



**ประสิทธิผลการนำนโยบายการป้องกัน และควบคุมการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อ  
ไวรัสโคโรนา 2019 ไปปฏิบัติในกรณีธุรกิจร้านอาหารในห้างสรรพสินค้า**

**Effectiveness of Implementing the Prevention and Control of the Coronavirus Disease  
2019 Policy in the case of Restaurants Businesses in Shopping Malls**

**ณัฐกุลิสรา สวงษ์ตระกูล**

**สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต**

**สาขาวิชาการปกครอง**

**บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสยาม**

**พุทธศักราช 2563**

**ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยสยาม**



ชื่อเรื่อง (ภาษาไทย) ประสิทธิภาพการนำนโยบายการป้องกัน และควบคุมการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อ  
ไวรัสโคโรนา 2019 ไปปฏิบัติในกรณีธุรกิจร้านอาหารในห้างสรรพสินค้า  
(ภาษาอังกฤษ) Effectiveness of Implementing the Prevention and Control of the Coronavirus Disease  
2019 Policy in the case of Restaurants Businesses in Shopping Malls

นามผู้วิจัย (ภาษาไทย) นางสาวณัฐกุลิสรา สวงษ์ตระกูล  
(ภาษาอังกฤษ) Miss Nutkulisara Sawongtrakool

รหัสประจำตัวนักศึกษา 6317900002

สาขา การปกครอง

คณะ บัณฑิตวิทยาลัยสาขารัฐศาสตร์

ปีการศึกษา 2563

สารนิพนธ์ฉบับนี้ได้รับความเห็นชอบจากบัณฑิตวิทยาลัยสาขารัฐศาสตร์แล้ว

อาจารย์ที่ปรึกษา

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์.ดร.จิตภา นิธิศิริกุล)

เมื่อวันที่ 11 / ก.ย. / 64

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์.ดร.ชาญชัย จิตรเหล่าอาพร)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย สาขารัฐศาสตร์

วันที่ 11 เดือน ก.ย. พ.ศ. 64

(ก)

### บทคัดย่อ

ชื่อเรื่อง : ประสิทธิภาพการนำนโยบายการป้องกัน และควบคุมการแพร่ระบาดของของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ไปปฏิบัติในกรณีธุรกิจร้านอาหาร ในห้างสรรพสินค้า

โดย : นางสาวณัฐกุลิสรา สวงษ์ตระกูล

ชื่อปริญญา : รัฐศาสตรมหาบัณฑิต

สาขา : การปกครอง

อาจารย์ที่ปรึกษาประจำตัวนักศึกษา :



(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จิตภา ทิระศิริกุล)

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการนำนโยบายการป้องกัน และควบคุมการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ไปปฏิบัติในกรณีธุรกิจร้านอาหารในห้างสรรพสินค้า 2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการนำนโยบายการป้องกัน และควบคุมการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ไปปฏิบัติในกรณีธุรกิจร้านอาหารในห้างสรรพสินค้าและ 3. เพื่อเสนอแนวทางการพัฒนาที่จะเพิ่มระดับประสิทธิภาพการป้องกัน และควบคุมการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ไปปฏิบัติในกรณีธุรกิจร้านอาหารในห้างสรรพสินค้า

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ประชากรการวิจัย คือ ผู้ใช้บริการร้านอาหารในห้างสรรพสินค้า โดยกำหนดพื้นที่ศึกษา คือ ห้างสรรพสินค้าย่านราชประสงค์ ราชดำริ และปทุมวัน ซึ่งไม่สามารถทราบจำนวนประชากรที่แน่นอนโดยกลุ่มตัวอย่างการวิจัย 400 คน โดยมีแบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล สถิติที่ใช้ประกอบด้วย สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน และการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุแบบขั้นตอน (Stepwise)

ผลการศึกษาพบว่า ระดับประสิทธิภาพการป้องกัน และควบคุมการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ไปปฏิบัติในกรณีธุรกิจร้านอาหารในห้างสรรพสินค้าอยู่ในระดับมาก และปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการป้องกัน และควบคุมการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ไปปฏิบัติในกรณีธุรกิจร้านอาหาร ในห้างสรรพสินค้า พบว่า ปัจจัยด้านกลุ่มเป้าหมายของผู้ใช้บริการ และปัจจัยด้านการติดตามผลของภาครัฐ ส่งผลเชิงบวก และ สามารถนำมาพยากรณ์

(ข)

ประสิทธิผลการนำนโยบายการป้องกัน และควบคุมการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ไปปฏิบัติในกรณีธุรกิจร้านอาหารในห้างสรรพสินค้าอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งนี้ประกอบด้วย (1) ภาครัฐควรมีการกำหนด นโยบายการป้องกัน และควบคุมการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 อย่างชัดเจน และทันสถานการณ์ตลอดเวลา (2) ภาครัฐควรมีการศึกษาถึงผลกระทบต่อมาตรการที่ผู้ประกอบการต้องปฏิบัติ และควรมีการปรับแก้ หรือมีมาตรการชดเชย เพื่อให้สถานประกอบการมีผลกระทบน้อยที่สุด และยังคงสามารถรักษากิจการไว้ได้ (3) ผู้ประกอบการร้านอาหารควรสร้างความเชื่อมั่นและความมั่นใจในสุภาพขณะให้แก่ผู้ใช้บริการร้านอาหาร เช่น ความสะอาดภายในพื้นที่ร้านอาหาร อุปกรณ์การรับประทานอาหาร รวมถึงการอบรมบุคลากรของทางร้านให้มีมาตรฐานและความสะอาด สำหรับข้อเสนอในการทำวิจัยครั้งต่อไปควรศึกษาเกี่ยวกับองค์ประกอบด้านอื่นๆ ที่สามารถจะส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลการนำนโยบายการป้องกัน และควบคุมการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ไปปฏิบัติในกรณีธุรกิจร้านอาหารในห้างสรรพสินค้า เพื่อให้งานวิจัยมีความสมบูรณ์มากขึ้นกว่าเดิม

**คำสำคัญ:** ประสิทธิภาพ, นโยบายการป้องกัน และ ควบคุมการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019, ธุรกิจร้านอาหารในห้างสรรพสินค้า

### Abstract

**Title** : Effectiveness of Implementing the Prevention and Control of the Coronavirus Disease 2019 Policy in the case of Restaurants Businesses in Shopping Malls

**By** : Nutkulisara Sawongtrakool

**Degree** : Master's degree of Political Science (Government)

**Major** : Political Science (Government)

**Advisor** :



.....  
(Asst. Prof. Dr. Jidapa Thirasirikul)

The objectives of this research were: 1) to study effectiveness of implementing the prevention and control of the Coronavirus disease 2019 policy in the case of restaurants businesses in shopping malls; 2) to study the factors affecting effectiveness of implementing the prevention and control of the Coronavirus disease 2019 policy in the case of restaurants businesses in shopping malls; 3) to propose development guidelines that will increase the level of effectiveness of policy implementation in organizing the restaurant businesses in shopping malls.

This research was quantitative research and the research population was the customers of restaurants in shopping malls in Ratchaprasong, Ratchadamri and Pathumwan areas. According to unknown number of population, the sample was 400 people and collected data by using a questionnaire. Descriptive statistics utilized in the study was frequency, percentage, mean and standard deviation, and inferential statistics was Pearson's correlation coefficient analysis and multiple regression (Stepwise).

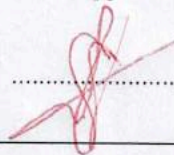
The results showed that the level of effectiveness of implementing the prevention and control of the Coronavirus disease 2019 policy in the case of restaurants businesses in shopping malls was at a high level and factors effectiveness of implementing the prevention and control of the Coronavirus disease 2019 policy in the case of restaurants businesses in shopping malls were the target group of service users and government monitoring factors had positive effect and could jointly predicted effectiveness of implementing the prevention and control of the Coronavirus

disease 2019 policy in the case of restaurants businesses in shopping malls were the target group of service users and government monitoring factors had positive effect and could jointly predicted effectiveness of implementing the prevention and control of the Coronavirus disease 2019 policy in the case of restaurants businesses in shopping malls with a statistical level of confidence at .05.

The suggestions were as follows: (1) The government should have an clearly protection policy in order to control the epidemic of coronavirus 2019 with the situation in time; (2) The government should study the impact of the measures that entrepreneurs must implement and should have the policy to compensate to business sectors in order to minimize the impact to economic that might happen. It will help the entrepreneurs to maintain their businesses; (3) The entrepreneurs of restaurant businesses should build trust and confidence in hygiene of their restaurant guests, such as cleanliness of the restaurant, dining equipment, including training the staff to have standards and cleanliness at all times. The suggestion for future studies were that futher research should study other elements that can affect the Effectiveness of Implementing the Prevention and Control of the Coronavirus Disease 2019 Policy in the case of Restaurants Businesses in Shopping Malls in order to make the research more complete in all aspects.

**Keyword:** Effectiveness, Prevention and Control of the Coronavirus Disease 2019 Policy, Restaurant Business in Shopping mall

Approved by

.....  


## กิตติกรรมประกาศ

สารนิพนธ์ ฉบับนี้ สำเร็จลุล่วงและสมบูรณ์ได้ด้วยความกรุณาจาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จิตภา ภิรศิริกุล และ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชาญชัย จิตรเหล่าอาพร ที่กรุณาให้คำปรึกษา ชี้แนะ แก้ไข และปรับปรุง สารนิพนธ์เล่มนี้อย่างเต็มกำลัง ด้วยความเมตตาโดยตลอด

ขอกราบขอบพระคุณทุกท่านที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชา ทั้งในเรื่องของความรู้ จริยธรรม การดำรงชีวิตให้เป็นสุข รวมทั้งคำแนะนำที่เป็นประโยชน์ต่อผู้วิจัยเสมอมา

ขอกราบขอบพระคุณ คุณพ่อชรินทร์ และ คุณแม่รัชดา สวงษ์ตระกูล และครอบครัวที่ให้ความรัก ความห่วงใย รวมถึงกำลังใจแก่ผู้วิจัยเสมอมา

ประโยชน์อันพึงได้รับจากสารนิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขออุทิศคุณความดีมอบเป็นสิ่งบูชาแด่ บพพารี และอาจารย์ ซึ่งเป็นผู้วางรากฐานการศึกษาให้แก่ผู้วิจัย รวมถึงผู้มีพระคุณทุกท่านที่ช่วยเป็น แรงบันดาลใจให้ผู้วิจัยสำเร็จการศึกษาครั้งนี้

ณัฐกุลิสรา สวงษ์ตระกูล

กรกฎาคม 2564

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	(ก)
ABSTRACT.....	(ค)
กิตติกรรมประกาศ.....	(จ)
สารบัญ.....	(ฉ)
สารบัญตาราง.....	(ช)
สารบัญรูปภาพ.....	(ซ)
<b>บทที่ 1 บทนำ</b>	
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
1.2 โจทย์วิจัย.....	3
1.3 วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	3
1.4 ขอบเขตของการวิจัย.....	4
1.5 ประโยชน์ที่ได้รับ.....	4
1.6 นิยามปฏิบัติการ.....	5
<b>บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง</b>	
2.1 แนวคิดในการป้องกันโรคติดต่อ และนโยบายมาตรการของรัฐในการป้องกันโรค โควิด.....	6
2.2 แนวคิดนโยบายสาธารณะ และการน่านโยบายไปปฏิบัติ.....	7
2.3 แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิผลการน่านโยบายไปปฏิบัติ.....	12
2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	15
2.5 กรอบแนวคิด.....	22
2.6 สมมติฐานในการวิจัย.....	23
2.7 คำอธิบายสมมติฐาน.....	23



## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
<b>บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย</b>	
3.1 วิธีการดำเนินการวิจัย.....	27
3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	28
3.3 การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	29
3.4 การทดสอบความเที่ยงตรงและความน่าเชื่อถือของเครื่องมือวิจัย.....	30
3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	31
3.6 การใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	31
<b>บทที่ 4 ผลการวิจัย</b>	
4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล.....	34
4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่เกี่ยวกับประสิทธิผลการนำนโยบายการป้องกันและการควบคุมการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ไปปฏิบัติในกรณีธุรกิจร้านอาหารในห้างสรรพสินค้า.....	38
4.3 ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับระดับประสิทธิผลการนำนโยบายการป้องกัน และควบคุมการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ไปปฏิบัติในกรณีธุรกิจร้านอาหารในห้างสรรพสินค้า.....	42
4.4 ผลการวิเคราะห์และทดสอบสมมติฐาน.....	43
<b>บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ</b>	
5.1 สรุปผลการวิจัย.....	46
5.2 อภิปรายผลการวิจัย.....	49
5.3 ข้อเสนอแนะ.....	51
บรรณานุกรม.....	52
ภาคผนวก.....	58
ประวัติผู้วิจัย.....	64

## สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
4.1 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างโดยจำแนกตามเพศ.....	34
4.2 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุ.....	34
4.3 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามภูมิภาค.....	35
4.4 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับการศึกษา.....	35
4.5 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสถานภาพการสมรส.....	36
4.6 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน.....	36
4.7 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอาชีพ.....	37
4.8 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามความถี่ในการเข้าใช้บริการร้านอาหาร..	37
4.9 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลกระทบต่อประสิทธิผลการ นำนโยบายการป้องกัน และควบคุมการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ไปปฏิบัติใน กรณีธุรกิจร้านอาหารในห้างสรรพสินค้าในด้านปัจจัยความรู้ความเข้าใจของผู้ใช้บริการ.....	38
4.10 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลกระทบต่อประสิทธิผลการ นำนโยบายการป้องกัน และควบคุมการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ไปปฏิบัติใน กรณีธุรกิจร้านอาหารในห้างสรรพสินค้า ในด้านปัจจัยปัจจัยการติดตามผลของภาครัฐ.....	39
4.11 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลการนำนโยบายการ ป้องกันและควบคุมการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ไปปฏิบัติในกรณีธุรกิจ ร้านอาหารในห้างสรรพสินค้า.....	41
4.12 ระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับประสิทธิผลการนำนโยบายการป้องกัน และ ควบคุมการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ไปปฏิบัติในกรณีธุรกิจร้านอาหารใน ห้างสรรพสินค้า.....	42
4.13 เมทริกซ์สหสัมพันธ์ระหว่างตารางที่ 4.13 เมทริกซ์สหสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิผลการนำ นายนโยบายการป้องกัน และควบคุมการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ไปปฏิบัติใน กรณีธุรกิจร้านอาหารในห้างสรรพสินค้า.....	44
4.14 ค่าสัมประสิทธิ์และค่าสถิติทดสอบประสิทธิผลการนายนโยบายการป้องกัน และควบคุม การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ไปปฏิบัติในกรณีธุรกิจร้านอาหารใน ห้างสรรพสินค้า.....	44

# บทที่ 1

## บทนำ

### 1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

จากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 หรือโรคโควิด 19 (COVID-19) ซึ่งองค์การอนามัยโลกประกาศให้การระบาดของโรคโควิด 19 เป็นการระบาดใหญ่ และกระทรวงสาธารณสุขได้ประกาศให้โรคโควิด 19 เป็นโรคติดต่ออันตรายตามพระราชบัญญัติโรคติดต่อ พ.ศ. 2558 นายกรัฐมนตรีโดยความเห็นชอบของคณะรัฐมนตรี จึงให้มีประกาศสถานการณ์ฉุกเฉินในทุกเขตทั่วท้องที่ราชอาณาจักร และมีการขยายระยะเวลาอย่างต่อเนื่อง โดยมีมติให้ปิดสถานที่ที่มีความเสี่ยงสูงในการแพร่ระบาดของเชื้อ ตั้งแต่วันที่ 26 มีนาคม พ.ศ. 2563 เรื่อยมาจนถึงวันที่ 31 พฤษภาคม พ.ศ.2564 และคาดการณ์ว่าจะมีการขยายระยะเวลาต่อไป เนื่องจากสถานการณ์ยังไม่กลับสู่สถานการณ์ปกติและสงบสุขของประเทศไทย และประเทศทั่วโลก โดยให้มีการผ่อนคลายการบังคับใช้บางมาตรการในการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคโควิด 19 ตามลำดับ กรมอนามัย (2563)

สถานการณ์ของโควิด 19 ในประเทศไทยนั้นได้เริ่มต้นจากมีผู้ที่เดินทางมาจากหรือเป็นผู้ที่พำนักอยู่ในประเทศจีนที่ได้เดินทางมายังประเทศไทยแทบทั้งสิ้น จนเมื่อวันที่ 31 มกราคม 2563 ได้มีรายงานในการพบผู้ป่วยที่ติดเชื้อมาจากการแพร่เชื้อในประเทศเป็นครั้งแรก จากสถานการณ์ที่เกิดขึ้นนั้นโดยที่ประเทศไทยยังไม่ได้มีการตั้งตัวในการรับมือแต่อย่างใดทำให้เกิดคลัสเตอร์แรกเป็นการแพร่เชื้อโรคโควิด 19 ขึ้น เมื่อวันที่ 6 มีนาคม 2563 จนปัจจุบันเชื้อโรคโควิด 19 ในประเทศไทยนั้นได้เกิดขึ้นเป็น 3 ระลอกใหญ่ ที่เกิดการคลัสเตอร์ที่คล้ายคลึงกัน ได้แก่ คลัสเตอร์สนามมวย สถานบันเทิง และคลัสเตอร์ที่เกิดจากการตรวจหาเชื้อเชิงรุกจากแรงงานต่างด้าวโดยคลัสเตอร์ 3 ระลอกที่เกิดขึ้นนั้นเกิดจากสถานบันเทิงย่านทองหล่อและ เอกมัย โรคโควิด 19 นับเป็น 1 ใน 3 ของการระบาดหนักที่เกิดขึ้น ชาวไทยพีบีเอส (2564)

**ระลอกที่ 1** เมื่อวันที่ 6 มีนาคม 2563 เกิดจากสนามมวย โดยมีผู้ที่ติดเชื้อจากต่างประเทศเข้ามาชมการชกมวยกับคนจำนวนมาก จึงทำให้เกิดการแพร่กระจายอย่างหนัก ต่อมาวันที่ 17 มีนาคม รัฐบาลมีนโยบายให้ปิดสถานที่ที่มีคนมารวมตัว เช่น โรงมหรสพ สถานบันการศึกษา สถานบันเทิง ผับ สถานบริการนวดแผนโบราณ ทั้งในกรุงเทพและปริมณฑล โคนให้ปิดตั้งแต่ 18-31 มีนาคม งดให้มีการจัดกิจกรรมการรวมคนจำนวนมากเพื่อป้องกันการแพร่ระบาดของโรค ทั้งนี้สนามมวย สนามม้าและสนามกีฬา ได้มีการปิดทันทีจนกว่าสถานการณ์จะคลี่คลาย

**ระลอกที่ 2** วันที่ 19 ธันวาคม 2563 พบการระบาดคลัสเตอร์ใหม่ในจังหวัดสมุทรสาคร ซึ่งเป็นแรงงานเข้าเมืองจากประเทศพม่า พบผู้ติดเชื้อกว่า 1,300 คนใน 27 จังหวัดที่เชื่อมโยงกับคลัสเตอร์นี้ และเมื่อวันที่ 20 ธันวาคม มีการพบผู้ติดเชื้อใหม่ 576 คน โดยเป็นยอดผู้ติดเชื้อที่สูงที่สุดของการเกิดการระบาด และปลายเดือนธันวาคม ได้มีการพบคลัสเตอร์การระบาดอีกที่ คือจังหวัดระยอง โดยเชื่อมโยงกับบ่อนการพนัน

**ระลอกที่ 3** เกิดขึ้นเมื่อต้นเดือนเมษายน พบคลัสเตอร์การระบาดใหม่จากคริสต์ศักราช สถาบันเท็กซัสแห่งออสติน-เอมส์ โดยพบว่ามิ้นเกอร์เมืองและซิลปิน-ดารา หลายคนเป็นกลุ่มสัมพันธ์และชอกักตัว และนอกจากนี้ยังพบคลัสเตอร์อีกแห่งหนึ่งที่เรือนจำราชีวาส

ทั้งนี้การเกิดการระบาดในทุกระลอกนั้นส่งผลกระทบต่อธุรกิจห้างสรรพสินค้าในทุกระลอก เนื่องจากห้างสรรพสินค้านั้นเป็นสถานที่ที่คนใช้บริการเป็นจำนวนมาก อีกทั้งยังสามารถเป็นจุดนัดพบคนได้ในจำนวนมาก รวมถึงเป็นสถานที่สังสรรค์ทั้งในเชิงธุรกิจ ครอบครัว คู่รัก หรือกลุ่มเพื่อน ที่เข้าถึงได้ง่าย สะดวก และมีตัวเลือกที่หลากหลาย ถึงแม้ว่าจะมีมาตรการและขั้นตอนการควบคุมที่รัดกุม แต่ก็ยังมีโอกาสเสี่ยงจากบุคคล สถานที่ ประเภทกิจการ และกิจกรรมที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้การแก้ไขสถานการณ์ฉุกเฉินดังกล่าวเป็นไปได้โดยมีประสิทธิภาพ มีประสิทธิภาพ รวดเร็วทันต่อสถานการณ์ และมีความปลอดภัยทางด้านสุขภาพและชีวิตของประชาชน ดังนั้นไม่ว่าจะเป็นกิจกรรม หรือบุคคลใดพึงปฏิบัติตามมาตรการป้องกันโรค และคำแนะนำของทางราชการ โดยจะแบ่งกิจการและกิจกรรมออกเป็น 4 กลุ่ม ซึ่งจะมีการทยอยผ่อนปรนเป็นระยะ และมีการกำกับติดตาม และประเมินผลโดยหน่วยงานที่เกี่ยวข้องอย่างเข้มข้น โดยกำหนดมาตรการผ่อนปรนให้เป็นมาตรฐานกลางของแต่ละกิจการและกิจกรรม ให้ทุกพื้นที่ยึดถือปฏิบัติ ดังนี้ ประชาชาติธุรกิจ (2563)

**1.กลุ่มสีเขียว (ได้รับข้อยกเว้น)** สถานประกอบการขนาดเล็ก ไม่ต้องลงทะเบียนและดำเนินการออนไลน์ หรือไม่มีหน้าร้านเป็นหลักแหล่ง เช่น หาบเร่ แผงลอย เป็นต้น

**2.กลุ่มสีเหลือง (ความเสี่ยงต่ำ)** สถานประกอบการขนาดเล็ก ลงทะเบียนผ่านระบบออนไลน์ สถานประกอบการขนาดเล็กติดแอร์หรือไม่ติดแอร์ ไม่มีการสัมผัสตัว เช่น ร้านขายของทั่วไป สวนสาธารณะ เป็นต้น

**3.กลุ่มสีเหลือง(ความเสี่ยงกลาง)** สถานประกอบการที่เป็นพื้นที่ปิดมีทั้งขนาดเล็กและใหญ่ และมีคนใช้บริการจำนวนมาก เช่น ตลาดอาหาร ห้างสรรพสินค้า คลินิกความงาม สระว่ายน้ำ เป็นต้น

**4.กลุ่มสีแดง (ความเสี่ยงสูง)** สถานประกอบการที่ผู้ใช้บริการต้องนั่งอยู่เป็นเวลานานหรือมีการชุมนุมเป็นจำนวนมาก เช่น ร้านเกมส์ ศูนย์ประชุม สนามกีฬา ผับ บาร์ เป็นต้น

ทั้งนี้ธุรกิจร้านอาหารในห้างสรรพสินค้าเป็นหนึ่งในธุรกิจที่มีผู้คนมารวมตัวกันเพื่อรับประทานอาหาร ทำกิจกรรม ส่งเสริม เป็นจำนวนมาก และในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 การบังคับใช้ประกาศสถานการณ์ฉุกเฉิน ห้างสรรพสินค้าจึงได้รับผลกระทบจากวิกฤตในครั้งนี้อย่างรุนแรง ซึ่งห้างสรรพสินค้าเป็นธุรกิจที่อันดับต้นๆที่ได้รับผลกระทบ และมาตรการการผ่อนปรนกิจการและกิจกรรมที่ทางภาครัฐได้ออกมานั้น ยังไม่สามารถทำให้ธุรกิจร้านอาหารที่อยู่ในห้างสรรพสินค้านั้นฟื้นตัวได้ เนื่องจากผู้เข้าใช้บริการนั้นยังขาดความเชื่อมั่นในด้านสุขอนามัย ความปลอดภัยในการเข้าใช้บริการร้านอาหารในห้างสรรพสินค้า ทั้งนี้เมื่อมีการจัดระเบียบร้านอาหารในห้างสรรพสินค้าในช่วงวิกฤติโควิดส่งผลกระทบต่อห้างสรรพสินค้ามีการปรับเปลี่ยนเวลาเปิดปิดตามเวลาที่กำหนด

