

658.31422

ศ 291.1

ร.3

การศึกษาความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงาน
ภายใต้ระบบคุณภาพ GMP และ HACCP

บทคัดย่อ
ของ
ศศิธร แขวงโสภา

31 ส.ค. 2549

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา
ตุลาคม 2548

ศศิธร แขวงโสภา. (2548). การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานภายใต้ระบบคุณภาพ GMP และ HACCP. สารนิพนธ์ กศ.ม. (การบริหารการศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ : ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วีระ สุภากิจ.

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบคุณภาพ GMP และ HACCP ใน 2 ด้าน ได้แก่ ด้านการปฏิบัติงานตามระบบ และด้านประโยชน์ที่ได้รับจากระบบ และเปรียบเทียบความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบคุณภาพ GMP และ HACCP จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ความรู้ความเข้าใจในระบบและการปรับตัวของพนักงาน กลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานบริษัทหลักชัยคำสุรา จำกัด จำนวน 183 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นมี 5 ตอน ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคล เป็นแบบตรวจสอบรายการ (Checklist) ตอนที่ 2 ความรู้ความเข้าใจในระบบคุณภาพ เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ จำนวน 15 ข้อ มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.95 ตอนที่ 3 การปรับตัวในการปฏิบัติงานเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ จำนวน 15 ข้อ มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.95 ตอนที่ 4 ทัศนคติที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบคุณภาพ เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ จำนวน 30 ข้อ มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.96 ตอนที่ 5 เป็นแบบสอบถามปลายเปิด สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าร้อยละ (%) ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) การทดสอบค่าที (t-test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-Way ANOVA)

ผลการวิจัยพบว่า

1. ความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบคุณภาพ GMP และ HACCP โดยรวมและรายด้านทั้ง 2 ด้าน อยู่ในระดับปานกลาง

2. การเปรียบเทียบความพึงพอใจของพนักงานต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบคุณภาพ GMP และ HACCP โดยรวมพบว่า

2.1 พนักงานที่มีประสบการณ์แตกต่างกันมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

2.2 พนักงานฝ่ายวิศวกรรมมีความพึงพอใจมากกว่าพนักงานฝ่ายบริหารและบัญชี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2.3 พนักงานที่มีวุฒิปริญญาตรีหรือสูงกว่าปริญญาตรีมีความพึงพอใจมากกว่าพนักงานที่มีวุฒิต่ำกว่าปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2.4 พนักงานที่มีความรู้ความเข้าใจในระบบมากมีความพึงพอใจมากกว่าพนักงานที่มีความรู้ความเข้าใจน้อยและพนักงานที่มีความรู้ความเข้าใจปานกลาง และพนักงานที่มีความรู้ความเข้าใจปานกลางมีความพึงพอใจมากกว่าพนักงานที่มีความรู้ความเข้าใจน้อยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2.5 พนักงานที่มีการปรับตัวมากมีความพึงพอใจมากกว่าพนักงานที่มีการปรับตัวน้อยและพนักงานที่มีการปรับตัวปานกลาง และพนักงานที่มีการปรับตัวปานกลางมีความพึงพอใจมากกว่าพนักงานที่มีการปรับตัวน้อยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

A STUDY OF EMPLOYEES' JOB SATISFACTION UNDER
GMP & HACCP QUALITY SYSTEMS

AN ABSTRACT

BY

MISS SASITORN KWANGSOPHA

Presented in partial Fulfillment of the Requirements for the
Master of Education Degree in Educational Administration
at Srinakharinwirot University

October 2005

Sasitorn Kwangsopha. (2005). *A Study of Employees' Job Satisfaction under GMP & HACCP Quality Systems*. Master's Preproject, M.Ed. (Educational Administration). Bangkok: Graduate School, Srinakharinwirot University. Project Advisor: Asst. Prof. Dr.Vira Supakit.

The purposes of this study were to study employees' job satisfaction under GMP & HACCP Quality Systems in 2 aspects, i.e. operations following the systems and advantages gained from the systems; and compare the employees' job satisfaction by demographic variables, knowledge and understanding of the systems, and self-adjustment. The sample consisted of 183 employees at Luckchai Liquid Trading Company Limited, Ratcha Buri Province. A questionnaire developed by the researcher was used to collect data. It consisted of 5 sections: section 1 demographic data, section 2: 15 items Likert Type scale of knowledge and understanding of the systems with a Cronbach of 0.95, section 3: 15 items Likert Type scale of self-adjustment with a Cronbach of 0.95, section 4: 30 items Likert Type scale of job satisfaction under GMP & HACCP Quality Systems in 2 aspects, with a Cronbach of 0.96, and section 5 an open-ended question. Data were analyzed using percentages, means, standard deviation (S.D.) t-test for independent samples, and One-Way ANOVA.

The results of the study were as follows.

1. The employees' job satisfaction under GMP & HACCP Quality Systems as a whole and 2 aspects were at a moderate level.
2. Comparisons of the employee's job satisfaction as a whole revealed as follows.
 - 2.1 The employees having different work experiences did not have different job satisfaction.
 - 2.2 The employees in engineering department had higher job satisfaction than those in administration and account departments at .05 level.
 - 2.3 The employees having bachelor degree or higher had higher job satisfaction than those having lower than bachelor degree at .05 level.
 - 2.4 The employees having high knowledge and understanding of the systems had higher job satisfaction than those having low and moderate knowledge and understanding of the systems, and those having moderate knowledge and understanding of the systems had higher job satisfaction than those having low knowledge and understanding of the systems.
 - 2.5 The employees having high self-adjustment had higher job satisfaction than those having low and moderate self-adjustment, and those having moderate self-adjustment had higher job satisfaction than those having low self-adjustment at .05 level.

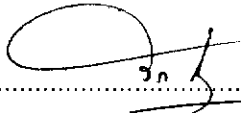
การศึกษาความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงาน
ภายใต้ระบบคุณภาพ GMP และ HACCP

สารนิพนธ์
ของ
ศศิธร แสงวงโสภา

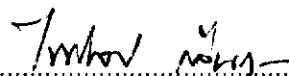
เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา
ตุลาคม 2548
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร และคณะกรรมการสอบ
ได้พิจารณาสารนิพนธ์ เรื่อง การศึกษาความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้
ระบบคุณภาพ GMP และ HACCP ของ ศศิธร แขวงโสภา ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่ง
ของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา ของ
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒได้

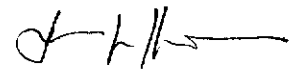
อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

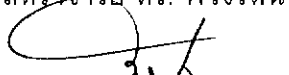

.....
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วีระ สุภากิจ)

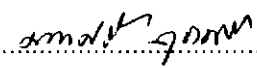
ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร


.....
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ไพโรจน์ กลิ่นกุหลาบ)

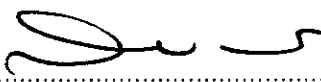
คณะกรรมการสอบ


..... ประธาน
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. พวงรัตน์ เกษรแพทย์)


..... กรรมการสอบสารนิพนธ์
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วีระ สุภากิจ)


..... กรรมการสอบสารนิพนธ์
(อาจารย์ ดร.มารศรี สุขานิติ)

อนุมัติให้รับสารนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ


.....คณบดีคณะศึกษาศาสตร์
(รองศาสตราจารย์ ดร.สมชาย ชูชาติ)

วันที่ 14 เดือน ตุลาคม พ.ศ. 2548

ประกาศคุณูปการ

การจัดทำสารนิพนธ์ฉบับนี้ สำเร็จได้ด้วยดีด้วยความกรุณาอย่างยิ่งจาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วีระ สุภากิจ อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ที่ได้กรุณาให้คำปรึกษาและ ถ่ายทอดความรู้ต่าง ๆ ตลอดจนการตรวจแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ในงานวิจัย นับตั้งแต่เริ่ม ดำเนินการจนงานวิจัยสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี ทั้งนี้ขอขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พวงรัตน์ เกษรแพทย์ และ อาจารย์ ดร.มารศรี สุธานี กรรมการการสอบสารนิพนธ์ ที่ได้ให้ข้อเสนอแนะเพื่อให้งานวิจัยนี้ได้ดำเนินการไปด้วยความเรียบร้อย ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งใน ความกรุณาเป็นอย่างยิ่ง จึงขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ไพโรจน์ กลิ่นกุหลาบ อาจารย์ ดร.จารุวรรณ พลอยดวงรัตน์ อาจารย์ชนิด คำศรี อาจารย์เบญญา แก้วกระจ่าง ผู้ช่วยผู้จัดการกาญจนา นิยมบุญจาร ที่กรุณาเป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบแก้ไขและให้คำแนะนำในการสร้าง แบบสอบถาม ขอขอบพระคุณคณาจารย์ทุกท่านในภาควิชาการบริหารการศึกษาที่ได้ถ่ายทอด ความรู้และประสบการณ์แก่ผู้วิจัยเป็นอย่างดี

ขอขอบพระคุณผู้จัดการบัญชี เข้มทอง และพนักงานทุกท่านที่กรุณาให้ความร่วมมือ ในการตอบแบบสอบถามและเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัย และขอขอบคุณบุคคลดังต่อไปนี้ คุณสาคร ปานพ่ายพ คุณสุริรัตน์ พงศ์สุวรรณ คุณพิสุทธิ์ วสุลิขิต ที่ได้ให้ความช่วยเหลือให้ คำปรึกษาในการทำวิจัยและการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้

ท้ายนี้ผู้วิจัยขอโน้มรำลึกถึงพระคุณบิดา มารดา บุรพาจารย์ทุกท่านญาติพี่น้อง และ เพื่อน ๆทุกคนที่ให้กำลังใจและใจที่ดีตลอดเวลาที่ได้ศึกษาและทำงานวิจัย และขอมอบสารนิพนธ์ ฉบับนี้ให้เป็นคุณค่าและเป็นประโยชน์แก่ผู้อ่านทุกท่าน

ศศิธร แขวงโสภา

สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ.....	1
ภูมิหลัง.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	3
ความสำคัญของการวิจัย.....	4
ขอบเขตของการวิจัย.....	4
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	5
ตัวแปรที่ศึกษา.....	5
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	6
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	7
สมมุติฐานในการวิจัย.....	11
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	12
ความเป็นมา ความหมายและความสำคัญของระบบคุณภาพ.....	13
ระบบคุณภาพ GMP และ HACCP.....	14
หลักเกณฑ์ของระบบ GMP และ HACCP.....	17
ขั้นตอนการจัดทำระบบ GMP และ HACCP.....	25
ประโยชน์ที่ได้รับจากระบบคุณภาพ GMP และ HACCP.....	32
การดำเนินการตามระบบคุณภาพ GMP และ HACCP.....	35
ข้อมูลและประวัติของบริษัทหลักชัยคำสุรา จำกัด.....	35
ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงาน.....	37
ความหมายของความพึงพอใจ.....	37
ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน.....	39
องค์ประกอบของความพึงพอใจ.....	43
ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ.....	46

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
2 (ต่อ)	
เอกสารเกี่ยวกับตัวแปรต้นที่ศึกษา.....	49
ประสบการณ์.....	49
แผนกที่สังกัด.....	49
วุฒิการศึกษา.....	49
ความรู้ความเข้าใจ.....	50
การปรับตัว.....	54
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	61
งานวิจัยที่เกี่ยวข้องในประเทศ.....	61
งานวิจัยที่เกี่ยวข้องต่างประเทศ.....	64
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	68
การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง.....	68
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	69
ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ.....	69
วิธีหาคูคุณภาพเครื่องมือ.....	70
การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล.....	71
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	72
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	74
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	74
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	74
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	74

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
5 สรุป อภิปราย และข้อเสนอแนะ.....	93
วัตถุประสงค์ของงานวิจัย.....	93
สมมุติฐานในการวิจัย.....	93
วิธีการศึกษาค้นคว้า.....	93
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	94
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	95
สรุปผลการวิจัย.....	96
อภิปรายผล.....	97
ข้อเสนอแนะ.....	103
 บรรณานุกรม.....	 104
ภาคผนวก.....	114
ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์.....	145

บัญชีตาราง

ตาราง		หน้า
1	จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	68
2	จำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล.....	75
3	แสดงผลการวิเคราะห์หาความเข้าใจในระบบคุณภาพ และการปรับตัว ของพนักงาน.....	76
4	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของพนักงาน ที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบคุณภาพ GMP และ HACCP โดยรวม และรายด้าน.....	77
5	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของพนักงานที่มี ต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบคุณภาพ GMP และ HACCP จำแนกตามประสบการณ์.....	77
6	การเปรียบเทียบความความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงาน ภายใต้ระบบคุณภาพ GMP และ HACCP จำแนกตามประสบการณ์...	78
7	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของพนักงาน ที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบคุณภาพ GMP และ HACCP จำแนก ตามแผนกที่สังกัด.....	79
8	การเปรียบเทียบความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงาน ภายใต้ระบบคุณภาพ GMP และ HACCP จำแนกตามแผนกที่สังกัด.....	80
9	การทดสอบรายคู่ของความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติ งานภายใต้ระบบGMP และ HACCP ด้านปฏิบัติตามระบบ จำแนกตาม แผนกที่สังกัด.....	81
10	การทดสอบรายคู่ของความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงาน ภายใต้ระบบคุณภาพ GMP และ HACCP ด้านประโยชน์ที่ได้รับ จากระบบ จำแนกตามแผนกที่สังกัด.....	82
11	การทดสอบรายคู่ของความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ ระบบคุณภาพ GMP และ HACCP โดยรวม จำแนกตามแผนกที่สังกัด...	82
12	การเปรียบเทียบความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ ระบบคุณภาพ GMP และ HACCP จำแนกตามวุฒิการศึกษา.....	83

บัญชีตาราง

ตาราง (ต่อ)	หน้า
13 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของพนักงาน ที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบคุณภาพ GMP และ HACCP จำแนกตามความรู้ความเข้าใจ.....	84
14 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของพนักงานภายใต้ระบบคุณภาพ GMP และ HACCP จำแนกตามความรู้ความเข้าใจในระบบ.....	85
15 การทดสอบรายคู่ของความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงาน ภายใต้ระบบคุณภาพ GMP และ HACCP ด้านการปฏิบัติงานตาม ระบบ จำแนกตามความรู้ความเข้าใจ.....	86
16 การทดสอบรายคู่ของความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงาน ภายใต้ระบบคุณภาพ GMP และ HACCP ด้านประโยชน์ที่ได้รับ จำแนกตามความรู้ความเข้าใจ.....	86
17 การทดสอบรายคู่ของความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงาน ภายใต้ระบบคุณภาพ GMP และ HACCP โดยรวม จำแนกตาม ความรู้ความเข้าใจ.....	87
18 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของพนักงาน ที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบคุณภาพ GMP และ HACCP จำแนก ตามการปรับตัว.....	88
19 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของพนักงานภายใต้ระบบคุณภาพ GMP และ HACCP จำแนกตามการปรับตัว.....	89
20 การทดสอบรายคู่ของความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงาน ภายใต้ระบบคุณภาพ GMP และ HACCP ด้านปฏิบัติงานตามระบบ จำแนกการปรับตัว.....	90
21 การทดสอบรายคู่ของความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงาน ภายใต้ระบบคุณภาพ GMP และ HACCP ด้านประโยชน์ที่ได้รับ จำแนกตามการปรับตัว.....	90
22 การทดสอบรายคู่ของความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงาน ภายใต้ระบบคุณภาพ GMP และ HACCP โดยรวม จำแนกตาม การปรับตัว.....	91

บัญชีตาราง

ตาราง (ต่อ)

หน้า

23	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจในระบบ GMP และ HACCP.....	138
24	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับการปรับตัวของพนักงาน.....	140
25	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงานตามระบบคุณภาพ GMP และ HACCP รายด้านการปฏิบัติงานตามระบบ....	141
26	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงานตามระบบคุณภาพ GMP และ HACCP รายด้านประโยชน์ที่ได้รับจากระบบ..	143

บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบ	หน้า
1 กรอบความคิดในการศึกษาความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงาน ภายใต้ระบบคุณภาพ GMP และ HACCP.....	10
2 แสดง CCP decision tree.....	22
3 แสดงหลักการของ decision tree มาใช้เพื่อควบคุมจุดวิกฤตที่ต้องควบคุม CCP.....	23
4 แผนผังโครงสร้างสายการบังคับบัญชาของบริษัท.....	35
5 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานและการจงใจในงาน....	45

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 ในหมวดที่ 6 มาตรา 47 ถึง มาตรา 51 กำหนดให้สถานศึกษาต้องจัดให้มีระบบประกันคุณภาพทางการศึกษาเพื่อพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานของผู้เรียน เป็นการสร้างความมั่นใจในคุณภาพของผู้เรียนให้แก่ ผู้ปกครองและผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับสถานศึกษา โดยผู้เรียนจะได้รับการศึกษาที่มีประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่องเพื่อไปสู่การพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานที่ดีของผู้เรียน ให้ผู้เรียนมีทักษะชีวิต ประสพการณ์ที่ดีและเป็นบุคลากรที่มีคุณภาพต่อไป ถ้าเปรียบโรงเรียนเหมือนกับโรงงานอุตสาหกรรม นักเรียนก็เหมือนสินค้าที่ผลิตออกมาสู่ตลาด ซึ่งอาจเป็นสินค้าที่ดีวางขายอยู่ในห้างสรรพสินค้าหรืออาจเป็นสินค้าขายอยู่ตามตลาดทั่วไป ขึ้นอยู่กับโรงเรียนมีกระบวนการควบคุมและพัฒนาคุณภาพของสินค้าให้เป็นที่นิยมแพร่หลายได้ดีเพียงไร โรงเรียนมีบทบาทสำคัญในการปรับปรุงพัฒนา และเตรียมความพร้อมในการพัฒนานักเรียนไปสู่เป้าหมายที่วางไว้ โรงเรียนที่มีคุณภาพจะต้องมีแนวทางในการพัฒนา โดยขึ้นอยู่กับปัจจัยในการผลิต การกระจายอำนาจ การเน้นระบบในการทำงาน การยืดหยุ่นการทำงานแบบมีส่วนร่วม การมีเอกภาพในการบริหารงาน การจัดการศึกษาเพื่อปวงชน การจัดการศึกษาที่ยึดนักเรียนเป็นสำคัญและการมีระบบคุณภาพที่มีมาตรฐานอย่างชัดเจน เพื่อสร้างความเชื่อมั่น ความเลื่อมใสศรัทธาแก่สังคมและชุมชนในการผลิตผู้เรียนที่มีคุณภาพ (สมชาย เทพแสง. 2543: 13)

ทางด้านอุตสาหกรรมอาหารซึ่งเป็นอุตสาหกรรมที่สร้างรายได้หลักให้แก่ประเทศไทย ใช้วัตถุดิบภายในประเทศคือ นำเอาผลผลิตทางการเกษตรไปพัฒนาและแปรรูปทางอุตสาหกรรม หลากหลาย ทำให้ง่ายต่อการลงทุน การพัฒนาอุตสาหกรรมอาหารมีวัตถุประสงค์ของการผลิตเพื่อทดแทนการนำเข้า เมื่อการผลิตมีการขยายตัวดีขึ้นประกอบกับผู้ประกอบการมีความรู้ความชำนาญมากขึ้น จึงทำให้เกิดศักยภาพในการผลิตสินค้าเพื่อการส่งออก (นฤมล คงทน; และ สุนทรีย์ เกตุคง. 2544:17) ผลผลิตอุตสาหกรรมอาหารที่ดีมีคุณภาพจะต้องผ่านระบบคุณภาพเพื่อให้ได้สินค้าที่มีคุณภาพและมีมาตรฐานตามข้อกำหนดเช่นเดียวกับในด้านการศึกษาผลผลิตที่มีคุณภาพก็คือผู้เรียนที่ผ่านระบบคุณภาพทางการศึกษาและเป็นบุคคลคุณภาพในสังคม

การพัฒนาอุตสาหกรรมอาหารถือเป็นการเปลี่ยนทิศทางการผลิต เพื่อทดแทนการนำเข้า ไปสู่การผลิตเพื่อการส่งออกและสามารถนำรายได้เข้าสู่ประเทศ แต่ในปัจจุบันสถานการณ์การค้าโลกมีการเปลี่ยนแปลงทำให้อุตสาหกรรมอาหารของไทยกำลังอยู่ในช่วงหัวเลี้ยวหัวต่อซึ่งผู้ประกอบการที่อยู่ในอุตสาหกรรมอาหารจะต้องเร่งพัฒนาความสามารถทั้งในเรื่อง เทคโนโลยี การผลิต การตลาด และ

การจัดการอย่างต่อเนื่องรวมถึงความพยายามผลิตสินค้าให้มีมูลค่าเพิ่มสูงขึ้น ในขณะเดียวกันยังจำเป็นต้องให้ความสำคัญทางด้านความสะอาดและสุขอนามัย ควบคู่ไปกับการพัฒนาตนเองเข้าสู่มาตรฐานสากล โดยยึดหลักการปฏิบัติที่ดีในการผลิตตามระบบ GMP (Good Manufacturing Practice) และระบบการวิเคราะห์อันตรายและจุดวิกฤตที่ต้องควบคุมหรือระบบ HACCP (Hazard Analysis and Critical Control Point) ซึ่งถือเป็นมาตรฐานสากลด้านคุณภาพในการพัฒนาองค์กรให้ได้มาตรฐานและเป็นที่ยอมรับทั้งภายในและภายนอกประเทศ นอกจากนี้ ปัจจัยที่สำคัญในการที่จะรักษาความสามารถในการแข่งขันของอุตสาหกรรมอาหารไว้คือ การบริหารมูลค่าเพิ่ม (Supply Chain Management) เป็นกระบวนการตั้งแต่การจัดหาวัตถุดิบ ผ่านขั้นตอนการผลิตตลอดจนการนำเข้าสู่สินค้าจากผู้ผลิตไปสู่ผู้บริโภค (สุมิล กิริติพิบูล. 2545: 2-3)

หลักการของระบบคุณภาพ GMP และ HACCP อาศัยหลักการทางด้านวิทยาศาสตร์ในการวิเคราะห์ โดยการควบคุมคุณภาพจะเกี่ยวข้องกับการที่จะทำให้ผลิตภัณฑ์มีคุณภาพตามที่กำหนดและสอดคล้องกับมาตรฐานความพอใจของผู้บริโภค (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. 2545: 7) ระบบคุณภาพดังกล่าวยังสามารถใช้ปฏิบัติได้โดยตลอด ทั้งในวงจรการผลิตอาหารตั้งแต่ผู้ผลิตอาหารเบื้องต้นจนถึงผู้บริโภคขั้นสุดท้าย เป็นการสร้างความมั่นใจในเรื่องความปลอดภัยของอาหารแก่ผู้บริโภค ข้อกำหนดของระบบคุณภาพ GMP และ HACCP นั้นเกิดจากโครงการมาตรฐานอาหาร FAO / WHO ที่เรียกย่อๆ ว่า CODEX เป็นข้อกำหนดสากล โดยมีเป้าหมายหลักในการคุ้มครองสุขภาพอนามัยของผู้บริโภค (สุนทรีย์ เกตุคง. 2544: 18)

การนำระบบมาตรฐานมาปรับใช้ในองค์กรการผู้บริหารต้องมีความมุ่งมั่น สนับสนุนระบบคุณภาพของบริษัทโดยเป็นผู้นำในการพัฒนาระบบคุณภาพ แสดงให้พนักงานทั่วไปเห็นเพื่อทำให้เกิดผลดีในการกระตุ้นและจูงใจให้พนักงานเห็นความสำคัญของระบบคุณภาพ และความจริงจังในการสร้างระบบขึ้นในองค์กรของตน ต้องมีความเข้าใจอย่างแท้จริงในเหตุผลของการจัดทำและนำเอาระบบคุณภาพมาใช้ในองค์กร ซึ่งเป็นการตอบสนองต่อข้อเรียกร้องของลูกค้าในเรื่องคุณภาพของสินค้าและในขณะเดียวกันเพื่อให้สามารถลดต้นทุนให้แข่งขันในตลาดได้ ในอดีตบริษัทใหญ่มักได้เปรียบจากขนาด ซึ่งมีผลถึงอำนาจการต่อรองทางการค้า แต่ในปัจจุบันการค้าได้เปิดเสรีมากขึ้น บริษัทขนาดเล็กสามารถแข่งขันกับบริษัทขนาดใหญ่ได้ โดยผ่านระบบการรับรองมาตรฐานต่างๆ เพื่อแสดงถึงคุณภาพสินค้า บริษัทขนาดเล็กยังมีความได้เปรียบในแง่ของความสามารถในการปรับตัวได้ง่ายกว่าบริษัทใหญ่ โดยการลดขั้นตอนที่ซ้ำซ้อนในกระบวนการบริหารจัดการตั้งแต่การผลิตจนถึงการนำสินค้าสู่ผู้บริโภค (Logistic) ครอบคลุมถึงผู้ผลิตและผู้จัดจำหน่าย และการเพิ่มประสิทธิภาพในการผลิต (Productivity) โดยการลดต้นทุนที่ไม่จำเป็น แทนการลดราคาวัตถุดิบหรือปัจจัยการผลิต เช่น แรงงาน หรือลดคุณภาพวัตถุดิบ (สมหมาย จิรจตุรพักตร์. 2546: 1) เป็นการบริหารมูลค่าเพิ่มที่มีประสิทธิภาพ

องค์กรต้องมีวิสัยทัศน์ในการตอบสนองความพึงพอใจของลูกค้าด้วยควมมีคุณภาพของสินค้า การฝึกอบรมพนักงานเป็นทางหนึ่งที่ช่วยให้แน่ใจว่าพนักงานมีความรู้ที่ถูกต้องเกี่ยวกับระบบคุณภาพ การฝึกอบรมที่เหมาะสมยังช่วยลดการต่อต้านการเปลี่ยนแปลงของผู้ปฏิบัติงาน ทั้งนี้อาจมีการประเมินผลงานเพื่อส่งผลให้พนักงานมีความกระตือรือร้นมากขึ้น การฝึกอบรมอย่างต่อเนื่องจะช่วยสร้างจิตสำนึกให้พนักงานเห็นถึงความสำคัญของการรักษาระบบคุณภาพให้ยั่งยืนเมื่อได้รับการรับรองแล้ว โดยจะต้องรักษามาตรฐานของระบบคุณภาพมาตรฐานไว้มิฉะนั้นอาจจะถูกถอนใบรับรองได้ (สุดคณิง พงษ์พิสุทธินันท์. 2543: 70)

บริษัทหลักชัยคำสุรา จำกัด เป็นบริษัทที่ดำเนินธุรกิจการผลิตและจำหน่ายสุรสำเร็จรูปโดยมีนโยบายมุ่งเน้นการพัฒนาคุณภาพผลิตภัณฑ์ และการบริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพ ได้รับการรับรองระบบคุณภาพตามมาตรฐานระบบ GMP และ HACCP โดยสถาบันรับรองนานาชาติบูเวริตัส (Bureau Veritas Quality International - BVQI) ตั้งแต่เดือนเมษายน พ.ศ. 2547 งานวิจัยครั้งนี้จึงมุ่งศึกษาความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบคุณภาพ GMP และ HACCP ผลการวิจัยทำให้พนักงานและผู้บริหารได้ทราบถึงสภาพที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานภายใต้ระบบคุณภาพ GMP และ HACCP และผู้บริหารนำมาพิจารณาดำเนินการพัฒนาพนักงานให้มีความรู้ความเข้าใจในระบบคุณภาพ ส่งเสริมการปรับตัวของพนักงานเข้าสู่ระบบคุณภาพ GMP และ HACCP และกระตุ้นให้พนักงานเห็นความสำคัญของการปฏิบัติงานตามระบบระบบ และเห็นประโยชน์ที่ได้รับจากระบบคุณภาพ GMP และ HACCP ตามนโยบายของบริษัท ตอบสนองความต้องการในการปฏิบัติงานของพนักงาน ช่วยให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ตั้งวัตถุประสงค์ไว้ดังนี้

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบคุณภาพ GMP และ HACCP ใน 2 ด้าน ได้แก่ ด้านการปฏิบัติงานตามระบบ และด้านประโยชน์ที่ได้รับจากระบบ
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบคุณภาพ GMP และ HACCP จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ความรู้ความเข้าใจในระบบคุณภาพ และการปรับตัวของพนักงาน

ความสำคัญของการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้จะเป็นประโยชน์กับพนักงานและผู้บริหารบริษัทหลักชัยคำสุรา จำกัด ดังนี้

1. พนักงานได้รับรู้สารสนเทศเกี่ยวกับการปฏิบัติงานภายใต้ระบบคุณภาพ GMP และ HACCP และนำมาใช้ในปรับตัวให้เข้ากับระบบคุณภาพเพิ่มมากขึ้น
2. ผู้บริหารสามารถใช้เป็นแนวทางในการสนับสนุน ส่งเสริมให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานทำให้เกิดศักยภาพและประสิทธิภาพมากขึ้น
3. ผู้บริหารใช้ในการพัฒนาระบบคุณภาพ GMP และ HACCP ของบริษัทหลักชัยคำสุรา จำกัด ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น
4. ผู้บริหารสามารถใช้สารสนเทศข้อค้นพบจากการวิจัยในการปรับปรุงการปฏิบัติงานของพนักงาน และทำการอบรม ส่งเสริมความรู้ ความเข้าใจของพนักงานในการทำงานภายใต้ระบบคุณภาพ GMP และ HACCP

ขอบเขตของการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ได้กำหนดขอบเขตในการศึกษาวิจัยไว้ดังนี้

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตเนื้อหาในการวิจัย ความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบคุณภาพ GMP และ HACCP ใน 2 ด้าน ได้แก่ ด้านการปฏิบัติตามระบบ และด้านประโยชน์ที่ได้รับจากระบบ

2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

2.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัยคือ พนักงานบริษัทหลักชัยคำสุรา จำกัด ฝ่ายผลิตจำนวน 95 คน ฝ่ายบริหารและฝ่ายบัญชี จำนวน 70 คน และฝ่ายวิศวกรรมจำนวน 48 คน รวม 220 คน (ข้อมูล ณ เดือนธันวาคม 2547 ฝ่ายบุคคล บริษัทหลักชัยคำสุรา จำกัด)

2.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ผู้วิจัยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างใช้ตารางเครจซี่และมอร์แกน (Krejcie & Morgan, 1970: 608) จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ได้รวม 183 คน ทำการสุ่มกลุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธีการสุ่มแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling) ตามสัดส่วนของแผนกที่สังกัด ได้พนักงานที่สังกัดฝ่ายผลิตจำนวน 76 คน ฝ่ายบริหารและบัญชี จำนวน 59 คน และ ฝ่ายวิศวกรรมจำนวน 48 คน

3. ตัวแปรที่ศึกษา

ตัวแปรอิสระแบ่งเป็นดังนี้

1.1 ปัจจัยส่วนบุคคล

1.1.1 ประสบการณ์

- ต่ำกว่า 5 ปี
- 5-10 ปี
- มากกว่า 10 ปี

1.1.2 แผนกที่สังกัด

- ฝ่ายผลิต
- ฝ่ายบริหารและบัญชี
- ฝ่ายวิศวกรรม

1.1.3 วุฒิการศึกษา

- ต่ำกว่าปริญญาตรี
- ปริญญาตรีหรือสูงกว่าปริญญาตรี

1.2 ความรู้ความเข้าใจในระบบคุณภาพ

1.2.1. ระดับน้อย

1.2.2. ระดับปานกลาง

1.2.3. ระดับมาก

1.3. การปรับตัวของพนักงาน

1.3.1 ระดับน้อย

1.3.2 ระดับปานกลาง

1.3.3 ระดับมาก

2. ตัวแปรตาม (Dependent Variables) ได้แก่ ความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงานตามระบบคุณภาพ GMP&HACCP

2.1 ด้านปฏิบัติงานตามระบบ

2.2 ด้านประโยชน์ที่ได้รับจากระบบ

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ระบบคุณภาพ GMP หมายถึง ระบบการจัดการและควบคุมผลิตภัณฑ์อาหารให้ปลอดภัยตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่ดีในการผลิต ซึ่งครอบคลุม 6 หมวด ได้แก่ สถานที่ตั้งและอาคารผลิต เครื่องมือเครื่องจักรและอุปกรณ์ในการผลิต การควบคุมกระบวนการผลิต การสุขาภิบาล การบำรุงรักษาและการทำความสะอาด บุคลากรและสุขลักษณะผู้ปฏิบัติงาน

2. ระบบคุณภาพ HACCP หมายถึง ระบบวิเคราะห์อันตรายจุดวิกฤตที่ต้องควบคุมในกระบวนการผลิตเพื่อให้เกิดความปลอดภัยแก่ผลิตภัณฑ์ มี 7 ขั้นตอน ได้แก่ การวิเคราะห์อันตราย การหาจุดวิกฤตที่ต้องควบคุม การกำหนดค่าวิกฤต การตรวจติดตามควบคุมจุดวิกฤต การกำหนดวิธีการแก้ไข การกำหนดวิธีการทวนสอบ และการกำหนดระบบเอกสารและข้อมูล

3. ความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบคุณภาพ GMP และ HACCP หมายถึง ระดับความรู้สึกของพนักงานในด้านบวกต่อสภาพการปฏิบัติงานที่นำระบบคุณภาพ GMP และ HACCP มาใช้ โดยพิจารณาความพึงพอใจ 2 ด้าน ได้แก่ ด้านการปฏิบัติงานตามระบบ และด้านประโยชน์ที่ได้รับจากระบบ ประเมินได้โดยใช้แบบสอบถามที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้น

3.1 ด้านการปฏิบัติงานตามระบบ หมายถึง การปฏิบัติตามกฎข้อบังคับ การจัดทำเอกสารในการทำงานให้เป็นระบบ วิธีปฏิบัติตามข้อกำหนดของบริษัทที่ใช้ควบคุมผลิตภัณฑ์ ได้แก่ ข้อกำหนดทั่วไป อาคารและสิ่งอำนวยความสะดวก อุปกรณ์ การควบคุมการผลิตและแปรรูป

3.2 ด้านประโยชน์ที่ได้รับจากระบบ หมายถึง ผลประโยชน์ที่ทำให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีต่อองค์กรมีการควบคุมและประสานงานได้ดี มีการตรวจสอบและพัฒนาตัวเอง มีการควบคุมดูแลหน่วยงาน รวมถึงคุณภาพผลิตภัณฑ์และบริการ และเพิ่มผลผลิต ลดค่าใช้จ่ายที่องค์กรได้รับเมื่อพนักงานปฏิบัติตามข้อกำหนดในการควบคุมผลิตภัณฑ์

4. ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย

4.1 ประสบการณ์ หมายถึง ระยะเวลาในการปฏิบัติงานตั้งแต่ได้รับการบรรจุแต่งตั้งเป็นพนักงานจนถึงปัจจุบัน จำแนกเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่ ต่ำกว่า 5 ปี 5-10 ปี และมากกว่า 10 ปี

4.2 แผนกที่สังกัด หมายถึง กลุ่มของหน่วยงานที่มีหน้าที่ความรับผิดชอบภายในบริษัท จำแนกเป็น 3 ฝ่าย ดังนี้

4.2.1 ฝ่ายผลิต วางแผนดูแลควบคุมกระบวนการผลิตภายใน วางแผนและกำหนดระบบการผลิต

4.2.2 ฝ่ายบริหารและบัญชี ควบคุมดูแลความปลอดภัยในการทำงาน สรรหาและจ้างบุคลากรในแต่ละตำแหน่ง และควบคุมดูแลการดำเนินงานด้านการเงินและบัญชีและการวางแผนงบประมาณ

4.2.3 ฝ่ายวิศวกรรม ดูแลควบคุมบำรุงรักษาอาคาร พื้นที่ และโครงสร้างพื้นฐาน ให้มีความพร้อม

4.3 วุฒิการศึกษา หมายถึง วุฒิการศึกษาชั้นสูงสุดของพนักงาน โดยจำแนกวุฒิการศึกษา ออกเป็น 2 ระดับ คือ ต่ำกว่าปริญญาตรี และปริญญาตรีและสูงกว่าปริญญาตรี

4. ความรู้ความเข้าใจในระบบคุณภาพ หมายถึง ระดับการรับรู้ ความเข้าใจของพนักงาน เกี่ยวกับกฎเกณฑ์ของระบบคุณภาพ GMP และ HACCP จำแนกเป็น 3 ระดับ คือ ระดับน้อย ระดับปานกลาง และระดับมาก

4.1 ระดับน้อย หมายถึง ระดับคะแนนน้อยกว่า 2.96 คะแนน

4.2 ระดับปานกลาง หมายถึง ระดับคะแนนระหว่าง 2.96 – 3.80 คะแนน

4.3 ระดับมาก หมายถึง ระดับคะแนนมากกว่า 3.80 คะแนน

5. การปรับตัวของพนักงาน หมายถึง ระดับพฤติกรรมของพนักงานที่สามารถปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อมที่มีการเปลี่ยนแปลงอันเนื่องมาจากการปฏิบัติงานตามระบบคุณภาพให้สามารถปฏิบัติตามภารกิจของงานนั้น ๆ ได้ตามความรับผิดชอบที่ได้รับมอบหมาย มีการพัฒนาตนเองโดยการฝึกอบรมศึกษาหาความรู้ใหม่ ๆ และความเป็นทีมงานสามารถประสานงานและทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ จำแนกเป็น 3 ระดับ คือ ระดับน้อย ระดับปานกลาง และ ระดับมาก

5.1 ระดับน้อย หมายถึง ระดับคะแนนน้อยกว่า 2.96 คะแนน

5.2 ระดับปานกลาง หมายถึง ระดับคะแนนระหว่าง 2.96 – 3.80 คะแนน

5.3 ระดับมาก หมายถึง ระดับคะแนนมากกว่า 3.80 คะแนน

6. พนักงาน หมายถึง ผู้ที่ปฏิบัติงานอยู่ในบริษัทหลักชัยคำสุรา จำกัดและได้รับการบรรจุแต่งตั้งจากบริษัทหลักชัยคำสุรา จำกัด

7. บริษัท หมายถึง บริษัทหลักชัยคำสุรา จำกัด ตั้งอยู่เลขที่ 46 หมู่ 1 ตำบลหนองกลางนา อำเภอมือง จังหวัดราชบุรี 70000

กรอบความคิดในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมุ่งศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานต่อระบบคุณภาพ GMP และ HACCP โดยผู้วิจัยใช้แนวคิดและทฤษฎีของสมหมาย จีรจตุรพัทธร (2546: 21-24) ซึ่งกล่าวถึงหลักการปฏิบัติที่ดีตามระบบคุณภาพ GMP และ HACCP ตามระบบ HACCP มีการวิเคราะห์อันตราย และจุดวิกฤตที่ต้องควบคุมในการผลิตอาหาร เป็นระบบการป้องกันที่มุ่งเน้นถึงการประเมินและวิเคราะห์อันตรายที่อาจปนเปื้อนในอาหาร เช่น เชื้อโรค สารเคมี หรือสิ่งแปลกปลอมต่าง ๆ การวิเคราะห์ติดตามและระบบคุณภาพ HACCP ใช้ควบคู่กับ GMP ซึ่งเป็นระบบบริหารคุณภาพโดยครอบคลุมสิ่งต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการผลิต ได้แก่ สถานที่ เครื่องมือ เครื่องจักร อุปกรณ์ การดูแล

สุขอนามัย สิ่งแวดล้อม บำรุงรักษา ดูแลความสะอาด และบุคลากร ส่วนด้านประโยชน์ที่ได้รับจากระบบคุณภาพ GMP และ HACCP ผู้วิจัยได้ใช้ทฤษฎีของนิรมล กิตติกุล (2546: 276) ซึ่งระบุประโยชน์ขององค์กรที่ได้รับจากระบบคุณภาพ GMP และ HACCP ในแง่ผลประโยชน์ที่ทำให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีต่อองค์กร มีการควบคุมและประสานงานได้ดี มีการตรวจสอบและพัฒนาตนเอง มีการควบคุมดูแล ประเมินจุดอ่อน จุดแข็งของหน่วยงาน และผลิตภัณฑ์และบริการ และเพิ่มผลผลิตลดค่าใช้จ่าย

สำหรับตัวแปรอิสระที่มีผลต่อความพึงพอใจของพนักงานภายใต้ระบบคุณภาพ GMP และ HACCP นั้นผู้วิจัยได้จำแนกเป็นปัจจัยส่วนบุคคล ความรู้ความเข้าใจในระบบคุณภาพ GMP และ HACCP และการปรับตัวของพนักงานต่อระบบคุณภาพ GMP และ HACCP ดังต่อไปนี้

ประสบการณ์ จากการวิจัยของสมบุรณ์ พงษ์พลสุข (2546: บทคัดย่อ) เรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ ผลการวิจัยพบว่าพนักงานที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่างกันจะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานต่างกัน สอดคล้องกับผลการวิจัยของสมหมาย จิรจตุรพักตร์ (2546: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาทัศนคติของพนักงานบริษัทกรีนสปอร์ต พบว่าระยะเวลาของประสบการณ์ที่แตกต่างกันจะทำให้ทัศนคติแตกต่างกัน

แผนกที่สังกัด ณันทวุฒิ วรจนากิจพัฒน์ (2548: บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่องตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความรู้ความเข้าใจ ทัศนคติ และพฤติกรรมของพนักงานที่มีต่อหลักเกณฑ์วิธีการที่ดีในการผลิตยา (Good Manufacturing Practice:GMP) พบว่าตัวแปรที่ทำให้ความพึงพอใจในการทำงานคือตำแหน่งงานที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และงานวิจัยของปาริชาติ ถิ่นหัวเสือ (2545: บทคัดย่อ) เรื่องความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002 กรณีศึกษาบริษัทหาคาโอเอ อีสเทิร์น จำกัด พบว่าพนักงานที่มีแผนกที่สังกัดต่างกันจะมีความคิดเห็นในการปฏิบัติงานต่างกัน

วุฒิการศึกษา ภูษิต ทิพย์รักษา (2547: บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้านครหลวงเขตบางเขน พบว่าระดับการศึกษา มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านสัมพันธภาพ สอดคล้องกับงานวิจัยของสมหมาย จิรจตุรพักตร์ (2546: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาทัศนคติของพนักงานบริษัทกรีนสปอร์ต (ประเทศไทย) จำกัด พบว่าพนักงานที่มีการศึกษาแตกต่างกันมีทัศนคติต่อการศึกษากันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และแนวคิดของสมบุรณ์ พงษ์พลสุข (2546: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) พบว่าพนักงานมีวุฒิการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมแตกต่างกัน และปาริชาติ ถิ่นหัวเสือ (2545: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002 กรณีศึกษาบริษัทหาคาโอเอ อีสเทิร์น จำกัด พบว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบการบริหารงานคุณภาพต่างกัน

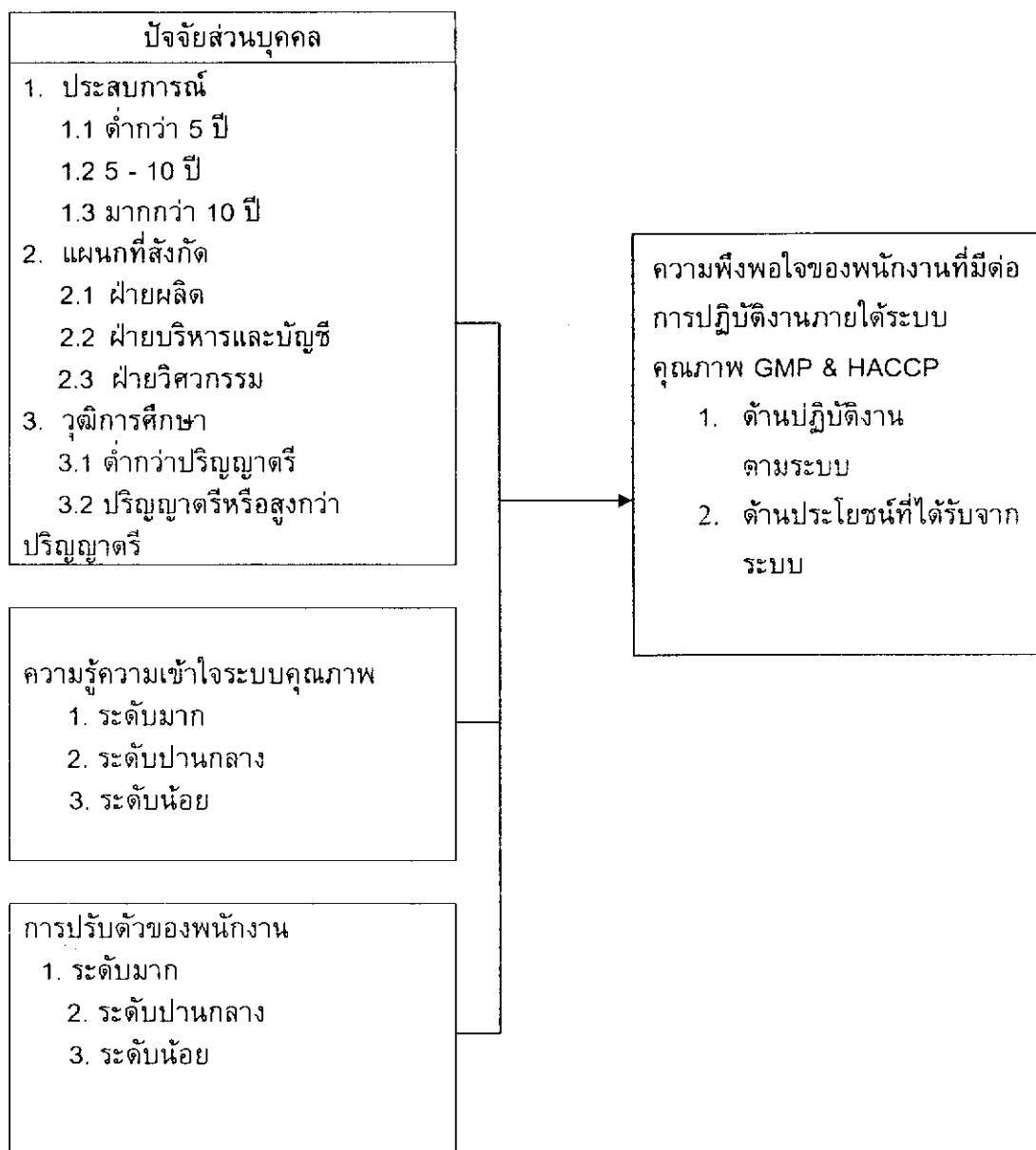
ด้านความรู้ความเข้าใจระบบคุณภาพ GMP และ HACCP ผู้วิจัยอาศัยทฤษฎีและแนวคิดของบลูม (Bloom, 2005: Online) ซึ่งจำแนกความรู้ในแง่ของความรู้ ความจำ ความเข้าใจ การนำไปใช้ การวิเคราะห์ การสังเคราะห์ และการประเมินค่า

การปรับตัวในการทำงานของบุคลากร บุคลากรต้องมีการปรับตัวเพื่อให้สามารถทำงานอย่างมีประสิทธิภาพและติดตามผลได้ การปรับตัวในการทำงาน เช่น การทำงานให้หนักขึ้น ใช้เวลาเพิ่มมากขึ้น เงื่อนไขในการปรับตัวคือ การสนองต่อนโยบายองค์กร การมีส่วนร่วม การสนับสนุนโดยการใช้ความรู้ในการทำงานเพื่อให้ประสบความสำเร็จตามเป้าหมายและตอบสนองความต้องการทางจิตใจ คือ ความพึงพอใจในการปฏิบัติตามภารกิจของงานนั้น ๆ ให้บรรลุผล การใช้ความรู้ความสามารถอย่างมีคุณค่าทำให้เกิดความภาคภูมิใจ พนักงานมีการปรับตัวเมื่อองค์กรมีการเปลี่ยนแปลงในงาน (อุมารักษ์ พุทธปาน. 2546: 14; อ้างอิงจาก Rambo 1982. *Work and Organizational Behavior*. pp.152-153)

กรอบความคิดในการวิจัยคิดดังกล่าวแสดงไว้ในภาพประกอบ 1

ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรตาม



ภาพประกอบ 1 กรอบแนวความคิดในการวิจัย

สมมติฐานในการวิจัย

1. พนักงานที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบคุณภาพ GMP และ HACCP ต่างกัน
2. พนักงานที่มีความรู้ความเข้าใจในระบบคุณภาพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบคุณภาพ GMP และ HACCP ต่างกัน
3. พนักงานที่มีการปรับตัวของพนักงานต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบคุณภาพ GMP และ HACCP ต่างกัน

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาวิจัยเรื่อง การศึกษาความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงานตามระบบคุณภาพ GMP และ HACCP นั้น ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารทฤษฎี แนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในเรื่องดังต่อไปนี้

1. ความเป็นมา ความหมาย และความสำคัญ ของระบบคุณภาพ
2. ระบบคุณภาพ GMP และ HACCP
 - 2.1 หลักเกณฑ์ของระบบ GMP และ HACCP
 - 2.2 ขั้นตอนการจัดทำระบบ GMP และ HACCP
3. ประโยชน์ที่ได้รับจากระบบคุณภาพ GMP และ HACCP
4. การดำเนินการตามระบบคุณภาพ GMP และ HACCP ของบริษัทหลักชัยคำสุรา จำกัด
 - 4.1 ข้อมูลและประวัติของบริษัทหลักชัยคำสุรา จำกัด
 - 4.2 การดำเนินการตามระบบคุณภาพ GMP และ HACCP
5. ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงาน
 - 5.1 ความหมายของความพึงพอใจ
 - 5.2 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
 - 5.3 องค์ประกอบของความพึงพอใจ
 - 5.4 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจ
6. เอกสารเกี่ยวกับตัวแปรต้นที่ศึกษา
 - 6.1 ประสพการณ์
 - 6.2 แผนกที่สังกัด
 - 6.3 วุฒิการศึกษา
 - 6.4 ความรู้ความเข้าใจ
 - 6.5 การปรับตัว
7. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
 - 7.1 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องในประเทศ
 - 7.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องต่างประเทศ

1. ความเป็นมา ความหมาย และความสำคัญ ของระบบคุณภาพ

ความเป็นมาของระบบคุณภาพ

การควบคุมคุณภาพได้พัฒนาขึ้นเป็นครั้งแรกในประเทศญี่ปุ่น โดยอาศัยพื้นฐานทางทฤษฎีการบริหารที่แพร่หลายในสหรัฐอเมริกามาก่อน หลังจากสงครามโลกครั้งที่ 2 ซึ่งประเทศญี่ปุ่นได้แพ้สงครามและเริ่มมีการฟื้นฟูพัฒนาประเทศในด้านการผลิตสินค้าที่มีคุณภาพสูงและราคาไม่แพง เพื่อเป็นรายได้เข้าประเทศ และเป็นการตระหนักถึงคุณภาพของผลิตภัณฑ์ ทำให้ญี่ปุ่นมีการพัฒนาเทคนิคการบริหารซึ่งเรียกว่า การควบคุมคุณภาพงานหรือ QC (Quality Control) และมีการส่งเสริมกิจกรรม QC โดยมีเป้าหมายของกิจกรรม ดังต่อไปนี้ (บรรจง จันทรมาศ, 2544: 1) คือ

1. เพื่อปรับปรุงความเป็นผู้นำและความสามารถในการบริหารของผู้บริหาร
2. เพื่อที่จะให้กระบวนการควบคุมคุณภาพได้รับความร่วมมือจากพนักงานทุกๆ คนใน

