

158-562

2531/10

63

ความรู้ความเข้าใจ ทศนคติและพฤติกรรมของพนักงานที่มีต่อหลักเกณฑ์วิธีการที่ดีในการผลิตยา
(Good Manufacturing Practice: GMP) กรณีศึกษา:บริษัท ที.พี.ดรัก แลบบอราทอรีส์(1969) จำกัด

บทคัดย่อ

ของ

นายณัฏฐ์ วรจนาภิวัฒน์

2 พ.ค. 2548

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
มีนาคม 2548

ณัฏฐา วรจนาภิกพัฒน์(2548). ความรู้ความเข้าใจ ทักษะ และพฤติกรรมของพนักงานที่มีต่อหลักเกณฑ์วิธีการที่ดีในการผลิตยา (Good Manufacturing Practice: GMP) กรณีศึกษา: บริษัท ที.พี.ดรัก แลบบอราทอรีส์(1969) จำกัด. สารนิพนธ์ บธ.ม (การจัดการ). กรุงเทพฯ.บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ : รองศาสตราจารย์ ศิริวรรณ เสรีรัตน์.

การวิจัยครั้งนี้มีความมุ่งหมายเพื่อศึกษาความรู้ความเข้าใจ ทักษะ และพฤติกรรมของพนักงานที่มีต่อหลักเกณฑ์วิธีการที่ดีในการผลิตยา กรณีศึกษา: บริษัท ที.พี.ดรัก แลบบอราทอรีส์ (1969) จำกัด กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานของบริษัท ที.พี.ดรัก แลบบอราทอรีส์ (1969) จำกัด จำนวนทั้งสิ้น 186 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติใช้โปรแกรม SPSS for Windows Version 11.5 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ความแตกต่างใช้การทดสอบค่าที การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว การหาความแตกต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด และวิเคราะห์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน

ผลการวิจัย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 18-25 ปี มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น / ต่ำกว่า มีอายุงาน ตั้งแต่ 7 ปีขึ้นไป และมีระดับตำแหน่งงานเป็นระดับพนักงานปฏิบัติการ

จากการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า

1. ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับหลักเกณฑ์วิธีการที่ดีในการผลิตยา พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับหลักเกณฑ์วิธีการที่ดีในการผลิตยาในระดับมาก
2. ทักษะ ของพนักงานบริษัท ที.พี. ดรักแลบบอราทอรีส์ (1969) จำกัดที่มีต่อหลักเกณฑ์วิธีการที่ดีในการผลิตยา โดยรวม อยู่ในระดับดีมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านบุคลากร และด้านการควบคุมคุณภาพ อยู่ในระดับดี ส่วนด้านอาคารสถานที่ ด้านอุปกรณ์และเครื่องมือต่างๆ ด้านกระบวนการผลิตและด้านเอกสาร อยู่ในระดับดีมาก
3. พนักงานบริษัท ที.พี. ดรักแลบบอราทอรีส์ (1969) จำกัดมีทัศนคติต่อพฤติกรรมของหลักเกณฑ์วิธีการที่ดีในการผลิตยา โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ภายใต้ระบบ GMP ที่นำมาใช้กับบริษัทอยู่ในระดับดี ด้านผลจากการปฏิบัติงานตามระบบ GMP ที่นำมาใช้กับบริษัท อยู่ในระดับดี ด้านเมื่อปฏิบัติตามขั้นตอนของระบบ GMP แล้ว การใช้เวลาในการทำงานของท่านเพื่อให้ได้งานตามเป้าหมาย อยู่ในระดับปานกลาง
4. พนักงานที่มีอายุแตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการทำงานโดยรวมของพนักงานบริษัท ที.พี.ดรัก แลบบอราทอรีส์(1969)จำกัดแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

5. พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการทำงานโดยรวมของพนักงานบริษัท ที.พี.ดรัก แลบบอราทอรีส์(1969)จำกัดแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

6. พนักงานที่มีอายุงานแตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการทำงานโดยรวมของพนักงานบริษัท ที.พี.ดรัก แลบบอราทอรีส์(1969)จำกัดแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

7. พนักงานที่มีระดับตำแหน่งงานแตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการทำงานโดยรวมของพนักงานบริษัท ที.พี.ดรัก แลบบอราทอรีส์(1969)จำกัดแตกต่างกัน โดยพนักงานที่มีตำแหน่งงานระดับผู้บริหารมีพฤติกรรมการทำงานโดยรวมมากกว่าพนักงานที่มีตำแหน่งงานระดับพนักงานปฏิบัติการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

8. ความรู้ความเข้าใจของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงานตามหลักเกณฑ์วิธีการที่ดีในการผลิตฯ กับพฤติกรรมการทำงานโดยรวมของพนักงานบริษัท ที.พี.ดรัก แลบบอราทอรีส์ (1969) จำกัด มีความสัมพันธ์กันในระดับค่อนข้างต่ำ ในทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

9. ทักษะคิดของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงานตามหลักเกณฑ์หลักเกณฑ์วิธีการที่ดีในการผลิตฯ มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการทำงานโดยรวมของพนักงานบริษัท ที.พี.ดรัก แลบบอราทอรีส์ (1969) จำกัด โดยมีความสัมพันธ์ในระดับค่อนข้างต่ำในทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ทักษะคิดของพนักงานด้านบุคลากร มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำมาก ในทิศทางเดียวกันกับ พฤติกรรมการทำงานโดยรวมของพนักงานบริษัท ที.พี.ดรัก แลบบอราทอรีส์ (1969) จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทักษะคิดของพนักงานด้านกระบวนการผลิตมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง ในทิศทางเดียวกันกับ พฤติกรรมการทำงานโดยรวมของพนักงานบริษัท ที.พี.ดรัก แลบบอราทอรีส์ (1969) จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และทักษะคิดของพนักงานด้านการควบคุมคุณภาพ มีความสัมพันธ์ในระดับค่อนข้างต่ำ ในทิศทางเดียวกันกับ พฤติกรรมการทำงานโดยรวมของพนักงานบริษัท ที.พี.ดรัก แลบบอราทอรีส์ (1969) จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

COGNITIVE, ATTITUDE AND BEHAVIOR OF EMPLOYEE TOWARD THE GOOD
MANUFACTURING PRACTICE
CASE STUDY: T.P.DRUG LABORATORIES(1969) CO.,LTD.

AN ABSTRACT
BY
MR. NUNTHAWUT WATCHANAPIPAT

Presented in partial fulfillment of the requirements
for the Master of Business Administration in Management
at Srinakharinwirot University
March 2005

Nunthawut Watchanapipat (2005). *Cognitive, Attitudes, and Behavior of Employees towards the Good Manufacturing Practice (GMP): A Case Study of T.P. Drug Laboratories (1969) Co. Ltd.* Master's Project, M.B.A. (Management). Graduate School.Srinakharinwirot University. Project Advisor: Assoc. Prof. Sirivan Serirat

The purpose of this study was to investigate the employees' cognitive, attitudes, and behavior towards Good Manufacturing Practice (GMP): a case study of T.P. Drug Laboratories (1969) Co.Ltd. 186 company's employees were asked to answer a questionnaire. The data obtained were analyzed using percentage, mean, standard deviation, t-test, one-way ANOVA and LSD, and Pearson's Product Moment Correlation Coefficient and processed by SPSS for Windows Version 11.5.

The findings are found as follows:

Most samples were female, aged between 18 and 25 with a secondary school certificate or lower. They worked as operational employees; the number of working years was over 7.

The analysis of the data revealed that:

1. Most samples had a high level of cognitive in Good Manufacturing Practice.
2. They showed a very high level of overall positive attitude to GMP. As for individual aspects, they had a high level of positive attitude towards personnel and quality control and a very high one towards premises, tools and equipment, production process, and documents.
3. The employees had a moderate level of attitude towards the behavior in Good Manufacturing Practice. For each of the aspect, the study evidently showed that they expressed high level of attitudes both to the working environment and the job performance under the GMP system applied by the company. However, a moderate level of attitude was seen regarding time efficiency they achieved when following the GMP procedures.
4. Employees of different age had different overall working behavior at the statistical significant level of 0.01.
5. Employees of different educational background had different overall working behavior at the statistical significant level of 0.05.
6. The different overall working behavior at the statistical significant level of 0.05 was also obvious among employees with different number of working years.

7. The different overall working behavior was witnessed as well among the employees of different positions. Those working in the management level were seen at the statistical significant level of 0.01 to have better overall behavior than those working in the operational level.
8. There was a direct correlation of a rather low level between the employees' cognitive concerning the criteria of Good Management Practice used in producing drugs and their working behavior. The statistical significant level was at 0.01
9. A direct correlation of a rather low level was also revealed between the employees' attitude to the Good Management Practice criteria and their overall working behavior at the statistical significant level of 0.01. As for each aspect the study found that there was a direct correlation at a very low level between the employees' attitude towards the company's personnel and their working behavior at the statistical significant level of 0.05; at a moderate level between their attitude towards the manufacturing process and their overall behavior at the statistical significant level of 0.05; and at a rather low level between their attitude towards quality control and their overall working behavior at the statistical significant level of 0.01.

ความรู้ความเข้าใจ ทศนคติและพฤติกรรมของพนักงานที่มีต่อหลักเกณฑ์วิธีการที่ดีในการผลิตยา
(Good Manufacturing Practice: GMP) กรณีศึกษา:บริษัท ที.พี.ดรัก แลบบอราทอรีส์(1969) จำกัด

สารนิพนธ์

ของ

นายณัฏฐ์ วรรณากิจพัฒน์

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา

ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ

มีนาคม 2548

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร และคณะกรรมการ
สอบได้พิจารณาสารนิพนธ์เรื่อง ความรู้ความเข้าใจ ทักษะและพฤติกรรมของพนักงานที่มี
ต่อหลักเกณฑ์วิธีการที่ดีในการผลิตยา (Good Manufacturing Practice : GMP) กรณีศึกษา : บริษัท
ที.พี.ดรัก แลบบอราทอรีส์ (1969) จำกัด ของ ณัฏฐา วรรณานุกาพัฒน์ ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็น
ส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาจัดการ ของมหาวิทยาลัย
ศรีนครินทรวิโรฒ

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์



(รองศาสตราจารย์ ศิริวรรณ เสรีรัตน์)

ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร



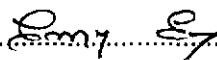
(รองศาสตราจารย์ ศิริวรรณ เสรีรัตน์)

คณะกรรมการสอบ



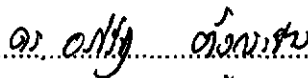
(รองศาสตราจารย์ ศิริวรรณ เสรีรัตน์)

ประธาน



(รองศาสตราจารย์ สุพาดา สิริกุดตา)

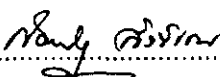
กรรมการสอบสารนิพนธ์



(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อภิรัฐ ตั้งกระจ่าง)

กรรมการสอบสารนิพนธ์

อนุมัติให้รับสารนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการจัดการ ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ



(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กิตติมา สังข์เกษม)

คณบดีคณะสังคมศาสตร์

วันที่ 7 เดือน มีนาคม พ.ศ.2548

สารนิพนธ์นี้ได้รับทุนอุดหนุนการวิจัย

จาก

โครงการบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ประกาศคุณูปการ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลงได้ด้วยความกรุณาให้คำปรึกษาคำแนะนำและความช่วยเหลือตลอดจนปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ เป็นอย่างดียิ่งจากระงศาสตราจารย์ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ ประธานควบคุมสารนิพนธ์ รวมทั้งรองศาสตราจารย์สุพาดา สิริกุดตา และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อภิรัฐ ตั้งกระจ่าง กรรมการควบคุมสารนิพนธ์ รวมถึงคณะกรรมการโครงการฯ ที่มอบทุนการวิจัยครั้งนี้ด้วย ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์ทุกท่านด้วยความเคารพอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้

ขอบพระคุณผู้บริหารและพนักงาน บริษัท ที.พี.ดรัก แลบบอราทอรีส์(1969) จำกัด ที่สละเวลาและให้ใช้สถานที่เพื่อทำการวิจัย

ขอขอบคุณบุคลากรภาควิชาบริหารธุรกิจทุกท่าน ที่อำนวยความสะดวกและข้อแนะนำต่างๆ ในการดำเนินงานวิจัยให้มีความความราบรื่น

คุณค่าและประโยชน์ของสารนิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยมอบให้กับผู้ที่เกี่ยวข้อง รวมถึงบิดามารดา พี่และน้องที่ให้การสนับสนุนให้ได้รับการศึกษาและเป็นกำลังใจให้เสมอมา รวมทั้งพระคุณของครู อาจารย์ทุกท่านที่ให้การอบรมสั่งสอน ประสิทธิ์ประสาทวิชาให้แก่ผู้วิจัย จนกระทั่งประสบความสำเร็จในการศึกษาครั้งนี้

ณัฏฐา วรรณานาภิวัฒน์

สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ.....	1
ภูมิหลัง.....	1
ความมุ่งหมายของการวิจัย.....	3
ความสำคัญของการวิจัย.....	3
ขอบเขตของการวิจัย.....	4
ตัวแปรที่ศึกษา.....	4
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	6
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	7
สมมติฐานในการวิจัย.....	8
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	9
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับทัศนคติ.....	9
แนวความคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมองค์การ.....	24
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจ.....	26
เอกสารที่เกี่ยวข้องกับหลักเกณฑ์วิธีการที่ดีในการผลิตยา.....	29
ประวัติบริษัท ที.พี.ดรัก แลบบอราทอรีส์(1969) จำกัด.....	39
ผลงานวิจัยเกี่ยวข้อง.....	39
3 วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า.....	43
การกำหนดประชากร และกลุ่มตัวอย่าง.....	43
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	43
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	48
การจัดกระทำข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูล.....	49
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	49
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	56
สัญลักษณ์และอักษรย่อของการวิเคราะห์ข้อมูล.....	56
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	57
5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	87
สังเขปความมุ่งหมาย สมมติฐานและวิธีการดำเนินการศึกษาค้นคว้า.....	87

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
สรุปผลการศึกษาค้นคว้า.....	89
อภิปรายผล.....	97
ข้อเสนอแนะ.....	101
 บรรณานุกรม.....	 103
ภาคผนวก ก.....	106
แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย.....	107
ภาคผนวก ข.....	112
รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม.....	113
ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์.....	114

บัญชีตาราง

ตาราง		หน้า
1	แสดงเกณฑ์ระดับคะแนนข้อคำถามมาตราส่วนประมาณค่า.....	45
2	แสดงเกณฑ์ค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของทัศนคติโดยข้อความเชิงบวก (Positive) ของพนักงานบริษัท ที.พี.ดรักแลบบอราทอรี่ส์(1969)จำกัด.....	46
3	แสดงเกณฑ์ค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของทัศนคติโดยข้อความเชิงลบ(Negative) ของพนักงานบริษัท ที.พี.ดรัก แลบบอราทอรี่ส์(1969)จำกัด.....	46
4	แสดงตารางวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA).....	53
5	แสดงจำนวน และคำร้อยละ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	57
6	แสดงจำนวนและคำร้อยละ ของอายุ และระดับการศึกษาที่ยุ่ขึ้น.....	59
7	แสดงความรู้ความเข้าใจ ของพนักงานบริษัท ที.พี. ดรักแลบบอราทอรี่ส์ (1969) จำกัดที่มีต่อหลักเกณฑ์วิธีการที่ดีในการผลิตยา (Good Manufacturing Practice: GMP).....	60
8	แสดงจำนวนและคำร้อยละเกี่ยวกับระดับความรู้ความเข้าใจต่อหลักเกณฑ์วิธีการที่ดีในการผลิตยา.....	62
9	แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับหลักเกณฑ์วิธีการที่ดีในการผลิตยา.....	63
10	แสดงทัศนคติ ของพนักงานบริษัท ที.พี. ดรักแลบบอราทอรี่ส์ (1969) จำกัดที่มีต่อหลักเกณฑ์วิธีการที่ดีในการผลิตยา (Good Manufacturing Practice: GMP).....	64
11	แสดงพฤติกรรม ของพนักงานบริษัท ที.พี. ดรักแลบบอราทอรี่ส์ (1969) จำกัดที่มีต่อหลักเกณฑ์วิธีการที่ดีในการผลิตยา (Good Manufacturing Practice: GMP).....	69
12	แสดงความแตกต่างพฤติกรรมการทำงานโดยรวมของพนักงานบริษัท ที.พี.ดรัก แลบบอราทอรี่ส์(1969) จำแนกตามเพศ.....	70
13	แสดงความแตกต่างพฤติกรรมการทำงานโดยรวมของพนักงานบริษัท ที.พี.ดรัก แลบบอราทอรี่ส์(1969) จำแนกตามอายุ.....	72
14	แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของพนักงานที่มีอายุแตกต่างกันกับพฤติกรรมการทำงานโดยรวม.....	73
15	แสดงความแตกต่างพฤติกรรมการทำงานโดยรวมของพนักงานบริษัท ที.พี.ดรัก แลบบอราทอรี่ส์(1969) จำแนกตามระดับการศึกษา.....	74
16	แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของพนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันกับพฤติกรรมการทำงานโดยรวม.....	75

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
17 แสดงความแตกต่างพฤติกรรมการทำงานโดยรวมของพนักงานบริษัท ที.พี.ดรัก แลบบอราทอรีส์(1969) จำแนกตามอายุงาน.....	76
18 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของพนักงานที่มีอายุงานแตกต่างกันกับ พฤติกรรมการทำงานโดยรวม.....	77
19 แสดงความแตกต่างพฤติกรรมการทำงานโดยรวมของพนักงานบริษัท ที.พี.ดรัก แลบบอราทอรีส์(1969) จำแนกตามตำแหน่งงาน.....	78
20 แสดงความรู้ความเข้าใจของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงานตามหลักเกณฑ์วิธีการที่ดี ในการผลิตยา มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการทำงานโดยรวมของพนักงานบริษัท ที.พี.ดรัก แลบบอราทอรีส์ (1969)จำกัด.....	79
21 แสดงทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงานตามหลักเกณฑ์หลักเกณฑ์วิธีการที่ ดีในการผลิตยา มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการทำงานโดยรวมของพนักงานบริษัท ที.พี.ดรัก แลบบอราทอรีส์ (1969)จำกัด.....	81
22 แสดงผลการทดสอบสมมติฐาน.....	84

บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบ	หน้า
1 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	7
2 ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติกับการเปลี่ยนแปลงภายนอกและการเปลี่ยนแปลงภายใน.....	17
3 แสดงทัศนคติให้เห็นเป็นเส้นตรง.....	22
4 แสดงปัจจัยสำคัญที่มีผลกระทบท่อพฤติกรรมองค์การ.....	24