จากเหตุผลดังกล่าว ผู้วิจัยจึงมีความสนใจในการทำการศึกษาถึงมาตรการภาครัฐในการจัดระเบียบร้านอาหารในห้างสรรพสินค้าในยุคโควิดนี้ เพื่อศึกษาพฤติกรรมการรับรู้ของผู้ใช้บริการร้านอาหารในห้างสรรพสินค้าถึงมาตรการป้องกัน และควบคุมการแพร่ระบาดของโรคโควิด 19 ที่ทางภาครัฐได้กำหนดไว้ เพื่อเป็นการกำหนดมาตรการต่างๆ ที่จะช่วยผลักดันให้ผู้เข้าใช้บริการได้เห็นถึงความสำคัญของมาตรการที่ทางภาครัฐได้กำหนดไว้เพื่อรักษาความปลอดภัยของผู้เข้าใช้บริการของร้านอาหารในห้างสรรพสินค้าและผลลัพธ์ที่ได้ร้านอาหารในห้างสรรพสินค้าสามารถนำไปประยุกต์ใช้เพื่อให้สถานประกอบการได้มีความปลอดภัยต่อผู้เข้าใช้บริการ และเป็นการปฏิบัติตามมาตรการของภาครัฐได้อย่างครบถ้วน

## 1.2 โจทย์การวิจัย

มีปัจจัยอะไรบ้างที่มีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติตามนโยบายโควิดของธุรกิจร้านอาหารในห้างสรรพสินค้า

### 1.3 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาประสิทธิผลการนำนโยบายการป้องกัน และควบคุมการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ไปปฏิบัติในกรณีธุรกิจร้านอาหารในห้างสรรพสินค้า
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลการนำนโยบายการป้องกัน และควบคุมการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ไปปฏิบัติในกรณีธุรกิจร้านอาหารในห้างสรรพสินค้า
3. เพื่อเสนอแนวทางการพัฒนาที่จะเพิ่มระดับประสิทธิผลการนำนโยบายการป้องกัน และควบคุมการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ไปปฏิบัติในกรณีธุรกิจร้านอาหารในห้างสรรพสินค้า

#### 1.4 ขอบเขตการวิจัย

การวิจัยนี้มุ่งเน้นการศึกษานโยบายและแนวทางการปฏิบัติของมาตรการรัฐที่ได้กำหนดไว้ โดยมีขอบเขตการศึกษาดังนี้

##### 1.4.1 ขอบเขตด้านพื้นที่

การศึกษานี้ศึกษาเฉพาะห้างสรรพสินค้าย่านราชประสงค์ ราชดำริ และปทุมวัน

##### 1.4.2 ขอบเขตด้านเนื้อหา

งานวิจัยนี้ศึกษา และวิเคราะห์นโยบาย ของแนวทางการปฏิบัติของผู้ใช้บริการร้านอาหารในห้างสรรพสินค้า ย่านราชประสงค์ ราชดำริ และปทุมวัน

##### 1.4.3 ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรการวิจัย คือ ผู้ใช้บริการร้านอาหารในห้างสรรพสินค้า โดยกำหนดพื้นที่ศึกษา คือ ห้างสรรพสินค้าย่านราชประสงค์ ราชดำริ และปทุมวัน

##### 1.4.4 ขอบเขตด้านระยะเวลา

การวิจัยครั้งนี้มีระยะเวลาในการดำเนินการ ตั้งแต่เดือน พฤษภาคม ถึงเดือน กรกฎาคม พ.ศ. 2564

#### 1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

การศึกษานี้ผู้วิจัยคาดว่าจะก่อให้เกิดประโยชน์ทั้งทางวิชาการ และการนำไปประยุกต์ใช้โดยผู้ที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. ทำให้ทราบถึงระดับประสิทธิผลการนำนโยบายการป้องกัน และควบคุมการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ไปปฏิบัติในกรณีธุรกิจร้านอาหารในห้างสรรพสินค้า
2. ทำให้ทราบปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลการนำนโยบายการป้องกัน และควบคุมการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ไปปฏิบัติในกรณีธุรกิจร้านอาหารในห้างสรรพสินค้า
3. ข้อมูลที่ได้รับจากงานวิจัยสามารถนำมาใช้พัฒนาข้อเสนอแนวในการเพิ่มระดับประสิทธิผลการนำนโยบายการป้องกัน และควบคุมการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ไปปฏิบัติในกรณีธุรกิจร้านอาหารในห้างสรรพสินค้า

## 1.6 นิยามปฏิบัติการ

ห้างสรรพสินค้า	หมายถึง	ร้านค้าปลีกขนาดใหญ่ที่มีสินค้าไว้บริการแก่ลูกค้าจำนวนมาก โดยการจัดวางสินค้าจะแบ่งออกเป็นแผนกอย่างชัดเจน และมีพนักงานประจำคอยแนะนำ
นโยบาย	หมายถึง	แนวทางหรือวิธีการปฏิบัติที่รัฐบาล, สถาบัน, กลุ่ม หรือบุคคล เลือกจากหลายๆทางแล้วนำมาใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติ ซึ่งสามารถสะท้อนให้เห็นถึงการตัดสินใจในปัจจุบันและการแก้ปัญหาให้มีประสิทธิผลเพื่ออนาคตที่ดีกว่า
ร้านอาหาร	หมายถึง	อาคารหรือสถานที่ที่จัดไว้เพื่อประกอบอาหารหรือปรุงอาหาร สำเร็จและจำหน่าย โดยผู้ซื้อสามารถบริโภคได้ทันที อีกทั้งยังเป็นร้านที่คอยให้บริการอาหารตามความต้องการของลูกค้า
ผู้เข้ารับบริการ	หมายถึง	ประชาชนผู้ที่เข้ามาใช้บริการในห้างสรรพสินค้า
นโยบายภาครัฐ	หมายถึง	นโยบาย และ มาตรการที่เกี่ยวข้องในการดูแลป้องกันและรับมือกับร้านอาหารในห้างสรรพสินค้าในช่วงโควิด 19 (COVID-19)
การจัดระเบียบ	หมายถึง	การจัดระเบียบและระบบต่างๆ ของร้านอาหารในห้างสรรพสินค้าในช่วงโควิด (COVID-19)

## บทที่ 2

### แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง “ประสิทธิผลการนำนโยบายการป้องกัน และควบคุมการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ไปปฏิบัติในกรณีธุรกิจร้านอาหารในห้างสรรพสินค้า” ผู้วิจัยได้ทบทวนทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งประกอบด้วย

- 2.1 แนวคิดในการป้องกันโรคติดต่อ และนโยบายมาตรการของรัฐในการป้องกันโรคโควิด19
- 2.2 แนวคิดนโยบายสาธารณะ และ การนำนโยบายไปปฏิบัติ
- 2.3 แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิผลการนำนโยบายไปปฏิบัติ
- 2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการนำนโยบายไปปฏิบัติเกี่ยวกับธุรกิจร้านอาหารในห้างสรรพสินค้า
- 2.5 กรอบแนวคิดการวิจัย สมมุติฐานการวิจัย และ คำอธิบายสมมุติฐาน

#### 2.1 แนวคิดในการป้องกันโรคติดต่อ และนโยบายมาตรการของรัฐในการป้องกันโรคโควิด19

แนวคิดในการป้องกันโรคติดต่อ และนโยบายมาตรการของรัฐในการป้องกันโรคโควิด19 มีนักวิชาการหลายท่านได้เสนอแนวทางในการอธิบายแนวความคิดไว้หลากหลาย ซึ่งผู้วิจัยได้นำมาประยุกต์ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ดังต่อไปนี้

สุชาดา เขียมศิริ และคณะ (2016) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับ การป้องกันโรค (Prevention) ไว้ว่า การป้องกันโรคติดต่อคือการควบคุมสาเหตุและปัจจัยเสี่ยงของการเกิดโรค เพื่อช่วยในการไม่ให้เกิดคนสัมผัสเชื้อโดยตรง และหากสัมผัสเชื้อก็สามารถต้านโรคได้ด้วยตนเอง การป้องกันโรค แบ่งออกเป็น 3 ระดับดังนี้

1. การป้องกันระดับปฐมภูมิ หมายถึง การป้องกันไม่ให้ร่างกายได้รับเชื้อหรือติดเชื้อ โดยการสวมหน้ากากอนามัย ล้างมือ กินช้อนกลาง รวมทั้งการฉีดวัคซีนป้องกันโรค
2. การป้องกันระดับทุติยภูมิ หมายถึง การป้องกันไม่ให้ป่วยเป็นโรคหลังสัมผัสเชื้อ
3. การป้องกันแบบตติยภูมิ หมายถึง การป้องกันไม่ให้เกิดภาวะแทรกซ้อนที่เกิดจากความเจ็บป่วย โดยมีการให้วิตามิน

กระทรวงสาธารณสุข (2563) ได้กล่าวถึงแนวคิดในการป้องกันโรคติดต่อซึ่งเป็นข้อปฏิบัติมีดังนี้



1. การเข้าและออกสถานประกอบการจะต้องมีการลงทะเบียนก่อนเข้าและออกจากสถานที่นั้นๆ เพื่อประโยชน์ต่อการติดตามกรณีพบผู้ป่วยและผู้สัมผัสผู้ป่วยที่เข้ามาใช้บริการสถานประกอบการในพื้นที่ต่างๆ
2. จัดให้มีจุดคัดกรองอาการสำหรับพนักงานและผู้ใช้บริการทุกคนก่อนเข้าใช้บริการสถานที่ต่างๆ
3. จัดให้มีการล้างมือด้วยสบู่ แอลกอฮอล์เจล 70% หรือน้ำยาฆ่าเชื้อโรค ในบริเวณต่างๆ

ศบค. ศูนย์บริหารสถานการณ์แพร่ระบาดของโรคติดต่อเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (2564) กล่าวว่าในปัจจุบันสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด 19 ยังพบผู้ติดเชื้อและผู้ป่วยเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง ได้เกิดการกระจายไปทุกจังหวัดอย่างรวดเร็ว ดังนั้นเพื่อเป็นการควบคุม และลดการระบาดของโรคโควิด 19 กระทรวงสาธารณสุขจึงได้กำหนดมาตรการในการป้องกันโรคโควิด 19 ไว้ดังนี้

- 1.) ห้ามจัดกิจกรรมที่รวมกลุ่มกันเกิน 20 คน
- 2.) ศูนย์การค้า คอมมูนิตี้มอลล์ ห้างสรรพสินค้า หรือสถานที่ประกอบการอื่นที่มีลักษณะคล้ายกัน สามารถเปิดให้บริการตามปกติ ถึงเวลา 21.00 ยกเว้น ร้านเกม สวนสนุกเครื่องเล่นและตู้เกม
- 3.) งดออกเดินทางนอกพื้นที่โดยไม่มีเหตุจำเป็น โดยรัฐบาลขอความร่วมมือจากประชาชนเพื่อหลีกเลี่ยงการแพร่ระบาดของโรค
- 4.) ร้านสะดวกซื้อ สามารถเปิดบริการได้ตามปกติ แต่ไม่เกินเวลา 23.00 น. และเปิดให้บริการหลัง 04.00 น.

กล่าวโดยสรุป แนวคิดในการป้องกันโรคติดต่อ และนโยบายมาตรการของรัฐในการป้องกันโรคโควิด 19 คือการป้องกัน และควบคุม ปัจจัยต่างๆที่สามารถก่อให้เกิดการแพร่กระจายไปในวงกว้าง ทั้งนี้ นโยบายมาตรการของรัฐจัดทำขึ้นเพื่อเป็นการป้องกันการแพร่เชื้อของโรคติดต่อ รวมถึงเพื่อลดผลกระทบต่อประชาชน เศรษฐกิจ และสังคม ทั้งทางตรงและทางอ้อม

## 2.2 แนวคิดนโยบายสาธารณะ และการนำนโยบายไปปฏิบัติ

แนวคิดนโยบายสาธารณะ และการนำนโยบายไปปฏิบัติ พบว่า นักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายหรือนิยามถึง คำว่า “นโยบายสาธารณะ” หรือ “นโยบายภาครัฐ” มาจากคำว่า “Public Policy” ซึ่งสามารถสรุปได้ว่า นโยบายสาธารณะ หรือ นโยบายภาครัฐ หมายถึงการตัดสินใจของ

รัฐบาล รวมถึงกลไกภาครัฐในการเลือกที่จําดำเนินการหรือไม่ดำเนินการในกิจกรรมต่าง ๆ อันเป็นประโยชน์ต่อสาธารณชนโดยรวม

คณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (2021) ได้กล่าวถึง นโยบายสาธารณะ หมายถึง สิ่งที่รัฐบาลเลือกจะกระทำหรือไม่กระทำ โดยนึกถึงผลประโยชน์ของสังคมเป็นหลัก มีการวางแผน การจัดกิจกรรม หรือบริหารงานให้บรรลุเป้าหมายด้วยวิธีที่ถูกต้องและตอบสนองความต้องการของประชาชน

Pressman and Widavsky (1973 อ้างใน มยุรี อนุমানราชชน, 2549 : 218) กล่าวว่า การนำนโยบายไปปฏิบัติ หมายถึง กระบวนการดำเนินงานของรัฐบาลที่มีการตั้งนโยบายเพื่อนำไปปฏิบัติเพื่อให้เกิดผลลัพธ์ขึ้น

Cheema and Rondinelli (1983 : 16 อ้างใน สมบัติ ชำรงชัยวงศ์, 2549 : 406) กล่าวว่า การนำนโยบายไปปฏิบัติ หมายถึงการนำนโยบายหรือแผนงานไปปฏิบัติในบรรลุผล โดยมีจุดมุ่งหมายที่สำคัญและมีความชัดเจนกว่า รวมถึงการปฏิบัติให้ประสบความสำเร็จตามเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ของนโยบาย

Lineberry (1983) กล่าวว่า นโยบายสาธารณะคือ แนวคิดของการกระทำเพื่อแก้ไขปัญหาเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย โดยเน้นในการแก้ไขปัญหาสังคมและเห็นถึงความสำคัญของแก้ไขสังคม โดยต้องมีการวางแผนที่ชัดเจนเพื่อจะสามารถทำให้การปฏิบัติไปตามเป้าหมายที่ต้องการ

Easton (1960) กล่าวว่า นโยบายสาธารณะ คือ การแจกแจงและจัดสรรคุณค่าต่างๆ เพื่อเป็นประโยชน์ต่อสังคมและส่วนรวม

Anderson (1944) กล่าวว่า นโยบายสาธารณะ คือ สิ่งที่รัฐบาลกระทำ สิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อแก้ไขหรือพัฒนาปัญหาที่เกิดขึ้นในสังคม

### ความสำคัญของนโยบายสาธารณะ

นโยบายสาธารณะมีความสำคัญ ต่อประเทศชาติและสังคมประชาชนเป็นอย่างมาก โดยนโยบายสาธารณะ ต้องเป็นสิ่งที่สร้างผลประโยชน์และตอบสนองความต้องการของประชาชนประกอบไปด้วย 2 ประการได้แก่

ประการแรก ความสำคัญต่อผู้กำหนดนโยบาย คือ รัฐบาลต้องกำหนดนโยบายโดยเห็นความสำคัญของประชาชนเป็นหลัก

ประการที่สอง ความสำคัญต่อประชาชน นโยบายต้องตอบสนองความต้องการของประชาชน

หากนโยบายทำให้ประชาชนพอใจ ทำให้ประชากรดำรงชีวิตอย่างมีคุณภาพ ผลลัพธ์เป็นไปตามที่พอใจ จะทำให้ประชาชนเชื่อมั่นในการบริหารงานของรัฐบาล ในทางกลับกัน หากผลลัพธ์ไม่เป็นไปตามที่พอใจ ประชาชนมีจิตสำนึกประชาชนขาดความเชื่อมั่นในตัวรัฐบาล ดังนั้น รัฐบาลจะต้องทำการแก้ไขและปรับเปลี่ยนนโยบายเพื่อนำไปพัฒนาการดำรงชีวิตและคุณภาพชีวิตของประชาชน

นโยบายสาธารณะเน้นการป้องกันและใช้ชีวิตแบบ new normal สำหรับการให้บริการธุรกิจร้านอาหารในห้างสรรพสินค้า โดยการนำนโยบายไปปฏิบัติประกอบด้วย

1. มีการจำกัดจำนวนผู้เข้าใช้บริการ
2. คัดกรองอุณหภูมิพนักงานและลูกค้า ก่อนเข้าใช้สถานบริการ
3. ต้องมีการทำความสะอาดสุขาทุก 30-60 นาที
4. มีการบริการเจลแอลกอฮอล์ตามจุดต่างๆ

### **ปัจจัยที่ส่งผลต่อการนำนโยบายไปปฏิบัติ**

จากการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการนำนโยบายไปปฏิบัติ พบว่า ความสำคัญของการนำนโยบายไปสู่การปฏิบัติ

ประการแรก คือ การนำนโยบายไปสู่การปฏิบัติซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการนโยบาย โดยทำให้กระบวนการนโยบายดำเนินไปอย่างสมบูรณ์ครบถ้วน

ประการที่สอง คือ การกำหนดนโยบาย ซึ่งจุดมุ่งหมายที่สำคัญในการกำหนดนโยบาย คือ ความต้องการ หรือความปรารถนาที่จะให้นโยบายมีความถูกต้อง สมเหตุสมผล อีกทั้งยังสามารถบรรลุผลสำเร็จได้

ประการที่สาม เป้าหมายหลักของการนำนโยบายไปสู่การปฏิบัติ คือ ทำอย่างไรจึงจะสามารถทำให้นโยบายนั้นๆบรรลุผลสำเร็จ เพื่อให้ผลประโยชน์ทั้งปวงตกต่อประชาชนและประเทศชาติ ดังนั้นทุกประเทศจึงพยายามพัฒนาปรับปรุงระบบและวิธีการนำนโยบายไปสู่การปฏิบัติให้มีประสิทธิภาพสูงสุด (จุมพล หนิมพานิช, 2547)

การนำนโยบายไปสู่การปฏิบัติ มีลักษณะที่สำคัญ กล่าวคือ ประการที่หนึ่ง มีผู้เกี่ยวข้องที่สำคัญมาก อาทิ คณะรัฐมนตรี คณะกรรมการ ข้าราชการส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค ส่วนท้องถิ่น ภาคเอกชน องค์กรประชาชน ประการที่สอง ผู้ที่เกี่ยวข้องมักมีวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายที่หลากหลาย และมีความแตกต่างกัน ประการที่สาม ในการขยายตัวของรัฐบาลและโครงการรัฐต่างๆ จากภารกิจที่มากขึ้นจนทำให้โครงการต่างๆตลอดจนอำนาจของข้าราชการและงบประมาณเพิ่มมากขึ้น โดยโครงการต่างๆจึงมักจะมีขนาดใหญ่ และมีกลไกการทำงานจำนวนมาก ประการที่สี่

ความสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงานจากหลายกระทรวงในหลายระดับ และประการที่ห้า ปัจจัยที่อยู่นอกเหนือการควบคุม ซึ่งการนำนโยบายไปสู่การปฏิบัติมักจะต้องมีการเผชิญเสมอ ทำให้การเปลี่ยนนโยบายไปสู่ภาคปฏิบัติมีความสลับซับซ้อนและเปลี่ยนแปลงไปมากขึ้น (หนิมพานิช, การนำนโยบายไปสู่การปฏิบัติ มุมมองในทัศนะทางรัฐศาสตร์การเมือง และรัฐประศาสนศาสตร์การบริหาร และกรณีศึกษาของไทย, 2554)

เงื่อนไขหรือปัจจัยในการนำนโยบายไปปฏิบัติให้ประสบความสำเร็จมีนักวิชาการหลายท่านได้ พัฒนารอบปัจจัย หรือ ตัวแบบในการนำนโยบายไปปฏิบัติ เช่น ในทฤษฎีของ Gunn เสนอเงื่อนไขหรือปัจจัยในการนำนโยบายไปปฏิบัติ ดังนี้ (จุมพล หนิมพานิช, 2547)

1. ปัจจัยที่อยู่เหนือการควบคุมของผู้บริหาร อาทิ ปัจจัยทางกายภาพ ปัจจัยทางการเมือง
2. ทรัพยากรและเวลาที่พอเพียง
3. การผสมผสานของทรัพยากร ซึ่งได้แก่ เงิน กำลังคน ที่ดิน เครื่องมือ อาคารสถานที่ การผสมผสานทรัพยากรเหล่านี้ต้องเป็นไปตามที่พึงปรารถนาหรือเป็นที่ต้องการ คือ มีมากพอต่อการนำนโยบายไปสู่การปฏิบัติที่สัมฤทธิ์ผล ในทางปฏิบัติปัจจัยนี้ก่อให้เกิดปัญหาข้อขัด
4. นโยบายที่จะนำไปสู่การปฏิบัติในหลักการควรตั้งอยู่บนรากฐานของทฤษฎี สาเหตุและผลที่เพียงพอเชื่อถือได้ ที่ล้มเหลวเพราะไม่ได้ตั้งอยู่บนรากฐานของการเข้าใจปัญหาที่จะแก้ไขอย่างเพียงพอ
5. ความสัมพันธ์ของสาเหตุและผลของนโยบายที่ยาวนาน ยิ่งทำให้มีแนวโน้มล้มเหลว เพราะทำให้ความสัมพันธ์เชิงตอบแทนซึ่งกันและกัน ระหว่างการเชื่อมโยงต่างๆ ยังมีความสลับซับซ้อน
6. ความสัมพันธ์เชิงพึ่งพาควรมีน้อย ไม่จำเป็นต้องพึ่งพาตัวแทน การนำนโยบายไปสู่การปฏิบัติมากนัก ควรมีจำนวนน้อยและมีเฉพาะที่สำคัญ
7. ความเข้าใจและเห็นด้วยในวัตถุประสงค์ เป้าหมาย ควรนำมาจำกัดความให้ชัดเจนเจาะจง เป็นที่เข้าใจ และได้รับการเห็นด้วย ทั้งนี้ถ้าทุกคนเข้าใจและเห็นด้วยในวัตถุประสงค์และเป้าหมายเหล่านั้น การที่จะทำให้ การนำนโยบายไปสู่การปฏิบัติบรรลุผลที่ดีหรือที่สมบูรณ์ทำได้ไม่ยาก
8. งานที่ได้รับการระบุออกมา จะต้องมีการละเอียด รวมทั้งผลที่เกิดขึ้นตามมา ซึ่งผู้ที่ระบุรายละเอียด ได้แก่ผู้ที่มีส่วนร่วมในการนำนโยบายไปสู่การปฏิบัติ

9. การสื่อสารและการประสานงาน Hood ตั้งข้อสังเกตว่า การนำนโยบายไปสู่การปฏิบัติที่ดีที่สมบูรณ์ที่สามารถทำให้บรรลุผลได้จะต้องมีระบบบริหารแผนแบบหนึ่งเดียว

10. การปราศจากการต่อต้านคำสั่ง Hood ใช้วลีว่า “การเชื่อฟังที่ดี”