การสร้างขวัญและกำลังใจ ตลอดจนสร้างบรรยากาศให้ทุกคนสนใจคุณภาพและปรับปรุงประสิทธิภาพ

3. เพื่อให้กลุ่ม QC เป็นศูนย์กลางที่จะควบคุมคุณภาพทั่วองค์กร เพราะกลุ่ม QC จะสามารถสนับสนุนและสนองต่อ QC จะสามารถสนับสนุนและสนองต่อนโยบายที่กำหนดในด้านคุณภาพ โดยระบบบริหารคุณภาพได้มีการพัฒนาเป็นการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร TQM (Total Quality Control) ซึ่งในประเทศไทยนั้น ได้มีการดำเนินงานในด้านการควบคุมคุณภาพประมาณ ปีพ.ศ. 2518 เป็นต้นมาจนถึงปัจจุบัน

ความหมายของคุณภาพ

เกษม พิพัฒน์ปัญญา (2536: 9) ได้ให้ความหมายของคุณภาพว่า หมายถึงคุณสมบัติทุกประการของผลิตภัณฑ์ในการให้บริการโดยตอบสนองความต้องการและสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า

ชูชาติ วิรเศรณี (2542: 24) ได้กล่าวว่าคุณภาพคือความพึงพอใจของผู้บริโภคหรือคุณลักษณะของผลิตภัณฑ์ซึ่งสอดคล้องกับการใช้งาน

จิตรีย์ ทิมจำลองเจริญ (2547: 35) ได้ให้ความหมายของคุณภาพว่าเป็นการผลิตสินค้าให้ได้ตามแบบที่ออกแบบไว้และข้อกำหนดในการใช้งานของสินค้ารวมถึงความพึงพอใจของลูกค้า

บรรจง จันทรมาศ (2544: 2) ได้สรุปความหมายของคุณภาพว่าเป็นคุณสมบัติทุกประการของผลิตภัณฑ์การบริการที่ตอบสนองความต้องการ และสามารถสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า

สุรศักดิ์ ปาเฮ (2543: 6) ได้ให้ความหมายของคุณภาพว่าเป็นคำที่ใช้กันมาในวงการธุรกิจซึ่งโดยหมายถึงการทำให้ลูกค้าพึงพอใจด้วยการทำให้ความต้องการและความหวังของลูกค้าได้รับการตอบสนอง

สมศักดิ์ สินธุระเวชญ์ (2541: 28) ได้ให้ความหมายของคุณภาพว่าเป็นการทำให้ลูกค้าพึงพอใจด้วยการทำให้ความต้องการและความหวังของลูกค้าได้รับการตอบสนอง

จากแนวคิดดังกล่าวสามารถสรุปได้ว่า คุณภาพ คือ ความพึงพอใจของลูกค้าในการได้รับบริการและสามารถดำเนินงานให้เป็นไปตามข้อกำหนดซึ่งมีผลทำให้งานนั้นบรรลุเป้าหมายได้สำเร็จ

ความสำคัญของระบบคุณภาพ

การควบคุมคุณภาพในการผลิตเป็นกระบวนการผลิตที่มีการดำเนินการอย่างมีประสิทธิภาพหรือสินค้าที่ผลิตได้มีมาตรฐานและคุณภาพตามที่ต้องการ การควบคุมคุณภาพมีความสำคัญดังนี้ (จิตติารีย์ ทิมจำลองเจริญ. 2547: 37-39) คือ

1. ได้สินค้าที่มีคุณภาพหรือมาตรฐานที่กำหนด โดยมีต้นทุนต่ำแต่มีประสิทธิภาพในการดำเนินงานสูง
2. ลดความสูญเสียต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นกับระบบการผลิต ทั้งด้านเวลาความปลอดภัยของการทำงาน เครื่องจักรที่ต้องมีการบำรุงรักษาตามกำหนดการใช้งาน
3. ให้ผู้ปฏิบัติงานรู้สึกถึงขอบเขต หน้าที่ความรับผิดชอบของตนว่ามีอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบด้านใด
4. ใช้ในการวางแผนการปฏิบัติงานเกี่ยวกับกำลังการผลิต และอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร
5. ใช้ในการตรวจสอบการปฏิบัติงานว่าเป็นไปตามแผนที่วางไว้หรือไม่
6. ให้ผู้บริหารสามารถวางแผนเกี่ยวกับนโยบาย งบประมาณ ที่ใช้ในการดำเนินงานขององค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ
7. ใช้เป็นเกณฑ์ในการพิจารณาค่าตอบแทนในการทำงานของพนักงานว่าเป็นมาตรฐานหรือต่ำกว่ามาตรฐานตามที่องค์กรกำหนด

จากความสำคัญดังกล่าวสามารถสรุปได้ว่า คุณภาพของสินค้าจะต้องได้มาตรฐานที่กำหนด ลดความสูญเสียต่าง ๆ ที่เกิดในระบบการผลิต สามารถใช้ในการวางแผน ตรวจสอบการปฏิบัติงาน และมีการพิจารณาค่าตอบแทนในการทำงานของพนักงาน

2. ระบบคุณภาพ GMP (Good Manufacturing Practice) และ HACCP (Hazard Analysis and Critical Control Point)

ระบบ GMP และ HACCP เริ่มต้นจากประเทศสหรัฐอเมริกาได้กำหนดกฎหมายหลักเกณฑ์ที่วัดด้วยสัญลักษณ์ทั่วไปในการผลิตอาหารทุกประเภทไว้ใน Code of Federal Regulation (CFR) Title 21 part 110 และมีกฎหมาย GMP สำหรับอาหารโดยในปี ค.ศ.1971 ได้มีกฎหมาย GMP สำหรับผลิตอาหารกระป๋องที่มีกรดต่ำใน CFR Title 21 part 113 เนื่องจากอาหารประเภทนี้มีความเสี่ยงต่อการปนเปื้อนของสารพิษที่สร้างโดยเชื้อ *Clostridium botulinum* โดย GMP ได้นำมาใช้ในการควบคุมการผลิตอาหารและได้มีการผลักดันเข้าสู่โครงสร้างมาตรฐาน

ของอาหาร FAO/WHO ซึ่งเป็นผู้รับผิดชอบการจัดทำมาตรฐานอาหารระหว่างประเทศที่มีชื่อเรียกว่า Codex Alimentarius เป็นภาษาละตินซึ่งมีความหมายว่า “Food Code” หรือ “Food Law” (สุวิมล กิริติพิบูล. 2545: 1-2)

Codex ได้จัดทำข้อคิดเห็นของประเทศสมาชิก มาจัดทำเป็นข้อแนะนำระหว่างประเทศที่เกี่ยวข้องกับหลักการทั่วไปว่าด้วย สุขลักษณะอาหาร (Recommended International Code of Practice : General Principles of Food Hygiene) และยังกำหนดวิธีปฏิบัติด้าน สุขลักษณะ (Code of Hygienic Practice) เฉพาะสำหรับผลิตภัณฑ์อาหารประเภทต่างๆ นอกจากนี้ Codex ยังได้จัดทำข้อแนะนำในการใช้ระบบการวิเคราะห์อันตรายและจุดวิกฤตที่ต้องควบคุม (Hazard Analysis and Critical Control Point ; HACCP) เป็นภาคผนวก หรือ Annex ใน General Principles of Food Hygiene และผ่านการรับรองจากคณะกรรมการ Codex เมื่อเดือน มิถุนายน ค.ศ.1997 ข้อตกลงขององค์การการค้าโลก (World Trade Organization; WTO) ว่าด้วยการใช้มาตรฐานสุขอนามัยและสุขอนามัยพืช (Agreement the Application of Sanitary and Phytosanitary Measures; SPS) ได้อ้างอิงมาตรฐานสากลของโครงการมาตรฐานอาหาร FAO/WHO (Codex) มาใช้เป็นเกณฑ์ในด้านความปลอดภัยของอาหาร เพื่อให้ผู้บริโภคมีความมั่นใจในความปลอดภัยของอาหาร และยังสามารถอ้างอิงในกรณีเกิดความขัดแย้งในทางการค้าระหว่างประเทศ ทำให้มาตรฐาน Codex มีความสำคัญต่อการค้าผลิตผลทางการเกษตรรวมทั้งผลิตภัณฑ์อาหาร

ได้มีผู้ให้นิยามเกี่ยวกับระบบการจัดการและการควบคุมการผลิต GMP และ HACCP สรุปได้ดังนี้

สุวิมล กิริติพิบูล (2545: 2-3) ได้ให้ความหมายของ GMP (Good Manufacturing Practice) หรือในภาษาไทยเรียกว่า หลักเกณฑ์วิธีการที่ดีในการผลิตว่าเป็นแนวคิดหลักในการประกันคุณภาพความปลอดภัยของอาหาร

สมณฑา วัฒนสินธุ์ (2544: 64) ได้ให้ความหมายของ GMP ว่าเป็นข้อกำหนดขั้นต่ำที่ต้องดำเนินการเพื่อให้ได้อาหารที่เหมาะสมสำหรับมนุษย์บริโภค โดยจะต้องมีวิธีการป้องกันความเสี่ยงที่ทำให้อาหารเป็นอันตรายต่อผู้บริโภค

วรภัทร์ ภูเจริญ (2547: ออนไลน์) ได้ให้ความหมายของ GMP คือหลักเกณฑ์วิธีการผลิตที่ดี เป็นข้อกำหนดพื้นฐานที่จำเป็นในการผลิตและควบคุมเพื่อให้ผู้ผลิตปฏิบัติตามและทำให้สามารถผลิตอาหารได้อย่างปลอดภัย เน้นที่การป้องกันและขจัดความเสี่ยงที่จะทำให้อาหารเป็นพิษ เป็นอันตรายและไม่ปลอดภัยต่อผู้บริโภคโดยเป็นที่ยอมรับในมาตรฐานการผลิตที่เป็นสากล

เบญจวรรณ อึ้งกุลมมงคล (2547: ออนไลน์) ได้สรุปความหมายของ GMP คือ หลักเกณฑ์วิธีการที่ดีสำหรับการผลิต ว่าเป็นการจัดการสภาวะแวดล้อมขั้นพื้นฐานของกระบวนการผลิต เช่น การควบคุมสุขลักษณะส่วนบุคคล การควบคุมแมลงและสัตว์นำโรค การออกแบบโครงสร้างอาคารผลิต รวมถึงเครื่องจักรอุปกรณ์ที่ใช้ในการผลิต เป็นต้น

จากแนวคิดดังกล่าวสรุปได้ว่า GMP คือหลักเกณฑ์วิธีการผลิตที่ดีเกี่ยวกับสุขลักษณะอาหารเพื่อให้เกิดความปลอดภัยแก่อาหารและผู้บริโภค และยังเป็นการจัดการด้านความพร้อมของสภาวะแวดล้อมในกระบวนการผลิต เช่น การจัดการด้านอาคารสถานที่การผลิต สุขลักษณะส่วนบุคคล การควบคุมแมลงและสัตว์นำโรค การทำความสะอาดสถานที่การผลิต เครื่องจักร รวมทั้งอุปกรณ์การผลิต การควบคุมแก้ว การควบคุมสารเคมี การระบุ และการสอบกลับผลิตภัณฑ์ และการเรียกผลิตภัณฑ์คืน

วรภัทร์ ภูเจริญ; และสุวิมล กิริติพิบูล (2538: 2) ได้กล่าวว่า ระบบ HACCP เป็นการวิเคราะห์อันตรายจุดควบคุมวิกฤตซึ่งประกอบไปด้วย การวินิจฉัยและการประเมินอันตรายที่อาจเกิดขึ้นกับผู้บริโภคตั้งแต่วัตถุดิบ กระบวนการผลิต การขนส่ง จนกระทั่งถึงมือผู้บริโภค รวมทั้งการสร้างระบบการควบคุมเพื่อขจัดหรือลดสาเหตุที่ทำให้เกิดอันตรายต่อผู้บริโภคด้วย

สุวิมล กิริติพิบูล (2545: 7) ได้ให้ความหมายของระบบ HACCP ว่าเป็นสิ่งที่มีคุณลักษณะทางชีวภาพ เคมี หรือฟิสิกส์ที่มีอยู่ในอาหาร หรือสภาวะของอาหารที่มีศักยภาพในการก่อให้เกิดปัญหาต่อสุขภาพ

สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ (2545: 1-2) ได้สรุปความหมายของระบบ HACCP ว่าเป็นมาตรการสำคัญที่ใช้ในการควบคุมกระบวนการผลิตอาหารซึ่งสามารถสร้างความมั่นใจในเรื่องของความปลอดภัยอาหารและเป็นที่ยอมรับในระดับสากล

วรภัทร์ ภูเจริญ (2547: ออนไลน์) ได้ให้ความหมายของระบบ HACCP ว่าเป็นระบบวิเคราะห์อันตรายและควบคุมจุดวิกฤตในการผลิตอาหารซึ่งเป็นการประกันความปลอดภัยของผลิตภัณฑ์อาหารและเป็นเครื่องมือในการบ่งชี้เฉพาะเจาะจง

เบญจวรรณ อึ้งกุศลมงคล (2547: ออนไลน์) ได้สรุปความหมายของ HACCP ว่าเป็นการจัดการด้านการควบคุมกระบวนการผลิต โดยจะทำการวิเคราะห์และประเมินอันตรายในขั้นตอนการผลิตทั้งหมด ตั้งแต่ตรวจรับวัตถุดิบจนถึงผลิตภัณฑ์ขั้นสุดท้าย

จากแนวคิดดังกล่าว สรุปความหมายของ HACCP คือมาตรการในการป้องกันอันตรายที่อาจมีผลต่อสุขอนามัยของผู้บริโภค และเป็นการจัดการด้านการควบคุมกระบวนการผลิต (Process Control) โดยเน้นการจัดการจุดที่ได้มีการวิเคราะห์แล้วว่าเป็นจุดที่สำคัญหรือวิกฤตในการควบคุมอันตรายไม่ให้เป็นกับผู้บริโภค ระบบคุณภาพ GMP และ HACCP มีความสัมพันธ์กันในการจัดสภาพแวดล้อมการผลิตที่ดีย่อมจะทำให้การควบคุมกระบวนการ ผลิตจุดวิกฤตมีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น ระบบ GMP จึงเป็นการจัดการด้านสุขลักษณะที่เป็นพื้นฐานสำคัญในการจัดทำระบบ HACCP

สำนักงานอาหารและยา ได้กำหนดให้สถานประกอบการด้านอาหาร 57 ชนิด นำหลักเกณฑ์ของระบบ GMP มาประยุกต์และกำหนดไว้ในประกาศกระทรวงสาธารณสุข (ฉบับที่ 193) พ.ศ. 2543 ในเรื่องวิธีการผลิตเครื่องมือเครื่องใช้ในการผลิต และการเก็บรักษาอาหาร ซึ่งเป็นมาตรการประกันคุณภาพอาหารเพื่อให้อาหารมีคุณภาพและเพื่อคุ้มครองผู้บริโภค

ให้ได้รับอาหารที่ปลอดภัย โดยประกาศเป็นมาตรการบังคับใช้เมื่อวันที่ 24 กรกฎาคม พ.ศ.2544 ซึ่งแรงผลักดันที่ทำให้สำนักงานอาหารและยาบังคับใช้ระบบ GMP ในโรงงานอาหารนั้น มาจากทั้งกระแสความต้องการของภาคประชาชน ภาคเศรษฐกิจภายในประเทศและจากกระแสการค้าโลกในการลดการกีดกันทางการค้า ระบบ GMP จึงได้ยึดมาตรฐานสากลของ Codex (Codex standard) โดยมีการควบคุมกระบวนการผลิตขั้นต้น การออกแบบและสิ่งอำนวยความสะดวก การควบคุมการปฏิบัติงาน การบำรุงรักษาและการสุขาภิบาล สุขลักษณะส่วนบุคคล การขนส่ง ข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และการสร้างความเข้าใจให้ผู้บริโภคและการฝึกอบรม (สุวิมล กิริติพิบูล. 2545: 173-175)

2.1 หลักเกณฑ์ของระบบ GMP และ HACCP

สุดคณึง พงษ์พิสุทธินันท์ (2543: 4) ได้ให้แนวความคิดในหลักเกณฑ์ของระบบคุณภาพดังนี้

1. การเอาใจใส่ต่อความต้องการของลูกค้า และตอบสนองในสิ่งที่ลูกค้าต้องการ หลักการนี้เป็นแนวคิดของการตลาดสมัยใหม่ที่ลูกค้าเป็นเจ้าของตลาด ดังคำกล่าวที่ว่า “Customer is the king” สินค้าที่มีคุณภาพก็คือสินค้าที่ลูกค้าพอใจนั่นเองดังนั้นในการผลิตสินค้าและบริการ ผู้ผลิตต้องทราบความต้องการที่แท้จริงของลูกค้า

2. สร้างความสัมพันธ์กับผู้ส่งมอบวัตถุดิบ เพื่อสร้างความเข้าใจที่ถูกต้องและชัดเจนในการกำหนดสิ่งที่ลูกค้าต้องการหรือมาตรฐานของสินค้า เพื่อให้ได้วัตถุดิบตรงตามความต้องการ อันจะนำไปสู่สินค้าที่มีคุณภาพ ดังนั้นจึงจำเป็นต้องสร้างความสัมพันธ์และความเข้าใจที่ถูกต้องกับผู้ส่งมอบวัตถุดิบ

3. สร้างแนวทางการทำงานเชิงป้องกันล่วงหน้าแทนแนวทางแก้ไข ในอดีตการจัดการคุณภาพเป็นเพียงการคัดสินค้าด้วยคุณภาพออกจากจำนวนสินค้าทั้งหมดที่ผลิตได้ก่อนส่งมอบแก่ลูกค้า แนวคิดด้านคุณภาพได้เปลี่ยนเป็นแนวทางการป้องกันล่วงหน้ามิให้เกิดสินค้าด้วยคุณภาพในกระบวนการผลิต จึงสามารถช่วยลดต้นทุนได้

4. สร้างระบบเอกสารที่มีประสิทธิภาพ มีความถูกต้องและสามารถตรวจสอบได้ แนวคิดใหม่เรื่องการจัดการคุณภาพได้ให้ความสำคัญต่อการจัดทำระบบเอกสาร การทำงานทุกขั้นตอนต้องมีเอกสารเป็นลายลักษณ์อักษรที่ใช้อ้างอิงและตรวจสอบข้อผิดพลาดได้

ในการศึกษาความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบคุณภาพ GMP และ HACCP ผู้วิจัยจึงได้ศึกษาหลักเกณฑ์ของระบบ GMP และ HACCP สรุปได้ดังนี้

2.1.1 หลักเกณฑ์ของระบบ GMP

ระบบ GMP มาจากคำในภาษาอังกฤษ Good Manufacturing Practice เป็นกรรมวิธีผลิตที่ดี ซึ่งเป็นข้อกำหนดที่ต้องดำเนินการเพื่อให้ได้อาหารที่มีความเหมาะสมสำหรับมนุษย์บริโภค ประเทศไทยได้มีการประกาศกระทรวงสาธารณสุข ฉบับที่ 193 พ.ศ.2544 เรื่อง วิธีการผลิต เครื่องมือ เครื่องใช้ในการผลิต และเก็บรักษาให้อาหาร 57 รายการโดยครอบคลุม 6 หมวด สรุปได้ดังนี้ (สมณศา วัฒนสินธุ์, 2544: 64-68)

1. สถานที่ตั้งและอาคารผลิต

1.1 สถานที่ตั้งตัวอาคารและที่ใกล้เคียงจะต้องอยู่ในที่ที่ไม่ทำให้อาหารที่ผลิตเกิดการปนเปื้อนได้ง่าย โดยสถานที่ตั้งตัวอาคารและบริเวณโดยรอบต้องสะอาด ไม่ปล่อยให้มีการสะสมของสิ่งที่ไม่ใช่ ซึ่งอาจเป็นแหล่งเพาะพันธุ์สัตว์และแมลง รวมทั้งเชื้อโรคต่าง ๆ ขึ้นได้ ต้องอยู่ห่างจากบริเวณหรือสถานที่ที่มีฝุ่นมากผิดปกติและไม่อยู่ใกล้เคียงกับสถานที่น่ารังเกียจ โดยบริเวณพื้นที่ตั้งตัวอาคารต้องไม่มีน้ำขังแฉะ มีท่อระบายน้ำเพื่อให้ไหลลงสู่ทางระบายน้ำสาธารณะในกรณีสถานที่ตั้งตัวอาคารซึ่งใช้ผลิตอาหารอยู่ติดกับบริเวณที่มีสภาพไม่เหมาะสมต้องมีการป้องกันและกำจัดแมลงและสัตว์นำโรค ตลอดจนฝุ่นผงและสาเหตุของการปนเปื้อนอื่น ๆ

1.2 อาคารผลิตมีขนาดเหมาะสม มีการออกแบบและก่อสร้างในลักษณะที่ง่ายแก่การทำความสะอาดและสะดวกในการปฏิบัติงาน โดยพื้น ฝาผนังและเพดานของอาคารสถานที่ผลิต ต้องก่อสร้างด้วยวัสดุที่คงทนทำความสะอาดได้ง่ายและซ่อมแซมให้อยู่ในสภาพที่ดีได้ตลอดเวลา ต้องแยกบริเวณผลิตอาหารออกเป็นสัดส่วนไม่ให้ปะปนกับที่อยู่อาศัยมีมาตรการป้องกันสัตว์และแมลงไม่ให้เข้าไปในบริเวณอาคารผลิต จัดให้มีพื้นที่เพียงพอที่จะติดตั้งเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้ในการผลิตให้เป็นไปตามสายงานการผลิตอาหารแต่ละประเภท และแบ่งแยกพื้นที่การผลิตเป็นสัดส่วนเพื่อป้องกันการปนเปื้อนอันอาจเกิดขึ้นกับอาหารที่ผลิตขึ้น จัดให้มีแสงสว่างและการระบายอากาศที่เหมาะสมเพียงพอสำหรับการปฏิบัติงาน ภายในอาคารผลิต

2. เครื่องมือ เครื่องจักร และอุปกรณ์ในการผลิต

ภาชนะหรืออุปกรณ์ในการผลิตที่สัมผัสกับอาหาร ต้องทำจากวัสดุที่ไม่ทำปฏิกิริยากับอาหารซึ่งเป็นอันตรายต่อผู้บริโภคอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการผลิตในส่วนที่สัมผัสกับอาหาร ต้องทำด้วยวัสดุที่ไม่เกิดสนิม ทำความสะอาดง่าย และไม่ทำให้เกิดปฏิกิริยาที่อาจเป็นอันตรายแก่สุขภาพของผู้บริโภค

3. การควบคุมกระบวนการผลิต

การดำเนินการทุกขั้นตอนจะต้องมีการควบคุมตามหลักสุขาภิบาลที่ดี ตั้งแต่การตรวจรับวัตถุดิบและส่วนผสมในการผลิตอาหาร การขนย้าย การจัดเตรียม การผลิต การบรรจุ การเก็บรักษาอาหาร และการขนส่ง วัตถุดิบและส่วนผสมในการผลิตอาหาร ต้องมีการคัดเลือกให้อยู่ในสภาพที่สะอาด มีคุณภาพดี เหมาะสมสำหรับใช้ในการผลิตอาหารสำหรับบริโภค ต้องเก็บรักษาวัตถุดิบภายใต้สภาวะที่ป้องกันการปนเปื้อน มีการหมุนเวียนสต็อกของวัตถุดิบและส่วนผสม

อาหารอย่างมีประสิทธิภาพ ภาชนะบรรจุอาหารและภาชนะที่ใช้ในการขนถ่ายวัตถุดิบและส่วนผสม ในการผลิตอาหารโดยเครื่องมือที่ใช้ต้องอยู่ในสภาพที่เหมาะสมและไม่ทำให้เกิดการปนเปื้อนกับอาหารในระหว่างการผลิต น้ำแข็งและไอน้ำที่ใช้ในกระบวนการผลิตที่สัมผัสกับอาหาร ต้องมีคุณภาพมาตรฐานตามประกาศกระทรวงสาธารณสุข เรื่อง น้ำแข็งและน้ำบริโภค และการนำไปใช้ในสภาพที่ถูกสุขลักษณะ น้ำที่ใช้ในกระบวนการผลิตอาหาร ต้องเป็นน้ำสะอาดบริโภคได้มีคุณภาพมาตรฐาน ตามประกาศกระทรวงสาธารณสุข เรื่อง น้ำแข็งและน้ำบริโภค และการนำไปใช้ในสภาพที่ถูกสุขลักษณะ การผลิต การเก็บรักษา ขนย้ายและขนส่งผลิตภัณฑ์อาหาร ต้องป้องกันการปนเปื้อน และป้องกันการเสื่อมสลายของอาหารและภาชนะบรรจุการดำเนินการควบคุมกระบวนการผลิตทั้งหมด ให้อยู่ภายใต้สภาวะที่เหมาะสม จัดทำบันทึกและรายงานอย่างน้อยดังต่อไปนี้ ผลการตรวจวิเคราะห์ผลิตภัณฑ์ชนิดและปริมาณการผลิตของผลิตภัณฑ์และวันเดือนปีที่ผลิต โดยให้เก็บบันทึกและรายงานไว้อย่างน้อย 2 ปี

4. การสุขาภิบาล

น้ำที่ใช้ภายในโรงงาน ต้องเป็นน้ำสะอาดและจัดให้มีการปรับคุณภาพน้ำตามความจำเป็นจัดให้มีห้องส้วมและอ่างล้างมือหน้าห้องส้วมให้เพียงพอสำหรับผู้ปฏิบัติงาน และต้องถูกสุขลักษณะ มีอุปกรณ์ในการล้างมืออย่างครบถ้วน และต้องแยกต่างหากจากบริเวณผลิต จัดให้มีอ่างล้างมือในบริเวณผลิตให้เพียงพอและมีอุปกรณ์การล้างมืออย่างครบถ้วน จัดให้มีวิธีการป้องกันและกำจัดสัตว์และแมลงในสถานที่ผลิตตามความเหมาะสม จัดให้มีภาชนะรองรับขยะมูลฝอยที่มีฝาปิดในจำนวนที่เพียงพอ มีระบบกำจัดขยะมูลฝอยที่เหมาะสม มีทางระบายน้ำทิ้งและสิ่งโสโครกที่เหมาะสม และ ไม่ก่อให้เกิดการปนเปื้อนกลับเข้าสู่กระบวนการผลิตอาหาร

5. การบำรุงรักษาและการทำความสะอาด

ตัวอาคารสถานที่ผลิตต้องทำความสะอาดและรักษาให้อยู่ในสภาพสะอาดถูกสุขลักษณะโดยสม่ำเสมอ มีการดูแลและเก็บรักษาเครื่องมือ เครื่องจักร และอุปกรณ์ในการผลิตให้อยู่ในสภาพที่สะอาดทั้งก่อนและหลังการผลิต สำหรับชิ้นส่วนของเครื่องมือเครื่องจักรต่างๆ ที่อาจเป็นแหล่งสะสมจุลินทรีย์ หรือก่อให้เกิดการปนเปื้อนอาหาร สามารถทำความสะอาด ด้วยวิธีที่เหมาะสมและเพียงพอ พื้นผิวของเครื่องมือและอุปกรณ์การผลิตที่สัมผัสกับอาหาร ต้องทำความสะอาดอย่างสม่ำเสมอและเครื่องมือ เครื่องจักร และอุปกรณ์ในการผลิต ต้องมีการตรวจสอบและบำรุงรักษาให้อยู่ในสภาพใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพสม่ำเสมอ การใช้สารเคมีที่ใช้ล้างทำความสะอาด ตลอดจนเคมีวัตถุที่ใช้เกี่ยวข้องกับการผลิตต้องอยู่ภายใต้เงื่อนไขที่ปลอดภัย และการเก็บรักษาวัตถุจะต้องแยกเป็นสัดส่วนและปลอดภัย

6. บุคลากรและสุขลักษณะผู้ปฏิบัติงาน

ผู้ปฏิบัติงานในบริเวณผลิตต้องไม่เป็นโรคติดต่อหรือโรคนำรังเกียจตามที่กำหนดโดยกฎกระทรวง หรือมีบาดแผลอันอาจก่อให้เกิดการปนเปื้อนของผลิตภัณฑ์ เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานทุกคนในขณะที่ดำเนินการผลิตและมีการสัมผัสโดยตรงกับอาหาร หรือส่วนผสมของอาหาร หรือส่วนใดส่วนหนึ่งของพื้นที่ผิวที่อาจมีการสัมผัสกับอาหาร ต้องสวมเสื้อผ้าที่สะอาดและเหมาะสมต่อ

การปฏิบัติงาน ต้องล้างมือให้สะอาดทุกครั้งก่อนเริ่มปฏิบัติงานและหลังการปนเปื้อน กรณีไม่สวมถุงมือต้องมีมาตรการให้คนงานล้างมือ เล็บ แขนให้สะอาด ไม่สวมใส่เครื่องประดับต่าง ๆ ขณะปฏิบัติงาน และดูแลสุขอนามัยของมือและเล็บ ให้สะอาดอยู่เสมอ สวมหมวก หรือผ้าคลุมผม หรือตาข่าย มีการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับสุขลักษณะทั่วไป และความรู้ทั่วไปในการผลิตอาหารตามความเหมาะสม เมื่ออยู่ในบริเวณผลิต

เนื่องจากระบบ GMP เป็นหลักเกณฑ์วิธีการที่ดีในการผลิตอาหาร ซึ่งครอบคลุมตั้งแต่การผลิตที่ดี กระบวนการผลิตที่ดีมีความปลอดภัย และมีคุณภาพได้มาตรฐานทุกขั้นตอน เพื่อให้ถึงมือผู้บริโภคอย่างมั่นใจ จึงเป็นระบบประกันคุณภาพพื้นฐาน เพื่อคุณภาพและความปลอดภัยที่สม่ำเสมอจนกว่าจะถึงมือผู้บริโภค รวมทั้งเป็นระบบประกันคุณภาพขั้นพื้นฐาน ก่อนที่จะนำไปสู่ระบบประกันคุณภาพอื่น ๆ ที่สูงกว่าต่อไป เช่น HACCP , และ ISO 9000 ระบบ GMP จึงสามารถแบ่งได้ 2 ประเภท คือ

1. GMP สุขลักษณะหรือ GMP ทั่วไป เป็นข้อปฏิบัติซึ่งกำหนดมาจากความจำเป็นพื้นฐานของการผลิตที่ดี และหลักเกณฑ์ทั่วไปของสุขลักษณะอาหารที่ดี เพื่อให้การผลิตถูกต้องตามหลักเกณฑ์สุขลักษณะ สุขอนามัย หลักสุขาภิบาลที่ดี

2. GMP เฉพาะผลิตภัณฑ์ เป็นหลักเกณฑ์วิธีการที่มีกฎระเบียบเคร่งครัดมากขึ้นสำหรับอาหารบางประเภทที่มีปัจจัยเสี่ยงสูง

ดังนั้นการนำหลัก GMP มาใช้จึงต้องคำนึงถึงสิ่งต่าง ๆ มาประกอบการพิจารณาดังนี้

1. เป็นมาตรการที่คำนึงถึงปัจจัยความเสี่ยงของอาหารเป็นสำคัญ เพื่อเป็นการยกระดับมาตรฐานความปลอดภัยและเป็นการคุ้มครองผู้บริโภค GMP สุขลักษณะทั่วไปจึงเป็นมาตรการบังคับใช้สำหรับอาหารในกลุ่มเสี่ยง 3 กลุ่ม คือ กลุ่มอาหารควบคุมเฉพาะ กลุ่มอาหารกำหนดคุณภาพหรือมาตรฐานเป็นอาหารที่มีความเสี่ยงปานกลาง และกลุ่มอาหารที่กำหนดฉลากเป็นอาหารที่มีความเสี่ยงน้อย

2. เป็นที่ยอมรับและเป็นไปตามหลักการสากล ในขณะที่มีความสอดคล้องกับแนวทางปฏิบัติที่เป็นจริงของผู้ประกอบการโดยรวมภายในประเทศด้วย กล่าวคือ GMP ที่นำมาใช้เป็นมาตรการบังคับนี้จะยึดตามหลักสากลและมีการปรับลดในรายละเอียดบางส่วนให้สามารถปรับใช้ได้กับสถานประกอบการทุกขนาด ทุกประเภท ทุกผลิตภัณฑ์ นอกจากนี้ยังมีการพัฒนามาตรฐานสูงขึ้นมาจากหลักเกณฑ์ขั้นพื้นฐาน (Minimum Requirement) ที่ปกติแล้วผู้ประกอบการใช้เป็นเกณฑ์มาตรฐานในการยื่นขออนุญาตผลิต และเจ้าหน้าที่ใช้เป็นเกณฑ์ในการตรวจสอบสถานที่ผลิต และพิจารณาออกใบอนุญาต จึงเป็นเกณฑ์ซึ่งผู้ประกอบการและเจ้าหน้าที่รู้จักคุ้นเคยกันดี และปฏิบัติกันอยู่แล้ว

3. GMP สุขลักษณะเน้นเนื้อหาสาระที่สำคัญเกี่ยวกับหลักสุขาภิบาลและสุขอนามัยที่ดี ดังนั้นเนื้อหาสาระสำคัญที่เป็นแนวทางดำเนินงาน หรือการเตรียมด้านอาคารสถานที่ผลิต อุปกรณ์เครื่องจักร เครื่องมือในการผลิต การจัดเตรียมสภาพแวดล้อมในโรงงาน กระบวนการผลิตและบุคลากรในสายการผลิต จึงมุ่งเน้นการปฏิบัติให้เป็นไปตามหลักสุขาภิบาล หลักสุขอนามัยและ

ความสะอาดในการผลิตมากกว่าให้ความสำคัญในเรื่องการใช้เงินลงทุน การจัดซื้ออุปกรณ์ เครื่องจักรทันสมัย หรือเทคโนโลยีการผลิตทันสมัยแต่อย่างใด แต่มุ่งเน้นการปรับเปลี่ยน พฤติกรรมโดยรวมของสถานประกอบการ และบุคลากรโดยให้ตระหนักถึงความสะอาด ปลอดภัย มีระเบียบวินัย เพื่อสร้างสุขลักษณะที่ดีในการผลิตเป็นสำคัญ

4. คำนึงถึงความพร้อมในทางปฏิบัติของผู้ประกอบการ การปรับเปลี่ยนในลักษณะ ดังกล่าว ในระยะการปรับตัวของระบบย่อมก่อให้เกิดผลกระทบหรือปัญหา อุปสรรค แก่ ผู้เกี่ยวข้องโดยเฉพาะอย่างยิ่งต่อผู้ประกอบการด้านอาหารทั้งหมดของประเทศ ดังนั้นจึงกำหนดให้ มีระยะเวลาผ่อนผันเพื่อประโยชน์ในการปรับตัวโดยมีเงื่อนไขคือ ผู้ประกอบการรายเดิมที่ ดำเนินการผลิตและมีใบอนุญาตผลิตอยู่แล้ว ให้มีระยะเวลาในการปรับตัวและเตรียมความพร้อม ภายในระยะเวลา 2 ปี นับจากมีการนำ GMP มาเป็นมาตรการบังคับใช้ ส่วนผู้ประกอบการราย ใหม่ให้ดำเนินการโดยใช้ GMP เป็นมาตรการในการผลิตทันทีที่ GMP ถูกประกาศใช้เป็นกฎหมาย

2.2.2 หลักการของระบบ HACCP

สุภสร ชโยวรรณ.(2540: 228-237) ได้สรุปหลักการ 7 ประการของ HACCP ไว้ดังนี้ คือ

หลักการที่ 1 การประเมินอันตรายที่มีแนวโน้มจะเกิดขึ้นในทุกขั้นตอนตั้งแต่วัตถุดิบ กระบวนการผลิต การเก็บรักษา การจัดจำหน่าย และวิธีการผลิตของผู้บริโภค พร้อมมาตรการ ป้องกัน โดยแต่ละขั้นตอนต้องพิจารณาอันตรายทั้ง 3 ด้าน ได้แก่

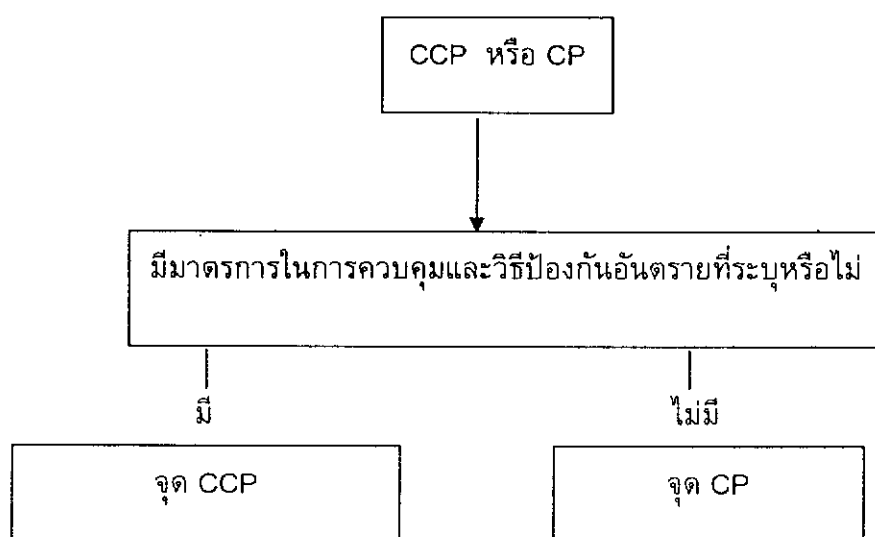
1. ด้านอันตรายทางชีวภาพ คืออันตรายที่เกิดจากสิ่งมีชีวิตที่ก่อให้เกิดโรคหรืออันตราย ต่อสุขภาพได้แก่ จุลินทรีย์ ไวรัส อันตรายเหล่านี้อาจมาจากวัตถุดิบหรือขั้นตอนต่างๆใน กระบวนการผลิต

2. ด้านอันตรายทางเคมี คือการปนเปื้อนทางเคมีอาจเกิดขึ้นได้ทุกขั้นตอนใน กระบวนการแปรรูปอาหารโดยอันตรายทางเคมีมาจากแหล่งต่าง ๆ 4 แหล่งคือ สารเคมีที่เกิดขึ้น ตามธรรมชาติซึ่งเกิดจากพืช สัตว์และจุลินทรีย์บางชนิด สารเคมีที่เติมลงไปโดยเจตนา เป็นสารเคมี ที่เติมไปในอาหารเพื่อจุดประสงค์บางอย่าง ได้แก่ วัตถุเจือปนในอาหาร (Food Additives) เช่น สี ผสมอาหาร สารเคมีที่อาจปนเปื้อนมาโดยไม่เจตนา เป็นสารที่ติดมากับวัตถุดิบที่ใช้ประกอบอาหาร เช่น ยาฆ่าแมลง และรวมถึงสารพิษที่มาจากเชื้อจุลินทรีย์ซึ่งปนเปื้อนในอาหารเนื่องจาก กระบวนการผลิต เช่น อัลฟาท็อกซิน (Aflatoxin) สารเคมีที่ใช้ในโรงงาน ได้แก่ สารหล่อลื่น สารเคมี ที่ใช้ทำความสะอาด อาจปนเปื้อนมากับผลิตภัณฑ์อาหารโดยไม่เจตนา

3. ด้านอันตรายทางกายภาพ คือสิ่งแปลกปลอมที่ตามปกติจะไม่พบในอาหารเมื่อผู้บริโภค รับประทานเข้าไปจะก่อให้เกิดการบาดเจ็บหรือเป็นอันตรายต่อสุขภาพ ได้แก่ เศษแก้ว เศษไม้ โลหะ โดยอันตรายทางกายภาพจะมีการกำหนดความเสี่ยง (Risk) ไว้ 3 ระดับ คือ ความเสี่ยงสูง (High Risk) มีโอกาสที่จะเกิดอันตราย ความเสี่ยงปานกลาง (Medium Risk) มีโอกาสปานกลางที่ จะเกิดอันตราย และความเสี่ยงต่ำ (Low Risk) คือมีโอกาสน้อยที่จะเกิดอันตราย และกำหนด

ความรุนแรง กำหนดความรุนแรงของอันตรายแต่ละชนิดเป็น ค่าวิกฤต คือรุนแรงขั้นวิกฤต ค่าร้ายแรง คือค่าที่รุนแรงขั้นร้ายแรงที่น้ำจะทำให้อาหารไม่ปลอดภัยค่าค่อนข้างรุนแรง คือค่อนข้างรุนแรงอาจทำให้อาหารไม่ปลอดภัย และค่าไม่รุนแรงคือไม่รุนแรง ไม่มีผลกระทบต่อความปลอดภัยของอาหาร

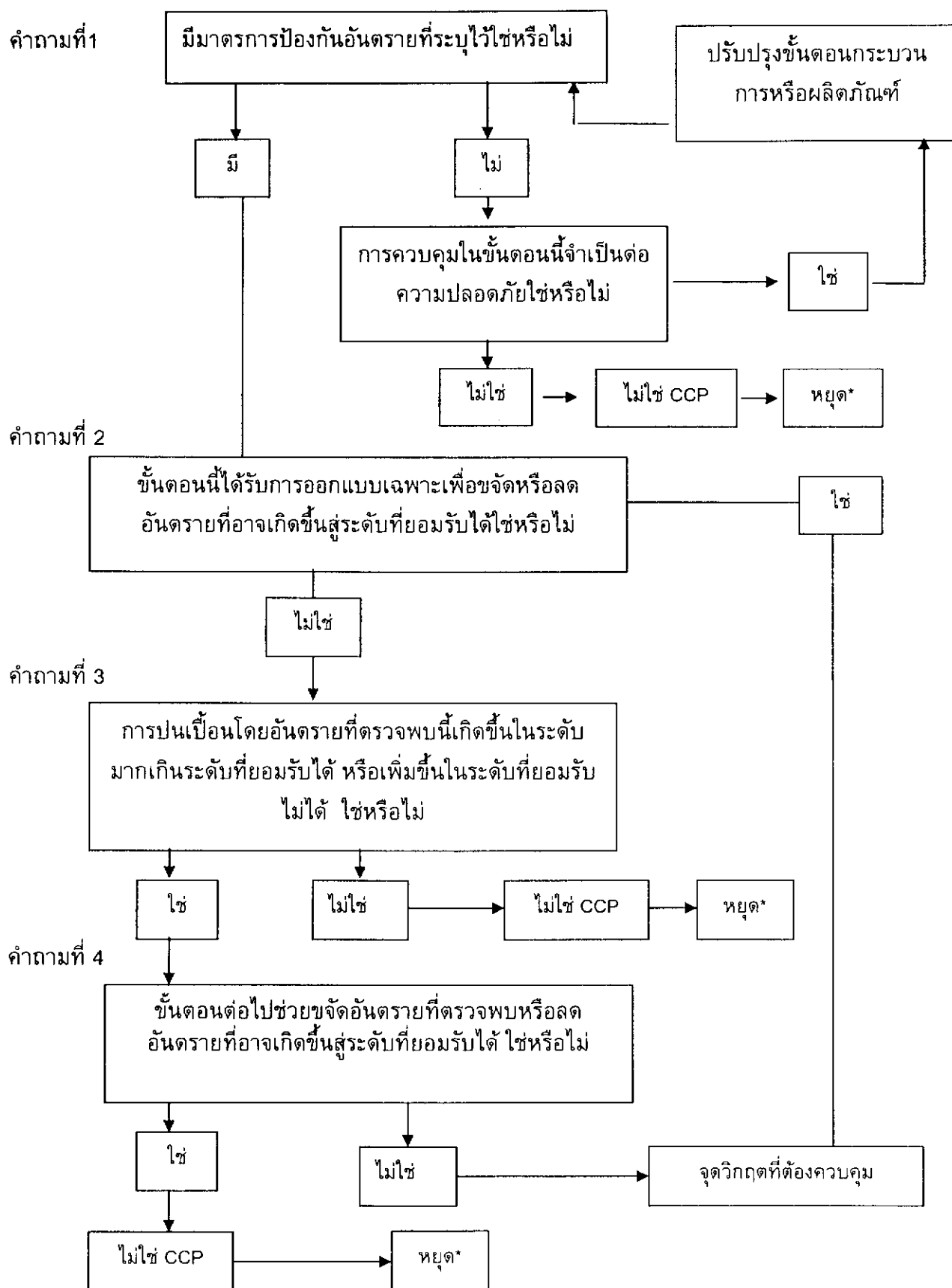
หลักการที่ 2 การกำหนดจุดวิกฤต โดยใช้ผังการตัดสินใจ CCP decision tree เพื่อระบุจุดควบคุมวิกฤตที่ต้องควบคุม ซึ่งเป็นการประเมินจุดต่างๆในกระบวนการผลิตช่วยให้การตัดสินใจเลือกจุดควบคุม หรือจุดควบคุมวิกฤตได้แม่นยำและถูกต้อง โดยสามารถแยกความแตกต่างระหว่างจุดควบคุมวิกฤตและจุดควบคุมได้จากการใช้คำถามง่าย ๆ ดังภาพประกอบ 2



ภาพประกอบ 2 แสดง CCP decision tree

ที่มา : วรภัทร์ ภูเจริญ; และสุวิมล กิริติพิบูล. (2538). เอกสารประกอบการอบรมและ
สัมมนาเรื่อง/ISO9000/GMP/HACCP สำหรับอุตสาหกรรมอาหาร. หน้า 32.

การกำหนดจุดวิกฤตที่ต้องควบคุมในระบบ HACCP สามารถกระทำโดยการตัดสินใจจากผู้เชี่ยวชาญหรืออาศัยหลักการของผังการตัดสินใจ (decision tree) โดยระบุเหตุผลเพื่อตอบคำถามตามลำดับขั้นตอนของจุดควบคุม การประยุกต์ใช้ผังการตัดสินใจควรยืดหยุ่นให้สามารถนำไปใช้เพิ่มเติมในกระบวนการใดก็ได้ หากมีการระบุอันตรายในขั้นตอนที่จำเป็นต้องมีการควบคุมเพื่อลดความปลอดภัยแต่ยังไม่ได้มีการกำหนดมาตรการการควบคุมไว้ กรณีนี้อาจมีการปรับเปลี่ยนกระบวนการผลิต เพื่อให้สามารถกำหนดมาตรการควบคุมอันตรายได้ การนำหลักการของผังการตัดสินใจมาใช้เพื่อควบคุมจุดวิกฤตที่ต้องควบคุมแสดงในภาพประกอบ 3



ภาพประกอบ 3 แสดงการใช้หลักการของ Decision tree เพื่อควบคุมจุดวิกฤตที่ต้องควบคุม CCP
ที่มา : สถาบันอาหาร. (2542). HACCP เพื่ออุตสาหกรรมอาหาร. หน้า 7.