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

อุตสาหกรรมยาเป็นอุตสาหกรรมซึ่งมีมูลค่าการผลิตและนำเข้ามากในอันดับต้นๆ เนื่องจากที่ยาเป็น 1 ในปัจจัย 4 ในการดำรงชีวิต อีกทั้งปัจจุบันมีผู้ป่วยด้วยโรคที่แตกต่างจากโรคเมื่อ 20 ปีก่อน การพัฒนายาใหม่จึงเป็นผลที่เกิดจากการเปลี่ยนแปลงรูปแบบของการดำเนินชีวิตของผู้คนในโลกปัจจุบัน บริษัทผลิตยาทั้งในและนอกประเทศต่างมุ่งหมายที่จะขจัดโรคร้ายที่เกิดขึ้นด้วยการพัฒนาวิจัยยาเพื่อรักษาโรคที่เป็นปัญหาของผู้คน แต่ด้วยข้อจำกัดของเงินทุน ความรู้และความสามารถทางเทคนิคในการทำการวิจัยและพัฒนาของผลิตยาในประเทศจึงเป็นเหตุจำเป็นต้องนำยาเข้าจากต่างประเทศ ดังนั้นอุตสาหกรรมผลิตยาในประเทศจึงมีแนวโน้มที่จะผลิตยาที่หมดสิทธิบัตรแล้วเท่านั้น

นับตั้งแต่ภาวะเศรษฐกิจถดถอย ส่งผลกระทบในวงกว้างต่อนักอุตสาหกรรม พ่อค้า รวมทั้งประชาชนทั่วประเทศ การเปลี่ยนแปลงอัตราแลกเปลี่ยนเงินตราเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้ยาที่นำเข้าจากต่างประเทศมีราคาสูงขึ้น ยานำเข้าซึ่งมีต้นทุนในการผลิต พัฒนาและวิจัย มูลค่าสูงอยู่ก่อนแล้ว กอปรกับการเปลี่ยนแปลงอัตราแลกเปลี่ยนเงินตราดังที่กล่าวแล้วข้างต้น เป็นผลเกี่ยวเนื่องให้ราคาค่าปลีกของยานำเข้าสูงขึ้นกว่าเดิม ยานำเข้าจึงถูกจำกัดใช้ในผู้ป่วยที่มีความสามารถในการซื้อเท่านั้น แต่ด้วยนโยบายของรัฐบาลปัจจุบัน ซึ่งมุ่งหวังให้มีการพัฒนาการสาธารณสุขออกไปทั่วประเทศ ด้วยนโยบายนาร่อง “30 บาท รักษาทุกโรค” จึงอาจเป็นไปได้ยากในทางปฏิบัติหากราคายา ยังคงมีราคาสูงอยู่ บริษัทผู้ผลิตยาในประเทศจึงมีบทบาทสำคัญในการผลักดันให้นโยบายนี้ลงล้งไปได้ ด้วยการผลิตยาคุณภาพดีราคาถูก

หลักเกณฑ์วิธีการที่ดีในการผลิตยา (Good Manufacturing Practice :GMP) เป็นแนวทางปฏิบัติ ตามกฎหมายในการผลิตยา ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของระบบการประกันคุณภาพยา เพื่อให้มีความเชื่อมั่นว่า ยาที่ผลิตมีคุณภาพ ประสิทธิภาพ และความปลอดภัย ตรงตามคุณภาพมาตรฐานที่กำหนดและสม่ำเสมอในทุกๆรุ่นที่มีการผลิต องค์การอนามัยโลก (World Health Organization - WHO.) ได้มีการกำหนดแนวทางปฏิบัติตาม GMP. และได้เผยแพร่ รวมทั้งสนับสนุนให้ประเทศสมาชิกถือปฏิบัติ จนในปัจจุบันประเทศต่างๆได้ยอมรับและนำมาใช้อย่างแพร่หลาย รวมทั้งประเทศไทยด้วย

ระบบ GMPมีประโยชน์กับผู้ประกอบการผลิตยา คือ เป็นแนวทางปฏิบัติตามกฎหมายเพื่อเป็นการประกันว่า ยาที่ผลิตมีคุณภาพ ประสิทธิภาพ และความปลอดภัย ตรงตามคุณภาพมาตรฐานที่กำหนดไว้ และมีความสม่ำเสมอ ในทุกครั้งที่ผลิตขึ้น ลดข้อผิดพลาด หรือความเบี่ยงเบนที่จะผลิตยาที่ไม่ตรงมาตรฐาน ป้องกันมิให้มีข้อบกพร่องเกิดขึ้นในระบบการผลิต หรือการควบคุมคุณภาพ รวมทั้งเป็นการขจัดมิให้เกิดปัญหาซ้ำซ้อนขึ้นอีก เป็นการส่งเสริมการส่งออกยาไปจำหน่ายต่างประเทศ เนื่องจากในปัจจุบันประเทศต่างๆจะมีข้อกำหนดให้ยาที่จะนำเข้าประเทศต้องเป็นยา ที่ผลิตจาก

โรงงานที่ปฏิบัติตาม GMP ในระยะยาวเป็นการลดต้นทุนการผลิต และเพิ่มประสิทธิภาพในการผลิต ยา ส่วนประชาชนได้รับประโยชน์ จากโรงงานผลิตยาที่ได้รับ GMP คือ มีความมั่นใจว่าจะได้รับยา รักษาโรค ที่มีคุณภาพ ประสิทธิภาพ และความปลอดภัย ตรงตามมาตรฐานข้อกำหนด หักเหี้ยมกับ ยาที่ผลิตจากต่างประเทศ รวมทั้ง ไม่เกิดการปนเปื้อนจากสิ่งอื่นไม่พึงประสงค์ ทั้งทางสารเคมีและ เชื้อจุลินทรีย์

เงื่อนไขและหลักเกณฑ์ในการตรวจ GMP ในประเทศไทยการตรวจประเมินสถานที่ผลิตยา ให้เป็นไปตาม หลักเกณฑ์วิธีการที่ดีในการผลิตยา (Good Manufacturing Practice : GMP) จะมีกลุ่ม เจ้าหน้าที่ผู้เชี่ยวชาญด้าน GMP. ร่วมกันตรวจประเมิน โดยใช้หลักเกณฑ์การประเมิน ตามประกาศ กระทรวงสาธารณสุข เรื่อง การกำหนดรายละเอียดเกี่ยวกับหลักเกณฑ์และวิธีการในการผลิตยาแผน ปัจจุบัน ตามกฎหมายว่าด้วยยา พ.ศ. 2546

ดังนั้นการมีความรู้ความเข้าใจในหลักเกณฑ์และวิธีการที่ดีในการผลิตยาของพนักงานจึงมี ส่วนสำคัญอย่างยิ่ง เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานตามหน้าที่ของตนเองให้ถูกต้องซึ่งการ ปฏิบัติงานตามแนวทางหรือหลักเกณฑ์ที่ GMP กำหนดไว้แล้วถือว่าเป็นการปฏิบัติตามกฎหมายใน การผลิตยาซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของระบบการประกันคุณภาพยาเพื่อให้มีความเชื่อมั่นว่ายาที่ผลิตใน ทุก ๆ รุ่นมีวิธีการผลิตที่ถูกต้องตรงตามมาตรฐานที่องค์การอนามัยโลกกำหนด เป็นยาที่มีคุณภาพ ปลอดภัยต่อผู้บริโภค

จากเหตุผลและข้อมูลดังกล่าวผู้วิจัยจึงเกิดแรงจูงใจที่จะศึกษา “ความรู้ความเข้าใจ ทักษะคติ และพฤติกรรมของพนักงานที่มีต่อหลักเกณฑ์วิธีการที่ดีในการผลิตยา” เพื่อจะได้ทราบว่าพนักงานที่ มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุงานและระดับตำแหน่งงานมีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของ พนักงานมากน้อยเพียงใดและ ความรู้ความเข้าใจของพนักงาน รวมทั้งทักษะคติของพนักงานที่มีต่อ การปฏิบัติงานตาม GMP ที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานอย่างไรเพื่อเป็นแนวทาง ปรับปรุงในการให้ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการปฏิบัติงานตามหน้าที่ของตนเองได้อย่างถูกต้อง และเหมาะสม

ความมุ่งหมายของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ตั้งความมุ่งหมายไว้ดังนี้

1. เพื่อศึกษาลักษณะประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุงาน และระดับตำแหน่งงานที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัท ที.พี.ดรัก แลบบอราทอรีส์(1969)จำกัด
2. เพื่อศึกษาความรู้ความเข้าใจของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงานตามหลักเกณฑ์วิธีการที่ดีในการผลิตยา ที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัท ที.พี.ดรัก แลบบอราทอรีส์(1969)จำกัด
3. เพื่อศึกษาทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงานตามหลักเกณฑ์วิธีการที่ดีในการผลิตยา ที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัท ที.พี.ดรัก แลบบอราทอรีส์(1969)จำกัด

ความสำคัญของการวิจัย

1. เพื่อประโยชน์ในการนำข้อมูลที่ได้มาพิจารณาถึงระดับทัศนคติของพนักงาน บริษัท ที.พี.ดรัก แลบบอราทอรีส์(1969)จำกัด ในการปฏิบัติงานตามหลักเกณฑ์วิธีการที่ดีในการผลิตยา
2. เพื่อประโยชน์ในการนำข้อมูลที่ได้มาพิจารณาว่าพนักงานบริษัท ที.พี.ดรัก แลบบอราทอรีส์(1969)จำกัด มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการปฏิบัติงานตามหลักเกณฑ์วิธีการที่ดีในการผลิตยา
3. เพื่อประโยชน์ในการนำข้อมูลที่ได้มาใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงการทำงาน พฤติกรรมการทำงาน และพัฒนาบุคลากรของบริษัท ที.พี.ดรัก แลบบอราทอรีส์(1969)จำกัด ให้มีประสิทธิภาพในการทำงานที่ดีขึ้น

ขอบเขตของการศึกษาวิจัย

ประชากรกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นพนักงานของบริษัท ที.พี.ดรัก แลบบอราทอรีส์(1969) จำกัด จำนวนทั้งสิ้น 186 คน โดยที่กลุ่มตัวอย่างจะใช้จากประชากรทั้งหมดโดยวิธีการสำมะโน (Census) (กัลยา วาณิชยปัญญา.2545:6) คือการเก็บข้อมูลทุก ๆ หน่วยของประชากรนั้นคือ พนักงานของบริษัท ที.พี.ดรัก แลบบอราทอรีส์(1969)จำกัด ทั้งหมด ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาวิจัย

ตัวแปรที่ใช้การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วย

ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) แบ่งเป็นดังนี้

1. ลักษณะประชากรศาสตร์

1.1 เพศ แบ่งเป็น 2 กลุ่มคือ

- 1.1.1 เพศชาย
- 1.1.2 เพศหญิง

1.2 อายุ แบ่งเป็น 5 กลุ่มคือ

- 1.2.1 18 - 25 ปี
- 1.2.2 26 - 33 ปี
- 1.2.3 34 - 41 ปี
- 1.2.4 42 - 49 ปี
- 1.2.5 50 ปีขึ้นไป

1.3 ระดับการศึกษา แบ่งเป็น 5 กลุ่มคือ

- 1.3.1 มัธยมศึกษาตอนต้น / ต่ำกว่า
- 1.3.2 มัธยมศึกษาตอนปลาย
- 1.3.3 ปวช. / ปวส.
- 1.3.4 ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า
- 1.3.5 สูงกว่าปริญญาตรี

1.4 อายุงาน แบ่งเป็น 5 กลุ่มคือ

- 1.4.1 ต่ำกว่า 1 ปี
- 1.4.2 ตั้งแต่ 1 ปี แต่ไม่เกิน 3 ปี
- 1.4.3 ตั้งแต่ 3 ปี แต่ไม่เกิน 5 ปี
- 1.4.4 ตั้งแต่ 5 ปี แต่ไม่เกิน 7 ปี
- 1.4.5 ตั้งแต่ 7 ปีขึ้นไป

1.5 ตำแหน่งงาน แบ่งเป็น 2 กลุ่มคือ

1.5.1 ระดับปฏิบัติการ

1.5.2 ระดับผู้บริหาร (หัวหน้าแผนก, ผู้จัดการขึ้นไป)

2. ความรู้ความเข้าใจของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงานตาม GMP
3. ทักษะของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงานตามหลักเกณฑ์ GMP

3.1 ด้านบุคลากร

3.2 ด้านอาคารสถานที่

3.3 ด้านอุปกรณ์และเครื่องมือต่างๆ

3.4 ด้านกระบวนการผลิต

3.5 ด้านการควบคุมคุณภาพ

3.6 ด้านเอกสาร

ตัวแปรตาม

พฤติกรรมการทำงานของพนักงานโดยรวมบริษัท ที.พี.ดรัก แลบบอราทอรีส์(1969)

จำกัด

นิยามศัพท์เฉพาะ

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นิยามศัพท์ที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยในครั้งนี้ ดังนี้

1. หลักเกณฑ์วิธีการที่ดีในการผลิตยา (Good Manufacturing Practice: GMP) หมายถึง มาตรฐานหรือข้อกำหนดที่มีสำนักคณะกรรมการอาหารและยา ควบคุมกำกับดูแลผลิตภัณฑ์ยา ตั้งแต่การผลิต การนำเข้า และการจำหน่ายยาสู่ประชาชน

2. บุคลากร หมายถึง หัวหน้าฝ่ายผลิต และหัวหน้าฝ่ายประกันคุณภาพ หรือฝ่ายควบคุมคุณภาพ ต้องเป็นเภสัชกร และแยกความรับผิดชอบในการทำงานอย่างชัดเจน เป็นอิสระไม่ขึ้นแก่กัน มีความรู้ ประสบการณ์ในหน้าที่รับผิดชอบอย่างเพียงพอ หรือ บุคลากรที่มีความรู้ทางวิทยาศาสตร์ที่เกี่ยวข้องหลายสาขา เช่น เคมี จุลชีววิทยา วิศวกรรม อย่างเพียงพอและเหมาะสม

3. การเก็บยาคืน หมายถึง การเก็บยาคืนจากท้องตลาดหรือตามร้านขายยาซึ่งได้จำหน่ายออกไปแล้วคืนมาในกรณีที่เกิดตรวจพบว่ายามีปัญหา

4. บันทึกการจัดจำหน่าย หมายถึง การบันทึกข้อมูลการจัดจำหน่ายว่า จัดจำหน่ายที่ใดบ้าง ถ้าหากยามีปัญหาก็สามารถเรียกเก็บยาคืนได้ครบทั้งหมด

5. ข้อร้องเรียน หมายถึง ลูกคำพบปัญหาเกี่ยวกับสินค้าและได้แจ้งกลับมาที่บริษัทหรือแจ้งผ่านตัวแทนจำหน่ายของบริษัท ที.พี.ดรัก แลบบอราทอรีส์(1969)จำกัด

6. พนักงาน หมายถึง ผู้ที่ปฏิบัติงานภายในบริษัท ที.พี.ดรัก แลบบอราทอรีส์(1969)จำกัด

7. ระดับตำแหน่งงาน หมายถึง ตำแหน่งงานหน้าที่ที่พนักงานจะต้องปฏิบัติงาน

- ระดับผู้บังคับบัญชา หมายถึง พนักงานที่มีตำแหน่งผู้จัดการแผนก หัวหน้าแผนก
- ระดับผู้ปฏิบัติงาน หมายถึง พนักงานทั่วไปที่ทำงานประจำอยู่ตามหน่วยงานต่าง ๆ ภายในโรงงาน

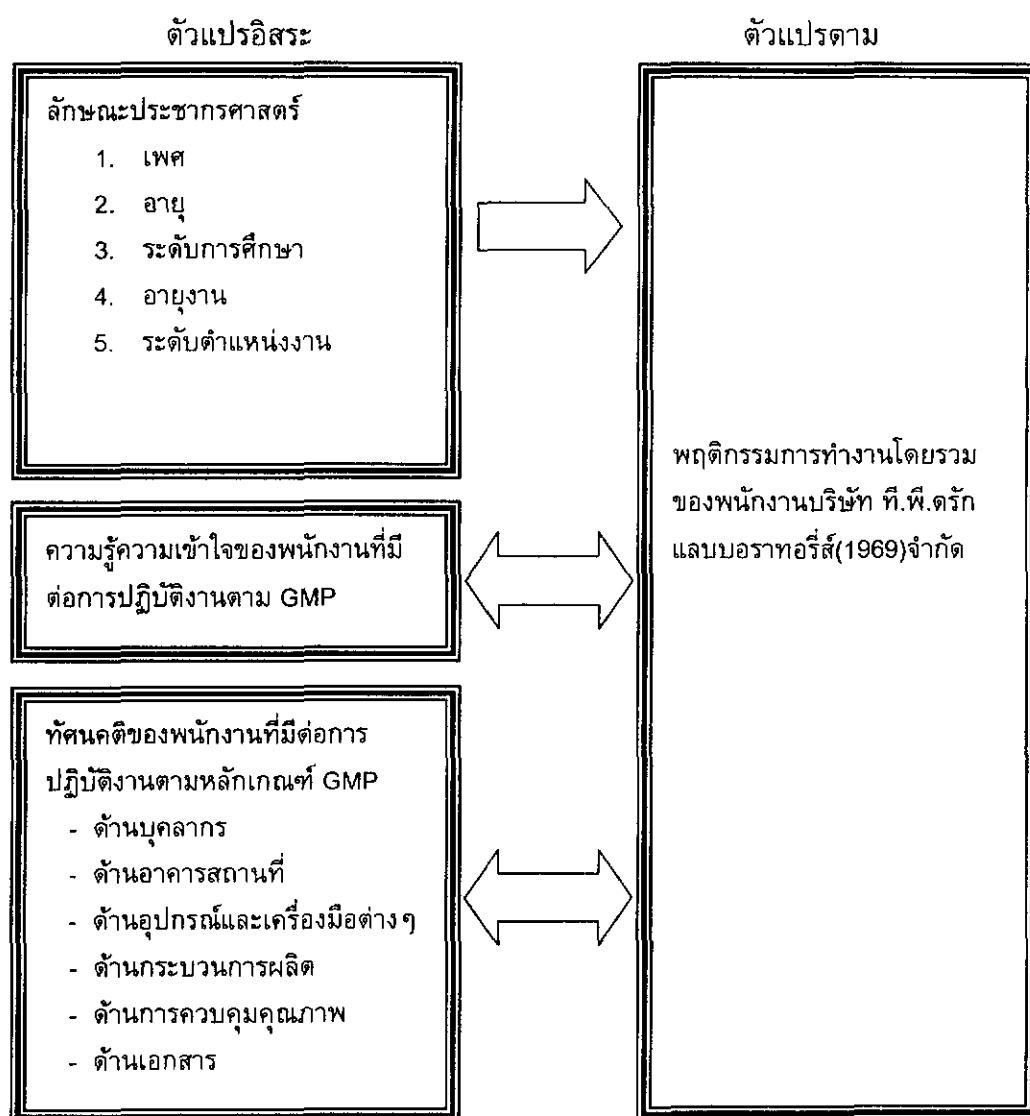
8. ทักษะ หมายถึง ความรู้สึกหรือท่าทีของพนักงานที่มีต่อมาตรฐานการพัฒนาและรับรองคุณภาพ ความรู้สึกที่มีความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจ เห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วยของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้มาตรฐานการพัฒนาและรับรองคุณภาพที่ได้นำมาใช้ในการจัดระบบงานขององค์กร