จากแนวคิดของ Van Meter & Van Horn ได้นำเสนอผลงานชื่อ “The Policy Implementation Process” โดยมองว่าการนำนโยบายไปปฏิบัติเป็นกระบวนการกระทำที่สามารถเกิดขึ้นได้ทั้งจากภาครัฐและภาคเอกชน โดยคณะบุคคลหรือปัจเจกบุคคล เพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ตามที่ได้กำหนดไว้ เป็นกระบวนการต่อเนื่อง ระหว่างนโยบายกับการปฏิบัติ (Meter & Horn, 1975) ซึ่งทั้งสองได้นำเสนอตัวแบบ กระบวนการนำนโยบายไปปฏิบัติ (A Model of the Policy Implementation Process) โดยให้ความสนใจ ความสัมพันธ์ของปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติตามนโยบาย ประกอบไปด้วย ตัวแปรภายนอก (External Variables) 2 ตัวแปร ได้แก่ มาตรฐานและวัตถุประสงค์ของนโยบาย และทรัพยากร ตัวแปรภายใน (Internal Variables) 4 ตัวแปร ได้แก่ การสื่อสารระหว่างองค์กรและการบังคับใช้กฎหมาย ลักษณะ หน่วยงานที่นำนโยบายไปปฏิบัติ เื่อนใจทางเศรษฐกิจ สังคม และการเมือง รวมถึงทัศนคติของผู้ปฏิบัติ โดย ทั้งนี้ได้มีคำอธิบายตัวแบบ ไว้ดังนี้ (Meter and Horn, 1975)

1) มาตรฐานและวัตถุประสงค์ของนโยบาย (Policy Standards and Objectives) คือ มาตรฐานของนโยบายที่มีความสำคัญในการนำไปกำหนดแนวทางปฏิบัติ โดยที่นโยบายจะต้องมีวัตถุประสงค์ที่ชัดเจน

2) ทรัพยากรนโยบาย (Policy Resource) คือ ความเพียงพอของทรัพยากรมีความสำคัญ ต่อความสำเร็จในการนำนโยบายไปปฏิบัติโดยทรัพยากรหมายถึงงบประมาณและสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ

3) การสื่อสารระหว่างองค์กรและการบังคับใช้กฎหมาย (Inter-Organizational Communication and Enforcement Activities) คือ การติดต่อสื่อสารระหว่างองค์กรที่นำมาเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญ ต่อการนำนโยบายไปปฏิบัติช่วยให้ผู้ที่เกี่ยวข้องในการนำนโยบายไปปฏิบัติ ทั้งนี้ผู้ปฏิบัติจำเป็นต้องมีความรู้ความเข้าใจในความมุ่งหวังของนโยบายที่ตรงกัน เพื่อให้การกำหนดแนวทางปฏิบัติมีความชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน อีกทั้งในส่วนของการบังคับใช้กฎหมายในการนำนโยบายไปปฏิบัติให้ประสบความสำเร็จจำเป็นต้องมีกลไกและกระบวนการ เพื่อให้เจ้าหน้าที่ระดับรัฐบาลกลางและระดับท้องถิ่นนำไปปฏิบัติให้สอดคล้องกับมาตรฐานนโยบาย

4) ลักษณะของหน่วยงานที่นำนโยบายไปปฏิบัติ (Characteristics of the Implementing Agencies) หมายถึง ศักยภาพของหน่วยงานที่นำนโยบายไปปฏิบัติโดยเป็นปัจจัยสำคัญปัจจัยหนึ่งที่มีผลต่อความสำเร็จ ซึ่งศักยภาพของหน่วยงานมีองค์ประกอบในหลายประการ ได้แก่ ความสามารถของผู้ปฏิบัติหรือทีมงาน โครงสร้างองค์การความเพียงพอของทรัพยากร และความร่วมมือสนับสนุนจากฝ่ายต่างๆ

5) เงื่อนไขทางเศรษฐกิจ สังคม และการเมือง เป็นตัวแปรทางด้านสภาพแวดล้อมขององค์การที่มีผลต่อการนำนโยบายไปปฏิบัติ (Economic, Social, and Political Conditions)

6) ทักษะของผู้ปฏิบัติที่มีต่อนโยบายมีผลต่อการนำนโยบายไปปฏิบัติ โดยมีปัจจัยและความสัมพันธ์ในปัจจัยต่างๆ ตามตัวแบบของ Van Meter & Van Horn จากตัวแบบดังกล่าว สมบัติธารงธัญวงศ์ (2550) ได้วิเคราะห์ไว้ว่าเป็นตัวแบบสหองค์การในการนำนโยบายไปปฏิบัติ (Intergovernmental Policy Implementation Model) เนื่องจากให้ความสนใจต่อ ความสัมพันธ์ระหว่างองค์การของรัฐที่มีผลต่อการนำนโยบายไปปฏิบัติ

กล่าวโดยสรุป จากแนวคิดตัวแบบการนำนโยบายไปปฏิบัติ ผู้วิจัยได้นำปัจจัยสำคัญที่เป็นเงื่อนไขต่อความสำเร็จในการนำนโยบายไปปฏิบัติ คือ ปัจจัยกลุ่มเป้าหมาย ซึ่งในงานวิจัยนี้คือผู้ประกอบการร้านอาหารในห้างสรรพสินค้าและผู้ให้บริการร้านอาหารในห้างสรรพสินค้า และปัจจัยการติดตามผลของหน่วยงานภาครัฐที่นำนโยบายไปปฏิบัติ ซึ่งในงานวิจัยนี้คือ หน่วยงานด้านสาธารณสุข

### 2.3 แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิผลการนำนโยบายไปปฏิบัติ

จากการศึกษาเอกสารทางด้านการนำนโยบายไปปฏิบัติ พบว่ามีนักวิชาการหลายท่านได้ให้นิยามถึงการนำนโยบายไปปฏิบัติไว้ว่า นโยบายที่ดีต้องสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ส่งผลทำให้ประชาชนมีชีวิตที่ดีขึ้น ทั้งนี้ ประสิทธิภาพถือเป็นเครื่องมือในการบ่งชี้ของการบริหารของรัฐหรือหน่วยงานว่าสามารถทำงานได้มีประสิทธิภาพ หรือ สำเร็จตามเป้าหมายได้มากน้อยเพียงใด

ธงชัย สันติวงษ์ (2537) ได้ให้ความหมายว่า ประสิทธิภาพ เป็นการทำงานที่สามารถวัดผลได้ โดยสามารถวัดผลงานได้จากความสำเร็จตามเป้าหมายที่ได้ตั้ง และแสดงถึงการทำงานที่มีประสิทธิผล

รุ่ง แก้วแดง และชัยณรงค์ สุวรรณสาร (2536 : 169) กล่าวว่า ประสิทธิภาพ คือความสำเร็จของผลการปฏิบัติงานที่เป็นไปโดยบรรลุเป้าหมายและวัตถุประสงค์ขององค์กร

กิบสัน และคณะ (Gibson Others 1982 : 812) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ประสิทธิภาพเป็นเรื่องของการกระทำใดๆ โดยมีความมุ่งหมายจะได้รับผลอะไรสักอย่างให้เกิดขึ้น ซึ่งการกระทำหรือความพยายามจะมีประสิทธิผลสูงต่ำเพียงใดนั้น ขึ้นอยู่กับผลที่ได้รับ

วิทยา ด้านธำรงกุล (2546 : 27) กล่าวว่า ประสิทธิภาพ หมายถึงความสามารถในการเลือกเป้าหมายที่เหมาะสมและบรรลุเป้าหมายนั้นๆ โดยประสิทธิผลนั้นวัดกันที่องค์การสามารถสนองผู้บริโภครหรือบริการที่เป็นต้องการหรือไม่ อีกทั้งยังสามารถบรรลุในสิ่งที่พยายามจะทำมากน้อยเพียงใด

ไพรส (Price, 1963 : 318 cited in Lawiess, 1979 : 33) กล่าวว่า ประสิทธิภาพ คือความสามารถในการดำเนินการให้เกิดผลตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ ซึ่งมีตัวบ่งชี้ความมีประสิทธิภาพขององค์การ 5 อย่างคือ ความสามารถในการผลิต ขวัญ การปฏิบัติตามแบบอย่าง การปรับตัว และความเป็นปึกแผ่นขององค์การ

ติน ปรัชญพฤทธิ (2536 : 130) ได้ให้ความหมายว่า คือ ระดับที่คนงานนั้นสามารถปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายมากน้อยเพียงใด

Gibson and Others (1982), ได้นิยามถึงคำว่าประสิทธิผลนั้นเป็นเรื่องของการกระทำ โดยมีจุดประสงค์สำหรับผลลัพธ์ที่เกิดขึ้น ซึ่งการกระทำ หรือความพยายามจะมีประสิทธิผลที่สูงหรือต่ำเพียงใดนั้น ขึ้นอยู่กับว่าผลที่ได้รับนั้น ถูกต้อง ครบถ้วน ทั้งในเชิงปริมาณ และเชิงคุณภาพ รวมถึงใช้พลังงานมากน้อยเพียงใด อีกทั้งได้ให้ความหมายของประสิทธิผลไว้ว่า การที่องค์การใดๆที่ได้ดำเนินงานโดยผ่านการใช้ทรัพยากรต่างๆ จนเกิดผลสำเร็จและบรรลุตามเป้าหมายที่ได้ตั้งไว้ โดยความหมายของประสิทธิผลตามทฤษฎีองค์การสามารถแบ่งได้ 3 ลักษณะ ดังนี้ (Zamuto,1982)

1. ความหมายที่ใช้ในแนวทางเป้าหมาย (Goal-based Approach) เป็นการพิจารณาถึงการดำเนินงานว่าสามารถบรรลุตามเป้าหมายที่ได้ตั้งไว้หรือไม่
2. ความหมายที่ใช้แนวทางระบบ (System-based Approach) เป็นการพิจารณาถึงองค์การสามารถนำทรัพยากรที่มีมาใช้ให้ต่อองค์การและสามารถบรรลุเป้าหมายขององค์การ
3. ความหมายที่ใช้แนวทางกลุ่มผู้ที่เกี่ยวข้อง (Multiple-Constituencies Approach) เป็นการพิจารณาขององค์การถึงความสามารถในการสร้างความพึงพอใจหรือตอบสนองของกลุ่มที่เกี่ยวข้องได้

จากนิยามที่ยกมาข้างต้น สรุปได้ว่า ประสิทธิภาพการดำเนินงาน โยบายการป้องกัน และควบคุมการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ไปปฏิบัติในกรณีธุรกิจร้านอาหารในห้างสรรพสินค้าทั้งนี้เมื่อนำแนวคิดประสิทธิผลนโยบายมาปรับใช้ในการศึกษาการดำเนินงานนโยบายไป

ปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดระเบียบธุรกิจร้านอาหารในห้างสรรพสินค้า ซึ่งจะต้องพิจารณาการปฏิบัติตามนโยบายและมาตรการที่เกี่ยวข้อง จะสามารถพิจารณาได้จาก

1. กรณีจำหน่ายอาหารบุฟเฟต์ จัดให้มีการปรับรูปแบบการให้บริการ โดยงดใช้อุปกรณ์ร่วมกัน หรือ มีการงดเว้นการตักอาหารส่วนกลางด้วยตนเอง

2. งดการบริโภคเครื่องดื่มที่มีแอลกอฮอล์ในสถานที่จำหน่ายอาหาร

3. หากพบพนักงานบริการ หรือผู้ใช้บริการที่มีไข้ ไอ น้ำมูก หายใจลำบาก หรือมีอุณหภูมิร่างกายตั้งแต่ 37.5 องศาเซลเซียสขึ้นไป ให้รายงานหน่วยงานที่รับผิดชอบ

ขณะเดียวกันแนวทางการปฏิบัติสำหรับผู้ประกอบการ จะต้องมีการดำเนินการตามมาตรการและนโยบายที่เกี่ยวข้อง กล่าวคือ

1. การเตรียมสถานที่และอุปกรณ์ป้องกันโรค

1.1 จัดให้มีการลงทะเบียนเพื่อเปิดกิจการ จัดกิจกรรม โดยมีการให้คำแนะนำและชี้แจงกับผู้ให้บริการลงทะเบียนก่อนเข้าและออกจกสถานที่ตามมาตรการผ่อนปรนทางแอปพลิเคชันเคลื่อนที่ตามที่ทางราชการกำหนด

1.2 มีการตั้งจุดคัดกรองอาการไข้ ไอ หวัด หอบเหนื่อย สำหรับพนักงานและผู้ใช้บริการทุกคนก่อนเข้าใช้สถานบริการ

1.3 มีการจัดจุดบริการแอลกอฮอล์เจล น้ำยาฆ่าเชื้อโรค ในบริเวณต่างๆ

1.4 มีจุดบริการหรือจำหน่ายหน้ากากอนามัยหรือหน้ากากผ้า

2. การเตรียมความพร้อมในการให้บริการ

2.1 มาตรการคัดกรองอาการป่วย

2.1.1 จัดให้มีการตรวจคัดกรองอาการไข้ ไอ เป็นหวัด หอบเหนื่อย สำหรับพนักงานและผู้ใช้บริการทุกคนก่อนเข้าสถานที่ อุณหภูมิร่างกายไม่ควรเกิน 37.5 องศาเซลเซียส พร้อมทั้งมีการติดสัญลักษณ์แสดงการคัดกรอง

2.1.2 มีการจัดทำแบบสอบถามประวัติเสี่ยง

2.2 มาตรการในการป้องกันโรค

2.2.1 มีการจำกัดจำนวนผู้เข้าใช้บริการ

2.2.2 จัดให้มีนโยบายการเหลื่อมเวลาการทำงานเพื่อลดการแออัดในการใช้บริการขนส่งสาธารณะ

2.2.3 มีการจัดให้มีนโยบายส่งเสริม Social Distance โดยอาจจะมีการจัดโปรโมชัน

2.3 มาตรการทำความสะอาด



2.3.1 จัดให้มีการทำความสะอาดจุดนั่งรับประทานอาหาร ทุกครั้งก่อนและหลังให้บริการ โดยใช้ น้ำยาทำความสะอาด

2.3.2 พนักงานทำความสะอาด ต้องมีการสวมชุดป้องกัน เช่น หน้ากากอนามัย หน้ากากผ้า Face Shield หมวกคลุมผมและถุงมือ

กล่าวโดยสรุปในการวิจัยครั้งนี้ ประสิทธิภาพการนำนโยบายการป้องกัน และควบคุมการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ไปปฏิบัติในกรณีธุรกิจร้านอาหารในห้างสรรพสินค้าหมายถึง การบรรลุการปฏิบัติตามมาตรการและนโยบายการป้องกัน และควบคุมการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการในกรณีธุรกิจร้านอาหารในห้างสรรพสินค้าในกรุงเทพมหานคร เขตราชประสงค์ เขตราชดำริ และ เขตปทุมวัน

## 2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ทบทวนวรรณกรรมงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยเน้นที่การศึกษาเกี่ยวกับการนำนโยบายไปปฏิบัติ การควบคุมโรค และการใช้บริการร้านอาหาร ซึ่งมีสาระสำคัญโดยสรุปดังนี้

### งานวิจัยในประเทศ

เปมิกา เจริญศิลป์ (2558) ได้ศึกษาถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการใช้บริการร้านอาหารญี่ปุ่นในห้างสรรพสินค้าเขตเว็ชของบุรีโภค ไว้ว่า การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาส่วนประสมทางการตลาดบริการ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคคล ด้านลักษณะทางกายภาพ และด้านกระบวนการทางการจัดจำหน่ายบริการร้านอาหารญี่ปุ่นในห้างสรรพสินค้าเขตเว็ชของบุรีโภค โดยใช้แบบสอบถามเป็นการเก็บข้อมูล

บุญเกียรติ การะเวกพันธุ์ (2562) กล่าวไว้ว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการนำนโยบายไปปฏิบัติ ดังนี้ 1) ภาวะผู้นำจากการศึกษาในภาพรวมพบว่าผู้นำสูงสุดของเขตบางกะปิมีภาวะผู้นำในระดับที่ดี โดยสามารถแก้ไขปัญหาอีกทั้งยังเปิดโอกาสให้ผู้ได้บังคับบัญชาและผู้ร่วมงานหน่วยงานภายนอก ร่วมในการแก้ไขปัญหา 2) แหล่งที่มาของนโยบาย จัดว่ามีความชัดเจนจากการเวียนนโยบายเพื่อให้หน่วยงานที่รับผิดชอบทราบและสามารถปฏิบัติได้ทันที 3) นโยบายมีความชัดเจนเป็นไปตามสถานการณ์การแพร่ระบาด 4) การสนับสนุนนโยบายได้รับความร่วมมือจากภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาชน ในพื้นที่การควบคุมและป้องกันการแพร่ระบาดช่วยเหลือผู้ได้รับผลกระทบ 5) ความซับซ้อนในการบริหารงานพบว่ามีสายบังคับบัญชาการที่สั้น โดยผู้อำนวยการเขตสั่งการหรือมอบหมายงานให้หัวหน้า ฝ่ายที่เกี่ยวข้อง พร้อมทั้งมอบหมาย

หน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องนำนโยบายไปปฏิบัติ 6) สิ่งจูงใจของผู้ปฏิบัติพบว่า ผู้ปฏิบัติงานทำตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายเท่านั้น ไม่ได้มีการสร้างแรงจูงใจ เช่น การเลื่อนขั้น หรือ การให้เงินรางวัล

7) การจัดสรรทรัพยากรพบว่าในส่วนของงบประมาณและบุคลากรมีจำกัด ดังนั้นการมอบอำนาจในการปฏิบัติงานยังจำกัดอยู่ที่ผู้อำนวยการเขตเพียงผู้เดียวไม่สามารถมอบให้ผู้ใดปฏิบัติแทนได้ ทั้งนี้อาจก่อให้เกิดการล่าช้า ในการปฏิบัติงานและบริการประชาชน อย่างไรก็ตามการยอมรับและการให้ความร่วมมือจากประชาชนในพื้นที่บางส่วนยังให้ความร่วมมือน้อย เนื่องจากมาตรการบางอย่างส่งผลกระทบต่ออาหารรายได้และการดำเนินชีวิตของประชาชน ดังนั้นจึงเป็นความท้าทายของการนำนโยบายไปสู่การปฏิบัติ ทั้งนี้หากผู้นำสามารถสร้างความเข้าใจและยอมรับ ความไว้วางใจ และการมีส่วนร่วมของประชาชนในพื้นที่ก็จะสามารถทำให้ การจัดการโรคระบาด ประสบความสำเร็จได้เร็วมากขึ้น

ฉัตรสุมน พฤทธิภิญโญ (2563) ได้ศึกษาถึงมาตรการการเฝ้าระวัง ป้องกัน และควบคุมโรค การแพร่ระบาดของโควิด -19 ไว้ว่า การปฏิบัติอย่างเคร่งครัดเป็นการเฝ้าระวังและป้องกันการแพร่ระบาดของโรค Covid-19 ดังนั้น กระทรวงสาธารณสุขได้ให้แนวทางที่สำคัญดังนี้ 1.การป้องกัน โดยจัดให้มีหน้ากากอนามัย จัดหาแอลกอฮอล์ชนิดน้ำและเจลให้เพียงพอ พร้อมทั้งยังมีการตรวจคัดกรองวัดอุณหภูมิของร่างกายซึ่งต้องไม่เกิน 37.5 องศาเซลเซียส 2. จัดให้มีการสร้างระยะห่างทางสังคมโดยการประชุมอบรม, สัมมนา หรือกิจกรรมอื่นที่มีการรวมกันของผู้คน โดยให้นำระบบออนไลน์มาใช้แทน การจัดเก้าอี้ให้มีระยะห่างกันอย่างน้อย 1 เมตร โดยมีการกำหนดจุดที่นั่งให้ชัดเจน 3.ในกรณีพบบุคลากรในสังกัดเป็นโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 จะมีการปิดสำนักงานเนื่องจากโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 เป็นโรคติดต่อได้ง่ายและเป็นอันตรายถึงชีวิต ดังนั้นจึงมีประกาศสถานการณ์ฉุกเฉินในทุกเขตท้องที่ทั่วราชอาณาจักรไทย

ณัฏฐ์ธร เถลิ้มแดน (2563) ได้ศึกษาถึงพฤติกรรมและความพร้อมในการเปลี่ยนแปลงวิถีชีวิต (New Normal) ของผู้ประกอบการบริเวณชายแดนไทยในช่วงการระบาดของ COVID-19 ไว้ว่า พฤติกรรมของผู้บริโภคก่อนวิกฤต Covid-19 ส่วนใหญ่จะซื้อสินค้าที่ร้านค้า โดยเป็นลูกค้าที่อยู่ภายในจังหวัด นักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวกัมพูชา การใช้จ่ายของลูกค้ามียอดที่สูงกว่าในช่วงก่อนเกิดโรคระบาด เดินทางโดยรถยนต์ และรถจักรยานยนต์ มารับจ้างส่วนตัวมาใช้บริการ ซึ่งการชำระเงินใช้การชำระเงินด้วยเงินสด มีการส่งเสริมการตลาดหลากหลายรูปแบบ ในช่วงของการเกิดโรคระบาดและช่วงมาตรการผ่อนคลายเป็นทางภาครัฐ พบว่า พฤติกรรมของผู้บริโภคเปลี่ยนเป็นสั่งซื้อสินค้าออนไลน์มากขึ้น โดยลูกค้าส่วนใหญ่เป็นลูกค้าภายในจังหวัด นักท่องเที่ยวลดลง การชำระเงินใช้การชำระเงินด้วยเงินสด หรือผ่าน e-banking มากขึ้น ในด้านความพร้อมของผู้ประกอบการนั้น พบว่า ในช่วงของวิกฤต Covid-19 ผู้ประกอบการมีการปรับลดค่าใช้จ่ายลง ลดการสต็อกสินค้า

ลดการจ้างพนักงาน ลดชั่วโมงการทำงานของพนักงาน พนักงานลาออกไม่มีการจ้างงานเพิ่ม แต่ใช้แรงงานภายในครอบครัวแทน อีกทั้งยังลดการส่งเสริมทางการตลาด มีการเตรียมความพร้อมตามมาตรการที่ทางรัฐบาลกำหนดในการควบคุมการระบาดของโรคติดต่อ สำหรับในช่วงมาตรการผ่อนคลายเป็นพบว่า ผู้ประกอบการยังคงลดค่าใช้จ่ายในด้านต่าง ๆ ทั้งทางด้านของต้นทุนสินค้า และต้นทุนพนักงาน (นฤกร ไชร์สุวรรณ, 2563)

ปาริชาติ คุณปลื้ม (2563) ได้ศึกษาถึงการปรับตัวของธุรกิจยุค Covid-19 ไว้ว่า แนวปฏิบัติใหม่ (New Normal) เพื่อป้องกันการระบาดของ COVID - 19 ที่คนทั่วโลกต้องปรับ สามารถเปลี่ยนพฤติกรรมหลายอย่างพอสรุปได้คือ คนนิยมใส่หน้ากากอนามัย (Mask) พกแอลกอฮอล์สเปรย์ หรือแอลกอฮอล์เจล อีกทั้งคนกลับมารักษาสุขภาพโดยการออกกำลังกายกันมากขึ้น พฤติกรรมการทำงานที่บ้าน (Work from Home) การเรียนออนไลน์ การประชุมออนไลน์ หรือการมีระยะห่างทางสังคม (Social Distancing) พฤติกรรมการท่องเที่ยวในต่างประเทศจะลดลง การใช้รถสาธารณะลดลง พฤติกรรมการซื้อของออนไลน์เพิ่มขึ้น และการใช้เทคโนโลยีไม่ว่าจะเป็นคอมพิวเตอร์ โทรศัพท์มือถือมากขึ้น จากแนวปฏิบัติใหม่ ที่เปลี่ยนไปของมนุษย์หลังจากที่ COVID - 19 ได้อุบัติขึ้นส่งผลกระทบต่อธุรกิจหลายธุรกิจ คนจะมีพฤติกรรมออมเงินมากขึ้น จากประสบการณ์ที่ได้รับจากการระบาดของ COVID - 19 ทั้งนี้ผู้คนจะเกิดเรียนรู้ที่จะปรับตัวเป็นแนวปฏิบัติใหม่ เพื่อให้สามารถดำรงอยู่ได้ในปัจจุบันและในอนาคต (ปาริชาติ คุณปลื้ม, 2563)