หลักการข้อที่ 3 กำหนดค่าจำกัดวิกฤตทุกจุดที่จัดว่าเป็นจุดควบคุมวิกฤตเพื่อใช้ในการควบคุมคุณภาพมาตรการป้องกันที่กำหนดค่าวิกฤต (Critical limit - CL) ที่จุดควบคุมวิกฤต เพื่อดูว่าจุดควบคุมวิกฤตนั้นอยู่ภายใต้การควบคุมหรือไม่ โดยควรนำค่าขีดจำกัดวิกฤตไปทดลองใช้ก่อนเพื่อดูข้อมูลความสามารถของเครื่องมือที่ใช้ ซึ่งค่าวิกฤตที่กำหนดขึ้นจะมีความสำคัญและต้องมีการกำหนดโดยอ้างอิงจากข้อกำหนดทางกฎหมายของอาหาร มาตรฐาน หรือข้อกำหนดที่บริษัทอ้างอิงตามหลักวิทยาศาสตร์ โดยแหล่งข้อมูลที่ใช้กำหนดมาจาก ข้อมูลจากวารสารหรือสิ่งตีพิมพ์ด้านวิทยาศาสตร์หรือข้อมูลจากการศึกษาวิจัย กฎหมายที่เกี่ยวข้อง จากผู้เชี่ยวชาญ จากการทดลอง ในบางกรณีอาจต้องมีการกำหนดค่าวิกฤตมากกว่าครั้งหนึ่งค่าในหนึ่งขั้นตอนของกระบวนการผลิตเกณฑ์ที่ใช้รวมทั้งการตรวจวัดค่าได้แก่ อุณหภูมิ เวลา ระดับความชื้น ความเป็นกรด-ด่าง ระดับปริมาณน้ำอิสระ ปริมาณคลอรีนที่เหลืออยู่และค่าที่วัดได้ทางประสาทสัมผัส ได้แก่ ลักษณะภายนอกที่เห็นและลักษณะเนื้อสัมผัสของอาหาร

หลักการข้อที่ 4 การเฝ้าระวังเป็นมาตรการที่สามารถควบคุมจุดวิกฤตให้อยู่ภายใต้จุดค่าวิกฤตโดยมีการเฝ้าระวัง 2 ลักษณะคือ การเฝ้าระวังแบบต่อเนื่องจะเป็นการใช้เครื่องมือบันทึกผลอัตโนมัติ และการเฝ้าระวังแบบไม่ต่อเนื่อง เป็นการเฝ้าระวังแบบบันทึกไม่ต่อเนื่อง ต้องบันทึกผลเป็นระยะ ๆ

หลักการข้อที่ 5 กำหนดวิธีการหรือมาตรการแก้ไข ณ จุดควบคุมวิกฤตเมื่อมีการเบี่ยงเบนไปจากค่าจำกัดวิกฤตที่กำหนด เมื่อตั้งค่าวิกฤตแล้วควรกำหนดวิธีการแก้ไขควบคู่ไปด้วยเพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถปฏิบัติงานได้ทันทีที่มีการเบี่ยงเบนเกิดขึ้นโดยการเบี่ยงเบนจะเป็นข้อผิดพลาดที่ไม่เป็นไปตามค่าวิกฤต เมื่อเกิดปัญหาจะต้องดำเนินการตามลำดับขั้นตอนวิธีปฏิบัติให้ถูกต้องตามข้อกำหนดไว้อย่างชัดเจน เช่น การแก้ไขทันทีที่มีการเบี่ยงเบน หยุดสายการผลิตหากเกิดการเบี่ยงเบน และการเบี่ยงเบนที่เกิดจากเครื่องมือ เครื่องจักร ที่ออกแบบไม่ดีในสายการผลิตต้องแก้ไขสถานการณ์เฉพาะหน้าก่อน

หลักการข้อที่ 6 กำหนดวิธีการทวนสอบเพื่อให้แน่ใจว่าโปรแกรม HACCP ที่ทำขึ้นถูกต้องและมีประสิทธิภาพ โดยการทวนสอบเป็นเครื่องมือที่ใช้ประเมินประสิทธิผลและการปฏิบัติตามแผน HACCP เพื่อยืนยันว่ามีการปฏิบัติตามการควบคุมคุณภาพตามมาตรการต่าง ๆ ที่ระบุไว้ในแผนอย่างถูกต้องตามรายละเอียด

หลักการข้อที่ 7 กำหนดระบบการเก็บเอกสารและข้อมูลทั้งหมดเอกสารที่บันทึกเกี่ยวกับ HACCP Program และข้อมูลต่าง ๆ จะเป็นหลักฐานอ้างอิงที่สำคัญในการตรวจสอบทั้งภายในและภายนอกบริษัท การเก็บเอกสารควรเก็บอย่างน้อย 1 ปี เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงต้องมีระบบที่ทำให้ทุกหน่วยงานทราบถึงการเปลี่ยนแปลงแก้ไข โดยเอกสารที่เกี่ยวข้องกับระบบ HACCP ได้แก่เอกสารสนับสนุนที่เกี่ยวข้องกับการจัดทำระบบ HACCP บันทึกข้อมูลต่าง ๆ ที่มีการจัดทำในระบบ HACCP เอกสารคู่มือการปฏิบัติงานและวิธีการที่ใช้ บันทึกผลการฝึกอบรมพนักงานที่เกี่ยวข้องกับการผลิต

สรุปได้ว่า ระบบ HACCP คือระบบประกันคุณภาพ โดยใช้หลักการวิเคราะห์อันตราย และจุดวิกฤตที่ต้องควบคุมในการผลิตอาหาร เป็นระบบป้องกันที่มุ่งเน้นถึงการประเมิน และวิเคราะห์อันตรายที่อาจปนเปื้อนในอาหาร เช่น เชื้อโรค สารเคมี หรือสิ่งแปลกปลอมต่าง ๆ การมีระบบตรวจติดตาม และระบบคุณภาพดังกล่าวใช้ควบคู่กับ GMP ซึ่งเป็นระบบคุณภาพ โดยครอบคลุมสิ่งต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการผลิต ได้แก่ สถานที่ เครื่องมือเครื่องจักร อุปกรณ์ การดูแลสุขอนามัย สิ่งแวดล้อม บำรุงรักษา ดูแลความสะอาด และบุคลากร

2.3 ขั้นตอนการจัดทำระบบ GMP และ HACCP

สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ. (2545: 25) และ สถาบันอาหาร. (2542: 3-5) ให้ขั้นตอนการจัดทำระบบคุณภาพการบริหาร GMP และ HACCP ไว้ดังนี้ คือ

ขั้นตอนที่ 1 การจัดเตรียมทีมงาน HACCP โดยมีหลักการดังนี้ 1) สมาชิกหรือจำนวนทีมงาน HACCP จะต้องมีความรู้เกี่ยวกับกระบวนการผลิตและผลิตภัณฑ์ 2) จะต้องมีการฝึกอบรม 3) จะต้องได้รับการสนับสนุนจากผู้บริหาร

ขั้นตอนที่ 2 การกำหนดรายละเอียดผลิตภัณฑ์ เป็นการกำหนดกระบวนการผลิตที่จะทำระบบ HACCP โดยประกอบด้วยรายละเอียดดังนี้ คือ ชื่อผลิตภัณฑ์ ส่วนผสม/ส่วนประกอบ การถนอมรักษา การบรรจุ/ฉลาก การเก็บรักษา การกระจายผลิตภัณฑ์ อายุการเก็บรักษา ผลิตภัณฑ์ และวิธีการเตรียมเพื่อการบริโภค

ขั้นตอนที่ 3 กำหนดวัตถุประสงค์การใช้ผลิตภัณฑ์ โดยมีหลักการของกลุ่มผู้บริโภค ผลิตภัณฑ์ คือ เด็ก ผู้สูงอายุ ผู้ป่วย/ผู้ป่วยโรคภูมิแพ้ต่าง ๆ และสตรีมีครรภ์

ขั้นตอนที่ 4 การจัดทำแผนภูมิการผลิต โดยมี 1) แผนกระบวนการผลิตเป็น (Process Flow Chart) รวมลำดับขั้นตอนการผลิต และขั้นตอนการทำงานซ้ำ 2) พื้นที่โรงงาน (Layout) คือบริเวณพื้นที่ที่เก็บวัตถุดิบ ภาชนะบรรจุ สารเคมี สินค้าสำเร็จรูป และขยะ บริเวณทิศทางการเข้า – ออกของพนักงาน คือส่วนผสม วัตถุดิบ ภาชนะบรรจุสินค้าสำเร็จรูป และบริเวณตำแหน่งห้องเปลี่ยนเครื่องแต่งกาย ห้องน้ำ ห้องอาหาร จุดล้างมือ

ขั้นตอนที่ 5 การทวนสอบความถูกต้องของกระบวนการผลิต เพื่อทวนสอบแผนภูมิการผลิตที่จัดทำกับการทำงานจริงว่าถูกต้อง ครบถ้วนตามกระบวนการจริงทุกขั้นตอน

ขั้นตอนที่ 6 การวิเคราะห์อันตรายเป็นการระบุอันตรายทุกชนิดที่อาจเกิดขึ้นในแต่ละขั้นตอนและพิจารณามาตรการในการควบคุมอันตรายที่ตรวจพบซึ่งมี 3 ประเภทคือ 1) อันตรายทางกายภาพมี 2 แบบ ได้แก่แบบที่เป็นสิ่งที่เกิดขึ้นตามธรรมชาติ เช่น เศษชิ้นส่วนจากพืช ขนสัตว์ แมลง เศษดิน เป็นต้น และแบบที่เป็นสิ่งแปลกปลอมได้แก่เศษแก้ว โลหะ พลาสติก เครื่องประดับ เป็นต้น 2) อันตรายทางเคมี ได้แก่สารเคมีหรือสารพิษที่เป็นอันตรายต่อร่างกายทั้งที่เกิดเองตามธรรมชาติและเจือปนในอาหาร 3) อันตรายทางชีวภาพ มี 2 แบบ ได้แก่ แบบที่เป็นการบริโภคอาหารที่มีการปนเปื้อน 2 เชื้อจุลินทรีย์ที่ทำให้เกิดโรค และแบบที่บริโภคสารพิษที่

เชื้อจุลินทรีย์ที่ปนเปื้อนในอาหารสร้างขึ้น โดยการวิเคราะห์อันตรายจะมีหลักการคือ มีการทบทวน วัตถุดิบ (ส่วนผสมเครื่องปรุง) และภาชนะแต่ละชนิดมีการประเมินอันตรายในขั้นตอนการผลิต และมีการสังเกตจากการปฏิบัติจริง

ขั้นตอนที่ 7 การกำหนดจุดวิกฤตที่ต้องการควบคุม เป็นขั้นตอนในกระบวนการผลิตที่ต้องมีการควบคุมและเป็นสิ่งจำเป็นเพื่อป้องกันหรือจัดอันตรายต่อความปลอดภัยของอาหารหรือลดอันตรายดังกล่าวจนถึงระดับที่ยอมรับได้

ขั้นตอนที่ 8 การกำหนดค่าวิกฤตที่ควบคุมแต่ละจุด เป็นเกณฑ์หรือค่าที่กำหนดเพื่อใช้แยกแยะระหว่างการยอมรับและการไม่ยอมรับ มี 2 แบบ คือ แบบเชิงปริมาณ ได้แก่ เวลา อุณหภูมิ ความเป็นกรด-ด่าง ความชื้น น้ำในผลิตภัณฑ์ และแบบเชิงคุณภาพ ได้แก่ สี เนื้อสัมผัส รูปร่าง กลิ่น รสชาติ การประเมินด้วยสายตาและการปฏิบัติ

ขั้นตอนที่ 9 การกำหนดระบบติดตามเพื่อตรวจสอบควบคุมจุดวิกฤตที่ต้องควบคุม โดยการดำเนินการตามลำดับแผนที่ได้จัดทำไว้เพื่อสังเกต ควบคุม และประเมินจุดวิกฤตที่ต้องควบคุม โดยการเฝ้าระวัง

ขั้นตอนที่ 10 การกำหนดวิธีแก้ไข โดยการระบุสาเหตุ กำหนดวิธีแก้ไข และติดตามผลการแก้ไข

ขั้นตอนที่ 11 การกำหนดวิธีทวนสอบ เป็นการใช่วิธีทำ วิธีปฏิบัติงาน การทดสอบ และการประเมินผลโดยจะต้องมีการตรวจสอบความถูกต้องของแผน HACCP มีการตรวจประเมิน มีการสอบเทียบอุปกรณ์เครื่องมือ และมีการสุ่มตัวอย่างและการทดสอบ

ขั้นตอนที่ 12 การกำหนดระบบเอกสารและข้อมูล โดยจะต้องมีการจัดระบบการทำ เอกสาร การจัดเก็บเอกสาร และกำหนดอำนาจหน้าที่ผู้จัดทำเอกสารและผู้อนุมัติรับรองเอกสาร โดยการรับรองระบบประกันคุณภาพ GMP และ HACCP นั้นจะต้องเป็นไปตามข้อกำหนด สุขลักษณะอาหารของ Codex และสอดคล้องกับหลักเกณฑ์วิธีการที่ดีในการผลิตอาหารของ สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา และสำนักงานมาตรฐานอุตสาหกรรม ในการตรวจประเมินระบบ GMP และ HACCP ตามมาตรฐาน ISO Guide 62 ในการออกใบรับรองให้โรงงาน อุตสาหกรรมอาหารตั้งแต่เดือนพฤศจิกายน พ.ศ.2540 เป็นต้นไป

หลักการปฏิบัติที่ดีในการผลิตตามระบบ GMP และ HACCP

หลักการปฏิบัติที่ดีในการผลิตตามระบบ GMP เป็นข้อกำหนดขั้นต่ำเกี่ยวกับสุขลักษณะ และการผลิตของโรงงาน ซึ่งโรงงานผลิตอาหารทั้งหมดควรถือปฏิบัติ โดยทั่วไป GMP จะสัมพันธ์กับการปฏิบัติที่ดีในสถานที่ผลิตที่ส่งผลถึงคุณภาพและความปลอดภัยของอาหารเป็นหลัก หน่วยงานด้านอุตสาหกรรมอาหารหลายแห่งได้จัดทำและเผยแพร่การจัดการตามหลัก GMP ซึ่งมี ลักษณะเฉพาะแต่ละอุตสาหกรรม การจัดทำส่วนใหญ่ใช้กฎข้อบังคับขององค์กรที่ควบคุมด้าน อาหารเป็นหลัก ซึ่งครอบคลุมหัวข้อดังนี้ (สมหมาย จีรจตุรพัคตร์. 2546: 21-24)

1.ข้อกำหนดทั่วไป

1.1 คำจำกัดความ

1.2 บุคลากร ได้แก่ การควบคุมโรค การทำความสะอาด การศึกษาและการฝึกอบรม

2. อาคารและสิ่งอำนวยความสะดวก

2.1 โรงงานและสนาม ได้แก่ สนาม โครงสร้างและการออกแบบโรงงาน

2.2 การปฏิบัติการด้านสุขลักษณะ ได้แก่ การบำรุงรักษาทั่วไป สารเคมีที่ใช้ทำความสะอาดและฆ่าเชื้อ การควบคุมสัตว์รบกวน การทำความสะอาดฆ่าเชื้อ

2.3 สิ่งอำนวยความสะดวกและการควบคุมด้านสุขลักษณะ ได้แก่ การจ่ายน้ำ ระบบปะปา สิ่งโสโครก สิ่งอำนวยความสะดวกในห้องส้วม สิ่งอำนวยความสะดวกในการล้างมือ ขยะในสำนักงาน

3. อุปกรณ์

3.1 อุปกรณ์และเครื่องมือใช้สอยในการผลิตอาหาร

4. การควบคุมการผลิตและแปรรูป

4.1 กระบวนการแปรรูปและการควบคุม ได้แก่ วัตถุดิบและเครื่องปรุง
การปฏิบัติการในการผลิต

4.2 โกดังและการกระจายสินค้า

วิธีการปฏิบัติตามมาตรฐานในการรักษาความสะอาด

ผู้ผลิตอาหารควรจัดทำเอกสารวิธีการปฏิบัติตามมาตรฐานในการรักษาความสะอาดและปฏิบัติตามโดยมุ่งเน้นให้ครอบคลุมจุดประสงค์ทั้งหมดของ GMP โดยเน้นจุดประสงค์ด้านการจัดการอาหารอย่างถูกลักษณะจุดการทำ ความ สิ่งแวดล้อมของโรงงานและกิจกรรมที่ควรกระทำเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ ผู้ผลิตควรตรวจสอบสภาพการผลิตในโรงงานอย่างสม่ำเสมอเพื่อให้แน่ใจว่ามีการปฏิบัติตามมาตรฐานที่เหมาะสมกับโรงงานและอาหารที่ผลิตและจัดทำเอกสารให้สัมพันธ์กับวิธีการปฏิบัติตามมาตรฐานด้านความสะอาดและสุขอนามัย ดังนี้

1. ความปลอดภัยของน้ำที่สัมผัสกับอาหารโดยตรง หรือสัมผัสทางอ้อมกับพื้นผิวที่อาหารสัมผัสหรือที่ใช้ในการผลิตน้ำแข็ง

2. สภาพและความสะอาดของพื้นผิวที่สัมผัสอาหาร รวมถึงพื้นผิวของเครื่องมือ เครื่องใช้ ถังมือ และผ้าที่หุ้มภายนอก

3. การป้องกันการปนเปื้อนข้าม (Cross Contamination) จากสิ่งของที่สกปรกมายังอาหาร ภาชนะบรรจุอาหารและพื้นผิวสัมผัสของอาหารต่าง ๆ และจากวัตถุดิบมาสู่ผลิตภัณฑ์ที่ปรุงสุกแล้ว

4. การบำรุงรักษาสิ่งอำนวยความสะดวกในการล้างมือ การฆ่าเชื้อที่มือ และอุปกรณ์ในห้องล้าง

5. การป้องกันอาหาร ภาชนะบรรจุอาหาร และพื้นผิวที่สัมผัสอาหารจากการปนเปื้อนของน้ำมันหล่อลื่น เชื้อเพลิง สารเคมีที่ใช้ฆ่าเชื้อ สารที่ใช้ทำความสะอาด น้ำยาฆ่าเชื้อ ไอของน้ำทิ้ง และสารปนเปื้อนทางชีวภาพ ภายนอก และอื่น ๆ

6. การปิดฉลาก ทำเครื่องหมาย และเก็บรักษาสารเคมีอันตรายอย่างเหมาะสม

7. การควบคุมสภาวะสุขภาพของพนักงาน ซึ่งอาจส่งผลถึงการปนเปื้อนทางจุลชีววิทยาสู่อาหารภาชนะบรรจุและพื้นผิวที่สัมผัสอาหาร

8. การกำจัดสัตว์รบกวนให้ออกไปจากโรงงาน

ขั้นตอนพื้นฐานในการพัฒนาระบบ HACCP

ปรียา วิบูลย์เศรษฐ์ และวราภา มหากาญจนกุล. (2545: 10-16) ได้สรุปขั้นตอนการพัฒนาระบบ HACCP ไว้ดังนี้ ระบบ HACCP เป็นระบบที่ใช้หลักการทางวิทยาศาสตร์ในการควบคุมปัญหาด้านความเสี่ยงเพื่อให้ผลิตอาหารที่มีความปลอดภัย การจัดทำระบบ HACCP ในองค์กรจึงจำเป็นทุกฝ่ายจะต้องให้ความร่วมมือ เริ่มต้นต้องได้รับความยินยอมจากผู้บริหารและกำหนดนโยบายซึ่งนับว่าเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่ง หากไม่ได้รับการสนับสนุนจากผู้บริหารการพัฒนา ระบบ HACCP จึงทำได้ยาก โดยสรุปความสำเร็จของระบบขึ้นกับบุคลากรที่เกี่ยวข้องทุกคนในองค์กร ดังนี้

1. นโยบายและพันธะผูกพันของผู้บริหาร

เจ้าของ คือผู้จัดการโรงงาน

บุคลากรคือผู้ปฏิบัติในการผลิตอาหาร

2. การนำไปปฏิบัติ

เจ้าของ คือ ผู้จัดการโรงงาน

บุคลากรคือผู้ปฏิบัติในการผลิตอาหาร

ขั้นตอนพื้นฐานในการพัฒนาระบบ HACCP มี 5 ขั้นตอนได้แก่

ขั้นตอนที่ 1 การจัดตั้งคณะกรรมการทำงานพัฒนาระบบ HACCP เป็นการการจัดตั้งทีมงานประกอบด้วยบุคลากรหลายฝ่ายเป็นผู้ที่มีความรู้เฉพาะต่างกัน เป็นผู้ซึ่งมีหน้าที่รับผิดชอบและเป็นผู้ที่มีอำนาจบริหารจากแผนกต่าง ๆ ทั้งฝ่ายควบคุมคุณภาพ ฝ่ายวิศวกรรม ฝ่ายผลิต ฝ่ายสุขาภิบาลโรงงานและฝ่ายห้องปฏิบัติการ

โดยคณะกรรมการนอกจากจะมีประสบการณ์ในการทำงานแล้วที่สำคัญควรได้รับการฝึกอบรมเกี่ยวกับ GMP และ HACCP เพื่อให้มีความรู้ ความสามารถพัฒนาระบบ จนกระทั่งนำไปประยุกต์ใช้สามารถประกันความปลอดภัยของผลิตภัณฑ์อาหารที่โรงงานผลิตได้

ขั้นตอนที่ 2 อธิบายรายละเอียดของผลิตภัณฑ์ เมื่อจัดตั้งระบบแล้วคณะทำงานพัฒนาระบบต้องบรรยายรายละเอียดของผลิตภัณฑ์รวมทั้งข้อมูลเกี่ยวข้องกับความปลอดภัยของอาหารโดยมีรายละเอียดของผลิตภัณฑ์ควรระบุข้อมูลต่าง ๆ ดังนี้

1. ชื่อผลิตภัณฑ์
2. ลักษณะสำคัญของผลิตภัณฑ์
3. การใช้ผลิตภัณฑ์ของผู้บริโภค
4. วิธีการบรรจุ
5. สภาพการเก็บรักษา
6. อายุการเก็บรักษาของผลิตภัณฑ์
7. สถานที่จำหน่าย
8. คำแนะนำบนฉลาก
9. สภาพในการขนส่ง
10. กลุ่มผู้บริโภค

การบรรยายรายละเอียดของผลิตภัณฑ์อาหารนั้นจะช่วยให้คณะทำงาน HACCP บ่งบอกอันตรายที่อาจเกิดขึ้น

ขั้นตอนที่ 3 ระบุวัตถุประสงค์ในการใช้ผลิตภัณฑ์และกลุ่มผู้บริโภค เป็นการระบุการนำผลิตภัณฑ์ไปใช้ ควรคำนึงถึงผู้บริโภคเป็นสำคัญ โดยการระบุรายละเอียดต่าง ๆ เช่นสถานที่จำหน่ายผลิตภัณฑ์ ผู้บริโภคกลุ่มเป้าหมาย และวิธีที่ควรปฏิบัติของผู้บริโภค

ขั้นตอนที่ 4 จัดทำแผนภูมิการผลิต โดยคณะทำงานต้องเขียนแผนภูมิการผลิตที่แสดงขั้นตอนต่าง ๆ ทั้งหมดในกระบวนการผลิตอาหารเริ่มตั้งแต่การรับวัตถุดิบ กระบวนการผลิต การบรรจุ การเก็บรักษา จนกระทั่งการขนส่งออกจำหน่ายในขั้นตอนนี้เพื่อควบคุมขั้นตอนที่สำคัญ ดังนั้นแผนภูมิการผลิตควรมีรายละเอียดเพียงพอ ไม่ซับซ้อนมากแต่ครอบคลุมทุกขั้นตอน

ขั้นตอนที่ 5 ทวนสอบความถูกต้องของแผนภูมิการผลิตกับสายการผลิตจริง หลังจากจัดทำแผนภูมิการผลิตกับสายการผลิตจริงเพื่อยืนยันความถูกต้องว่าขั้นตอนต่าง ๆ ทุกขั้นตอนที่ระบุในแผนภูมิการผลิตนั้นเป็นขั้นตอนที่ปฏิบัติจริงในโรงงานและถูกระบุลงไปยังกรอบตัวในแผนภูมิการผลิตของระบบ HACCP

สุดคณิง พงษ์พิสุทธินันท์ (2543: 6) ได้สรุปหลักการระบบ HACCP 7 ข้อไว้ดังนี้

หลักการที่ 1 ดำเนินการวิเคราะห์อันตราย คือการวิเคราะห์อันตรายทุกชนิดได้แก่อันตรายด้านจุลินทรีย์ ด้านกายภาพ ด้านเคมี ที่อาจเกิดขึ้นในแต่ละขั้นตอน ตั้งแต่ขั้นตอนแรกจนสุดท้ายของกระบวนการผลิต รวมถึงการจำหน่ายสินค้าไปสู่ผู้บริโภค หลังจากการวิเคราะห์อันตรายแล้วให้พิจารณามาตรการป้องกันที่มีอยู่ควบคุมอันตรายแต่ละชนิดอาจต้องใช้มาตรการควบคุมมากกว่าหนึ่งอย่างเพื่อใช้ควบคุมอันตรายเฉพาะชนิดและอาจมีอันตรายมากกว่าหนึ่งชนิดที่ใช้มาตรการควบคุมเฉพาะเพียงอย่างเดียว ในการวิเคราะห์อันตรายควรพิจารณาปัจจัยดังนี้

1. โอกาสที่เกิดอันตรายและความรุนแรงของผลเสียที่เกิดขึ้นซึ่งมีผลต่อสุขภาพ
2. การประเมินผลเชิงคุณภาพหรือเชิงปริมาณของการเกิดอันตราย
3. การรอดชีวิตหรือการเพิ่มจำนวนประชากรของจุลินทรีย์ที่เกี่ยวข้อง
4. การผลิตหรือความคงทนอยู่ในอาหารของสารพิษที่เกิดจากสิ่งมีชีวิต วัตถุทางเคมีและทางกายภาพ
5. สภาวะที่เอื้ออำนวยให้เกิดปัจจัยดังกล่าวขึ้น

หลักการที่ 2 หาจุดวิกฤตที่ต้องควบคุม โดยการกำหนดจุดวิกฤตที่ต้องควบคุมในระบบ HACCP สามารถกระทำโดยใช้การตัดสินใจจากผู้เชี่ยวชาญหรืออาศัยหลักการของ Decision Tree ควรยืดหยุ่นให้สามารถนำไปใช้เพิ่มเติมในกระบวนการใดก็ได้ หากมีการระบุอันตรายในขั้นตอนซึ่งจำเป็นต้องมีการควบคุมเพื่อความปลอดภัยแต่ยังไม่ได้มีการกำหนดมาตรการควบคุมเอาไว้ กรณีนี้อาจต้องมีการปรับเปลี่ยนกระบวนการผลิตเพื่อให้สามารถกำหนดมาตรการควบคุมอันตรายได้

หลักการที่ 3 กำหนดค่าวิกฤต เป็นเกณฑ์หรือค่าที่กำหนดขึ้นเพื่อให้แยกแยะระหว่างการยอมรับกับการไม่ยอมรับในเรื่องการผลิตอาหารให้ปลอดภัย ค่าวิกฤตที่กำหนดขึ้นจึงมีความสำคัญและต้องกำหนดโดยการอ้างอิงจากข้อกำหนดตามกฎหมายอาหาร มาตรฐานหรือข้อกำหนดของบริษัทที่อ้างอิงตามหลักวิทยาศาสตร์ โดยแหล่งที่มาของข้อมูลที่ใช้กำหนดค่าวิกฤตมาจาก 1) ข้อมูลจากวารสารหรือสิ่งตีพิมพ์ด้านวิทยาศาสตร์ 2) กฎหมายที่เกี่ยวข้อง 3) ผู้เชี่ยวชาญ 4) การทดลอง ค่าวิกฤตจะต้องมีการกำหนดและตรวจความถูกต้องในแต่ละจุดที่ต้องควบคุม ในบางกรณีอาจต้องมีการกำหนดค่าวิกฤตมากกว่าหนึ่งค่าในหนึ่งขั้นตอนของกระบวนการผลิตนั้น เกณฑ์ที่ใช้รวมทั้งการตรวจวัดค่าได้แก่ อุณหภูมิ เวลา ระดับความชื้น ความเป็นกรด-ด่าง ระดับปริมาณน้ำอิสระ ปริมาณน้ำคลอรีนที่เหลืออยู่ และค่าที่วัดได้ทางประสาทสัมผัส ได้แก่ ลักษณะภายนอกที่เห็นและลักษณะเนื้อสัมผัสของอาหาร

หลักการที่ 4 กำหนดระบบเพื่อการตรวจติดตามการควบคุมจุดวิกฤตที่ต้องควบคุม การตรวจติดตามคือกำหนดการตรวจสอบวัดหรือสังเกตการณ์ค่าวิกฤตในแต่ละจุดที่ต้องควบคุม การดำเนินการตรวจติดตามจะต้องสามารถตรวจพบการสูญเสียการควบคุม ณ จุดวิกฤตที่ต้องควบคุม และจะต้องได้รับข้อมูลนี้ตรงเวลา เพื่อปรับกระบวนการทำงานให้อยู่ภายใต้การควบคุมและป้องกันปัญหาต่อค่าวิกฤต ข้อมูลที่ได้จากการตรวจติดตามจะต้องนำมาประเมินโดยเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ ซึ่งมีความรู้และมีอำนาจหน้าที่ในการสั่งการแก้ไขเมื่อตรวจพบปัญหา หากการตรวจติดตามมิได้เป็นระบบต่อเนื่อง ช่วงความถี่ของการตรวจติดตามต้องมีเพียงพอเพื่อประกันว่าจุดวิกฤตที่ต้องควบคุมนั้นอยู่ภายใต้สภาวะการควบคุม กระบวนการปฏิบัติเพื่อตรวจติดตามในแต่ละจุดวิกฤตที่ต้องควบคุมจะต้องกระทำอย่างรวดเร็ว เพื่อให้สามารถทราบผลทันเวลาและสามารถจัดการกับสินค้าที่มีปัญหาได้ทันทั่วทั้ง ดังนั้นการตรวจวิเคราะห์ทางฟิสิกส์และทางเคมีจึงได้รับความนิยมมากกว่าการตรวจวิเคราะห์ทางจุลินทรีย์ เนื่องจากให้ผลรวดเร็วและสามารถบ่งชี้การควบคุมจุลินทรีย์ได้เช่นกัน

หลักการที่ 5 กำหนดวิธีการแก้ไขเมื่อตรวจพบจุดวิกฤตที่ต้องควบคุมเฉพาะจุดใดจุดหนึ่งไม่อยู่ภายใต้การควบคุม โดยการแก้ไขหมายถึงการดำเนินการใด ๆ ที่ต้องการปฏิบัติเมื่อผลการเฝ้าระวังติดตาม ณ จุดวิกฤตที่ต้องควบคุมบ่งชี้ว่าเกิดการสูญเสียการควบคุม

ระบบ HACCP เป็นระบบที่มุ่งเน้นการป้องกันปัญหาก่อนที่จะเกิดขึ้นในทางปฏิบัติแม้จะกำหนดการป้องกันไว้แล้วก็ตามแต่ปัญหาต่าง ๆ ก็อาจเกิดขึ้นได้ ดังนั้นจึงต้องมีการกำหนดมาตรการแก้ไขปัญหาล่วงหน้าไว้ในแต่ละจุดวิกฤต เพื่อให้ผู้รับผิดชอบได้ทราบถึงแนวทางการปฏิบัติเมื่อเกิดปัญหาขึ้น ช่วยให้การปฏิบัติงานเข้าสู่ภาวะปกติหรือเป็นไปตามเกณฑ์ที่กำหนดอีกครั้งการเบี่ยงเบน คือข้อผิดพลาดที่ไม่เป็นไปตามค่าวิกฤต เมื่อใดที่เกิดปัญหาการเบี่ยงเบนในระบบที่ถูกกำหนดไว้ตามแผน HACCP จะทำให้ผู้เฝ้าระวังติดตามสามารถตรวจพบ และดำเนินการตามลำดับขั้นตอนวิธีปฏิบัติที่ถูกกำหนดไว้อย่างชัดเจน เพื่อสามารถแก้ไขปัญหานำการผลิตกลับสู่สภาวะปกติอีกครั้ง

หลักการที่ 6 กำหนดวิธีการทวนสอบเพื่อยืนยันประสิทธิภาพการดำเนินงานของระบบ HACCP การทวนสอบหมายถึงการใช้วิธีทำ วิธีปฏิบัติงาน การทดสอบและการประเมินผลต่าง ๆ เพิ่มเติมจากการเฝ้าระวังติดตามเพื่อตัดสินว่าระบบ HACCP ดำเนินไปในแนวทางที่ต้องการหรือไม่ ระบบ HACCP ที่ผ่านการจัดเตรียมมาอย่างถูกต้อง มิใช่เป็นเครื่องประกันว่าจะมีประสิทธิภาพจากการประยุกต์ใช้แล้วได้ผลดี การทวนสอบยังเป็นเครื่องมือที่ใช้ประเมินผลและการปฏิบัติตามแผน HACCP เพื่อยืนยันว่ามีการปฏิบัติตามการควบคุมตามมาตรการต่าง ๆ ที่ระบุไว้ในแผนอย่างครบถ้วนถูกต้องตามรายละเอียดทุกประการ กิจกรรมการทวนสอบแบ่งเป็น

1. การตรวจสอบความถูกต้องของแผนระบบ HACCP เพื่อให้มั่นใจได้ว่าแผน HACCP ที่จัดทำขึ้นมีความถูกต้องและสามารถควบคุมอันตรายได้

2. การตรวจประเมินระบบ HACCP เมื่อมีการปฏิบัติงานไประยะหนึ่งควรมีการตรวจประเมินระบบ HACCP สามารถควบคุมอันตรายได้จริง จึงต้องมีการสุ่มตัวอย่างเพื่อตรวจสอบผลการทำงาน

3. การสอบเทียบเครื่องมือ เป็นมาตรฐานให้มีความเที่ยงตรงสม่ำเสมอ

4. การสุ่มตัวอย่างและการทดสอบ เพื่อให้มั่นใจว่าระบบ HACCP สามารถควบคุมอันตรายได้จริง จึงต้องมีการสุ่มตัวอย่างเพื่อตรวจสอบผลการทำงาน

หลักการที่ 7 กำหนดวิธีการจัดเก็บเอกสารที่เกี่ยวข้องกับวิธีการปฏิบัติและบันทึกข้อมูลต่าง ๆ ที่เหมาะสมตามหลักการเหล่านี้และการประยุกต์ใช้ โดยเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับระบบ HACCP ควรมีระบบการจัดทำและการจัดเก็บ โดยการกำหนดอำนาจหน้าที่ผู้จัดทำเอกสารและผู้รับรองเอกสารที่ใช้ เอกสารที่เกี่ยวข้องกับระบบ HACCP ได้แก่

1. เอกสารสนับสนุนที่เกี่ยวข้องกับการจัดทำระบบ HACCP
2. บันทึกข้อมูลต่าง ๆ ที่มีการจัดทำในระบบ HACCP
3. เอกสารคู่มือการปฏิบัติงานและวิธีการที่ใช้
4. บันทึกผลการฝึกอบรมพนักงานที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการผลิต

จากแนวความคิดต่าง ๆ ที่กล่าวมา ในการศึกษาค้นคว้าวิจัยได้ใช้แนวความคิดของ (สมหมาย จิรจตุรพัคตร์. 2546: 23-25) เกี่ยวกับการปฏิบัติงานตามขั้นตอน 7 ขั้นตอนตาม หลักการของระบบ GMP และ HACCP

3. ประโยชน์ที่ได้รับจากระบบคุณภาพ GMP และ HACCP

การที่หน่วยงานในองค์กรนำระบบ การจัดการและการควบคุมคุณภาพเข้ามาใช้จะเกิด ผลดีอีกหลายประการ (วรภัทร์ ภูเจริญ. 2547: ออนไลน์)

1. ช่วยลดการสูญเสียจากอาหารที่ไม่ปลอดภัย เนื่องจากการผลิตอาหารที่ไม่ปลอดภัยเป็น สาเหตุที่ทำให้ต้องมีค่าใช้จ่ายตามมาสูงมาก เช่น การเรียกคืนสินค้า การทำลายสินค้า การนำสินค้า กลับเข้ากระบวนการผลิตใหม่ในบางกรณี ซึ่งค่าใช้จ่ายอาจสูงเกินกว่าที่ผู้ประกอบการจะชดเชยได้
2. ช่วยลดภาระค่ารักษาพยาบาลในกรณีที่เกิดผลิตภัณฑ์มีอันตรายต่อผู้บริโภค
3. ลดจำนวนตัวอย่างผลิตภัณฑ์สุดท้ายที่ต้องสุ่มตรวจ
4. ช่วยให้มีการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ เช่น ด้านกำลังคน เงินทุน และเวลา
5. ทำให้มีข้อมูลหรือรายงานเป็นหลักฐาน สำหรับการตรวจสอบของลูกค้าและหน่วยงานที่ รับผิดชอบ ซึ่งจะเป็นสิ่งที่แสดงว่าผู้ประกอบการมีการประกันคุณภาพการผลิตอยู่ตลอดเวลา
6. ช่วยกระตุ้นให้ผู้ประกอบการมีการติดตามการทำงานแก้ไขปัญหาและปรับปรุงการ ทำงานอย่างต่อเนื่องและเป็นระบบ
7. เป็นการสร้างชื่อเสียงและภาพพจน์ที่ดีให้กับองค์กร
8. เพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันด้านการตลาดทั้งในและต่างประเทศ เป็นรากฐานที่ มั่นคงสำหรับอุตสาหกรรมที่ต้องการพัฒนาเข้าไปสู่ระบบคุณภาพ ISO – 9000

นิรมล กิติกุล (2546: 276) ได้สรุปประโยชน์ที่ได้รับจาก GMP และ HACCP ดังนี้

1. สร้างภาพพจน์ที่ดีต่อองค์กรสามารถนำไปใช้ประชาสัมพันธ์ได้ในทางสร้างสรรค์
2. สามารถควบคุมและประสานงานได้ดี
3. เกิดการตรวจสอบและพัฒนาตัวเอง
4. เกิดช่องทางในการควบคุมดูแลประเมินจุดอ่อน จุดแข็งของหน่วยงาน
5. มีความยืดหยุ่นด้านการบริหารบุคลากร
6. มีความคงที่สม่ำเสมอของคุณภาพผลิตภัณฑ์และบริการ
7. เพิ่มผลผลิต ลดค่าใช้จ่ายและเตรียมทรัพยากรเพื่อการแข่งขันในตลาด

โดยบุคลากรจะได้ประโยชน์ ดังต่อไปนี้

1. ทำงานง่ายขึ้นเพราะงานเป็นระบบทุกคนรู้ถึงอำนาจหน้าที่ และความรับผิดชอบ
2. พัฒนาการทำงานเป็นทีม
3. เรียนรู้ทัศนคติ ความคิด แนวทางและความรู้ใหม่ ๆ
4. เข้าใจปัญหาและแนวทางในการแก้ปัญหาใหม่ที่ไม่เคยพบมาก่อน

5. ยกระดับความรู้ความสามารถของบุคลากรที่เกี่ยวข้องทุกคน

6. พัฒนาการคิดแก้ปัญหาอย่างมีระบบ และครบวงจร

สุภสร ชโยวรรณ (2540: 276) ได้สรุปประโยชน์ HACCP ไว้ดังนี้

1. สามารถนำไปใช้ในอุตสาหกรรมอาหารและธุรกิจการบริการอาหารทุกประเภทและทุกระดับอย่างมีประสิทธิภาพ เนื่องจาก HACCP เป็นการทำงานที่เป็นระบบและมีแบบแผน ครอบคลุมทุกส่วนของอุตสาหกรรมอาหารและธุรกิจการบริการอาหาร

2. ช่วยลดต้นทุนการผลิตและการประกันคุณภาพ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในส่วนที่เกี่ยวข้องมาตรฐานความปลอดภัย อันเป็นข้อกำหนดสำคัญสำหรับอุตสาหกรรมอาหารและบริการอาหาร เป็นการลดจำนวนผลิตภัณฑ์ที่ไม่ได้มาตรฐาน

3. ทำให้ผลิตภัณฑ์อาหารที่ได้สามารถส่งไปจำหน่ายยังประเทศที่พัฒนาแล้วได้ ทั้งนี้เนื่องมาจากประเทศต่าง ๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งประเทศที่พัฒนาแล้วต่างก็ใช้ HACCP ในการประกันคุณภาพผลิตภัณฑ์อาหาร

4. ทำให้ผลิตภัณฑ์อาหารมีความปลอดภัยต่อผู้บริโภคสูง

5. เป็นการสะดวกกับฝ่ายที่มีส่วนในการควบคุมมาตรฐานอาหารในการตรวจสอบ ทั้งนี้เนื่องจากการดำเนินงานในระบบ HACCP มีขั้นตอนและรายละเอียดอย่างเป็นระบบทำให้สะดวกต่อการตรวจสอบ

6. เป็นการแลกเปลี่ยนจากระบบการตรวจสอบผลิตภัณฑ์ขั้นสุดท้ายมาเป็นการตรวจสอบการทำงานทั้งระบบอย่างมีแบบแผน

HACCP เป็นระบบที่มีขั้นตอนและมีพื้นฐานทางวิทยาศาสตร์ ซึ่งระบุอันตรายจำเพาะและมาตรการควบคุมอันตรายเพื่อให้มั่นใจในความปลอดภัยของอาหาร ระบบ HACCP จะเป็นเครื่องมือที่ใช้กำหนดอันตรายและจัดหาระบบควบคุมซึ่งเน้นการป้องกันมากกว่าการวิเคราะห์ ตรวจสอบผลิตภัณฑ์สุดท้าย ระบบ HACCP ที่ได้รับการพิจารณาแล้ว ควรมีการปรับให้เหมาะสมเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงด้านต่าง ๆ เช่น การเปลี่ยนแปลงอุปกรณ์การแปรรูปที่ทันสมัยขึ้น การเปลี่ยนแปลงวิธีการปฏิบัติงานในกระบวนการ หรือมีการพัฒนาเทคโนโลยี เป็นต้น หากพิจารณาถึงประโยชน์ของระบบ HACCP ซึ่งนอกเหนือจากการส่งเสริมอุตสาหกรรมไทยสู่มาตรฐานสากลแล้ว ยังก่อให้เกิดประโยชน์ต่อธุรกิจดังต่อไปนี้

ประโยชน์ต่อผู้ประกอบการ

นางพนา ลีลายนะ (2546: 27-28) กล่าวถึงประโยชน์ของผู้ประกอบการ ดังนี้

1. ช่วยลดการสูญเสียจากอาหารที่ไม่ปลอดภัย เนื่องจากการผลิตอาหารที่ไม่ปลอดภัยเป็นสาเหตุที่ทำให้ต้องมีค่าใช้จ่ายตามมาสูงมาก เช่น การเรียกคืนสินค้า การทำลายสินค้า การนำสินค้ากลับเข้ากระบวนการผลิตใหม่ ในบางกรณี ซึ่งค่าใช้จ่ายอาจสูงเกินกว่าที่ผู้ประกอบการจะชดเชยได้

2. ช่วยลดภาระค่ารักษาพยาบาลในกรณีที่เกิดผลิตภัณฑ์มีอันตรายต่อผู้บริโภค

3. ลดจำนวนตัวอย่างผลิตภัณฑ์สุดท้ายที่ต้องสุ่มตรวจ
 4. ช่วยให้มีการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพเช่นด้านกำลังคน เงินทุน และเวลา
 5. การจัดทำระบบ HACCP ทำให้มีข้อมูลหรือรายงานเป็นหลักฐาน สำหรับการตรวจสอบของลูกค้า และหน่วยงานที่รับผิดชอบ ซึ่งจะเป็นสิ่งที่แสดงว่าผู้ประกอบการมีการประกันคุณภาพการผลิตอยู่ตลอดเวลา
 6. ช่วยกระตุ้นให้ผู้ประกอบการมีการติดตามการทำงาน การแก้ไขปัญหา และปรับปรุงการทำงานอย่างต่อเนื่องและเป็นระบบ
 7. เป็นการสร้างชื่อเสียงและภาพพจน์ที่ดีให้กับองค์กร
- ดังนั้นจากแนวความคิดต่าง ๆ ที่ได้กล่าวมาผู้วิจัยสามารถใช้แนวคิดของนิรมล กิติกุล มาใช้ในด้านประโยชน์ที่ได้รับจากระบบคุณภาพ GMP และ HACCP
8. เพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันด้านการตลาดทั้งในและต่างประเทศ ประโยชน์ต่อตัวผลิตภัณฑ์

- 8.1 ผลิตภัณฑ์อาหารมีความปลอดภัย
- 8.2 สามารถเก็บรักษาผลิตภัณฑ์ได้ยาวนานขึ้น
- 8.3 เกิดภาพพจน์ที่ดีต่อตัวผลิตภัณฑ์

ประโยชน์ต่ออุตสาหกรรมอาหาร

กิริสสุตา สมบูรณ์ (2540: 17-18) กล่าวถึงประโยชน์ของ HACCP ที่มีต่ออุตสาหกรรมอาหารดังนี้

1. ระบบคุณภาพ HACCP จะก่อให้เกิดผลดีต่อคุณภาพและความปลอดภัยของผลิตภัณฑ์ช่วยลดการสูญเสียจากผลิตภัณฑ์ด้วยคุณภาพหรือความเสียหายทางกายภาพต่าง ๆ ที่เกิดจากการขนส่งหรือการเก็บรักษาอย่างไม่ถูกวิธี
2. ช่วยลดจำนวนและความถี่ในการตรวจสอบคุณภาพ โดยเฉพาะผลิตภัณฑ์ที่ก่อให้เกิดความเสียหายหลังการตรวจสอบ เช่น การใช้เทอร์โมมิเตอร์ชนิด Prob แทะเข้าไปกึ่งกลางของผลิตภัณฑ์เพื่อวัดอุณหภูมิภายในสินค้าแช่แข็งทำให้สินค้าขาดเป็นรูและไม่สามารถนำมาจำหน่ายได้อีกเป็นต้น จัดเป็นการลดต้นทุนการตรวจสอบทั้งในด้านมูลค่าและเวลาลงได้
3. ระบบคุณภาพ HACCP มีส่วนช่วยเสริมระบบการบริหารคุณภาพ (Quality Management System) ได้เป็นอย่างดี
4. ระบบคุณภาพ HACCP ช่วยยกระดับคุณภาพสินค้า และเพิ่มศักยภาพการแข่งขันในตลาดโลก
5. ระบบคุณภาพ HACCP เป็นระบบที่ถูกบังคับโดยประเทศคู่ค้าสำคัญ ๆ ซึ่งจะช่วยให้ผลิตภัณฑ์ไม่ถูกกีดกันในการนำเข้า
6. การนำระบบคุณภาพ HACCP ไปใช้ในโรงงานทำให้เกิดความร่วมมือประสานงานที่ดีระหว่างฝ่ายต่าง ๆ

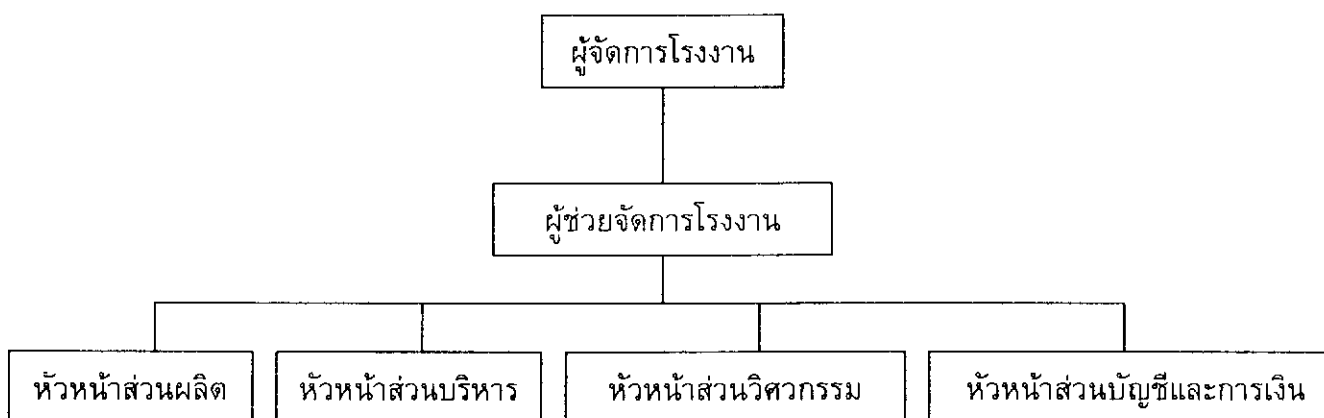
4. การดำเนินงานตามระบบคุณภาพของ GMP และ HACCP ของบริษัทหลักชัยคำสุรา จำกัด

4.1 ข้อมูลและประวัติของบริษัทหลักชัยคำสุรา จำกัด

บริษัทหลักชัยคำสุรา จำกัด เดิมคือโรงงานสุราจังหวัดราชบุรี ซึ่งได้ดำเนินการผลิตสุราสำเร็จรูป โดยได้รับสัมปทานจากกรมสรรพสามิต ตั้งแต่ปี 2543 สำนักงานโรงงานตั้งอยู่เลขที่ 46 หมู่ 1 ตำบลหนองกลางนา อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี 70000 ผลิตภัณฑ์ที่ผลิตคือ สุราขาว 28, 30, 35, 40 ดีกรี สุราผสม 28, 30, 35 ดีกรี บริษัทได้ให้ความสำคัญต่อกระบวนการผลิตเพื่อให้ได้ผลิตภัณฑ์ที่มีคุณภาพและมีความปลอดภัยต่อผู้บริโภคโดยมีนโยบายคุณภาพของโรงงานดังนี้ “เราจะผลิตสุราสำเร็จรูปและให้บริการที่มีคุณภาพ มีความปลอดภัยเป็นที่พึงพอใจของลูกค้า”

พนักงานของโรงงานทุกคนมีส่วนร่วมในระบบคุณภาพ มีการผลิตสินค้าตรงตามความต้องการของลูกค้าและได้มาตรฐาน เช่น มาตรฐานอาหารระหว่างประเทศ (CODEX) ระบบ GMP และ HACCP มีการส่งมอบสินค้าอย่างถูกต้องครบถ้วน และตรงเวลา มีการพัฒนาพนักงาน สินค้า และการบริการอย่างต่อเนื่อง

ผังโครงสร้างสายบังคับบัญชาแสดงในภาพประกอบ 4



ภาพประกอบ 4 แสดงผังโครงสร้างสายบังคับบัญชา

4.2 การดำเนินงานตามระบบคุณภาพ GMP และ HACCP

ผลิตภัณฑ์สุราสำเร็จรูปของบริษัทหลักชัยคำสุราเป็นผลิตภัณฑ์อาหารประเภทเครื่องดื่มในภาชนะบรรจุที่ปิดสนิทซึ่งตรงตามข้อกำหนดของกระทรวงสาธารณสุขในหมวดที่ (6) บริษัทจึงนำระบบการจัดการและการควบคุมการผลิตอาหาร (Good Manufacturing Practice and Hazard Analysis and Critical Control Point) มาใช้ในการควบคุมคุณภาพผลิตภัณฑ์ ดังนี้

บริษัทได้นำเอาการบริหารงานแบบเป็นกระบวนการ (Process Approach) มาประยุกต์ใช้ในการจัดการให้สอดคล้องกับมาตรฐานสากล โดยโรงงานได้กำหนดกระบวนการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง

กับการผลิตสุรารวมถึงปฏิสัมพันธ์ระหว่างกระบวนการต่างๆ ในโรงงาน ที่จำเป็นต่อระบบบริหาร การจัดการและเน้นให้พนักงานทุกแผนก ทุกหน่วยงานได้เห็นถึงความสำคัญและมีความเข้าใจในการตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า โดยการกำหนดเกณฑ์และวิธีการในการปฏิบัติ การควบคุมกระบวนการและการทบทวนผลการดำเนินการที่มีประสิทธิภาพของกระบวนการ รวมถึงการ นำมาปรับปรุงกระบวนการอย่างต่อเนื่อง โดยทางบริษัทได้มีการกำหนดหน้าที่ของผู้บริหาร ดังต่อไปนี้ (เอกสารประกอบคู่มือคุณภาพ: 2547)

1. กรรมการบริหารบริษัท/ผู้รับมอบหมาย กำหนดการบริหารการผลิตสุราตามนโยบายของบริษัท หลักชัยคำสุรา จำกัด และส่งเสริม กำกับ ควบคุมดูแลผลิตสุราเพื่อให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่ดีของการผลิต และการวิเคราะห์อันตรายและจุดวิกฤติที่ต้องควบคุม
2. ผู้จัดการโรงงาน บริหารงานของบริษัทให้เป็นผลสำเร็จตามนโยบายและวัตถุประสงค์ ที่วางไว้เป็นตัวแทนฝ่ายบริหาร และแต่งตั้งตัวแทน (Management Representative : MR) เพื่อดูแล การจัดทำการบริหารและรักษาไว้ซึ่งมาตรฐานระบบบริหารการจัดการตามมาตรฐานสากล ดูแล ทบทวน งบประมาณของบริษัท และอนุมัติการจัดสรรทรัพยากร บุคลากร และโครงสร้างพื้นฐานให้ เพียงพอและเหมาะสมกับการปฏิบัติงาน กำหนดความรับผิดชอบอำนาจสั่งการ ตลอดจน ความสัมพันธ์ของหน่วยงานต่างๆ ภายในบริษัทให้เหมาะสม การตัดสินใจและแก้ไขปัญหาของงาน ในส่วนที่ไม่สามารถแก้ไขได้โดยผู้รับผิดชอบ และการทบทวนของผู้บริหารในการดำเนินระบบ GMP และ HACCP
3. ผู้ช่วย / รองผู้จัดการโรงงาน บริหารงานควบคุมดูแลในส่วนงานที่ได้รับมอบหมายให้ รับผิดชอบให้เป็นผลสำเร็จตามนโยบายและวัตถุประสงค์ที่วางไว้ การกลั่นกรองและเสนอความ คิดเห็นในงานที่เกี่ยวข้องหรือได้รับมอบหมายก่อนเสนอผู้จัดการโรงงานเพื่อพิจารณาการดำเนินการ ปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมาย การประสานงานกับส่วนงานภายในหรือภายนอกตามที่ ได้รับการมอบหมาย
4. หัวหน้าส่วนผลิต ประสานงานในการเรียกคืนผลิตภัณฑ์และแก้ไขข้อบกพร่องที่เกิดกับ กระบวนการผลิต การวางแผนและควบคุมดูแลกระบวนการผลิตภายในโรงงานให้เป็นไปอย่างมี ประสิทธิภาพ การควบคุมดูแลการปฏิบัติงานของพนักงานภายในส่วนผลิต การวางแผนและ กำหนดระบบบริหารด้านการควบคุมคุณภาพผลิตภัณฑ์ ควบคุมดูแลให้การดำเนินกิจกรรมด้านการ ควบคุมคุณภาพ การตรวจสอบวัตถุดิบและผลิตภัณฑ์สำเร็จรูปเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ
5. หัวหน้าส่วนบริหารและบัญชี ส่วนบริหารทำการดูแลและบริหารด้านบุคลากร รวมถึง การสรรหาว่าจ้างบุคลากรในแต่ละตำแหน่ง การจัดเก็บบันทึกประวัติบุคคล ตลอดจนจัดทำ โปรแกรมการฝึกอบรม การควบคุมดูแลกระบวนการจัดซื้อ/จัดจ้าง ที่เกี่ยวข้องกับการผลิต ผลิตภัณฑ์ รวมทั้งประเมินผู้ขายที่บริษัทมีการจัดซื้อและจัดจ้าง การจัดเก็บรักษาและจัดส่งสินค้า สำเร็จรูป และรับซื้อร้องเรียนและดำเนินการเรียกคืนผลิตภัณฑ์ที่มีข้อบกพร่อง