9. พฤติกรรมการทำงาน หมายถึง พฤติกรรมที่พนักงานที่ปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย ซึ่งอาจเป็นผลมาจากค่านิยม ความเชื่อมั่นพื้นฐาน ความรู้สึกนิยมชมชอบหรือเห็นคุณค่า ในบุคคล สถาบัน หรือความคิดเรื่องใดเรื่องหนึ่งต่อองค์กร ซึ่งส่งผลทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพ

10. ความรู้ความเข้าใจ หมายถึง สิ่งที่เกี่ยวข้องกับความจริง ข้อเท็จจริง กฎเกณฑ์และโครงสร้างที่เกิดขึ้นของการศึกษาหรือค้นคว้า หรือการสะสมประสบการณ์ ที่สามารถจำได้หรือระลึกได้ แปลความ ตีความ และขยายความได้

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ในการศึกษาเรื่อง “ความรู้ความเข้าใจ ทักษะและพฤติกรรมของพนักงานที่มีต่อหลักเกณฑ์วิธีการที่ดีในการผลิตยา (Good Manufacturing Practice: GMP) กรณีศึกษา:บริษัท ที.พี.ดรัก แลบบอราทอรีส์(1969) จำกัด” ผู้วิจัยได้จัดกรอบแนวคิดในการศึกษาตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย ดังนี้



ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

สมมติฐานในการวิจัย

1. ลักษณะประชากรศาสตร์ของพนักงาน ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุงาน และระดับตำแหน่งงาน ที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการทำงานโดยรวมของพนักงานบริษัท ที.พี.ดรัก แลบบอราทอรีส์(1969)จำกัดแตกต่างกัน
2. ความรู้ความเข้าใจของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงานตามหลักเกณฑ์วิธีการที่ดีในการผลิตยา มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการทำงานโดยรวมของพนักงานบริษัท ที.พี.ดรัก แลบบอราทอรีส์ (1969)จำกัด
3. ทักษะของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงานตามหลักเกณฑ์หลักเกณฑ์วิธีการที่ดีในการผลิตยา มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการทำงานโดยรวมของพนักงานบริษัท ที.พี.ดรัก แลบบอราทอรีส์ (1969)จำกัด

บทที่ 2

ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องตามลำดับ ดังต่อไปนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับทัศนคติ
2. แนวความคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมองค์การ
3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจ
4. เอกสารที่เกี่ยวข้องกับหลักเกณฑ์วิธีการที่ดีในการผลิตยา
5. ประวัติบริษัท ที.พี.ดรัก แลบบอราทอรีส์(1969) จำกัด
6. ผลงานวิจัยเกี่ยวข้อง

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับทัศนคติ (Attitude)

ความหมายของคำว่า “ทัศนคติ”

เนื่องจากมีนักจิตวิทยาและนักศึกษากิจการต่างประเทศและในประเทศได้ให้ความหมายคำว่า ทัศนคติ (Attitude) ไว้มากมายแตกต่างกันไปตามทฤษฎี ความเชื่อ และทรรศนะของแต่ละบุคคล ดังต่อไปนี้

อัลพอร์ท (1967 : 84) ได้ให้ความหมายของทัศนคติว่า เป็นภาวะความพร้อมทางจิตของบุคคลที่จะตอบโต้ต่อสิ่งแวดล้อม ซึ่งเกิดจากประสบการณ์และอาศัยความพร้อมทางจิตเป็นตัวกำหนดทิศทางปฏิกิริยาของบุคคลที่มีต่อคน สิ่งของหรือเหตุการณ์ต่าง ๆ

คินเนียร์ และเทย์เลอร์ (กุนทลี. 2542 : 95 ; อ้างอิงจาก Kidney & Tylor.1994 : 125) กล่าวว่า “An attitude is and individual's enduring perceptual, knowledge-based, evaluative, and action-oriented processes with respect to an object or phenomenon.”

เครซ และครีฟฟีลด์ (1969 : 11) ได้ให้ความหมายว่า ทัศนคติเป็นผลรวมของกระบวนการที่ก่อให้เกิดภาพการรับรู้ อารมณ์ยอมรับและเกี่ยวพันความรู้ ซึ่งกระบวนการเหล่านี้เป็นส่วนหนึ่งของประสบการณ์ของบุคคล

กู๊ด (1973 : 48) ให้ความหมายของทัศนคติว่า หมายถึง ความพร้อมที่จะแสดงออกในลักษณะใดลักษณะหนึ่ง อาจเป็นการยอมรับหรือปฏิเสธ ต่อสถานการณ์ บุคคล หรือสิ่งของ เช่น ความพึงพอใจ

โจนาธาน และคณะ (ปภาวดี ดุลยจินดา. 2538 : 503 ; อ้างอิงจาก Jonathan, et al. n.d.) ให้ความหมายเกี่ยวกับทัศนคติว่า หมายถึง ระบบที่มีลักษณะมั่นคงอันหนึ่ง ซึ่งประกอบด้วยองค์ประกอบด้านความรู้ความเข้าใจ องค์ประกอบด้านความรู้สึกและองค์ประกอบด้านแนวโน้มเชิงพฤติกรรมหรือการกระทำ

มิลตัน (ประภาเพ็ญ สุวรรณ. 2520 : 2 ; อ้างอิงจาก Milton. 1970 : 112) ระบุว่าทัศนคติเป็นการผสมผสานหรือการจัดระเบียบของความเชื่อที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดหรือสถานการณ์ใดสถานการณ์หนึ่ง ผลรวมของความเชื่อนี้จะเป็นตัวกำหนดแนวโน้มของบุคคลในการที่จะมีปฏิกิริยาตอบสนองในลักษณะที่ชอบหรือไม่ชอบ

นิวคอมป์ (1954 : 128) กล่าวว่า ทัศนคติที่มีอยู่เฉพาะในบุคคลนั้น ขึ้นอยู่กับสิ่งแวดล้อมที่อาจจะแสดงออกในรูปพฤติกรรม โดยเป็นไปในสองลักษณะ คือ ชอบหรือพึงพอใจ ซึ่งทำให้บุคคลอื่นเกิดความพึงพอใจ อยากใกล้ชิดสิ่งนั้น และอีกลักษณะหนึ่งแสดงออกในรูปของความไม่พึงพอใจ เกลียด ไม่อยากใกล้ชิดสิ่งนั้น ๆ

คำว่า **Attitude** ภาษาไทยมีคำหลายคำ เช่น ทัศนคติ เจตคติ ท่าทีความรู้สึก แต่ในความหมายของศัพท์ คือ ความพร้อมที่จะปฏิบัติ (Readiness to act) ทัศนคติจึงมีลักษณะ (เสรี วงษ์มณฑา : 106)

อุทัย หิรัญโต (2526 : 12) กล่าวว่าทัศนคติเป็นความรู้สึกหรือความคิดเห็นของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือบุคคลใดบุคคลหนึ่ง ซึ่งเป็นไปในรูปของเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วย ดีหรือไม่ดี ทัศนคติมิได้เกิดขึ้นโดยธรรมชาติ แต่เกิดขึ้นจากประสบการณ์ รวมทั้งการอบรมสั่งสอนเมื่อเยาว์วัย ประสบการณ์ที่ประทับใจหรือสะท้อนใจอย่างรุนแรง หรือประสบการณ์ที่เกิดขึ้นบ่อย ๆ จนเกิดความรู้สึกฝังใจที่จะยอมรับหรือไม่ยอมรับ

พิสมัย วิบูลย์สวัสดิ์ และคณะ (2527 : 82) กล่าวว่า ทัศนคติเป็นความรู้สึกทางด้านบวกและลบของแต่ละบุคคลที่มีต่อสิ่งแวดล้อมทางสังคมทำให้บุคคลพร้อมที่จะตอบโต้ออกมาเป็นพฤติกรรม

บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์ (2534 : 6-7) ได้ให้ความหมายเกี่ยวกับทัศนคติว่า เป็นกริยาที่มีความรู้สึกรวม ๆ ของบุคคลที่เกิดจากความพร้อมหรือความโน้มเอียงของจิตใจซึ่งแสดงออกเพื่อโต้ตอบต่อสิ่งเร้าสิ่งใดสิ่งหนึ่ง หรือเรื่องใดเรื่องหนึ่งโดยจะแสดงออกในทางสนับสนุนหรือเห็นดีเห็นชอบด้วยหรือต่อต้านไม่เห็นดี ไม่เห็นชอบก็ได้

กมลรัตน์ หล้าสูงษ์ (2527 : 172) กล่าวว่าทัศนคติ คือความรู้สึกของบุคคลที่ได้จากการเรียนรู้และประสบการณ์ แล้วแสดงสภาวะของร่างกาย และจิตใจในด้านความพร้อมที่จะตอบสนองต่อบุคคล หรือสิ่งต่าง ๆ ในลักษณะใดลักษณะหนึ่งในสองลักษณะ กล่าวคือ แสดงความพร้อมที่จะเข้าไปหาเมื่อเกิดความรู้สึกชอบ เรียกว่า ทัศนคติที่ดี หรือทางบวก หรือแสดงความพร้อมที่จะหลีกเลี่ยงเมื่อเกิดความรู้สึกไม่ชอบ เรียกว่า ทัศนคติที่ไม่ดี หรือลบ

ธีระพร อุวรรณโณ (2535 : 4) สรุปลักษณะของนิยามทัศนคติไว้ 4 ด้านคือ

1. ทัศนคติมีที่หมาย (Attitude Object) ที่หมายเหล่านี้ ได้แก่ สิ่งของ คน สถานที่ แนวความคิด สถานการณ์ ฯลฯ

2. มีการระบุในแง่ดี ไม่ดี (Evaluation Aspect)

3. มีลักษณะค่อนข้างยืนยงคงทน (Relative Enduring)

4. ความพร้อมในการตอบสนอง (Readiness for Response)

ประภาเพ็ญ สุวรรณ (2520 : 1) ให้ความหมายว่าทัศนคติเป็นความเชื่อความรู้สึกรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งต่าง ๆ เช่น บุคคล สิ่งของ การกระทำ สถานการณ์ และอื่น ๆ รวมทั้งท่าทีที่แสดงออกที่บ่งถึงสภาพของจิตใจที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งทัศนคติเป็นนามธรรม และเป็นส่วนที่ทำให้เกิดการแสดงออกด้าน การปฏิบัติ แต่ทัศนคติไม่ใช่แรงจูงใจ (Motive) และแรงขับ (Drive) หากแต่เป็นสภาพแห่งความพร้อมที่จะโต้ตอบ (State of Readiness) และแสดงให้ทราบถึงแนวทางของการตอบสนองตอบของบุคคลต่อสิ่งเร้า

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2541 : 94) ให้นิยามทัศนคติว่า เป็นการประเมินหรือการตัดสินใจเกี่ยวกับความชอบหรือความไม่ชอบ ในวัตถุ คน หรือ เหตุการณ์ ซึ่งจะสะท้อนให้เห็นถึงความรู้สึกของคนคนหนึ่งเกี่ยวกับบางสิ่งบางอย่าง โดยทัศนคติเป็นความรู้สึกด้านอารมณ์ (พอใจหรือไม่พอใจ) เป็นท่าทีหรือแนวโน้มของบุคคลที่แสดงต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยมีความรู้สึกหรือความเชื่อเป็นพื้นฐาน

ทัศนคติ คือ ความชอบและความไม่ชอบ การประเมินในทางที่ชอบหรือไม่ชอบ และปฏิกิริยาต่อสิ่งของ ต่อบุคคล ต่อสถานการณ์ หรือแง่มุมอื่น ๆ ในโลก รวมทั้งความคิดเห็นที่เป็นนามธรรมและนโยบายทางสังคม แอคคิสัน สมิท และ เบม (ศิริพันธ์. 2542 : 30 ; อ้างอิงจาก Atkison, Smith and Bem, 1993)

ทัศนคติ เป็นแนวโน้มที่เกิดจากการเรียนรู้ หรือ ความรู้สึกที่บุคคลมีต่อวัตถุ บุคคลอื่น หรือ แนวความคิดที่นำไปสู่พฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่ง และทัศนคติเป็นสิ่งที่อยู่เป็นเวลานาน เวลส์ เออร์เนสต์ และ มอร์เรย์ดี (ศิริพันธ์. 2542 : 30 ; อ้างอิงจาก Wells, Burnett and Moriarty, 1995)

ประเสริฐ แยมกลิ่นฟุ้ง (2509 : 31) กล่าวว่า ทัศนคติจะปรากฏอยู่ในความคิดเห็น ซึ่งเป็นเรื่องการตัดสินใจเฉพาะในประเด็นใดประเด็นหนึ่ง การเรียงลำดับจากค่านิยมไปสู่ทัศนคติและความคิดเห็นเป็นเรื่องการก้าวจากเรื่องทั่วไป ไปยังเรื่องเฉพาะจากสภาพจิตใจหรือความโน้มเอียงที่เริ่มกว้าง ๆ และแคบเข้าจนในที่สุดแสดงออกมาเป็นความคิดเห็นเฉพาะเรื่อง ความคิดเห็นของบุคคลที่แสดงถึงความกดดันในสถานการณ์หนึ่งจะไม่มีผลผูกพันจริงจัง

ชูชีพ อ่อนโคกสูง (2522 : 108) ให้ความหมายเกี่ยวกับทัศนคติว่า หมายถึง ความพร้อมที่จะตอบสนองหรือแสดงความรู้สึกต่อวัตถุ สิ่งของ คน สัมผัสอื่น ๆ ตลอดจนสถานการณ์ต่างๆ ซึ่งความรู้สึกหรือการตอบสนองดังกล่าวอาจเป็นในทางชอบ (เข้าไปหา) หรือไม่ชอบ (หลีกเลี่ยงถอยหนี)

พวงรัตน์ ทวีรัตน์ (2538 : 106) กล่าวว่า ทัศนคติ หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลต่าง ๆ อันเป็นผลเนื่องมาจากการเรียนรู้ ประสบการณ์ และเป็นตัวกระตุ้นให้บุคคลแสดงพฤติกรรมต่อสิ่งต่าง ๆ ในทิศทางใดทิศทางหนึ่งซึ่งอาจเป็นไปในทางสนับสนุนหรือต่อต้านก็ได้

ประสงค์ ปรานีตพลกรัง (2543 : 29) กล่าวว่า ทัศนคติ คือการแสดงออกของความรู้สึกที่มีต่อบุคคล วัตถุ กิจกรรม และเหตุการณ์ทัศนคติเกี่ยวกับงาน (Job satisfaction) ทัศนคติจะมีผลกระทบต่อการทำงานและองค์การโดยรวม คนที่มีทัศนคติในแง่บวก มักจะเป็นพนักงานที่มีประสิทธิภาพในการทำงานที่ดีแต่คนที่มีทัศนคติในแง่ลบ มักจะมีประสิทธิภาพในการทำงานที่น้อย

กว่าซึ่งอาจทำให้มีผลกระทบถึงระบบถึงระบบได้ ดังนั้น ทักษะคิดเกี่ยวกับการงานและระดับความพึงพอใจของงานจึงเป็นเสมือนปรอทวัดระดับขวัญและกำลังใจของพนักงานตลอดจนความสำเร็จขององค์กร

สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์ (2538 : 149-150) กล่าวว่า ทักษะคิด หมายถึง ความรู้สึกนึกคิดของบุคคลในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง ซึ่งจะแสดงออกให้เห็นได้จากคำพูดและพฤติกรรมที่สะท้อนทัศนคตินั้น ๆ คนแต่ละคนมีทัศนคติต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งมากมายแตกต่างกัน ทัศนคติแม้จะเป็นสิ่งที่เปื้อนนามธรรม (Abstractions) แต่เป็นสิ่งที่เปื้อนจริงเปื้อนจังสำหรับบุคคลที่มีทัศนคตินั้น บทบาทของทัศนคติต่อพฤติกรรมของคนมีมาก แทบจะกล่าวได้ว่าทุกสิ่งทุกอย่างในชีวิตมนุษย์ขึ้นอยู่กับทัศนคติ ไม่ว่าจะเป็นเรื่องเล็กเรื่องใหญ่ หรือเรื่องสำคัญมากมายเพียงใด

จากความหมายและคำกล่าวของนักวิชาการ และนักการศึกษาได้กล่าวมาแล้วข้างต้น นักศึกษาพอสรุปเป็นความคิดได้ว่า ทักษะคิด หมายถึง ความรู้ ความคิด ความรู้สึก จากประสบการณ์ และมีความพร้อมที่จะกระทำต่อบางสิ่งบางอย่างในสิ่งแวดล้อมรอบตัวเรา ซึ่งบอกแนวโน้มนิจใจของบุคคลที่ได้สัมผัสกับสิ่งใดสิ่งหนึ่งแล้วพร้อมที่จะแสดงพฤติกรรมออกมาว่ามีความรู้สึกเช่นไร ซึ่งอาจจะเปื้อนความรู้สึกในทางบวกหรือทางลบ ชอบหรือไม่ชอบ ดีหรือไม่ดี พอใจหรือไม่พอใจ หรือเปื้อนกลางแล้วแต่อย่างใดอย่างหนึ่ง เป็นต้น

หน้าที่และประโยชน์ของทัศนคติ

จิระวัฒน์ วงศ์สวัสดิวัฒน์ (2538 : 8) ได้กล่าวถึงหน้าที่ประโยชน์ของทัศนคติไว้คล้าย กันว่ามี 4 อย่างดังนี้

1. หน้าที่ให้ความเข้าใจ (Understanding or knowledge function) ทักษะคิดหลายอย่างช่วยให้เข้าใจโลกและสภาพแวดล้อม ได้เรียนรู้ และเข้าใจการกระทำของบุคคลในสังคม สามารถอธิบายและคาดคะเนการกระทำของตนเองและของบุคคลอื่นในสังคม สามารถอธิบายและคาดคะเนการกระทำของตนเองและของบุคคลอื่น

2. หน้าที่ป้องกันตนเอง (Ego-defense or protect their self-esteem) บ่อยครั้งที่บุคคลจำเป็นต้องหาทางออกให้กับตัวเอง เพื่อความสบายใจ เป็นต้นว่า คนที่ชอบพูดว่าคนอื่นตรง ๆ ก็จะหาทางออกปกป้องตนเองว่า การที่ตนทำเช่นนั้นก็เพราะมีความจริงใจกับเพื่อนฝูง