ศิริกัญญา อินทร์ขำวงศ์ (2562) ได้ศึกษาถึงการตัดสินใจของผู้บริโภคที่เลือกใช้บริการส่งอาหารแบบเดลิเวอรี่ในเขตพื้นที่ปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี ในด้านส่วนประสมทางการตลาด ผลการวิจัยพบว่า ระดับการศึกษา ส่งผลต่อการตัดสินใจของผู้บริโภคที่เลือกใช้บริการส่งอาหารแบบเดลิเวอรี่ในเขตพื้นที่ปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี อีกทั้งในส่วน รายได้ และอาชีพ ที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อการตัดสินใจที่ต่างกันเช่นกัน เนื่องจาก ในแต่ละอาชีพมีค่าใช้จ่าย ระยะเวลาในการพักเพื่อรับประทานอาหาร รวมถึงความสะดวกสบายในการรับประทานอาหารที่แตกต่างกัน

กาญจนา มีศิลป์วิภักย์ (2562) ได้ศึกษาเกี่ยวกับ ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดและการตัดสินใจสั่งซื้ออาหาร ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของการใช้งานแอปพลิเคชันไลน์แมน ในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลที่ต่างกันส่งผลให้ความพึงพอใจต่อการใช้งานแอปพลิเคชันไลน์แมน โดยรวมที่แตกต่างกัน

ไกรณเชษฐ์ เกตุเจริญวัฒน์ (2563) ได้ศึกษาเกี่ยวกับ ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานร้านอาหารฟาสต์ฟู้ดในช่วงการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัส Covid-19 ผลการวิจัยพบว่า เพศ อายุ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และประสบการณ์ทำงาน ร้านอาหารที่ต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิผลของการปฏิบัติงานของพนักงานที่แตกต่างกัน

เอราวัณ ฤกษ์ชัย (2563) ได้ศึกษาเกี่ยวกับการนำนโยบายป้องกันโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด 19) ไปปฏิบัติกรณีศึกษา องค์การบริหารส่วนตำบลลำไทร อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผลการวิจัยพบว่า ภาครัฐควรมีการให้ความรู้และความเข้าใจแก่ประชาชนในเรื่องของความเข้าใจในความอันตรายของเชื้อโรค และความรู้ในเรื่องของการดำรงชีพ และการพึ่งพาตนเองจากผลกระทบต่าง ๆ

วิวัฒน์ หิรัญรักษ์ (2560) ได้ศึกษาเกี่ยวกับการนำนโยบายสาธารณสุขมูลฐานไปปฏิบัติกรณีศึกษาอำเภอโกรกพระ จังหวัดนครสวรรค์ ผลการวิจัยพบว่า การขาดความรู้และความเข้าใจของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานนั้นส่งผลต่อการปฏิบัติงานอย่างเห็นได้ชัดในเรื่องของการมองเห็นถึงความสำคัญของงานด้านสาธารณสุขมูลฐาน อีกทั้งในกรณีของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 นั้นพบว่าประชาชนท้องถิ่นยังขาดความรู้ความเข้าใจในการรับมือกับการแพร่ระบาดของโรคโควิด 19 อีกทั้งผลการวิจัยยังพบว่า เครื่องมือที่ใช้ในการปฏิบัติงานไม่เพียงพอส่งผลกระทบต่อการทำงานตามนโยบายที่ได้รับมอบหมาย

พระมหาอรุณ ปญญารุโณ กัญจिरา วิจิตรวัชรารักษ์สุทธิพจน์ สุทธิวง โนน สุพัตรา สันติรุ่งโรจน์ (2563) ศึกษาเกี่ยวกับการบริหารจัดการภาครัฐในวิกฤตการณ์โรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ผลการวิจัยพบว่า มาตรการรับมือของรัฐบาลที่มีการมอบให้แก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อนำไปปฏิบัติ นั้น เป็นการทำหน้าที่ของภาครัฐตามรัฐธรรมนูญ ซึ่งสามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนและผู้ที่ต้องการความช่วยเหลือที่ได้รับผลกระทบจากโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ได้เป็นอย่างมาก โดยเฉพาะมาตรการทางเศรษฐกิจ ที่ยังคงเป็นที่ถกเถียงในเรื่องของการแก้ไข มาตรการของรัฐในหลายโครงการที่ยังไม่สามารถบรรลุตามวัตถุประสงค์ของการทำหน้าที่ของภาครัฐในการบำบัดทุกข์ บำรุงสุขแก่ประชาชนในยามวิกฤตได้

สุมาลี จุทอง (2562) ได้ศึกษาเกี่ยวกับการจัดการภัยพิบัติโรคระบาดโควิด 19 ในพื้นที่ชุมชนริมคลองหัวหมากน้อย สำนักงานเขตบางกะปิ ผลการศึกษาพบว่า นโยบายและแนวทางของรัฐในการควบคุมและป้องกันการแพร่ระบาดของโรคโควิด 19 จะสำเร็จผลได้นั้นต้องอาศัยการกำหนดนโยบายในรูปแบบของกฎหมาย ได้แก่ ประกาศ และข้อกำหนด ซึ่งหน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน และประชาชนต้องถือปฏิบัติอย่างเคร่งครัด พร้อมทั้งจำเป็นต้องมีหน่วยงานในสังกัด และหน่วยงานส่วนราชการที่เกี่ยวข้องร่วมเป็นคณะทำงานเพื่อให้การดำเนินงานตามนโยบายประสบความสำเร็จ

สุชาติ อานาจวิภาวี ศิริวัฒน์ เปลียนบางยาง เพ็ญศรี ฉรินัง และจิระพันธ์ สกุนา (2563) ศึกษาเกี่ยวกับ นโยบายของภาครัฐในการส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมให้เกิดความยั่งยืน ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่สำคัญที่สุดในการสร้างความเข้มแข็งให้กับผู้ประกอบการ SMEs

ไทย ที่สามารถช่วยให้ธุรกิจของผู้ประกอบการสามารถขยายและเติบโตได้มากขึ้น ปัจจัยนั้นได้แก่นโยบายของภาครัฐ ซึ่งภาครัฐสามารถช่วยได้โดยการบูรณาการความร่วมมือระหว่างหน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รวมถึงสถาบันทางการเงิน เพื่อให้ผู้ประกอบการได้ขยายกิจการให้มีความเติบโตและมีความมั่นคง

สอยฤทัย เกลี้ยงนิล (2562) ศึกษาเกี่ยวกับ รัฐ-ชุมชนกับการจัดการภัยพิบัติโรคไวรัสโคโรนาในพื้นที่ถนนข้าวสาร เขตพระนคร กรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า เมื่อภาครัฐกำหนดนโยบายแก้ไขการแพร่ระบาดของโควิด-19 ออกมา และสำนักงานเขตในแต่ละเขตมีการรับนโยบายเพื่อนำไปปฏิบัติในพื้นที่ของตนเอง รวมถึงมีการปฏิบัติงานร่วมกันของทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องรวมถึงประชาชนให้ความร่วมมือเป็นอย่างดี ซึ่งถือได้ว่าผู้เกี่ยวข้องในการนำนโยบายไปปฏิบัตินี้ มีส่วนสำคัญเป็นอย่างมากในการขับเคลื่อนให้นโยบายประสบความสำเร็จได้

ทวีรัชต์ คงรชต (2561) ศึกษาเกี่ยวกับ ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการซื้อสินค้าผ่านระบบออนไลน์ของคณวิทย์ทำงานในจังหวัดนนทบุรี ผลการศึกษาพบว่า คนส่วนใหญ่เลือกซื้อเสื้อผ้า/เครื่องแต่งกาย/เครื่องนุ่งห่ม โดยช่องทางที่นิยมเข้าไปซื้อสินค้าผ่านร้านค้าออนไลน์ (Online Store) และเหตุผลที่สำคัญในการเลือกซื้อสินค้าผ่านระบบออนไลน์คือ มีความสะดวกสบายในการซื้อสินค้า

ณัฐวรรณ คำแสน (2564) ศึกษาเกี่ยวกับ ความรู้ ทักษะ และพฤติกรรมในการป้องกันตนเองจากการติดเชื้อไวรัสโคโรนา-19 ของประชาชนในเขตอำเภออุทุมพร จังหวัดสุพรรณบุรี ผลการศึกษาพบว่า ความรู้และความเข้าใจเป็นสิ่งสำคัญในการป้องกันโรคระบาดซึ่งหากประชาชนยังขาดความรู้และความเข้าใจในอันตรายของโรคติดต่อนี้อาจส่งผลต่อพฤติกรรมการป้องกันการติดเชื้อไวรัสโคโรนา-19 และส่งผลให้เกิดการแพร่ระบาดได้มากยิ่งขึ้น ดังนั้นภาครัฐควรมีการรณรงค์ให้ความรู้แก่ประชาชนและมีการเน้นย้ำในประเด็นเหล่านี้ให้มากยิ่งขึ้น

สุพัตรา รุ่งรัตน์ ชูลพิภรณ์ มาโซ และ ยุทธนา กาเต็ม (2563) ศึกษาเกี่ยวกับ ผลกระทบทางเศรษฐกิจและสังคมจากสถานการณ์โควิด-19 ของประชาชนในเขตเทศบาลเมืองยะลา จังหวัดยะลา ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนอยากให้ภาครัฐเข้ามาช่วยเหลือในการให้ความรู้แก่ประชาชน เกี่ยวกับการป้องกันตนเองในการรับมือกับสถานการณ์โควิด รวมถึงมีการเสนอว่าภาครัฐควรมีการเพิ่มการป้องกันควบคุมโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ของกระทรวงสาธารณสุข

ศิรินันท์ หล่อตระกูล และ วัชรินทร์ สุทธิชัย (2561) ได้ศึกษาเกี่ยวกับ รูปแบบการนำนโยบายไปปฏิบัติขององค์การบริหารส่วนจังหวัดกาฬสินธุ์ พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการนำนโยบายไปปฏิบัติขององค์การบริหารส่วนจังหวัดกาฬสินธุ์คือด้านมาตรการควบคุมและการประเมินผล

ชันภัทร โคตรสิงห์ (2556) ได้ศึกษาเรื่อง การนำนโยบายโฉนดชุมชนไปปฏิบัติ ที่ได้กล่าวไว้ว่ากระบวนการนำนโยบายโฉนดชุมชนไปปฏิบัติ มีเงื่อนไขที่มีอิทธิพลต่อผลผลิตของนโยบายโฉนดชุมชนคือกลุ่มเป้าหมายของนโยบายที่นำไปปฏิบัติเพื่อจะสามารถดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

### งานวิจัยต่างประเทศ

Al-Hanawi et al (2020) ศึกษาเกี่ยวกับ การศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมในการป้องกันตนเองจากการติดเชื้อไวรัสโคโรนา-19 ของประชาชนชาวซาอุดีอาระเบีย ผลการวิจัยพบว่า ความรู้ ทักษะ และพฤติกรรมเป็นกระบวนการที่เชื่อมโยงสัมพันธ์กันอย่างเป็นขั้นตอน โดยการมีความรู้ที่ดี รวมถึงการมีทักษะเชิงบวกของตัวบุคคลนั้นส่งผลไปสู่พฤติกรรมและการปฏิบัติที่ดีได้

Mario Rapaccini and other (2020) งานวิจัยเรื่อง Navigating disruptive crises through service-led growth: The impact of COVID-19 on italian manufacturing firms. ผลการวิจัยพบว่า 1. การระบาดของไวรัสโคโรนา 19 ส่งผลกระทบต่อรายได้ของธุรกิจผลิตภัณฑ์ และธุรกิจบริการ ผลมาจากมาตรการกักกัน และมาตรการปิดสถานที่ ซึ่งส่งผลกระทบต่ออุปสงค์และอุปทานที่ลดลง 2. จากผลกระทบของมาตรการต่าง ๆ ธุรกิจจำเป็นต้องมีการปรับเปลี่ยนรูปแบบการบริการ รวมถึงการเพิ่มประสิทธิภาพของสินค้าและบริการที่มีอยู่ และเป็นการช่วยลดผลกระทบการบริการแบบขั้นสูง (Servitization) หรือการให้บริการที่มีขนาดใหญ่ เช่นการบริการแบบ Pay-Per-Use และ Full-Risk Service โดยการบริการเหล่านี้จะสามารถช่วยสร้างเสถียรภาพสำหรับการชะลอตัวเนื่องมาจากการเปลี่ยนแปลงด้านสิ่งแวดล้อมได้ 3. การส่งผลกระทบต่อการดำเนินงานด้านการบริการ 4. จากการระบาดของ COVID-19 มีความเป็นไปได้ที่ภาคธุรกิจจะเกิดการปรับเปลี่ยนจากดำเนินธุรกิจให้เกิดเป็นดิจิทัล และการให้บริการแบบดิจิทัล

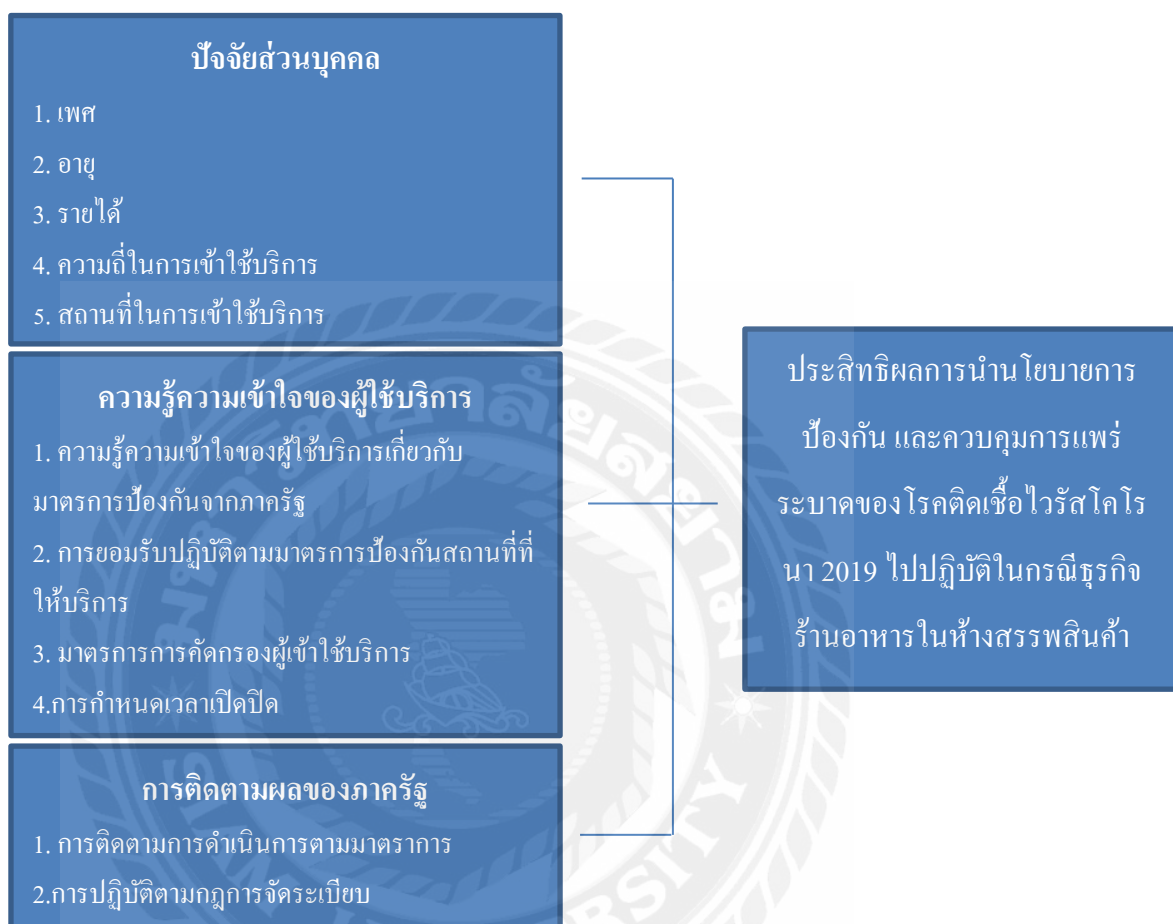
Mohamed Buheji, Dunya Ahmed (2020) งานวิจัยเรื่อง Foresight of Coronavirus (COVID-19) Opportunities for a Better World. ผลการวิจัยพบว่าจากวิกฤตโควิด 19 ที่เกิดขึ้น โอกาสของสังคม และเศรษฐกิจ เช่น ความก้าวหน้าของเทคโนโลยี (Beyond Technology Advancement), การเพิ่มขึ้นของความปลอดภัยต่อผู้ประกอบการ (Rise of Safety-Entrepreneurship), รูปแบบการสื่อสาร (Communication Model) โอกาสที่ซ่อนอยู่ เช่น การควบคุมและการสร้างสมดุลของโมเดลการเติบโต (Controlling & Balancing the Growth Model), การควบคุมการเปลี่ยนทิศทางการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม (Controlling Diverting Socio-economic Development), การเสริมสร้างเศรษฐกิจแห่งการแบ่งปัน (Enhancing Sharing Economy). ความเสี่ยงที่มองไม่เห็น เช่น การเพิ่มขึ้น

ของการติดเชื้อ (Rise of Cross-infections), การมุ่งสู่การใช้ AI ในขณะที่เชื้อโรครากำลังมีความซับซ้อน (Being busy with AI while Pathogens are getting sophisticated).



## 2.5 กรอบแนวคิด

จากการทบทวนแนวคิดทฤษฎี เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องที่ยกมาข้างต้น ผู้วิจัยได้นำแนวคิดดังกล่าวมาใช้ในการกำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัยครั้งนี้ ได้ตามรูปภาพที่ 1



รูปภาพที่ 1 แสดงกรอบแนวคิดในการศึกษา (Conceptual Framework)

ที่มา : ผู้วิจัย



## 2.6 สมมติฐานในการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันส่งผลต่อการนำนโยบายและการนำมาตรการภาครัฐไปปฏิบัติอย่างแตกต่างกัน
2. ปัจจัยด้านความรู้ความเข้าใจของผู้ใช้บริการส่งผลต่อการนำนโยบายและการนำมาตรการภาครัฐไปปฏิบัติอย่างแตกต่างกัน
3. ปัจจัยการติดตามผลของภาครัฐส่งผลต่อการนำนโยบายและการนำมาตรการภาครัฐไปปฏิบัติอย่างแตกต่างกัน
4. ปัจจัยด้านความรู้ความเข้าใจของผู้ใช้บริการ และ ปัจจัยการติดตามผลของภาครัฐสามารถร่วมกับพยากรณ์ ประสิทธิภาพของารนำนโยบายและมาตรการภาครัฐไปปฏิบัติในการปรับตัวของการบริการธุรกิจร้านอาหารใน ห้างสรรพสินค้าในช่วงวิกฤตโควิด

## 2.7 คำอธิบายสมมติฐาน

**สมมติฐานที่ 1** ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันส่งผลต่อการนำนโยบายและการนำมาตรการภาครัฐไปปฏิบัติอย่างแตกต่างกัน

ความหมาย ลักษณะส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และอาชีพ ที่มีความแตกต่างกันส่งผลให้การนำนโยบายและการนำมาตรการภาครัฐไปปฏิบัติอย่างแตกต่างกัน

เหตุผลเชิงแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่มาสสนับสนุน ศิริกัญญา อินทร์จำวงศ์ (2562) ได้กล่าวว่า การตัดสินใจของผู้บริโภคที่เลือกใช้บริการส่งอาหารแบบเดลิเวอรี่ในเขตพื้นที่ปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี ในด้านส่วนประสมทางการตลาด ผลการวิจัยพบว่า ระดับการศึกษา ส่งผลต่อการตัดสินใจของผู้บริโภคที่เลือกใช้บริการส่งอาหารแบบเดลิเวอรี่ในเขตพื้นที่ปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี อีกทั้งในส่วน รายได้ และอาชีพ ที่แตกต่างกันส่งผลต่อการตัดสินใจที่ต่างกันเช่นกัน เนื่องจาก ในแต่ละอาชีพมีค่าใช้จ่าย ระยะเวลาในการพักเพื่อรับประทานอาหาร รวมถึงความสะดวกสบายในการรับประทานอาหารที่ต่างกัน และสอดคล้องกับ กาญจนา มีศิลป์วิภักย์ (2562) ศึกษาเกี่ยวกับ ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดและการตัดสินใจสั่งซื้ออาหาร ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของการใช้งานแอปพลิเคชันไลน์แมน ในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันส่งผลให้ความพึงพอใจต่อการใช้งานแอปพลิเคชันไลน์แมน โดยรวมที่ต่างกัน รวมถึงสอดคล้องกับงานวิจัยของ ไกรณเชษฐ์ เกตุเจริญวัฒน์ (2563) ศึกษาเกี่ยวกับ ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานร้านอาหารฟาสต์ฟู้ดในช่วงการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัส

Covid-19 ผลการวิจัยพบว่า เพศ อายุ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และประสบการณ์ทำงาน ร้านอาหารที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิผลของการปฏิบัติงานของพนักงานที่แตกต่างกัน

**สมมติฐานที่ 2** ปัจจัยด้านความรู้ความเข้าใจของผู้ใช้บริการส่งผลต่อการนำนโยบายและการนำมาตรการภาครัฐไปปฏิบัติอย่างแตกต่างกัน

**ความหมาย** ความรู้และความเข้าใจของผู้ใช้บริการและการยอมรับปฏิบัติตามข้อกำหนดของภาครัฐส่งผลโดยตรงต่อการปฏิบัติตามมาตรการ และนโยบายที่ภาครัฐได้กำหนดไว้

**เหตุผลเชิงแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่มาสสนับสนุน** เอร่าวัน ฤกษ์ชัย (2563) กล่าวว่า การนำนโยบายป้องกันโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด 19) ไปปฏิบัติกรณีศึกษา องค์การบริหารส่วนตำบลลำไทร อำเภอลำปาง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผลการวิจัยพบว่า ภาครัฐควรมีการให้ความรู้และความเข้าใจแก่ประชาชน ในเรื่องของความเข้าใจในความอันตรายของเชื้อโรค และความรู้ในเรื่องของการดำรงชีพ และการพึ่งพาตนเองจากผลกระทบต่าง ๆ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ วิวัฒน์ หิรัญรักษ์ (2560) ได้ศึกษาเกี่ยวกับการนำนโยบายสาธารณสุขมูลฐานไปปฏิบัติกรณีศึกษาอำเภอโกรกพระ จังหวัดนครสวรรค์ ผลการวิจัยพบว่า การขาดความรู้และความเข้าใจของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานนั้นส่งผลต่อการปฏิบัติงานอย่างเห็นได้ชัดในเรื่องของการมองเห็นถึงความสำคัญของงานด้านสาธารณสุขมูลฐาน อีกทั้งในกรณีของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 นั้นพบว่าประชาชนท้องถิ่นยังขาดความรู้ความเข้าใจในการรับมือกับการแพร่ระบาดของโรคโควิด 19 รวมถึงสอดคล้องกับงานวิจัยต่างประเทศของ Al-Hanawi et al (2020) ศึกษาเกี่ยวกับ การศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมในการป้องกันตนเองจากการติดเชื้อไวรัสโควิด-19 ของประชาชนชาวซาอุดีอาระเบีย ผลการวิจัยพบว่า ความรู้ ทักษะ และพฤติกรรมเป็นกระบวนการที่เชื่อมโยงสัมพันธ์กันอย่างเป็นขั้นตอน โดยการมีความรู้ที่ดี รวมถึงการมีทัศนคติเชิงบวกของตัวบุคคลนั้นส่งผลไปสู่พฤติกรรมและการปฏิบัติที่ดีได้

**สมมติฐานที่ 3** ปัจจัยการติดตามผลของภาครัฐส่งผลต่อการนำนโยบายและการนำมาตรการภาครัฐไปปฏิบัติอย่างเคร่งครัด

**ความหมาย** การติดตามการดำเนินการตามมาตรการภาครัฐรวมถึงการปฏิบัติตามกฎการจัดระเบียบของผู้ประกอบการและผู้เข้าใช้บริการร้านอาหารในห้างสรรพสินค้า

**เหตุผลเชิงแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่มาสสนับสนุน** วิวัฒน์ หิรัญรักษ์ (2560) ได้กล่าวว่า การนำนโยบายสาธารณสุขมูลฐานไปปฏิบัติ กรณีศึกษาอำเภอโกรกพระ จังหวัดนครสวรรค์ ผลการวิจัยพบว่า เครื่องมือที่ใช้ในการปฏิบัติงานไม่เพียงพอส่งผลต่อการดำเนินงานตามนโยบายที่ได้รับมอบหมาย และสอดคล้องกับงานวิจัยของ พระมหาอรุณ ปญญารุ โณ กัญจิรา วิจิตรวัชรารักษ์ สุทธิพนธ์ สุทธิวง โน สุพัตรา สันติรุ่งโรจน์ (2020) ศึกษาเกี่ยวกับ การบริหารจัดการภาครัฐใน

วิกฤตการณ์โรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ผลการวิจัยพบว่า มาตรการรับมือของรัฐบาลที่มีการมอบให้แก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อนำไปปฏิบัตินั้น เป็นการทำหน้าที่ของภาครัฐตามรัฐธรรมนูญ ซึ่งสามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนและผู้ที่ต้องการความช่วยเหลือที่ได้รับผลกระทบจากโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ได้เป็นอย่างมาก โดยเฉพาะมาตรการทางเศรษฐกิจ ที่ยังคงเป็นที่ถกเถียงในเรื่องของการแก้ไขมาตรการของรัฐในหลายโครงการที่ยังไม่สามารถบรรลุตามวัตถุประสงค์ของการทำหน้าที่ของภาครัฐในการบำบัดทุกข์ บำรุงสุขแก่ประชาชนในยามวิกฤตได้

**สมมติฐานที่ 4** ปัจจัยด้านนโยบายมีผลต่อประสิทธิภาพของการนำนโยบายและมาตรการภาครัฐไปปฏิบัติในการปรับตัวของการบริการธุรกิจร้านอาหารในห้างสรรพสินค้าในช่วงวิกฤตโควิด

ความหมาย นโยบายที่ส่งผลต่อการปฏิบัติเพื่อให้บรรลุผลในนโยบายที่ได้กำหนดประกอบไปด้วย เงื่อนไขทางเศรษฐกิจ และสังคม รวมถึง ทักษะคติและจุดยืนของผู้นำนโยบายไปปฏิบัติ

เหตุผลเชิงแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่มาสสนับสนุน สุมาลี จุทอง (2562) ได้กล่าวไว้ว่า การจัดการภัยพิบัติโรคระบาดโควิด 19 ในพื้นที่ชุมชนริมคลองหัวหมากน้อย สำนักงานเขตบางกะปิ ผลการศึกษาพบว่า นโยบายและแนวทางของรัฐในการควบคุมและป้องกันการแพร่ระบาดของโรคโควิด 19 จะสำเร็จผลได้นั้นต้องอาศัยการกำหนดนโยบายในรูปแบบของกฎหมาย ได้แก่ ประกาศ และข้อกำหนด ซึ่งหน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน และประชาชนต้องถือปฏิบัติอย่างเคร่งครัด พร้อมทั้งจำเป็นต้องมีหน่วยงานในสังกัด และหน่วยงานส่วนราชการที่เกี่ยวข้องร่วมเป็นคณะทำงานเพื่อการดำเนินงานตามนโยบายประสบผลสำเร็จ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุชาติ อำนางวิภาวี ศิริวัฒน์ เปลี่ยนบางยาง เพ็ญศรี ฉิรินัง และจิระพันธ์ สุกงา (2020) ศึกษาเกี่ยวกับ นโยบายของภาครัฐในการส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมให้เกิดความยั่งยืน ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่สำคัญที่สุดในการสร้างความเข้มแข็งให้กับผู้ประกอบการ SMEs ไทย ที่สามารถช่วยให้ธุรกิจของผู้ประกอบการสามารถขยายและเติบโตได้มากขึ้น ปัจจัยนั้นได้แก่ นโยบายของภาครัฐ ซึ่งภาครัฐสามารถช่วยได้โดยการบูรณาการความร่วมมือระหว่างหน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รวมถึงสถาบันทางการเงิน เพื่อให้ผู้ประกอบการได้ขยายกิจการให้มีความเติบโตและมีความมั่นคง รวมถึงสอดคล้องกับงานวิจัยของ สอรรถพิศ เกลียงนิล (2562) ศึกษาเกี่ยวกับ รัฐ-ชุมชนกับการจัดการภัยพิบัติโรคไวรัสโคโรนา พื้นที่ถนนข้าวสาร เขตพระนคร กรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า เมื่อภาครัฐกำหนดนโยบายแก้ไขการแพร่ระบาดของโควิด-19 ออกมา และสำนักงานเขตในแต่ละเขตมีการรับนโยบายเพื่อนำไปปฏิบัติในพื้นที่ของตนเอง รวมถึงมีการปฏิบัติงาน

ร่วมกันของทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องรวมถึงประชาชนให้ความร่วมมือเป็นอย่างดี ซึ่งถือได้ว่าผู้เกี่ยวข้องในการนำนโยบายไปปฏิบัตินี้ มีส่วนสำคัญเป็นอย่างมากในการขับเคลื่อนให้นโยบายประสบความสำเร็จได้



## บทที่ 3

### วิธีดำเนินการวิจัย

#### การออกแบบการวิจัย

ในการศึกษาประสิทธิผลการนำนโยบายการป้องกัน และควบคุมการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ไปปฏิบัติในกรณีธุรกิจร้านอาหารในห้างสรรพสินค้า โดยมีวิธีการดำเนินการวิจัยดังนี้

- 3.1 วิธีการดำเนินการวิจัย
- 3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.3 การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.4 การทดสอบความเที่ยงตรงและความน่าเชื่อถือของเครื่องมือการวิจัย
- 3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.6 การใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล

#### 3.1 วิธีการดำเนินการวิจัย

ในการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยทำการศึกษาการรับรู้ถึงมาตรการด้านความปลอดภัยและมาตรการป้องกันการแพร่ระบาดของเชื้อโรคโควิด 19 ของผู้ประกอบการที่กำหนดแก่ผู้เข้าใช้ร้านอาหารในห้างสรรพสินค้า ซึ่งการวิจัยครั้งนี้จะเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) และใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อใช้ในการศึกษาเกี่ยวกับการรับรู้ถึงมาตรการป้องกันการแพร่ระบาดของเชื้อโรคโควิด 19 ที่สถานประกอบการได้กำหนดไว้

##### 3.1.1 ขั้นตอนการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยกำหนดขั้นตอนการวิจัยเป็นขั้นตอนดังนี้

- ขั้นตอนที่ 1** ศึกษาข้อมูลจากหนังสือ บทความ งานวิจัย เอกสารต่าง ๆ และสืบค้นข้อมูลผ่านอินเทอร์เน็ตที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจร้านอาหารในห้างสรรพสินค้า นโยบายภาครัฐ และมาตรการภาครัฐที่เกี่ยวกับโควิด 19

- ขั้นตอนที่ 2** กำหนดกรอบแนวคิดการวิจัย เพื่อนำมาปรับใช้เป็นแนวทางในการจัดทำแบบสอบถามเชิงปริมาณ
- ขั้นตอนที่ 3** ผู้วิจัยทำการแจกแบบสอบถามให้แก่กลุ่มเป้าหมายในพื้นที่ ที่ได้กำหนดไว้ โดยใช้ชุดสัมภาษณ์ถึงโครงสร้าง จากกรอบแนวคิดการวิจัยเบื้องต้นเกี่ยวกับการปรับตัวของการบริการธุรกิจร้านอาหารในช่วงวิกฤติโควิด 19 ตามนโยบายภาครัฐ ตัวแปรหลักที่ใช้ในครั้งนี้ประกอบด้วย 4 กรอบ ได้แก่ (1) ลักษณะประชากรศาสตร์ (2) ปัจจัยในการตัดสินใจเข้าใช้บริการร้านอาหาร (3) ปัจจัยด้านความรู้เกี่ยวกับมาตรการรัฐ (4) ปัจจัยด้านจิตสำนึกต่อส่วนรวมในการเข้าใช้บริการร้านอาหาร ตัวแปรตาม คือ การปรับตัวของการบริการธุรกิจร้านอาหารในช่วงวิกฤติโควิด 19 ตามนโยบายภาครัฐ
- ขั้นตอนที่ 4** ข้อมูลจากการเก็บแบบสอบถาม ตามขั้นตอนที่ 3 นำมาวิเคราะห์และกลั่นกรองข้อมูลที่ได้รับคำตอบมา
- ขั้นตอนที่ 5** รวบรวมข้อมูลจากขั้นตอนที่ 4 นำมาวิเคราะห์เพื่อตอบวัตถุประสงค์ของงานวิจัยที่ได้กำหนดไว้
- ขั้นตอนที่ 6** นำข้อมูลที่ได้จากขั้นตอนที่ 5 มาเขียนข้อค้นพบในการวิจัย ซึ่งมีการตรวจสอบจากแนวคิดทฤษฎี งานวิจัย เพื่อพิจารณาความถูกต้อง ความเหมาะสม เพื่อให้ทราบถึงการปรับตัวก่อนนโยบายของร้านอาหารในการบริการธุรกิจร้านอาหารในช่วงวิกฤติโควิด 19
- ขั้นตอนที่ 7** จัดทำรายงานวิจัยฉบับสมบูรณ์

### 3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรการวิจัย คือ ผู้เข้าใช้บริการร้านอาหารในห้างสรรพสินค้า โดยกำหนดพื้นที่ศึกษา ย่านราชประสงค์ ราชดำริ และปทุมวัน ซึ่งผู้วิจัยไม่สามารถทราบจำนวนประชากรที่แน่นอนของผู้เข้าใช้บริการ โดยเฉลี่ยในแต่ละปีได้ ดังนั้น ผู้วิจัยจึงระบุประชากรเป็นผู้เข้าใช้บริการร้านอาหารในห้างสรรพสินค้า ย่านราชประสงค์ ราชดำริ และปทุมวัน โดยที่ไม่ทราบจำนวนที่ชัดเจน เนื่องจากประชากรมีขนาดใหญ่และไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน ดังนั้นขนาดกลุ่มประชากรตัวอย่างสามารถคำนวณได้จากสูตรไม่ทราบขนาดประชากรตัวอย่างของ W.G. Cochran โดยกำหนดระดับค่าความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และระดับค่าความคาดเคลื่อนร้อยละ 5 ซึ่งสูตรที่ใช้ในการคำนวณในการศึกษานี้ คือ

$$\text{สูตร } n = \frac{P(1 - P)Z^2}{E^2}$$

เมื่อ  $n$  แทน ขนาดตัวอย่าง  
 $P$  แทน สัดส่วนประชากรที่ผู้วิจัยกำลังสุ่ม .50  
 $Z$  แทน ระดับความเชื่อมั่นที่ผู้วิจัยกำหนดไว้  $z$  มีค่าเท่ากับ 1.96 ที่ระดับความ  
 เชื่อมั่น ร้อยละ 95

(ระดับ .05)

$E$  แทน ค่าความผิดพลาดสูงสุดที่เกิดขึ้น =.05

$$\text{แทนค่า } n = \frac{(.50)(1 - .50)1.96^2}{(.05)^2}$$

$$= 384.16$$

ดังนั้นงานวิจัยนี้ใช้ขนาดตัวอย่างอย่างน้อย 384 คน จึงจะสามารถประมาณค่าร้อยละ โดยมีความผิดพลาดไม่เกินร้อยละ 5 ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 เพื่อความสะดวกในการประเมินผลและการวิเคราะห์ข้อมูลนั้น ผู้วิจัยจึงกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 400 ตัวอย่าง ซึ่งถือได้ว่าผ่านเกณฑ์ตามที่มีการคำนวณได้กำหนด คือไม่น้อยกว่า 384 ตัวอย่างการวิจัยครั้งนี้ ใช้การสุ่มตัวอย่างจากผู้เข้าใช้บริการห้างสรรพสินค้าในพื้นที่ ย่านราชประสงค์ ราชดำริ และปทุมวัน โดยแบ่งออกเป็นพื้นที่ 200 ตัวอย่าง และ พื้นที่ 200 ตัวอย่าง

### 3.3 การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้ จะใช้เครื่องมือในการวิจัย คือ แบบสอบถาม (Questionnaires) โดยแบ่งแบบสอบถาม ออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นคำถามแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับผู้ให้บริการร้านอาหารในห้างสรรพสินค้า ย่านราชประสงค์ ราชดำริ และปทุมวัน ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ และความถี่ในการเข้าใช้บริการร้านอาหารในห้างสรรพสินค้า ต่อเดือน

ส่วนที่ 2 เป็นคำถามแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้ถึงมาตรการการป้องกันการแพร่ระบาดของเชื้อโรคโควิด 19

- ความตื่นตัวต่อสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด 19 ประกอบด้วย มาตรการของภาครัฐ มาตรการของทางสถานประกอบการ
- การเตรียมตัวเมื่อจะเข้าใช้บริการร้านอาหารในห้างสรรพสินค้า ประกอบด้วย การศึกษาถึงมาตรการของร้านอาหารในห้างสรรพสินค้า ที่จะเข้าใช้บริการ

- การป้องกันตนเองเมื่อมาใช้บริการร้านอาหารในห้างสรรพสินค้า ประกอบด้วย อุปกรณ์การป้องกันตนเอง เช่น หน้ากากอนามัย Face Shield และเจลล้างมือ ฯลฯ
- การปฏิบัติตามมาตรการการคัดกรองผู้เข้าใช้บริการร้านอาหารในห้างสรรพสินค้า ประกอบด้วย การตรวจวัดอุณหภูมิ การใช้เจลล้างมือก่อนเข้ารับบริการ และการสวมใส่หน้ากาก และ Face Shield ในระหว่างการเข้ารับบริการ

ส่วนที่ 3 เป็นคำถามแสดงความคิดเห็นปลายเปิด เพื่อเป็นการเก็บข้อมูลนอกเหนือจากนี้ใน เพื่อให้สถานประกอบการนำไปปรับใช้เพิ่มเติมได้

### 3.4 การทดสอบความเที่ยงตรงและความน่าเชื่อถือของเครื่องมือการวิจัย

ในการศึกษาประสิทธิภาพการนำนโยบายการป้องกัน และควบคุมการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ไปปฏิบัติในกรณีธุรกิจร้านอาหารในห้างสรรพสินค้า ซึ่งได้เครื่องมือที่นำมาใช้เก็บข้อมูลเป็นแบบสอบถาม ที่เน้นคำถามชนิดปลายปิด และกำหนดรูปแบบของคำถาม แบ่งเป็น 3 ส่วน

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามความคิดเห็นปัจจัยกลุ่มเป้าหมาย โดยคำถามที่ให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงถึงความคิดเห็นแบ่งเป็น 5 ระดับ ดังนี้

- 5 หมายถึง ระดับความเห็นมากที่สุด
- 4 หมายถึง ระดับความเห็นมาก
- 3 หมายถึง ระดับความเห็นปานกลาง
- 2 หมายถึง ระดับความเห็นน้อย
- 1 หมายถึง ระดับความเห็นน้อยที่สุด

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามความคิดเห็นปัจจัยการกำกับติดตามของภาครัฐ โดยคำถามที่ให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงถึงความคิดเห็นแบ่งเป็น 5 ระดับ ดังนี้

- 5 หมายถึง ระดับความเห็นมากที่สุด
- 4 หมายถึง ระดับความเห็นมาก
- 3 หมายถึง ระดับความเห็นปานกลาง
- 2 หมายถึง ระดับความเห็นน้อย
- 1 หมายถึง ระดับความเห็นน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามความคิดเห็นประสิทธิภาพการปฏิบัติตามนโยบายโควิดของธุรกิจร้านอาหารในห้างสรรพสินค้า ในช่วงวิกฤติโควิด โดยคำถามที่ให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงถึงระดับความพึงพอใจแบ่งเป็น 5 ระดับ ดังนี้



- 5 หมายถึง ระดับความพึงพอใจมากที่สุด
- 4 หมายถึง ระดับความพึงพอใจมาก
- 3 หมายถึง ระดับความพึงพอใจปานกลาง
- 2 หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อย
- 1 หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

### 3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ เป็นข้อมูลแบ่งเป็นชั้นภูมิ โดยข้อมูลที่รวบรวมจากแบบสอบถามมีข้อมูลขั้นตอนการดำเนินการดังนี้

- 1.ผู้วิจัยจัดเตรียมแบบสอบถามในการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง
- 2.ผู้วิจัยลงพื้นที่เก็บข้อมูลในพื้นที่ที่กำหนด ได้แก่ ผู้เข้าใช้ร้านอาหารในห้างสรรพสินค้า ย่านราชประสงค์ ราชดำริ และปทุมวัน
- 3.ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลทั้งหมดมาวิเคราะห์แล้วนำไปใช้ในขั้นตอนต่อไป

### 3.6 การใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อทำการเก็บรวบรวมข้อมูลและตรวจสอบความเรียบร้อยแล้ว จึงนำข้อมูลได้ไปวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป เพื่อหาค่าทางสถิติ ดังนี้

1.สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) เป็นสถิติที่ใช้ในการสรุปบรรยายซึ่งค่าสถิติที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ การแจกแจงความถี่ (Frequencies Distribution) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Mean) ค่าความถี่ (Frequencies) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่ออธิบายลักษณะประชากรศาสตร์ของผู้เข้าใช้บริการร้านอาหารในห้างสรรพสินค้าอาหาร และประสิทธิผลการปฏิบัติตามนโยบายโควิดของธุรกิจร้านอาหารในห้างสรรพสินค้าในช่วงวิกฤติโควิด

2.การวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) โดยการวิเคราะห์แบบถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ในการพิสูจน์สมมติฐานที่ได้กำหนดไว้ เพื่อเป็นการวิเคราะห์เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างชุดของตัวแปรตัวเดียว กับ ตัวแปรหลายตัว ซึ่งปัจจัยในที่นี้คือประสิทธิผลการปฏิบัติตามนโยบายโควิดของธุรกิจร้านอาหารในห้างสรรพสินค้า ประกอบด้วยปัจจัยความรู้ความเข้าใจของผู้ใช้บริการ และ การติดตามผลของภาครัฐ กับตัวแปรตาม คือ ประสิทธิภาพของนโยบายภาครัฐในทางปฏิบัติ เพื่อสร้างสมการทำนายที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ โดยมีรูปแบบของสมการ ดังนี้

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + \dots + b_kX_k$$

Y = ตัวแปรตาม (ประสิทธิผลของนโยบายภาครัฐในทางปฏิบัติ)

X = ตัวแปรอิสระ

X<sub>1</sub> = ปัจจัยความรู้ความเข้าใจของผู้ใช้บริการ

X<sub>2</sub> = การติดตามผลของภาครัฐ

k = จำนวนตัวแปรอิสระ

a = Constant ความคงที่ของตัวแปร

b = Beta ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวแปรอิสระ (ตัวพยากรณ์) ในแบบคะแนนดิบ

$\beta$  = Beta ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวแปรอิสระ (ตัวพยากรณ์) ในแบบคะแนนมาตรฐาน

S.E. = ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

Sig. = ระดับนัยสำคัญของแต่ละตัวแปร

R<sup>2</sup> = ค่าสัมประสิทธิ์ซึ่งแสดงถึงประสิทธิภาพในการพยากรณ์สมการ

T = ค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน เกี่ยวกับค่าเฉลี่ยของสมการแต่ละค่าที่อยู่ในสมการ

## บทที่ 4

### ผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพการนํานโยบายการป้องกัน และควบคุมการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ไปปฏิบัติในกรณีธุรกิจร้านอาหารในห้างสรรพสินค้าครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ เพื่อศึกษา การปฏิบัติ ประสิทธิภาพ โดยการศึกษาครั้งนี้ประกอบไปด้วย 2 ปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยความรู้ความเข้าใจของผู้ใช้บริการ (X1) และ ปัจจัยการติดตามผลของภาครัฐ (X2) โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในเก็บข้อมูล ของผู้เข้าใช้บริการร้านอาหารในห้างสรรพสินค้าย่านราชประสงค์ ราชดำริ และปทุมวัน

- 4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล
- 4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่เกี่ยวกับประสิทธิภาพการนํานโยบายการป้องกัน และควบคุมการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ไปปฏิบัติในกรณีธุรกิจร้านอาหารในห้างสรรพสินค้า
- 4.3 ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับระดับประสิทธิภาพการนํานโยบายการป้องกัน และควบคุมการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ไปปฏิบัติในกรณีธุรกิจร้านอาหารในห้างสรรพสินค้า
- 4.4 ผลการวิเคราะห์และทดสอบสมมุติฐาน

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลของการวิจัยในครั้งนี้

n	คือ	จำนวนตัวอย่าง
$\bar{X}$	คือ	ค่าเฉลี่ย (mean)
SD	คือ	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)
*	คือ	ความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
Sig	คือ	ค่าสถิติแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

#### 4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล

ข้อมูลส่วนตัวอย่างที่นำมาวิเคราะห์ในงานวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ เพศ อายุ ภูมิภาค ระดับการศึกษา สถานภาพ รายได้ อาชีพ และความถี่ในการเข้าใช้บริการร้านอาหารในห้างสรรพสินค้าในวิกฤตการระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 และ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้จำนวน และร้อยละ ดังแสดงในตารางที่ 4.1 ถึง ตารางที่ 4.8

#### ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ผลการวิจัยของข้อมูลทั่วไปของแบบสอบถามงานวิจัยนี้พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงคิดเป็นร้อยละ 61.8 อายุระหว่าง 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 35.0 มีอาชีพลูกจ้างบริษัทเอกชน คิดเป็นร้อยละ 34.3 และความถี่ในการเข้าร้านอาหารคือ อาทิตย์ละครั้ง คิดเป็นร้อยละ 34.5 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างโดยจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	153	38.3
หญิง	247	61.8
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100</b>

จากตารางที่ 4.1 พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 247 คน คิดเป็นร้อยละ 61.8 รองลงมาคือเพศชาย 153 คน คิดเป็นร้อยละ 38.3 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.2 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
16-20 ปี	24	6.0
21-30 ปี	79	19.8
31-40 ปี	140	35.0
41-50 ปี	75	18.8
51-60 ปี	45	11.3
61 ปีขึ้นไป	37	9.3
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 4.2 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 140 คน คิดเป็นร้อยละ 35.0 รองลงมาคืออายุระหว่าง 21-30 ปี จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 19.8 อายุระหว่าง 41-50 ปี จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 18.8 และอายุระหว่าง 51-60 ปี จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 11.3 อายุระหว่าง 61 ปีขึ้นไป จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 9.3 ตามลำดับ และ อายุ 16-20 ปีขึ้นไป จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 6.0 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.3 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามภูมิภาค

เขต	จำนวน	ร้อยละ
ภาคกลาง	177	44.3
ภาคเหนือ	52	13.0
ภาคอีสาน	103	25.8
ภาคใต้	68	17.0
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100</b>

จากตารางที่ 4.3 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ภูมิภาคอยู่ภาคกลาง จำนวน 177 คน คิดเป็นร้อยละ 44.3 ภาคอีสาน จำนวน 103 คน คิดเป็นร้อยละ 25.8 ภาคใต้ จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 17.0 และภาคเหนือ 52 คน คิดเป็นร้อยละ 13.0 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.4 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ประถมศึกษา	18	4.5
มัธยมศึกษา	40	10.0
ปวช./ปวส.	57	14.2
ปริญญาตรี	178	44.5
สูงกว่าปริญญาตรี	81	20.3
อื่น	26	6.5
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100</b>

จากตารางที่ 4.4 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีมากที่สุด จำนวน 178 คน คิดเป็นร้อยละ 44.5 รองลงมาคือ สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 81 คิดเป็นร้อยละ 20.3 ปวช./ปวส. จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 14.2 มัธยมศึกษา จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 10.0 อื่นๆ จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 6.5 และประถมศึกษาจำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 4.5 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.5 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามสถานภาพการสมรส

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
โสด	195	48.8
สมรส	143	35.8
หม้าย/หย่าร้าง	62	15.5
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100</b>