ส่วนบัญชี ทำการกำหนดนโยบายระบบบริหารการบัญชีและการเงิน การควบคุมดูแล ให้การดำเนิน กิจกรรมด้านการเงิน การบัญชี และการวางแผนงบประมาณเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ การทบทวนและเปลี่ยนแปลงแก้ไขเอกสารวิธีการที่เกี่ยวข้องกับการบัญชีและการเงิน การจัดทำแผนงบประมาณ

6. หัวหน้าส่วนวิศวกรรม ดูแลควบคุมและบำรุงรักษาอาคารในโรงงาน พื้นที่ในโรงงาน และโครงสร้างพื้นฐานให้พร้อม ถูกสุขลักษณะและเหมาะสมกับการปฏิบัติงาน การวางแผนการซ่อมบำรุงรักษาเครื่องมือ เครื่องจักรและโครงสร้างพื้นฐาน และปฏิบัติให้เป็นไปตามแผนที่วางไว้ และการวางแผนควบคุมและดูแลด้านการจัดการของเสียจากการผลิตหัวหน้าส่วนบริหาร

7. ตัวแทนผู้บริหาร กรรมการบริหารจะมอบให้ผู้จัดการเป็นตัวแทนฝ่ายบริหารและให้มีหน้าที่ประสานงานกับหน่วยงานต่างๆ ในการจัดทำ ดำเนินการและรักษาไว้ซึ่งระบบการทำงานของโรงงานทำให้สามารถนำไปใช้ปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพและบรรลุนโยบาย รวมถึงการเป็นไปตามข้อกำหนดของมาตรฐานสากลที่บริษัทประยุกต์ใช้ การดูแลขั้นตอนการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับระบบบริหารการจัดการ และสื่อสารทำความเข้าใจให้เกิดการปฏิบัติภายในบริษัทอย่างทั่วถึงและเป็นมาตรฐานสม่ำเสมอ การติดตามตรวจสอบและประเมินผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานต่างๆ ภายในบริษัท และรายงานผลการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องต่อผู้บริหารทราบ เพื่อทำการทบทวน และใช้เป็นพื้นฐานในการพัฒนาปรับปรุงระบบการทำงานของบริษัทอย่างต่อเนื่อง การดูแลการตรวจประเมินระบบการทำงานของบริษัท ทั้งการตรวจประเมินจากหน่วยงานภายในและหน่วยงานภายนอก การติดต่อประสานงานกับหน่วยงานหรือบุคลากรภายนอก ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับระบบบริหารการจัดการของบริษัท การส่งเสริมให้ทุกคนในบริษัทมีความตระหนักในเรื่องคุณภาพในงานที่รับผิดชอบที่มีผลต่อคุณภาพและความปลอดภัยต่อผลิตภัณฑ์ของบริษัท ข้อกำหนดและความต้องการของลูกค้าและผู้บริโภค ตลอดจนความพึงพอใจของลูกค้าและผู้บริโภค

5. ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงาน

ผู้วิจัยได้ศึกษาความหมายของความพึงพอใจ ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และองค์ประกอบของความพึงพอใจ

5.1 ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานเป็นความรู้สึกในทางที่ดีที่ชอบหรือพอใจเพราะความต้องการของตนเองได้รับการตอบสนองจากปัจจัยต่างๆ ทั้งปัจจัยทางด้านสิ่งแวดล้อมของงานและปัจจัยด้านจิตใจที่เข้ามาเกี่ยวข้องภายใต้สถานการณ์การทำงานและมีผลต่อการปฏิบัติ เพื่อภาวะทางอารมณ์ของบุคคลที่ชื่นชอบ ภาวะทางอารมณ์ทางบวกทั้งนี้เป็นผลจากการรับในผลงานของบุคคลหรือประสบการณ์ โดยผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ดังต่อไปนี้

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ได้มีผู้ให้ความหมายไว้หลายแง่มุมดังต่อไปนี้
พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542 (2542: 793) ได้ให้ความหมาย
“พึงพอใจ” ว่าหมายถึง รัก, ชอบใจ

พิสิทธ์ สารวิจิตร (2523: 28-29) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเกิดขึ้น
เนื่องจากมีปัจจัยกระตุ้นหรือจูงใจให้บุคคลต้องการทำงาน

วิภาดา คุปตานนท์ (2544: 170) กล่าวว่า ความพึงพอใจในงานเป็นความรู้สึกส่วนบุคคลหรือเป็นทัศนคติที่มีต่องาน โดยอาจเป็นได้ทั้งทางบวกหรือทางลบแล้วแต่กรณี แต่ความ
พึงพอใจในงานจะเป็นเรื่องที่เป็นความรู้สึกของบุคคล ที่เป็นไปในแนวทางบวกโดยความพึงพอใจ
ในการทำงานจะก่อให้เกิดแรงผลักดันทำให้เกิดความทุ่มเทต่อการทำงาน

เทพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ (2540: 98) ได้กล่าวว่าความพึงพอใจเป็นภาวะ
ของความพอใจ หรือภาวะของการมีอารมณ์ในทางบวกที่มีผลเกิดขึ้น เนื่องมาจากการประเมินจาก
ประสบการณ์ของคน ๆ หนึ่ง โดยสิ่งที่ขาดหายไปและสิ่งที่ได้รับจะเป็นรากฐานของความพอใจและ
ความไม่พอใจเกิดขึ้นได้

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคนอื่นๆ (2541: 100) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในการ
ทำงานว่าเป็นทัศนคติทั่วไปของบุคคลที่มีต่องาน โดยจะรวมถึงการมีปฏิกิริยาโต้ตอบสนองความ
ต้องการในการปฏิบัติงาน โดยการทำงานนั้น ถ้าหากคนในองค์กรหรือหน่วยงานใด มีความ
พึงพอใจในการทำงานมาก ก็จะพยายามที่จะใช้เวลาหรือพยายามทุ่มเทแรงกายแรงใจ และ
สติปัญญาให้แก่การทำงานนั้นมาก บุคคลที่มีความพึงพอใจมากหรือน้อยนั้น ก็จะขึ้นอยู่กับความ
ต้องการของบุคคลในการทำงาน

สร้อยตะกูล (ติวยานนท์) อรรถมานะ (2545: 132) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็น
ทัศนคติหรือความรู้สึกชอบหรือไม่ชอบ โดยทัศนคตินั้นจะมีองค์ประกอบทางด้านความคิดความ
เข้าใจเป็นส่วนเกี่ยวข้องกับความรู้สึกซึ่งเป็นอารมณ์หรือความรู้สึกที่มีต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่ง โดย
องค์ประกอบด้านแนวโน้มของพฤติกรรมจะส่งผลต่อการเกิดพฤติกรรม

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2541: 130) ได้ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจในการทำงาน
เป็นความรู้สึกรวมของบุคคลที่มีต่อการทำงานในทางบวก เป็นความสุขของบุคคลที่เกิดจากการ
ปฏิบัติงานและได้รับผลตอบแทนคือ ผลที่เป็นความพึงพอใจที่ทำให้บุคคลเกิดความกระตือรือร้น มี
ความมุ่งมั่นในการทำงาน มีขวัญและกำลังใจ ซึ่งเหล่านี้จะมีผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลการ
ทำงานรวมทั้งการส่งผลต่อความสำเร็จและเป็นไปได้ตามเป้าหมายขององค์กร

จากแนวความหมายดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยสามารถสรุปความพึงพอใจในการทำงาน
หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อการทำงาน และสามารถตอบสนองต่อความ
ต้องการในการปฏิบัติงาน เมื่อทำงานด้วยความตั้งใจก็จะพยายาม ทุ่มเทในการปฏิบัติงาน โดยจะ
ส่งผลให้งานนั้นเกิดประสิทธิภาพตามเป้าหมายที่องค์กรกำหนด

5.2 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานคือ ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮร์ซเบิร์ก (Herzberg's Two Factor Theory of Motivation) และ ทฤษฎีจูงใจของพอร์เตอร์และลอว์เลอร์ (Porter and Lawler) ดังนี้

5.2.1 ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮร์ซเบิร์ก (Herzberg's Two Factor Theory of Motivation)

เฮร์ซเบิร์กและคณะ ได้สร้างทฤษฎีด้วยการสำรวจทัศนคติที่มีต่อการทำงานโดยการสัมภาษณ์วิศวกรและนักบัญชี จำนวน 200 คน จากบริษัทต่าง ๆ 11 อุตสาหกรรมในเมืองพิทส์เบิร์ก มลรัฐเพนซิลวาเนีย ประเทศสหรัฐอเมริกา ได้ใช้วิธีการวิเคราะห์เหตุการณ์สำคัญ (Critical incident method) เพื่อถามถึงเรื่องต่างๆที่เป็นสภาพการทำงานที่ผู้ทำงานได้ประสบมาในช่วงต่าง ๆ โดยเฉพาะช่วงที่มีสภาพขวัญสูงและต่ำ ผู้ทำงานจะถูกถามโดยเล่าถึงรายละเอียดเฉพาะอย่างยิ่งที่เกี่ยวข้องกับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นและผลของสภาพเหตุการณ์ดังกล่าว แต่ละคนประสบมาตรวจสภาพในช่วงเวลาขณะนั้น เมื่อได้คำตอบแล้ว เฮร์ซเบิร์กและคณะได้นำมาวิเคราะห์และจัดเรียงลำดับโดยแบ่งออกเป็นประสบการณ์หรือเหตุการณ์ที่ทำให้เกิดเจตคติต่องาน ทั้งในด้านดีและไม่ดี ซึ่ง เฮร์ซเบิร์กและคณะได้สรุปว่าความพอใจในงานที่ทำและความไม่พอใจในงานที่เกิดขึ้นจากกลุ่มของปัจจัยจำจุนหรือปัจจัยอนามัย (Hygiene Factors) ซึ่งเป็นสิ่งที่ทำให้เกิดความไม่พอใจ (จิริกานต์ กาญจนกุล. 2546: 21-23 ; อ้างอิงจาก Herzberg.1967. *Organization Behavior*. p.197)

ปัจจัยจูงใจ (Motivator Factors) ปัจจัยเหล่านี้จะเกี่ยวข้องกับความรูสึกทางบวกกับงานที่ปฏิบัติและเกี่ยวพันกับลักษณะของงานหรือเนื้อหาของงานเป็นผลที่เกิดขึ้นโดยตรงจากผลการปฏิบัติงานปัจจัยจูงใจเป็นตัวทำให้เกิดความพึงพอใจ เป็นตัวสนับสนุนให้บุคคลทำงานเพิ่มมากขึ้น อันเนื่องมาจากแรงจูงใจภายในที่เกิดจากการทำงาน เป็นปัจจัยที่นำไปสู่การพัฒนาทัศนคติทางบวกและการจูงใจที่แท้จริงได้แก่

1. ความสำเร็จของงาน (Achievement) คือ ความสำเร็จที่ได้รับเมื่อผู้ปฏิบัติงานเกิดความรู้สึกว่าเขาทำงานสำเร็จ สิ่งที่เป็นก็คือ งานนั้นควรเป็นงานที่ท้าทายความสามารถแรงจูงใจเกี่ยวกับความสำเร็จของงานประกอบด้วย 2 สิ่ง คือระดับของแรงจูงใจในความสำเร็จและความสามารถที่จะทำงานนั้น

2. ความก้าวหน้า (Advancement) แต่ละบุคคลจะได้รับความก้าวหน้าก็โดยการพัฒนาให้เกิดทักษะใหม่ ๆ มีความสามารถและเต็มใจที่จะเพิ่มเติมความรู้

3. การยอมรับนับถือ (Recognition) คือการได้รับการยกย่องชมเชย แสดงความยินดีการให้กำลังใจหรือการแสดงออกอื่นใดที่แสดงให้เห็นถึงการยอมรับในความสามารถ เมื่อทำงานอย่างใดอย่างหนึ่งบรรลุความสำเร็จ

4. ความรับผิดชอบ (Responsibility) เมื่อบุคคลได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบในการตัดสินใจเกี่ยวกับงานของเขาจะช่วยให้เขาเกิดความรู้สึกผูกพัน บุคคลต้องการโอกาสที่จะได้มีความรับผิดชอบและเมื่อเกิดความรับผิดชอบขึ้นแล้วการถูกควบคุมจากภายนอกก็จะลดลง

5. ลักษณะของงาน (The work itself) ความพึงพอใจในงานของบุคคลนั้นขึ้นอยู่กับ การปฏิบัติงานที่พึงพอใจด้วย

ปัจจัยค่าจูนหรือปัจจัยอนามัย (Hygiene Factors) เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องหรือสัมพันธ์ กับความรู้สึกในทางลบกับงานที่ปฏิบัติและเกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อมของงาน ปัจจัยค่าจูนเป็นตัว ที่ป้องกันความไม่พึงพอใจ (Dissatisfaction) เป็นแรงจูงใจภายนอกที่เกิดตามสภาวะแวดล้อมของ การทำงานได้แก่

1. เงินเดือน (Salary) หมายถึง ผลตอบแทนจากการทำงานเช่น ค่าจ้างเงินเดือนหรือ สิ่งอื่นๆที่ได้มาจากการปฏิบัติงาน

2. โอกาสก้าวหน้า (Possibility of Growth) หมายถึงการที่บุคคลมีโอกาสดำเนินการ แต่งตั้งโยกย้ายตำแหน่งในหน่วยงาน หรือการมีทักษะเพิ่มขึ้นในวิชาชีพ

3. ความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น (Interpersonal Relationship) หมายถึงการติดต่อของ บุคคลกับบุคคลอื่น ได้แก่ผู้บังคับบัญชา เพื่อร่วมงานและผู้ใต้บังคับบัญชาในสถานการณ์ต่าง ๆ

4. สถานภาพ (Status) หมายถึงสถานภาพของบุคคลในสายตาคนอื่นหรือเป็นการ รับรู้จากบุคคลอื่น

5. การควบคุมบังคับบัญชา (Supervision) หมายถึงสภาพการณ์ที่ผู้บังคับบัญชา สามารถวิเคราะห์ความสามารถของพนักงานได้ ไม่ว่าจะเป็นสภาพการณ์ที่มีลักษณะอยู่ในขอบเขต หรือเป็นการทำงานอิสระ

6. นโยบายและการบริหาร (Policy and Administration) หมายถึงความสามารถใน การจัดลบลเหตุการณต่างๆ ของการทำงาน ซึ่งสะท้อนให้เห็นนโยบายของหน่วยงานตลอดจน ความสามารถในการบริหารงานให้สอดคล้องกับนโยบายนั้น

7. สภาพแวดล้อมในการทำงาน (Working Condition) หมายถึง สภาพที่เหมาะสม ในการทำงาน ปริมาณงานที่ได้รับมอบหมาย หรือความสะดวกสบายในการทำงาน

8. สภาพความเป็นอยู่ (Personal Life) หมายถึง สถานการณ์ของบุคคลที่ทำให้มี ความสุขในช่วงเวลาที่ไม่ทำงาน ซึ่งทำให้บุคคลมีความรู้สึกที่ดีต่อการทำงานของเขา

9. ความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน (Job Security) หมายถึงความรู้สึกปลอดภัย ว่าจะได้ทำงานในตำแหน่งและสถานที่นั้นนานคงทน

ปัจจัยจูงใจ เป็นองค์ประกอบสำคัญที่ทำให้คนเกิดความพึงพอใจ ถ้ามีสิ่งเหล่านี้จะทำให้คนทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ ส่วนปัจจัยจูงใจหรือปัจจัยอนามัยทำหน้าที่เป็นตัวป้องกันมิให้คน เกิดความไม่พึงพอใจ เมื่อใดที่บุคคลได้รับการตอบสนองของปัจจัยชนิดนี้เพียงพอแล้ว ความไม่ พึงพอใจจะหมดไป แต่ไม่ได้หมายความว่าความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อปัจจัยจูงใจได้รับการ ตอบสนองหรืออีกอย่างถ้าคนได้รับปัจจัยค่าจูนหรือปัจจัยอนามัยเพียงพอ ไม่ได้หมายความว่าคนนั้น

จะทำงานเต็มความสามารถของเขาเขาจะทำงานเต็มหรือไม่เต็มความสามารถอยู่ที่ได้รับการตอบสนองปัจจัยจิตใจเท่านั้น

5.2.2 ทฤษฎีการจูงใจของพอร์เตอร์และลอเลอร์ (Porter and Lawler's motivation theory)

ทฤษฎีกระบวนการจูงใจโดยพอร์เตอร์ และลอเลอร์ เป็นทฤษฎีซึ่งมีพื้นฐานมาจากทฤษฎีความคาดหวังของวูม ทฤษฎีนี้เน้นว่าเราสามารถที่จะใช้ความคาดหวังในอนาคตเป็นสิ่งจูงใจบุคคลแต่ละคนได้ ส่วนประกอบสำคัญของทฤษฎีนี้มีอยู่หลายประการคือความพยายาม (Effort) พฤติกรรมหรือการกระทำ (Performance) ผลตอบแทนหรือรางวัล (Rewards) และความพอใจ (Satisfaction) (ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคนอื่น. 2541: 126-128 ; อ้างอิงจาก Lyman W.Porter and Edward E. Lawler.1998. Managerial Attitudes and Performance. p.279)

พอร์เตอร์และลอเลอร์ ได้ชี้ให้เห็นถึงความสัมพันธ์โดยตรงระหว่างพฤติกรรมหรือการกระทำและผลตอบแทนที่เกิดขึ้นจากความรู้สึกภายในของผู้ปฏิบัตินั้นไม่มีความสัมพันธ์โดยตรงกับการปฏิบัติงาน

ผลตอบแทนจากภายใน หมายถึง ผลตอบแทนที่มาจากงานที่บุคคลนั้นทำเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นจากการที่บุคคลได้ทำงานนั้น ๆ เอง เช่น ความรู้สึกที่งานน่าสนใจ งานท้าทายดี ความภาคภูมิใจที่ได้ทำงานนั้นสำเร็จ ความรู้สึกที่ตนเองมีความสำคัญหรือเราต้องรับผิดชอบงานนี้

ผลตอบแทนจากภายนอก หมายถึง ผลตอบแทนทั้งหลายที่ไม่ได้มาจากตัวงาน อาจจะเป็นระบบผลตอบแทนที่องค์กรหรือนายจ้างให้แก่พนักงาน เปรียบเสมือนเป็นบุคคลที่ 3 เข้ามำกำหนดผลตอบแทนที่เกิดขึ้นเนื่องจากการที่บุคคลนั้นได้ทำงานอาจ เช่น อาจเป็นในรูปของเงินเดือน ค่าจ้าง โบนัส หรือที่ไม่ใช่ในรูปของตัวเงิน เช่น การเลื่อนขั้น สภาพการทำงานที่ดี การชมเชยกยกย่อง

แบบจำลองของพอร์เตอร์และลอเลอร์สามารถอธิบายถึงกระบวนการในการจูงใจได้คือ ถ้าหากบุคคลได้รับการมอบหมายงานมาเขาก็จะมองถึงคุณค่าของผลตอบแทน

1. ที่เขาจะได้รับหากเขาทำงานนั้นสำเร็จ นอกจากนี้เขายังจะคาดคะเนความพยายามที่จะทำให้เขาได้รับผลตอบแทน

2. ซึ่งความพยายามในการที่จะต้องทำงานสิ่งนั้น

3. จะขึ้นอยู่กับความสามารถของบุคคลนั้น ๆ

4. ว่ามีมากน้อยเพียงใด หากไม่มีความรู้ความสามารถความพยายามก็อาจไม่เป็นผล หรือมีความรู้ความสามารถแต่ต้องใช้ความพยายามมากจนเขาคิดว่าไม่คุ้มกันเขาก็ไม่ทำ แต่ถ้าอยู่ในระดับที่เหมาะสม

5. เขาก็จะปฏิบัติงานนั้น

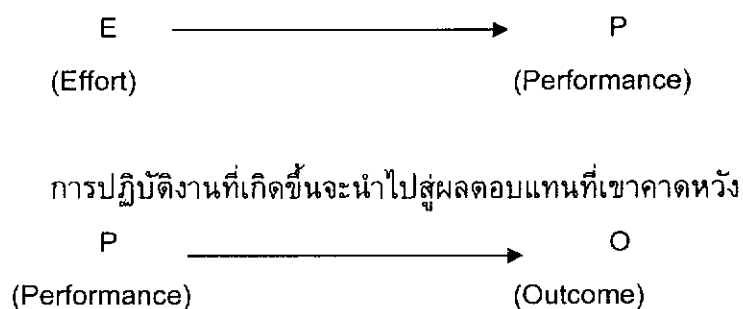
6. ผลตอบแทนที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานนั้นจะแยกได้ 2 ด้านคือ ผลตอบแทนที่เกิดขึ้นจากงาน คือการรู้สึกภาคภูมิใจในความสำเร็จ ความรู้สึกสนุกกับงานหรืองานนั้นท้าทายดี กับผลตอบแทนที่ได้รับจากองค์กร ได้แก่ เงินเดือน ค่าจ้าง โบนัส ผลตอบแทนที่เกิดขึ้นทั้ง

2 ด้านนี้จะเป็นตัวกำหนดว่าผู้ปฏิบัติได้รับความพอใจมากน้อยเพียงใดถ้าเขาเกิดความพอใจมากก็จะเป็นตัวกระตุ้นหรือเกิดแรงจูงใจให้มีพฤติกรรมเกิดขึ้นอีก นอกจากนี้แล้วบุคคลยังเปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานของเขากับผลตอบแทนที่ได้รับว่ายุติธรรมหรือได้รับสัดส่วนกับความพยายามและผลงานของเขาหรือไม่ หากเขาเห็นว่าไม่เหมาะสม การกระทำก็อาจไม่เกิดขึ้นตามที่องค์กรต้องการ ผลตอบแทนทั้งภายในและภายนอกมีความสำคัญต่อการจูงใจมาก โดยเฉพาะอย่างยิ่งผลตอบแทนภายในซึ่งถ้าเกิดขึ้นได้จะทำให้พนักงานทุ่มเทกายใจให้กับการทำงานของเข

จากแนวคิดของพอร์เตอร์และลอเลอร์ในเรื่องการจูงใจนั้นคนเราจะเกิดความรู้สึก

คาดหวัง 2 ประการคือ

1. ความคาดหวังในความพยายามที่เขาสามารถจะปฏิบัติงานนั้นได้



ความพยายามของบุคคลหรือสิ่งที่จะกระตุ้นหรือจูงใจนั้นจะขึ้นอยู่กับ การยอมรับของบุคคลที่จะพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างความพยายามและ การปฏิบัติหรือการกระทำที่เขาต้องทำ ถ้าเขาทำงานหนักและพยายามเขาก็สามารถจะทำงานนั้นได้ และ การมองความสัมพันธ์ระหว่างผลการปฏิบัติงานกับผลตอบแทนหรือรางวัลที่เขาจะได้รับ ถ้าเขาปฏิบัติงานได้ผลดี เขาจะได้รับ การเลื่อนตำแหน่งและเขาจะเปรียบเทียบว่าการเลื่อนตำแหน่งนั้นเป็นสิ่งที่เขาพอใจหรือไม่

เปรียบเทียบแบบจำลองของวูมกับพอร์เตอร์และลอเลอร์ เห็นได้ว่าแบบจำลองของพอร์เตอร์และลอเลอร์ มีการอธิบายที่ชัดเจนกว่า แต่ก็ยังคงเน้นให้เห็นถึงความสัมพันธ์ระหว่างผลตอบแทนการปฏิบัติงาน รวมทั้งความพอใจของแต่ละคนที่ได้รับจากผลตอบแทนหรือรางวัล หรืออาจกล่าวได้ว่าผลตอบแทนนั้นเกิดขึ้นจากการกระทำของบุคคล



แนวคิดของพอร์ทเธอร์และลอสเลอร์ ชี้ให้เห็นว่าการปฏิบัติงานเป็นที่มาหรือต้นเหตุของความพอใจและเน้นด้วยว่าถ้าจะให้ผู้ปฏิบัติเกิดความพอใจและเต็มใจที่จะทำงานก็ควรที่จะพยายามหาทางทำให้งานที่เขาทำมีความท้าทายน่าสนใจ และให้ตัวงานนั่นเองเป็นเครื่องสร้างความพอใจ ส่วนการตอบแทนจากองค์การนายจ้างหรือระบบภายนอกนั้น อาจมีความหมายและน้ำหนักรองลงมาในแง่ของพลังจูงใจให้คนทำงาน

อย่างไรก็ดีในการบริหารก็ยังมีความคิดและความเชื่อของนักบริหารว่าการอาศัยประสบการณ์ของตนเป็นเครื่องสร้างแนวคิดและความเชื่อของตนว่าการที่คนงานของเขาทำงานดีเป็นที่พอใจของนายจ้างแลองค์กรนั้น เป็นเพราะคนงานมีความสุขกายสบายใจหรืออีกนัยหนึ่งถ้าคนมีความพอใจคนจึงจะทำงานดี ซึ่งแนวคิดตรงกันข้ามข้อเสนอของพอร์ทเธอร์และลอสเลอร์ นอกจากนี้ยังมีผลงานวิจัยของนักวิชาการท่านอื่นในสหรัฐอเมริกา ซึ่งรายงานว่าผลการปฏิบัติงานและความพึงพอใจของพนักงานเป็นผลมาจากการให้รางวัลและสิ่งตอบแทนขององค์กร ซึ่งเป็นการขัดแย้งกับแนวคิดของพอร์ทเธอร์และลอสเลอร์ และความรู้สึกลึกซึ้งโดยทั่วไปของนักบริหาร

ไม่ว่าผลของการโต้แย้งซึ่งกันและกันระหว่างนักวิชาการในเรื่องแนวคิดและทฤษฎีจูงใจจากหลายทฤษฎีของนักบริหารซึ่งมีภาระหน้าที่ที่จะต้องทำงานในความรับผิดชอบของตนสำเร็จตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์ขององค์กร คงต้องคำนึงถึงประเด็นต่างๆ เพื่อจะกระตุ้นให้พนักงานของเขาทำงานให้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี ประเด็นเหล่านี้คือผลตอบแทนที่ฝ่ายจัดการเสนอ จะต้องตรงกับความต้องการของผู้ที่เราจูงใจเขา โดยผู้บริหารจะต้องรู้แน่ชัดว่าการให้คนของเขาทำอะไร และทำแล้วจะได้รับอะไรเป็นผลตอบแทน รวมทั้งพนักงานของเขาสามารถจะทำสิ่งนั้นได้ และการที่ได้ผลตอบแทนนั้นต้องเหมาะสมและยุติธรรม

สรุปได้ว่าทฤษฎีปัจจัยจูงใจของเฮิร์ซเบิร์ก กล่าวถึงคนเกิดความพึงพอใจ ทำให้งานมีประสิทธิภาพโดยความไม่พึงพอใจจะหมดไป แต่ความพึงพอใจไม่เกิดขึ้นเมื่อปัจจัยจูงใจได้รับการตอบสนองหรือถ้าคนได้รับปัจจัยจูงใจเพียงพอ ไม่ได้หมายความว่าคนนั้นจะทำงานเต็มความสามารถแต่จะทำงานเต็มหรือไม่เต็มความสามารถอยู่ที่ได้รับการตอบสนองปัจจัยจูงใจ ทฤษฎีของพอร์ทเธอร์และลอสเลอร์ กล่าวถึงการปฏิบัติงานจะเป็นที่มาหรือต้นเหตุของความพอใจและถ้าผู้ปฏิบัติเกิดความพอใจก็จะเต็มใจที่จะทำงาน

5.3 องค์ประกอบของความพึงพอใจ

เนื่องจากความพึงพอใจเป็นเรื่องของอารมณ์และความรู้สึกตลอดจนกระแสของความคิดที่จะแสดงออกถึงแนวโน้มของพฤติกรรมที่บุคคลนั้นจะแสดงออกในการทำงาน องค์ประกอบในการศึกษาความพึงพอใจอาจแตกต่างกันไป

สุรพล พยอมแย้ม (2541: 54) ได้อธิบายความพึงพอใจว่าเป็นบุคคลอยู่ในสภาวะอารมณ์ที่พึงพอใจในงาน ย่อมหมายถึง บุคคลนั้นมีสภาวะอารมณ์ที่ดีหรือเป็นไปในทางบวกด้วยการประเมินภาพรวมในระหว่างการทำงานหรือประสบการณ์ทั้งหมด โดยทั่วไปการที่จะระบุว่าบุคคลหนึ่งบุคคลใดมีความพึงพอใจในงานเสียก่อน

ยุพิน จันมาธิกรณกุล (2547: 48) ได้สรุปองค์ประกอบของความพึงพอใจไว้ 3 ประการ ดังนี้

1. อารมณ์ตอบสนองต่อสถานการณ์ทำงานนั้น
2. อารมณ์ตอบสนองต่อการเปรียบเทียบผลตอบแทนจากการทำงานกับผลตอบแทนตามความคาดหวัง
3. อารมณ์ตอบสนองที่มีต่อลักษณะต่างๆ ของงานนั้น ได้แก่ตัวงาน ค่าจ้าง โอกาสก้าวหน้า หัวหน้า และเพื่อนร่วมงาน

ปริยาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2544: 123) กล่าวถึงปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการทำงานและปัจจัยเหล่านี้จะเป็นเครื่องมือชี้บ่งถึงปัญหาที่เกิดขึ้นเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานซึ่งมีปัจจัยอยู่ 3 ประการ คือ

1. ปัจจัยด้านบุคคล (Personal Factors) หมายถึงคุณลักษณะส่วนตัวของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับงาน ประกอบด้วย ประสบการณ์ เพศ อายุ จำนวนสมาชิก ในความรับผิดชอบและกลุ่มที่ทำงานด้วยกันช่วงเวลาในการทำงาน เซวณปัญญา การศึกษา บุคลิกภาพ ระดับเงินเดือน แรงจูงใจในการทำงานและความสนใจในงาน
2. ปัจจัยด้านงาน (Factors in the Job) ได้แก่ปัจจัยด้านลักษณะงาน ทักษะในการทำงานฐานะทางอาชีพ ขนาดของหน่วยงาน ความห่างไกลของบ้านและที่ทำงาน สภาพทางภูมิศาสตร์ ในแต่ละท้องถิ่นและโครงสร้างของงาน
3. ปัจจัยด้านการจัดการ (Factors Controllable by Management) ได้แก่ปัจจัยด้านความมั่นคงในงาน รายรับ ผลประโยชน์ โอกาสก้าวหน้า อำนาจตามตำแหน่งหน้าที่ สภาพการทำงาน เพื่อนร่วมงาน ความรับผิดชอบ การนิเทศงานสำหรับการสื่อสารกับผู้บังคับ ความศรัทธาในตัวผู้บริหาร และความเข้าระหว่างผู้บริหารกับพนักงาน

สร้อยตระกูล (ติวานนท์) อรรถมานะ (2545: 136-137) ได้อธิบายความพึงพอใจในงานและการจูงใจเป็นความคิดที่มีความสัมพันธ์ระหว่างกัน แต่ไม่ใช่แนวคิดเดียวกัน ความพึงพอใจจึงหมายถึง สถานะของความพอใจ การจูงใจจึงหมายถึงการใช้ความพยายามที่จะมุ่งไปสู่เป้าหมาย การแสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์ระหว่างการจูงใจและความพึงพอใจอาจทำได้โดยพิจารณาจากภาพแสดงการจูงใจ ดังนี้

ความพึงพอใจใน สูง ต่ำ	ผู้ปฏิบัติงานที่มีความพึงพอใจ และอยู่อย่างสบาย ๆ (contented, relaxed worker)	ผู้ปฏิบัติงานที่มีความพึงพอใจดีและ ทำงานหนัก (well –satisfied, hard working worker)
	ผู้ปฏิบัติงานที่ความไม่พึงพอใจและไม่ เข้าไปเกี่ยวข้องกับเรื่องใดๆ (disgruntled, uninvolved worker)	ผู้ปฏิบัติงานที่ไม่มีความพึงพอใจแต่ ทำงานหนัก (dissatisfied, hard working worker)

ภาพประกอบ 6 แสดงความสัมพันธ์ภาพระหว่างความพึงพอใจในงานและการตั้งใจในงาน
 ที่มา : สร้อยตระกูล (ดิยานนท์) อรรถมานะ. (2545). HACCP พฤติกรรมองค์การ:
 ทฤษฎีและการประยุกต์. หน้า 136.

ซึ่งสามารถแบ่งบุคคลออกเป็น 4 ประเภท ดังนี้

1. ผู้ปฏิบัติงานที่มีความพึงพอใจ และอยู่อย่างสบาย ๆ (contented, relaxed worker)
 บุคคลบางคนเกิดความพึงพอใจในการทำงานในบรรยากาศแบบสบาย ๆ หากเขาต้องทำงานหนัก
 เขาก็จะไม่มี ความพึงพอใจในงาน
 2. ผู้ปฏิบัติงานที่มีความไม่พอใจและไม่เข้าไปเกี่ยวข้องกับเรื่องใด (disgruntled, uninvolved worker)
 ผู้ปฏิบัติงานประเภทนี้จะไม่มีความเครียด เขามักจะไม่ชอบงานจะทำงานหนัก
 เพียงเพื่อไม่ให้ถูกไล่ออกหรือถูกลงโทษว่ากล่าวตักเตือน
 3. ผู้ปฏิบัติงานที่ไม่มีความพึงพอใจ แต่ทำงานหนัก (dissatisfied, hard working worker)
 ผู้ปฏิบัติงานประเภทนี้มีจำนวนมาก ซึ่งทำงานอย่างเป็นอาชีพอย่างจริงจัง แม้เขา
 จะไม่พอใจเกี่ยวกับงานและสภาพแวดล้อมของงานโดยทั่วไปก็ตาม แรงจูงใจในการทำงานของเขา
 ก็คือการทำงานอย่างเป็นวิชาชีพ ซึ่งไม่ต้องทำลายชื่อเสียงโดยผลงานที่ด้อยค่า แม้ว่าโดยภาพรวม
 แล้วเขาจะไม่มี ความพึงพอใจก็ตาม
 4. ผู้ปฏิบัติงานที่มีความพึงพอใจดี และทำงานหนัก (well –satisfied, hard working worker)
 โดยทั่วไปจะเป็นผู้ปฏิบัติงานที่มุ่งไปสู่การบรรลุตำแหน่งสูงสุด
- สมหมาย จิรจตุรพัทตร์ (2546: 11) ได้กล่าวว่าองค์ประกอบของความพึงพอใจในงาน
 อาจมองได้จากทัศนคติโดยรวมทั้งหมด (overall attitude) หรือวัดเฉพาะความพึงพอใจของ
 พนักงานเป็นราย ๆ ไปก็ได้ (Individual's job) แต่มีข้อเสียคือเราจะไม่รู้สาเหตุที่แท้จริงที่ซ่อนอยู่
 ดังนั้นความพึงพอใจในการทำงานจึงเป็นมุมมองที่มีรูปแบบหลายมิติ (Multidimensional) นอกจากนี้
 ความพึงพอใจในงานยังมีลักษณะที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างเป็นพลวัต (Job satisfaction is dynamic)
 กล่าวคือมีความพอใจและไม่พอใจในการทำงานมีพัฒนาการมาจากการที่พนักงานเริ่มรับรู้ ข้อมูล

เกี่ยวกับองค์การมากขึ้นเรื่อย ๆ แบบช้า ๆ ซึ่งตรงข้ามกับความพึงพอใจในการทำงาน คือลดเวลา
ลงความพึงพอใจจะลดลงอย่างรวดเร็ว

5.4 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจ (Factors determine job satisfaction)

ผู้บริหารสามารถกระตุ้นให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในการทำงานได้ปัจจัยหลายอย่างที่เป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานดังต่อไปนี้ (วิภาดา คุปตานนท์. 2544: 170)

1. ลักษณะงานที่ท้าทาย (Mentally challenging work)
2. ระบบการให้รางวัลที่ยุติธรรม (Equitable rewards)
3. สภาพแวดล้อมที่เอื้ออำนวยต่อการทำงาน (Supportive working conditions)
4. เพื่อนร่วมงานที่ดี (Supportive colleagues)
5. ลักษณะงานตรงกับบุคลิกภาพ (Personality job-fit)

ปัจจัยเหล่านี้มีอิทธิพลทำให้บุคคลมีความรู้สึกหรือทัศนคติที่เป็นบวกต่องานที่ทำและเพิ่มระดับความพึงพอใจในงานมากขึ้นตามขนาดการเพิ่มของปัจจัย

กมล ชูทรัพย์ และเสถียร เหลืองอร่าม (2516: 552-553) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่ทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในงานประกอบด้วย

1 คำจูงใจแรงงาน โดยคนที่พอใจในงานที่ทำต่อเมื่อได้รับค่าตอบแทนพอสมควรคุ้มกับความเหนื่อย 2) ลักษณะงานที่ทำย่อมสำคัญกว่าเงิน 3) เพื่อนร่วมงาน ถ้ามีเพื่อนร่วมงานที่ถูกต้องแม้สิ่งอื่นที่ไม่ดีเช่นค่าจ้าง เขาก็ยังชอบเพราะมีเพื่อนทำให้ที่ทำงานน่าอยู่ 4) หัวหน้างาน เป็นผู้ที่มีอำนาจและเป็นผู้กำหนดนโยบาย 5) ความมั่นคงในงาน เพื่อที่จะสร้างตัวเองให้เจริญก้าวหน้า เพราะเชื่อว่าพอจะถือเป็นที่ยืนได้ 6) โอกาสที่จะก้าวหน้า 7)ประชาธิปไตยในงาน คนงานย่อมไม่ชอบการกดขี่บังคับ 8) สิ่งแวดล้อมทางวัตถุ เช่น สี แสงไฟ ความร้อน เป็นปัจจัยที่ทำให้คนพอใจหรือไม่พอใจในงาน 9)ความมีระเบียบ องค์การมีระเบียบให้ทุกคนปฏิบัติตามระเบียบ

มัจฉรี โอสถานนท์ (2539: 40-41) ได้สรุปความพึงพอใจในการทำงานนั้นเกิดขึ้นจากความสัมพันธ์ขององค์ประกอบหลายประการที่สำคัญ ดังนี้

1. องค์ประกอบด้านบุคคล ประกอบด้วย 1.1) เพศ พบว่าเพศหญิงจะมีความพึงพอใจในงานมากกว่าเพศชาย 1.2) จำนวนผู้อยู่ในความอุปการะเลี้ยงดูความต้องการเงินมากจะทำให้เกิดความไม่พึงพอใจสูง 1.3) อายุ โดยความไม่พึงพอใจจะมีสูงในผู้สูงอายุ 1.4) ประสบการณ์ โดยความพึงพอใจจะอยู่สูงเมื่อทำงานใหม่ และจะลดลงเมื่อทำงานได้ 5 ปี หรือ 8 ปี 1.5) วุฒิการศึกษา มีความสัมพันธ์มากกับความพึงพอใจในงาน

2. องค์ประกอบทางด้านเนื้อหาของงาน ประกอบด้วย 2.1) ชนิดของงาน งานที่ต้องเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ ก่อให้เกิดความพึงพอใจในงานสูงกว่างานที่จำเจ 2.2) ทักษะที่ต้องการขึ้นอยู่กับองค์ประกอบอื่น ๆ เช่น ชนิดของงาน ฐานะอาชีพ ความรับผิดชอบ หรือสิ่งอื่น ๆ 2.3) ภูมิประเทศ คนงานในเมืองใหญ่ ๆ จะมีความพึงพอใจน้อยกว่าคนที่ทำงานในเมืองเล็ก ๆ

3. องค์ประกอบด้านการบริหารและการควบคุม เช่นความมั่นคงปลอดภัยในการปฏิบัติงานด้านต่างๆ

ปริยาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2541: 132-139) ได้สรุปความพึงพอใจในการทำงานเกี่ยวข้องกับปัจจัย 3 ประการคือ

1. ปัจจัยด้านบุคคล ได้แก่

1.1 ประสบการณ์ จากการศึกษาพบว่า ประสบการณ์ในการทำงานมีส่วนเกี่ยวข้องกับ ความพึงพอใจในการทำงาน บุคคลที่ทำงานนานจะมีความชำนาญในงานมากขึ้นทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน

1.2 เพศ จากงานวิจัยพบว่าเพศไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานแต่ขึ้นอยู่กับลักษณะงานที่ทำรวมทั้งระดับความทะเยอทะยานและความต้องการทางการเงินโดยเพศหญิงจะมีมากกว่าเพศชาย

1.3 จำนวนสมาชิกในความรับผิดชอบ กลุ่มที่ทำงานด้วยกันจะมีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานซึ่งสามารถนำไปสู่ความสำเร็จ

1.4 อายุ จะเกี่ยวข้องกับระยะเวลาและประสบการณ์ในการทำงาน อายุมากจะมีประสบการณ์ในการทำงานนานแต่ก็ขึ้นอยู่กับสถานการณ์และลักษณะงานด้วย

1.5 เวลาในการทำงาน งานที่ทำในเวลาปกติจะสร้างความพึงพอใจในการทำงานมากกว่าเวลาพักผ่อนและการสังสรรค์กับผู้อื่น

1.6 เซอร์วิญญาในบางลักษณะไม่พบความแตกต่างระหว่างเซอร์วิญญากับความพึงพอใจ

1.7 การศึกษา กับความพึงพอใจในการทำงานพบว่าการศึกษาไม่แสดงความแตกต่างระหว่างความพึงพอใจแต่ขึ้นอยู่กับความรู้ความสามารถ

1.8 บุคลิกภาพ บุคคลที่มีอาการทางบุคลิกภาพไม่ดีมักจะไม่พึงพอใจในการทำงาน

1.9 ระดับเงินเดือน โดยเงินเดือนมีส่วนช่วยในการสร้างความพึงพอใจในการทำงานทำให้บุคคลดิ้นรนมากในการทำงานนอกเวลา

1.10 แรงจูงใจในการทำงาน เป็นการแสดงออกถึงความต้องการของบุคคล โดยเฉพาะแรงจูงใจจากปัจจัยตัวผู้ทำงานเอง

1.11 ความสนใจในงานโดยบุคคลที่สนใจในงานจะได้ทำงานที่ตัวเองถนัดและพอใจในการทำงาน

2. ปัจจัยด้านงาน ได้แก่

2.1 ลักษณะของงาน ได้แก่ความสนใจในตัวเอง ความแปลกของงาน โอกาสที่จะได้เรียนรู้และทำให้งานสำเร็จ การรับรู้หน้าที่ความรับผิดชอบจะทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน

2.2 ทักษะในการทำงาน มีความชำนาญในการทำงานโดยพิจารณาควบคู่ไปกับลักษณะของงาน ฐานะทางอาชีพ ความรับผิดชอบ เงินเดือนที่ได้รับ จึงจะเกิดความพึงพอใจ

2.3 ฐานะทางวิชาชีพ พบว่าในภาวะเศรษฐกิจดี มีงานทำจะมีการเลือกเปลี่ยนงานบ่อย เพื่อเลื่อนเงินเดือน เลื่อนฐานะตนเอง

2.4 ขนาดของหน่วยงาน ความพึงพอใจในการทำงานของหน่วยงานขนาดเล็กจะดีกว่าหน่วยงานขนาดใหญ่

2.5 ความห่างไกลของบ้านและที่ทำงานถ้าเดินทางไม่สะดวกจะมีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน

2.6 สภาพภูมิศาสตร์ ในแต่ละท้องถิ่นจะมีพื้นที่ส่วนสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานคนในเมืองใหญ่จะมีความพึงพอใจในการทำงานน้อยกว่าคนในเมืองเล็ก 2.7) โครงสร้างของงาน หมายถึงความชัดเจนในการทำงานที่สามารถอธิบายเป้าหมายของงาน ตลอดจนมาตรฐานในการปฏิบัติงาน โดยงานที่มีโครงสร้างดีจะมีการควบคุมได้ง่ายกว่า

3. ปัจจัยด้านการจัดการ ได้แก่

3.1 ความมั่นคงในงาน ภาพแสดงความสัมพันธ์ภาพระหว่างความพึงพอใจในงานและการจงใจในงาน

3.2 ผลประโยชน์ การได้รับผลประโยชน์เป็นสิ่งชดเชยและสร้างความพึงพอใจแก่งานโอกาสก้าวหน้ามีความสำคัญน้อยสำหรับบุคคลที่ไม่ต้องใช้ความชำนาญในการทำงาน

3.3 อำนาจตามตำแหน่งหน้าที่ หมายถึงอำนาจที่หน่วยงานได้รับมอบหมายตามตำแหน่ง เพื่อควบคุมสั่งการผู้ใต้บังคับบัญชา หรือผู้ร่วมงาน

3.4 สภาพการทำงาน ความพึงพอใจในงานมาจากสาเหตุของสภาพในที่ทำงาน

3.5 เพื่อนร่วมงาน เป็นส่วนหนึ่งที่อยู่ในปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน โดยความสัมพันธ์ที่ดีจะทำให้มีความสุขในการทำงาน

3.6 การรับผิดชอบงาน จากการศึกษาพบว่าการมีขวัญดีจะมีความรับผิดชอบสูง ความพอใจในการทำงานจะมีความสัมพันธ์ระหว่างความรับผิดชอบร่วมกับปัจจัยอื่น

3.7 การนิเทศงาน คือการชี้แนะในการทำงานจากหน่วยงาน โดยขวัญและเจตคติของพนักงานขึ้นอยู่กับความสัมพันธ์ของผู้นิเทศงาน

3.8 การสื่อสารกับผู้บังคับบัญชา จะทำให้เกิดการปรับปรุงการทำงาน

3.9 ความศรัทธาในตัวผู้บริหาร พนักงานที่ชื่นชมความสามารถของผู้บริหารจะมีขวัญและกำลังใจในการทำงานเป็นผลทำให้เกิดความพึงพอใจ

3.10 ความเข้าใจกันระหว่างผู้บริหารและพนักงาน จะทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน

มานิช สุขฤกษ์ (2533: 80-99) ได้กล่าวถึงความพึงพอใจในงานมีสาเหตุมาจากปัจจัย 3 ประการดังนี้

1. ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ จำนวนสมาชิกในครัวเรือน และบุคลิกภาพ
2. ปัจจัยที่ได้มาจากการ ได้แก่ ชนิดของงาน ทักษะความชำนาญ สถานภาพของอาชีพ

3. ปัจจัยที่ควบคุมได้โดยผ่านฝ่ายบริหาร ได้แก่ รายได้ ความมั่นคง สวัสดิการและโอกาสก้าวหน้า สภาพการทำงาน ผู้ร่วมงาน และการจัดการ

ดังนั้นผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลโดยสอดคล้องกับแนวคิดของปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ มาใช้ในการกำหนดปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานซึ่งเป็นตัวแปรที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของในการทำงาน

6. เอกสารที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรต้นที่ศึกษา

ผู้วิจัยได้ศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจเพื่อใช้ในการกำหนดตัวแปรปัจจัยส่วนบุคคลในการศึกษาครั้งนี้ ดังนี้

6.1 ประสบการณ์

สมบุรณ์ พงษ์พลสุข (2546: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) พบว่าพนักงานที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สมหมาย จิรจตุรพัคตร์ (2546: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องทัศนคติของพนักงานบริษัท กรีนสโอด (ประเทศไทย) จำกัด ต่อระบบการวิเคราะห์อันตรายและจุดวิกฤตที่ต้องควบคุม HACCP พบว่าพนักงานที่มีระยะเวลาทำงานแตกต่างกันมีทัศนคติต่อระบบการวิเคราะห์อันตรายและจุดวิกฤตที่ต้องควบคุม (HACCP) โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

6.2 แผนกที่สังกัด

อรจิรา บุญทอง (2545: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัทแห่งหนึ่งสายธุรกิจประเภทอาหารและเครื่องดื่ม กรุงเทพมหานคร พบว่าตัวแปรที่มีความสัมพันธ์ทางลบกับความพึงพอใจในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ได้แก่หน่วยงานที่พนักงานสังกัด

ปาริชาติ ถิ่นหัวเสือ (2545: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002 กรณีศึกษาบริษัทหาคาโอเอ อีสเทิร์น จำกัด พบว่าพนักงานที่มีแผนกที่สังกัดต่างกันมีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบการบริหารคุณภาพ ISO 9002 โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

6.3 วุฒิการศึกษา

ภูษิต ทิพย์รักษา (2547: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้านครหลวงเขตบางเขน พบว่าระดับการศึกษาที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน พนักงานที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาหรือ ปวส. มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันจากพนักงานที่มีการศึกษาระดับปวส.หรืออนุปริญญาตรีและที่มีการศึกษาตั้งแต่ปริญญาตรีขึ้นไป

สมหมาย จิรจตุรพัคตร์ (2546: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องทัศนคติของพนักงานบริษัท กรีนสปอต (ประเทศไทย) จำกัด ต่อระบบการวิเคราะห์อันตรายและจุดวิกฤตที่ต้องควบคุม HACCP พบว่าพนักงานบริษัทกรีนสปอต (ประเทศไทย) จำกัด ที่มีการศึกษาแตกต่างกันกันมีทัศนคติต่อระบบวิเคราะห์อันตรายและจุดวิกฤตที่ต้องควบคุม (HACCP) โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

สมบุรณ์ พงษ์พลสุข (2546: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด(มหาชน) พบว่าพนักงานที่มีวุฒิการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ปาริชาติ ถิ่นหัวเสือ (2545: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002 กรณีศึกษาบริษัทหาคาโอเอ อีสเทิร์น จำกัด พบว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

6.4 ความรู้ ความเข้าใจ

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความรู้

ความรู้ความสามารถของมนุษย์เป็นองค์ประกอบหนึ่งที่มีอิทธิพลในการควบคุมพฤติกรรมมนุษย์ โดยความรู้ของมนุษย์จะเป็นลักษณะเสริมสร้างกระบวนการเรียนรู้ที่ได้รับจากการศึกษาอบรมและฝึกปฏิบัติ ความรู้จึงเป็นปัจจัยภายในที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมปฏิบัติงานของพนักงาน

รัตติกรณ์ จงวิศาล (2535: 49) ได้ให้ความหมายของ ความรู้ ว่าหมายถึง กฎเกณฑ์ข้อเท็จจริงและข้อมูลต่าง ๆ ที่ได้รับและสะสมไว้ในรูปของความจำ

มานพ วีระอาชากุล (2538: 6) ได้ให้ความหมายของ ความรู้ ว่าหมายถึง พฤติกรรมและสถานการณ์ต่าง ๆ ซึ่งเน้นการจำไม่ว่าจะเป็นการระลึกถึง และสถานการณ์ที่เกิดขึ้นเนื่องจากการเรียนรู้ โดยเริ่มต้นจากการรวบรวมสาระต่างๆ จนพัฒนาไปสู่ขั้นที่สลับซับซ้อน

บุรจิต ธรรมโรจน์ (2542: 45) ได้กล่าวว่า ความรู้เป็นกระบวนการที่สมองตีความหรือแปรความหมายจากการสัมผัสสิ่งที่ตนเองได้รับ โดยขึ้นอยู่กับองค์ประกอบต่าง ๆ เช่น สภาพแวดล้อม ประสบการณ์

อดิศักดิ์ ชื่นชู (2546: 18) ได้ให้ความหมายของ ความรู้ว่าหมายถึง ข้อเท็จจริง กฎเกณฑ์ และรายละเอียดของเรื่องราว และการกระทำต่าง ๆ ที่บุคคลประสบมาแล้วสะสมไว้