3. หน้าที่ในการปรับตัว (Adjustive function or need satisfaction) ทักษะคิดจะช่วยบุคคลในด้านการปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อมและสังคม โดยปกติบุคคลมักจะคำนึงถึงผลประโยชน์ที่จะได้รับเปื้อนสำคัญและจะพัฒนาทัศนคติตามแนวทางที่คาดว่าจะสนองตอบความต้องการของตนเองได้ เช่น คนหันมาชอบการศึกษาเล่าเรียน เพราะเชื่อว่าการศึกษาระดับสูงจะช่วยให้มีชีวิตที่ดีขึ้น

4. หน้าที่แสดงออกซึ่งค่านิยม (Value expression) ทักษะคิดช่วยให้บุคคลได้แสดงออกซึ่งค่านิยมของตนเอง ตัวอย่าง คนที่มีความซื่อสัตย์มาก ก็จะแสดงออกโดยการไม่ชอบพวกฉ้อราษฎร์บังหลวง

ความสำคัญและลักษณะของทัศนคติ

นิพนธ์ กันธเสวี (2511: 9) ให้ความเห็นว่า ทัศนคติเป็นสิ่งที่ชี้นำทิศทางของอาการแสดงออกของบุคคลที่จะกระทำต่อสิ่งนั้น บุคคลหรือสถานการณ์ ทัศนคติจึงมีความสำคัญในการมีปฏิริยาโต้ตอบต่อสิ่งต่าง ๆ ดังกล่าว คือ หากบุคคลจะกระทำหรือแสดงอะไรออกมาย่อมทำไปตามทัศนคติที่บุคคลนั้นมีต่อสิ่งนั้น ๆ

ลักษณะของทัศนคติ

จิตยา สุวรรณะชฎ (2527 : 79) ทัศนคติเป็นสิ่งที่สามารถบอกทิศทางของการแสดงออกของบุคคลที่กระทำต่อบุคคลหรือสถานการณ์ในทิศทางสนับสนุนหรือปฏิเสธ อย่างไรก็ตามเป็นที่ยอมรับกันในระหว่างวิชาการว่า ทัศนคติ มีลักษณะสำคัญ 4 ประการ

1. ทัศนคติ เป็นสภาวะก่อนที่จะมีพฤติกรรมโต้ตอบ (Predisposition to Respond) ต่อเหตุการณ์สิ่งใดสิ่งหนึ่งโดยเฉพาะหรือจะเรียกว่า เป็นสภาวะพร้อมที่จะมีพฤติกรรมจริง
2. ทัศนคติ จะมีความคงตัวอยู่ช่วงระยะเวลา (Persistent over time) แต่ไม่ได้หมายความว่า จะไม่มีการเปลี่ยนแปลง
3. ทัศนคติ เป็นตัวแปรแฝงที่นำไปสู่ความสอดคล้องระหว่างพฤติกรรมกับความรู้สึกนึกคิด ไม่ว่าจะเป็นรูปของการแสดงออกโดยวาจา หรือการแสดงความรู้สึก ตลอดจนการที่จะต้องเผชิญหรือหลีกเลี่ยงต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง
4. ทัศนคติ มีคุณสมบัติของแรงจูงใจ ในอันที่จะทำให้บุคคลประเมินและเลือกสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งหมายความว่าต่อไปถึงการกำหนดทิศทางของพฤติกรรมจริงด้วย

สงวน สุทธิเลิศอรุณ (2527 : 114-115) ได้กล่าวถึงลักษณะของทัศนคติ แบ่งออกเป็น 2 มิติ คล้าย ๆ กับวัตถุซึ่งเป็นมิติความกว้าง และมิติความยาว ลักษณะของทัศนคติจะประกอบด้วย มิติที่มีลักษณะ ดังต่อไปนี้

1. ทิศทาง (Direction) มีอยู่ 2 ทิศทาง คือ ทางบวกและทางลบ
 - ทางบวก ได้แก่ ความรู้สึกหรือที่ท่า ในทางที่ดี ชอบ และพึงพอใจ เป็นต้น
 - ทางลบ ได้แก่ ความรู้สึกหรือที่ท่า ในทางที่ไม่ดี ไม่ชอบ และไม่พึงพอใจ เป็นต้น
2. ความเข้มข้น (Magnitude) มีอยู่ 2 ขนาด คือ ความเข้มข้นมาก และความเข้มข้นน้อย
 - ฮอว์และไรท์ (วิริยาภรณ์ ชัยชลทรัพย์, 2525 : 16 ; อ้างอิงจาก Shaw and Wright, 1967) ได้กำหนดลักษณะของทัศนคติไว้ ดังนี้
 1. ทัศนคติเป็นผลหรือขึ้นอยู่กับการณ์ที่บุคคลประเมินผลสิ่งเร้าและแปรเปลี่ยนมาเป็นความรู้สึก ภายใน ที่ก่อให้เกิดแรงจูงใจที่จะแสดงพฤติกรรม
 2. ทัศนคติเป็นสิ่งที่เกิดจากการเรียนรู้มากกว่าที่จะเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นเองหรือเป็นผลมาจากลักษณะโครงสร้างภายในตัวบุคคลหรือบุคลิกภาพ

3. ทักษะของบุคคลจะแปรค่าให้ทั้งคุณภาพและความเข้ม โดยจะครอบคลุมช่วงของทักษะ (Continuum) นั้น ซึ่งแปรค่าได้ทั้งมาก ปานกลาง และน้อย นั่นคือทักษะทางบวกและทางลบ

4. ทักษะเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นแล้วจะมีความคงที่และเปลี่ยนแปลงได้ยาก

สรวงศ์ โค้วตระกูล (2533 : 246-247) ได้กล่าวถึงคุณลักษณะของทักษะไว้ 6 ประการ คือ

1. ทักษะเป็นสิ่งที่เรียนรู้

2. ทักษะเป็นแรงจูงใจที่จะทำให้บุคคลกล้าเผชิญกับสิ่งเร้าหรือหลีกเลี่ยง ฉะนั้นทักษะจึงมีทั้งบวกและลบ

3. ทักษะประกอบด้วยองค์ประกอบ 3 อย่าง คือ องค์ประกอบเชิงความรู้สึกอารมณ์ (Affective Component) องค์ประกอบเชิงปัญญาหรือการรู้คิด (Cognitive Component) และองค์ประกอบเชิงพฤติกรรม (Action Tendency Component)

4. ทักษะ เปลี่ยนแปลงได้ง่ายการเปลี่ยนแปลงทักษะอาจเปลี่ยนแปลงจากบวกเป็นลบหรือจากลบเป็นบวก ซึ่งบางครั้งเรียกว่าการเปลี่ยนแปลงทิศทางของทักษะหรืออาจจะเปลี่ยนแปลงความเข้มข้น (Intensity) หรือความมากน้อย ซึ่งทักษะบางอย่างอาจจะหยุดได้

5. ทักษะเปลี่ยนแปลงตามชุมชนหรือสังคมที่บุคคลนั้นเป็นสมาชิก เนื่องจากชุมชน หรือสังคมหนึ่ง ๆ อาจจะมีค่านิยมที่เป็นอุดมการณ์พิเศษเฉพาะ ฉะนั้นค่านิยมเหล่านี้จะมีอิทธิพลต่อทักษะของบุคคลที่เป็นสมาชิก ในกรณีที่ต้องการเปลี่ยนทักษะจะต้องเปลี่ยนค่านิยม

6. สังคมประกิต (Socialization) มีความสำคัญต่อพัฒนาการทักษะของเด็กโดยเฉพาะทักษะต่อความคิดและหลักการที่เป็นนามธรรม อุดมคติ เช่น ทักษะต่อเสรีภาพในการพูด การเขียน เด็กที่มาจากครอบครัวที่มีสภาพเศรษฐกิจสังคมสูงจะมีทักษะทางบวกสูงที่สุด

ประสาร ทิพย์ธารา (2520 : 99 -100) ได้กล่าวว่า ทักษะมีลักษณะที่สำคัญหลายประการ ดังนี้ คือ

1. ทักษะเกิดจากการลอกเลียนแบบ กล่าวคือ เด็กจะเลียนแบบพ่อ แม่ และครู แต่ไม่ได้หมายความว่าเด็กจะเลียนแบบการกระทำทุกอย่างที่ได้เห็น เช่น เด็กเห็นแม่แสดงความกลัวฟ้าร้อง เด็กจะเกิดความรู้สึกกลัวฟ้าร้องตามอย่างแม่ เป็นต้น

2. ทักษะเกิดจากการเรียนรู้ เช่น การทดลองของ Wathon ทดลองให้เด็กเห็นหนูขาวพร้อมกับทำเสียงดัง ๆ ให้น่ากลัว เด็กจะเรียนรู้ว่าหนูขาวเป็นสิ่งที่น่ากลัว ทำเช่นนั้นหลาย ๆ ครั้งต่อไปพอเด็กเห็น หนูขาวจะร้องไห้หรือรีบเดินหนีไปห่าง ๆ ทันที

3. ทักษะเป็นสิ่งที่เปลี่ยนแปลงได้ ทักษะเกิดจากการเรียนรู้และประสบการณ์ดังกล่าวมาแล้ว ดังนั้นหากสถานการณ์หรือเหตุการณ์เปลี่ยนแปลงไป ทักษะนั้นก็เปลี่ยนแปลงไปได้ จากทักษะที่ยอมรับ เปลี่ยนเป็นไม่ยอมรับ หรือจากทักษะที่ไม่ยอมรับ เปลี่ยนเป็นยอมรับได้เช่นกัน

4. ทศนคติเป็นสิ่งที่กระตุ้นให้กระทำพฤติกรรม เมื่อบุคคลมีความรู้สึกหรือความคิดเห็นต่อสิ่งใด บุคคลใด สถานการณ์ใดในทางยอมรับหรือไม่ยอมรับก็ตามจะแสดงออกทางพฤติกรรม ดังนั้น เราอาจสำรวจทัศนคติของบุคคลได้โดยการสังเกตพฤติกรรมที่เขาแสดงออกมา

มัลลิกา บุณนาค (2544 : 22-23) ระบุถึงความสำคัญของทัศนคติว่า

1. ทัศนคติสามารถเรียนรู้ได้
2. ทัศนคติเป็นเครื่องกำหนดมุมมองของบุคคลที่มีต่อสภาพแวดล้อม
3. ทัศนคติเป็นพื้นฐานทางอารมณ์ของบุคคลที่จะมีความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น
4. ทัศนคติจะถูกรวบรวมและมีความใกล้ชิดกับบุคลิกลักษณะ

พัชนี วรกวิน (2521 : 80-82) กล่าวว่า ทัศนคติของบุคคลในเรื่องเดียวกัน อาจแตกต่างกันตามมิติของทัศนคติเหล่านี้

1. ทิศทาง (Direction) หมายถึง การให้การสนับสนุนหรือไม่สนับสนุน ชอบหรือไม่ชอบ ซึ่งจะเน้นไปในด้านขององค์ประกอบความรู้สึก (Affective Component) เช่น ทัศนคติในทางบวก ได้แก่ มีความรัก การให้การสนับสนุน มีความเชื่อมั่น ทัศนคติในทางลบ เช่นเกลียด สงสัย คัดค้านและทำลายล้าง หรืออาจหมายถึงระยะห่างระหว่างบุคคลนั้นกับสิ่งที่เรามีทัศนคติซึ่งเรียกว่า ระยะห่างทางจิต (Psychological Distance) การที่มีทัศนคติต่อสิ่งใด นั่นคือสิ่งนั้นจะทำให้เราบรรลุหรือขัดขวางที่จะไปยัง จุดประสงค์นั้น ถ้าขัดขวางแสดงว่ามีทัศนคติไม่ดี

2. ปริมาณ (Magnitude or Extremity) หมายถึง ความชอบไม่ชอบ ซึ่งกล่าวแล้วในข้อ 1. มีความรุนแรงมากน้อยเพียงใด เราจะวัดทัศนคติเกี่ยวกับความไม่ชอบให้มีความสัมพันธ์กับปริมาณ

3. ความเข้มข้น (Intensity or Valance) หมายถึงความเข้มข้นของความรู้สึกของทัศนคติ ซึ่งมีสิ่งอื่นมาเกี่ยวข้อง โดยความเข้มข้นนี้จะสัมพันธ์กับปริมาณ

4. ความเด่น (Salience) คือ ความพร้อมที่จะแสดงทัศนคติ

5. ความเด่นทางความรู้สึก (Affective Salience) หมายถึงระดับ (Degree) ของทัศนคติที่เป็นส่วนสำคัญ เด่นด้วยลักษณะของมันในองค์ประกอบของความรู้สึก

6. ความตรงข้าม (Ambivalence) หมายถึง การแสดงรายละเอียดของลักษณะตรงกันข้ามของทัศนคติ คนเราบางครั้งก็มีทั้งความชอบและความไม่ชอบในขณะเดียวกัน ของสิ่งนั้นทำให้ตัดสินใจลำบากมากขึ้น เกิดความขัดแย้งในใจ หากมีลักษณะที่ตรงข้ามมาก ความเข้มข้นของทัศนคติจะน้อยลง

7. การแสดงออก (Overtness) หมายถึง ระดับความสำคัญขององค์ประกอบของการกระทำ (Action Component) ในระดับที่มีแนวโน้มที่จะกระทำ คือ ธรรมชาติของทัศนคติ

8. ระดับใต้สำนึก (Conscious) หมายถึง ระดับของความรู้ (Awareness) เกี่ยวกับทัศนคติ ให้อธิบายได้ว่า ทัศนคติอาจจะเป็นจิตสำนึก จิตไร้สำนึก หรือส่วนของจิตสำนึก

9. การเกาะกลุ่ม (Embeddedness or Connectedness) หรือข้อมูลในการสนับสนุน หมายถึง จำนวนชนิดของทัศนคติที่ประกอบด้วยความรู้รายละเอียดหรือองค์ประกอบที่เกี่ยวข้อง เช่น การเปลี่ยนแปลงของคน ๆ หนึ่ง ย่อมมีแนวโน้มจากการได้รับอิทธิพลจากคนอื่น การเกาะกลุ่มจะมีมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับความเกี่ยวข้องกับทัศนคติอื่น ๆ มากน้อยเพียงใด

10. ความเปลี่ยนแปลง (Flexibility) หมายถึง ความสำคัญของการเปลี่ยนแปลงการต่อต้านของการเปลี่ยนทัศนคติ ทัศนคติบางทัศนคติเปลี่ยนแปลงง่ายบางเรื่องก็เปลี่ยนแปลงยาก ขึ้นอยู่กับความผูกพันมากก็เปลี่ยนแปลงยาก

ลักษณะของทัศนคติที่ได้กล่าวมานั้น แสดงให้เห็นว่าทัศนคติเป็นสิ่งที่บุคคลได้จากการเรียนรู้ซึ่งมีมิติ โดยมีสภาพแวดล้อมเป็นปัจจัยที่สำคัญ ทัศนคติจึงเป็นการเรียนรู้ผ่านประสบการณ์ของบุคคล เชื่อมโยงความรู้สึกนึกคิด อารมณ์ ความรู้ และพฤติกรรมของบุคคล เพื่อกระทำต่อเป้าหมายหรือสิ่งที่ตนพบ ทั้งนี้อิทธิพลของการตีความอาจถูกหรือผิดก็ได้ เพราะเป็นความเชื่อที่เกิดจากประสบการณ์เฉพาะตน

จำนง วิบูลย์ศรี (สมิต สัชฌกร. 2543 : 36 ; อ้างอิงจาก จำนง วิบูลย์ศรี. ม.ป.ป.) ให้ความเห็นว่า ทัศนคติมีอิทธิพลต่อกระบวนการคิดของคนเราไม่น้อยไปกว่าความเชื่อและค่านิยม กล่าวคือ ถ้าเรามีทัศนคติที่ดีต่อสิ่งใด เราก็จะให้ความสำคัญต่อสิ่งนั้น ยกย่องสิ่งนั้น เชื่อถือสิ่งนั้น เพิ่มขึ้น

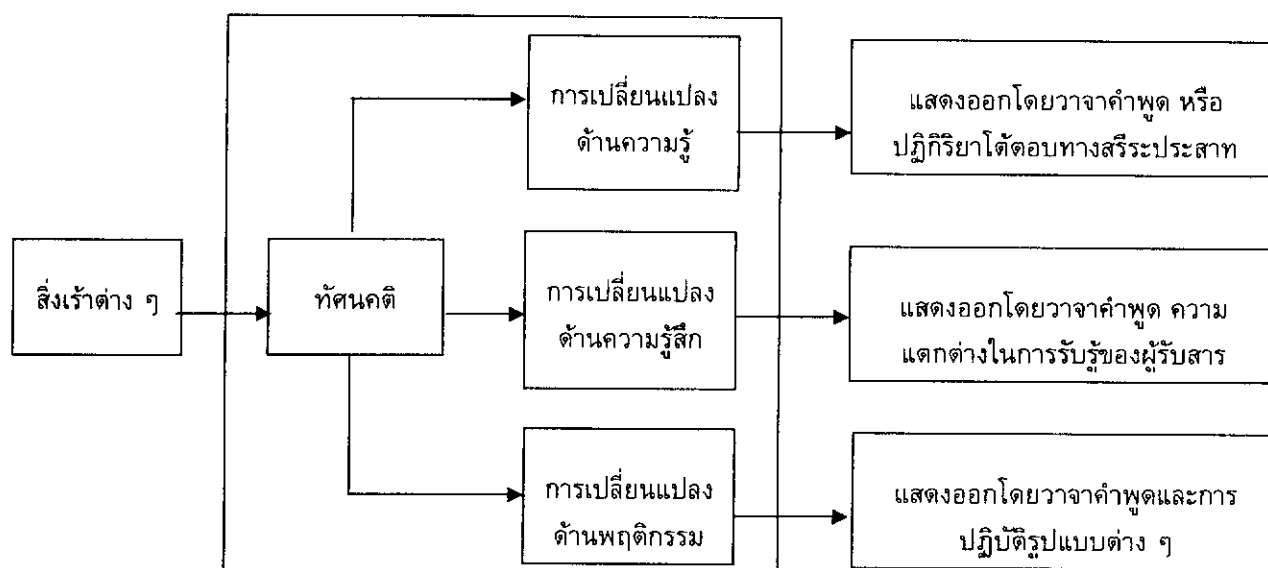
องค์ประกอบของทัศนคติ

ทิตยา สุวรรณะชญ (2527 : 79-80) กล่าวว่า องค์ประกอบของทัศนคติ แบ่งเป็น 3 ส่วน คือ

1. ส่วนของความรู้สึก (Affective Component) หมายถึง บรรดาความรู้สึกที่ชอบ ไม่ชอบ รักเกลียดกลัว ซึ่งเป็นอารมณ์เรื่องราวของบุคคลหรือในสังคมไทยก็คือในเรื่องของใจนั่นเอง