จากตารางที่ 4.5 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีสถานภาพ โสด จำนวน 195 คน คิดเป็นร้อยละ 48.8 รองลงมา มีสถานภาพ สมรส จำนวน 143 คน คิดเป็นร้อยละ 35.8 หม้าย จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 15.5 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.6 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า15,000บาทต่อเดือน	52	13.0
15,001-25,000บาทต่อเดือน	128	32.0
25,001-35,000บาทต่อเดือน	96	24.0
35,001-45,000บาทต่อเดือน	66	16.5
45,001-60,000บาทต่อเดือน	32	8.0
60,001บาทขึ้นไป	26	6.5
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 4.6 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ระหว่าง 15,001-25,000 บาทจำนวน 128 คน คิดเป็นร้อยละ 32.0 รองลงมาคือรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 25,001-35,000 บาทจำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 24.0 รายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง35,001-45,000บาทต่อเดือนจำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 16.5 รายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า15,000บาท จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 13.0 เท่ากันกับ รายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 45,001-60,000 บาท จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 8.0 และ 60,001บาทขึ้นไป จำนวน 26 คิดเป็นร้อยละ 6.5 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.7 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
ข้าราชการ	37	9.3
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	36	9.0
ลูกจ้างบริษัทเอกชน	137	34.3
ค้าขาย	53	13.3
เจ้าของธุรกิจส่วนตัว	45	11.3
อื่นๆ	92	23.0
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 4.7 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นลูกจ้างเอกชน จำนวน 214 คน คิดเป็นร้อยละ 53.2 รองลงมาคือเจ้าของธุรกิจส่วนตัว จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 13.2 อาชีพค้าขาย จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 11.2 อื่นๆ จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 9.2 พนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 7.7 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.8 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามความถี่ในการเข้าใช้บริการร้านอาหาร

ความถี่	จำนวน	ร้อยละ
อาทิตย์ละครั้ง	138	34.5
2-3 ครั้ง/อาทิตย์	118	29.5
4-5 ครั้ง/อาทิตย์	80	20.0
6-7 ครั้ง/อาทิตย์	45	11.3
มากกว่า 7 ครั้ง/อาทิตย์	19	4.8
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 4.8 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ เข้าใช้บริการร้านอาหารอาทิตย์ละครั้ง จำนวน 138 คน คิดเป็นร้อยละ 34.5 ความถี่ในการเข้าใช้บริการ 2-3 ครั้ง/อาทิตย์ จำนวน 118 คน คิดเป็นร้อยละ 29.5 ความถี่ในการเข้าใช้บริการ 4-5 ครั้ง/อาทิตย์ จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 20.0 ความถี่ในการเข้าใช้บริการ 6-7 ครั้ง/อาทิตย์ จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 11.3 และ มากกว่า 7 ครั้ง/อาทิตย์ 19 คน คิดเป็นร้อยละ 4.8

#### 4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่เกี่ยวกับประสิทธิผลการนำนโยบายการป้องกัน และควบคุมการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ไปปฏิบัติในกรณีธุรกิจร้านอาหารในห้างสรรพสินค้า

ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลการนำนโยบายการป้องกัน และควบคุมการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ไปปฏิบัติในกรณีธุรกิจร้านอาหารในห้างสรรพสินค้า ในงานวิจัยนี้ แบ่งออกเป็น 2 ด้าน ได้แก่ ปัจจัยความรู้ความเข้าใจของผู้ใช้บริการ X1 และ ปัจจัยการติดตามผลของภาครัฐ X2 ซึ่งแบบสอบถามมีลักษณะเป็นอันดับ 5 ระดับ โดยการวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานดังแสดงใน ซึ่งกำหนดเกณฑ์การให้คะแนนค่าเฉลี่ยดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.21-5.00	กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.41-4.20	กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นมาก
ค่าเฉลี่ย 2.61-3.40	กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.81-2.60	กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นน้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00-1.80	กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด

**ตารางที่ 4.9** ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลการนำนโยบายการป้องกัน และควบคุมการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ไปปฏิบัติในกรณีธุรกิจร้านอาหารในห้างสรรพสินค้าในด้านปัจจัยความรู้ความเข้าใจของผู้ใช้บริการ n=400

รายการ	ประเมิณผล		ความหมาย
	$\bar{X}$	S.D.	
<b>1. ปัจจัยด้านกลุ่มเป้าหมาย</b>	4.07	.743	เห็นด้วยมาก
1.1 ความรู้ความเข้าใจของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับมาตรการป้องกันจากภาครัฐ			
1.1.1 ท่านทราบว่ามีการมาตรการในการป้องกันของร้านอาหาร โดยการจำกัดจำนวนคนเข้าใช้บริการ โดยการคิดเกณฑ์พื้นที่สำหรับการให้บริการนั่งรับประทานอาหาร (2 ตรีม. ต่อผู้ให้บริการ 1 คน)	3.85	1.00	เห็นด้วยมาก
1.1.2 ท่านเข้าใจว่าขณะรอคิวใช้บริการ ชำระเงิน และนั่งรับประทานอาหารควรมีการเว้นระยะห่าง ตามสัญลักษณ์หรือตามจุดของสถานที่ที่ได้กำหนดไว้	4.01	.905	เห็นด้วยมาก



รายการ	ประเมินผล		ความหมาย
	$\bar{X}$	S.D.	
1.1.3 ท่านเข้าใจว่าควรสวมหน้ากากอนามัยก่อนและหลังรับประทานอาหาร โดยทานสามารถเปิดออกเมื่อจำเป็น เช่น ขณะรับประทานอาหาร	4.13	.947	เห็นด้วยมาก
<b>1.2 ด้านการยอมรับปฏิบัติตามมาตรการป้องกันสถานที่ให้บริการ</b>			
1.2.1 ร้านอาหารในห้างสรรพสินค้ามีจุดตรวจวัดอุณหภูมิร่างกายก่อนเข้าใช้บริการของร้านอาหาร	4.11	.952	เห็นด้วยมาก
1.2.2 ร้านอาหารในห้างสรรพสินค้ามีจุดลงทะเบียนเข้าใช้บริการจากการสแกน QR Code ไทยชนะ รวมทั้งทำการสแกนออกหลังจากการใช้บริการ	4.09	.895	เห็นด้วยมาก
1.2.3 ห้างสรรพสินค้ามีจุดบริการคัดกรองผู้เข้าใช้บริการของห้างสรรพสินค้าบริเวณทางเข้าห้างสรรพสินค้า	4.26	.804	เห็นด้วยมาก

จากตารางที่ 4.9 พบว่าความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านกลุ่มเป้าหมายที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการนำนโยบายการป้องกัน และควบคุมการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ไปปฏิบัติในกรณีธุรกิจร้านอาหารในห้างสรรพสินค้า เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า

ความคิดเห็นเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับมาตรการป้องกันจากภาครัฐ พบว่า ความคิดเห็นอยู่ในระดับที่เห็นด้วยมาก ค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 3.85-4.13 คะแนน

ความคิดเห็นเกี่ยวกับการยอมรับปฏิบัติตามมาตรการป้องกันสถานที่ให้บริการ พบว่า ความคิดเห็นอยู่ในระดับที่เห็นด้วยมาก ค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 4.09-4.26

**ตารางที่ 4.10** ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพการนำนโยบายการป้องกัน และควบคุมการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ไปปฏิบัติในกรณีธุรกิจร้านอาหารในห้างสรรพสินค้า ในด้านปัจจัยปัจจัยการติดตามผลของภาครัฐ n=400

รายการ	ประเมินผล		ความหมาย
	$\bar{X}$	S.D.	
<b>2. ปัจจัยการกำกับติดตามของภาครัฐ</b>	3.96	.757	เห็นด้วยมาก
<b>2.1 การติดตามการปฏิบัติตามนโยบายของกลุ่มเป้าหมาย</b>			
2.1.1 ท่านเห็นว่าภาครัฐโดยหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจะมีการตรวจสอบร้านอาหารในห้างสรรพสินค้าเกี่ยวกับการปฏิบัติตามนโยบายป้องกันการแพร่ระบาดของโควิดในกรณีการนั่งรับประทานอาหาร	3.83	.934	เห็นด้วยมาก

รายการ	ประเมินผล		ความหมาย
	$\bar{X}$	S.D.	
2.1.2 ท่านเห็นว่าภาครัฐโดยหน่วยงานที่เกี่ยวข้องมีการตรวจสอบผู้ให้บริการในร้านอาหารในห้างสรรพสินค้าเกี่ยวกับการปฏิบัติตามนโยบายป้องกันการแพร่ระบาดของโควิดในกรณีการนั่งรับประทานในร้านอาหาร	3.85	.959	เห็นด้วยมาก
2.1.3 ท่านเห็นว่าภาครัฐโดยหน่วยงานที่เกี่ยวข้องมีการตรวจสอบร้านอาหารในห้างสรรพสินค้าเกี่ยวกับการปฏิบัติตามนโยบายป้องกันการแพร่ระบาดของโควิดในกรณีการสั่งอาหารไปรับประทานที่บ้าน (เดลิเวอรี่)	3.89	.943	เห็นด้วยมาก
<b>2.2 การบังคับใช้มาตรการตามนโยบายกับกลุ่มเป้าหมาย</b>			
2.2.1 ท่านได้ทราบว่าในกรณีที่พบผู้ติดเชื้อโควิด19 ผู้ประกอบการร้านอาหารในห้างสรรพสินค้าได้ดำเนินการปิดการประกอบการเพื่อดำเนินการฆ่าเชื้อในบริเวณสถานประกอบการ	4.03	.928	เห็นด้วยมาก
2.2.2 ท่านได้ทราบว่าในกรณีที่พบผู้ติดเชื้อโควิด19ซึ่งปฏิบัติงานในห้างสรรพสินค้ารวมทั้งร้านค้าร้านอาหาร ห้างสรรพสินค้าจะต้องดำเนินการปิดการประกอบการเพื่อดำเนินการฆ่าเชื้อในพื้นที่	4.12	.885	เห็นด้วยมาก
2.2.3 ท่านได้ทราบว่าหากสถานประกอบการรวมทั้งร้านอาหารในห้างสรรพสินค้าไม่ปฏิบัติตามมาตรการนโยบาย คณะกรรมการโรคติดต่อกรุงเทพมหานครสามารถออกคำสั่งให้ปิดสถานที่เป็นการชั่วคราวเพื่อเป็นการควบคุมการแพร่ระบาด	4.07	.960	เห็นด้วยมาก

จากตารางที่ 4.10 พบว่าความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยการกำกับติดตามของภาครัฐที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการนำนโยบายการป้องกัน และควบคุมการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัส โควโรนา 2019 ไปปฏิบัติในกรณีธุรกิจร้านอาหารในห้างสรรพสินค้า เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า

ด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับการติดตามการปฏิบัติตามนโยบายของกลุ่มเป้าหมาย พบว่าความคิดเห็นอยู่ในระดับที่เห็นด้วยมาก ค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 3.83-3.89

ด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับการบังคับใช้มาตรการตามนโยบายกับกลุ่มเป้าหมาย พบว่าความคิดเห็นอยู่ในระดับที่เห็นด้วยมาก ค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 4.03-4.12

ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลการนำนโยบายการป้องกันและควบคุมการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ไปปฏิบัติในกรณีธุรกิจร้านอาหารในห้างสรรพสินค้า n=400

รายการ	ประเมินผล		ความหมาย
	$\bar{X}$	S.D.	
<b>3. ประสิทธิภาพการปฏิบัติตามนโยบายโควิดของธุรกิจร้านอาหารในห้างสรรพสินค้า</b>	3.91	.788	เห็นด้วยมาก
3.1 ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการธุรกิจร้านอาหารในห้างสรรพสินค้าในการดำเนินการตามมาตรการคัดกรองผู้เข้าใช้บริการนั่งรับประทานอาหารที่ร้านอาหารในช่วงวิกฤติโควิด 19	3.95	.959	เห็นด้วยมาก
3.2 ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธุรกิจร้านอาหารในห้างสรรพสินค้าการดำเนินการตามมาตรการป้องกันการแพร่ระบาดในการให้บริการส่งอาหารตามการสั่งซื้อออนไลน์ในช่วงวิกฤติโควิด 19	3.95	.874	เห็นด้วยมาก
3.3 ท่านมีความมั่นใจในการเข้าใช้บริการนั่งรับประทานอาหารในห้างสรรพสินค้าช่วงวิกฤติโควิด 19	3.80	1.05	เห็นด้วยมาก
3.4 ท่านมีความมั่นใจในการสั่งอาหารในช่องทางออนไลน์ของร้านอาหารในห้างสรรพสินค้าในช่วงวิกฤติโควิด 19	4.00	.916	เห็นด้วยมาก
3.5 ท่านได้แนะนำเพื่อนหรือคนในครอบครัวในการใช้บริการนั่งรับประทานอาหารในร้านอาหารในห้างสรรพสินค้าในช่วงวิกฤติโควิด 19	3.79	1.11	เห็นด้วยมาก
3.6 ท่านได้แนะนำเพื่อนหรือคนในครอบครัวในการใช้บริการสั่งอาหารจากร้านอาหารในห้างสรรพสินค้าผ่านช่องทางออนไลน์ในช่วงวิกฤติโควิด 19	4.03	.960	เห็นด้วยมาก

จากตารางที่ 4.11 พบว่าความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลการปฏิบัติตามนโยบายโควิดของธุรกิจร้านอาหารในห้างสรรพสินค้า เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ความคิดเห็นอยู่ในระดับที่เห็นด้วยมาก ค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 3.79-4.03

#### 4.3 ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับระดับประสิทธิผลการนำนโยบายการป้องกัน และควบคุมการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ไปปฏิบัติในกรณีธุรกิจร้านอาหารในห้างสรรพสินค้า

ตารางที่ 4.12 ระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับประสิทธิผลการนำนโยบายการป้องกัน และควบคุมการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ไปปฏิบัติในกรณีธุรกิจร้านอาหารในห้างสรรพสินค้า

รายการ	ประเมินผล		ความหมาย
	$\bar{X}$	S.D.	
X1 ปัจจัยกลุ่มเป้าหมาย	4.07	.743	เห็นด้วยมาก
X2 ปัจจัยการกำกับติดตามของภาครัฐ	3.96	.757	เห็นด้วยมาก
Y ประสิทธิภาพการปฏิบัติตามนโยบายโควิดของธุรกิจร้านอาหารในห้างสรรพสินค้า	3.91	.788	เห็นด้วยมาก

ปัจจัยกลุ่มเป้าหมาย ภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ( $x = 4.07$ ) ในข้อคำถาม ห้างสรรพสินค้ามีจุดคัดกรอง ( $x = 4.26$ ) รองลงมาคือ ท่านเข้าใจว่าควรสวมหน้ากากอนามัยก่อน และหลังรับประทานอาหารกำหนดไว้ ( $x = 4.13$ ) ตามมาด้วย ร้านอาหารในห้างสรรพสินค้ามีจุดวัดอุณหภูมิร่างกายก่อนใช้บริการของ ( $x = 4.11$ ) ตามลำดับ

ปัจจัยการกำกับติดตามของภาครัฐ ภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ( $x = 3.96$ ) ในข้อคำถาม ท่านได้ทราบว่าในกรณีที่พบผู้ติดเชื้อโควิด19 ในห้างสรรพสินค้าได้มีการปิดฆ่าเชื้อ ( $x = 4.12$ ) รองลงมาคือ ท่านได้ทราบว่าหากสถานประกอบการรวมทั้งร้านอาหารไม่ปฏิบัติตามนโยบาย สามารถโดนสั่งปิด ( $x = 4.07$ ) ตามมาด้วย ท่านได้ทราบว่าในกรณีที่พบผู้ติดเชื้อโควิด19 ร้านอาหารได้มีการปิดฆ่าเชื้อ ( $x = 4.03$ ) ตามลำดับ

ประสิทธิผลการปฏิบัติตามนโยบายโควิดของธุรกิจร้านอาหารในห้างสรรพสินค้า ภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ( $x = 3.91$ ) ในคำถาม ท่านได้แนะนำเพื่อนหรือคนในครอบครัวสั่งอาหารทางช่องทางออนไลน์ห้างสรรพสินค้า ( $x = 4.03$ ) รองลงมาคือ ท่านมีความมั่นใจในการสั่งอาหารช่องทางออนไลน์ของร้านอาหารในห้างสรรพสินค้า ( $x = 4.00$ ) ตามมาด้วย ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการธุรกิจร้านอาหารในห้างสรรพสินค้า และท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธุรกิจร้านอาหารในห้างสรรพสินค้าในช่องทางออนไลน์ ( $x = 3.95$ ) ตามลำดับ

#### 4.4 ผลการวิเคราะห์และทดสอบสมมติฐาน

##### ผลการวิเคราะห์

ผลการศึกษาประสิทธิผลการนำนโยบายการป้องกัน และควบคุมการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ไปปฏิบัติในกรณีธุรกิจร้านอาหารในห้างสรรพสินค้า มีตัวแปรในการวิเคราะห์ 2 ตัว ได้แก่ ปัจจัยกลุ่มเป้าหมาย และ ปัจจัยการกำกับติดตามของภาครัฐ พบว่า

**สมมติฐานที่ 1** ปัจจัยด้านกลุ่มเป้าหมายของผู้ใช้บริการมีผลต่อประสิทธิผลการนำนโยบายการป้องกัน และควบคุมการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ไปปฏิบัติในกรณีธุรกิจร้านอาหารในห้างสรรพสินค้า ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ปัจจัยด้านกลุ่มเป้าหมายของผู้ใช้บริการ มีผลเชิงบวกต่อ ประสิทธิผลการนำนโยบายการป้องกัน และควบคุมการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ไปปฏิบัติในกรณีธุรกิจร้านอาหารในห้างสรรพสินค้า มีค่าเท่ากับ .529 ค่า sig เท่ากับ .01

**สมมติฐานที่ 2** ปัจจัยด้านการติดตามผลของภาครัฐมีผลต่อประสิทธิผลการนำนโยบายการป้องกัน และควบคุมการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ไปปฏิบัติในกรณีธุรกิจร้านอาหารในห้างสรรพสินค้า ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ปัจจัยด้านการติดตามผลของภาครัฐ มีผลเชิงบวกต่อประสิทธิผลการนำนโยบายการป้องกัน และควบคุมการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ไปปฏิบัติในกรณีธุรกิจร้านอาหารในห้างสรรพสินค้า มีค่าเท่ากับ .699 ค่า sig เท่ากับ .01

##### การวิเคราะห์สมการถดถอยพหุ

การตรวจสอบปัญหาเส้นตรงร่วมพหุ (Multicollinearity) ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต้นเพื่อศึกษาความสัมพันธ์กันเองของตัวแปร ซึ่งเรียกว่า Multicollinearity โดยใช้วิธีการ Correlation Analysis ระหว่างตัวแปรอิสระ คือ ประสิทธิผลการนำนโยบายการป้องกัน และควบคุมการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ไปปฏิบัติในกรณีธุรกิจร้านอาหารในห้างสรรพสินค้า ทั้ง 2 ปัจจัย

ตารางที่ 4.13 เมตริกซ์สหสัมพันธ์ระหว่างตารางที่ 4.13 เมตริกซ์สหสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิผลการป้องกัน และควบคุมการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ไปปฏิบัติในกรณีธุรกิจร้านอาหารในห้างสรรพสินค้า ทั้ง 2 ปัจจัย

ประสิทธิผลการป้องกัน และควบคุมการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ไปปฏิบัติในกรณีธุรกิจร้านอาหารในห้างสรรพสินค้า	(X1)	(X2)
ปัจจัยกลุ่มเป้าหมาย (X1)	1	.685*
ปัจจัยการกำกับติดตามของภาครัฐ(X2)		1

จากตารางที่ 4.13 ผลการวิจัยพบว่าพบว่าตัวแปรต้นหรือตัวแปรอิสระทั้งหมดไม่ปรากฏว่ามีความสัมพันธ์คู่ใดที่มีค่าความสัมพันธ์เกินกว่า 0.85 ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 จึงถือว่าตัวแปรต้นทั้งหมดไม่มีปัญหาความสัมพันธ์กันเองหรือไม่มีปัญหา Multicollinearity จึงสามารถศึกษาวิเคราะห์ตัวแปรต้นทั้งหมดที่ส่งผลต่อตัวแปรตามด้วยเทคนิคการวิเคราะห์สมการพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เพื่อศึกษาอิทธิพลของตัวแปรต้นที่มีต่อตัวแปรตามได้

ในการทดสอบสมมติฐานตัวแปรอิสระทั้ง 2 ตัวคือ ปัจจัยกลุ่มเป้าหมาย (X1) และปัจจัยการกำกับติดตามของภาครัฐ(X2) มีปัจจัยตัวใดตัวหนึ่งสามารถนำมาทำนายประสิทธิผลการป้องกัน และควบคุมการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ไปปฏิบัติในกรณีธุรกิจร้านอาหารในห้างสรรพสินค้า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยการวิเคราะห์ถดถอยพหุ (Multiple Regression) ด้วยวิธีการ Stepwise

ตารางที่ 4.14 ค่าสัมประสิทธิ์และค่าสถิติทดสอบประสิทธิผลการป้องกัน และควบคุมการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ไปปฏิบัติในกรณีธุรกิจร้านอาหารในห้างสรรพสินค้า

ประสิทธิผลการป้องกัน และควบคุมการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ไปปฏิบัติในกรณีธุรกิจร้านอาหารในห้างสรรพสินค้า	Unstandarddized Coefficients		Standarddized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
ค่าคงที่	.813	.168		4.841	.000
ปัจจัยกลุ่มเป้าหมาย (X1)	.141	.049	.133	2.858	.004
ปัจจัยด้านความรู้เกี่ยวกับมาตรการภาครัฐ (X2)	.638	.048	.613	13.189	.000
R = .706      R <sup>2</sup> = .499      SE <sub>est</sub> = ± .559      F = 197.801      Sig. = .000					

R แทนค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ

$R^2$  แทนค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์

$SE_{est}$  แทนความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของการพยากรณ์

F แทนสถิติที่ใช้เปรียบเทียบกับค่าวิกฤตจากการแจกแจงแบบเอฟเพื่อทราบนัยสำคัญของ R

จากตารางที่ 4.14 พบว่า ตัวแปรอิสระ 2 ตัวแปร คือ ปัจจัยกลุ่มเป้าหมาย (X1) และปัจจัยด้านความรู้เกี่ยวกับมาตรการภาครัฐ (X2) สามารถร่วมกันพยากรณ์ ประสิทธิภาพการป้องกัน และควบคุมการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ไปปฏิบัติในกรณีธุรกิจร้านอาหารในห้างสรรพสินค้า พบว่าปัจจัยทั้ง 2 ปัจจัยเป็นไปตามสมมติฐานที่วางไว้ โดย ปัจจัยทั้ง 2 ค่า  $R = .706$  มีค่าเข้าใกล้ 1.00 แสดงว่ามีความสัมพันธ์สูง สามารถนำตัวแปรต้นพยากรณ์ตัวแปรตามได้ดี และสามารถอธิบายประสิทธิภาพการป้องกัน และควบคุมการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ไปปฏิบัติในกรณีธุรกิจร้านอาหารในห้างสรรพสินค้า ( $R^2$ ) ได้ร้อยละ 49.90 และมีค่าความคลาดเคลื่อนในการพยากรณ์ ( $SE_{est}$ ) เท่ากับ 55.90 ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมี

สมการในรูปแบบคะแนนดิบ

$$Y = .81 + .14X_1 + .63X_2$$

สมการในรูปแบบคะแนนมาตรฐาน

$$Y = .13X_1 + .61X_2$$

## บทที่ 5

### สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัยเรื่อง “ประสิทธิผลการนำนโยบายการป้องกัน และควบคุมการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ไปปฏิบัติในกรณีธุรกิจร้านอาหารในห้างสรรพสินค้า” เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการป้องกัน และควบคุมการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ไปปฏิบัติในกรณีธุรกิจร้านอาหารในห้างสรรพสินค้า และเพื่อศึกษาระดับของประสิทธิผลการนำนโยบายการป้องกัน และควบคุมการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ไปปฏิบัติในกรณีธุรกิจร้านอาหารในห้างสรรพสินค้า เพื่อนำไปสู่การทำงานที่มีประสิทธิภาพก่อให้เกิดความเชื่อมั่น และก่อให้เกิดการทำงานที่เป็นประโยชน์ต่อประชาชนมากที่สุด โดยมีการนำเสนอตามลำดับดังนี้