สุขวัญา เพชรฤทธิ์ (2547: 7) ได้ให้ความหมายของ ความรู้หมายถึง ข้อเท็จจริง กฎเกณฑ์ ในเรื่องต่าง ๆ และโครงสร้างที่ได้จากการศึกษา หรือประสบการณ์ที่มนุษย์ได้รับและสะสมไว้ในขอบเขตของปัญญา สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้

จากแนวคิดดังกล่าวสามารถสรุปได้ว่า ความรู้ หมายถึง ข้อเท็จจริงของข้อมูล กฎเกณฑ์ ที่เกิดจากการเรียนรู้ การจำ ประสบการณ์ที่สะสมไว้ในขอบเขตของปัญญา โดยสามารถถ่ายทอดและนำไปใช้ประโยชน์ได้

บลูม (Bloom: ออนไลน์) ได้ศึกษาและจำแนกพฤติกรรมความรู้ด้านสติปัญญา (Cognitive Domain) ออกเป็น 6 ระดับ โดยเรียงลำดับจากความสามารถขั้นต่ำไปสู่สูง ดังนี้

1. ความรู้ – ความจำ คือความสามารถในการระลึกได้ถึงเรื่องราวต่าง ๆ ที่เคยมีประสบการณ์มา
2. ความเข้าใจคือ ความสามารถในการแปลความ ตีความ และขยายความได้
3. การนำไปใช้ คือความสามารถที่จะนำเอาความรู้ความเข้าใจในเรื่องที่ได้เรียนรู้ มาแก้ไขปัญหาที่แปลกใหม่ หรือสถานการณ์ใหม่
4. การวิเคราะห์ คือ ความหมายในการแยกแยะสิ่งต่าง ๆ ออกเป็นส่วนย่อย ๆ ให้ได้ลำดับขั้นตอนความคิดที่แสดงออกอย่างชัดเจน เพื่อค้นหาความจริงต่าง ๆ ที่แฝงอยู่ภายในเนื้อเรื่องนั้น ๆ
5. การสังเคราะห์ คือความสามารถในการรวบรวมข้อมูลที่เป็นส่วนย่อยต่างๆ เข้ามารวมเป็นส่วนรวมที่มีโครงสร้างใหม่ ซึ่งมีความชัดเจนและมีคุณภาพ
6. การประเมินค่า เป็นการตัดสินใจเกี่ยวกับคุณค่าของเนื้อหาและวิธีการต่าง ๆ โดยสรุปอย่างมีหลักเกณฑ์ว่าสิ่งนั้นดี – เลว เหมาะสมหรือไม่เพียงใด

บลูม (Bloom : ออนไลน์) ได้แบ่งระดับความรู้ (Cognitive Domian) เป็น 6 ระดับดังนี้

1. ความรู้ (Knowledge) เป็นความสามารถในการจดจำหรือระลึกได้จากประสบการณ์ต่าง ๆ ที่ได้รับรู้มา แบ่งออกเป็น 3 ประเภท ได้แก่
 - 1.1 ความรู้เฉพาะเรื่องเป็นการระลึกข้อมูลในส่วนย่อย ๆ เฉพาะอย่างที่แยกได้ ได้แก่ ความรู้เกี่ยวกับศัพท์ วัน เดือน ปี สถานที่ เป็นต้น
 - 1.2 ความรู้เกี่ยวกับวิถีทางและวิธีดำเนินการเรื่องใดเรื่องหนึ่งเฉพาะ ได้แก่ความรู้ในเรื่องระเบียบแบบแผน ความรู้เกี่ยวกับแนวโน้มและลำดับก่อนหลัง ความรู้ในการแยกประเภทและจัดหมวดหมู่ ความรู้เกี่ยวกับกฎเกณฑ์และความรู้เกี่ยวกับหลักการต่าง ๆ
 - 1.3 ความรู้เกี่ยวกับการรวบรวมแนวคิดและสิ่งที่เป็นนามธรรมเป็นแนวคิดเกี่ยวกับแบบแผน โครงการ รวมทั้งรูปแบบของความคิดและปรากฏการณ์ต่าง ๆ ได้แก่ความรู้เกี่ยวกับหลักการและข้อสรุปโดยทั่วไป และความรู้เกี่ยวกับทฤษฎีและโครงสร้าง
2. ความเข้าใจ (Comprehension) เป็นความสามารถในการแปลความ ตีความหมาย และขยายความในเรื่องราวและเหตุการณ์ต่าง ๆ
3. การประยุกต์ (Application) เป็นความสามารถในการนำสาระสำคัญต่าง ๆ ไปใช้ในสถานการณ์จริง

4. การวิเคราะห์ (Analysis) เป็นความสามารถในการแยก การสื่อความหมายให้เป็นหน่วยย่อยหรือเป็นองค์ประกอบที่สำคัญ เพื่อให้ได้ลำดับขั้นของความคิด ความสัมพันธ์กัน โดยมุ่งที่จะให้การสื่อความหมายนี้มีความชัดเจนยิ่งขึ้น ซึ่งจำแนกได้ 3 ลักษณะ ดังนี้

4.1 การวิเคราะห์ส่วนประกอบเป็นการชี้ให้เห็นส่วนย่อย ๆ ที่เป็นส่วนประกอบอยู่ในสิ่งที่สื่อความหมาย

4.2 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ เป็นการแยกการประสาน หรือความสัมพันธ์ ระหว่างองค์ประกอบต่าง ๆ ในสิ่งที่สื่อความหมาย

4.3 การวิเคราะห์องค์ประกอบของหลักการ เป็นการชี้แนะให้เห็นระบบของการจัดการ และวิธีการรวบรวมองค์ประกอบต่าง ๆ เข้าด้วยกัน

5. การสังเคราะห์ (Synthesis) เป็นความสามารถในการรวบรวมเรียบเรียง ผสมผสานส่วนย่อยต่าง ๆ ให้เป็นเรื่องเดียวกัน เพื่อสร้างแบบแผนหรือโครงสร้างใหม่ โดยการสังเคราะห์ข้อความ การสังเคราะห์แผนงาน และการสังเคราะห์ความสัมพันธ์ ซึ่งแบ่งเป็นหน่วยย่อย ดังนี้คือ

5.1 การสร้างข้อคิดเห็นที่มีลักษณะเฉพาะ

5.2 การสร้างแผนหรือข้อความคิดเห็นที่นำไปสู่การปฏิบัติ เป็นการพัฒนาแผนการปฏิบัติงานหรือโครงร่างของแผนงาน

5.3 การก่อให้เกิดกลุ่มของความสัมพันธ์ในเชิงนามธรรม โดยการอธิบายข้อมูลหรือปรากฏการณ์ที่เกี่ยวข้องหรือมีความสัมพันธ์ร่วมด้วย

6. การประเมินค่า (Evaluation) เป็นความสามารถในการตัดสินคุณค่าของเนื้อหา วัสดุ อุปกรณ์และวิธีการทั้งในเชิงปริมาณและคุณภาพที่สอดคล้องกับสถานการณ์โดยยึดถือตามเกณฑ์ ซึ่งจำแนกไว้ 2 ลักษณะ ดังนี้

6.1 การตัดสินตามเกณฑ์ภายใน เป็นการประเมินค่าความถูกต้องของเนื้อหาวัสดุ อุปกรณ์ ข้อความ เหตุการณ์ ตามคุณสมบัติประจำตัวของสิ่งที่เกิดขึ้น

6.2 การตัดสินตามเกณฑ์ภายนอก เป็นการประเมินค่าโดยอ้างอิงกับเกณฑ์ที่กำหนดไว้

สรุปได้ว่า ความรู้นั้นแบ่งออกได้เป็น 6 ระดับตามความยากง่าย ได้แก่ ความรู้ ความจำ ความเข้าใจ การนำไปใช้ การวิเคราะห์ การสังเคราะห์ และการประเมินค่า

การวัดความรู้

รัตติกรณ์ จงวิศาล (ชนินทร ขมจินดา. 2543: 50; อ้างอิงจาก รัตติกรณ์ จงวิศาล. 2535. ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพ ทักษะคิดกับการใช้อุปกรณ์ป้องกันอันตรายส่วนบุคคล. หน้า17) ได้กล่าวว่า วิธีที่จะวัดบุคคลมีความรู้ในเรื่องนั้นหรือไม่ สามารถทำได้โดยการตั้งคำถามเกี่ยวกับเนื้อเรื่องวิธีการและความรู้รอบยอดของเรื่องนั้นๆให้ตอบโดยจะถามเพียงอย่างเดียวหรือครบทั้งสามอย่างก็ได้ ถ้าสามารถตอบถูกก็สามารถถือได้ว่าเป็นผู้มีความรู้ในเรื่องนั้น แต่ถ้าตอบผิดหรือนึกไม่ออกเพราะลืมก็ให้ถือว่าเป็นผู้ไม่มีความรู้ จึงอาจกล่าวได้ว่า คนที่จำเนื้อเรื่อง วิธีการ

และความคิดรวบยอดของเรื่องนั้น ๆ ได้และสามารถระลึกทั้งสามสิ่งนั้นออกมาได้ นอกจากนี้การวัดความรู้ ความจำเป็นการวัดความสามารถในการระลึกเรื่องราวข้อเท็จจริงหรือประสบการณ์ต่าง ๆ หรือเป็นการวัดการระลึกประสบการณ์เดิมที่บุคคลได้รับจากการสอน การบอกกล่าว การฝึกฝนของผู้สอน รวมทั้งจากตำรา จากสิ่งแวดล้อมต่าง ๆ ด้วยคำถามวัดความรู้ แบ่งออกเป็น 3 ชนิด ดังนี้

1. ถามความรู้ในเนื้อเรื่อง เป็นการถามรายละเอียดของเนื้อหา ข้อเท็จจริงต่าง ๆ ของเรื่องราวทั้งหลาย ประกอบด้วยคำถามประเภทต่าง ๆ เช่น ศัพท์และนิยาม กฎและความจริง หรือรายละเอียดของเนื้อหาต่าง ๆ

2. ถามความรู้ในวิธีดำเนินการ เป็นการถามวิธีปฏิบัติต่าง ๆ แบบแผนประเพณีขั้นตอนทั้งหลาย เช่น ถามระเบียบแบบแผน ลำดับขั้นตอน และแนวโน้ม การจัดประเภท และหลักเกณฑ์ต่าง ๆ

3. ถามความรู้รวบยอด เป็นการถามความสามารถในการจดจำข้อสรุป หรือหลักการของเรื่องที่เกิดจากการผสมผสานลักษณะรวมเพื่อรวบรวมและย่อลงมาเป็นหลักหรือหัวใจของเนื้อหานั้น

บลูม (Bloom: ออนไลน์) อธิบายถึงการเปลี่ยนแปลงการเรียนรู้ที่สมบูรณ์ของบุคคลมี 3 องค์ประกอบคือ

1. การเปลี่ยนแปลงด้านความรู้ความเข้าใจ หมายถึงกระบวนการเรียนรู้ที่เกี่ยวข้องกับการรู้จำ รู้เข้าใจ รู้นำไปใช้ รู้จักวิเคราะห์ รู้รวบรวมใหม่ รู้คุณค่าซึ่งทำให้ผู้เรียนเกิดความรู้ในเนื้อหาสาระของสิ่งที่เรียน ซึ่งผ่านการเรียนรู้ที่เกิดในสมอง

2. การเปลี่ยนแปลงด้านอารมณ์ หมายถึงกระบวนการเรียนรู้ที่ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลง ความรู้ ทักษะคติ และค่านิยมเมื่อบุคคลได้เรียนรู้สิ่งใหม่จะทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางด้านจิตใจ ความเชื่อ ความสนใจ

3. การเปลี่ยนแปลงด้านการปฏิบัติ หมายถึง กระบวนการเรียนรู้ที่บุคคลเกิดความเปลี่ยนแปลงในด้านความคิด ความเข้าใจ ความรู้สึก ค่านิยม แล้วจึงนำสิ่งที่เรียนรู้นั้นไปปฏิบัติเพื่อทำให้เกิดทักษะ มีความชำนาญขึ้น

การเปลี่ยนแปลงการเรียนรู้ที่สมบูรณ์ต้องทำให้ผู้เรียนเกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมทั้ง 3 ด้านพร้อม ๆ กัน

ผู้วิจัยใช้แนวความคิดดังกล่าวของบลูมมาใช้เป็นกรอบในการศึกษาระดับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบคุณภาพในการศึกษาครั้งนี้ว่า ความรู้ความเข้าใจคือความสามารถในการจดจำหรือระลึกประสบการณ์ได้ และแปลความหมาย ดีความและสามารถนำไปวิเคราะห์ประยุกต์ใช้

6.5 การปรับตัว

มนุษย์ต้องมีการปรับตัวในการดำรงชีวิต การปรับตัวเป็นกระบวนการที่บุคคลใช้ความพยายามในการปรับตนเองเมื่อต้องเผชิญกับปัญหาความอึดอัดใจ ความคับข้องใจ ความเครียด ความทุกข์ในความวิตกกังวลต่างๆ (วราภรณ์ ตระกูลสฤษดิ์. 2543: 2) เป็นพฤติกรรมบำบัด หรือเป็นการใช้ผลที่ได้จากการทดลองหลักการของการเรียนรู้ เพื่อเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมบุคคลให้เหมาะสม (สมโภชน์ เอี่ยมสุภาษิต. 2543:1-2)

นักวิชาการได้กล่าวถึงลักษณะของกระบวนการปรับตัว เช่น

วราภรณ์ ตระกูลสฤษดิ์ (2543: 3) แบ่งลักษณะของกระบวนการปรับตัวคือ

1. การปรับตัวที่สมบูรณ์ หรือการปรับตัวแบบบูรณาการ (Integrating Adjustment) เป็นลักษณะการปรับตัวของบุคคลเมื่อเผชิญกับสภาพปัญหาหรืออุปสรรคแล้วสามารถแก้ไขอุปสรรคนี้ได้ โดยที่ตนเองเกิดความสุขกายสบายใจ การปรับตัวไม่ได้หมายถึงการแก้ปัญหาของบุคคลนั้น แก้ได้ บางครั้งปัญหาเกิดขึ้นอาจจะไม่ได้รับการแก้ไขแต่บุคคลที่เผชิญปัญหานั้นสามารถยอมรับสภาพปัญหาที่เขาพยายามแก้ไขแล้วแต่ไม่สำเร็จ

2. การปรับตัวแบบไม่สมบูรณ์ หรือการปรับตัวแบบไม่บูรณาการ เป็นการปรับตัวที่บุคคลไม่สามารถเผชิญกับปัญหาได้ รวมทั้งไม่สามารถแก้ปัญหานั้นได้ ซึ่งบุคคลพอจะมีวิธีผ่อนคลายความตึงเครียด

สมโภชน์ เอี่ยมสุภาษิต (2543: 9) ได้แบ่งลักษณะการปรับพฤติกรรมโดย

1. มุ่งที่พฤติกรรมโดยตรง โดยพฤติกรรมนั้นต้องสังเกตเห็นได้ โดยหมายถึงสิ่งที่บุคคลกระทำ แสดงออกหรือโต้ตอบต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งในสถานการณ์ใดสถานการณ์หนึ่ง โดยสามารถวัดด้วยเครื่องมือที่เป็นภายในและภายนอกเช่น การร้องไห้ การเดิน การคิด การอ่านหนังสือ เป็นต้น

2. ไม่ใช่คำที่เป็นการตีตรา เช่น คำว่าฉลาด โง่ เกเร ชีเกียจ เพราะเป็นคำที่มีความหมายกว้างที่รวมหลายพฤติกรรมเข้าด้วยกัน จึงทำให้ไม่ชัดเจน

3. พฤติกรรมไม่ว่าเป็นพฤติกรรมปกติย่อมเกิดจากการเรียนรู้ในอดีต โดยพฤติกรรมจะสามารถเปลี่ยนแปลงได้โดยใช้กระบวนการเรียนรู้

4. การปรับพฤติกรรมจะเน้นที่สภาพและเวลาในปัจจุบัน

5. การปรับพฤติกรรมนั้นเป็นวิธีการทางบวกมากกว่าที่จะใช้วิธีการลงโทษในการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของบุคคล

6. วิธีการปรับพฤติกรรมจะใช้ได้อย่างเหมาะสมตามลักษณะของปัญหาของแต่ละบุคคล

7. วิธีการปรับพฤติกรรมเป็นวิธีการที่ได้รับการพิสูจน์แล้วว่ามีประสิทธิภาพ

ลาซารัส (อุมากัณฑ์ พุทธปาน. 2546: 9; อ้างอิงจาก Lazarus.1969. *Adjustment and Human Effectiveness*. p.183) ได้ให้ความคิดเห็นเกี่ยวกับการปรับตัวว่าเป็นความคิดพื้นฐานทางทฤษฎีวิวัฒนาการของดาร์วินในการปรับตัวให้เข้ากับสิ่งแวดล้อมต่าง ๆ เพื่อสามารถดำรงเผ่าพันธุ์อยู่ได้ ลาซารัสได้กล่าวถึงความจำเป็นที่ต้องมีการปรับตัวเพื่อแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในสังคม โดยการปรับตัวของมนุษย์มีแรงผลักดัน 2 อย่างคือ

1. แรงผลักดันภายนอก (External Demands) เกิดจากการที่มนุษย์ต้องการอยู่ร่วมกัน และผูกพันกับคนอื่น ดังนั้นคนเราจะปรับตัวให้เข้ากับสิ่งแวดล้อมและสังคมต้องเริ่มตั้งแต่วัยเด็กจนถึงวัยผู้ใหญ่

2. แรงผลักดันจากภายใน (Internal Demands) ได้แก่ความต้องการอาหาร น้ำ และความอบอุ่นในการดำรงชีพด้วยความสุขและส่วนหนึ่งเกิดจากสภาวะทางจิตซึ่งเป็นผลมาจากการเรียนรู้ เช่นความต้องการความสำเร็จและการยอมรับ นอกจากนี้ลาซารัส ยังได้จัดองค์ประกอบที่แสดงว่าบุคคลปรับตัวได้ไว้ 6 ประการ ดังนี้

2.1 มีความคิดเชิงวิเคราะห์ (Analytical Thinking) กล่าวคือเป็นบุคคลที่มีความสุขในการแก้ไขปัญหาโดยการวางแผน

2.2 มีทักษะทางสังคม (Socialability) เป็นบุคคลที่สามารถเข้ากับคนอื่นได้ง่าย

2.3 มีความมั่นคงทางอารมณ์ (Emotional Stability) กล่าวคือเป็นบุคคลที่ไม่ปล่อยอารมณ์ไปกับความกลัวหรือความวิตกกังวลมากเกินไป

2.4 มีความเชื่อมั่น (Confidence) กล่าวคือเป็นบุคคลที่เห็นคุณค่าในการตัดสินใจของตนเอง ปรับตัวได้ง่ายในสถานการณ์ใหม่ ๆ

2.5 ความสัมพันธ์ส่วนบุคคล (Personal Relations) เป็นบุคคลที่มีความอดทน มองโลกในแง่ดี

2.6 ความพึงพอใจในบ้าน (Home Satisfaction) เป็นบุคคลที่มีสัมพันธ์ในครอบครัวดี
ทอร์ป (อุมากัณฑ์ พุทธปาน. 2546: 10; อ้างอิงจาก Thorpe.1955. *Child Psychology and Development New York The Ranald Company*. p. 96) ได้แบ่งการปรับตัวออกเป็น 2 ลักษณะ คือ

1. การปรับตัวเอง (Self Adjustment) ได้แก่การที่บุคคลจะปรับตัวเองได้ดีจะต้องประกอบด้วย

1.1.ความเป็นตัวของตัวเอง (Self – Reliance) หมายถึงการที่บุคคลทำอะไรได้ด้วยตนเอง ไม่ต้องพึ่งผู้อื่น และมีความมั่นคงทางอารมณ์และความรับผิดชอบในการกระทำ

1.2 การมองเห็นคุณค่าของตนเอง (Sense of Personal Worth) หมายถึงการที่บุคคลเป็นที่ยอมรับของผู้อื่น ผู้อื่นเชื่อในความสามารถของเขามีความพอใจ และเชื่อมั่นในความสามารถ

1.3 ความรู้สึกเป็นอิสระของตนเอง (Sense of Personal Freedom) หมายถึงการที่บุคคลพอใจในอิสระภาพ มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นอย่างมีเหตุผล ตัดสินใจในการกระทำและวางแผนชีวิตของตนเอง มีอิสระเสรีภาพในการคบเพื่อน

1.4 ความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่ม (Feeling of Belonging) หมายถึงการที่บุคคลได้รับความอบอุ่นในครอบครัว ในหมู่เพื่อนฝูง

1.5 ความรู้สึกไม่มีแนวโน้มที่จะถอยหนี (Non-Withdrawing Tendencies)

1.6 ความรู้สึกไม่มีอาการทางประสาท (Nonnervous Symptom)

2. การปรับตัวทางสังคม (Social Adjustment) ได้แก่ การที่บุคคลจะปรับตัวเข้ากับสังคมได้ดี ต้องประกอบด้วยลักษณะ ดังนี้

2.1. ปทัสถานทางสังคม (Social Skills) หมายถึงการที่บุคคลมีความเคารพในสิทธิของผู้อื่น เห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวม

2.2. ทักษะทางสังคม (Social Skills) หมายถึง การที่บุคคลปรับตัวเข้ากับผู้อื่นได้ดี ทั้งเพื่อและคนแปลกหน้า เป็นที่ชื่นชอบของผู้อื่น

2.3. แนวโน้มทางสังคม (Social Tendencies) หมายถึง การที่บุคคลเข้าร่วมปฏิบัติงานกับผู้อื่นในสังคมโดยมีแนวโน้มในทิศทางเดียวกัน

2.4. ความสัมพันธ์ในครอบครัว (Family Relations) หมายถึงการที่บุคคลรู้สึกว่าได้รับความรัก การดูแลอย่างดีในครอบครัวมีความรู้สึกอบอุ่น ปลอดภัยและมั่นใจในตัวเอง

2.5. ความสัมพันธ์ในโรงเรียน (Community Relations) หมายถึง การที่บุคคลรู้สึกว่าได้รับความรักจากครู มีความสุขอยู่กับเพื่อนนักเรียน ความสัมพันธ์กับชุมชน (Community Relations) หมายถึงการเข้าร่วมกับเพื่อนบ้านอย่างมีความสุข มีส่วนร่วมการปรับปรุงชุมชนของตนเอง

ลักษณะ สรวิวัฒน์ (2544: 105) ได้แบ่งการปรับตัวออกเป็น 2 ลักษณะคือ

1. การปรับตัวที่สมบูรณ์ (Integrative Adjustment) เป็นลักษณะการปรับตัวที่บุคคลสามารถแก้ปัญหาได้แล้ว ทำให้ตนเองเกิดความสบายใจ

2. การปรับตัวแบบไม่สมบูรณ์ (Non-Integrative Adjustment) เป็นการปรับตัวที่บุคคลไม่สามารถแก้ไขปัญหานั้น ๆ แต่มีวิธีคลายเครียดภายในใจให้ลดลง การปรับตัวแบบนี้ต้องอาศัยกลไกการป้องกันตนเอง

ดังนั้นสรุปได้ว่าการปรับตัวหมายถึงการปรับตัวให้เหมาะสมแบ่ง 2 แบบคือ 1) การปรับตัวเองให้เข้ากับผู้อื่นและเกิดความรู้สึกมีส่วนร่วมในการคิดและตัดสินใจอย่างมีเหตุผล 2) การปรับตัวของสังคมเพื่อสร้างความสัมพันธ์อันดีและเกิดประโยชน์ต่อส่วนรวม

สาเหตุของการปรับตัว

กัลยา สุวรรณแสง (2533: 25-28) สรุปสาเหตุการปรับตัวคือ

1. แรงขับและความต้องการ ในชีวิตของบุคคลมีความต้องการพื้นฐาน เช่น ความต้องการร่างกายและความต้องการทางจิตใจ ความต้องการทั้ง 2 อย่างนี้จะทำให้เกิดแรงขับ เช่นเกิดความหิวเป็นแรงขับให้มนุษย์ดิ้นรนแสวงหาเพื่อความอยากของตน ถ้าเกิดอุบัติเหตุ
 2. แรงกระตุ้นจากสังคมการเปลี่ยนแปลงทางสังคมอย่างรวดเร็ว หรือการที่สิ่งแวดล้อมต้องเปลี่ยนแปลงได้ ทำให้คนมีปัญหามิปัญหาในทางด้านการปรับตัวให้ทันตามภาวะสังคมที่เปลี่ยนแปลงไป
 3. เจตคติ, ความสนใจ จุดหมายของชีวิตของตัวเองเปลี่ยนๆไปจึงจำเป็นต้องรับได้แรงขับและความต้องการของมนุษย์ของว่าเป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้มนุษย์ต้องมีการปรับปรุง
- ขั้นที่ 1 คือความต้องการทางกายภาพ เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานในการดำเนินชีวิตอยู่ ความต้องการในขั้นตอนนี้เช่น อาหาร น้ำ และเพศ
- ขั้นที่ 2 คือ ความต้องการความปลอดภัยและความมั่นคง
- ขั้นที่ 3 คือความต้องการความรัก ต้องการการยอมรับ และความรู้สึกเป็นเจ้าของ
- ขั้นที่ 4 คือ ความต้องการเป็นส่วนหนึ่งของสังคม ได้รับการยอมรับของสังคม
- ขั้นที่ 5 คือ คือความต้องการประสบความสำเร็จสูง

พนิดา สุจริตกุลธร (2538: 19) แบ่งสาเหตุของการปรับตัว 2 แบบคือ

1. แรงดันภายใน หมายถึงแรงกระตุ้นอันเกิดจากสภาพทางสรีระวิทยา ได้แก่ความต้องการอาหาร และน้ำเพื่อดำรงชีวิตอยู่
2. แรงผลักดันจากภายนอก หมายถึงข้อร้องเรียนอันเกิดจากสภาพแวดล้อมและสังคมจากการที่มนุษย์อยู่ท่ามกลางสิ่งแวดล้อม ต้องผูกพันกับผู้อื่น จึงจะปรับตัวเข้ากับสภาพแวดล้อมและสังคม

นอกจากนี้ปัจจัยแรงผลักดันภายนอกและภายใน ทำให้เกิดภาวะเครียดเกี่ยวกับการปรับตัวว่า ภาวะเครียดเป็นภาวะที่สถานการณ์ภายนอกที่กระตุ้นทำให้เกิดข้อร้องเรียนมากเกินไปเหตุ ซึ่งภาวะที่บุคคลเครียดจะรู้สึกขัดแย้งในใจ และคับข้องใจ

กระบวนการปรับตัว

ผ่องพรรณ เกิดพิทักษ์ (2530: 70) กล่าวว่ากระบวนการในการปรับตัวที่เกิดขึ้นในชีวิตประจำวันของแต่ละบุคคล แบ่งเป็น 2 ระดับ

1. การปรับตัวที่กระทำโดยไม่รู้ตัว สามารถกระทำได้ 2 ทางคือ
 - 1.1.1 เพิ่มความพยายามให้มากขึ้น เพื่อเอาชนะอุปสรรค ความยุ่งยากต่าง ๆ เกิดขึ้น ทั้งนี้เพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่วางไว้
 - 1.1.2 เปลี่ยนเป้าหมายที่ตั้งไว้ในกรณีที่เป้าหมายอยู่สูงเกินไปและบุคคลไม่สามารถจะบรรลุเป้าหมายได้

2. การปรับตัวที่กระทำไปโดยไม่รู้ตัว เมื่อบุคคลเกิดปัญหาแล้วแก้ไม่ได้นั้น เกิดความคับข้องใจ ขัดแย้งในใจ ดังนั้นบุคคลที่นำกลวิธีการปรับตัวที่เรียกว่า กลไกทางจิต หรือกลไกการป้องกันตนเอง ทั้งนี้เพื่อมิให้เกิดความวิตกกังวลควรหลบหลีกความวิตกกังวลที่เกิดขึ้น

ปัญหาการปรับตัว

มีสาเหตุดังต่อไปนี้คือ

1. ความคับข้องใจ (Frustration) หมายถึงสภาพจิตใจที่มีผลมาจากความปรารถนาที่เรามุ่งหวังถูกขัดขวางไม่สามารถบรรลุเป้าหมายได้ โดยความคับข้องใจมี 2 แบบคือ

1.1. สาเหตุส่วนบุคคล ได้แก่ลักษณะของบุคคลทั้งทางร่างกายและจิตใจ เช่นความบกพร่องของร่างกาย การมีโรคประจำตัว โดยองค์ประกอบที่อยู่ภายในใจของคนแต่ละคนจะมากีดขวางความพอใจของแรงขับทำให้เกิดความคับข้องใจอย่างแรงได้

1.2. สาเหตุจากสิ่งแวดล้อม ได้แก่สิ่งแวดล้อมทางกายภาพ เช่นสถานที่ทำงาน ที่อยู่อาศัย โดยปัจจุบันความคับข้องใจมีดังต่อไปนี้

1.2.1. ความคับข้องใจอันเนื่องมาจากการขาดแคลน

1.2.2. ความคับข้องใจมาเนื่องจากความสูญเสียทำให้เกิดความคับข้องใจทั้งสิ้น

1.2.3. ความคับข้องอันเนื่องมาจากความฟ่ายแพ้ ไม่สมหวัง ไม่ประสบ

ความสำเร็จ

1.2.4. ความคับข้องใจอันเนื่องมาจากความรู้สึกว่าตนเองไร้ความหมาย

2. ความขัดแย้งในใจ หมายถึงสภาวะที่ตัวบุคคลเกิดความขัดแย้งในตนเอง เกิดความลำบากใจ หนักใจ อึดอัด โดยสาเหตุที่เกิดความขัดแย้งในใจได้แก่ความขัดแย้งเนื่องจากความต้องการส่วนบุคคล ความขัดแย้งเนื่องจากการเข้าไปมีส่วนเกี่ยวข้อง ความขัดแย้งเนื่องจากต้องการเผชิญความเป็นจริง ความขัดแย้งเนื่องจากมาจาความปรารถนาทางเพศ

3. ความวิตกกังวล เป็นความไม่สบายใจซึ่งจะออกมาในรูปของความกลัว

4. ความเครียด เมื่อร่างกายมีความปรารถนาในสิ่งใดสิ่งหนึ่งและเกิดอุปสรรคมาขัดขวางทำให้ร่างกายไม่ได้รับสิ่งที่ต้องการ ความคับข้องใจจะเกิดขึ้น

กลไกในการปรับตัว

เมื่อบุคคลเกิดความไม่สบายใจ หรือประสบปัญหาจึงมีวิธีการต่าง ๆ เพื่อลดความไม่สบายใจดังต่อไปนี้ (ลักษณา สิริวัฒน์, 2544: 110)

1. ปฏิกริยาทางร่างกายเพื่อการปรับตัว (Reaction of Adjustment) หากมีตัวเร่งความเครียดเกิดขึ้นจะเกิดปฏิกริยาทางร่างกายเพื่อการปรับตัว 3 ขั้นตอนดังนี้คือ

1.1 อาการบอกเหตุ (Alarm Reaction Stage) จะเกิดขึ้นจากตัวเร่งทำให้เกิดความเครียด ปฏิกริยาที่เกิดโดยผ่านระบบประสาทและต่อมไร้ท่อ เช่นการปรับตัวให้ร่างกายอยู่ในภาวะสมดุล

1.2 อาการต่อต้าน (Resistance Stage) ในระยะช่วงเกิดการเปลี่ยนแปลงทางชีววิทยาจะเกิดขึ้นเพื่อรักษาสภาพต่อต้านของสิ่งมีชีวิตต่อตัวเร่งความเครียด

1.3. ขั้นหยุดการทำงาน (Exhaustion Stage) โดยเหตุการณ์ที่มีความเครียดนานๆ ความต้านทานไม่สามารถจะทำให้ร่างกายคงรักษาสภาพเดิมไว้ได้และความเครียดจะยังมีอยู่ต่อ อาจเกิดการตายได้เพราะอวัยวะหยุดทำงาน

2. วิธีการเผชิญปัญหาหรือโต้ตอบปัญหาโดยอัตโนมัติ ได้แก่

2.1. การร้องไห้ เป็นการโต้ตอบปัญหาแบบหนึ่งเมื่อบุคคลต้องเผชิญปัญหาเพราะการร้องไห้จะช่วยปลดปล่อยอารมณ์เครียด ความปวดร้าว ความน้อยใจ ความเสียใจ และภายหลังจากการร้องไห้แล้วอารมณ์ของบุคคลจะค่อย ๆ สงบ คลายความกังวลและความเครียด กลับเข้าสู่สภาพปกติ

2.2. การระบายออกด้วยคำพูดเป็นกลไกที่ช่วยลดอารมณ์ความเครียด ช่วยทำให้บุคคลระบายความทุกข์ร้อนต่าง ๆ จะทำให้สามารถเข้าใจสถานการณ์หรือปัญหาที่เกิดขึ้น นอกจากนี้ยังเป็นการได้แสดงความคิดเห็นร่วมกับผู้อื่น อาจเกิดแง่คิดและแนวทางในการปรับปรุงแก้ไข

2.3. การหัวเราะ เมื่อเผชิญปัญหาอาจจะหัวเราะด้วยความไม่ตั้งใจ หรือประชดประชัน หรืออาจทำตลกเพื่อผ่อนคลายความเครียดหรือความวิตกกังวลใจ

2.4. การเสาะแสวงหาแหล่งให้ความช่วยเหลือและกำลังใจ เมื่อบุคคลที่เขาไปขอความช่วยเหลือจะต้องเป็นบุคคลที่เขาไว้วางใจ

2.5. การพักผ่อนนอนหลับ เป็นการค่อย ๆ คลี่คลายความรุนแรง ขณะที่หลับอาจจะช่วยให้เขาตระหนักวิเคราะห์สภาพการณ์ต่าง ๆ ทำให้เข้าใจเหตุการณ์ได้ดีขึ้น

3. การใช้กลวิธานในการปรับตัวหรือกลไกป้องกันทางจิต (Defense Mechanism) เป็นวิธีการหรือกลไกที่บุคคลนำมาใช้เพื่อคลายความเครียด ความกังวลใจ ความคับข้องใจ และช่วยลดความไม่สบายใจต่าง ๆ อันเนื่องมาจากความกลัว ความสำนึกผิด ซึ่งกลวิธานในการปรับตัวได้แก่

3.1. ประเภทเผชิญปัญหา เช่น การหาเหตุผลเข้าข้างตนเอง เป็นการหาเหตุผลที่ดีและเป็นที่ยอมรับมาอธิบายแทนเหตุผลที่แท้จริงและรักษาความรู้สึกที่ดีของตนไว้ การโยนความผิดให้ผู้อื่น เป็นการย้ายหรือโยนความผิดไปให้ผู้อื่น เพื่อลดความไม่พอใจหรือลดความเครียดในตนเอง การระบายอารมณ์เป็นการย้ายอารมณ์จากบุคคลหรือสิ่งของหนึ่งไปยังอีกคนหนึ่งเพื่อลดความไม่พอใจหรือลดความโกรธ การชดเชยเป็นการหาจุดเด่นของตนมาลบปมด้วย การทดแทนเป็นการทดแทนกิจกรรมซึ่งเป็นที่ยอมรับของสังคม

3.2. ประเภทหลีกเลี่ยงปัญหา เช่น การแยกตัวออกไปจากสังคม บุคคลจะใช้เป็นทางออกด้วยวิธีอื่นแล้วไม่ได้ผล การถดถอย เป็นการถดถอยเข้าสู่พฤติกรรมเดิมที่ตนเคยใช้ได้ผลมาแล้วในอดีต ซึ่งจะแสดงออกโดยคำพูด หรือการกระทำ การหนีเข้าสู่สภาวะเจ็บป่วย เพื่อหลีกเลี่ยงสถานการณ์ที่ไม่ปรารถนาด้วยความเจ็บป่วยจริง ๆ

3.3. ประเภทใช้การบำบัด เช่น การหาที่ปรึกษาโดยไม่เก็บความอัดอั้นไว้ในใจมากเกินไป การหลีกเลี่ยงสถานการณ์ที่ทำให้เกิดปัญหาชั่วคราวเวลาหนึ่ง แทนที่จะหมกมุ่นกับปัญหา การหลีกเลี่ยงการหวังอะไรให้ได้หมดทุกอย่าง คนที่ตั้งความหวังไว้มากเกินไปจะเกิดความเครียดทางอารมณ์เมื่อไม่ได้ตามที่หวัง พยายามนั่งสมาธิเพื่อความสงบในอารมณ์ การนั่งสมาธิจะทำให้จิตใจว่าง เมื่อคิดอ่านทำอะไรก็จะเกิดสติและจะทำให้ได้รับความสำเร็จในสิ่งนั้น ๆ

ทอร์ฟ (อุมาภักดิ์ พุทธปาน. 2546: 9; อ้างอิงจาก Thorpe, 1955. *Child Psychology and Development* p.183)

สำหรับการปรับตัวในองค์กรนั้น แรมโบ้ (อุมาภักดิ์ พุทธปาน. 2546: 14; อ้างอิงจาก Rambo. 1982. *Work and organization behavior*. p.152-153) ได้สรุปทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการปรับตัวไว้ดังนี้

1. ทฤษฎีรูปแบบการปรับตัวในการทำงาน (A Model of Work Adjustment) โดยสรุปได้ว่า คนที่เข้าทำงานจะนำความรู้ความสามารถและความต้องการทางจิตใจติดตัวไปด้วย โดยการใช้ความรู้ในการทำงานเพื่อให้ประสบผลสำเร็จตามเป้าหมายและตอบสนองความต้องการทางจิตใจคือ ความพอใจด้วย การปรับตัวของบุคลากร มี 2 ระดับ คือระดับของความสำเร็จในการทำงานที่ต้องได้รับการประเมินจากคนอื่น กับระดับความพึงพอใจที่เป็นความต้องการทางจิตใจที่บุคลากรเป็นผู้ประเมินจากประสบการณ์

2. ทฤษฎีการปรับตัวของผู้ทำงานในเชิงอัตวิสัย (Subjective Aspects of Worker Adjustment) โดยสรุปว่าการปรับตัวของผู้ปฏิบัติงานกับสภาพแวดล้อมใน 2 ลักษณะ คือ ระดับการปฏิบัติงานตามภารกิจของงานนั้น ๆ กำหนดให้บรรลุผล และระดับความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน

3. ทฤษฎีสถานภาพในงานอาชีพและสุขภาพจิต (A Theory of Occupational Status and Mental Health) โดยสรุปว่าบุคคลมองงานที่ตนทำว่าสามารถใช้ความรู้ความสามารถอย่างเต็มที่และอย่างมีคุณค่าทำให้บุคคลเกิดความภูมิใจและมีสุขภาพจิตดี

4. ทฤษฎีองค์กร และปฏิกิริยาของบุคคลต่อความเครียด (A Theory of Organizational and Individual Response to Stress) โดยสรุปได้ว่า บางครั้งองค์กรจะสร้างความเครียดต่อผู้ปฏิบัติงาน ทำให้บุคลากรต้องมีการปรับตัวเมื่อองค์กรมีการเปลี่ยนแปลงในงาน องค์กรจะเรียกร้องต่อบุคลากรด้านผลงานโดยไม่หวังโย่ต่อความรู้สึกของผู้ปฏิบัติงาน ผู้ปฏิบัติมักจะแสดงปฏิกิริยาไม่หวังโย่ขององค์กร เป็นการถ่ายเทความเครียด ทำให้เกิดปัญหาต่อสุขภาพขององค์กร

การปรับพฤติกรรม จะเป็นวิธีการที่ได้รับการพิสูจน์มาจากการวิจัย โดยเป็นวิธีที่มีประสิทธิภาพในการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของบุคคลให้เป็นไปตามเป้าหมายที่ต้องการ

สมโภชน์ เอี่ยมสุภาษิต (2543: 11) ดังต่อไปนี้

1. การปรับพฤติกรรมมักจะใช้วิธีการควบคุมบุคคลโดยการใช้สิ่งที่บุคคลไม่พึงพอใจมาควบคุมและเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของบุคคล 2) การปรับพฤติกรรมใช้วิธีการดัดสินบน 3) ผู้ดำเนินโปรแกรมการปรับพฤติกรรมไม่จำเป็นที่จะต้องใช้มีทักษะอย่างอื่นนอกเหนือจากการที่จะรู้ถึงวิธีการควบคุมผลกรรมเท่านั้น 4)การปรับพฤติกรรมทำให้มนุษย์เป็นหุ่นยนต์ 5) การนำเอาวิธีการ

ปรับปรุงพฤติกรรมมาใช้มันไม่เป็นสิ่งที่น่าท้อแท้ 6) ไม่มีอะไรใหม่สำหรับวิธีการปรับปรุงพฤติกรรม 7) การปรับปรุงพฤติกรรมมักจะใช้แก้ไขพฤติกรรมที่เป็นปัญหาพื้น ๆ เท่านั้น 8) การปรับปรุงพฤติกรรมได้นั้นผู้ใช้จะต้องยอมรับค่านิยมบางประการ 9) การปรับปรุงพฤติกรรมนั้นจะทำให้บุคคลติดอยู่กับสิ่งล่อใจภายนอก 10) การปรับปรุงพฤติกรรมเป็นการสอนให้คนรู้จักควบคุมผู้อื่น

จากแนวคิดของแรมโบ้ การปรับตัวเป็นพฤติกรรมของบุคคลที่สามารถปรับปรุงพฤติกรรมและสามารถแสดงพฤติกรรมที่พึงประสงค์ได้เมื่อได้รับการเสริมแรง ซึ่งบุคคลที่ทำงานจะนำความรู้และความต้องการทางด้านจิตใจติดตัวไปด้วยในการใช้ความรู้ในการทำงานเพื่อให้องค์กรนั้นประสบผลสำเร็จตามเป้าหมาย และทฤษฎีองค์กรและปฏิกิริยาของบุคคลต่อความเครียด โดยองค์กรจะสร้างความเครียดต่อผู้ปฏิบัติงานทำให้บุคลากรในองค์กรต้องมีการปรับตัวเมื่อองค์กรเกิดการเปลี่ยนแปลง

7. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

7.1 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องในประเทศ

แจ่มจันทร์ คล้ายวงศ์ (2540: บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ความพึงพอใจในงาน ลักษณะงานและความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรกับการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลในศรีสะเกษ พบว่า อายุ ประสบการณ์การทำงานวิชาชีพพยาบาลไม่มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ ในศรีสะเกษ ความพึงพอใจในลักษณะงานและความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลในศรีสะเกษ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

นุชกร จันทร์แปลง (2541: บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้บรรยากาศองค์การกับความพึงพอใจในงานของพนักงานบริษัทชีว-เนชั่นเนว จำกัด พบว่า (1) พนักงานที่ระดับการศึกษาแตกต่างกันมีการรับรู้บรรยากาศองค์การด้านความอบอุ่นแตกต่างกัน (2) พนักงานที่มีตำแหน่งแตกต่างกันมีการรับรู้บรรยากาศองค์การโดยรวมและด้านความอบอุ่นแตกต่างกัน (3) อายุมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการรับรู้บรรยากาศขององค์การโดยรวม ด้านโครงสร้างองค์การ ด้านความรับผิดชอบ ด้านการสนับสนุน และมีความสัมพันธ์เชิงลบกับการรับรู้บรรยากาศองค์การ การรับรู้บรรยากาศทั้ง 9 ด้านมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจในการรับรู้บรรยากาศองค์การทั้ง 3 ด้าน มีผลต่อความพึงพอใจในงาน คือด้านการสนับสนุน ด้านความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันและด้านความเสี่ยง

ชนินทร์ ชมจินดา (2543: บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาในเรื่องการนำระบบคุณภาพมาตรฐาน ISO 9002 มาใช้ในการปฏิบัติงาน : ศึกษากรณีผู้ช่วยผู้จัดการสาขา ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) โดยศึกษาความสัมพันธ์ของลักษณะส่วนบุคคล ความรู้ ทักษะ บุคลากร องค์การ การสื่อสารระหว่างบุคคล และการสนับสนุนจากผู้บริหารกับประสิทธิผลของการนำระบบคุณภาพมาตรฐาน ISO 9002 มาใช้ในการปฏิบัติ พบว่า ประสิทธิผลของการนำระบบคุณภาพ

มาตรฐาน ISO 9002 มาใช้ในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง และพบว่าผู้ช่วยผู้จัดการสาขาส่วนใหญ่มีความรู้ในระดับมาก มีทัศนคติในเชิงบวกต่อการนำระบบคุณภาพมาตรฐาน ISO 9002 บรรยายการองค์การมีความเหมาะสมปานกลาง และทัศนคติ บรรยายการองค์การ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลของการนำระบบคุณภาพ ISO 9002 มาปฏิบัติงาน ส่วนความรู้ การสื่อสารและลักษณะทั่วไป เช่นอายุการทำงานไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผล

เจริญ ศิริวงศ์ (2544: บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การปรับตัวด้านสังคมและวัฒนธรรมของชุมชนเนื่องมาจากการอพยพ โดยศึกษาหมู่บ้านแม่หลวง หมู่ 8 ตำบลแม่เกาะ อำเภอแม่เกาะ จังหวัดลำปาง พบว่าวิถีชีวิตและการประกอบอาชีพของคนในชุมชนมีการเปลี่ยนแปลงทำให้เกิดการปรับตัวด้านสังคม และวัฒนธรรม จากอาชีพเกษตรกรรมไปยังอาชีพอุตสาหกรรมและการบริการ โดยความสัมพันธ์เกิดจากการเปลี่ยนแปลงแบบพึ่งพาแบบเครือญาติ มาจากปัจเจกบุคคลทำให้การมีส่วนร่วมในกิจกรรมลดลง

วรางคณา จันทเลิศ (2544: บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการเปลี่ยนแปลงการทำงานซึ่งเกิดจากการประยุกต์ใช้ระบบ HACCP: บริษัท ลานนาเกษตรอุตสาหกรรม จำกัด พบว่าพนักงานมีระดับของทัศนคติที่ดีต่อการเปลี่ยนแปลงการทำงานที่เกิดจากการประยุกต์ใช้ระบบ HACCP โดยพนักงานฝ่ายโรงงานมีความเข้าใจเบื้องต้นในระบบ HACCP ในระดับที่ยอมรับได้ และพนักงานยังมีความรู้ความเข้าใจเบื้องต้นในระบบ GMP ในระดับที่ยอมรับได้ โดยทัศนคติเฉลี่ยของพนักงานแต่ละกลุ่มตัวอย่างมีความแตกต่างกันทางสถิติ

กรองจิตต์ โกสุมา และคนอื่น (2545: บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมชลประทาน ศึกษาเฉพาะในเขตสำนักชลประทานที่ 8 พบว่า ความแตกต่างทางด้านประชากรศาสตร์ในด้าน เพศ ระดับตำแหน่ง และวุฒิการศึกษา ส่งผลให้ข้าราชการมีระดับความพึงพอใจที่แตกต่างกัน ส่วนความแตกต่างทางด้านอายุ สถานภาพ และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ไม่มีผลต่อระดับความพึงพอใจในการทำงานของข้าราชการ และปัจจัยอื่นๆ พบว่า ปัจจัยค่าตอบแทน ปัจจัยด้านการบริหาร ปัจจัยความสำเร็จ ปัจจัยด้านโครงสร้างองค์กร มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน

ปาริชาติ ถิ่นหัวเสือ (2545: บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษา ความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002 กรณีศึกษาบริษัทหาคาโอเอ อีสเทิร์น จำกัด พบว่า ความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002 โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าการยอมรับต่อการบริหารคุณภาพ ISO 9002 มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านอื่น ๆ มีพนักงานมีความคิดเห็นระดับปานกลาง พนักงานที่มีประสบการณ์ และการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002 แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนพนักงานที่มีเพศต่างกัน แผนกที่สังกัดต่างกันมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002 ไม่แตกต่างกัน

ประกิต ทับเจริญ (2546: บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษา คุณภาพชีวิตและการยอมรับของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 พบว่า พนักงานมีคุณภาพชีวิตในการทำงานภายใต้บริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 และการยอมรับการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 แยกตามปัจจัยส่วนบุคคล เพศ ประสบการณ์การทำงาน ระดับการศึกษา และแผนกที่สังกัด พบว่า เพศชายและเพศหญิง มีประสบการณ์การทำงานในระดับต่างกัน มีการศึกษาต่างกัน และสังกัดต่างแผนกกันมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน และจากการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงาน ภายใต้บริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 พบว่ามีความสัมพันธ์ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

สมบูรณ์ พงษ์พลสุข (2546: บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาและวิจัยเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในสังกัดเขต 3 ภาคกลาง 2 พบว่าพนักงานที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และพนักงานที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานใน ด้านความเป็นตัวของตัวเองแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา และด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน พนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ส่วนด้านความมั่นคงในงานและด้านสภาพแวดล้อมและสวัสดิการ แตกต่างกันอย่างไม่มีความนัยสำคัญทางสถิติ

สมศักดิ์ สติรวงศ์ (2546: บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาและวิจัยเรื่องทัศนคติต่อระบบคุณภาพ QS-9000 และความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท เอ็น เอส เค สปริง (ประเทศไทย) จำกัด พบว่า พนักงานมีระดับทัศนคติต่อระบบคุณภาพ QS-9000 โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับดี มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และพนักงานที่มีเพศต่างกัน อายุต่างกัน และระยะเวลาในการปฏิบัติงานกับบริษัทมีทัศนคติต่อระบบคุณภาพ QS-9000 ไม่ต่างกันยกเว้นในด้านความสำเร็จของงาน ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ และด้านความก้าวหน้าของงานแตกต่างกัน

สมหมาย จิรจตุรพัคตร์ (2546: บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาและวิจัยในเรื่องทัศนคติของพนักงานบริษัท กริตสโปรด (ประเทศไทย) จำกัด ต่อระบบการวิเคราะห์อันตรายและจุดวิกฤตที่ต้องควบคุม (HACCP) พบว่า พนักงานมีความรู้ความเข้าใจในระบบวิเคราะห์อันตรายและจุดวิกฤตที่ต้องควบคุมในระดับมาก ทัศนคติอยู่ในระดับมาก และพนักงานที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน ระยะเวลาทำงานต่างกัน การศึกษาต่างกัน สังกัดฝ่ายที่ต่างกัน มีทัศนคติต่อระบบวิเคราะห์อันตรายและจุดวิกฤตที่ต้องควบคุมต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

อุมาภรณ์ พุทธปาน (2546: บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่องการปรับตัวของบุคลากรในมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ต่อระบบประกันคุณภาพ พบว่า แนวคิดในการประกันคุณภาพมาจากวงการธุรกิจอุตสาหกรรมโดยเน้นที่คุณภาพทุกกระบวนการผลิต ซึ่งมีผลต่อการผลิตบัณฑิตที่จะออกไปเป็นแรงงานที่มีคุณภาพ ตามข้อบัญญัติในรัฐธรรมนูญและพระราชบัญญัติการศึกษา ปี พ.ศ.2542 กำหนดให้มีการประกันคุณภาพของบัณฑิต และการปรับตัวของบุคลากรในสำนักงาน

เลขานุการในการประกันคุณภาพด้านผลงานบุคลากรส่วนใหญ่ยอมรับว่าการประกันคุณภาพทำให้บุคลากรทำงานอย่างมีระบบ เป้าหมาย และติดตามผลได้ การปรับตัวในด้านนี้คือการทำงานให้หนักขึ้นใช้เวลามากขึ้น ด้านปฏิภริยาหรือความรู้สึก บุคลากรมีความรู้สึกที่ต้องทำงานหนักและใช้เวลามากขึ้น เจื่อนไขในการปรับตัวคือการสนองต่อนโยบายองค์กร การมีส่วนร่วม การสนับสนุน และการมีประสบการณ์เดิม