2. ส่วนของสติและเหตุผล (Cognitive Component) เป็นเรื่องของการใช้เหตุผลของแต่ละบุคคลในการจำแนกแยกแยะความแตกต่าง ตลอดจนต่อเนื่องในการพิจารณาในส่วนนี้จะมีลักษณะปลอดจากอารมณ์แต่เป็นเรื่องของเหตุผล อันสืบเนื่องมาจากความเชื่อของบุคคล

3. ส่วนของแบบพฤติกรรม (Behavioral Component) หมายถึง แนวโน้มที่จะมีพฤติกรรม (Action Tendency) แนวโน้มที่จะมีพฤติกรรมนี้จะมีความสัมพันธ์ต่อเนื่องกับส่วนของความรู้สึก ตลอดจนส่วนของสติและเหตุผล ส่วนของพฤติกรรมแบบนี้จะเป็นส่วนของบุคคลพร้อมที่จะแสดงปฏิกิริยา แสดงออกต่อเหตุการณ์หรือสิ่งใดสิ่งหนึ่ง



ภาพประกอบ 2 ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติกับการเปลี่ยนแปลงภายนอกและการเปลี่ยนแปลงภายใน

ที่มา : อรรถธรณ ปิลันธน์โอวาท . (2537 : 14)

มอริส (บิงอร์ ภูวภิรมย์ขวัญ. 2526 : 288 ; อ้างอิงจาก Moris. 1979) กล่าวว่า ทัศนคติประกอบด้วยองค์ประกอบ 3 ส่วน คือ

1. ความเชื่อ (Beliefs) รวมทั้งความจริง (Facts) ความคิดเห็น (Opinions) และความรู้สึกรวม (General Knowledge) ที่มีต่อสิ่งนั้น
2. ความรู้สึก (Feelings) รวมถึง ความรัก ความเกลียด ชอบ ไม่ชอบ และการประเมิน (Evaluation) สิ่งต่าง ๆ
3. แนวโน้มจะแสดงพฤติกรรม (Tendency to Behavior) หรือการกระทำ (Action) อย่างใดอย่างหนึ่งต่อสิ่งนั้น ความคิดเห็น (ความเชื่อ) และความรู้สึกที่มีต่อสิ่งนั้น อาจเป็นพฤติกรรมที่ดีหรือไม่ดีก็ได้

สร้อยตระกูล (ติวยานนท์) อรรถมานะ (2541 : 64-65) กล่าวว่า แม้ทัศนคติของแต่ละบุคคลจะแตกต่างกัน แต่องค์ประกอบที่สำคัญของทัศนคติโดยทั่วไปจะเหมือนกัน อันประกอบด้วย

1. องค์ประกอบด้านความคิดความเข้าใจ (Cognitive Component) ความคิด ความเข้าใจนี้ จะเป็นการแสดงออกซึ่งความรู้หรือความเชื่อซึ่งเป็นผลมาจากการเรียนรู้ในประสบการณ์ต่าง ๆ จากสภาพแวดล้อมอันเป็นเรื่องของปัญหาในระดับที่สูงขึ้น กล่าวคือคนที่บุคคลจะมีทัศนคติต่อสิ่งใดนั้นจำเป็นต้องมีความรู้ในสิ่งนั้นเสียก่อน เพื่อจะได้รู้ว่าสิ่งนั้นเป็นประโยชน์หรือโทษเพียงใด ดังนั้นจะเห็นได้ว่าปริมาณการรู้ต่อสิ่งใด จะทำให้เกิดทัศนคติในแต่ละบุคคลแตกต่างกัน

2. องค์ประกอบด้านความรู้สึก (Affective Component) องค์ประกอบด้านความรู้สึกนี้เป็นสภาพทางอารมณ์ (Emotion) ประกอบกับการประเมิน (Evaluation) ในสิ่งนั้น ๆ อันเป็นผลจากการเรียนรู้ในอดีต ดังนั้นจึงเป็นการแสดงออกซึ่งความรู้สึกอันเป็นการยอมรับ เช่น ชอบ ถูกใจ หรือปฏิเสธต่อสิ่งนั้น ความรู้สึกนี้อาจทำให้บุคคลเกิดความยึดมั่นและอาจแสดงปฏิกิริยาตอบโต้หากมีสิ่งขัดขวางความรู้สึกดังกล่าว เมื่อบุคคลมีความรู้สึกต่อสิ่งใดมาแล้วและความรู้สึกนั้นมากพอที่จะรู้ว่าสิ่งนั้นดีมีประโยชน์ บุคคลจะเกิดความรู้สึกชอบสิ่งนั้น แต่ถ้ารู้สิ่งนั้นไม่ดีบุคคลก็จะเกิดความรู้สึกไม่ชอบ

3. องค์ประกอบด้านแนวโน้มของพฤติกรรม (Behavioral Tendency Component) หมายถึง แนวโน้มของบุคคลที่จะแสดงพฤติกรรมหรือปฏิบัติต่อสิ่งที่ตนชอบหรือเกลียด อันเป็นการตอบสนองหรือการกระทำในทางใดทางหนึ่ง ซึ่งเป็นผลมาจากความคิด ความเชื่อ ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งเร้านั้น ๆ โดยเมื่อบุคคลเกิดความรู้สึกแล้วและเกิดความรู้สึกดีหรือไม่ดี ชอบหรือไม่ชอบเกิดขึ้น บุคคลก็จะพร้อมที่จะกระทำอย่างหนึ่งอย่างใด หรือแสดงพฤติกรรมออกมา

อย่างไรก็ตาม ถึงแม้ว่าองค์ประกอบของทัศนคติทั้งด้านความคิด ความรู้สึก และแนวโน้มของพฤติกรรมนี้จะมีลักษณะสอดคล้องไปในทางเดียวกันก็ตาม แต่ก็อาจมีปรากฏการณ์ที่ไม่สอดคล้องสัมพันธ์กันของปัจจัยทั้งสามอยู่ นั่นคือ พฤติกรรมอาจเกิดขึ้นในลักษณะที่ไม่สอดคล้องกับความคิด หรือความรู้สึกของบุคคลนั้น ๆ ทั้งนี้เพราะอิทธิพลของตัวแปรอื่น อันได้แก่สภาพแวดล้อม

แหล่งที่ก่อให้เกิดทัศนคติ

สิ่งที่เป็นปัจจัยสำคัญที่ก่อให้เกิดทัศนคติของบุคคลนั้น มีการให้แนวความคิดจากนักวิชาการต่าง ๆ ดังนี้

Statt (1997) ได้กล่าวเกี่ยวกับแหล่งที่มาของทัศนคติไว้ว่า ทัศนคตินั้น ได้ก่อเกิดมาจากหลายแห่ง ซึ่งแห่งแรกได้แก่ ครอบครัว (Family) ถือเป็นสถาบันแรกในชีวิตของบุคคลที่ทำหน้าที่ปลูกฝังความเชื่อ ความรู้สึก และพฤติกรรมต่าง ๆ ลำดับต่อมาคือ กลุ่มเพื่อน (Peers) และจากประสบการณ์ตรง (Direct Experience) ซึ่งเป็นแหล่งที่มาของทัศนคติที่สำคัญ

และเช่นเดียวกับ Assael (1995) ทัศนคติเกิดจากกระบวนการเรียนรู้ที่มีผลกระทบมาจากปัจจัยดังนี้ คือ อิทธิพลจากครอบครัว อิทธิพลจากกลุ่มเพื่อน และข้อมูลเดิมที่มี หรือประสบการณ์รวมถึงบุคลิกภาพ ซึ่งสิ่งเหล่านี้ส่งผลต่อทัศนคติต่อบุคลากรโดยตรง

ประเภทของทัศนคติ

บุคคลสามารถแสดงทัศนคติออกได้เป็น 3 ประเภทด้วยกัน (วิรัช ลภีรัตนกุล, 2524 อ้างอิงใน ศุภกัญญา นาณนิติธาดา, 2539) ดังนี้

1. ทัศนคติเชิงบวก (Positive Attitude) เป็นทัศนคติที่ชักนำให้บุคคลแสดงออกพฤติกรรมในด้านดีต่อบุคคล ต่อเรื่องราว และต่อสิ่งต่าง ๆ ก่อให้เกิดความรู้สึกที่ดี ก่อเกิดความร่วมมือในทุกกิจกรรม นับว่าเป็นพื้นฐานที่ดีในการยอมรับความคิดหรือการยอมรับข้อมูลใหม่ ๆ

2. ทัศนคติเชิงลบ (Negative Attitude) เป็นทัศนคติที่สร้างความรู้สึกที่ไม่ดีต่อบุคคลต่อเรื่องราวหรือต่อสิ่งต่าง ๆ มักจะเกิดพร้อมกับความไม่พอใจ เป็นสิ่งที่เป็นอคติในจิตใจของบุคคลกรนำไปสู่การด่วนสรุป ด่วนตัดสินใจในเรื่องต่างๆ อาจทำให้งานที่รับผิดชอบเกิดความเสียหายได้

3. ทัศนคติเฉย (Passive Attitude) เป็นทัศนคติที่บุคคลไม่แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับบุคคลเกี่ยวกับเรื่องราว หรือต่อสถานการณ์ต่าง ๆ ซึ่งมักมีสาเหตุจากความห่างไกลจากผลกระทบที่จะเกิดขึ้นกับตัวบุคคลกรเอง หรืออาจจะขาดความรู้หรือข้อมูลที่ชัดเจนเกี่ยวกับเรื่องนั้น ๆ ทำให้เกิดความไม่สนใจทั้ง ๆ ที่อาจส่งผลต่องานและต่อตัวบุคคลกรเองก็ได้

ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติและพฤติกรรม

จากการศึกษาความหมายของพฤติกรรม จะพบว่าองค์ประกอบของทัศนคติเป็นองค์ประกอบที่ไม่ได้อยู่ลอย ๆ แต่มีความสัมพันธ์เชื่อมโยงกัน ซึ่งนำไปสู่พฤติกรรมในที่สุด อย่างไรก็ตามการสรุปว่าทัศนคติจะนำไปสู่พฤติกรรมทุกครั้งนั้นไม่ใช่สิ่งที่จำเป็นเสมอไป จากผลงานวิจัยด้านทัศนคติของนักวิชาการหลายท่านให้ข้อสรุปได้อย่างหนึ่งว่า ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติและพฤติกรรมนั้นไม่ใช่สิ่งที่เกิดขึ้นตรงไปตรงมา อย่างไรก็ตามทัศนคติเป็นสิ่งที่มอิทธิพลต่อการแสดงออกของมนุษย์หรือพฤติกรรมว่าจะออกมาเป็นเช่นไร แม้ว่าอาจจะไม่ใช่สิ่งที่มีอิทธิพลสูงในสถานการณ์ที่เกิดขึ้น

แคทซ์และคณะ ได้ให้คำอธิบายว่า ผู้รับสารแต่ละคนมีสภาพทางสังคมและจิตใจที่แตกต่างกัน จึงมีความต้องการต่าง ๆ รวมถึงความต้องการมีความรู้ ความเข้าใจ ในสภาวะแวดล้อมของตน และความต้องการที่แตกต่างกัน ทำให้มีความคาดหวังจากข้อมูลข่าวสารที่ได้รับว่าจะสามารถสนองความต้องการเหล่านั้นได้อย่างพึงพอใจ ซึ่งส่งผลให้เกิดความพึงพอใจ ความต้องการหรือผลอื่น ๆ ที่บางครั้งมิได้คาดหมายมาก่อน

ผลกระทบจากทัศนคติของพนักงาน

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2541 : 96) ทัศนคตินับเป็นสิ่งที่วัดพฤติกรรมของบุคลากรได้เป็นอย่างดีเพราะเป็นสิ่งที่สามารถบ่งบอกได้ถึงการแสดงออกในพฤติกรรมต่างๆ ได้กล่าวคือทัศนคติต่องานในเชิงบวกจะช่วยบ่งชี้พฤติกรรมในเชิงสร้างสรรค์ที่จะมีขึ้นในตัวพนักงานตรงข้ามกับทัศนคติต่องานในเชิงลบ ก็จะช่วยให้เห็นถึงพฤติกรรมในเชิงลบได้เช่นกัน

พฤติกรรมทั้งสองแบบนี้ล้วนมีผลกระทบโดยตรงต่อการดำเนินงานขององค์กรทั้งสิ้น แต่จะมีความมากมายแตกต่างกันออกไป หากพนักงานมีทัศนคติในด้านลบ หรือเกิดความไม่พอใจในการทำงานขึ้นปัญหาตามมานั้นมีมากมาย ซึ่งพฤติกรรมที่แสดงออกอาจเป็นได้ทั้งในเชิงความคิด หรือด้านจิตใจ (Psychological withdrawal) เช่น นั่งฝันกลางวันไปเรื่อยไม่ตั้งใจทำงาน หรือแสดงออกมาด้วยการกระทำ (Physical withdrawal) เช่น ขาดงานโดยพลการ กลับบ้านก่อนเวลา หยุดพักนานเกินไป ทำงานช้าลง ไปจนถึงการมีพฤติกรรมที่ก้าวร้าว รุนแรง การลาออก ตรงข้ามถ้าพนักงานที่มีความพอใจในงาน มีทัศนคติที่ดีต่อองค์กรและงาน พฤติกรรมในการทำงานย่อมแสดงออกแต่สิ่งที่ดีๆ เช่น ทำงานในหน้าที่อย่างเต็มที่และจะทำงานเกินหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายอีกด้วย

ทฤษฎีเครื่องล่อใจ (Incentive Theories)

แดทซ์ (พัชนี วรกวิน. 2521:84-85 ; อ้างอิงจาก Katz. n.d.) กล่าวว่า “บุคคลจะมีทัศนคติต่อ สิ่งใดจะต้องเชื่อแล้วว่าสิ่งนั้นจะมีประโยชน์ หรือสร้างความพอใจให้แก่ตน” ซึ่งเกิดจากแรงจูงใจพื้นฐานและ ได้แบ่งหน้าที่ของทัศนคติออกเป็น 4 ประเภท ดังนี้

1. ทัศนคติเป็นเครื่องมือทำให้บุคคลไปสู่จุดหมาย และช่วยในการปรับตัว
2. ทัศนคติช่วยป้องกันตัวเองได้ เป็นการเชื่อเพื่อบิดเบือนความจริงทำให้สบายใจขึ้นหรือป้องกันไม่ให้สิ่งที่ไม่ดีมาใกล้ตัว
3. ทัศนคติช่วยในการแสดงพฤติกรรม บุคคลมีทัศนคติเช่นไรจะพยายามแสดงพฤติกรรมเช่นนั้น
4. ทัศนคติช่วยทำหน้าที่ให้เกิดความรู้

ทฤษฎีการกระทำที่มีเหตุผล (The Reasoned Action Theory)

ฟิชเชินและไอเซน (สุพล คำน้อย. 2538 : 22-24 ; จาก Fishbein & Ajzen. 1980) อธิบายว่าทฤษฎีนี้ได้เป็นทฤษฎีว่าด้วยการเปลี่ยนทัศนคติ แต่เป็นทฤษฎีที่ต้องอธิบายความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติกับพฤติกรรม ซึ่งเป็นแนวทางในการเข้าใจการเปลี่ยนทัศนคติและพฤติกรรมที่มีเหตุผลสนับสนุนและมีข้อมูลสนับสนุน จึงน่าที่จะศึกษาทฤษฎีนี้

ทฤษฎีนี้อธิบายความสัมพันธ์ว่า เจตนาเป็นสาเหตุให้เกิดพฤติกรรม และเจตนา ก็เกิดขึ้นมาจากคตินี้ที่มีต่อพฤติกรรมนั้น กับปทัสฐานที่เป็นอัตวิสัย คือ Subjective Norm โดยทัศนคติต่อพฤติกรรมได้รับอิทธิพลจากความเชื่อที่ว่า พฤติกรรมย่อมก่อให้เกิดผลกระทบและการประเมินผล

กรรมว่ามีค่าสูงต่ำอย่างไร ส่วนปทัสฐานของแต่ละคนได้รับอิทธิพลมาจาก 2 แหล่งคือ ความเชื่อที่เกิดจากการได้เรียนรู้ว่าบุคคลที่ตนเชื่อถือ คิดว่าควรกระทำหรือไม่กระทำพฤติกรรมนั้น ซึ่งบุคคลดังกล่าวเป็นใครก็ได้ที่มีอิทธิพลต่อเขา ขณะเดียวกันบุคคลจะกระทำสิ่งใดก็ตามย่อมต้องการแรงจูงใจที่จะกระทำตามความเชื่อของบุคคลที่มีอิทธิพลต่อเขา จุดสำคัญของทฤษฎีอยู่ที่ว่า ไม่ว่าจะเป็นการเปลี่ยนทัศนคติ ปทัสฐานและเจตนา หรือ พฤติกรรม เราต้องพยายามเปลี่ยนที่ความเชื่ออันเป็นองค์ประกอบของทัศนคติเสียก่อน และจะต้องเป็นความเชื่อพื้นฐานจริง ๆ ของคน ๆ นั้น เช่น หากต้องการให้นายสมชายเลิกสูบบุหรี่ เราต้องให้ความรู้เขาว่าสูบบุหรี่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ ถ้าเราให้เหตุผลว่าแฟนเขาเหมือนบุหรี่ เหตุผลนี้ไม่ใช่ความเชื่อพื้นฐาน ถึงแม้ว่าเขาจะเปลี่ยน พฤติกรรมเพราะแฟนของเขามีอิทธิพลต่อเขา แต่พฤติกรรมนี้จะไม่คงทน เพราะหากเขาเลิกกับแฟนของเขา แรงจูงใจที่จะกระทำตามความคิดและความเชื่อของแฟนเขาก็จะหมดไป เจตนาที่จะเลิกสูบบุหรี่ก็จะหายไปเช่นกัน

สำหรับตัวแปรภายนอก เช่น เพศ อายุ บุคลิกภาพ ทฤษฎีนี้ไม่ได้ให้ความสำคัญมากนัก เพียงแต่จะช่วยให้การทดสอบมีความเชื่อถือได้ ทำให้สามารถทำนายเจตนาในการแสดงพฤติกรรมได้อย่างถูกต้องในระดับความเชื่อมั่นสูง