- 5.1 สรุปผลการวิจัย
- 5.2 อภิปรายผลการวิจัย
- 5.3 ข้อเสนอแนะ
- 5.4 ข้อเสนอพบงานวิจัย

#### 5.1 สรุปผลการวิจัย

จากการศึกษาประสิทธิผลการนำนโยบายการป้องกัน และควบคุมการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ไปปฏิบัติในกรณีธุรกิจร้านอาหารในห้างสรรพสินค้า สามารถสรุปผลการวิจัยได้ ดังนี้

##### 5.1.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคล

จากการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 247 คน คิดเป็นร้อยละ 61.8 รองลงมาเป็นเพศชาย จำนวน 153 คน คิดเป็นร้อยละ 38.3 ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 31-40 ปี มากที่สุด จำนวน 140 คน คิดเป็นร้อยละ 35.0 ภูมิลำเนาอยู่ในภาคกลาง จำนวน 177 คน คิดเป็นร้อยละ 44.3 ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มากที่สุด จำนวน 178 คน คิดเป็นร้อยละ 44.5 ส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด มากที่สุด จำนวน 195 คน คิดเป็นร้อยละ 48.8 ส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อ



เดือน 15,000-25,000 บาท มากที่สุด จำนวน 128 คน คิดเป็นร้อยละ 32.0 ส่วนใหญ่มีอาชีพ พนักงานบริษัทเอกชน มากที่สุด จำนวน 137 คน คิดเป็นร้อยละ 34.3

### 5.1.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการนำนโยบายการป้องกัน และควบคุมการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ไปปฏิบัติในกรณีธุรกิจร้านอาหารในห้างสรรพสินค้า

จากการศึกษาพบว่า พบว่าความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการนำนโยบายการป้องกัน และควบคุมการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ไปปฏิบัติในกรณีธุรกิจร้านอาหารในห้างสรรพสินค้า ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายปัจจัยพบว่าปัจจัยด้านกลุ่มเป้าหมายอยู่ในลำดับมากที่สุด รองลงมาเป็น ปัจจัยการกำกับติดตามของภาครัฐ และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อในแต่ละปัจจัยพบว่า

5.1.2.1 ปัจจัยด้านกลุ่มเป้าหมายในด้านความรู้ความเข้าใจของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับมาตรการป้องกันจากภาครัฐ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นที่สูงสุดในคำถาม ท่านเข้าใจว่าควรสวมหน้ากากอนามัยก่อนและหลังรับประทานอาหาร โดยท่านสามารถเปิดออกเมื่อจำเป็น รองลงมาคือ ท่านเข้าใจว่าขณะรอคิวใช้บริการ ชำระเงิน และนั่งรับประทานอาหาร ควรมีการเว้นระยะห่าง ตามสัญลักษณ์หรือตามจุดของสถานที่ที่ได้กำหนดไว้ และท่านทราบว่ามาตรการในการป้องกันของร้านอาหาร โดยการจำกัดจำนวนคนเข้าใช้บริการ โดยการกีดกันพื้นที่สำหรับการให้บริการนั่งรับประทานอาหาร (2 ตรม. ต่อผู้ให้บริการ 1 คน)

5.1.2.2. ปัจจัยด้านกลุ่มเป้าหมายในด้านการยอมรับปฏิบัติตามมาตรการป้องกันสถานที่ให้บริการ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นที่สูงสุดในคำถาม ห้างสรรพสินค้ามีจุดบริการคัดกรองผู้เข้าใช้บริการของห้างสรรพสินค้าบริเวณทางเข้าห้างสรรพสินค้า รองลงมาคือ ร้านอาหารในห้างสรรพสินค้ามีจุดตรวจวัดอุณหภูมิร่างกายก่อนเข้าใช้บริการของร้านอาหาร และร้านอาหารในห้างสรรพสินค้ามีจุดลงทะเบียนเข้าใช้บริการจากการสแกน QR Code ไทยชนะ รวมทั้งทำการสแกนออกหลังจากการใช้บริการ

5.1.2.3 ปัจจัยการกำกับติดตามของภาครัฐในด้านการติดตามการปฏิบัติตามนโยบายของกลุ่มเป้าหมาย พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นที่สูงสุดในคำถาม ท่านเห็นว่าภาครัฐโดยหน่วยงานที่เกี่ยวข้องมีการตรวจสอบร้านอาหารในห้างสรรพสินค้าเกี่ยวกับการปฏิบัติตามนโยบายป้องกันการแพร่ระบาดของโควิดในกรณีการสั่งอาหารไปรับประทานที่บ้าน (เดลิเวอรี่) รองลงมาคือ ท่านเห็นว่าภาครัฐโดยหน่วยงานที่เกี่ยวข้องมีการตรวจสอบผู้ให้บริการในร้านอาหารในห้างสรรพสินค้า

เกี่ยวกับการปฏิบัติตามนโยบายป้องกันการแพร่ระบาดของโควิดในกรณีการนั่งรับประทานในร้านอาหาร และ ท่านเห็นว่าภาครัฐโดยหน่วยงานที่เกี่ยวข้องมีการตรวจสอบร้านอาหารในห้างสรรพสินค้าเกี่ยวกับการปฏิบัติตามนโยบายป้องกันการแพร่ระบาดของโควิดในกรณีการนั่งรับประทานในร้านอาหาร

5.1.2.4 ปัจจัยการกำกับติดตามของภาครัฐในด้านการบังคับใช้มาตรการตามนโยบายกับกลุ่มเป้าหมาย พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นที่สูงสุดในคำถาม ท่านได้ทราบว่าในกรณีที่พบผู้ติดเชื้อโควิด19ซึ่งปฏิบัติงานในห้างสรรพสินค้ารวมทั้งร้านค้าร้านอาหาร ห้างสรรพสินค้าจะต้องดำเนินการปิดการประกอบการเพื่อดำเนินการฆ่าเชื้อในพื้นที่ รองลงมาคือ ท่านได้ทราบว่าหากสถานประกอบการรวมทั้งร้านอาหารในห้างสรรพสินค้าไม่ปฏิบัติตามมาตรการนโยบายคณะกรรมการโรคติดต่อกรุงเทพมหานครสามารถออกคำสั่งให้ปิดสถานที่เป็นการชั่วคราวเพื่อเป็นการควบคุมการแพร่ระบาด และท่านได้ทราบว่าในกรณีที่พบผู้ติดเชื้อโควิด19 ผู้ประกอบการร้านอาหารในห้างสรรพสินค้าได้ดำเนินการปิดการประกอบการเพื่อดำเนินการฆ่าเชื้อในบริเวณสถานประกอบการ

### 5.1.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับประสิทธิผลการปฏิบัติตามนโยบายโควิดของธุรกิจร้านอาหารในห้างสรรพสินค้า

จากการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับประสิทธิผลการปฏิบัติตามนโยบายโควิดของธุรกิจร้านอาหารในห้างสรรพสินค้า ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นสูงสุดคือท่านได้แนะนำเพื่อนหรือคนในครอบครัวในการใช้บริการสั่งอาหารจากร้านอาหารในห้างสรรพสินค้าผ่านช่องทางออนไลน์ในช่วงวิกฤติโควิด 19 รองลงมาคือท่านมีความมั่นใจในการสั่งอาหารในช่องทางออนไลน์ของร้านอาหารในห้างสรรพสินค้าในช่วงวิกฤติโควิด 19 ต่อด้วยความคิดเห็นที่เท่ากัน ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการธุรกิจร้านอาหารในห้างสรรพสินค้าในการดำเนินการตามมาตรการคัดกรองผู้เข้าใช้บริการนั่งรับประทานอาหารที่ร้านอาหารในช่วงวิกฤติโควิด 19 และ ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธุรกิจร้านอาหารในห้างสรรพสินค้าการดำเนินการตามมาตรการป้องกันการแพร่ระบาดในการให้บริการส่งอาหารตามการสั่งซื้อออนไลน์ในช่วงวิกฤติโควิด19 ท่านมีความมั่นใจในการเข้าใช้บริการนั่งรับประทานในร้านอาหารในห้างสรรพสินค้าช่วงวิกฤติโควิด 19 และสุดท้ายคือ ท่านได้แนะนำเพื่อนหรือคนในครอบครัวในการใช้บริการนั่งรับประทานอาหารในร้านอาหารในห้างสรรพสินค้าในช่วงวิกฤติโควิด 19

### 5.1.4 ผลการทดสอบสมมติฐาน

#### 5.1.4.1 ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคล

ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน ทำให้ประสิทธิผลการนำนโยบายการป้องกัน และควบคุมการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ไปปฏิบัติในกรณีธุรกิจร้านอาหารในห้างสรรพสินค้าแตกต่างกัน

#### 5.1.4.2 ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2-3

ทดสอบสมมติฐานโดยใช้การวิเคราะห์สหสัมพันธ์เพียร์สัน พบว่า ปัจจัยด้านกลุ่มเป้าหมายของผู้ใช้บริการ และปัจจัยด้านการติดตามผลของภาครัฐ มีผลเชิงบวกต่อประสิทธิผลการนำนโยบายการป้องกันและควบคุมการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ไปปฏิบัติในกรณีธุรกิจร้านอาหารในห้างสรรพสินค้า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ

#### 5.1.4.3 ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 4

ทดสอบสมมติฐานที่ 4 โดยใช้การวิเคราะห์ สมการถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression) ตัวแปรอิสระ คือ ปัจจัยกลุ่มเป้าหมาย (X1) และ ปัจจัยการกำกับติดตามของภาครัฐ (X2) สามารถพยากรณ์ ประสิทธิภาพการนำนโยบายการป้องกัน และควบคุมการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ไปปฏิบัติในกรณีธุรกิจร้านอาหารในห้างสรรพสินค้า โดยมีสมการในรูปแบบคะแนนคือ

## 5.2 อภิปรายผล

จากการศึกษา “ประสิทธิผลการนำนโยบายการป้องกัน และควบคุมการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัส โคโรนา 2019 ไปปฏิบัติในกรณีธุรกิจร้านอาหารในห้างสรรพสินค้า” ที่พบว่า ปัจจัยด้านกลุ่มเป้าหมายของผู้ใช้บริการ และปัจจัยด้านการติดตามผลของภาครัฐสามารถนำมาพยากรณ์ประสิทธิผลการนำนโยบายการป้องกัน และควบคุมการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ไปปฏิบัติในกรณีธุรกิจร้านอาหารในห้างสรรพสินค้า สะท้อนให้เห็นว่ากลุ่มเป้าหมายของผู้ใช้บริการ และ การติดตามผลของภาครัฐมีผลอย่างยิ่งต่อการปฏิบัติตามนโยบายของภาครัฐได้อย่างเคร่งครัดและรัดกุม ผู้วิจัยอภิปรายผลดังต่อไปนี้

ปัจจัยส่วนบุคคล ผลการศึกษาครั้งนี้สอดคล้องกับ ทวีรัชต์ คงระชต (2561) ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการซื้อสินค้าผ่านระบบออนไลน์ของคณวิทำงานในจังหวัดนนทบุรี ผลการศึกษาพบว่า คนส่วนใหญ่เลือกซื้อเสื้อผ้า/เครื่องแต่งกาย/เครื่องนุ่งห่ม โดยช่องทางที่นิยมเข้าไปซื้อสินค้าผ่านร้านค้าออนไลน์ (Online Store) และเหตุผลที่สำคัญในการเลือกซื้อสินค้าผ่านระบบออนไลน์คือ มีความสะดวกสบายในการซื้อสินค้า สอดคล้อง

กับงานวิจัยต่างประเทศของ Cheema and Rondinelli (1983, p. 16) ให้ความหมายของการนำนโยบายไปปฏิบัติเป็นการนำนโยบายหรือแผนงานไปปฏิบัติให้บรรลุผลสำเร็จ โดยสะท้อนให้เห็นถึงแนวความคิดเกี่ยวกับ ความสัมพันธ์ระหว่างการกำหนดนโยบาย และการนำนโยบายไปปฏิบัติอย่างชัดเจน ซึ่งมีจุดมุ่งหมายสำคัญของการนำนโยบายไปปฏิบัติ คือ การปฏิบัติให้ประสบความสำเร็จตาม วัตถุประสงค์ของนโยบายที่ตั้งไว้

ปัจจัยกลุ่มเป้าหมายด้านความรู้ความเข้าใจของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับมาตรการป้องกันจากภาครัฐ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ณีฐฐวรรณ คำแสน (2564) ศึกษาเกี่ยวกับ ความรู้ ทักษะ และพฤติกรรมการป้องกันตนเองจากการติดเชื้อไวรัสโควิด-19 ของประชาชนในเขตอำเภออุทุมพรพิสัย จังหวัดสุรินทร์ ผลการศึกษาพบว่า ความรู้และความเข้าใจเป็นสิ่งสำคัญในการป้องกันโรคระบาดซึ่งหากประชาชนยังขาดความรู้และความเข้าใจในอันตรายของโรคติดต่อนี้อาจส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมการป้องกันการติดเชื้อไวรัสโควิด-19 และส่งผลให้เกิดการแพร่ระบาดได้มากยิ่งขึ้น ดังนั้นภาครัฐควรมีการรณรงค์ให้ความรู้แก่ประชาชนและมีการเน้นย้ำในประเด็นเหล่านี้ให้มากยิ่งขึ้น และสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุพิศตรา รุ่งรัตน์ ชุตติภรณ์ มาไซ และ ยุทธนา กาเต็ม (2563) ศึกษาเกี่ยวกับ ผลกระทบทางเศรษฐกิจและสังคมจากสถานการณ์โควิด-19 ของประชาชนในเขตเทศบาลเมืองยะลา จังหวัดยะลา ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนอยากให้ภาครัฐเข้ามาช่วยเหลือในการให้ความรู้แก่ประชาชน เกี่ยวกับการป้องกันตนเองในการรับมือกับสถานการณ์โควิด รวมถึงมีการเสนอว่าภาครัฐควรมีการเพิ่มการป้องกันควบคุมโรคติดเชื้อไวรัส โควิด-19 ของกระทรวงสาธารณสุข

ปัจจัยด้านการติดตามผลของภาครัฐ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ศิรินันท์ หล่อตระกูล และ วัชรินทร์ สุทธิชัย (2018) ได้ศึกษาเกี่ยวกับ รูปแบบการนำนโยบายไปปฏิบัติขององค์การบริหารส่วนจังหวัดกาฬสินธุ์ พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการนำนโยบายไปปฏิบัติขององค์การบริหารส่วนจังหวัดกาฬสินธุ์คือด้านมาตรการควบคุมและการประเมินผล และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ธันภัทร โคตรสิงห์ (2556) ได้ศึกษาเรื่อง การนำนโยบายโฉนดชุมชนไปปฏิบัติ ที่ได้กล่าวไว้ว่ากระบวนการนำนโยบายโฉนดชุมชนไปปฏิบัติ มีเงื่อนไขที่มีอิทธิพลต่อผลผลิตของนโยบายโฉนดชุมชนคือกลุ่มเป้าหมายของนโยบายที่นำไปปฏิบัติเพื่อจะสามารถดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

### 5.3 ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาประสิทธิผลการนำนโยบายการป้องกัน และควบคุมการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ไปปฏิบัติในกรณีธุรกิจร้านอาหารในห้างสรรพสินค้า ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้

#### 5.3.1 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

5.3.1.1 ภาครัฐควรมีการกำหนด นโยบายการป้องกัน และควบคุมการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 อย่างชัดเจน และทันสถานการณ์ตลอดเวลา

5.3.1.2 ภาครัฐควรมีการศึกษาถึงผลกระทบต่อมาตรการที่ผู้ประกอบการต้องปฏิบัติ และควรมีการปรับแก้ หรือมีมาตรการชดเชย เพื่อให้สถานประกอบการมีผลกระทบน้อยที่สุด และยังคงสามารถรักษากิจการไว้ได้

#### 5.3.2 ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ

5.3.2.1 ภาครัฐควรมั่นตรวจเช็คมาตรการควบคุมที่ได้มีการออกนโยบายไปแก่ผู้ประกอบการอย่างสม่ำเสมอเพื่อสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้เข้าใช้บริการ

5.3.2.2 ผู้ประกอบการร้านอาหารควรสร้างความเชื่อมั่นและความมั่นใจในสุขลักษณะให้แก่ผู้เข้าใช้บริการร้านอาหาร เช่น ความสะอาดภายในพื้นที่ร้านอาหาร อุปกรณ์การรับประทานอาหาร รวมถึงการอบรมบุคลากรของทางร้านให้มีมาตรฐานและความสะอาด

#### 5.3.3 ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยครั้งต่อไป

5.3.3.1 ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับผู้ประกอบการร้านอาหารในสร้างความเชื่อมั่นและความมั่นใจในสุขลักษณะให้แก่ผู้เข้าใช้บริการร้านอาหาร เช่น ความสะอาดภายในพื้นที่ร้านอาหาร อุปกรณ์การรับประทานอาหาร รวมถึงการอบรมบุคลากรของทางร้านให้มีมาตรฐานและความสะอาด

5.3.3.2 ควรมีการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับองค์ประกอบด้านอื่นๆ ที่สามารถจะส่งผลต่อประสิทธิผลการนำนโยบายการป้องกัน และควบคุมการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ไปปฏิบัติในกรณีธุรกิจร้านอาหารในห้างสรรพสินค้า เพื่อให้นักวิจัยมีความสมบูรณ์มากขึ้นกว่าเดิม

## บรรณานุกรม

- ก.พ. Online. (2564). นโยบายสาธารณะ และการบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น. เข้าถึงได้จาก <https://gorporonline.com/articles/regulation-and-administration/>
- ก.พ. Online. (2564). นโยบายสาธารณะคืออะไร? สำคัญอย่างไรกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. เข้าถึงได้จาก <https://gorporonline.com/articles/what-is-public-policy/>
- กรมควบคุมโรค. (2564). คำแนะนำ กรณีพบผู้ติดเชื้อ Covid-19 สำหรับบริษัท สถานที่ทำงานและ คอนโดมิเนียม [แผ่นพับ]. นนทบุรี: ผู้แต่ง
- กรมควบคุมโรค. (2564, 3, มกราคม). แนวทางปฏิบัติเพื่อป้องกันโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) หรือ โควิด 19 สำหรับประชาชนทั่วไปและกลุ่มเสี่ยง. เข้าถึงได้จาก [https://ddc.moph.go.th/viralpneumonia/file/int\\_protection/int\\_protection\\_030164.pdf](https://ddc.moph.go.th/viralpneumonia/file/int_protection/int_protection_030164.pdf)
- กรมควบคุมโรค. (2564). ปรับมาตรการลด โควิด 19 [แผ่นพับ]. นนทบุรี: ผู้แต่ง
- กรมควบคุมโรค. (2564, 4, มกราคม). มาตรการเฝ้าระวัง ป้องกัน และควบคุมโรคโควิด 19 สำหรับผู้ประกอบการ. เข้าถึงได้จาก [https://ddc.moph.go.th/viralpneumonia/file/int\\_operator/int\\_operator23\\_050164.pdf](https://ddc.moph.go.th/viralpneumonia/file/int_operator/int_operator23_050164.pdf)
- กรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข. (2563). คู่มือการปฏิบัติตามมาตรการผ่อนปรนกิจการและ กิจกรรม. เข้าถึงได้จาก [https://ddc.moph.go.th/viralpneumonia/gui\\_covid19\\_phase.php](https://ddc.moph.go.th/viralpneumonia/gui_covid19_phase.php)
- กระทรวงสาธารณสุข. (2563, 17 พฤษภาคม). คู่มือการปฏิบัติตามมาตรการผ่อนปรนกิจการและ กิจกรรมเพื่อป้องกันการแพร่ระบาดของโรคโควิด 19 [คู่มือออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก [https://ddc.moph.go.th/viralpneumonia/file/guidelines/guideline\\_green\\_covid19.pdf](https://ddc.moph.go.th/viralpneumonia/file/guidelines/guideline_green_covid19.pdf)
- กรุงเทพธุรกิจ. (2563). คำปลื้ม 'รีโอแผน-ยกเว้นค่าเช่ารายย่อย' สู้พิษโควิดเขย่งรายได้ดับ!. เข้าถึงได้จาก <https://www.bangkokbiznews.com/news/detail/873488>
- กรุงเทพธุรกิจ. (2563). 'โควิด-19' กับการระบาด 'ระลอก2' และ 'ระลอกใหม่' ต่างกันยังไง?. เข้าถึงได้จาก <https://www.bangkokbiznews.com/news/detail/913384>
- กรุงเทพธุรกิจ. (2564). 'มาตรการป้องกัน โควิดล่าสุด' นับถอยหลัง 3 วัน จะยุติหรือขยายต่อ?. เข้าถึงได้จาก <https://www.bangkokbiznews.com/news/detail/937120>
- กาญจนา มีศิลป์วิภักย์. (2562). ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดและการตัดสินใจสั่งซื้ออาหารที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของการใช้งานแอปพลิเคชันไลน์แมน ในเขตกรุงเทพมหานคร. วารสาร นิเทศสยามปริทัศน์, 18(2), 183-190.