ภูษิต ทิพย์รักษา (2547: บทคัดย่อ). ได้ทำการศึกษาและวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้านครหลวงเขตบางเขน พบว่าความสำเร็จในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก สถานภาพที่ทำงาน การได้รับการยอมรับนับถือโดยรวม สถานภาพที่ทำงานโดยรวมโดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง ความรู้สึกที่ดีต่องานโดยรวมอยู่ในระดับมาก สัมพันธ์ภาพกับผู้บังคับบัญชาโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และผลการทดสอบสมมติฐานที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า 1) ลักษณะของบุคคลด้านเพศของพนักงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านสัมพันธ์ภาพกับผู้บังคับบัญชา 2) ระดับการศึกษามีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านสัมพันธ์ภาพกับเพื่อนร่วมงาน จากการทดสอบ LSD พบว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษามีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างจากพนักงานที่มีการศึกษาระดับ ปวส. อนุปริญญา และปริญญาตรีขึ้นไป

ยุพิน จันมาธิกรกุล (2547: บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาและวิจัยเรื่องทัศนคติที่มีต่อระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 และความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ดีดีเค(ประเทศไทย) จำกัด พบว่าผลวิเคราะห์ทัศนคติของพนักงานที่มีต่อระบบคุณภาพ ISO 9001 : 2000 และความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ดีดีเค (ประเทศไทย) จำกัด การสื่อสารภายในองค์กร และการฝึกอบรมในงาน อยู่ในระดับปานกลางและมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และทัศนคติโดยรวมและรายด้านซึ่งประกอบไปด้วย ด้านผลประโยชน์ต่อลูกค้า ด้านผลประโยชน์ต่อองค์กร และด้านผลประโยชน์ต่อผู้ปฏิบัติงานอยู่ในระดับดี และด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงานทั้ง 5 ด้านตามทฤษฎีของเอิร์ชเบิร์กพบว่าพนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง

7.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องต่างประเทศ

โคแซ็ค (Kosak. 1981: Online) ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อระบบคุณภาพและความปลอดภัยของปลารมควัน โดยพบว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อการเพิ่มคุณภาพและความปลอดภัยของปลารมควันอยู่ในระหว่างกระบวนการผลิต โดยเทคนิคการผลิตที่สามารถพัฒนาคุณภาพผลิตภัณฑ์ในการวิเคราะห์อันตราย (HACCP) และกำจัด จากเชื้อ Clostridium botulinum Type E มีหลักการพิจารณาเปลี่ยนค่าตัวแปรอิสระของน้ำในตัวอย่างระหว่างกระบวนการเก็บที่อุณหภูมิที่ต้องควบคุมความชื้น ความร้อน จากปลารมควันแต่ละกระบวนการจากเชื้อ Clostridium botulinum Type E ในแต่ละชนิดและกระบวนการของกลิ่น การนำเทคนิคทั้ง 2 มาพัฒนาผลต่างที่ได้ระหว่าง

ค่าน้ำและเกลือที่เกล็ดและผิวหนังของปลา

ซู (Hsu. 2000: Online) ได้ศึกษาเกี่ยวกับเครื่องมือในการทำโปรแกรมการทำความสะอาดในการผลิตอุปกรณ์เครื่องจักร เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการผลิตและการทำความสะอาดไม่ก่อให้เกิดของเสียที่จะมีผลต่อคุณภาพของผลิตภัณฑ์ โดยไปรับประกันคุณภาพเป็นความเชื่อมั่นในการทำ ความสะอาด ซึ่งลักษณะของระบบการทำความสะอาดอย่างมีประสิทธิภาพ บริษัทผลิตยาทุกบริษัท ต้องมีโปรแกรมในขั้นตอนการผลิตยา ต้องมีกระบวนการ GMP ในกระบวนการนั้นต้องได้รับการ ตรวจจากการอาหารและยาของสหรัฐอเมริกา (U.S.Food and Drug Administration) ซึ่งเป็นเหมือน ประกาศนียบัตรช่วยเพิ่มความน่าเชื่อถือในการรับประกันกระบวนการผลิตซึ่งงานวิจัยนี้จะอธิบาย ปัจจัยหลักของโปรแกรมรับรองความสะอาด โดยมุ่งเน้นพื้นฐานและกลยุทธ์ของการทำความสะอาด แสดงให้เห็นถึงการควบคุมความสะอาด

แฮมมอนด์ (Hammond. 2000: Online) ได้ศึกษาเกี่ยวกับการวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผล ต่อโปรแกรมการควบคุมอาหารในการว่าจ้างการศึกษาที่ Texas A&M University โดยวิเคราะห์ปัจจัย ที่ส่งผลต่อการควบคุมอาหารใน USDA เพื่อช่วยในการเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรม ของระบบ HACCP โดยยึดหลักของวิทยาศาสตร์ โดย FSIS FSEP ด้วยบูรณาการหลักสูตรการสอนทางด้านความ ปลอดภัยของอาหาร และสาธารณสุข เพื่อพัฒนาความเชี่ยวชาญของลูกจ้างในกระบวนการออก แบบพัฒนาและหาค่าความเที่ยงตรงจาก FSEP เครื่องมือสำรวจ FSEP เป็นแบบสอบถามที่ได้ วิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติเพื่อหาคุณภาพ ปริมาณ ผลการวิจัยพบที่มีความพึงพอใจในระดับสูงใน ด้านการปรับปรุงพื้นฐานความรู้ทางด้านวิทยาศาสตร์โดยรวมความพึงพอใจโดยรวมมีค่าความ สัมพันธ์ทางสถิติอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 ทางด้านผลสอบชุดสุดท้ายในการทดสอบปฏิบัติการ ทางเคมี Microbiology การให้เกรด จากการวิเคราะห์ทางสถิติ Pre – Post test บ่งชี้ถึงการ พัฒนา 60 –70 % ในด้านเคมีและชีววิทยา ด้านความมุ่งหมายของผู้เรียนมีความแตกต่างกันการ รับรู้ประสิทธิภาพในงาน ได้มีการพัฒนามากกว่า 90 % ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจด้าน สื่อ วัตถุประสงค์ FSEP นักเรียนในคอร์ส 91.3 % มีความต้องการศึกษาในระดับวิทยาลัย ซึ่งบ่งชี้ ถึงความสำเร็จในการจูงใจให้เกิดการเรียนรู้

ไรนาร์ด (Rhynard. 2001: Online) ได้ศึกษาเกี่ยวกับความรู้ด้านความปลอดภัยของ อาหารจากร้านสะดวกซื้อ โดยนักวิจัยได้ปรับปรุงเอกสารความรู้ในเรื่องความปลอดภัยในอาหาร 52 ร้านสะดวกซื้อ มีอัตราการตอบแบบสอบถาม 29 % ได้ศึกษาระดับการรับรู้เกี่ยวกับความปลอดภัย ในอาหาร ในด้านการเก็บรักษาอาหาร การเคลื่อนย้าย การเปรียบเทียบข้อมูลจากผู้จัดการร้าน ซูเปอร์มาเก็ตกับร้านสะดวกซื้อ ผลจากผู้ตอบแบบสอบถาม 95% พบว่าผู้จัดการร้านซูเปอร์มา เเก็ตมีความรู้มากกว่าผู้จัดการร้านสะดวกซื้อที่ระดับ 0.038 อย่างไรก็ตามความรู้ทั้ง 2 กลุ่มในด้าน HACCP 1,2,3 และ 5 อยู่ในระดับพอใช้ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยคะแนน 58 %

จีแอมเปาลี (Giampaolr. 2001: Online) ได้ศึกษาเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงกระบวนการ ผลิตที่สัมพันธ์กับความปลอดภัยของอาหารในโรงเรียน โดยการเปลี่ยนแปลงการปฏิบัติรักษา ความปลอดภัยในอาหารและวิเคราะห์อันตราย (HACCP) ในการบริการอาหารในโรงเรียน และ

กระบวนการในด้านความปลอดภัยของอาหารใน 15 โรงเรียน ระยะที่ 1 ใช้แบบสอบถามกับหัวหน้าส่วนบริการอาหารของโรงเรียน ในเรื่องการเปลี่ยนแปลง ทักษะคิด ของหัวหน้างานที่มีการใช้โปรแกรม HACCP และความปลอดภัยของอาหารในการปฏิบัติงาน ระยะที่ 2 ขั้นตอนที่รายงานความปลอดภัยของอาหารที่ใช้ในห้องครัวของโรงเรียน ซึ่งผู้วิจัยและผู้สังเกตการณ์ 2 คน ในการตรวจประเมินจำนวนโรงเรียนมัธยม จำนวน 15 คน โดยใช้แบบการประเมินที่พัฒนาโดยผู้วิจัยซึ่งการประเมินผลรวมถึงภาพรวมของบรรยากาศในการปฏิบัติงานสุขอนามัยส่วนบุคคล การเก็บรักษา การถนอมอาหาร ความสะอาดของเครื่องมือ ตัวอื่นๆ ที่สังเกตการณ์การปฏิบัติในความปลอดภัยของอาหาร การสำรวจได้รับการตอบกลับจำนวน 58 % และในเรื่องเจตคติและการเปลี่ยนแปลงได้มีการทดสอบค่าความเชื่อมั่นในการหาความสัมพันธ์ซึ่งทำให้เห็นว่า งานบริการอาหารของโรงเรียนไม่ได้รับรู้เหมือนที่ผู้เชี่ยวชาญที่จะสรุปได้ว่า หัวหน้างานมีการใช้โปรแกรมในระดับดีได้รับรู้ถึงความจำเป็นของเงินและเวลาที่ทำให้ต้องเปลี่ยนแปลง ผลจากการประเมินพบว่า การปฏิบัติมีการพัฒนาจากการประเมินรู้ถึงว่ามีการปฏิบัติในด้านความปลอดภัยของอาหารระดับพอใช้ในการล้างมือและบรรยากาศในการทำงาน สุขอนามัย และหัวหน้างานจะต้องเข้มงวดและมีการอบรมอย่างต่อเนื่องให้ลูกจ้างเห็นถึงความสำคัญและมีเจตคติที่ดี

เรย์ (Ray, 2004: Online) ได้ศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมพื้นฐานในการฝึกการอบรมความปลอดภัยในการปฏิบัติอาหาร โดยประสิทธิภาพของกระบวนการที่อาหารปลอดภัยจะต้องมีการเพิ่มระดับการปฏิบัติงานให้ถูกต้องมากขึ้นโดยใช้วิธีการสังเกต แยกแยะพฤติกรรมที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพและควบคุมในด้านอาหารและความปลอดภัย โดยการพัฒนากระบวนการเป็นการเริ่มต้นในแต่ละขั้นตอนเป็นกระบวนการที่อาหารมีการเชื่อมโยงถึงกัน ผลที่ได้คืออาหารที่ปลอดภัย การจัดการพฤติกรรมแต่ละหัวข้อจะเป็นการเรียนรู้กระบวนการทำงาน ขั้นตอนการฝึกอบรม ระดับตัวแปรจะเพิ่มมากขึ้นผลจากการตัดสินใจและการจัดการในด้านเทคนิค โดยค่าควบคุมอาจมีความคาดเคลื่อนทำให้วัดผลได้ค่าความเสี่ยงสูงจุดอันตรายโดยผลกระทบจะเพิ่มตัวแปรในการป้องกัน ข้อสังเกตในการวัดควบคุมกระบวนการสามารถควบคุมกระบวนการสามารถใช้วัดมูลค่าและทวนสอบอาหารได้ตามโปรแกรม

ดอนน่า (Donna, 2005: Online) ได้ศึกษาเกี่ยวกับกระบวนการผลิตน้ำผลไม้ในมิชิแกนเริ่มต้นที่ประเทศอังกฤษ ในปี 1990 เนื่องจากการเพิ่มขึ้นของผู้ป่วยโดยแหล่งที่ตรวจพบ Foodborne หลายหลาย โดยการไม่พาสเจอร์ไรซ์ของน้ำแอปเปิ้ลมีผลต่อเชื้อ E.coli 0157 : H7 เพราะค่าน้อยกว่าค่าความปลอดภัยในกระบวนการผลิต วัตถุประสงค์ของการศึกษาจะมีต่อการนับจำนวนเชื้อยีสต์ , การตรวจสอบกระบวนการจาก Michigan ระหว่างปี 1997 - 2002 และ ค่าที่ลูกค้าต้องการจาก HACCP และควบคุมความปลอดภัยของยีสต์ cColi 0157: H7 ค่าที่น้อยคิดเป็น 58 % จากตัวอย่างที่บรรจุจำเป็นที่จะต้องมีการพัฒนาการปฏิบัติ ระหว่างปี 1997 - 2002 มี 26 % จากกระบวนการผลิตมากกว่า 4,000 แกลลอน และคิดเป็นร้อยละของการพาสเจอร์ไรซ์ $n = 17$ หรือยูวีแสงสว่าง $n = 7$ จากการหลีกเลี่ยงการปนเปื้อนเชื้อ Pathogens แต่ไมโครบอนจะไม่รวมกระบวนการตั้งแต่เปิดความต้องการ เป็นก่อนบรรจุเร่งด่วน Michigan ได้มีกระบวนการควบคุมน้ำผลไม้แบบ

HACCP โดยค่า HACCP เป็นกระบวนการที่มีความเชื่อในการตัดสินใจของลูกค้าจะปฏิเสธ โดย Michigan ได้นำน้ำแอปเปิ้ลและลูกค้าน้ำผลไม้เป็นการป้องกันความปลอดภัยเกี่ยวกับการยืนยันความปลอดภัยแต่ไม่ทราบว่าผลเกี่ยวกับความปลอดภัยของอาหาร แต่ไม่ทราบ Label จาก HACCP จาก 20 % จากการสำรวจ HACCP เป็นโปรแกรมความปลอดภัยของอาหาร

วิลสัน (Wilson. 2004: Online) ได้ศึกษาเกี่ยวกับ ความรู้และการรับรู้ของผู้บริโภคที่เกี่ยวกับอาหารปลอดภัย เป็นแผนการเปรียบเทียบก่อนและหลัง การเพิ่มงบประมาณเกี่ยวกับอาหารและความปลอดภัย จากการทดสอบก่อนและหลังการทดลอง พบว่ามีการเปลี่ยนความรู้ของลูกค้าระดับความรู้การทดสอบก่อนสูงกว่าเกณฑ์ความเข้าใจในความรู้ วิชาที่อ้างอิงช่วยให้ลูกค้ามีความรู้ส่งผลต่อค่าการทดสอบหลัง โดยนำการตรวจแบบสำรวจจะช่วยเพิ่มค่าการทดสอบหลัง และมีผลต่อการเปลี่ยนคำถามของค่าการทดสอบก่อนและการทดสอบหลังการเรียนแบบร่วมการทดสอบก่อนและการทดสอบหลังจะสามารถวัดบริบทของการศึกษาในรุ่นเล็ก ค่าการทดสอบก่อนและการทดสอบหลังมีผลต่อการสอบไม่ผ่านในจำนวนผู้มีส่วนร่วมและสามารถประยุกต์ใช้น้อยกว่าการสนทนา ใน 8-8 จะมีค่าที่ตั้ง 5-8 ในการทดสอบก่อนและการทดสอบหลังเป็นเครื่องมือ ผลจากการหลีกเลี่ยงการใช้ตารางแสดงผลเป็นโปรแกรมภายนอกและช่วยในการอบรมตรวจพบ

จากงานวิจัยดังกล่าวพบว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน มีส่วนสำคัญที่ทำให้การบริหารจัดการขององค์กรมีประสิทธิภาพ และนอกจากนี้ระบบคุณภาพยังเป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่มีความสำคัญในการเพิ่มความเชื่อมั่นและการยอมรับคุณภาพสินค้า รวมทั้งการอบรมความรู้ความเข้าใจในระบบ GMP & HACCP จะมีส่วนช่วยในการรับรู้เกี่ยวกับความปลอดภัยของอาหารตามผลการสำรวจค่า Pretest และ Posttest ดังนั้นการนำระบบคุณภาพมาปรับใช้ในองค์กรเพื่อให้องค์กรประสบผลสำเร็จตามเป้าหมายนั้น ความพร้อมของบุคลากรในองค์กรจึงมีส่วนสำคัญที่จะผลักดันให้ระบบคุณภาพ ด้วยความสำคัญดังกล่าว ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานต่อระบบคุณภาพ GMP และ HACCP ซึ่งตัวแปรต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยผู้วิจัยได้นำปัจจัยในด้านต่าง ๆ มาเป็นแนวทางในการศึกษาและวิจัยในครั้งนี้ โดยผลวิจัยที่ได้จะทำให้ทราบถึงระดับความรู้ในระบบคุณภาพของพนักงาน และสามารถนำข้อมูลที่ได้ไปปรับปรุงการปฏิบัติงานของพนักงาน จัดทำกรอบส่งเสริมความรู้ ความเข้าใจแก่พนักงานเกี่ยวกับระบบคุณภาพ GMP และ HACCP ให้ถูกต้องและชัดเจนยิ่งขึ้น เพื่อให้พนักงานยอมรับการนำระบบมาใช้ตามนโยบายของบริษัทและเป็นการเพิ่มศักยภาพในทางธุรกิจ

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานภายใต้ระบบคุณภาพ GMP และ HACCP โดยผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1. การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง
2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล

1. การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ พนักงานบริษัทหลักชัยคำสุรา จำกัด แบ่งเป็น ฝ่ายผลิตจำนวน 95 คน ฝ่ายบริหารและฝ่ายบัญชี จำนวน 70 คน และฝ่ายวิศวกรรมจำนวน 48 คน รวมประชากรทั้งหมด 220 คน (ข้อมูล ณ เดือนธันวาคม 2547 ฝ่ายบุคคล บริษัทหลักชัยคำสุรา จำกัด)

การเลือกกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างใช้ตารางเครจซี่และมอร์แกน (Krejcie & Morgan, 1970: 608) จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ได้รวม 183 คน

ทำการสุ่มกลุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธีการสุ่มแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling) ตามสัดส่วนของแผนกที่สังกัด ได้พนักงานที่สังกัดฝ่ายผลิตจำนวน 76 คน ฝ่ายบริหารและบัญชีจำนวน 59 คน และ ฝ่ายวิศวกรรมจำนวน 48 คน

โดยจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างแสดงในตาราง 1

ตาราง 1 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

แผนกที่สังกัด	ประชากร (คน)	กลุ่มตัวอย่าง (คน)
ฝ่ายผลิต	95	76
ฝ่ายบริหารและฝ่ายบัญชีและการเงิน	70	59
ฝ่ายวิศวกรรม	55	48
รวม	220	183

2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้นมาโดยแบ่งออกเป็น 5 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ ประสบการณ์ หน่วยงาน และวุฒิการศึกษา เป็นแบบสอบถามแบบเติมข้อความและแบบตรวจสอบรายการ (Checklist)

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจในระบบคุณภาพ ลักษณะข้อคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับการปรับตัวในการปฏิบัติงานของพนักงาน ลักษณะข้อคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด

ตอนที่ 4 เป็นแบบสอบถามความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบคุณภาพ GMP และ HACCP โดยแบ่งคำถามออกเป็น 2 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 ด้านการปฏิบัติงานตามระบบ

ส่วนที่ 2 ด้านประโยชน์ที่ได้รับจากระบบ

แบบสอบถามทั้ง 2 ส่วน มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ คือมากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด

ตอนที่ 5 เป็นคำถามแสดงข้อเสนอแนะและข้อคิดเห็นเพิ่มเติมต่อระบบคุณภาพ GMP และ HACCP มีลักษณะเป็นคำถามปลายเปิด

ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล โดยมีขั้นตอนดังนี้

1. ศึกษาเอกสาร งานวิจัย รายละเอียดข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล ความรู้ในระบบคุณภาพ การปรับตัวของพนักงาน และความพึงพอใจในการปฏิบัติงานภายใต้ระบบประกันคุณภาพ GMP และ HACCP เพื่อใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถามโดยกำหนดโครงสร้างของเครื่องมือและขอบเขตเนื้อหาตามกรอบแนวความคิดของการวิจัย

2. สร้างแบบสอบถามเกี่ยวกับ ความรู้ในระบบประกันคุณภาพ การปรับตัวของพนักงาน และความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานภายใต้ระบบประกันคุณภาพ GMP และ HACCP แล้วนำแบบสอบถามฉบับร่างเสนออาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา และภาษาที่ใช้จากนั้นนำมาปรับปรุงแก้ไข

วิธีการหาคุณภาพเครื่องมือ

ผู้วิจัยดำเนินการหาคุณภาพเครื่องมือ ดังนี้

1. นำแบบสอบถามที่ผ่านการปรับปรุงแก้ไขหลังจากได้รับคำแนะนำจากอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ให้ผู้เชี่ยวชาญและผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 5 ท่าน ตรวจสอบแก้ไข สำนวน ภาษา ความครอบคลุมเนื้อหาตลอดจนข้อเสนอแนะอื่น ๆ ให้มีความถูกต้องและชัดเจน ตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) โดยใช้เกณฑ์ความคิดเห็นสอดคล้องกันกับของผู้เชี่ยวชาญ 3 ใน 5 ท่านในการคัดเลือกข้อคำถาม

2. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทดลองใช้ (Try out) กับพนักงานที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง พนักงานฝ่ายผลิต จำนวน 10 คน พนักงานฝ่ายบริหารและบัญชี จำนวน 10 คน พนักงานฝ่ายวิศวกรรม จำนวน 10 คน รวม 30 คน

3. นำผลมาวิเคราะห์หาคุณภาพของเครื่องมือโดยการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α - Coefficient) ของ Cronbach เพื่อหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ถ้าค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ไม่ต่ำกว่า 0.50 นับว่ามีคุณภาพใช้ได้ (ศิริชัย กาญจนวาสี. 2545: 153)

จากการวิเคราะห์พบว่า แบบสอบถามตอนที่ 2 ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.95 แบบสอบถามตอนที่ 3 ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.95 และแบบสอบถามตอนที่ 4 ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.96

4. นำแบบสอบถามที่ผ่านการหาค่าความเชื่อมั่นแล้วจัดทำเป็นเป็นฉบับสมบูรณ์เสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ เพื่อขอความเห็นชอบแล้วนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ดำเนินการดังนี้

1. ขอนหนังสือแนะนำตัวจากบัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ถึงผู้จัดการบริษัทหลักชัยคำสุรา จำกัด เพื่อขออนุญาตแจกแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่าง

2. นำหนังสือแนะนำตัวและแบบสอบถามส่งให้พนักงานบริษัทหลักชัยคำสุรา จำกัด ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างด้วยตนเอง โดยส่งแบบสอบถามจำนวนทั้งสิ้น 183 ฉบับ ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลระหว่างวันที่ 1-3 กันยายน 2548

3. รวบรวมแบบสอบถามกลับคืนมาได้ 183 ฉบับ เมื่อตรวจสอบความความสมบูรณ์ของการตอบ ได้แบบสอบถามที่นำไปวิเคราะห์ทางสถิติได้ 183 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100 ของแบบสอบถามที่ส่งไป

4. การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการจัดกระทำและวิเคราะห์ข้อมูลตามขั้นตอนดังนี้

การจัดกระทำข้อมูล

1. ลงรหัส (coding) แบบสอบถามตอนที่ 1 ในแบบลงรหัส สำหรับประมวลผลข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์

2. ให้คะแนนแบบสอบถามตอนที่ 2 ตามเกณฑ์ดังนี้

ไม่เคยทราบมาก่อน	ให้คะแนน 1
ไม่ทราบบางส่วน	ให้คะแนน 2
ทราบแต่ไม่ค่อยเข้าใจ	ให้คะแนน 3
ทราบและเข้าใจอย่างดี	ให้คะแนน 4
ทราบและเข้าใจอย่างดีมาก	ให้คะแนน 5

3. ให้คะแนนแบบสอบถามตอนที่ 3 และตอนที่ 4 ตามเกณฑ์ดังนี้

น้อยที่สุด	ให้คะแนน 1
น้อย	ให้คะแนน 2
ปานกลาง	ให้คะแนน 3
มาก	ให้คะแนน 4
มากที่สุด	ให้คะแนน 5

4. ตอนที่ 5 ข้อเสนอแนะและข้อคิดเห็นเพิ่มเติม ผู้วิจัยวิเคราะห์เนื้อหาแล้วสรุปประเด็น

5. บันทึกข้อมูลในคอมพิวเตอร์เพื่อประมวลผลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปคอมพิวเตอร์ ดังนี้

1. วิเคราะห์ข้อมูลตอนที่ 1 ของแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ ประสบการณ์ แผนกที่สังกัด วุฒิการศึกษา โดยคำนวณค่าความถี่และค่าร้อยละ (Percentage) และนำเสนอในรูปตารางประกอบความเรียง

2. วิเคราะห์ข้อมูลในตอนที่ 2-4 ของแบบสอบถาม โดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และหาค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เป็นรายด้าน และโดยรวม และดำเนินการดังนี้

2.1 แปลผลของแบบสอบถามตอนที่ 2 ตามเกณฑ์ดังนี้

ค่าเฉลี่ยต่ำกว่า 1.50	หมายถึง ความรู้ความเข้าใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด
ค่าเฉลี่ย 1.50 – 2.49	หมายถึง ความรู้ความเข้าใจอยู่ในระดับน้อย
ค่าเฉลี่ย 2.50 – 3.49	หมายถึง ความรู้ความเข้าใจอยู่ในระดับปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 3.50 – 4.49	หมายถึง ความรู้ความเข้าใจอยู่ในระดับมาก
ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00	หมายถึง ความรู้ความเข้าใจอยู่ในระดับมากที่สุด

2.2 จำแนกระดับความรู้ความเข้าใจระบบคุณภาพของพนักงานแบบอิงกลุ่ม

$X + 0.5S.D.$ (วิเชียร เกตุสิงห์. 2538: 9) ได้ 3 ระดับดังนี้

ระดับน้อย	ค่าเฉลี่ยน้อยกว่า 3.08 คะแนน
ระดับปานกลาง	ค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.09 - 3.67 คะแนน
ระดับมาก	ค่าเฉลี่ยมากกว่า 3.68 คะแนน

2.3 แปลผลของแบบสอบถามตอนที่ 3 ตามเกณฑ์ดังนี้

ค่าเฉลี่ยต่ำกว่า 1.50	หมายถึง การปรับตัวของพนักงานอยู่ในระดับน้อยที่สุด
ค่าเฉลี่ย 1.50 – 2.49	หมายถึง การปรับตัวของพนักงานอยู่ในระดับน้อย
ค่าเฉลี่ย 2.50 – 3.49	หมายถึง การปรับตัวของพนักงานอยู่ในระดับปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 3.50 – 4.49	หมายถึง การปรับตัวของพนักงานอยู่ในระดับมาก
ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00	หมายถึง การปรับตัวของพนักงานอยู่ในระดับมากที่สุด

2.4 จำแนกระดับการปรับตัวของพนักงานต่อระบบคุณภาพของพนักงานแบบ

อิงกลุ่ม (วิเชียร เกตุสิงห์, 2538: 9) $\bar{X} \pm 0.5S.D.$ ดังนี้

ระดับระดับน้อย	ค่าเฉลี่ยน้อยกว่า 3.07 คะแนน
ระดับปานกลาง	ค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 3.08 – 3.64 คะแนน
ระดับมาก	ค่าเฉลี่ยมากกว่า 3.65 คะแนน

2.5 แปลผลระดับความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบคุณภาพ GMP และ HACCP ตามเกณฑ์ดังนี้

ค่าเฉลี่ยต่ำกว่า 1.50	หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด
ค่าเฉลี่ย 1.50 – 2.49	หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย
ค่าเฉลี่ย 2.50 – 3.49	หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 3.50 – 4.49	หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก
ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00	หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

3. วิเคราะห์ข้อมูลตอนที่ 5 โดยการวิเคราะห์เนื้อหาแล้วสรุปประเด็น

3. สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ใช้สถิติวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

3.1 สถิติพื้นฐาน

3.1.1 ค่าร้อยละ (Percentage)

3.1.2 ค่าเฉลี่ย (Mean)

3.1.3 ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

3.2 สถิติที่ใช้ในการหาคุณภาพของเครื่องมือ

3.2.1 หาค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถามโดยการหาค่าความสัมพันธ์

3.2.2 หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา

ของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient)

3.3 สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมุติฐาน

3.3.1 สมมุติฐานข้อที่ 1 ที่ว่า “พนักงานที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบคุณภาพ GMP และ HACCP ต่างกัน” ทำการทดสอบสมมุติฐานจำแนกตามประสบการณ์ และแผนกที่สังกัด ด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-Way ANOVA) และเมื่อพบความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ทำการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ โดยใช้วิธี LSD (Least Significant Difference) และทำการวิเคราะห์จำแนกตามวุฒิการศึกษา ด้วยการทดสอบค่าที (t-test) แบบกลุ่มตัวอย่างทั้งสองเป็นอิสระแก่กัน (Independent Samples)

3.3.2 สมมุติฐานข้อที่ 3 ที่ว่า “พนักงานที่มีความรู้ความเข้าใจในระบบคุณภาพต่างกันมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบคุณภาพ GMP และ HACCP ต่างกัน” ทำการทดสอบสมมุติฐานนี้ด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-Way ANOVA) และเมื่อพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ทำการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ โดยใช้วิธี LSD (Least Significant Difference)

3.3.3 สมมุติฐานข้อที่ 4 ที่ว่า “พนักงานที่มีการปรับตัวต่างกันมีความพึงพอใจในระบบคุณภาพต่างกันมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบคุณภาพ GMP และ HACCP ต่างกัน” ทำการทดสอบสมมุติฐานนี้ด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-Way ANOVA) และเมื่อพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ทำการทดสอบด้วยความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ โดยใช้วิธี LSD (Least Significant Difference)

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่องการศึกษาความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบคุณภาพ GMP และ HACCP ผู้วิจัยนำเสนอตามลำดับดังนี้

1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยใช้สัญลักษณ์ดังนี้

n	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
$\bar{X}$	แทน	ค่าเฉลี่ย (Mean)
S.D.	แทน	ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
F	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณา F – distribution
t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณา t– distribution
p	แทน	ระดับนัยสำคัญทางสถิติ (P-value)
df	แทน	ระดับชั้นของความเป็นอิสระ (degree of freedom)
SS	แทน	ผลบวกกำลังสองของคะแนน (Sum of Square)
MS	แทน	ค่าเฉลี่ยกำลังสองของคะแนน (Mean Square)
*	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
**	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล การศึกษาความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบคุณภาพ GMP และ HACCP แบ่งออกเป็น 4 ตอน ตามลำดับดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ ประสบการณ์ แผนกที่สังกัด วุฒิการศึกษา และผลการวิเคราะห์ความรู้ความเข้าใจในระบบคุณภาพ และการปรับตัวของพนักงาน

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบคุณภาพ GMP และ HACCP

ตอนที่ 3 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบ GMP และ HACCP จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ความรู้ความเข้าใจในระบบคุณภาพ และการปรับตัวของพนักงาน

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะของพนักงาน บริษัท หลักชัยคำสุรา จำกัด

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ ประสิทธิภาพ แผนกที่สังกัด วุฒิการศึกษา และผลการวิเคราะห์ความรู้ความเข้าใจในระบบคุณภาพ และการปรับตัวของพนักงาน

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม และผลการวิเคราะห์ความรู้ความเข้าใจในระบบคุณภาพ และการปรับตัวของพนักงาน ดังแสดงในตาราง 2-10

ตาราง 2 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ข้อมูลทั่วไป	กลุ่มตัวอย่าง	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. ประสิทธิภาพ		
- ต่ำกว่า 5 ปี	54	29.50
- 5 – 10 ปี	53	29.00
- 10 ปี ขึ้นไป	76	41.50
รวม	183	100.00
2. แผนกที่สังกัด		
ฝ่ายผลิต	76	41.50
ฝ่ายบริหารและบัญชี	59	32.20
ฝ่ายวิศวกรรม	48	26.30
รวม	183	100.00
3. วุฒิการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	124	67.70
ปริญญาตรีหรือสูงกว่าปริญญาตรี	59	32.30
รวม	183	100.00

จากตาราง 2 แสดงกลุ่มตัวอย่างพนักงานบริษัทหลักชัยคำสุรา จำกัด ผู้ตอบแบบสอบถาม มีจำนวนทั้งสิ้น 183 คน จำแนกตามประสิทธิภาพ พบว่าพนักงานส่วนใหญ่มีประสิทธิภาพมากกว่า 10 ปี จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 41.5 เมื่อจำแนกตามแผนกที่สังกัด พบว่า พนักงานส่วนใหญ่สังกัดฝ่ายผลิต จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 41.5 และเมื่อจำแนกตามวุฒิการศึกษา พบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีวุฒิปริญญาตรีต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 124 คน คิดเป็น ร้อยละ 67.7

ตาราง 3 แสดงผลการวิเคราะห์ความรู้ความเข้าใจในระบบคุณภาพ และการปรับตัวของพนักงาน

ความรู้ความเข้าใจในระบบคุณภาพ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
1. ระดับน้อย	44	24.0
2. ระดับปานกลาง	94	54.4
3. ระดับมาก	45	24.6
รวม	183	100.0
การปรับตัวของพนักงาน		
1. ระดับน้อย	55	30.1
2. ระดับปานกลาง	76	41.5
3. ระดับมาก	52	28.4
รวม	183	100.0

จากตาราง 3 แสดงว่าความรู้ความเข้าใจในระบบคุณภาพ และการปรับตัวของพนักงานพบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีความรู้ความเข้าใจในระบบคุณภาพและมีการปรับตัวของพนักงานอยู่ในระดับปานกลาง

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบคุณภาพ GMP และ HACCP

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบคุณภาพ GMP และ HACCP ดังแสดงในตาราง 4

ตาราง 4 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบคุณภาพ GMP และ HACCP โดยรวมและรายด้าน

ความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงาน ภายใต้ระบบคุณภาพ GMP และ HACCP	ระดับความพึงพอใจ		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. ด้านการปฏิบัติงานตามระบบ	3.34	0.62	ปานกลาง
2. ด้านประโยชน์ที่ได้รับจากระบบ	3.39	0.66	ปานกลาง
รวม	3.37	0.60	ปานกลาง

จากตาราง 4 แสดงว่าพนักงานมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบคุณภาพ GMP และ HACCP โดยรวมและรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง

ตอนที่ 3 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบ GMP และ HACCP จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ความรู้ความเข้าใจในระบบคุณภาพ และการปรับตัวของพนักงาน

ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของพนักงานที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกันมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบคุณภาพ GMP และ HACCP ดังแสดงในตาราง 5

ตาราง 5 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบคุณภาพ GMP และ HACCP จำแนกตามประสบการณ์

ความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อ การปฏิบัติงานภายใต้ระบบคุณภาพ GMP และ HACCP	ประสบการณ์					
	ต่ำกว่า 5 ปี		5 -10 ปี		มากกว่า 10ปี	
	n = 54		n = 53		n = 76	
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.
1. ด้านการปฏิบัติงานตามระบบ	3.37	0.65	3.23	0.59	3.40	0.62
2. ด้านประโยชน์ที่ได้รับจากระบบ	3.37	0.57	3.31	0.58	3.46	0.76
รวม	3.37	0.58	3.27	0.55	3.43	0.64

จากตาราง 5 แสดงว่าความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบคุณภาพ GMP และ HACCP จำแนกตามประสบการณ์ โดยรวม และรายด้าน พบว่า พนักงานมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบคุณภาพ GMP และ HACCP อยู่ในระดับปานกลาง

ตาราง 6 แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบคุณภาพ GMP และ HACCP จำแนกตามประสบการณ์

ความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อ การปฏิบัติงานภายใต้ระบบคุณภาพ GMP และ HACCP	แหล่งความ แปรปรวน	df	SS	MS	F	P
1. ด้านการปฏิบัติงานตามระบบ	ระหว่างกลุ่ม	2	0.940	0.470	1.232	0.294
	ภายในกลุ่ม	180	68.650	0.381		
	รวม	182	69.590			
2. ด้านประโยชน์ที่ได้รับจากระบบ	ระหว่างกลุ่ม	2	0.676	0.338	0.774	0.463
	ภายในกลุ่ม	180	78.616	0.437		
	รวม	182	79.292			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	2	0.763	0.382	1.074	0.344
	ภายในกลุ่ม	180	63.976	0.355		
	รวม	182	64.740			

จากตาราง 6 แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบคุณภาพ GMP และ HACCP จำแนกตามประสบการณ์ พบว่าไม่มีความแตกต่าง

ตาราง 7 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงาน จำแนกตามแผนกที่สังกัด

ความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบคุณภาพ GMP และ HACCP	แผนกที่สังกัด					
	ฝ่ายผลิต		ฝ่ายบริหารและบัญชี		ฝ่ายวิศวกรรม	
	n = 76		n = 59		n = 48	
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.
1. ด้านการปฏิบัติงานตามระบบ	3.40	0.63	3.08	0.60	3.56	0.53
2. ด้านประโยชน์ที่ได้รับจากระบบ	3.37	0.61	3.20	0.76	3.64	0.52
รวม	3.38	0.59	3.14	0.61	3.60	0.48

จากตาราง 7 แสดงว่าความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบคุณภาพ GMP และ HACCP จำแนกตามแผนกที่สังกัด โดยรวม พบว่า พนักงานฝ่ายผลิตและฝ่ายบริหารและบัญชี มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบคุณภาพ GMP และ HACCP อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนพนักงานฝ่ายวิศวกรรมมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบคุณภาพ GMP และ HACCP อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า พนักงานฝ่ายผลิตและฝ่ายบริหารและบัญชี มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบคุณภาพ GMP และ HACCP อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนพนักงานฝ่ายวิศวกรรมมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบคุณภาพ GMP และ HACCP อยู่ในระดับมาก

ตาราง 8 แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบคุณภาพ GMP และ HACCP จำแนกตามแผนกที่สังกัด

ความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบคุณภาพ GMP และ HACCP	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
1.ด้านการปฏิบัติงานตามระบบ	ระหว่างกลุ่ม	2	6.673	3.336	9.545*	0.000
	ภายในกลุ่ม	179	62.569	0.350		
	รวม	181	69.242			
2.ด้านประโยชน์ที่ได้รับจากระบบ	ระหว่างกลุ่ม	2	5.296	2.648	6.409*	0.002
	ภายในกลุ่ม	179	73.950	0.413		
	รวม	181	79.246			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	2	5.766	2.883	8.775*	0.000
	ภายในกลุ่ม	179	58.811	0.329		
	รวม	181	64.578			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 8 แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบคุณภาพ GMP และ HACCP จำแนกตามแผนกที่สังกัด พบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

เมื่อทราบว่าพนักงานที่ปฏิบัติงานในแผนกที่สังกัดต่างกันมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบคุณภาพ GMP และ HACCP แตกต่างกัน ผู้วิจัยจึงได้ทำการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่โดยใช้วิธี LSD (Least Significant Difference) เพื่อดูว่าแผนกที่สังกัดใดบ้างที่แตกต่างกัน

ตาราง 9 แสดงการทดสอบรายคู่ของความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบคุณภาพ GMP และ HACCP ด้านการปฏิบัติงานตามระบบ จำแนกตามแผนกที่สังกัด

แผนกที่สังกัด	ระดับความพึงพอใจ			
	$\bar{X}$	ฝ่ายผลิต	ฝ่ายบริหารและบัญชี	ฝ่ายวิศวกรรม
		3.40	3.08	3.56
ฝ่ายผลิต	3.40	-	0.3274*	0.1567
ฝ่ายบริหารและบัญชี	3.08		-	0.4841*
ฝ่ายวิศวกรรม	3.56			-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 9 แสดงว่าพนักงานมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบคุณภาพ GMP และ HACCP ในด้านการปฏิบัติงานตามระบบ โดยจำแนกตามแผนกที่สังกัด พบว่าพนักงานฝ่ายผลิต และฝ่ายบริหารและบัญชีมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนพนักงานฝ่ายวิศวกรรมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

เมื่อทำการทดสอบด้วยเป็นรายคู่โดยใช้ LSD พบว่า คู่ที่ 1 ฝ่ายผลิตและฝ่ายบริหารและบัญชีและคู่ที่ 2 ฝ่ายบริหารและบัญชีและฝ่ายวิศวกรรม พบว่า พนักงานมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบคุณภาพ GMP และ HACCP อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนคู่อื่น ๆ ไม่แตกต่างกัน

ตาราง 10 แสดงการทดสอบรายคู่ของความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบคุณภาพ GMP และ HACCP ด้านประโยชน์ที่ได้รับจากระบบ จำแนกตามแผนกที่สังกัด

แผนกที่สังกัด	ระดับความพึงพอใจ			
	$\bar{X}$	ฝ่ายผลิต	ฝ่ายบริหารและบัญชี	ฝ่ายวิศวกรรม
		3.37	3.20	3.64
ฝ่ายผลิต	3.37	-	0.1733	0.2741*
ฝ่ายบริหารและบัญชี	3.20		-	0.4474*
ฝ่ายวิศวกรรม	3.64			-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 10 แสดงว่าพนักงานมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบคุณภาพ GMP และ HACCP ในด้านประโยชน์ที่ได้รับ โดยจำแนกตามแผนกที่สังกัด พบว่า พนักงานฝ่ายผลิต และฝ่ายบริหารและบัญชีมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนพนักงานฝ่ายวิศวกรรมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

เมื่อทำการทดสอบด้วยเป็นรายคู่โดยใช้ LSD พบว่า คู่ที่ 1 ฝ่ายผลิตและฝ่ายวิศวกรรมและคู่ที่ 2 ฝ่ายบริหารและบัญชีและฝ่ายวิศวกรรม พบว่า พนักงานมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบคุณภาพ GMP และ HACCP อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนคู่อื่นๆ ไม่แตกต่างกัน

ตาราง 11 แสดงการทดสอบรายคู่ของความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบคุณภาพ GMP และ HACCP โดยรวม จำแนกตามแผนกที่สังกัด

แผนกที่สังกัด	ระดับความพึงพอใจ			
	$\bar{X}$	ฝ่ายผลิต	ฝ่ายบริหารและบัญชี	ฝ่ายวิศวกรรม
		3.38	3.14	3.60
ฝ่ายผลิต	3.38	-	0.2503*	0.2154*
ฝ่ายบริหารและบัญชี	3.14		-	0.4658*
ฝ่ายวิศวกรรม	3.60			-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 11 แสดงว่าพนักงานมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบคุณภาพ GMP และ HACCP โดยรวม จำแนกตามแผนกที่สังกัด พบว่า พนักงานฝ่ายผลิต และฝ่ายบริหาร

และบัญชีมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนพนักงานฝ่ายวิศวกรรมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

เมื่อทำการทดสอบด้วยเป็นรายคู่โดยใช้ LSD พบว่า คู่ที่ 1 ฝ่ายผลิตและฝ่ายบริหารและบัญชี คู่ที่ 2 ฝ่ายผลิต และฝ่ายวิศวกรรม และคู่ที่ 3 ฝ่ายบริหารและบัญชีและฝ่ายวิศวกรรม พบว่า พนักงานมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบคุณภาพ GMP และ HACCP อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 12 แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของพนักงานภายใต้ระบบคุณภาพ GMP และ HACCP จำแนกตามวุฒิการศึกษา

ความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงาน ภายใต้ระบบคุณภาพ GMP และ HACCP	วุฒิการศึกษา				
	ต่ำกว่า		ปริญญาตรี		t
	ปริญญาตรี		หรือสูงกว่า		
			ปริญญาตรี		
	n = 128		n = 55		
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	
1. ด้านการปฏิบัติงานตามระบบ	3.25	0.56	3.56	0.67	3.203*
2. ด้านประโยชน์ที่ได้รับจากระบบ	3.31	0.64	3.55	0.69	2.192*
รวม	3.28	0.55	3.55	0.65	2.876*

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 12 แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของพนักงานภายใต้ระบบคุณภาพ GMP และ HACCP โดยรวม และรายด้าน จำแนกตามวุฒิการศึกษา พบว่า พนักงานที่มีวุฒิการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบคุณภาพ GMP และ HACCP แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 13 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบคุณภาพ GMP และ HACCP จำแนกตามความรู้ความเข้าใจ

ความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อ การปฏิบัติงานภายใต้ระบบ คุณภาพ GMP และ HACCP	ระดับความรู้ความเข้าใจ					
	ความรู้ ความเข้าใจน้อย		ความรู้ ความเข้าใจ ปานกลาง		ความรู้ ความเข้าใจ มาก	
	n = 74		n = 58		n = 51	
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.
1. ด้านการปฏิบัติงานตามระบบ	2.88	0.43	3.43	0.47	3.93	0.44
2. ด้านประโยชน์ที่ได้รับจากระบบ	2.97	0.48	3.49	0.69	3.87	0.46
รวม	2.93	0.42	3.46	0.49	3.90	0.41

จากตาราง 13 แสดงว่าพนักงานมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบคุณภาพ GMP และ HACCP โดยรวม จำแนกตามความรู้ความเข้าใจ พบว่า พนักงานที่มีกลุ่มความรู้ความเข้าใจในระบบคุณภาพ GMP และ HACCP ระดับมาก สูงกว่ากลุ่มที่มีความรู้ความเข้าใจในระดับปานกลาง และกลุ่มที่มีความรู้ความเข้าใจในระดับน้อย

เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า พนักงานมีความรู้ความเข้าใจอยู่ในระดับมาก มีความพึงพอใจต่อระบบคุณภาพ GMP และ HACCP สูงกว่ากลุ่มที่มีความรู้ความเข้าใจระดับปานกลาง และกลุ่มที่มีความรู้ความเข้าใจระดับน้อยในทุกด้าน

ตาราง 14 แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบคุณภาพ GMP และ HACCP จำแนกตามความรู้ความเข้าใจในระบบ

ความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบคุณภาพ GMP และ HACCP		แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
1. ด้านการปฏิบัติงานตามระบบ	ระหว่างกลุ่ม		2	33.765	16.882	84.823*	0.000
	ภายในกลุ่ม		180	35.825	0.199		
	รวม		182	69.590			
2. ด้านประโยชน์ที่ได้รับจากระบบ	ระหว่างกลุ่ม		2	25.234	12.617	42.011*	0.000
	ภายในกลุ่ม		180	54.058	0.300		
	รวม		182	79.292			
รวม	ระหว่างกลุ่ม		2	29.322	14.661	74.511*	0.000
	ภายในกลุ่ม		180	35.417	0.197		
	รวม		182	64.740			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 14 แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบคุณภาพ GMP และ HACCP โดยรวม และรายด้าน จำแนกตามความรู้ความเข้าใจในระบบ พบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

เมื่อทราบว่าพนักงานที่ปฏิบัติงาน จำแนกตามความรู้ความเข้าใจในระบบต่างกันมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบคุณภาพ GMP และ HACCP แตกต่างกัน ผู้วิจัยจึงได้ทำการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่โดยใช้วิธี LSD (Least Significant Difference) เพื่อดูว่าระดับความรู้ความเข้าใจในระดับใดบ้างที่แตกต่างกัน

ตาราง 15 แสดงการทดสอบรายคู่ของความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบ
คุณภาพ GMP และ HACCP ด้านการปฏิบัติงานตามระบบ จำแนกตามความรู้ความเข้าใจ

ระดับความรู้ความเข้าใจ	ระดับความพึงพอใจ			
	ความรู้	ความรู้	ความรู้	
	ความเข้าใจน้อย	ความเข้าใจ	ความเข้าใจมาก	
	ปานกลาง			
	$\bar{X}$	2.87	3.43	3.93
ความรู้ความเข้าใจน้อย	2.87	-	0.5460*	1.0488*
ความรู้ความเข้าใจปานกลาง	3.43	-	-	0.5028*
ความรู้ความเข้าใจมาก	3.93	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 15 แสดงผลการทดสอบเป็นรายคู่โดยใช้ LSD ด้านการปฏิบัติงานตามระบบพบว่า คู่ที่ 1 พนักงานที่มีความรู้ความเข้าใจน้อย และพนักงานที่มีความรู้ความเข้าใจปานกลาง คู่ที่ 2 พนักงานที่มีความรู้ความเข้าใจน้อยและพนักงานที่มีความรู้ความเข้าใจมาก และคู่ที่ 3 พนักงานที่มีความรู้ความเข้าใจปานกลางและพนักงานที่มีความรู้ความเข้าใจมาก มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบคุณภาพ GMP และ HACCP แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 16 แสดงการทดสอบรายคู่เปรียบเทียบของความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบคุณภาพ GMP และ HACCP ด้านประโยชน์ที่ได้รับจากระบบ จำแนกตามความรู้ความเข้าใจ

ระดับความรู้ความเข้าใจ	ระดับความพึงพอใจ			
	ความรู้ความเข้าใจน้อย	ความรู้ความเข้าใจปานกลาง	ความรู้ความเข้าใจมาก	
	$\bar{X}$	2.97	3.49	3.87
ความรู้ความเข้าใจน้อย	2.97	-	0.5121*	0.8989*
ความรู้ความเข้าใจปานกลาง	3.49	-	-	0.3868*
ความรู้ความเข้าใจมาก	3.87	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 16 แสดงผลการทดสอบเป็นรายคู่โดยใช้ LSD ด้านประโยชน์ที่ได้รับจากระบบพบว่า คู่ที่ 1 พนักงานที่มีความรู้ความเข้าใจน้อย และพนักงานที่มีความรู้ความเข้าใจปานกลาง คู่ที่ 2 พนักงานที่มีความรู้ความเข้าใจน้อยและพนักงานที่มีความรู้ความเข้าใจมาก และคู่ที่ 3 พนักงานที่มีความรู้ความเข้าใจปานกลางและพนักงานที่มีความรู้ความเข้าใจมาก มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบคุณภาพ GMP และ HACCP แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 17 แสดงการทดสอบรายคู่ของความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบคุณภาพ GMP และ HACCP โดยรวม จำแนกตามความรู้ความเข้าใจ

ระดับความรู้ความเข้าใจ	ระดับความพึงพอใจ			
	ความรู้ความเข้าใจน้อย	ความรู้ความเข้าใจปานกลาง	ความรู้ความเข้าใจมาก	
	$\bar{X}$	2.93	3.46	3.90
ความรู้ความเข้าใจน้อย	2.93	-	0.5290*	0.9739*
ความรู้ความเข้าใจปานกลาง	3.46	-	-	0.4448*
ความรู้ความเข้าใจมาก	3.90	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 17 แสดงผลการทดสอบเป็นรายคู่โดยใช้ LSD โดยรวม พบว่า คู่ที่ 1 พนักงานที่มีความรู้ความเข้าใจน้อย และพนักงานที่มีความรู้ความเข้าใจปานกลาง คู่ที่ 2 พนักงานที่มีความรู้ความเข้าใจน้อยและพนักงานที่มีความรู้ความเข้าใจมาก และคู่ที่ 3 พนักงานที่มีความรู้ความเข้าใจปานกลางและพนักงานที่มีความรู้ความเข้าใจมาก มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบคุณภาพ GMP และ HACCP แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 18 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเลียงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบคุณภาพ GMP และ HACCP จำแนกตามการปรับตัวของพนักงาน

ความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบคุณภาพ GMP และ HACCP	ระดับการปรับตัวของพนักงาน					
	การปรับตัวน้อย		การปรับตัวปานกลาง		การปรับตัวมาก	
	n = 69		n = 50		n = 64	
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.
1. ด้านการปฏิบัติงานตามระบบ	2.84	0.41	3.35	0.42	3.89	0.45
2. ด้านประโยชน์ที่ได้รับจากระบบ	3.00	0.68	3.31	0.42	3.86	0.48
รวม	2.92	0.47	3.33	0.39	3.87	0.43

จากตาราง 18 แสดงว่าพนักงานมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบคุณภาพ GMP และ HACCP จำแนกตามการปรับตัว พบว่า พนักงานที่มีกลุ่มการปรับตัวมากในระบบคุณภาพ GMP และ HACCP สูงกว่ากลุ่มที่มีการปรับตัวปานกลาง และกลุ่มที่มีการปรับตัวน้อย เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า พนักงานมีการปรับตัวมาก มีความพึงพอใจต่อระบบคุณภาพ GMP และ HACCP สูงกว่ากลุ่มที่มีการปรับตัวปานกลาง และกลุ่มที่มีการปรับตัวน้อยในทุกด้าน

ตาราง 19 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบ
คุณภาพ GMP และ HACCP จำแนกตามการปรับตัวของพนักงาน

ความพึงพอใจของพนักงานที่ มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ ระบบคุณภาพ GMP และ HACCP		แหล่งความ แปรปรวน	df	SS	MS	F	P
1. ด้านการปฏิบัติงานตาม ระบบ	ระหว่างกลุ่ม		2	36.599	18.300	99.844*	0.000
	ภายในกลุ่ม		180	32.991	0.183		
	รวม		182	69.590			
2.ด้านประโยชน์ที่ได้รับจาก ระบบ	ระหว่างกลุ่ม		2	24.618	12.309	40.524*	0.000
	ภายในกลุ่ม		180	54.674	0.304		
	รวม		182	79.292			
รวม	ระหว่างกลุ่ม		2	30.175	15.088	78.571*	0.000
	ภายในกลุ่ม		180	34.564	0.192		
	รวม		182	64.740			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 19 แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบคุณภาพ GMP และ HACCP โดยรวม และรายด้าน จำแนกตามการปรับตัว พบว่ามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

เมื่อทราบว่าพนักงานที่ปฏิบัติงาน จำแนกตามการปรับตัวต่างกันมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบคุณภาพ GMP และ HACCP แตกต่างกัน ผู้วิจัยจึงได้ทำการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่โดยใช้วิธี LSD (Least Significant Difference) เพื่อดูว่าระดับการปรับตัวว่าระดับใดบ้างที่แตกต่างกัน

ตาราง 20 แสดงการทดสอบรายคู่ของความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบ
คุณภาพ GMP และ HACCP ด้านการปฏิบัติงานตามระบบ จำแนกตามการปรับตัว

ระดับการปรับตัว ของพนักงาน	ระดับความพึงพอใจ			
		การปรับตัวน้อย	การปรับตัวปานกลาง	การปรับตัวมาก
	$\bar{X}$	2.84	3.35	3.89
การปรับตัวน้อย	2.84	-	0.5080*	1.0499*
การปรับตัวปานกลาง	3.35	-	-	0.5419*
การปรับตัวมาก	3.89	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 20 แสดงผลการทดสอบเป็นรายคู่โดยใช้ LSD ด้านปฏิบัติตามระบบ พบว่า
คู่ที่ 1 พนักงานที่มีการปรับตัวน้อย และพนักงานที่มีการปรับตัวปานกลาง คู่ที่ 2 พนักงานที่มีการ
ปรับตัวน้อยและพนักงานที่มีการปรับตัวมาก และคู่ที่ 3 พนักงานที่มีการปรับตัวปานกลางและ
พนักงานที่มีการปรับตัวมาก มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบคุณภาพ GMP และ
HACCP แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 21 แสดงการทดสอบรายคู่ของความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบ
คุณภาพ GMP และ HACCP ด้านประโยชน์ที่ได้รับจากระบบ จำแนกตามการปรับตัว

ระดับการปรับตัว ของพนักงาน	ระดับความพึงพอใจ			
		การปรับตัวน้อย	การปรับตัวปานกลาง	การปรับตัวมาก
	$\bar{X}$	3.00	3.31	3.86
การปรับตัวน้อย	3.00	-	0.3018*	0.8535*
การปรับตัวปานกลาง	3.31	-	-	0.5517*
การปรับตัวมาก	3.86	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 21 แสดงผลการทดสอบเป็นรายคู่โดยใช้ LSD ด้านประโยชน์ที่ได้รับ พบว่า คู่ที่ 1 พนักงานที่มีการปรับตัวน้อย และพนักงานที่มีการปรับตัวปานกลาง คู่ที่ 2 พนักงานที่มีการปรับตัวน้อยและพนักงานที่มีการปรับตัวมาก และคู่ที่ 3 พนักงานที่มีการปรับตัวปานกลางและพนักงานที่มีการปรับตัวมาก มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบคุณภาพ GMP และ HACCP แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 22 แสดงการทดสอบรายคู่ของความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบคุณภาพ GMP และ HACCP โดยรวม จำแนกตามการปรับตัว

ระดับการปรับตัว ของพนักงาน	ระดับความพึงพอใจ		
	การปรับตัวน้อย การปรับตัวปานกลาง การปรับตัวมาก		
	$\bar{X}$	2.92	3.33 3.87
การปรับตัวน้อย	2.92	-	0.4049* 0.9517*
การปรับตัวปานกลาง	3.33	-	- 0.5468*
การปรับตัวมาก	3.87	-	- -

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 22 แสดงผลการทดสอบเป็นรายคู่โดยใช้ LSD โดยรวม พบว่า คู่ที่ 1 พนักงานที่มีการปรับตัวน้อย และพนักงานที่มีการปรับตัวปานกลาง คู่ที่ 2 พนักงานที่มีการปรับตัวน้อยและพนักงานที่มีการปรับตัวมาก และคู่ที่ 3 พนักงานที่มีการปรับตัวปานกลางและพนักงานที่มีการปรับตัวมาก มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบคุณภาพ GMP และ HACCP แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะของพนักงาน บริษัท หลักชัยคำสุรา จำกัด

จากแบบสอบถามปลายเปิด การวิเคราะห์ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับระบบคุณภาพ GMP และ HACCP กลุ่มตัวอย่าง 183 คน มีผู้ตอบแบบสอบถามปลายเปิดทั้งหมด 110 คน คิดเป็นร้อยละ 60.11

ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ที่มีต่อระบบคุณภาพ GMP และ HACCP มากที่สุด มีประเด็นสำคัญ ดังนี้

1. อาคาร สถานที่ สวนหย่อม มีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 30 คน มีความคิดเห็นว่ระบบ GMP และ HACCP ทำให้อาคาร สถานที่ สวนหย่อมมีความสะอาดสวยงามและมีการดูแลรักษาอย่างสม่ำเสมอโดยมีตารางทำความสะอาดให้ตรวจเช็คทุกครั้ง

2. สินค้ามีความปลอดภัยได้มาตรฐานและลูกค้ามีความมั่นใจในคุณภาพของผลิตภัณฑ์ มีผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 24 คน มีความคิดเห็นว่ระบบ GMP และ HACCP สุราสำเร็จรูปที่ผลิตได้มีความปลอดภัยมีความมั่นใจในคุณภาพของผลิตภัณฑ์ และมีความเชื่อถือในผลการวิเคราะห์ในเรื่องความปลอดภัยต่อการบริโภค

3. ระบบบริหารจัดการเข้มงวดมากขึ้นทำให้พนักงานเริ่มเข้าใจในการปฏิบัติงานตามกฎเกณฑ์ของบริษัทเพื่อให้อินค้ามีคุณภาพมีผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 16 คน มีความคิดเห็นว่ระบบ GMP และ HACCP ทำให้อาคารปฏิบัติงานปฏิบัติตามข้อกำหนด เช่น การเข้าไปในอาคารบรรจุจะต้องมีการทำความสะอาดมือ สวมหมวก ใช้ผ้าปิดปาก และห้ามสวมเครื่องประดับ ทาเล็บ ก่อนเข้าภายในพื้นที่ High care area ของอาคารบรรจุ

4. ระบบจัดเก็บเอกสารสะดวกจัดเก็บข้อมูลได้ง่าย มีผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 13 คน มีความคิดเห็นว่ระบบ GMP และ HACCP ทำให้การจัดเก็บเอกสารภายในหน่วยงานมีความสะดวกและง่ายต่อการจัดเก็บและค้นหาข้อมูลในการตรวจสอบของผู้ตรวจประเมินภายในและภายนอกได้ง่าย

5. ทุกคนมีส่วนร่วมมือกันในการทำระบบ GMP และ HACCP มีผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 13 คน มีความคิดเห็นว่ระบบ GMP และ HACCP ทำให้ทุกคนได้มีส่วนร่วมในการทำกิจกรรมร่วมกัน เช่น กิจกรรม 5 ส. ในเรื่องความสะอาด และ กิจกรรม Big Cleaning

6. เรื่องอื่น ๆ มีผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 12 คน ได้แก่ เรื่องการควบคุมความปลอดภัยในการใช้สารเคมี การประสานงานกับหน่วยงานอื่น ๆ การดูแลรักษาสภาพเครื่องจักรและอุปกรณ์ ฯลฯ

ข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อระบบคุณภาพ GMP และ HACCP คือ ต้องการให้มีการทบทวนระบบทั้ง 2 ระบบให้แก่พนักงานในการจัดอบรมทบทวนในหัวข้อเรื่อง การประยุกต์ระบบ GMP และ HACCP สำหรับพนักงาน เพื่อที่พนักงานจะได้นำความรู้มาประยุกต์ใช้กับการปฏิบัติงานของตนเองให้มากยิ่งขึ้นและต้องการให้มีการอบรมความรู้ใหม่ ๆ เพิ่มเติมมากยิ่งขึ้น เช่น เรื่องของระบบคุณภาพ ISO 9001 สำหรับอุตสาหกรรมอาหารประเภทเครื่องดื่ม เพื่อที่จะได้นำพื้นฐานของระบบคุณภาพ GMP และ HACCP มาประยุกต์ใช้ในการพัฒนาระบบให้สูงมากยิ่งขึ้นเพื่อให้เป็นระบบคุณภาพ ISO 9001 บริษัทมีระบบยกระดับคุณภาพสินค้าได้มากยิ่งขึ้น

บทที่ 5

สรุปผล อภิปราย และข้อเสนอแนะ

การศึกษาความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบคุณภาพ GMP และ HACCP สรุปได้ดังนี้

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบคุณภาพ GMP และ HACCP ใน 2 ด้าน ได้แก่ ด้านการปฏิบัติงานตามระบบ และด้านประโยชน์ที่ได้รับจากระบบ
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบคุณภาพ GMP และ HACCP จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ความรู้ความเข้าใจในระบบคุณภาพ และการปรับตัวของพนักงาน

สมมุติฐานของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ตั้งสมมุติฐานในการวิจัยดังนี้

1. พนักงานที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกันมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบคุณภาพ GMP และ HACCP ต่างกัน
2. พนักงานที่มีความรู้ความเข้าใจในระบบคุณภาพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบคุณภาพ GMP และ HACCP ต่างกัน
3. พนักงานที่มีการปรับตัวต่างกันมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบคุณภาพ GMP และ HACCP ต่างกัน

วิธีการศึกษาค้นคว้า

ผู้วิจัยดำเนินการศึกษาค้นคว้าดังนี้

การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยคือ พนักงานบริษัทหลักชัยคำสุรา จำกัด ฝ่ายผลิตจำนวน

95 คน ฝ่ายบริหารและฝ่ายบัญชี จำนวน 70 คน และฝ่ายวิศวกรรมจำนวน 48 คน รวม 220 คน (ข้อมูล ณ เดือนธันวาคม 2547 ฝ่ายบุคคล บริษัทหลักชัยคำสุรา จำกัด)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างใช้ตารางเครซีและมอร์แกน (Krejcie & Morgan, 1970: 608) จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ได้รวม 183 คน ทำการสุ่มกลุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธีการสุ่มแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling) ตามสัดส่วนของแผนกที่สังกัด ได้พนักงานที่สังกัดฝ่ายผลิต จำนวน 76 คน ฝ่ายบริหารและบัญชี จำนวน 59 คน และ ฝ่ายวิศวกรรมจำนวน 48 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างโดยแบ่งเป็น 5 ตอน คือ

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ ประสิทธิภาพ หน่วยงาน และวุฒิการศึกษา เป็นแบบสอบถามแบบเติมข้อความและแบบตรวจสอบรายการ (Checklist)

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจในระบบคุณภาพ ลักษณะข้อคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับการปรับตัวในการปฏิบัติงานของพนักงาน ลักษณะข้อคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด

ตอนที่ 4 เป็นแบบสอบถามความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบคุณภาพ GMP และ HACCP โดยแบ่งคำถามออกเป็น 2 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 ด้านการปฏิบัติงานตามระบบ

ส่วนที่ 2 ด้านประโยชน์ที่ได้รับจากระบบ

แบบสอบถามทั้ง 2 ส่วน มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ คือมากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด

ตอนที่ 5 เป็นคำถามแสดงข้อเสนอแนะและข้อคิดเห็นเพิ่มเติมต่อระบบคุณภาพ GMP และ HACCP มีลักษณะเป็นคำถามปลายเปิด

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามตอนที่ 2-4 มาหาคุณภาพของเครื่องมือโดยการให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความตรงของเนื้อหาและภาษาที่ใช้ จากนั้นนำไปทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่างเพื่อหาความเชื่อมั่นทั้งฉบับ (Reliability) โดยแบบสอบถามตอนที่ 2 เป็นแบบวัดความรู้ความเข้าใจในระบบ ได้ค่าความเชื่อมั่นที่ระดับ 0.95 แบบสอบถามตอนที่ 3 เป็นแบบวัดการปรับตัวของพนักงานต่อระบบคุณภาพ GMP และ HACCP ได้ค่าความเชื่อมั่นที่ระดับ 0.95 และแบบสอบถามตอนที่ 4 เป็นแบบวัดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานที่ต่อระบบคุณภาพ GMP และ HACCP ได้ค่าความเชื่อมั่นที่ระดับ 0.96 รวมค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามตอนที่ 2 - 4 ได้ค่าความเชื่อมั่นที่ระดับ .9790

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ดำเนินการจัดกระทำและวิเคราะห์ข้อมูล ซึ่งมีขั้นตอนดังนี้

1. การจัดกระทำข้อมูล นำแบบสอบถามที่เก็บข้อมูลจริงมาตรวจสอบความสมบูรณ์และคัดเลือก แล้วนำแบบสอบถามที่ตรวจสอบความสมบูรณ์แล้วนำมาลงรหัส (Coding) ในแบบลงรหัส สำหรับประมวลผลข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์และนำข้อมูลที่ลงรหัสแล้วไปบันทึกในคอมพิวเตอร์ เพื่อประมวลผลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป
2. การวิเคราะห์ข้อมูลจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยการคำนวณร้อยละ (Percentage) ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และค่าเฉลี่ย (Mean)
3. การวิเคราะห์ ความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อระบบคุณภาพ GMP และ HACCP โดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
4. การวิเคราะห์เปรียบเทียบพนักงานที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกัน จำแนกตามประสบการณ์ และหน่วยงาน โดยเป็นการเปรียบเทียบตัวแปรระหว่างกลุ่มมากกว่า 2 กลุ่ม โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-Way ANOVA) และเมื่อพบความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงทำการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ โดยใช้วิธี LSD (Least Significant Difference) และการวิเคราะห์เปรียบเทียบพนักงานที่มีวุฒิการศึกษาต่างกัน ซึ่งเป็นการเปรียบเทียบตัวแปรกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม โดยใช้การทดสอบ ค่าที (t-test) แบบกลุ่มตัวอย่างทั้งสองเป็นอิสระแก่กัน (Independent Samples)
5. การวิเคราะห์เปรียบเทียบพนักงานที่มีความรู้ความเข้าใจในระบบคุณภาพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบคุณภาพต่างกัน โดยเป็นการเปรียบเทียบตัวแปรระหว่างกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่ม โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One -Way ANOVA) และเมื่อพบความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงทำการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ โดยใช้วิธี LSD (Least Significant Difference)
6. การวิเคราะห์เปรียบเทียบการปรับตัวของพนักงานที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบคุณภาพต่างกัน โดยเป็นการเปรียบเทียบตัวแปรระหว่างกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่ม โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One - Way ANOVA) และเมื่อพบความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงทำการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ โดยใช้วิธี LSD (Least Significant Difference)
7. การวิเคราะห์ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ โดยใช้การวิเคราะห์สรุปเนื้อหา จัดหมวดหมู่ประเด็น และจึงสรุปเป็นภาพรวม

สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล

จากผลการศึกษาความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบคุณภาพ GMP และ HACCP สรุปผลได้ดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ ประสบการณ์ แผนกที่สังกัด และวุฒิการศึกษา และการวิเคราะห์ความรู้ความเข้าใจในระบบคุณภาพ และการปรับตัวของพนักงาน

พนักงานของบริษัทหลักชัยคำสุรา จำกัด กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามมีจำนวน 183 คน จำแนกตามประสบการณ์ พบว่าพนักงานส่วนใหญ่มีประสบการณ์มากกว่า 10 ปี จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 41.5 เมื่อจำแนกตามแผนกที่สังกัด พบว่า พนักงานส่วนใหญ่สังกัดฝ่ายผลิต จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 41.5 และเมื่อจำแนกตามวุฒิการศึกษา พบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีวุฒิการศึกษาดำกว่าปริญญาตรี จำนวน 124 คน คิดเป็นร้อยละ 67.7

การวิเคราะห์ความรู้ความเข้าใจในระบบคุณภาพ พบว่าพนักงานส่วนใหญ่มีความรู้ความเข้าใจในระบบคุณภาพอยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 54.4 ส่วนการปรับตัวของพนักงาน พบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีการปรับตัวของพนักงานระดับปานกลาง จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 41.5

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบคุณภาพ GMP และ HACCP

การวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบคุณภาพ GMP และ HACCP โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านการปฏิบัติงานตามระบบและด้านประโยชน์ที่ได้รับจากระบบ GMP และ HACCP อยู่ในระดับปานกลาง

ตอนที่ 3 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบ GMP และ HACCP จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ความรู้ความเข้าใจในระบบคุณภาพ และการปรับตัวของพนักงาน

การเปรียบเทียบความพึงพอใจของพนักงาน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ความรู้ความเข้าใจในระบบคุณภาพ และการปรับตัวของพนักงานต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบคุณภาพ GMP และ HACCP ดังรายละเอียดดังนี้

พนักงานที่มีประสบการณ์ที่แตกต่างกัน พบว่ามีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบคุณภาพ GMP และ HACCP แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

พนักงานที่มีแผนกที่สังกัดแตกต่างกัน พบว่ามีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบคุณภาพ GMP และ HACCP แตกต่างกัน โดยพนักงานที่ปฏิบัติงานในฝ่ายผลิตมีความพึงพอใจโดยเฉลี่ยแตกต่างกันกับฝ่ายวิศวกรรมและฝ่ายบริหารและบัญชี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

พนักงานที่มีวุฒิการศึกษาแตกต่างกัน พบว่ามีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบคุณภาพ GMP และ HACCP แตกต่างกัน

การเปรียบเทียบความพึงพอใจของพนักงานกับความรู้ความเข้าใจในระบบคุณภาพ GMP และ HACCP พบว่า พนักงานที่มีความรู้ความเข้าใจต่างกันมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบคุณภาพ GMP และ HACCP ต่างกันโดยพนักงานที่มีระดับความรู้ความเข้าใจน้อยมีความพึงพอใจแตกต่างกันกับพนักงานที่มีระดับความรู้ความเข้าใจปานกลาง ระดับความรู้ความเข้าใจมาก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

การเปรียบเทียบความพึงพอใจของพนักงานกับการปรับตัวในการปฏิบัติงานภายใต้ระบบคุณภาพ GMP และ HACCP พบว่า พนักงานที่มีการปรับตัวในการปฏิบัติงานต่างกันอย่างมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานแตกต่างกัน โดยพนักงานที่มีระดับการปรับตัวน้อยมีความพึงพอใจแตกต่างกันกับพนักงานที่มีระดับการปรับตัวปานกลาง ระดับการปรับตัวมาก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

การวิเคราะห์ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ พบว่าความคิดเห็นของพนักงานส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่า ระบบคุณภาพ GMP และ HACCP ทำให้อาคาร สถานที่ สวนหย่อม มีความสะอาดสวยงามและมีการดูแลรักษาอย่างสม่ำเสมอ รองลงมาคือระบบคุณภาพ GMP และ HACCP ทำให้สินค้ามีความปลอดภัยได้มาตรฐาน ทำให้ลูกค้ามีความมั่นใจในคุณภาพของผลิตภัณฑ์ และข้อเสนอแนะที่ได้รับคือ ต้องการให้มีการทบทวนระบบทั้ง 2 ระบบให้แก่พนักงาน และต้องการให้มีการอบรมความรู้ใหม่ๆเพิ่มเติมมากยิ่งขึ้น

อภิปรายผล

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของพนักงานที่มีการปฏิบัติงานภายใต้ระบบคุณภาพ GMP และ HACCP ผู้วิจัยสามารถนำประเด็นสำคัญที่ได้มาเป็นข้อค้นพบของงานวิจัยและทำการอภิปรายการวิจัยดังต่อไปนี้

1. ความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบคุณภาพ GMP และ HACCP ใน 2 ด้าน ได้แก่ด้านการปฏิบัติงานตามระบบ และด้านประโยชน์ที่ได้รับจากระบบ

จากการวิจัยครั้งนี้พบว่า ความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบคุณภาพ GMP และ HACCP ใน 2 ด้าน ได้แก่ ด้านการปฏิบัติงานตามระบบ และด้านประโยชน์ที่ได้รับจากระบบมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

ด้านการปฏิบัติงานตามระบบ พนักงานที่มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานตามระบบ อยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้เนื่องจากพนักงานส่วนใหญ่เห็นว่าระบบมีการเปลี่ยนแปลงในการ ปฏิบัติงานและยุ่งยากในการควบคุมการทำงาน ลำดับขั้นตอนเพิ่มขึ้น ทำให้เกิดความพึงพอใจอยู่ ในระดับปานกลาง ดังนั้นพนักงานของบริษัท ที่มีความพึงพอใจในระบบคุณภาพ GMP และ HACCP ในด้านการปฏิบัติงานตามระบบ ถึงแม้จะเห็นว่าระบบคุณภาพจะเป็นสิ่งที่ทำให้เกิดการ เปลี่ยนแปลงของการปฏิบัติงานและยุ่งยากไปจากเดิม แต่พนักงานก็ยังมองเห็นความสำคัญที่ได้จาก ระบบดังกล่าวที่พนักงานได้เห็นความสำคัญของกฎระเบียบ ข้อกำหนด เกี่ยวกับสถานที่ตั้ง อาคาร ผลิต เครื่องมือ อุปกรณ์ที่ควรสะอาด เหมาะสม ถูกสุขลักษณะ มีคู่มือการปฏิบัติงาน เห็นคุณค่าของ การควบคุมการผลิต การสุขาภิบาล การบำรุงรักษา การทำความสะอาดวัสดุอุปกรณ์ สถานที่ และ กฎระเบียบเกี่ยวกับการแต่งกาย พนักงานยอมรับได้ หรือว่า ยึดติดระบบเดิม ทำให้เกิดการปฏิบัติ งานตามระบบ GMP และ HACCP ต้องมีระเบียบการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐาน ควบคุมการทำงาน ได้ง่าย พนักงานปฏิบัติงานตามลำดับสายการบังคับบัญชาที่ชัดเจนมากยิ่งขึ้น ปัญหาในกระบวนการ ผลิตลดลง และการทำงานผิดพลาดน้อยลง พนักงานจึงมีความพร้อมที่จะปฏิบัติและพร้อม เปลี่ยนแปลงการปฏิบัติของตนเอง ให้ระบบคุณภาพ GMP และ HACCP บรรลุวัตถุประสงค์ของ องค์กร สอดคล้องกับงานวิจัยของวรารณ จันทเลิศ (2544: บทคัดย่อ) ซึ่งได้ทำการศึกษาเรื่อง ทักษะคิดของพนักงานที่มีต่อการเปลี่ยนแปลงการทำงานซึ่งเกิดจากการประยุกต์ใช้ระบบ HACCP: บริษัท ลานนาเกษตรอุตสาหกรรม จำกัด ผลการวิจัยพบว่าพนักงานมีระดับของทักษะคิดที่ดีต่อ การเปลี่ยนแปลงการทำงานที่เกิดจากการประยุกต์ใช้ระบบ HACCP โดยพนักงานฝ่ายโรงงานมี ความเข้าใจเบื้องต้นในระบบ HACCP ในระดับที่ยอมรับได้ และพนักงานยังมีความรู้ความเข้าใจ เบื้องต้นในระบบ GMP ในระดับที่ยอมรับได้ โดยทัศนคติเฉลี่ยของพนักงานแต่ละกลุ่มตัวอย่างมี ความแตกต่างกันทางสถิติ

ด้านประโยชน์ที่ได้รับจากระบบ พนักงานที่มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานตามระบบ อยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้ประโยชน์ที่ได้รับทำให้เกิดการทำงานที่เป็นระบบมีแบบแผน มีความ ปลอดภัยต่อผู้บริโภค ลดต้นทุนในการผลิต สะดวกในการควบคุมคุณภาพและตรวจสอบผลิตภัณฑ์ และเกิดความร่วมมือประสานงานที่ดี (สุภสร ชโยวรรณ. 2540: 276) โดยพนักงานที่มีความพึงพอใจ ในการทำงานมากก็จะพยายามที่จะสละเวลาหรือความพยายามทุ่มเทร่างกายและใจในการทำงาน (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคนอื่นๆ. 2541:100) ซึ่งถือได้ว่าเป็นปัจจัยจูงใจที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ ในการปฏิบัติงาน ดังนั้นพนักงานของบริษัทที่มีความพึงพอใจในด้านประโยชน์ จึงเป็นผู้ที่เห็นคุณค่า ของการทำงานที่มีระบบและมีแบบแผน เห็นความสำคัญในความปลอดภัยของบริษัทเห็นประโยชน์ จากการร่วมมือและการประสานงานที่ดี และจะส่งผลก่อให้เกิดประโยชน์โดยตรงในการลดต้นทุน การผลิตของบริษัทซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของปาริชาติ ถิ่นหัวเสือ (2545: บทคัดย่อ) ที่ศึกษา ความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002 กรณีศึกษา

บริษัท ทาคาโอะ อีสเทิร์น จำกัด พบว่า ความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002 โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ทำให้พนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานภายใต้ระบบคุณภาพ ISO 9002 และสอดคล้องกับงานวิจัยของสมศักดิ์ สติรวงศ์ (2546: บทคัดย่อ) ที่ศึกษาทัศนคติต่อระบบคุณภาพ QS-9000 และความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท เอ็น เอส เค สปริง (ประเทศไทย) จำกัด พบว่า พนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ยุพิน จันมาธิกรกุล (2547: บทคัดย่อ) ที่ศึกษาทัศนคติที่มีต่อระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 และความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ดีดีเค (ประเทศไทย) จำกัด พบว่าทัศนคติของพนักงานที่มีต่อระบบคุณภาพ ISO 9001 : 2000 และความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ดีดีเค (ประเทศไทย) จำกัด มีการสื่อสารภายในองค์กร และการฝึกอบรมในงานอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสรุปได้ว่าความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อระบบคุณภาพ GMP และ HACCP ขึ้นอยู่กับการได้รับการตอบสนองปัจจัยจูงใจไม่เท่ากัน

2. การเปรียบเทียบความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบคุณภาพ GMP และ HACCP จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ความรู้ความเข้าใจในระบบคุณภาพและการปรับตัวของพนักงาน โดยแบ่งได้ดังนี้

พนักงานที่มีประสบการณ์ต่างกันมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบคุณภาพ GMP และ HACCP ต่างกัน

จากการวิจัยครั้งนี้ผลการวิจัยพบว่าไม่เป็นไปตามสมมุติฐานที่ว่าพนักงานที่มีประสบการณ์ต่างกันทำให้มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบคุณภาพ GMP และ HACCP ต่างกัน

ที่เป็นดังนี้อาจเป็นเพราะว่าประสบการณ์ในการทำงานของบุคคลทำให้เกิดความเชี่ยวชาญและเกิดความชำนาญที่ต่างกัน โดยผู้มีประสบการณ์มากย่อมมีความเชี่ยวชาญเข้าใจงานมากกว่าคนมีประสบการณ์น้อยกว่า เมื่อมีระบบประกันคุณภาพเข้ามาเกี่ยวข้องจึงทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงของระบบการทำงานไปจากเดิม จึงส่งผลให้พนักงานเกิดความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบคุณภาพ GMP และ HACCP ดังที่ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2542: 132-139) ได้กล่าวไว้ว่า พนักงานที่มีประสบการณ์ในการทำงานเพิ่มมากขึ้น จะมีความชำนาญและพึงพอใจเพิ่มขึ้น ทั้งนี้เนื่องมาจากการประสบการณ์ในการทำงานมีส่วนเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการทำงาน โดยบางครั้งประสบการณ์ยิ่งมากขึ้นอาจจะทำให้มีความเข้าใจในการยอมรับการเปลี่ยนแปลงได้น้อยลง ขึ้นอยู่กับความพึงพอใจต่องานที่ปฏิบัติ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสมบุรณ์ พงษ์พลสุข (2546: บทคัดย่อ) ซึ่งได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ผลการวิจัยพบว่าพนักงานที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และสมหมาย จิรจตุรพักตร์ (2546: บทคัดย่อ) ซึ่งได้ศึกษาเรื่องทัศนคติของพนักงานบริษัท กรีนสโอด (ประเทศไทย) จำกัด ต่อระบบการวิเคราะห์อันตรายและจุดวิกฤตที่ต้องควบคุม HACCP ผลการ

วิจัยพบว่าพนักงานที่มีระยะเวลาทำงานแตกต่างกันมีทัศนคติต่อระบบการวิเคราะห์อันตรายและจุดวิกฤตที่ต้องควบคุม (HACCP) โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสรุปได้ว่าความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อระบบคุณภาพ GMP และ HACCP ขึ้นอยู่กับประสบการณ์ พนักงานที่มีแผนกที่สังกัดต่างกันมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบคุณภาพ GMP และ HACCP ต่างกัน

จากการวิจัยครั้งนี้ผลการวิจัยพบว่าเป็นไปตามสมมุติฐานที่ว่าพนักงานที่มีแผนกที่สังกัดต่างกันทำให้มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบคุณภาพ GMP และ HACCP ต่างกัน โดยแผนกที่สังกัดทั้ง 3 ฝ่าย คือ ฝ่ายผลิต ฝ่ายบริหารและบัญชี และฝ่ายวิศวกรรม มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบคุณภาพ GMP และ HACCP ต่างกัน ทั้งนี้จะเห็นได้ว่า พนักงานที่ปฏิบัติงานในแผนกต่างกัน สังกัดต่างกัน ย่อมมีลักษณะการทำงานที่แตกต่างกันไป ความรับผิดชอบและหน้าที่การปฏิบัติงานภายใต้ระบบประกันคุณภาพ GMP และ HACCP ที่เข้ามาสู่ระบบการปฏิบัติงานจึงต่างกัน และเนื่องมาจากระบบคุณภาพ GMP และ HACCP เป็นหลักเกณฑ์วิธีการที่ครอบคลุมตั้งแต่สถานที่ตั้งอาคารผลิต ขนาดที่เหมาะสม เครื่องมืออุปกรณ์ ควบคุมกระบวนการผลิต สุขาภิบาล การบำรุงรักษา การทำความสะอาด และสุขลักษณะของผู้ปฏิบัติ (สมณฑา วัฒนสินธุ์, 2544: 64-68)

พนักงานที่มีแผนกต่างกันและสังกัดต่างกันเห็นประโยชน์ในด้านปฏิบัติงานตามระบบดังกล่าวไม่เหมือนกัน เพราะระบบคุณภาพเป็นระบบที่ก่อให้เกิดคุณค่าแก่หน่วยงานทั้งด้านการปฏิบัติงานตามระบบ ด้านประโยชน์ที่ได้จากระบบเกิดกระบวนการควบคุมการผลิต มีคู่มือการปฏิบัติ การบำรุงรักษา การสุขาภิบาลและอื่น แต่ละแผนกมีหน้าที่รับผิดชอบแตกต่างกันไป ภายใต้ระบบการปฏิบัติงานเดียวกันแต่แผนกงานที่ต่างกันความรับผิดชอบต่างกัน จึงส่งผลถึงความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบคุณภาพ GMP และ HACCP ดังที่มานิช สุขฤกษ์ (2533: 80-99) ได้กล่าวไว้ว่า อาจเนื่องมาจากแผนกที่สังกัดต่างกัน ทำให้หน้าที่ได้รับมอบหมายแตกต่างกัน ความพึงพอใจแตกต่างกันตามปัจจัยที่ได้มาจากการงาน และสอดคล้องกับงานวิจัยของสมหมาย จิรจตุรพัคตร์ (2546: บทคัดย่อ) ที่ศึกษาเรื่องทัศนคติของพนักงานบริษัท กรีนสโอด (ประเทศไทย) จำกัด ต่อระบบการวิเคราะห์อันตรายและจุดวิกฤตที่ต้องควบคุม (HACCP) พบว่า พนักงานมีความรู้ความเข้าใจในระบบวิเคราะห์อันตรายและจุดวิกฤตที่ต้องควบคุมในระดับมาก ทัศนคติอยู่ในระดับมาก และพนักงานที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน ระยะเวลาทำงานต่างกัน การศึกษาต่างกัน สังกัดฝ่ายที่ต่างกัน มีทัศนคติต่อระบบวิเคราะห์อันตรายและจุดวิกฤตที่ต้องควบคุมต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสรุปได้ว่าความพึงพอใจของพนักงานขึ้นอยู่กับแผนกที่สังกัด

พนักงานที่มีวุฒิการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบคุณภาพ GMP และ HACCP แตกต่างกัน

จากการวิจัยครั้งนี้ผลการวิจัยพบว่า เป็นไปตามสมมุติฐานที่ว่าพนักงานที่มีวุฒิการศึกษาต่างกันทำให้มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบคุณภาพ GMP และ HACCP แตกต่างกัน ระบบคุณภาพ GMP และ HACCP เป็นสิ่งที่ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงการปฏิบัติงานจากเดิมจากความเคยชินกับสิ่งเดิมที่เคยปฏิบัติ เมื่อมีระบบใหม่เข้ามาสู่องค์กรทำให้เกิดความรู้สึกว่ายุ่งยากไปจากเดิม แต่เนื่องจากแต่ละบุคคลมีหน้าที่รับผิดชอบของตนเอง ที่ได้รับมอบหมายตามความรู้วุฒิการศึกษาของตนนั้น วุฒิการศึกษาของพนักงานเป็นพื้นฐานในการรับความรู้ใหม่ ๆ ที่องค์กรนำมาฝึกอบรมความรู้ต่าง ๆ ที่เผยแพร่ให้รับรู้ ดังมีกฎระเบียบ ข้อกำหนด เกี่ยวกับการปฏิบัติงานในเรื่องต่างๆ ภายใต้ระบบประกันคุณภาพ เป็นสิ่งที่พนักงานจะต้องยอมรับและทำความเข้าใจให้ต้องแท้เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร วุฒิการศึกษาของพนักงานจึงเป็นสิ่งสำคัญต่อเรื่องดังกล่าว ดังที่ ปรียาภรณ์ วงศ์อนุตโรจน์ (2541: 132-139) กล่าวว่าวุฒิศึกษานั้นจะขึ้นอยู่กับความรู้และความสามารถของตัวบุคคล ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ภูษิต ทิพย์รักษา (2547: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้านครหลวงเขตบางเขน ผลการวิจัยพบว่าระดับการศึกษามีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน พนักงานที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาหรือปวส.มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันจากพนักงานที่มีการศึกษาระดับปวส.หรืออนุปริญญาตรีและที่มีการศึกษาตั้งแต่ปริญญาตรีขึ้นไป สมหมาย จิรจตุรพักตร์ (2546: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องทัศนคติของพนักงานบริษัทกรีนสโอด (ประเทศไทย) จำกัด ต่อระบบการวิเคราะห์อันตรายและจุดวิกฤตที่ต้องควบคุม HACCP ผลการวิจัยพบว่าพนักงานบริษัทกรีนสโอด (ประเทศไทย) จำกัด ที่มีวุฒิการศึกษาแตกต่างกันก็มีทัศนคติต่อระบบวิเคราะห์อันตรายและจุดวิกฤตที่ต้องควบคุม (HACCP) โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 สมบูรณ์ พงษ์พูลสุข (2546: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ผลการวิจัยพบว่าพนักงานที่มีวุฒิการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และผลงานวิจัยของ ปาริชาติ ถิ่นหัวเสือ (2545: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002 กรณีศึกษาบริษัททาคาโอะ อีสเทิร์น จำกัด ผลการวิจัยพบว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบการบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสรุปได้ว่าความพึงพอใจของพนักงานขึ้นอยู่กับวุฒิการศึกษา

พนักงานที่มีความรู้ความเข้าใจต่างกันมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบคุณภาพ GMP และ HACCP ต่างกัน

จากการวิจัยครั้งนี้ผลการวิจัยพบว่า เป็นไปตามสมมุติฐานที่ว่าพนักงานที่มีความรู้ความเข้าใจต่างกันทำให้มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบคุณภาพ GMP และ HACCP ต่างกัน ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากความรู้ความเข้าใจเป็นปัจจัยภายในที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมกรรมการปฏิบัติงานของพนักงานโดยความรู้จะขึ้นอยู่กับองค์ประกอบด้าน สภาพแวดล้อมและประสบการณ์ (บุรจิต ธรรม

โรจน์. 2542: 45) นอกจากนี้ความรู้อย่างสามารถวัดความสามารถในการระลึกเรื่องราว ข้อเท็จจริง หรือประสบการณ์ต่างๆ ได้ โดยสอดคล้องกับงานวิจัยของวรารัณ จันทเลิศ (2544: บทคัดย่อ) ที่ศึกษาเรื่อง ทักษะของพนักงานที่มีต่อการเปลี่ยนแปลงการทำงานซึ่งเกิดจากการประยุกต์ใช้ระบบ HACCP: บริษัท ลานนาเกษตรอุตสาหกรรม จำกัด พบว่าพนักงานมีระดับของทัศนคติที่ดีต่อการเปลี่ยนแปลงการทำงานที่เกิดจากการประยุกต์ใช้ระบบ HACCP โดยพนักงานมีความเข้าใจเบื้องต้นในระบบ HACCP ในระดับที่ยอมรับได้ และพนักงานยังมีความรู้ความเข้าใจเบื้องต้นในระบบ GMP ในระดับที่ยอมรับได้ โดยทัศนคติเฉลี่ยของพนักงานแต่ละกลุ่มตัวอย่างมีความแตกต่างกันทางสถิติ และสอดคล้องกับงานวิจัยของสมหมาย จิรจตุรพักตร์ (2546: บทคัดย่อ) ที่ศึกษาเรื่องทัศนคติของพนักงานบริษัท กรีนสโอด (ประเทศไทย) จำกัด ต่อระบบการวิเคราะห์อันตรายและจุดวิกฤตที่ต้องควบคุม (HACCP) พบว่า พนักงานมีความรู้ความเข้าใจในระบบวิเคราะห์อันตรายและจุดวิกฤตที่ต้องควบคุมในระดับมาก ทัศนคติอยู่ในระดับมาก ซึ่งสรุปได้ว่าความพึงพอใจของพนักงานขึ้นอยู่กับความรู้ความเข้าใจ

พนักงานที่มีการปรับตัวต่างกันมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบคุณภาพ GMP และ HACCP ต่างกัน

จากการวิจัยครั้งนี้ผลการวิจัยพบว่าเป็นไปตามสมมุติฐานที่ว่าพนักงานที่มีการปรับตัวในการปฏิบัติงานต่างกันทำให้มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบคุณภาพ GMP และ HACCP ต่างกัน ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากการฝึกตัวเองให้ปรับตัวให้เข้าใจในระบบคุณภาพ เพื่อให้เห็นถึงขั้นตอนในการปฏิบัติและประโยชน์ในการนำไปใช้ในการปฏิบัติงานได้ และเป็นวิธีที่มีประสิทธิภาพในการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของบุคคลให้เป็นไปตามเป้าหมาย (สมโภชน์ เอี่ยมสุภาษิต. 2543: 11) โดยสอดคล้องกับงานวิจัยของ เจริญ ศิริวงศ์ (2544: บทคัดย่อ) ที่ศึกษาเรื่อง การปรับตัวด้านสังคมและวัฒนธรรมของชุมชนเนื่องมาจากการอพยพ โดยศึกษาหมู่บ้านแม่หลวง หมู่ 8 ตำบลแม่เมะ อำเภอแม่เมะ จังหวัดลำปาง พบว่าวิถีชีวิตและการประกอบอาชีพของคนในชุมชนมีการเปลี่ยนแปลงทำให้เกิดการปรับตัวด้านสังคม และวัฒนธรรม จากอาชีพเกษตรกรรมไปยังอาชีพอุตสาหกรรมและการบริการ โดยความสัมพันธ์เกิดจากการเปลี่ยนแปลงแบบพึ่งพาแบบเครือญาติ มาจากปัจเจกบุคคลทำให้การมีส่วนร่วมในกิจกรรมลดลง และสอดคล้องกับงานวิจัยของ อุมภักดิ์ พุทธิพาน (2546: บทคัดย่อ) ที่ศึกษาเรื่อง การปรับตัวของบุคลากรมหาวิทยาลัย เชียงใหม่ต่อระบบประกันคุณภาพ พบว่าการปรับตัวของบุคลากรในสำนักงานเลขานุการด้านการประกันคุณภาพโดยผลงานบุคลากรส่วนใหญ่ยอมรับว่าการประกันคุณภาพทำให้บุคลากรทำงานอย่างมีระบบ เป้าหมาย และติดตามผลได้ การปรับตัวในด้านนี้คือการทำงานให้หนักขึ้นใช้เวลามากขึ้น ด้านปฏิภพหรือความรู้สึก บุคลากรจะมีความรู้สึกที่ต้องทำงานหนักและใช้เวลามากขึ้น โดยเงื่อนไขในการปรับตัวคือการสนองตอบนโยบายองค์กร การมีส่วนร่วม การสนับสนุนและการมีประสบการณ์เดิม ซึ่งสรุปได้ว่าความพึงพอใจของพนักงานขึ้นอยู่กับปรับตัวของพนักงาน

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษางานวิจัยเรื่องความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบ GMP และ HACCP ข้อเสนอแนะไว้ดังนี้

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

1. พนักงานควรพิจารณาสภาพเกี่ยวกับการปฏิบัติงานภายใต้ระบบคุณภาพของตนเอง และนำข้อมูลที่ได้รับมาใช้ในการปรับตัวให้เข้ากับระบบคุณภาพเพิ่มมากขึ้น
2. ผู้บริหารควรสนับสนุนส่งเสริมให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานตามระบบคุณภาพทำให้เกิดศักยภาพและประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น
3. ผู้บริหารและผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง ควรนำข้อมูลที่ได้มาใช้ในการพัฒนาระบบคุณภาพในการปฏิบัติงานตามระบบคุณภาพ GMP และ HACCP ให้แก่ พนักงานเพื่อเป็นการกระตุ้นและเน้นย้ำให้พนักงานได้เข้าใจในระบบคุณภาพ GMP และ HACCP มากยิ่งขึ้น
4. ผู้บริหารควรมีการอบรมทบทวนในเรื่อง การประยุกต์ระบบ GMP และ HACCP สำหรับพนักงาน เพื่อที่พนักงานจะได้นำความรู้มาประยุกต์ใช้กับการปฏิบัติงานให้ง่ายมากยิ่งขึ้น และควรจัดให้มีการอบรมความรู้เพิ่มเติมใหม่ ๆ เพิ่มขึ้น เช่น เรื่องของระบบคุณภาพ GMP และ HACCP สำหรับอุตสาหกรรมอาหารประเภทเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ เพื่อที่จะได้นำความรู้มาประยุกต์ใช้ให้เหมาะสมกับงานที่ปฏิบัติ

ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยครั้งต่อไป

จากข้อมูลวิจัยน่าจะเป็นประโยชน์ต่อการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาค้นคว้าระบบคุณภาพอื่น ๆ ด้วยเช่น ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 , ระบบบริหารสิ่งแวดล้อม ISO 14001: 1996 เพื่อที่จะได้นำมาใช้ในองค์กรต่อไปในการดำเนินการให้ความรู้ อบรมให้แก่พนักงาน และสร้างความผูกพันที่ดีภายในองค์กร
2. ควรมีการศึกษาค้นคว้าตัวแปรในด้านอื่น ๆ เพิ่มเติม เช่น การศึกษาทัศนคติของพนักงานที่มีต่อระบบคุณภาพ GMP และ HACCP หรือการศึกษาการมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานตามระบบคุณภาพ GMP และ HACCP ของพนักงานต่อองค์กร

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กมล ชูทรัพย์ และเสถียร เหลืองอร่าม. (2516). *หลักการบริหาร*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ผดุงวิทยาจำกัด.
- กรองจิตร์ โกสุมา; และคนอื่นๆ. (2545). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของข้าราชการกรมชลประทาน ศึกษาเฉพาะในเขตสำนักงานชลประทานที่ 8 จังหวัดลพบุรี*. กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล. อัดสำเนา.
- กัลยา วาณิชย์บัญชา. (2545). *การวิเคราะห์สถิติ: สถิติสำหรับการบริหารและวิจัย*. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพฯ: ศูนย์หนังสือจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- กัลยา สุวรรณแสง. (2533). *การพัฒนาบุคลิกภาพและการปรับตัว*. กรุงเทพฯ: บารุงสาส์น.
- กิริสดา สมบูรณ์. (2540, พฤศจิกายน). *ระบบบริหารคุณภาพ HACCP กับอุตสาหกรรมอาหารไทย*. วารสารผู้ส่งออก. 8(10): 17-18.
- เกษม พิพัฒน์ปัญญา. (2536). *การควบคุมคุณภาพ*. กรุงเทพฯ: สนพ.ประกอบเมไตร์.
- จิรกันต์ กาญจนกุล. (2546). *ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารไทยธนาคาร จำกัด(มหาชน) สำนักงานใหญ่*. วิทยานิพนธ์ บช.ม. (บริหารธุรกิจ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเซนต์จอห์น. ถ่ายเอกสาร.
- เจริญ ศิริวงศ์. (2544). *การปรับตัวด้านสังคมและวัฒนธรรมของชุมชนเนื่องมาจากการอพยพโดยศึกษาหมู่บ้านแม่หลวง หมู่ 8 ตำบลแม่เกาะ อำเภอแม่เกาะ จังหวัดลำปาง*. วิทยานิพนธ์ กศ.บ. (การศึกษานอกระบบ). เชียงใหม่: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. อัดสำเนา.
- แจ่มจันทร์ คล้ายวงษ์. (2540). *ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ความพึงพอใจในงานลักษณะงานและความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรกับการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลในเครือข่าย*. วิทยานิพนธ์พยาบาลศาสตร์. (การบริหารการพยาบาล). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. อัดสำเนา.
- จิตรารีย์ ทิมจำลองเจริญ. (2547). *การบริหารงานคุณภาพและเพิ่มผลผลิต*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์เจ้าพระยากระบบการพิมพ์ จำกัด.
- ชนินทร์ ชมจินดา (2543). *การนำระบบคุณภาพมาตรฐาน ISO9002 มาใช้ในการปฏิบัติงาน: กรณีศึกษาผู้ช่วยผู้จัดการสาขาธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)*. วิทยานิพนธ์ (รัฐศาสตรบัณฑิต). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- ชูชาติ วิรเศรษฐ์. (2542). *ISO9000 สำหรับนักบริหารมืออาชีพ*. กรุงเทพฯ: บริษัทซีเอ็ดยูเคชั่น จำกัด.

- ณัฏฐา วรรณวิวัฒน์. (2548). ความรู้ความเข้าใจ ทักษะ และพฤติกรรมของพนักงานที่มีต่อหลักเกณฑ์วิธีการที่ดีในการผลิตยา (Good Manufacturing Practice: GMP) กรณีศึกษา: บริษัท ที.พี.ครัก แลบบอราทอรีส์(1969) จำกัด. สารนิพนธ์ บช.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- เทพนม เมืองแมน และสวีน สุวรรณ. (2540). พฤติกรรมองค์กร. พิมพ์ครั้งที่ 14. กรุงเทพฯ. ไทยวัฒนาพานิช.
- ธงชัย สันติวงษ์. (2533). องค์การและการบริหาร. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- นงพงา ลีลายนะ. (2546). การปรับตัวด้านพฤติกรรมการทำงานของลูกจ้างชั่วคราวโรงพยาบาลมหาราชนครราชสีมาภายใต้การปฏิบัติตามนโยบายหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า. ปรินญาณินพนธ์ บช.ม. (บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันราชภัฏสวนดุสิต. ถ่ายเอกสาร.
- นฤมล คงทน; และสุนทรีย์ เกตุคง. (2544,มกราคม-กุมภาพันธ์). ก้าวสู่ตลาดอาหารโลกด้วย HACCP นำไทยสู่ Food for The World. วารสารสถาบันอาหาร. 3(15): 17-18.
- นุชกร จันทรเปล่ง. (2541). ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้บรรยากาศองค์การกับความพึงพอใจในงานของพนักงานบริษัทชีว-เนชั่นแนว จำกัด. วิทยานิพนธ์ วท.ม. (จิตวิทยาอุตสาหกรรม). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- นุชนางค์ ชูกร. (2542). ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพ ความวิตกกังวลและประสิทธิภาพในการปรับตัวของพนักงานระดับปฏิบัติการในโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์. วิทยานิพนธ์ วท.ม. (จิตวิทยาอุตสาหกรรม). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- นิรมล กิติกุล. (2546). องค์การและการจัดการ. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ธารทิพย์ พจน์สุภาพ. (2544). ศักยภาพของสถานประกอบการผลิตไอศกรีมในการปฏิบัติตามหลักเกณฑ์วิธีการที่ดี (GMP) : กรณีศึกษาเขตภาคใต้. ปรินญาณินพนธ์ วท.ม. (วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ: บัณฑิต
- บรรจง จันทมาศ. (2544). ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี(ไทย-ญี่ปุ่น).
- บุรจิต ธรรมโรจน์. 2542. การรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานทางกายภาพที่มีผลต่อสุขภาพและผลการปฏิบัติงานของพนักงานในโรงงานผลิตยางรถยนต์. ปรินญาณินพนธ์ ศศ.ม. (รัฐศาสตร์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย. มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.