กล่าวโดยสรุปคือ ทฤษฎีนี้อธิบายว่าทัศนคติเป็นตัวแปรประกอบตัวหนึ่งเท่านั้น ตัวแปรที่สำคัญในการกำหนดพฤติกรรมหรือไม่ นั่นคือ ความตั้งใจหรือเจตนาถ้าสามารถวัดหรือรู้จักตัวแปรนี้ได้ย่อมจะสามารถทำนายพฤติกรรมได้ นอกจากนี้แรงจูงใจอันเกิดจากความต้องการที่จะกระทำตามบุคคลที่มีอิทธิพลต่อตน (Reference Person) และความคิดของบุคคลผู้นั้นเป็นสาเหตุสำคัญอย่างหนึ่งเท่ากับทัศนคติ ซึ่งจะเป็นตัวกระตุ้นหรือมีอิทธิพลต่อเจตนาที่จะแสดงออกพฤติกรรม ดังนั้นเราไม่อาจเปลี่ยนทัศนคติของบุคคล โดยอาศัยเพียงการเสนอข้อมูล เราต้องอาศัยปัจจัยอื่นด้วย ได้แก่ ปัจจัยที่เกี่ยวกับบุคคลหรือกลุ่มคนที่มีอิทธิพลให้เรากระทำตาม

จากทฤษฎีดังกล่าวข้างต้นแสดงให้เห็นว่าทัศนคติดำเนินเปลี่ยนแปลง ด้วยสถานการณ์ แรงจูงใจ วิธีการ และเหตุผลที่แตกต่างกันไป ซึ่งสามารถนำมาใช้เป็นแนวทางในการศึกษาครั้งนี้

การวัดทัศนคติ

การวัดทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เราอาจวัดองค์ประกอบใดองค์หนึ่ง หรืออาจวัด องค์ประกอบทางการรู้ องค์ประกอบทางความรู้สึกและองค์ประกอบทางการกระทำพร้อมกันไปเลยก็ได้ การวัดทัศนคตินั้นเขาจะวัดออกมาในลักษณะของ ทิศทาง (Direction) และปริมาณ (Magnitude) ทั้งนี้เพราะมีเครื่องมือวัด และมีผู้นิยมสร้างเครื่องมือที่จะวัดในลักษณะนี้กันมาก

ทิศทาง (Direction) จะมีอยู่ 2 ทิศทาง คือ ทางบวก หรือ ทางลบ ทางบวกก็หมายถึงการประเมินค่าของการรู้ การรู้สึก และการกระทำไปในทางที่ดี ชอบ พอใจ ส่วนทางลบจะเป็นการประเมินค่าของการรู้ การรู้สึก และการกระทำไปในทางที่ไม่ดี ไม่ชอบ ไม่พอใจ

ปริมาณ (Magnitude) เป็นความเข้มข้นหรือความรุนแรงของทัศนคติไปในทิศทางที่พึงประสงค์หรือไม่พึงประสงค์นั่นเอง

-3 -2 -1 0 +1 +2 +3

ภาพประกอบ 3 แสดงทัศนคติให้เห็นเป็นเส้นตรง

คนที่มีความคิดรุนแรงอาจจะเป็นการรุนแรงในทางบวกหรือทางลบก็ได้ แต่ถ้ามีความคิดใกล้ศูนย์ก็แปลว่ามีความรุนแรงน้อย

นอกจากลักษณะ 2 ประการนี้แล้ว ทัศนคดียังมีลักษณะอื่น ๆ เช่น ความเด่นชัด (Salient) ความซับซ้อน (Complexity) ความรู้สึก (Consciousness) ความเป็นศูนย์กลาง (Centrality) เป็นต้น ซึ่งลักษณะเหล่านี้ยังไม่มีผู้นิยมสร้างเครื่องมือวัด

ดังที่กล่าวมาจะเห็นได้ว่าการวัดทัศนคติสามารถวัดออกมาในลักษณะของทิศทางและปริมาณ ซึ่งวิธีการวัดนั้นมีอยู่หลายวิธี การวัดทัศนคตินิยมใช้เครื่องมือที่เป็นแบบสอบถามมากที่สุด และก็มีผู้คิดแบบสอบถามกันอยู่เรื่อย ๆ แบบสอบถามที่ใช้กันมาก ได้แก่ มาตรวัดแบบลิเคิร์ท และมาตราส่วนแบบ Semantic Differential เป็นต้น ในที่นี้จะกล่าวถึงเฉพาะมาตราส่วนแบบลิเคิร์ท

มาตราส่วนแบบลิเคิร์ท (Likert Scales) เรนซิส ลิเคิร์ท (Rensis Likert) เป็นผู้คิดขึ้นและเป็นที่นิยมใช้กันแพร่หลาย เนื่องจากสามารถสร้างได้โดยไม่ยาก มาตรวัดทัศนคติแบบลิเคิร์ทนี้ประกอบไปด้วยข้อความที่แสดงถึงทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งเร้าอย่างใดอย่างหนึ่งแล้วมีคำตอบให้เลือก 5 คำตอบ ได้แก่ เห็นด้วยอย่างยิ่ง (Strongly Agree) เห็นด้วย (Agree) ไม่แน่ใจ (Undecided) ไม่เห็นด้วย (Disagree) และไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง (Strongly Disagree)

ประโยชน์จากการศึกษาทัศนคติ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2541 : 97) เพื่อประโยชน์การตัดสินใจ ทั้งในด้านการป้องกันและการแก้ไขปัญหาของพนักงาน แนวทางที่นิยมใช้ได้แก่ วิธีการออกแบบสำรวจความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อการทำงาน ซึ่งรู้จักกันทั่วไปในรูปของการสำรวจความคิดเห็น ทัศนคติ หรือการสำรวจคุณภาพชีวิตในการทำงาน หากดำเนินการอย่างถูกต้องตามระเบียบวิธีและมีการวางแผนและบริหารจัดการสำรวจให้เหมาะสมแล้วนั้นผลลัพธ์ที่ได้จะมีมากมายทั้งประโยชน์โดยตรงและอ้อม สรุปได้ดังนี้

1. เป็นการตรวจสอบและรู้เท่าทันความพอใจ และทัศนคติของพนักงานว่ามีความรู้สึกอย่างไรต่อหน่วยงาน (Monitoring attitudes)

2. ประโยชน์ในด้านการสื่อสารระหว่างฝ่ายต่าง ๆ ในองค์กร (The flow of communication) ซึ่งเป็นเสมือนการรู้เท่าทันความรู้สึกนึกคิดของพนักงาน ว่าต้องการอะไร คิดอย่างไรต่องาน มีความต้องการฝึกอบรมหรือไม่ (Training needs) เป็นต้น นอกจากนี้การสำรวจความคิดเห็นยังเป็นเครื่องมือช่วยฝ่ายบริหารในด้านวางแผนและจัดการโครงการใหม่ ๆ ขึ้นมาด้วย

พรณี ชูทัย (2522 : 65) กล่าวถึงประโยชน์ของทัศนคติ ดังนี้

1. หน้าที่ให้ความเข้าใจ ทัศนคติหลายอย่างช่วยให้เข้าใจโลกและสภาพแวดล้อม ได้เรียนรู้และเข้าใจการกระทำของบุคคลในสังคม สามารถอธิบายและคาดคะเนการกระทำของตนเองและผู้อื่น

2. หน้าที่ป้องกันตนเอง บ่อยครั้งที่สุดที่บุคคลต้องหาทางออกให้กับตัวเองเพื่อความสบายใจ เป็นต้นว่า คนที่ชอบว่าผู้อื่นตรง ๆ ก็หาทางออกปกป้องตนเองว่า การที่ตนกระทำเช่นนั้น เพราะมีความจริงใจต่อเพื่อน

3. หน้าที่ในการปรับตัว ทัศนคติจะช่วยบุคคลด้านการปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อมในสังคม โดยปกติมนุษย์มักคำนึงถึงผลประโยชน์ที่จะได้รับเป็นสำคัญและจะพัฒนาทัศนคติตามแนวทางที่คาดว่าจะสนองตอบความต้องการของตนได้

4. หน้าที่แสดงออกซึ่งค่านิยม ทัศนคติช่วยให้บุคคลได้แสดงออกซึ่งค่านิยมของตนเอง แนวคิดดังกล่าวแสดงให้เห็นว่าทัศนคติช่วยให้บุคคลมีความเข้าใจ และเรียนรู้สิ่งต่าง ๆ ตลอดจนสภาพแวดล้อมเพื่อช่วยให้สามารถเตรียมพร้อมที่จะกระทำการสิ่งหนึ่งสิ่งใด รวมทั้งแสดงออกซึ่งค่านิยมและทำให้คาดคะเนถึงผลที่จะได้ถ้าบุคคลมีทัศนคติต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดอย่างไร

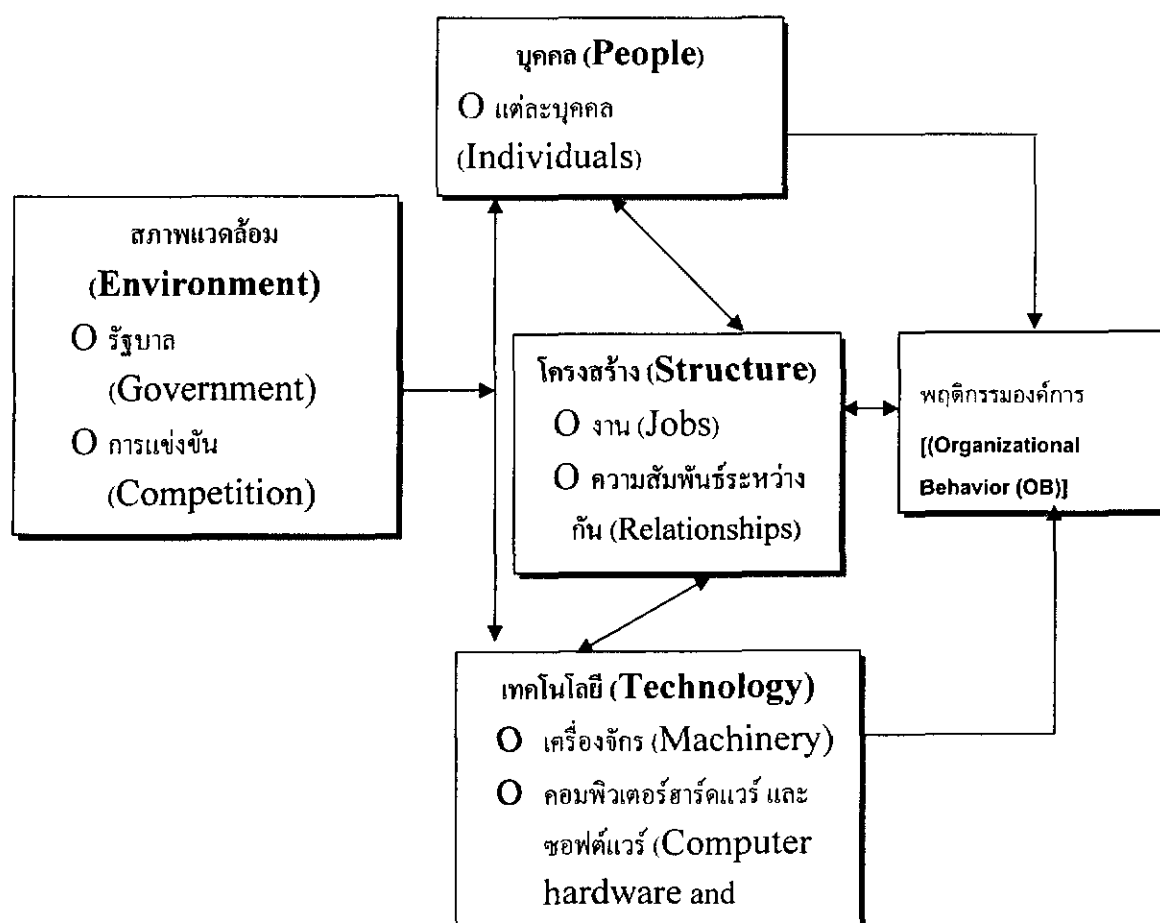
กล่าวโดยสรุป ทัศนคติ หมายถึงความรู้สึกหรือท่าทีของบุคคลที่แสดงให้เห็นถึงความชอบ - ไม่ชอบ พอใจ - ไม่พอใจ เป็นผลของความสัมพันธ์ระหว่าง การรับรู้ ความเชื่อ และอารมณ์ของบุคคล เมื่อบุคคลมีทัศนคติต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งไปในทางใด ก็มีแนวโน้มในการแสดงพฤติกรรมไปในทางนั้นเช่นกัน กล่าวได้ว่าทัศนคติมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการปฏิบัติงานและประสิทธิภาพขององค์กร ดังนั้นการวิจัยครั้งนี้จึงนำทัศนคติมากำหนดเป็นตัวแปรในการศึกษา

2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมองค์การ

พฤติกรรมองค์การ

พฤติกรรมองค์การ (Organizational Behavior) เป็นการศึกษาประยุกต์ใช้ความรู้เกี่ยวกับวิธีการที่บุคคลและกลุ่มใช้ปฏิบัติในองค์การ (Newstrom and Davis. 1997 : 5) เป็นขอบเขตของการศึกษาที่สำรวจถึงผลกระทบของบุคคล กลุ่ม และโครงสร้างที่จะมีผลต่อพฤติกรรมในองค์การ โดยมีจุดมุ่งหมายในการประยุกต์ใช้ความรู้เพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพขององค์การ ประกอบด้วย

1. บุคคล (People) ประกอบด้วยแต่ละบุคคล (Individuals) และกลุ่ม (Groups)
2. โครงสร้าง (Structure) ประกอบด้วย งาน (Jobs) และความสัมพันธ์ระหว่างกัน (Relationships)
3. เทคโนโลยี (Technology) ประกอบด้วย เครื่องจักร (Machinery) คอมพิวเตอร์ฮาร์ดแวร์ และซอฟต์แวร์
4. สภาพแวดล้อม (Environment) ประกอบด้วย รัฐบาล (Government) การแข่งขัน (Competition) และแรงกดดันสังคม (Societal pressures)



ภาพประกอบ 4 แสดงปัจจัยสำคัญที่มีผลกระทบต่อพฤติกรรมองค์การ (Key forces affecting organizational behavior) (Newstrom and Davis. 1997 : 6)

การพัฒนาโมเดลพฤติกรรมองค์การ

โมเดลพฤติกรรมองค์การ (Organizational behavior model) เป็นส่วนหนึ่งของความเป็นจริงซึ่งเป็นการนำเสนอพฤติกรรมองค์การ ดังรูป แสดงการกำหนดโมเดลโดยนำเสนอการวิเคราะห์ 3 ระดับ คือ การเปลี่ยนแปลงจากระดับส่วนบุคคล (Individual level) เป็นระดับกลุ่ม (Group level) และระดับระบบองค์การ (Organization system level) ตามลำดับ เราจะเพิ่มความมีระบบเพื่อให้เกิดความเข้าใจในพฤติกรรมองค์การแต่ละระดับจะมีการกำหนดโครงสร้างเกี่ยวกับพฤติกรรมของกลุ่มเพื่อที่จะทำให้เกิดพฤติกรรมองค์การ

กระบวนการเกิดพฤติกรรม

สรุป พยอมแย้ม (2545 : 21) กล่าวถึงกระบวนการเกิดพฤติกรรมอย่างน้อย 3 กระบวนการคือ

1. กระบวนการรับรู้ (Perception process) เป็นกระบวนการเบื้องต้นที่เริ่มจากการที่บุคคลได้รับ สัมผัสหรือรับข่าวสารจากสิ่งเร้าต่าง ๆ โดยผ่านระบบประสาทสัมผัส ซึ่งรวมถึงการรู้สึก (Sensation) กับสิ่งเร้าที่รับสัมผัสนั้นด้วย

2. กระบวนการคิดและเข้าใจ (Cognition process) เป็นกระบวนการที่ประกอบไปด้วยการเรียนรู้ การคิด และการจำ ตลอดจนการนำไปใช้หรือเกิดพัฒนาจากการเรียนรู้ นั้น ๆ ด้วยการสัมผัส การรู้สึก ที่นำมาสู่การคิดและเข้าใจ เป็นระบบการทำงานที่ซับซ้อนมาก และเป็นกระบวนการภายในทางจิตใจ

3. กระบวนการการแสดงออก (Spatial behavior process) หลังจากผ่านขั้นตอนของการรับรู้และการคิดและเข้าใจแล้ว บุคคลจะมีอารมณ์ตอบสนองต่อสิ่งที่ได้รับรู้ นั้น ๆ แต่ยังมีได้แสดงออกให้ผู้อื่นได้รับรู้ เป็นพฤติกรรมที่อยู่ภายใน (Covert behavior) แต่เมื่อได้คิดและเลือกที่จะแสดงการตอบสนองให้บุคคลอื่นสังเกตได้ เรียกว่าพฤติกรรมภายนอก (Over behavior) ซึ่งพฤติกรรมภายนอกนี้จะเป็นส่วนหนึ่งของพฤติกรรมที่มีอยู่ทั้งหมดภายในตัวบุคคล เมื่อมีปฏิกิริยาตอบสนองต่อสิ่งเร้าใดสิ่งเร้าหนึ่ง

สรุปได้ว่า พฤติกรรมองค์การ (Organizational Behavior) เป็นการศึกษาถึงผลกระทบต่อบุคคล กลุ่ม และโครงสร้าง เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานให้ประสบความสำเร็จ โดยมุ่งถึงการปรับปรุง เพิ่มผลผลิต ลดการขาดงาน และการออกจากงาน ตลอดจนการสร้างสภาพจิตใจให้กับบุคลากร ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจึงนำพฤติกรรมการทำงานของบุคลากรในองค์กรมากำหนดเป็นตัวแปร และใช้ในการสร้างแบบสอบถาม

3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจ

ความหมายของความรู้ (Knowledge)

เชดคัทส์ โมวาสินท์ (2525 : 87) ได้ให้ความหมายว่า ความรู้ เป็นความสามารถในอันที่จะทรงไว้ หรือรักษาไว้ ซึ่งเรื่องราวต่างๆ ที่บุคคลได้รับรู้ไว้ในสมอง และสามารถระลึกเกี่ยวกับเรื่องราวเหล่านั้นได้ เมื่อได้รับการกระตุ้นที่เหมาะสม

ซวาล แพรัตกุล (2526 : 11) ได้ให้ความหมายว่า ความรู้ คือบรรดาข้อเท็จจริง รายละเอียดของเรื่องราว และการกระทำใดๆ ที่มนุษย์ได้สะสมและถ่ายทอดกันต่อๆ มาแต่ในอดีต และเราสามารถรับทราบสิ่งเหล่านั้นได้

ประภาเพ็ญ สุวรรณ (2520 : 16) ได้ให้ความหมายว่า ความรู้เป็นพฤติกรรมขั้นต้น ซึ่งผู้เรียนเพียงจำได้ อาจจะโดยการนึกได้หรือโดยการมองเห็นหรือได้ยิน จำได้ ความรู้ขั้นนี้ ได้แก่ ความรู้เกี่ยวกับคำจำกัดความ ความหมาย ข้อเท็จจริง ทฤษฎี กฎ โครงสร้าง และวิธีการแก้ปัญหาเหล่านี้