- ไกรณเชษฐ์ เกตุเจริญวัฒน์. (2563). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงาน  
ร้านอาหารฟาสต์ฟู้ดในช่วงการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัส Covid-19. เข้าถึงได้จาก  
<http://www.ba-abstract.ru.ac.th/index.php/abstractData/viewIndex/633.ru>
- ข่าวไทยพีบีเอส. (2564). Covid-19 ระบาดแต่ระลอก รัฐมีมาตรการอะไรบ้าง?. เข้าถึงได้จาก  
<https://news.thaipbs.or.th/content/303393>
- คณะกรรมการโรคติดต่อแห่งชาติ. (2563, 19, มีนาคม). มาตรการและแนวทางการดำเนินการเพื่อ  
การเฝ้าระวัง ป้องกัน และควบคุมโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 หรือ โควิด 19 (Coronavirus  
Disease 2019 (COVID-19)). สธ 0410.7/ว 214.
- คณะกรรมการโรคติดต่อแห่งชาติ. (2563, 19, มีนาคม). มาตรการและแนวทางการดำเนินการเพื่อ  
การเฝ้าระวัง ป้องกัน และควบคุมโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 หรือ โควิด 19 (Coronavirus  
Disease 2019 (COVID-19)). สธ 0410.7/1050.
- ฉัตรสุมน พงศ์ภิญโญ. (2563). มาตรการการเฝ้าระวัง ป้องกัน และควบคุมโรค การแพร่ระบาดของ  
โควิด-19. วารสารกฎหมายและนโยบายสาธารณสุข, 6(2), 467-485.
- ฉัชชา แะงส์สัมฤทธิ์ และ ชนิดา ยาระณะ. (2564). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการพัฒนาคุณภาพการบริการธุรกิจ  
จัดส่งอาหารในยุคโควิด-19. โครงการนำเสนอผลงานวิชาการระดับชาติประจำปี พ.ศ.2564,  
2564(8), 100-113.
- ไทยโพสต์. (2564). สรุปจุดเริ่มต้น โควิดระบาดรอบ 3. เข้าถึงได้จาก  
<https://www.thaipost.net/main/detail/99304>
- ไทยรัฐ ออนไลน์. (2564). โควิด-19 ระบาดรอบ 2 คนไทยทำกันเอง. เข้าถึงได้จาก  
<https://www.thairath.co.th/news/local/bangkok/2005173>
- นฤกร ไชร์สุวรรณ. (2563). การศึกษาพฤติกรรมและความพร้อมในการเปลี่ยนแปลงวิถีชีวิต (New  
Normal) ของผู้ประกอบการบริเวณชายแดนไทย-กัมพูชาในช่วงการระบาดของ COVID-19.  
สารนิพนธ์มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.
- บุญเกียรติ การะเวกพันธุ์. (2562). เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนการนำนโยบายไปปฏิบัติ  
และการประเมินผลนโยบาย. กรุงเทพมหานคร: โครงการรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต,  
มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ประชาชาติธุรกิจ. (2563). เปิดคู่มือ “ริสตาร์ทธุรกิจ” ทุกพื้นที่ เผย 6 กิจการห้ามเปิดเด็ดขาด!. เข้าถึง  
ได้จาก <https://www.prachachat.net/general/news-454170>
- ประชาชาติธุรกิจ. (2564). ห้างฯประกาศเริ่มนั่งทางในร้านได้ถึง 3 หุ่น เริ่ม 17 พ.ค.นี้. เข้าถึงได้จาก  
<https://www.prachachat.net/marketing/news-670391>

- ประชาชาติธุรกิจ ออนไลน์. (2564). *ประกาศแล้ว! ข้อกำหนด-มาตรการใหม่ คุมโควิดทั่วประเทศ มีผล 1 พ.ค. นี้*. เข้าถึงได้จาก <https://www.prachachat.net/general/news-658823>
- ประชาชาติธุรกิจ ออนไลน์. (2564). *ยอดผู้ติดเชื้อ โควิดเดือน เม.ย. พุ่งสูงกว่าระลอกแรก 3 เท่า*. เข้าถึงได้จาก <https://www.prachachat.net/general/news-651030>
- เปมิกา เจริญศิลป์ (2559). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการใช้บริการร้านอาหารญี่ปุ่นในห้างสรรพสินค้าเขตเวียงของผู้บริโภค*. (การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ปาริชาติ คุณปลื้ม. (2563). *การปรับตัวของธุรกิจหลังยุค COVID – 19*. วารสารการเมือง การบริหาร และกฎหมาย, 12(2), 99-110.
- พระมหาอรุณ ปญญารุโณ กัญจิรา วิจิตรวัชรารักษ์สุทธิพนธ์ สุทธิวง โน และ สุพัตรา สันติรุ่งโรจน์. (2563). *การบริหารจัดการภาครัฐในวิกฤตการณ์โรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019*. วารสารสังคมศาสตร์และมานุษยวิทยาเชิงพุทธ, 5(11), 1-17.
- มหาวิทยาลัยมหิดล. (2563). *วิธีป้องกันตัวเองและสังคมจากโรคติดต่อ โควิด-19*. เข้าถึงได้จาก <https://www.gj.mahidol.ac.th/main/covid19/preventioncovid/>
- วัชรินทร์ สุทธิชัย, ไชยา ยี่มิวิไล, วรเดช จันทรร. (2555). *ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการนำนโยบายมหาวิทยาลัยราชภัฏไปปฏิบัติ: กรณีศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏกลุ่มภาคตะวันออกเฉียงเหนือ*. 23, 51-65. เข้าถึงได้จาก <https://so01.tci-thaijo.org/index.php/ejChophayom/article/view/8427>
- วิชัย โชลวิวัฒน์. (2564). *ต้นเหตุการล้มระบอบของโควิด-19 รอบใหม่*. เข้าถึงได้จาก <https://www.posttoday.com/politic/columnist/644067>
- วิโรจน์ สารรัตนะ. (2556). *การวิจัยเชิงนโยบายแบบมีส่วนร่วม*. เข้าถึงได้จาก <http://phd.mbuisc.ac.th/powerpoint/Policy.pdf>
- วิวัฒน์ หิรัญรักษ์ (2560). *การนำนโยบายสาธารณสุขมูลฐานไปปฏิบัติ กรณีศึกษาอำเภอโกรกพระ จังหวัดนครสวรรค์*. (วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต). กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง
- ศิริกัญญา อินทร์จำวงศ์. (2562). *การตัดสินใจของผู้บริโภคที่เลือกใช้บริการส่งอาหารแบบเดลิเวอรี่ในเขตพื้นที่ปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี*. (วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ.

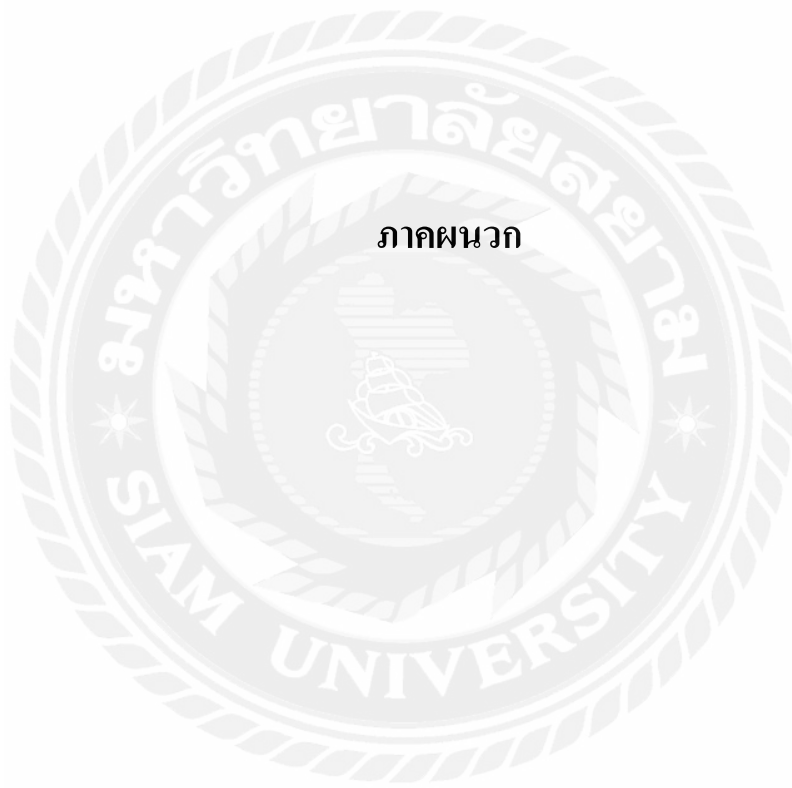


- ศูนย์บริหารสถานการณ์ โควิด-19. (2564, 16 เมษายน). *การยกระดับมาตรการป้องกันควบคุมโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด 19) ในการระบาดระลอกเมษายน 2564 โดยการปรับระดับของพื้นที่สถานการณ์ในพื้นที่ที่ราชอาณาจักร และการปรับมาตรการป้องกันควบคุมโรค*. [สารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์]. เข้าถึงได้จาก [https://media.thaigov.go.th/uploads/public\\_img/source/160464-01.pdf](https://media.thaigov.go.th/uploads/public_img/source/160464-01.pdf)
- สอยฤทัย เกลี้ยงนิล. (2562). *รัฐ-ชุมชนกับการจัดการภัยพิบัติโรคไวรัสโควิด 19 พื้นที่ถนนข้าวสาร เขตพระนคร กรุงเทพมหานคร*. เข้าถึงได้จาก <http://www3.ru.ac.th/mpa-abstract/index.php/abstractData/viewIndex/309>
- สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี. (2563, 18, มีนาคม). *สรุปผลการประชุมคณะกรรมการบริหารสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โรคโควิด-19) ครั้งที่ 1/2563 และมาตรการเร่งด่วนในการป้องกันวิกฤตการณ์จากโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โรคโควิด-19) ของกระทรวงสาธารณสุข*. นร 0505/ว 113.
- สิทธิพันธ์ พุททหุณ. (2563, พฤษภาคม). *การกำหนดและการวิเคราะห์นโยบายสาธารณะ*. [เอกสารประกอบการบรรยาย]. เข้าถึงได้จาก <http://www.mpa.ru.ac.th/download/PAD6401/sittiphan12-2.pdf>
- สุชาดา เจียมศิริ และคณะ. (2016). *การป้องกันโรค*. เข้าถึงได้จาก <http://guruvaccine.com/elearn/2-5-1-การป้องกันโรค/>
- สุชาติ อานาจิภาวี, ศิริวัฒน์ เปลียนบางยาง, เพ็ญศรี นิรินัง และจิระพันธ์ สกฤณา. (2020). *นโยบายของภาครัฐในการส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมให้เกิดความยั่งยืน*. เข้าถึงได้จาก <https://so02.tci-thaijo.org/index.php/RCIM/issue/view/16642>
- สุมาลี จุทอง. (2562). *การจัดการภัยพิบัติโรคระบาดโควิด 19 ในพื้นที่ชุมชนริมคลองหัวหมากน้อย สำนักงานเขตบางกะปิ*. (การค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- อาภรณ์ อ่อนคง. (2556). *ประสิทธิผล (Effectiveness)*. เข้าถึงได้จาก [http://aporn123.blogspot.com/2013/06/blog-post\\_28.html](http://aporn123.blogspot.com/2013/06/blog-post_28.html)
- เอราวัณ ฤกษ์ชัย. (2563). *นโยบายป้องกันโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด 19) ไปปฏิบัติกรณีศึกษา องค์การบริหารส่วนตำบลลำไทร อำเภอลำไญ้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา*. เข้าถึงได้จาก <http://www3.ru.ac.th/mpa-abstract/index.php/abstractData/viewIndex/341>

- Al-Hanawi, M. K., Angawi, K., Alshareef, N., Qattan, A. M., Helmy, H. Z., Abudawood, Y., ... & Alsharqi, O. (2020). Knowledge, attitude, and practice toward COVID-19 among the public in the Kingdom of Saudi Arabia: A cross-sectional study. *Frontiers in Public Health*, 8, 217. doi: 10.3389/fpubh.2020.00217.
- BBC NEWS ไทย. (2020). ไวรัสโคโรนา: กทม. และ ปริมณฑลยกระดับควบคุมโรคระบาด สั่งปิดสถานประกอบการเพิ่มอีก 19 ประเภทนาน 3 สัปดาห์. เข้าถึงได้จาก <https://www.bbc.com/thai/thailand-51986158>
- Blogger. (2015). การนำนโยบายสู่การปฏิบัติ. เข้าถึงได้จาก <https://phdaey11.blogspot.com>
- Chardsumon Prutipinyo. (2020). Surveillance, prevention, and control measures of COVID-19 pandemic. *Public Health policy & Laws Journal*. 6(2), 467-485.
- Cochran, W.G. (1953). *Sampling techniques*. New York: John Wiley & Sons. Inc.
- Hfocus เจาะลึกระบบสุขภาพ. (2020). จับตา “โควิดสมุทรสาคร” ฉากทัศน์การระบาดรอบใหม่. เข้าถึงได้จาก <https://www.hfocus.org/content/2020/12/20685>
- Lupang. (2020). เพชฌฆาต ‘คลายล็อกดาวน์ธุรกิจ’ อะไรเปิดได้-ไม่ได้ มีหลักเกณฑ์ประเมินอย่างไร. เข้าถึงได้จาก <https://www.marketingoops.com/news/indulgent-lockdown-business-thailand/>
- Mario Rapaccini, Nicola Saccani, Christian Kowalkowski, Marco Paiola, Federico Adrodegari. (2020). Navigating disruptive crises through service-led growth: The impact of COVID-19 on Italian manufacturing firm. *Industrial Marketing Management*. 88(2020), 225-237.
- Maticchon Online. (2021). แทะรอยโควิดไทย ระบาดครั้งที่ 3 แล้ว. เข้าถึงได้จาก [https://www.maticchon.co.th/covid19/thai-covid19/news\\_2678087](https://www.maticchon.co.th/covid19/thai-covid19/news_2678087)
- Mohamed Buheji, Dunya Ahmed. (2020). Foresight of Coronavirus (COVID-19) Opportunities for a Better World. *American Journal of Economics 2020*. 10(2), 97-108
- Post Today. (2021). เปิดมาตรการป้องกันโควิดที่ “ร้านอาหาร-ห้างสรรพสินค้า” ตามประกาศ กทม. เข้าถึงได้จาก <https://www.posttoday.com/social/general/641788>
- PPTV Online. (2020). เดือนโควิด-19 ระบาดรอบ 2 น้อยกว่าเดิม. เข้าถึงได้จาก <https://www.pptvhd36.com/news/สุขภาพ/138913>
- William, W. Boyer. (1975). Implementation analysis and assessment. *Policy Analysis*. 1 (3), summer.

- World Health Organization. (2021). *คำแนะนำสำหรับประชาชนเกี่ยวกับเชื้อไวรัสโคโรนาสายพันธุ์ใหม่*. เข้าถึงได้จาก <https://www.who.int/thailand/emergencies/novel-coronavirus-2019/advice-for-public>
- World Health Organization. (2021, 21 July). *โรคโควิด19 และโรคไม่ติดต่อเรื้อรัง (NCDs)* [Press Release]. เข้าถึงได้จาก [https://www.who.int/docs/default-source/searo/thailand/covid-19-and-ncds---published-\(23-march-2020\)-th-newsbrj.pdf?sfvrsn=fd5daedb\\_0](https://www.who.int/docs/default-source/searo/thailand/covid-19-and-ncds---published-(23-march-2020)-th-newsbrj.pdf?sfvrsn=fd5daedb_0)





ภาคผนวก



ภาคผนวก ก

หัวข้อ

**แบบสอบถามงานวิจัย**

**เรื่อง “ประสิทธิผลการปฏิบัติตามนโยบายโควิดของธุรกิจร้านอาหารในห้างสรรพสินค้า”**

คำชี้แจง แบบสอบถามฉบับนี้ใช้เพื่อเก็บข้อมูลในการทำสารนิพนธ์ ระดับปริญญาโท หลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสยาม ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามจะถูกนำไปใช้ประโยชน์ทางการวิจัยเพื่อศึกษา ผู้วิจัยใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านในการตอบแบบสอบถามให้ครบทุกข้อตามความเป็นจริง และขอขอบคุณที่ท่านกรุณาสละเวลาของท่านในการตอบแบบสอบถาม ณ โอกาสนี้

**ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล**

โปรดกาเครื่องหมาย “X” ลงในช่องสี่เหลี่ยมที่ตรงกับข้อมูลส่วนบุคคลของท่านมากที่สุด

**1) เพศ**

- 1) ชาย  2) หญิง

**2) อายุ**

- 1) 16-20 ปี  2) 21-30 ปี  3) 31-40 ปี  
 4) 41-50 ปี  5) 51-60 ปี  6) 61 ปีขึ้นไป

**3) ภูมิลำเนา**

- 1) ภาคกลาง  2) ภาคเหนือ  3) ภาคอีสาน  
 4) ภาคใต้

**4) ระดับการศึกษา**

- 1) ประถมศึกษา  2) มัธยมศึกษา  3) ปวช/ปวส  
 4)ปริญญาตรี  5) สูงกว่าปริญญาตรี  6) อื่นๆ .....

**5) สถานภาพ**

- 1) โสด  2) สมรส  3) หม้าย/หย่าร้าง

**6) รายได้**

- 1) ต่ำกว่า 15,000 บาทต่อเดือน  2) 15,000- 25,000 บาทต่อเดือน  3) 25,001- 35,000 บาทต่อเดือน  
 4) 35,001- 45,000 บาทต่อเดือน  5) 45,001- 60,000 บาทต่อเดือน  6) 60,001 ขึ้นไปต่อเดือน

**7) อาชีพ**

- 1) ข้าราชการ  2) พนักงานรัฐวิสาหกิจ  3) ลูกจ้างบริษัทเอกชน  
 4) ค้าขาย  5) เจ้าของธุรกิจส่วนตัว  6) อื่นๆ .....

**8) ความถี่ในการเข้าใช้บริการร้านอาหาร**

- 1) อาทิตย์ละครั้ง  2) 2-3 ครั้ง/อาทิตย์  3) 4-5 ครั้ง/อาทิตย์  
 4) 6-7 ครั้ง/อาทิตย์  5) มากกว่า 7 ครั้ง/อาทิตย์

**ส่วนที่ 2** ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลการปฏิบัติตาม นโยบายโควิดของธุรกิจร้านอาหารในห้างสรรพสินค้า โดย ระดับความคิดเห็นของประชาชนซึ่งมีการจำแนกออกเป็น 5 ระดับ

- 1 หมายถึง เห็นด้วยน้อยที่สุด    2 หมายถึง เห็นด้วยน้อย    3 หมายถึง เห็นด้วยปานกลาง  
4 หมายถึง เห็นด้วยมาก    5 หมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด

คำถาม	คะแนนความพึงพอใจ				
	1	2	3	4	5
<b>1. ปัจจัยกลุ่มเป้าหมาย (X1)</b>					
<b>1.1 ความรู้ความเข้าใจของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับมาตรการป้องกันจากภาครัฐ</b>					
1.1.1 ท่านทราบว่า มีมาตรการในการป้องกันของร้านอาหาร โดยการจำกัดจำนวนคนเข้าใช้บริการ โดยการคิดเกณฑ์พื้นที่สำหรับการให้บริการนั่งรับประทานอาหาร (2 ตรม. ต่อ ผู้ใช้บริการ 1 คน)					
1.1.2 ท่านเข้าใจว่า ขณะรอคิวใช้บริการ ชำระเงิน และนั่งรับประทานอาหาร ควรมีการเว้นระยะห่าง ตามสัญลักษณ์หรือตามจุดของสถานที่ที่ได้กำหนดไว้					
1.1.3 ท่านเข้าใจว่า ควรสวมหน้ากากอนามัยก่อนและหลังรับประทานอาหาร โดยท่านสามารถเปิดออกเมื่อจำเป็น เช่น ขณะรับประทานอาหาร					
<b>1.2 การยอมรับปฏิบัติตามมาตรการป้องกันสถานที่ให้บริการ</b>					
2.2.1 ร้านอาหารในห้างสรรพสินค้ามีจุดตรวจวัดอุณหภูมิร่างกายก่อนเข้าใช้บริการของร้านอาหาร					
1.1.2 ร้านอาหารในห้างสรรพสินค้ามีจุดลงทะเบียนเข้าใช้บริการจากการสแกน QR Code ไทยชนะ รวมทั้งทำการสแกนออกหลังจากการใช้บริการ					
1.1.3 ห้างสรรพสินค้ามีจุดบริการคัดกรองผู้เข้าใช้บริการของห้างสรรพสินค้าบริเวณทางเข้าห้างสรรพสินค้า					
<b>2. ปัจจัยการกำกับติดตามของภาครัฐ (X2)</b>					
<b>2.1 การติดตามการปฏิบัติตามนโยบายของกลุ่มเป้าหมาย</b>					
2.1.1 ท่านเห็นว่า ภาครัฐ โดยหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง มีการตรวจสอบร้านอาหารในห้างสรรพสินค้าเกี่ยวกับการปฏิบัติตามนโยบายป้องกันการแพร่ระบาดของโควิดในกรณีการนั่งรับประทานอาหาร					

คำถาม	คะแนนความพึงพอใจ				
	1	2	3	4	5
2.1.2 ท่านเห็นว่าภาครัฐ โดยหน่วยงานที่เกี่ยวข้องมีการตรวจสอบผู้ให้บริการในร้านอาหารในห้างสรรพสินค้าเกี่ยวกับการปฏิบัติตามนโยบายป้องกันการแพร่ระบาดของโควิดในกรณีการนั่งรับประทานในร้านอาหาร					
2.1.3 ท่านเห็นว่าภาครัฐ โดยหน่วยงานที่เกี่ยวข้องมีการตรวจสอบร้านอาหารในห้างสรรพสินค้าเกี่ยวกับการปฏิบัติตามนโยบายป้องกันการแพร่ระบาดของโควิดในกรณีการสั่งอาหารไปรับประทานที่บ้าน (เดลิเวอรี่)					
<b>2.2 การบังคับใช้มาตรการตามนโยบายกับกลุ่มเป้าหมาย</b>					
2.2.1 ท่านได้ทราบว่าในกรณีที่พบผู้ติดเชื้อ โควิด19 ผู้ประกอบการร้านอาหารในห้างสรรพสินค้าได้ดำเนินการปิดการประกอบการเพื่อดำเนินการฆ่าเชื้อในบริเวณสถานประกอบการ					
2.2.2 ท่านได้ทราบว่าในกรณีที่พบผู้ติดเชื้อ โควิด19ซึ่งปฏิบัติงานในห้างสรรพสินค้ารวมทั้งร้านค้าร้านอาหาร ห้างสรรพสินค้าจะต้องดำเนินการปิดการประกอบการเพื่อดำเนินการฆ่าเชื้อในพื้นที่					
2.2.3 ท่านได้ทราบว่าหากสถานประกอบการรวมทั้งร้านอาหารในห้างสรรพสินค้าไม่ปฏิบัติตามมาตรการนโยบาย คณะกรรมการโรคติดต่อกรุงเทพมหานครสามารถออกคำสั่งให้ปิดสถานที่เป็นการชั่วคราวเพื่อเป็นการควบคุมการแพร่ระบาด					

### ส่วนที่ 3 ระดับประสิทธิผลการปฏิบัติตามนโยบายโควิดของธุรกิจร้านอาหารในห้างสรรพสินค้า

โดย ระดับความคิดเห็นซึ่งมีการจำแนกออกเป็น 5 ระดับ โดย

- 1 หมายถึง เห็นด้วยน้อยที่สุด      2 หมายถึง เห็นด้วยน้อย      3 หมายถึง เห็นด้วยปานกลาง  
4 หมายถึง เห็นด้วยมาก      5 หมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด

คำถาม	ระดับความคิดเห็น				
	1	2	3	4	5
3.1 ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการธุรกิจร้านอาหารในห้างสรรพสินค้าในการดำเนินการตามมาตรการคัดกรองผู้เข้าใช้บริการนั่งรับประทานอาหารที่ร้านอาหารในช่วงวิกฤติโควิด 19					



คำถาม	ระดับความคิดเห็น				
	1	2	3	4	5
3.2 ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธุรกิจร้านอาหารในห้างสรรพสินค้าการดำเนินการตามมาตรการป้องกันการแพร่ระบาดในการให้บริการส่งอาหารตามการสั่งซื้อออนไลน์ในช่วงวิกฤติโควิด19					
3.3 ท่านมีความมั่นใจในการเข้าใช้บริการนั่งรับประทานในร้านอาหารในห้างสรรพสินค้าในช่วงวิกฤติโควิด 19					
3.4 ท่านมีความมั่นใจในการสั่งอาหารในช่องทางออนไลน์ของร้านอาหารในห้างสรรพสินค้าในช่วงวิกฤติโควิด 19					
3.5 ท่านได้แนะนำเพื่อนหรือคนในครอบครัวในการใช้บริการนั่งรับประทานอาหารในร้านอาหารในห้างสรรพสินค้าในช่วงวิกฤติโควิด 19					
3.6 ท่านได้แนะนำเพื่อนหรือคนในครอบครัวในการใช้บริการสั่งอาหารจากร้านอาหารในห้างสรรพสินค้าผ่านช่องทางออนไลน์ในช่วงวิกฤติโควิด 19					

ส่วนที่ 4 ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิผลการปฏิบัติตามนโยบายโควิดของธุรกิจร้านอาหารในห้างสรรพสินค้า

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณที่กรุณาตอบแบบสอบถาม

## ประวัติผู้วิจัย

- ชื่อ-สกุล** : ณิชกุลติศรา สวงษ์ตระกูล
- วัน เดือน ปีเกิด** : 16 พฤษภาคม 2534
- ที่อยู่ปัจจุบัน** : 57 ซ.ทุ่งเศรษฐีแยก 24 แขวงคอกไม้ เขตประเวศ กรุงเทพฯ
- วุฒิการศึกษา**
- ระดับปริญญาตรี** : บธ. บ. (การจัดการโรงแรม)  
วิทยาลัยดุสิตธานี
- ระดับปริญญาโท** : ร.ม. บัณฑิตวิทยาลัย สาขารัฐศาสตร์  
มหาวิทยาลัยสยาม ปีการศึกษา 2563
- ตำแหน่งและสถานที่ทำงานปัจจุบัน**
- ตำแหน่ง** : พนักงานขาย
- สถานที่ทำงาน** : บริษัท ชูมิโตโม มิตรชุย ออโต้ ลิสซิ่ง แอนด์ เซอร์วิส (ไทยแลนด์)  
จำกัด
- การนำเสนองานวิจัย**

ณิชกุลติศรา สวงษ์ตระกูล และ จิตภา ธิรศิริกุล. ประสิทธิภาพการนำนโยบายการป้องกัน และการควบคุมการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ไปปฏิบัติในกรณีธุรกิจร้านอาหารในห้างสรรพสินค้า. การประชุมวิชาการระดับชาติครั้งที่ 2 การเมืองกับการบริหารเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืนในประชาคมโลก ครั้งที่ 2/2564. วันที่ 2 กรกฎาคม 2564 มหาวิทยาลัยสยาม, กรุงเทพฯ.