- บุญมัน ธนาสุวัฒน์. (2537). จิตวิทยาองค์การ. กรุงเทพฯ: โอ.เอส.พรีนติ้ง เฮ้าส์.
- เบญจวรรณ อิงกุลมงคล. (2547, ธันวาคม). ความหมายและความสำคัญของ GMP. สืบค้นเมื่อ 30 มกราคม 2548, จาก <http://www.fda.moph.go.th/fda-net/html/product/food/gmp-principal/principal.pdf>.
- ประกิต ทับเจริญ. (2546). คุณภาพชีวิตและการยอมรับของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO9001 : 2000 บริษัทเพลนตี้ไอร์แลนด์(ไทย) จำกัด. ปรินูญานิพนธ์ กศ.ม. (จิตวิทยาพัฒนาการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ปรียาภรณ์ วงศ์อนุตรโรจน์. (2541). จิตวิทยาอุตสาหกรรม. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ดี จำกัด.
- ปรียา วิบูลย์เศรษฐ์; และวราภา มหากาญจนกุล. (2545). HACCP การประกันความปลอดภัยของอาหาร. กรุงเทพฯ: คณะอุตสาหกรรมเกษตร มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ปาริชาติ ถิ่นหัวเสือ. (2545). ความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002 กรณีศึกษาบริษัททาคาโอะ อีสเทิร์น จำกัด. ปรินูญานิพนธ์ กศ.ม. (ธุรกิจศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- เปรมหทัย อมาตย์กุล. (2546). ความสัมพันธ์ระหว่างความรู้ทัศนคติ และพฤติกรรมความปลอดภัยในการทำงานของพนักงานโรงงานอุตสาหกรรมผลิตรองเท้าบริษัท พี.เอส.อาร์.ฟุตแวร์ จำกัด. ปรินูญานิพนธ์ บธ.ม. (บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีปทุม. ถ่ายเอกสาร.
- ผ่องพรรณ เกิดพิทักษ์. (2530: 7). สุขจิตเบื้องต้น . กรุงเทพฯ:โรงพิมพ์บัณฑิตการพิมพ์.
- พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตสถาน. (2542). พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ: อักษรพิทยา.
- พนิดา ชื้อสตัยสกุลชัย. (2546). การเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของพนักงานเคาน์เตอร์ธนาคาร กรุงเทพ จำกัด (มหาชน) กับธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่. สารนิพนธ์ บธ.ม. (บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- พนิดา สุจริตกุลธร. (2538). การปรับตัวของแรงงานในอุตสาหกรรมสิ่งทอจากเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยี :ศึกษาเฉพาะกรณีอุตสาหกรรมปั่นด้าย – ทอผ้า และอุตสาหกรรมเสื้อผ้าสำเร็จรูปอำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี. ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาสังคม). กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.

- พันทิพา คงสัมพันธ์. (2546). การประยุกต์ใช้ระบบ HACCP ในการควบคุมความสะอาดปลอดภัยในกระบวนการผลิตนมสดพาสเจอร์ไรส์: กรณีศึกษาในโรงงานผลิตนม อำเภอเมือง จังหวัดชัยภูมิ. ภาควิชาสัตวบาล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี. ขอนแก่น : มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- พิสิทธิ์ สารวิจิตร. (2523). ยุทธศาสตร์การพัฒนาดตนเองและบุคลิกภาพจากระดับอนุบาลถึงปริญญาเอก. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- ภูษิต ทิพย์รักษา. (2547). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้านครหลวงเขตบางเขน. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. (2545). การจัดการธุรกิจอาหาร. พิมพ์ครั้งที่3. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- มัจฉรี โอสถานนท์. (2539). การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของครูโรงเรียนสำหรับเด็กที่มีความบกพร่องทางสติปัญญา. วิทยานิพนธ์ กศม. (การศึกษา มหาวิทยาลัย). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- มานพ วีระอาชากุล. 2538. ความรู้ ความเข้าใจต่อบทบาทหน้าที่ของคณะกรรมการสภาตำบล ศึกษาเฉพาะกรณีศึกษาจังหวัดหนองบัวลำภู. วิทยานิพนธ์. กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- มาโนช สุขฤกษ์. (2533: 80-90). จิตวิทยาศาสตร์อุตสาหกรรม ; กรุงเทพฯ:โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ยุพิน จันมาธิกรกุล. (2547). ทักษะที่มีต่อระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 และความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทดีดีเค (ประเทศไทย) จำกัด. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การตลาด). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- รัตติกรณ์ จงวิศาล. (2535). ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพ ทักษะ ทักษะกับการใช้อุปกรณ์ป้องกันอันตรายส่วนบุคคล. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (รัฐศาสตร์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- ลักขณา สรวิวัฒน์. (2544). จิตวิทยาในชีวิตประจำวัน. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ : โอ.เอส.พรี้นติ้ง เฮาส์.
- วรภัทร์ ภูเจริญ. (2547). ระบบควบคุมและผลิตอาหารให้ปลอดภัย GMP และความปลอดภัยในการใช้ระบบ HACCP. สืบค้นเมื่อ 25 พฤศจิกายน 2547, จาก <http://www.fda.moph.go.th/fda-net/html/product/food/gmp-haccp/principal.pdf>.

- วรภัทร์ ภูเจริญ; และ สุวิมล กิริติพิบูล. (2538?). ISO9000/GMP/HACCPสำหรับอุตสาหกรรม (เอกสารประกอบการอบรมและสัมมนา). กรุงเทพฯ: ม.ป.พ. อัดสำเนา.
- วราภรณ์ ตระกูลสฤษดิ์. (2543). จิตวิทยาการปรับตัว. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ ศูนย์ส่งเสริมวิชาการ.
- วิภาดา คุปตานนท์. (2544). การจัดการและพฤติกรรมองค์กร. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยรังสิต.
- วิรัช สงวนวงวาน. (2546). การจัดการและพฤติกรรมองค์กร. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: บริษัทเอช เอ็น กรุ๊ป จำกัด.
- วรางคณา จันทเลิศ. (2544). ทักษะคติของพนักงานที่มีต่อการเปลี่ยนแปลงการทำงาน ซึ่งเกิดจากการประยุกต์ใช้ระบบ HACCP: บริษัทลานนาเกษตรอุตสาหกรรม จำกัด. ปรินูญานิพนธ์ บธ.ม. (บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). เชียงใหม่: บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยแม่โจ้. ถ่ายเอกสาร
- ศักดิ์ชัย สุรกิจบวร. (2545). จิตวิทยาสังคม: ทฤษฎีและปฏิบัติการ. กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น จัดพิมพ์.
- ศิริชัย กาญจนวาสี. (2547). ทฤษฎีจิตวิทยาบุคลิกภาพ. พิมพ์ครั้งที่ 11. กรุงเทพฯ: พิมพ์ดี.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2538). พฤติกรรมผู้บริโภค. กรุงเทพฯ: พัฒนาการศึกษา
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์; และคนอื่นๆ. (2541). พฤติกรรมองค์กร. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ: วีระฟิล์มและ ไซเท็กซ์.
- สมชาย เทพแสง. (2543,พฤศจิกายน). โรงเรียนคุณภาพ : สานฝันให้เป็นจริง. วารสารวิชาการ. 3(11): 13-14.
- สมหมาย จิรจตุรพัคตร์. (2546). ทักษะคติของพนักงานบริษัทกรีนสโอด (ประเทศไทย) จำกัด ต่อระบบการวิเคราะห์อันตรายและจุดวิกฤตที่ต้องควบคุม (HACCP). ปรินูญานิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. อัดสำเนา.
- สุชัยญา เพชรฤทธิ์. (2547). ความรู้ ความเข้าใจของผู้ประกันตนต่อการประกันการว่างงาน. ปรินูญานิพนธ์ ศศ.ม. (รัฐศาสตร์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย. มหาวิทยาลัย เกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- สถิต คำลาเลียง. (2544). ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของช่างอากาศยาน : ศึกษาเฉพาะกรณี กองการบินทหารเรือ. ปรินูญานิพนธ์. กศ.ม. (การบริหารการศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิต วิทยาลัย รามคำแหง. ถ่ายเอกสาร.

- สุนทรีย์ เกตุคง. (2544,กรกฎาคม-สิงหาคม). ถึงเวลา GMP สู่มาตรฐานโรงงานอาหารไทย. วารสารสถาบันอาหาร. 3(18): 21-22.
- สุชาติ จันทรเฒ. (2536). จิตวิทยากับการดำเนินชีวิตประจำวัน. กรุงเทพฯ: แพร่วิทยา
- สมบูรณ์ พงษ์พลสุข. (2546). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)ในสังกัดเขต3ภาคกลาง 2. สารนิพนธ์ กศ.ม. (ธุรกิจศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- สมณฑา วัฒนสินธุ์. (2544). คู่มือความปลอดภัยของอาหาร. นนทบุรี: โรงพิมพ์เฟื่องฟ้าพรินต์ติ้ง จำกัด.
- สุภสร ชัยวรรณ. (2540). ใน เอกสารการสอนชุดวิชาประกันคุณภาพและการพัฒนาผลิตภัณฑ์อาหาร. หน้า228-237. กรุงเทพฯ:โรงพิมพ์สุโขทัยธรรมมาธิราช.
- สมโภชน์ เอี่ยมสุภาษิต. (2543). ทฤษฎีและเทคนิคการปรับปรุงพฤติกรรม. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สมยศ นาวิการ. (2544). การพัฒนาขององค์กรและการจูงใจ. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ:สำนักพิมพ์ดวงกมล
- สมศักดิ์ สติรวงศ์. (2546). ทศนคติต่อระบบคุณภาพ QS-9000 และความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอ็น เอช เค สปริง (ประเทศไทย) จำกัด. ปรินูญานิพนธ์ บธม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- สมศักดิ์ สันธุระเวช. (2541,ตุลาคม). การประกันคุณภาพการศึกษา. วารสารสถาบันอาหาร. 1 (5): 27-40.
- สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ (2545?) GMPและ HACCP. (เอกสารประกอบการฝึกอบรม). หน้า 1-2.
- สถาบันอาหาร. (2542). HACCP เพื่ออุตสาหกรรม. กรุงเทพฯ:ห้างหุ้นส่วนบรรณสิทธิ์การพิมพ์.
- สร้อยตระกูล(ติวานนท์) อรรถมานะ. (2545). พฤติกรรมองค์กร : ทฤษฎีและการประยุกต์. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สุรินทร์ ศรีทอง. (2545). การศึกษาการยอมรับมาตรฐานระบบคุณภาพ ISO 9002 ของโรงเรียนมัธยมศึกษา กรมสามัญศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ. สารนิพนธ์ กศ.ม. (การบริหารการศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- สุรศักดิ์ ปาเฮ. (2543,ตุลาคม). วิฤตภาวะผู้นำ :อุปสรรคในการปฏิรูปสังคมไทยในยุคโลกาภิวัตน์. วารสารวิชาการโดยกรมวิชาการ(ไทย-ญี่ปุ่น). 3(10): 6-8.
- สุวิมล กิริติพิบูล. (2545). ระบบการจัดการและควบคุมการผลิตอาหารให้ปลอดภัย. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ ส.ส.ท.สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น).

- สุดคณิง พงษ์พิสุทธินันท์. (2543). แนวทางการพัฒนาระบบคุณภาพ HACCP เพื่อการส่งออกผลิตภัณฑ์แก้วเหลืง ผักสดแช่แข็ง กรณีศึกษาบริษัทยูเนี่ยนฟรอสท์ จำกัด. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต บธ.บ.(บริหารธุรกิจ). เชียงใหม่: บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยแม่โจ้
- สุพล พยอมแย้ม. (2541). จิตวิทยาอุตสาหกรรม. กรุงเทพฯ: โครงการส่งเสริมการผลิตตำรา. มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- อดิศักดิ์ ชื่นชู. (2546). ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อวิธีการเลือกตั้งแบบบัญชีรายชื่อ: ศึกษากรณีประชาชนในเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร. กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.
- อักรพล อรุณฤกษ์. (2545). ทศนคติของพนักงานฝ่ายโรงงานบริษัทอุตสาหกรรมเครื่องแก้วไทยต่อมาตรฐานระบบคุณภาพ ISO 9000. วิทยานิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- อังคณา ไมตรีสรลันต์. (2546). ปัจจัยที่มีผลต่อการมีส่วนร่วมของพนักงานในการจัดทำระบบบริหารเชิงคุณภาพ ISO 9000: ฉบับปีที่ 2000: บริษัทไดโค อิเล็กทรอนิกส์ (ประเทศไทย) จำกัด. วิทยานิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- อุมาภักดิ์ พุทธปาน. (2546). การปรับตัวของบุคลากรในมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ต่อการประกันคุณภาพ. วิทยานิพนธ์ กศม. (การศึกษานอกระบบ). เชียงใหม่: บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยเชียงใหม่. อัดสำเนา.
- (2545). เอกสารประกอบการฝึกอบรม หลักเกณฑ์ทั่วไปเกี่ยวกับสุขลักษณะอาหารและระบบ การวิเคราะห์อันตรายและจุดวิกฤตที่ต้องควบคุม. สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ.
- อรจิรา บุญทอง. (2545). ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัทแห่งหนึ่งสายธุรกิจประเภทอาหารและเครื่องดื่ม กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ กศม. (จิตวิทยาการศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- อานันท์ บุชาพันธ์. (2545). การศึกษาสภาพความพร้อมและปัญหาอุปสรรคของผู้ประกอบการอุตสาหกรรมอาหารก่อนได้รับการรับรองระบบ HACCP. วิทยานิพนธ์ คอม. (ครุศาสตรอุตสาหกรรมมหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ. ถ่ายเอกสาร.

- อารยา ธนประสิทธิ์พัฒนา. (2544). *ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพกับความพึงพอใจในงาน:ศึกษาเฉพาะกรณีพนักงาน. ปรินซ์นิพนธ์ วทม. (จิตวิทยาอุตสาหกรรม).* กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- Bloom. *Bloom Taxonomy*. (2005). Retrieved June 03, 2005, from <http://www.teachtothefuture.net/download/Blooms%20Taxonomy.pps>
- Cronbach, L.J. (1951). *Coefficient alpha and the internal structure of tests*. Psychometrika
- Hall and Mansfield. (1971). อ้างใน Rambo, William. W. (1982).
- Fredrick Herzberg and others. (1967). *Organizational Behavior*. New York: McGraw-Hill Book Company.
- Helen Therese, Rhynard. (2001). *Food safety knowledge of grocey store managers*. Retrieved August, 2005 From <http://www.lib/umi.com/dissertations/fullcit/1403163>
- Hussein Hsu. (2000). *Implementation of a cleaning validation program in a multi-product manufacturing facility*. Retrieved August, 2005 from <http://www.lib/umi.com/dissertations/fullcit/1399990>
- John Mary, Glampaoli. (2001). *Challenges and procedures relative to food safety in school Foodservice*. Retrieved December 29, 2004 from <http://www.lib/umi.com/dissertations/fullcit/3024374>
- Johnson, Dennis Ray. (2004). *Behavior-based food safety training using hazardd analysis Critical control point principles*. Retrieved December 29, 2004 from <http://www.lib/umi.com/dissertations/fullcit/9544222>
- Krejcie, Robert V. and. Morgan, Daryle W. (1970), Autumn. "Determining Sample Size for Research Activities". *Educational and Psychological Measurement*. 30 (3): 608-609.
- Lyman W.Porter and Edward E.Lawler.(1968). *Managerial Attiudes and Performance*. 3^{re} ed. New York: MaGraw-Hill Book Company.
- Philip Henry, Kosak. (1981). *Factors influencing product quality and safety of smoked fish*. Retrieved August 11, 2005, from <http://www.lib.umi.com /dissertations/fullcit/8201557>
- Rambo William. (1982). *Work and Organixiation Behavior*. New York : Holf Riechart and Winstpm.

- Shirley Key Smith, Hammond. (2000). *An assessment of the influence of the food safety education program on the food safety inspectors enrolled in employment education at Texas A&M University*. Retrieved August 11, 2005, from <http://www.lib.umi.com/dissertations/fullcit/9994251>
- Thede, Donna J. (2005). *Michigan apple cider: Processing practices, Hazard surveillance, and perception*. Retrieved March 18, 2005, from <http://wwwlib.umi.com/dissertations/fullcit>
- Wakenight, Trent Wilson. (2004). *Comparison of the pretest/posttest vs post/then survey tool in the context of consumer food safety education*. Retrieved March 25, 2005, from <http://www.lib.umi.com/dissertations/fullcit>

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

หนังสือเชิญผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือการวิจัย
หนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูลเพื่อพัฒนาเครื่องมือการวิจัย
หนังสือขอความอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถาม



ที่ ศธ 0519.12/4๗๕๗

บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

๖๖ มิถุนายน 2548

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน ผู้จัดการ บริษัท หลักชัยคำสุรา จำกัด

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วย นางสาวศศิธร แขวงโสภา นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำสารนิพนธ์เรื่อง “การศึกษาความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบคุณภาพ GMP และ HACCP” โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์วีระ สุภากิจ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัยขอเรียนเชิญ นางกาญจนา นิมบุญจาร ผู้ช่วยผู้จัดการฯ แบบสอบถามการศึกษาความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบคุณภาพ GMP และ HACCP

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้บุคลากรในสังกัดเป็นผู้เชี่ยวชาญให้ นางสาวศศิธร แขวงโสภา และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ เพ็ญศิริ จีระเดชากุล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 02-664-1000 ต่อ 5618, 5731

หมายเหตุ : ต้องการสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ นิสิต โทรศัพท์ มือถือ 09-5480933



ที่ ศธ 0519.12/47๕๐

บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

๖๔ มิถุนายน 2548

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน นายธนิต คำศรี

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วย นางสาวศศิธร แวงโสภา นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำสารนิพนธ์เรื่อง “การศึกษาความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบคุณภาพ GMP และ HACCP” โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์วีระ สุภากิจ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัยขอเรียนเชิญท่าน เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแบบสอบถามการศึกษาความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบคุณภาพ GMP และ HACCP

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาเป็นผู้เชี่ยวชาญให้ นางสาวศศิธร แวงโสภา และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ เพ็ญศิริ จีระเดชากุล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 02-664-1000 ต่อ 5618, 5731

หมายเหตุ : ต้องการสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ นิสิต โทรศัพท์ มือถือ 09-5480933



ที่ ศธ 0519.12/๔๗๕1

บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

๕ มิถุนายน 2548

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน ผู้อำนวยการโรงเรียนวัดป่าไถ่ (ส่วนประชาชนกุล)

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วย นางสาวศศิธร แขวงโสภา นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำสารนิพนธ์ เรื่อง “การศึกษาความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบคุณภาพ GMP และ HACCP” โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์วีระ สุภากิจ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัยขอเรียนเชิญท่าน เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถามการศึกษาความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบคุณภาพ GMP และ HACCP

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาเป็นผู้เชี่ยวชาญให้ นางสาวศศิธร แขวงโสภา และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ เพ็ญศิริ จีระเดชากุล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 02-664-1000 ต่อ 5618, 5731

หมายเหตุ : ต้องการสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ นิสิต โทรศัพท์ มือถือ 09-5480933



บันทึกข้อความ

119

ส่วนราชการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โทร. 5731

ที่ ศธ 0519.12/44๒๒

วันที่ ๑๑ มิถุนายน 2548

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน คณะบดีคณะศึกษาศาสตร์

เนื่องด้วย นางสาวศศิธร แขวงโสภา นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำสารนิพนธ์ เรื่อง “การศึกษาความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบคุณภาพ GMP และ HACCP” โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์วิระ สุภากิจ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัยขอเรียนเชิญ ผู้ช่วยศาสตราจารย์พวงรัตน์ เกษรแพทย์ และ อาจารย์มารศรี สุธานี เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถามการศึกษาความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบคุณภาพ GMP และ HACCP

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ข้าราชการในสังกัดเป็นผู้เชี่ยวชาญให้ นางสาวศศิธร แขวงโสภา และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์เพ็ญศิริ จีระเดชากุล)

คณะบดีบัณฑิตวิทยาลัย



ที่ ศธ 0519.12/4769

บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

๒๙ มิถุนายน 2548

เรื่อง ขออนุญาตเพื่อพัฒนาเครื่องมือการวิจัย

เรียน ผู้จัดการ บริษัท หลักชัยคำสุรา จำกัด

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วย นางสาวศศิธร แขวงโสภา นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำสารนิพนธ์เรื่อง “การศึกษาความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบคุณภาพ GMP และ HACCP” โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์วีระ สุภากิจ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ นิสิตมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อพัฒนาเครื่องมือการวิจัย โดยขอให้ผู้ที่ปฏิบัติงานในบริษัทหลักชัยคำสุรา จำกัด จำนวน 30 คน เป็นกลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถาม การศึกษาความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบคุณภาพ GMP และ HACCP ในระหว่างเดือนมิถุนายน - กรกฎาคม 2548

จึงเรียนมาเพื่อขออนุญาต ได้โปรดพิจารณาให้ นางสาวศศิธร แขวงโสภา ได้เก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์เพ็ญสิริ จีระเชชากุล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 02-664-1000 ต่อ 5618, 5731

หมายเหตุ : ต้องการสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ นิสิต โทรศัพท์ มือถือ 09-5480933



121

ที่ ศธ 0519.12/47/5

บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

๒๑ มิถุนายน 2548

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เพื่อการวิจัย

เรียน ผู้จัดการ บริษัท หลักชัยค้าสุรา จำกัด

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วย นางสาวศศิธร แขวงโสภา นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำสารนิพนธ์เรื่อง “การศึกษาความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบคุณภาพ GMP และ HACCP” โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์วีระ สุภากิจ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ นิสิตมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย โดยขอให้ผู้ที่ปฏิบัติงานในบริษัทหลักชัยค้าสุรา จำกัด ตอบแบบสอบถามการศึกษาความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบคุณภาพ GMP และ HACCP ในระหว่างเดือนมิถุนายน - กรกฎาคม 2548

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ นางสาวศศิธร แขวงโสภา ได้เก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ เพ็ญศิริ จีระเดชากุล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 02-664-1000 ต่อ 5618, 5731

หมายเหตุ : ต้องการสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ นิสิต โทรศัพท์ มือถือ 09-5480933

ภาคผนวก ข
รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือการวิจัย

รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัย

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พวงรัตน์ เกษรแพทย์	อาจารย์ประจำภาควิชาบริหารการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
อาจารย์ ดร.มารศรี สุธานี	อาจารย์ประจำภาควิชาบริหารการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
นายธนิต คำศรี	อดีตผู้อำนวยการโรงเรียนเบญจมราชูทิศ ราชบุรี ปัจจุบัน ที่ปรึกษาโรงเรียนสุริยวงศ์ ราชบุรี
นางสาวเบญจา แก้วกระจ่าง	ผู้อำนวยการโรงเรียนวัดป่าไก่อ(ส่วนประชานุกูล) สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาจังหวัดราชบุรี เขต 1
นางกาญจนา นิมนบุญจาร	ผู้ช่วยผู้จัดการบริษัทหลักชัยคำสุรา จำกัด โรงงานสุราจังหวัดราชบุรี

ภาคผนวก ค
เครื่องมือเพื่อการวิจัย

รหัสแบบสอบถาม.....

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง การศึกษาความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงาน
ภายใต้ระบบคุณภาพ GMP และ HACCP

คำชี้แจงในการตอบแบบสอบถาม

1. แบบสอบถามฉบับนี้สำหรับพนักงานบริษัทหลักชัยคำสุรา จำกัด เป็นผู้ตอบแบบสอบถาม
2. แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบคุณภาพ GMP และ HACCP
3. คำตอบที่ได้จะเป็นประโยชน์และเป็นแนวทางให้ในการที่จะปรับปรุงระบบคุณภาพและพัฒนาองค์กรให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้นโดยไม่มีผลกระทบต่อการปฏิบัติงาน
4. แบบสอบถามฉบับนี้มี 4 ตอน รวม 60 ข้อ ดังนี้
 - ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับประสบการณ์ แผนกที่สังกัด วุฒิการศึกษา ของพนักงานบริษัทหลักชัยคำสุรา จำกัด
 - ตอนที่ 2 แบบสอบถามความรู้ความเข้าใจในระบบคุณภาพ GMP และ HACCP เป็นแบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ มีระดับความรู้ความเข้าใจตั้งแต่ทราบและเข้าใจอย่างดีมากจนถึงไม่เคยทราบมาก่อน โดยมีข้อคำถามทั้งสิ้น 15 ข้อ
 - ตอนที่ 3 แบบสอบถามการปรับตัวในการปฏิบัติงานของพนักงาน เป็นแบบสอบถามชนิดมาตราส่วน (Rating Scale) 5 ระดับ มีระดับพฤติกรรมตั้งแต่มากที่สุดจนถึงน้อยที่สุด โดยมีข้อคำถามทั้งสิ้น 15 ข้อ
 - ตอนที่ 4 แบบสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบคุณภาพ GMP และ HACCP ของพนักงาน เป็นแบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ มีระดับความพึงพอใจตั้งแต่มากที่สุดจนถึงน้อยที่สุด รวมทั้งหมด 30 ข้อ โดยแบ่งเป็น 2 ตอนดังนี้
 - ตอนที่ 4.1 แบบสอบถามความพึงพอใจด้านการปฏิบัติงานตามระบบคุณภาพ GMP และ HACCP โดยมีข้อคำถามทั้งสิ้น 15 ข้อ
 - ตอนที่ 4.2 แบบสอบถามความพึงพอใจด้านประโยชน์ที่ได้รับจากระบบคุณภาพ GMP และ HACCP โดยมีข้อคำถามทั้งสิ้น 15 ข้อ
 - ตอนที่ 5 เป็นคำถามปลายเปิด จำนวน 1 ข้อ เพื่อเสนอแนะและแสดงข้อคิดเห็นเพิ่มเติมต่อระบบประกันคุณภาพ GMP และ HACCP

ผู้วิจัยขอรับรองว่าคำตอบของท่านจะถูกเก็บไว้เป็นความลับและใช้ในการวิจัยครั้งนี้เท่านั้น และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี จึงขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

นางสาวศศิธร แหวงโสภา
นิสิตปริญญาโท ภาควิชาการบริหารการศึกษา
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานบริษัทหลักชัยคำสุรา จำกัด
คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย () หรือกรอกข้อความลงในช่องว่างให้ตรงกับข้อมูลของท่าน

1. ประสบการณ์ จำนวน.....ปี
(เศษของปีที่เท่ากับ 6 เดือนหรือมากกว่าโปรดนับเป็น 1 ปี)

2. แผนกที่สังกัด

() ฝ่ายผลิต

() ฝ่ายบริหารและฝ่ายบัญชี/การเงิน

() ฝ่ายวิศวกรรม

3. วุฒิการศึกษา

() ต่ำกว่าปริญญาตรี โปรดระบุ.....

() ปริญญาตรีขึ้นไป โปรดระบุ.....

ตอนที่ 2 ความรู้ความเข้าใจในระบบคุณภาพ GMP และ HACCP พนักงานบริษัทหลักชัยคำสุรา จำกัด

คำชี้แจง โปรดอ่านข้อความต่อไปนี้แล้วทำเครื่องหมาย (✓) หลังข้อความเพื่อแสดงว่าท่านมีความรู้ความเข้าใจในหลักการปฏิบัติตามระบบคุณภาพ GMP และ HACCP มากน้อยเพียงใด

ข้อ	ความรู้เรื่องระบบคุณภาพ GMP และ HACCP	ระดับความรู้ความเข้าใจ				
		ทราบและเข้าใจอย่างดีมาก	ทราบและเข้าใจอย่างดี	ทราบแต่ไม่ค่อยเข้าใจ	ไม่ทราบบางส่วน	ไม่เคยทราบมาก่อน
1.	สถานที่ตั้ง อาคารผลิตและบริเวณโดยรอบ เหมาะสมตามระบบ GMP					
2.	การกำหนดบริเวณผลิตอาหารออกเป็นสัดส่วนและเหมาะสมตามระบบ GMP					
3.	การควบคุมกระบวนการทุกขั้นตอนตั้งแต่การตรวจรับวัตถุดิบและส่วนผสมในการผลิตอาหารของผู้ที่มีหน้าที่ปฏิบัติตามระบบ GMP					
4.	มาตรการป้องกันสัตว์และแมลงไม่ให้เข้าไปในบริเวณอาคารผลิตตามระบบ GMP					
5.	ระบบกำจัดขยะมูลฝอย ทางระบายน้ำทิ้ง และระบบบำบัดน้ำเสียที่เหมาะสมตามระบบ GMP					
6.	การดูแลและเก็บรักษาเครื่องมืออุปกรณ์ให้อยู่ในสภาพที่ดีและสะอาดตามระบบ GMP					
7.	การสวมเสื้อผ้าที่สะอาดและเหมาะสมต่อการปฏิบัติงานในระบบ GMP					
8.	การควบคุมอันตรายจากสารเคมี สิ่งแปลกปลอมทางกายภาพและเชื้อจุลินทรีย์ในระบบ GMP					

ข้อ	ความรู้เรื่องระบบคุณภาพ GMP และ HACCP	ระดับความรู้ความเข้าใจ				
		ทราบและ เข้าใจอย่าง ดีมาก	ทราบและ เข้าใจ อย่างดี	ทราบแต่ ไม่ค่อย เข้าใจ	ไม่ทราบ บางส่วน	ไม่เคย ทราบมา ก่อน
9	การตระหนักถึงอันตรายทางกายภาพ เช่น เศษแก้ว เศษไม้และโลหะตาม ระบบ HACCP					
10	การกำหนดค่าวิกฤตในระบบ HACCP ซึ่งต้องกำหนดโดยอ้างอิงจากข้อ กำหนดทางกฎหมายของอาหาร					
11.	การสอบเทียบเครื่องมือที่ใช้ในการ ตรวจสอบเฝ้าระวังในระบบ HACCP					
12.	จุดวิกฤตที่ต้องควบคุมในระบบ HACCP ซึ่งอาจมีมากกว่า 1 จุดในการ ควบคุมอันตรายชนิดเดียวกัน					
13.	การกำหนดวิธีการทวนสอบในการควบ คุมคุณภาพผลิตภัณฑ์ในระบบ HACCP					
14.	ระบบจัดเก็บเอกสารและข้อมูลในการ ตรวจสอบตามระบบ HACCP					
15.	การจัดทำเอกสารคู่มือปฏิบัติงานและ วิธีการใช้คู่มือที่เกี่ยวข้องกับการผลิต ตามระบบ HACCP					

ตอนที่ 3 การปรับตัวในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทหลักชัยคำสุรา จำกัด

คำชี้แจง โปรดอ่านข้อความดังต่อไปนี้แล้วทำเครื่องหมาย (✓) ลงในช่องระดับพฤติกรรมหลังข้อความเพื่อแสดงว่า เมื่อบริษัทนำระบบ GMP และ HACCP มาใช้ ท่านได้มีการปรับตัวในการปฏิบัติงานมากน้อยเพียงใด

ข้อ	การปรับตัวในการปฏิบัติงาน	ระดับพฤติกรรม				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1.	มีการอุทิศเวลาให้กับการทำงาน					
2.	มีความรับผิดชอบ					
3.	มีการวางแผนปฏิบัติงานของตนเองอย่างเป็นระบบ					
4.	มีการบันทึกการปฏิบัติงานของตนเอง					
5.	มีความกระตือรือร้นในการเข้ารับการฝึกอบรม					
6.	สนใจศึกษาต่อและศึกษาหาความรู้ใหม่ๆเพิ่มเติม					
7.	สามารถรายงานปัญหาในการปฏิบัติงานต่อผู้บังคับบัญชาได้อย่างชัดเจน					
8.	มีส่วนร่วมในการประชุมปรึกษาหารือในเรื่องการแก้ไขปัญหาการปฏิบัติงาน					
9.	สามารถประชุมร่วมกันกับหน่วยงานอื่นๆเมื่อมีโครงการต่าง ๆ เพิ่มขึ้น					
10.	สามารถติดต่อประสานงานกับหน่วยงานอื่น ๆ					
11.	ยอมรับการเปลี่ยนแปลงสิ่งใหม่ ๆ ในการทำงาน					

ข้อ	การปรับตัวในการปฏิบัติงาน	ระดับพฤติกรรม				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
12.	มีส่วนร่วมในการจัดหรือเข้าร่วมกิจกรรมภายในหน่วยงาน					
13.	มีการจัดเวลาของตนเองเพื่อทำให้งานมีผลสำเร็จลุล่วง					
14.	มีวิธีการพัฒนาตนเองในการทำงานและทำงานเสร็จเร็วขึ้น					
15.	สามารถสอนงานให้กับเพื่อนร่วมงานได้เมื่อเกิดปัญหาขึ้น					

ตอนที่ 4 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานตามระบบคุณภาพ GMP และ HACCP ของพนักงาน
บริษัทหลักชัยค้าสุรา จำกัด

คำชี้แจง โปรดอ่านข้อความดังต่อไปนี้แล้วทำเครื่องหมาย (✓) หลังข้อความให้ตรงกับ
ความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงข้อละช่องเดียว

ข้อ	ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ตามระบบ GMP และ HACCP	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อย ที่สุด
1.	<u>ด้านการปฏิบัติงานตามระบบ</u> การปฏิบัติตามระบบ GMPและHACCP ทำให้มีการแต่งกายที่ถูกระเบียบ					
2.	การปฏิบัติตามระบบ GMPและHACCP ทำให้มีระเบียบการปฏิบัติเป็นมาตรฐาน เดียวกัน					
3.	การปฏิบัติตามระบบ GMPและHACCP ทำให้มีการจัดทำคู่มือในการปฏิบัติงานที่ ชัดเจนของแต่ละหน่วยงาน					
4.	การปฏิบัติตามระบบ GMPและHACCP ทำให้พนักงานปฏิบัติตามลำดับสายการ บังคับบัญชาชัดเจน					
5.	การปฏิบัติตามระบบ GMPและHACCP ทำให้มีการจดบันทึกการปฏิบัติงาน สม่ำเสมอ					
6.	การปฏิบัติตามระบบ GMPและHACCP ทำให้มีการแบ่งขอบเขตอำนาจหน้าที่ ความรับผิดชอบแต่ละตำแหน่งอย่างชัด เจน					

ข้อ	ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ตามระบบ GMP และ HACCP	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อย ที่สุด
7	การปฏิบัติตามระบบ GMPและHACCP ทำให้มีการทำความสะอาดอุปกรณ์ เครื่องมืออย่างสม่ำเสมอ					
8	การปฏิบัติตามระบบ GMPและHACCP ทำให้มีการกำจัดขยะมูล ฝอยอย่างเหมาะสม					
9	การปฏิบัติตามระบบ GMPและHACCP ทำให้แก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในการทำงานได้ อย่างรวดเร็ว					
10.	การปฏิบัติตามระบบ GMPและHACCP ทำให้มีมาตรการป้องกันและกำจัดสัตว์ พาหะในสถานที่ผลิตอย่างเหมาะสม					
11.	การปฏิบัติตามระบบ GMPและHACCP ทำให้มีการเก็บรักษาวัตถุดิบและมีการ ป้องกันการปนเปื้อน					
12.	การปฏิบัติตามระบบ GMPและHACCP ทำให้มีการตรวจสอบคุณภาพผลิตภัณฑ์ ในสายการผลิต					
13.	การปฏิบัติตามระบบ GMPและHACCP ทำให้พนักงานมีแผนการบำรุงรักษา เครื่องจักรให้อยู่ในสภาพที่พร้อมใช้งาน					
14.	การปฏิบัติตามระบบ GMPและHACCP ทำให้มีการตรวจสอบคุณภาพสารเคมี ก่อนนำไปใช้งาน					
15	การปฏิบัติตามระบบ GMPและHACCP ทำให้มีการดูแลสภาพแวดล้อมของ อาคารสถานที่อย่างเหมาะสม					

ข้อ	ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ตามระบบ GMP และ HACCP	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
16.	<u>ด้านประโยชน์ที่ได้รับจากระบบ</u> การนำระบบ GMP และ HACCP มาใช้นำไปสู่การปรับปรุงกระบวนการ การทำงานอย่างต่อเนื่อง					
17.	การนำระบบ GMP และ HACCP มาใช้ทำให้สถานที่ทำงานมีความ เป็นระเบียบเรียบร้อย					
18.	ระบบ GMP และ HACCP ทำให้มั่นใจได้ว่าสินค้ามีความ ปลอดภัยในการบริโภค					
19.	ระบบ GMP และ HACCP ทำให้มีการประสานงานกับหน่วยงาน ที่เกี่ยวข้อง					
20.	ระบบ GMP และ HACCP ทำให้มีการจัดทำและจัดเก็บเอกสาร เป็นระบบ					
21.	การใช้ระบบ GMP และ HACCP ทำให้พนักงานได้รับความรู้ใหม่ ๆ ที่เป็นประโยชน์					
22.	การนำระบบ GMP และ HACCP มาใช้สามารถประหยัดค่าใช้จ่ายของ หน่วยงาน					
23.	การนำระบบ GMP และ HACCP มาใช้ทำให้บริษัทได้เปรียบเหนือคู่แข่ง ในด้านคุณภาพ					
24.	การนำระบบ GMP และ HACCP มาใช้ทำให้มีแหล่งการตลาดและ ลูกค้าเพิ่มขึ้น					

ข้อ	ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ตามระบบ GMP และ HACCP	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
25.	การนำระบบ GMP และ HACCP มาใช้เพิ่มประสิทธิภาพการผลิต					
26.	การนำระบบ GMP และ HACCP มาใช้ทำให้ของเสียในกระบวนการผลิตลดลง					
27.	การนำระบบ GMP และ HACCP มาใช้ช่วยลดเวลาในการปฏิบัติงาน ทำให้งานเสร็จเร็วขึ้น					
28.	การนำระบบ GMP และ HACCP ทำให้รู้สึกมั่นใจในความปลอดภัยของการปฏิบัติงาน					
29.	การนำระบบ GMP และ HACCP ทำให้ผู้บังคับบัญชาสามารถควบคุมการทำงานได้ง่ายขึ้น					
30.	ท่านรู้สึกภูมิใจในการที่บริษัทได้รับการรับรองระบบ GMP และ HACCP					

ตอนที่ 5 ท่านมีข้อเสนอแนะหรือข้อคิดเห็นเพิ่มเติมต่อระบบคุณภาพ GMP และ HACCP ในการปฏิบัติงานของท่านอย่างไรบ้าง โปรดเขียนลงในที่ว่างข้างล่างนี้

This image shows a full page of white paper with horizontal dotted lines. The lines are evenly spaced and run across the width of the page, providing a guide for handwriting practice. There are no margins, text, or other markings on the paper.

ขอขอบคุณในความอนุเคราะห์และความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

ภาคผนวก ง

**ความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบ GMP และ HACCP
จำแนกเป็นรายชื่อ**

ตาราง 23 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับ ความรู้ความเข้าใจในระบบ GMP และ HACCP

ความรู้ความเข้าใจในระบบคุณภาพ GMP และ HACCP	ระดับความรู้ความเข้าใจ		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. สถานที่ตั้งอาคารผลิตและบริเวณโดยรอบเหมาะสมตามระบบ GMP	3.57	0.74	มาก
2. การกำหนดบริเวณผลิตอาหารออกเป็นสัดส่วนและเหมาะสมตามระบบ GMP	3.52	0.85	มาก
3. การควบคุมกระบวนการทุกขั้นตอนตั้งแต่การตรวจรับวัตถุดิบและส่วนผสมในการผลิตอาหารของผู้ที่มีหน้าที่ปฏิบัติตามระบบ GMP	3.39	0.87	ปานกลาง
4. มาตรการป้องกันสัตว์และแมลงไม่ให้ เข้าในอาคารผลิตตามระบบ GMP	3.46	0.76	ปานกลาง
5. ระบบกำจัดขยะมูลฝอย ทางระบายน้ำทิ้งและระบบบำบัดน้ำเสียที่เหมาะสมตามระบบ GMP	3.39	0.82	ปานกลาง
6. การดูแลและเก็บรักษาเครื่องมืออุปกรณ์ให้อยู่ในสภาพที่ดีและสะอาดตามระบบ GMP	3.42	0.83	ปานกลาง
7. การสวมเสื้อผ้าที่สะอาดและเหมาะสมต่อการปฏิบัติงานในระบบ GMP	3.58	0.83	มาก
8. การควบคุมอันตรายจากสารเคมี สิ่งแปลกปลอมทางกายภาพและเชื้อจุลินทรีย์ในระบบ GMP	3.36	0.88	ปานกลาง
9. การตระหนักถึงอันตรายทางกายภาพ เช่น เศษแก้ว เศษไม้ และโลหะตามระบบ HACCP	3.45	0.88	ปานกลาง
10. การกำหนดค่าวิกฤตในระบบ HACCP ซึ่งต้องกำหนดโดยอ้างอิงจากข้อกำหนดทางกฎหมายของอาหาร	3.26	0.83	ปานกลาง
11. การสอบเทียบเครื่องมือที่ใช้ในการตรวจสอบเฝ้าระวังในระบบ HACCP	3.21	0.88	ปานกลาง
12. จุดวิกฤตที่ต้องควบคุมในระบบ HACCP ซึ่งอาจจะมีมากกว่า 1 จุดในการควบคุมอันตรายชนิดเดียวกัน	3.38	0.82	ปานกลาง

(ต่อ)

ความรู้ความเข้าใจในระบบคุณภาพ GMP และ HACCP	ระดับความรู้ความเข้าใจ		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
13. การกำหนดวิธีการทวนสอบในการควบคุม คุณภาพผลิตภัณฑ์ในระบบ HACCP	3.19	0.86	ปานกลาง
14. ระบบจัดเก็บเอกสารและข้อมูลในการ ตรวจสอบตามระบบ HACCP	3.21	0.93	ปานกลาง
15. การจัดทำเอกสารคู่มือปฏิบัติงานและวิธี การใช้คู่มือที่เกี่ยวข้องกับการผลิตตาม ระบบ HACCP	3.28	0.87	ปานกลาง
รวม	3.38	0.84	ปานกลาง

ตาราง 24 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับการปรับตัวในการปฏิบัติงานของพนักงาน

การปรับตัวในการปฏิบัติงานของพนักงาน	ระดับพฤติกรรม		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. มีการอุทิศเวลาในการทำงาน	3.50	0.83	มาก
2. มีความรับผิดชอบ	3.52	0.83	มาก
3. มีการวางแผนปฏิบัติงานของตนเอง อย่างเป็นระบบ	3.40	0.89	ปานกลาง
4. มีการบันทึกการปฏิบัติงานของตนเอง	3.32	0.92	ปานกลาง
5. มีความกระตือรือร้นในการเข้ารับการฝึกอบรม	3.36	0.89	ปานกลาง
6. สนใจศึกษาต่อและศึกษาหาความรู้ใหม่ ๆ เพิ่มเติม	3.39	0.86	ปานกลาง
7. สามารถรายงานปัญหาในการปฏิบัติงาน ต่อผู้บังคับบัญชาได้อย่างชัดเจนขึ้น	3.40	0.77	ปานกลาง
8. มีส่วนร่วมในการประชุมปรึกษาหารือใน เรื่องการแก้ไขปัญหาการปฏิบัติงาน	3.30	0.81	ปานกลาง
9. สามารถประชุมร่วมกันกับหน่วยงานอื่น ๆ เมื่อมีโครงการต่าง ๆ เพิ่มขึ้น	3.30	0.85	ปานกลาง
10. สามารถติดต่อประสานงานกับหน่วย งานอื่นๆ	3.33	0.83	ปานกลาง
11. ยอมรับการเปลี่ยนแปลงสิ่งใหม่ ๆ ใน การทำงานมีส่วนร่วมในการจัดหรือเข้า ร่วมกิจกรรมภายในหน่วยงาน	3.37 3.44	0.82 0.84	ปานกลาง ปานกลาง
12. มีการจัดเวลาของตนเองเพื่อให้งานมี ผลสำเร็จลุล่วง	3.39	0.79	ปานกลาง
13. มีวิธีการพัฒนาตนเองในการทำงานและ ทำงานเสร็จเร็วขึ้น	3.42	0.80	ปานกลาง
15. สามารถสอนงานให้กับเพื่อนร่วมงานได้ เมื่อเกิดปัญหาขึ้น	3.23	0.81	ปานกลาง
รวม	3.38	0.84	ปานกลาง

ตาราง 25 แสดงผลค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงานตามระบบ
คุณภาพ GMP และ HACCP ของบริษัทหลักชัยคำสุรา จำกัด รายด้านการปฏิบัติงานตามระบบ

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน	ระดับพฤติกรรม		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
ด้านการปฏิบัติงานตามระบบ			
1. การปฏิบัติตามระบบ GMP และ HACCP ทำให้มีการแต่งกายถูกระเบียบ	3.37	0.85	ปานกลาง
2. การปฏิบัติตามระบบ GMP และ HACCP ทำให้มีระเบียบการปฏิบัติเป็นมาตรฐาน เดียวกัน	3.38	0.81	ปานกลาง
3. การปฏิบัติตามระบบ GMP และ HACCP มีการจัดทำคู่มือในการปฏิบัติงานที่ชัดเจน ของแต่ละหน่วยงาน	3.30	0.80	ปานกลาง
4. การปฏิบัติตามระบบ GMP และ HACCP พนักงานปฏิบัติตามลำดับสายการบังคับ บัญชาชัดเจน	3.27	0.82	ปานกลาง
5. การปฏิบัติตามระบบ GMP และ HACCP มีการจัดบันทึกการปฏิบัติงานสม่ำเสมอ	3.28	0.87	ปานกลาง
6. การปฏิบัติตามระบบ GMP และ HACCP มีการแบ่งขอบเขตอำนาจหน้าที่ความ รับผิดชอบแต่ละตำแหน่งอย่างชัดเจน	3.32	0.87	ปานกลาง
7. การปฏิบัติตามระบบ GMP และ HACCP ทำให้มีการทำความสะอาดอุปกรณ์ เครื่องมืออย่างสม่ำเสมอ	3.47	0.82	ปานกลาง

(ต่อ)

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน	ระดับพฤติกรรม		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
8.การปฏิบัติตามระบบ GMP และ HACCP การกำจัดขยะมูลฝอยอย่างสม่ำเสมอ	3.40	0.91	ปานกลาง
9.การปฏิบัติตามระบบ GMP และ HACCP ทำให้แก้ปัญหที่เกิดขึ้นในการ ทำงานได้อย่างรวดเร็ว	3.28	0.81	ปานกลาง
10.การปฏิบัติตามระบบ GMP และ HACCP ทำให้มีมาตรการป้องกันและ กำจัดสัตว์พาหะในสถานที่ผลิตอย่าง เหมาะสม	3.38	0.78	ปานกลาง
11.การปฏิบัติตามระบบ GMP และ HACCP มีการเก็บรักษาวัตถุดิบและมีการ ป้องกันการปนเปื้อน	3.41	0.76	ปานกลาง
12. การปฏิบัติตามระบบ GMP และ HACCP มีการตรวจสอบคุณภาพผลิต ภัณฑ์ใน สายการผลิต	3.35	0.80	มาก
13. การปฏิบัติตามระบบ GMP และ HACCP ทำให้พนักงานมีแผนการบำรุงรักษา เครื่องจักรให้อยู่ในสภาพที่พร้อมใน การใช้งาน	3.34	0.94	ปานกลาง
14. การปฏิบัติตามระบบ GMP และ HACCP ทำให้มีการตรวจสอบคุณ ภาพสารเคมีก่อนนำไปใช้งาน	3.28	0.86	ปานกลาง
15. การปฏิบัติตามระบบ GMP และ HACCP มีการดูแลสภาพแวดล้อมของอาคาร สถานที่อย่างเหมาะสม	3.35	0.88	ปานกลาง
รวม	3.35	0.84	ปานกลาง

ตาราง 26 แสดงผลค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงานตามระบบ
คุณภาพ GMP และ HACCP ของบริษัทหลักชัยค้าสุรา จำกัด รายด้านประโยชน์ที่ได้รับจากระบบ

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน	ระดับพฤติกรรม		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
<u>ด้านประโยชน์ที่ได้รับจากระบบ</u>			
1. การนำระบบ GMP และ HACCP มาใช้นำไปสู่การปรับปรุงกระบวนการทำงานอย่างต่อเนื่อง	3.52	0.77	มาก
2. การนำระบบ GMP และ HACCP มาใช้ทำให้สถานที่ทำงานมีความเรียบร้อย	3.54	1.59	มาก
3. การนำระบบ GMP และ HACCP ทำให้มั่นใจได้ว่าสินค้ามีความปลอดภัยในการบริโภค	3.40	0.92	ปานกลาง
4. การนำระบบ GMP และ HACCP ทำให้มีการประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	3.32	0.79	ปานกลาง
5. การนำระบบ GMP และ HACCP ทำให้มีการจัดทำและจัดเก็บเอกสารเป็นระบบ	3.34	0.82	ปานกลาง
6. การนำระบบ GMP และ HACCP ทำให้พนักงานได้รับความรู้ใหม่ ๆ ที่เป็นประโยชน์	3.31	0.86	ปานกลาง
7. การนำระบบ GMP และ HACCP สามารถประหยัดค่าใช้จ่ายของหน่วยงาน	3.22	0.88	ปานกลาง
8. การนำระบบ GMP และ HACCP มาใช้ทำให้บริษัทได้เปรียบเหนือคู่แข่งในด้านคุณภาพ	3.30	0.91	ปานกลาง

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน	ระดับพฤติกรรม		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
9. การนำระบบ GMP และ HACCP มาใช้ทำให้มีแหล่งตลาดและลูกค้าเพิ่มขึ้น	3.21	0.85	ปานกลาง
10. การนำระบบ GMP และ HACCP มาใช้เพิ่มประสิทธิภาพการผลิต	3.72	4.50	มาก
11. การนำระบบ GMP และ HACCP มาใช้ทำให้ของเสียในกระบวนการผลิตลดลง	3.28	0.89	ปานกลาง
12. การนำระบบ GMP และ HACCP มาใช้ช่วยลดเวลาในการปฏิบัติงานทำให้เสร็จเร็วขึ้น	3.27	0.88	ปานกลาง
13. การนำระบบ GMP และ HACCP มาใช้นำไปสู่การปรับปรุงกระบวนการทำงานอย่างต่อเนื่อง	3.51	0.74	มาก
14. การนำระบบ GMP และ HACCP มาใช้ผู้บังคับบัญชาสามารถควบคุมการทำงานได้ง่ายขึ้น	3.30	0.81	ปานกลาง
15. ท่านรู้สึกภูมิใจในการที่บริษัทได้รับการรับรองระบบ GMP และ HACCP มาใช้	3.55	0.83	มาก
รวม	3.39	1.14	ปานกลาง

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ชื่อผู้วิจัย	นางสาวศศิธร แขวงโสภา
วันเดือนปีเกิด	18 ตุลาคม 2518
สถานที่เกิด	กรุงเทพมหานคร
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	106/6 หมู่ 12 ตำบลเจดีย์หัก อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี 70000
ตำแหน่งหน้าที่การงานปัจจุบัน	หัวหน้าหน่วยวิเคราะห์
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	บริษัท หลักชัยคำสุรา จำกัด 46 หมู่ 1 ตำบลหนองกลางนา อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี 70000
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2537	มัธยมศึกษาตอนปลายโรงเรียนเบญจมราชูทิศราชบุรี
พ.ศ. 2541	วิทยาศาสตร์บัณฑิต (วท.บ.) ชีววิทยาประยุกต์ สถาบันราชภัฏนครปฐม
พ.ศ. 2548	การศึกษามหาบัณฑิต (กศ.ม.) การบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