ไพศาล หวังพานิช (2523 : 147) ได้ให้ความหมายว่า ความรู้ หมายถึง บรรดาข้อเท็จจริง หรือ รายละเอียดของเรื่องราว การกระทำอันเป็นประสบการณ์ของบุคคลซึ่งสะสมและถ่ายทอดสืบต่อกันไป

พัลลรินธ์ พันธุ์แน่น (2543 : 13) ความรู้เป็นสิ่งที่เกี่ยวข้องกับความจริง (Truth) ข้อเท็จจริง (Facts) กฎเกณฑ์ และโครงสร้างที่เกิดขึ้นของการศึกษาหรือค้นคว้า หรือเป็นการสะสมประสบการณ์ ซึ่งความรู้จะเป็นพฤติกรรมเบื้องต้นที่ผู้เรียนสามารถจำได้หรือระลึกได้ โดยการมองเห็น ได้ยิน และต้องอาศัยเวลา

วิชัย วงษ์ใหญ่ (2523 : 130) ได้ให้ความหมายว่า ความรู้ คือ การแสดงออกของสรรพภาพสมองด้านความจำ โดยใช้วิธีให้ระลึกออกมาเป็นหลัก

Bloom (1971 : 271) ได้ให้ความหมายของความรู้ว่าเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการระลึกถึงสิ่งเฉพาะเรื่องหรือเรื่องทั่วไประลึกถึงวิธีการ กระบวนการ หรือสถานการณ์ต่างๆ โดยเน้นความจำ

Good (1973 :325) ได้ให้ความหมายของความรู้ว่า ความรู้เป็นข้อเท็จจริง (Fact) ความจริง (Truth) กฎเกณฑ์และข้อมูลต่างๆ ที่มนุษย์ได้รับและสะสมรวบรวมไว้

ความหมายของความเข้าใจ

ล้วน และ อังคณา สายยศ (2539 : 136) ได้กล่าวว่า ความเข้าใจหมายถึงความสามารถในการแปลความ ตีความ และขยายความได้

ไพศาล หวังพานิช (2526: 105) กล่าวถึงความเข้าใจว่า หมายถึง ความสามารถในการนำความรู้ความจำไปดัดแปลง ปรับปรุงเพื่อให้สามารถจับใจความ อธิบาย หรือเปรียบเทียบ ย่นย่อ

เรื่องราว ความคิด ข้อเท็จจริงต่าง ๆ ทั้งยังสามารถอธิบายและเปรียบเทียบสิ่งที่ลักษณะและสภาพ คล้ายคลึงเป็นทำนองเดียวกับของเดิมได้ บุคคลที่มีความเข้าใจในสิ่งใด จะสามารถแปลความหมาย หรือตีความ หรือขยายความเกี่ยวกับสิ่งนั้นได้

ประภาเพ็ญ สุวรรณ (2520 : 16) ได้ให้ความหมาย ความเข้าใจว่า เมื่อบุคคลได้มี ประสบการณ์กับข่าวสารหนึ่ง ๆ อาจจะโดยการได้ฟัง ได้อ่าน ได้เขียน เป็นที่คาดว่าบุคคลนั้นจะทำความเข้าใจกับข่าวสารนั้น ๆ ความเข้าใจนี้เองอาจจะแสดงออกในรูปของทักษะหรือความสามารถต่อไปนี้

- การแปล (Translation) หมายความว่า ความสามารถเขียนบรรยายเกี่ยวกับข่าวสาร นั้น ๆ ได้ใช้คำพูดของตนเอง ซึ่งออกมาในรูปแบบที่แตกต่างจากเดิม
- การให้ความหมาย (Interpretation) หมายถึง การให้ความหมายต่อสิ่งต่าง ๆ หรือ ข่าวสารต่าง ๆ ซึ่งออกมาในรูปความคิดเห็น หรือข้อสรุปตามที่บุคคลนั้นเข้าใจ
- การคาดคะเน (Extrapolation) หมายถึง ความสามารถในการตั้งความหมายหรือ คาดหวังว่าจะอะไรจะเกิดขึ้น ซึ่งความสามารถนี้จะเกิดจากความเข้าใจสภาพการณ์ และแนวโน้มที่อธิบายไว้ในข่าวสารนั้น ๆ

โครงสร้างของความรู้

Bloom และคณะ (อ้างอิงจาก บัณลือ.2534: 155) แบ่งพฤติกรรมโครงสร้างความรู้ออกเป็น 6 ขั้นตอน โดยเรียงจากขั้นง่ายไปหาขั้นยาก สรุปได้ดังนี้

ขั้นที่ 1 ความรู้-ความจำ (Knowledge) หมายถึง การระลึกได้ ความรู้นั้นสามารถยกมา อ้างอิงเพื่อสนับสนุนในสิ่งที่ตนต้องการทำความเข้าใจกระจ่างขึ้น

ขั้นที่ 2 ความเข้าใจ (Comprehension) หมายถึง สามารถอธิบายชี้แจง โดยการแปลความ ตีความ สรุปความ พยากรณ์ ยกตัวอย่างประกอบได้

ขั้นที่ 3 การนำไปใช้ (Application) หมายถึง สามารถนำความรู้ไปใช้ในสถานการณ์หรือ นำเอากฎ สูตร หลักการมาใช้ในการแก้ปัญหา

ขั้นที่ 4 การวิเคราะห์ (Analysis) หมายถึง สามารถแยกแยะให้เห็นส่วนประกอบ จำแนก ประเภท หาความสัมพันธ์ของส่วนย่อยของสิ่งของตั้งแต่สองสิ่งขึ้นไป

ขั้นที่ 5 การสังเคราะห์ (Synthesis) หมายถึง สามารถนำเอาส่วนย่อย ๆ มาประกอบเป็น สิ่งใหม่ เรียบเรียงเรื่องราว ออกแบบการทดลอง การเรียนรู้ระดับนี้เน้นความสร้างสรรค์

ขั้นที่ 6 การประเมินผล (Evaluation) หมายถึง ความสามารถในการตีราคาประมาณจัดกลุ่ม วิจัยโดยใช้สถิติเป็นเครื่องสนับสนุนว่าดี ปานกลาง เลว

จากโครงสร้างความรู้ของ Bloom เห็นได้ว่า ความจำเป็นความรู้พื้นฐาน ถ้าไม่มีความจำเป็น แล้วจะเกิดความเข้าใจไม่ได้ ในทำนองเดียวกัน การนำไปใช้จะเกิดไม่ได้ ถ้าไม่มีความเข้าใจเป็น เช่นนี้เรื่อยไปทุกขั้น จากขั้น 2 ไปถึงขั้น 6 ซึ่งเป็นขั้นสุดท้าย

การวัดความรู้

ไพศาล หวังพานิช (2526: 34-36) ได้แบ่งรูปแบบข้อสอบหรือแบบทดสอบไว้ 3 ลักษณะ คือ

1. ข้อสอบแบบปากเปล่า (Oral Test) เป็นการสอบแบบใช้การโต้ตอบด้วยวาจาหรือคำพูดของผู้ทำการสอบและผู้ถูกสอบโดยตรง การสอบแบบนี้มักต้องสอบเป็นรายบุคคล (Individual Test) ปัจจุบันการสอบแบบปากเปล่า ไม่นิยมใช้ในการสอบวัดความรู้ความสามารถด้านพุทธิสัย แต่ยังคงมีใช้กับการสอบวัดเกี่ยวกับความคิดเห็นที่ ความสนใจ ทักษะคิดต่าง ๆ หรือเพื่อวัดบุคลิกภาพบุคคล โดยเรียกเป็นการสัมภาษณ์ (Interview) แทนการสอบ

2. ข้อสอบแบบข้อเขียน (Written Test หรือ Paper-Pencil Test) เป็นรูปแบบของการสอบที่พัฒนามาจากการสอบแบบปากเปล่าเพื่อให้เหมาะสมกับการสอบของบุคคลจำนวนมากๆ ได้พร้อม ๆ กันจึงใช้เวลาในการสอบน้อยลง เมื่อเปรียบเทียบกับ การสอบแบบปากเปล่า การสอบแบบใช้ข้อเขียนจะมีลักษณะที่ด้อยกว่าตรงที่เป็นการวัดเพียงพฤติกรรมประติษฐ์ของเด็กเล็กเท่านั้น ไม่สามารถเห็นพฤติกรรมการแสดงออกที่แท้จริงได้ แต่เมื่อพิจารณาในด้านความเหมาะสมและคะแนนที่ได้จากการสอบแล้ว การสอบแบบข้อเขียนสะดวกและถูกต้องมากกว่า ข้อสอบแบบข้อเขียนสามารถแบ่งได้เป็น 2 แบบ ตามลักษณะคำถามและวิธีตอบคำถาม คือแบบความเรียงเป็นแบบทดสอบที่ต้องการให้ผู้ตอบอธิบาย บรรยาย ประพันธ์หรือวิจารณ์เรื่องราวเกี่ยวกับความรู้นั้น และแบบจำกัดคำตอบ เป็นแบบทดสอบที่ให้ผู้ถูกสอบพิจารณาเปรียบเทียบตัดสินข้อความหรือรายละเอียดต่าง ๆ ซึ่งมีอยู่ 4 แบบคือ แบบถูกผิด แบบเติมคำ แบบจับคู่ และแบบเลือกตอบ

3. ข้อสอบภาคปฏิบัติ (Performance Test) เป็นข้อสอบที่ไม่ต้องการให้ผู้สอบตอบสนองออกมาในรูปคำพูดปากเปล่า หรือโดยการเขียนหรือทำเครื่องหมายใด ๆ เหมือนสองแบบแรก แต่มุ่งให้ผู้สอบแสดงพฤติกรรมตอบสนองด้วยการปฏิบัติหรือการกระทำจริง ซึ่งได้แก่ข้อสอบในวิชาที่เน้นภาคปฏิบัติเป็นหลัก เช่น ดนตรี วาดรูป การช่าง พลศึกษา เป็นต้น ข้อสอบประเภทนี้จึงเหมาะที่จะใช้วัดคุณลักษณะด้านทักษะพิสัย การตรวจให้คะแนนก็ดูจากผลงานการปฏิบัติของเด็ก โดยต้องคำนึงทั้งด้านผลปฏิบัติ (Product) และด้านวิธีการปฏิบัติ (Procedure) ประกอบกัน

กล่าวโดยสรุป ความรู้เป็นสิ่งที่เกี่ยวข้องกับความจริง ข้อเท็จจริง หรือรายละเอียดของเรื่องราว ซึ่งได้จากการสังเกต ประสบการณ์ การค้นคว้า หรือการรับรู้ เป็นปัจจัยสำคัญของทัศนคติ และการมีส่วนร่วม ซึ่งในการศึกษาค้นคว้านี้จึงใช้ความรู้เป็นตัวแปรต้นในการศึกษาค้นคว้านี้ด้วย

4. เอกสารที่เกี่ยวข้องกับหลักเกณฑ์วิธีการที่ดีในการผลิตยา

ผู้ผลิตมีหน้าที่รับผิดชอบในการผลิตยาที่มีคุณภาพปลอดภัย มีประสิทธิภาพ ในขณะเดียวกัน สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา มีหน้าที่ตรวจสอบการปฏิบัติตามหลักเกณฑ์วิธีการที่ดีในการผลิตยา (Good Manufacturing Practice, GMP) ของผู้ผลิต เพื่อให้เกิดความเชื่อมั่นว่า ยาที่ผลิตขึ้นมีคุณภาพมาตรฐานตามที่กำหนดไว้

เหตุใดผู้ผลิตต้องปฏิบัติตาม GMP

ผู้ผลิตต้องปฏิบัติตาม GMP ด้วยวัตถุประสงค์ที่สำคัญ ๆ 3 ประการคือ

1. เพื่อทำให้เกิดความมั่นใจว่า ยาที่ผลิตขึ้นมีคุณภาพมาตรฐาน ตามที่กำหนด
2. ป้องกันการปนเปื้อนจากสิ่งปนเปื้อนต่าง ๆ ที่อาจเป็นอันตรายต่อผู้ช้ยาได้ เช่น จุลินทรีย์ เศษแก้ว และการปนเปื้อนจากตัวยาต่างชนิดกัน
3. ป้องกันข้อผิดพลาดต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้น เช่น การชั่งตัวยาผิด การปิดฉลากผิด

ประวัติความเป็นมา

- กระทรวงสาธารณสุขได้เริ่มควบคุมการผลิตยา เมื่อมีการประกาศใช้พระราชบัญญัติ ยา พ.ศ. 2510 โดยหน่วยงานที่เรียกว่า กองควบคุมอาหารและยา สังกัดสำนักงาน ปลัดกระทรวงสาธารณสุข
- ต่อมาในปี พ.ศ. 2517 ได้มีการปรับปรุงฐานะกองควบคุมอาหารและยา เป็น สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา มีฐานะเทียบเท่ากรม
- สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา ได้เล็งเห็นความสำคัญของการพัฒนาอุตสาหกรรมยาภายในประเทศ จึงได้จัดทำและพิมพ์เผยแพร่หลักเกณฑ์ GMP เพื่อเป็นข้อแนะนำให้ผู้ผลิตใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงมาตรฐานการผลิตของตน

หลักเกณฑ์ GMP ที่ได้จัดทำและพิมพ์เผยแพร่

- ฉบับที่ 1 เมื่อปี พ.ศ. 2521 มีจำนวน 13 หน้า
- ฉบับที่ 2 เมื่อปี พ.ศ. 2530 มีจำนวน 19 หน้า
- ฉบับที่ 3 เมื่อปี พ.ศ. 2536 เป็นฉบับร่างมีจำนวน 44 หน้า และมีผลบังคับใช้ในปี พ.ศ. 2544 โดยอยู่ใน ระหว่างดำเนินการเป็นข้อบังคับตามกฎหมายที่ผู้ผลิตต้องปฏิบัติตาม เพื่อให้เกิดความมั่นใจต่อผู้บริโภคว่า ยาที่ผลิตมีคุณภาพมาตรฐานตามที่กำหนด

หลักเกณฑ์ GMP ฉบับที่ 1 (พ.ศ. 2521) มีหัวข้อสำคัญ ๆ ดังนี้

- บุคลากร
- สถานที่และอุปกรณ์การผลิต
- กระบวนการผลิต
- การควบคุมคุณภาพมาตรฐาน
- การตรวจสอบ
- บันทึกและรายงาน
- การวิจัยและพัฒนา
- ความคงสภาพ

หลักเกณฑ์ GMP ฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2530) มีหัวข้อสำคัญ ๆ ดังนี้

- บุคลากร
- สถานที่ผลิต
- สุขลักษณะ
- อุปกรณ์และเครื่องมือต่าง ๆ
- วัตถุดิบและวัสดุสำหรับการบรรจุ
- การดำเนินการผลิต
- การควบคุมคุณภาพ
- เอกสารการผลิต
- การตรวจสอบด้วยตนเอง
- การเรียกเก็บยาคืน
- บันทึกการจัดจำหน่าย
- ข้อร้องเรียน และรายงานอาการอันไม่พึงประสงค์จากการใช้ยา
- ยาคืน

**GMP ฉบับที่ 32 (พ.ศ. 2536) มีเนื้อหาสอดคล้องกับหลักเกณฑ์ GMP ขององค์การอนามัย
ฉบับปี ค.ศ. 1992 และมีหัวข้อสำคัญ ๆ ดังนี้**

- การบริหารงานด้านคุณภาพ
- บุคลากร
- อาคารสถานที่
- สุขลักษณะ

- อุปกรณ์และเครื่องมือต่าง ๆ
- วัตถุดิบ วัสดุสำหรับการบรรจุ และวัสดุอื่น ๆ
- การดำเนินการผลิต
- การควบคุมคุณภาพ
- หลักเกณฑ์วิธีการที่ดีในการควบคุมคุณภาพ
- เอกสาร
- การตรวจสอบความถูกต้อง
- การตรวจสอบตนเอง
- การเรียกเก็บยาคืน
- บันทึกการจัดจำหน่าย
- ขอร้องเรียน
- ยาคืน
- การผลิตยาปราศจากเชื้อ
- การผลิตเภสัชเคมีภัณฑ์ที่เป็นสารออกฤทธิ์

สาระสำคัญของหลักเกณฑ์ GMP

การบริหารงานด้านคุณภาพผู้บริหารระดับสูงมีหน้าที่รับผิดชอบในการกำหนดนโยบายด้วยคุณภาพ (Quality Policy) ซึ่งจะต้องสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ขององค์กรและความคาดหวังหรือความต้องการของลูกค้า ซึ่งมีการอนุมัติและประกาศใช้โดยผู้บริหารระดับสูง

การบริหารด้านคุณภาพ

พนักงานทุกระดับจะต้องทราบนโยบายด้านคุณภาพและตระหนักในหน้าที่รับผิดชอบของตนว่ามีผลต่อคุณภาพของผลิตภัณฑ์ยาอย่างไร

การบริหารงานด้านคุณภาพ

ผู้ผลิตจะต้องวางแผนและดำเนินการตามระบบประกันคุณภาพ เพื่อให้เกิดความมั่นใจว่าผลิตภัณฑ์ยาที่ผลิตขึ้น มีคุณภาพมาตรฐานที่กำหนดตลอดอายุการใช้ โดยจะต้องได้รับความร่วมมือจากพนักงานทุกระดับในองค์กร ตั้งแต่การศึกษาวิจัยพัฒนาผลิตภัณฑ์ การผลิต และเก็บรักษาผลิตภัณฑ์ รวมทั้งได้รับความร่วมมือจากหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพของผลิตภัณฑ์ อันได้แก่ ผู้จัดส่งสินค้า และผู้จำหน่ายสินค้า

บุคลากร

- หัวหน้าฝ่ายผลิต และหัวหน้าฝ่ายประกันคุณภาพ หรือฝ่ายควบคุมคุณภาพ ต้องเป็นเภสัชกร และแยกความรับผิดชอบในการทำงานอย่างชัดเจน เป็นอิสระไม่ขึ้นแก่กัน มีความรู้ ประสบการณ์ในหน้าที่รับผิดชอบอย่างเพียงพอ
- มีบุคลากรที่มีความรู้ทางวิทยาศาสตร์ที่เกี่ยวข้องหลายสาขา เช่น เคมี จุลชีววิทยา วิศวกรรม เป็นต้น อย่างเพียงพอและเหมาะสม

การปฏิบัติงานของพนักงานที่เกี่ยวข้องกับการผลิตยาที่มีผลกระทบต่อคุณภาพยาที่ผลิต ดังนั้นพนักงานจะต้อง

- มีพื้นฐานการศึกษาที่เหมาะสมกับการที่ได้รับมอบหมาย
- ได้รับการอบรมเป็นอย่างดีในงานที่ได้รับมอบหมายและความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับหลักเกณฑ์ GMP
- มีสุขภาพอนามัยดี และได้รับการตรวจสุขภาพอย่างน้อยปีละครั้ง
- ปฏิบัติตนให้ถูกสุขอนามัย
- ปฏิบัติงานตามมาตรฐานสำหรับวิธีการปฏิบัติ (Standard Operating Procedure, SOP) อย่างเคร่งครัด

การปฏิบัติให้ถูกสุขอนามัยพนักงาน

- สวมชุดปฏิบัติงานที่สะอาดตามที่กำหนดไว้ซึ่งรวมถึงสวมหมวก ผู้ปิดปาก ถูมือตามความจำเป็น
- ล้างมือทุกครั้งก่อนเข้าทำงานหลังจากเข้าห้องส้วมหรือหลังจากรับประทานอาหาร
- ไม่ใช้มือสัมผัสกับยาโดยตรงขณะปฏิบัติงาน

การปฏิบัติตนให้ถูกสุขอนามัยของพนักงาน

- ไม่รับประทานอาหาร สุกหรืเก็บอาหาร เครื่องดื่มในสถานที่ผลิตยา
- ไม่เข้าสู่บริเวณที่ห้ามเข้า
- รายงานให้ผู้บังคับบัญชาทราบเมื่อมีโรคติดต่อร้ายแรงหรือมีบาดแผลเปิดบริเวณผิวหนังร่างกาย

การอบรมพนักงาน

- พนักงานต้องได้รับการอบรมความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับ GMP และมีความเข้าใจในข้อกำหนดว่าเกี่ยวข้องกับตนอย่างไร

- พนักงานต้องได้รับการอบรมความรู้เกี่ยวกับงานที่ได้รับมอบหมาย
- พนักงานที่ปฏิบัติงานในบริเวณผลิตยาปราศจากเชื้อ ยาที่มีฤทธิ์แรง มีความเป็นพิษ หรืออาจก่อให้เกิดอาการแพ้ต้องได้รับการอบรมเป็นพิเศษ

อาคารสถานที่

- ตั้งอยู่ในทำเลที่เหมาะสม ไม่ก่อให้เกิดปัญหาต่อสภาพแวดล้อม
- ออกแบบและก่อสร้างให้เหมาะสมกับการปฏิบัติงานทุกขั้นตอน
- มีพื้นผิวภายใน เช่น ฝา พื้น เพดาน เรียบ สามารถทำความสะอาดได้ง่าย
- มีระบบการถ่ายเทอากาศที่ดี รวมทั้งการควบคุมอุณหภูมิ ความชื้น ตามความจำเป็น
- มีแสงสว่างเพียงพอ
- บำรุงรักษาและดูแลทำความสะอาดตามกำหนดการที่กำหนด
- จัดให้มีระบบระบายน้ำทิ้งที่เหมาะสม

อุปกรณ์และเครื่องมือต่าง ๆ

- ออกแบบและติดตั้งอุปกรณ์เครื่องมือต่าง ๆ ให้เหมาะสมกับการใช้งาน
- ตรวจสอบความถูกต้องในการติดตั้งและใช้งานของอุปกรณ์และเครื่องมือใหม่
- ชิ้นส่วนของอุปกรณ์ที่สัมผัสกับตัวยาในระหว่างกระบวนการผลิต ต้องไม่มีปฏิกิริยาหรือดูดซับยาไว้
- จัดให้มีการบำรุงรักษาอุปกรณ์และเครื่องมือต่าง ๆ ตามระยะเวลาที่กำหนดไว้ และบันทึกไว้เป็นหลักฐาน
- มีการสอบเทียบเครื่องชั่ง ตวง วัด ตามระยะเวลาที่กำหนด และบันทึกไว้เป็นหลักฐาน
- ทำความสะอาดอุปกรณ์การผลิตหลักการใช้แต่ละครั้งตามวิธีการที่กำหนดไว้ และบันทึกไว้เป็นหลักฐาน

การควบคุมวัตถุดิบ

- ตรวจสอบวัตถุดิบที่รับเข้าให้ตรงกับใบสั่งซื้อ
- ปิดฉลากและกักกันไว้ เพื่อรอการตรวจสอบจากฝ่ายควบคุมคุณภาพ
- วัตถุดิบที่ได้รับการอนุมัติจากฝ่ายควบคุมคุณภาพแล้วให้นำไปใช้ได้ภายในอายุการใช้ที่กำหนด
- วัตถุดิบที่รับเข้าก่อน ควรจ่ายก่อน

- วัตถุดิบที่ไม่ได้รับการอนุมัติจากฝ่ายควบคุมคุณภาพให้นำไปใช้ ต้องแยกเก็บไว้ แปะปิดฉลากให้ชัดเจนเพื่อรอส่งคืนผู้จำหน่ายหรือไปทำงาน

การควบคุมวัสดุสำหรับการบรรจุ

- ตรวจสอบวัสดุที่รับเข้าให้ตรงกับใบสั่งซื้อ
- ปิดฉลากและกักกันไว้ เพื่อรอการตรวจสอบจากฝ่ายควบคุมคุณภาพ
- วัสดุที่ได้รับการอนุมัติจากฝ่ายควบคุมคุณภาพแล้วให้นำไปใช้ได้
- ฉลากยาของแต่ละตำรับ ต้องแยกเก็บเป็นสัดส่วน เพื่อป้องกันการสับสน และเก็บในที่ปลอดภัย
- มีการควบคุมการเบิกจ่ายฉลากยา และวัสดุอื่น ๆ และบันทึกไว้เป็นหลักฐาน

การควบคุมกระบวนการผลิตและบรรจุ

- พนักงานจะต้องปฏิบัติตามกระบวนการผลิตและบรรจุที่กำหนดไว้ทุกขั้นตอนการเปลี่ยนแปลงใด ๆ ต้องได้รับอนุมัติจากผู้รับผิดชอบ
- พนักงานจะต้องลงลายมือชื่อทันทีในบันทึกการผลิตและบรรจุหลังจากปฏิบัติงานในขั้นตอนที่สำคัญ ๆ เช่น การชั่งตวงยา การผสมยา การควบคุมระหว่างการผลิตและเมื่อเสร็จสิ้นการบรรจุยา
- ในระหว่างการผลิต ต้องติดป้ายหรือฉลากชื่อยา ความแรง เลขที่แสดงครั้งที่ผลิต ไว้ที่อุปกรณ์การผลิต และภาชนะบรรจุยา

การควบคุมการผลิตและบรรจุ

- พนักงานจะต้องตรวจสอบผลผลิตที่ได้จริงในขั้นตอนการผลิตที่สำคัญและที่ผลิตได้ในขั้นตอนสุดท้าย เทียบกับผลผลิตที่ควรได้ตามทฤษฎี
- พนักงานทำความสะอาดอุปกรณ์การผลิตตามวิธีการที่ระบุไว้หลังจากเสร็จสิ้นการปฏิบัติงาน
- ในกรณีที่มีปัญหาในระหว่างการผลิตและการบรรจุยา พนักงานจะต้องบันทึกรายละเอียดของปัญหา และรายงานต่อผู้บังคับบัญชาทราบ การเปลี่ยนแปลงแก้ไขใด ๆ ต้องได้รับอนุมัติจากผู้รับผิดชอบในกระบวนการนั้นๆ

การควบคุมคุณภาพ

ฝ่ายควบคุมคุณภาพมีหน้าที่รับผิดชอบในการสุ่มตัวอย่างการตั้งข้อกำหนด การวิเคราะห์ทดสอบวัตถุดิบ วัสดุสำหรับการบรรจุและยาที่ผลิตขึ้น รวมทั้งพิจารณาอนุมัติ / ไม่อนุมัติให้นำยาไปจำหน่าย

นอกจากนี้ฝ่ายควบคุมคุณภาพยังมีหน้าที่รับผิดชอบอื่น ๆ เช่น

- ตรวจสอบความคงสภาพของยา เพื่อกำหนดวันสิ้นอายุของยา
- ร่วมในการสืบสวนข้อร้องเรียนที่เกี่ยวกับคุณภาพของยา
- ร่วมในการตรวจสอบสภาวะแวดล้อมของสถานที่ผลิตยา

การเก็บตัวอย่างยา

- ตัวอย่างยาสำเร็จรูปทุกรุ่นที่ผลิตจะต้องเก็บไว้อย่างน้อย 1 ปี หลังจากวันสิ้นอายุของยาเพื่อใช้ในการวิเคราะห์ทดสอบ ในกรณีที่มีปัญหาเกี่ยวกับคุณภาพยา
- ตัวอย่างวัตถุดิบที่เป็นสารออกฤทธิ์จะต้องเก็บไว้อย่างน้อย 1 ปี หลังจากวันสิ้นอายุของยาสำเร็จรูปที่ผลิตโดยวัตถุดิบนั้น

การจัดทำเอกสาร

การจัดทำเอกสารเป็นข้อกำหนดหนึ่งในการปฏิบัติตาม GMP โดยมีวัตถุประสงค์ดังนี้

- เพื่อกำหนดรายละเอียดเกี่ยวกับการผลิตยาทุกขั้นตอน
- เพื่อให้แน่ใจว่าพนักงานทุกคนทราบและเข้าใจในงานที่ตนเองรับผิดชอบ
- ผู้รับผิดชอบมีข้อมูลที่จำเป็นสำหรับการตัดสินใจในการอนุมัติให้นำยาออกจำหน่ายได้
- สามารถตรวจสอบย้อนหลังประวัติการผลิตยาแต่ละรุ่นได้

เอกสารที่ทำ

- ต้องมีข้อความที่ชัดเจน เข้าใจง่าย
- ต้องได้รับอนุมัติจากผู้รับผิดชอบ โดยลงลายมือชื่อพร้อมวันที่
- มีการทบทวนปรับปรุงให้ทันสมัยอยู่เสมอ เมื่อมีการปรับปรุงแก้ไขต้องกำหนดวิธีการป้องกันไม่ให้นำเอกสารเก่ากลับมาใช้อีก
- การลงบันทึกข้อมูลให้ใช้หมึกถาวรและเขียนให้ชัดเจน
- เมื่อมีการแก้ไขข้อมูลที่บันทึกไว้ ให้ใช้วิธีขีดฆ่าข้อความเดิมพร้อมลงลายมือชื่อและวันที่แก้ไข
- เอกสารที่เกี่ยวข้องกับการผลิตต้องเก็บไว้อย่างน้อย 5 ปี

การควบคุมเอกสารเป็นสิ่งสำคัญเพื่อให้มั่นใจว่า

- ทุกคนในองค์กรสามารถเข้าถึงข้อมูลที่ต้องการได้
- เอกสารที่ใช้มีข้อมูลถูกต้องและทันสมัย
- เอกสารที่ถูกยกเลิกไม่ใช้แล้ว ต้องถูกกำจัดออกทันทีเพื่อป้องกันนำไปใช้โดยไม่ได้ตั้งใจ
- เอกสารที่มีการเปลี่ยนแปลงแก้ไข ได้รับการทบทวนและอนุมัติจากผู้รับผิดชอบ

การบันทึกและประมวลผลข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์

ต้องมีการควบคุมการบันทึกและประมวลผลข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์อย่างเข้มงวด โดยกำหนดผู้รับผิดชอบที่สามารถใช้หรือเปลี่ยนแปลงข้อมูลได้

การผลิตยาปราศจากเชื้อ

ยาปราศจากเชื้อเป็นรูปแบบยาที่ไม่จุลินทรีย์ปนเปื้อน เช่น ยาฉีด ยาตา ต้องทำการผลิตในบริเวณที่สะอาด ซึ่งมีการควบคุมและจุลินทรีย์ให้อยู่ในปริมาณที่กำหนด รวมทั้งต้องเข้มงวดเกี่ยวกับสุขอนามัยของพนักงาน และการดูแลรักษาความสะอาดของสถานที่ผลิตและอุปกรณ์การผลิต เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดการปนเปื้อนจากสิ่งปนเปื้อนต่าง ๆ ในยาที่ผลิตขึ้น

สารไพโรเจนที่เกิดจากแบคทีเรียที่ตายแล้วซึ่งอาจปนเปื้อนในยาปราศจากเชื้อ จะทำให้เกิดอาการไข้ในผู้ป่วยที่รับยาและเกิดอันตรายต่อผู้ป่วยได้ ดังนั้นการผลิตยาปราศจากเชื้อจะต้องปฏิบัติตาม GMP อย่างเคร่งครัดเพื่อความปลอดภัยของผู้ใช้ยา

พนักงานที่ปฏิบัติในสถานที่ผลิตยาปราศจากเชื้อจะต้องเคร่งครัดในการปฏิบัติตนให้ถูกสุขอนามัยมากกว่าพนักงานที่ผลิตยาทั่วไป โดยจะต้อง

- สวมใส่ชุดปฏิบัติงานที่สะอาดปราศจากเชื้อ ตามวิธีการที่กำหนดไว้
- ห้ามสวมใส่หน้ากากข้อมือ เครื่องประดับ ในบริเวณที่สะอาด
- ห้ามใช้เครื่องสำอาง เมื่อเข้าสู่บริเวณที่สะอาด
- ห้ามนำเสื้อผ้าที่สวมใส่จากภายนอกเข้าบริเวณที่สะอาด
- ปฏิบัติงานตามวิธีการที่กำหนดไว้อย่างเคร่งครัด

การตรวจสอบความถูกต้อง

เป็นข้อกำหนดที่มีความสำคัญยิ่งในระบบประกันคุณภาพเนื่องจากคุณภาพไม่ได้ขึ้นกับผลการตรวจวิเคราะห์ยาในห้องปฏิบัติการเท่านั้น จึงต้องมีการตรวจสอบเพื่อพิสูจน์เป็นลายลักษณ์ว่าวิธีการที่ปฏิบัติ กระบวนการ อุปกรณ์วัสดุ กิจกรรม และระบบต่าง ๆ เป็นไปอย่างถูกต้องเหมาะสม โดยจัดตั้งทีมงานที่รับผิดชอบซึ่งประกอบด้วย พนักงานจากฝ่ายต่าง ๆ เช่น ฝ่ายผลิต ฝ่ายควบคุมคุณภาพ ฝ่ายช่าง เป็นต้น

สิ่งที่ต้องตรวจสอบความถูกต้อง ตัวอย่าง เช่น

- การติดตั้งระบบน้ำ
- การตรวจสอบความถูกต้อง
- การติดตั้งระบบควบคุมอากาศ
- กระบวนการผลิต
- วิธีการทำความสะอาด
- วิธีการทำความสะอาด
- วิธีวิเคราะห์ยา

การตรวจสอบตนเอง

เป็นข้อกำหนดที่ฝ่ายบริหารจะต้องมีส่วนร่วมโดยเป็นผู้แต่งตั้งทีมงานที่มีหน้าที่ตรวจสอบและประเมินผลการปฏิบัติตาม GMP ของพนักงานที่เกี่ยวข้องกับผลิตและควบคุมคุณภาพ รวมทั้งให้คำแนะนำในการแก้ไขข้อบกพร่องที่ตรวจพบ โดยฝ่ายบริหารจะต้องติดตามประเมินผลการตรวจสอบ และการแก้ไขข้อบกพร่องที่ตรวจพบ

การเรียกเก็บยาคืน

ในกรณีที่ผลิตขึ้นมีปัญหาในด้านคุณภาพ ซึ่งอาจไม่ปลอดภัยต่อผู้ผลิตจะต้องมีวิธีการเรียกเก็บยาคืนโดย

- กำหนดผู้รับผิดชอบในการเรียกเก็บยาคืนจากท้องตลาด
- จัดทำบันทึกการเรียกเก็บยาคืนจากลูกค้า สรุปผลจำนวนที่ส่งขาย และที่เรียกเก็บคืนได้ เพื่อประเมินประสิทธิภาพในการเรียกเก็บคืน
- แยกเก็บยาที่เรียกเก็บคืนไว้ในบริเวณที่จัดไว้เฉพาะ

การดำเนินการเกี่ยวกับยาเคิน

เมื่อมีการส่งคืนยาจากลูกค้า ผู้ผลิตจะต้อง

- แยกเก็บยาที่ลูกค้าส่งคืนไว้ในบริเวณที่จัดไว้เฉพาะ
- ฝ่ายควบคุมคุณภาพตรวจสอบสภาพยาโดยทั่วไป ประวัติและคุณภาพยา เพื่อนำมาประกอบการพิจารณาตัดสินใจทำลาย แก้ไขใหม่ หรือนำไปจำหน่ายต่อไป
- บันทึกการดำเนินการเป็นลายลักษณ์อักษร

การจัดการกับข้อร้องเรียน

- กำหนดผู้รับผิดชอบในการดำเนินการกับข้อร้องเรียน
- สอบสวนข้อเท็จจริงเกี่ยวกับข้อร้องเรียนและบันทึกรายละเอียดไว้
- ถ้าผลการสอบสวนข้อเท็จจริงกับข้อร้องเรียนและบันทึกรายละเอียดไว้
- ถ้าผลการสอบสวนพบว่าข้อบกพร่องที่เกิดขึ้นมีผลต่อคุณภาพยาซึ่งให้ไม่ปลอดภัยต่อผู้บริโภค ต้องรีบดำเนินการเก็บยาดังกล่าวคืน
- ต้องมีการทบทวนกันบันทึกข้อร้องเรียนอย่างสม่ำเสมอ เพื่อหามาตรการป้องกันและแก้ไขข้อบกพร่องที่อาจเกิดขึ้นอีก

การเก็บรักษายาและการจำหน่ายยา

ฝ่ายคลังสินค้ามีหน้าที่รับผิดชอบในการเก็บรักษายาที่ผลิตขึ้นภายใต้สภาวะที่กำหนด โดยจะต้องดำเนินการเนินดังนี้

- จำหน่ายยาที่ได้รับอนุมัติจากฝ่ายควบคุมคุณภาพแล้วเท่านั้น
- จัดแยกเก็บยาแต่ละรายการให้เป็นสัดส่วน
- จำหน่ายยาที่ค้างสต็อกก่อน
- จัดทำบันทึกการจำหน่ายยา ซึ่งมีข้อมูลรายละเอียดของลูกค้า

5. ประวัติบริษัท ที.พี.ดรัก แลบบอราทอรีส์(1969) จำกัด

บริษัท ที.พี. ดรัก แลบบอราทอรีส์ (1969) จำกัด จัดตั้งขึ้นตามกฎหมายไทย เมื่อวันที่ 11 กุมภาพันธ์ 2508 เดิมชื่อ บริษัท ที.พี.ดรัก แลบบอราทอรีส์ (ไทยฟาร์มาซี) จำกัด จึงจดทะเบียนเปลี่ยนชื่อมาเป็น บริษัท ที.พี. ดรัก แลบบอราทอรีส์ (1969) จำกัด และเป็นหนึ่งในผู้ผลิตยาแผนปัจจุบันในประเทศ โรงงานผลิตยาดังอยู่ เลขที่ 98 สุขุมวิท 62 พระโขนง กรุงเทพฯ เป็นโรงงานที่ก่อตั้งตั้งแต่ปี 2506 โดยนายกมล ตั้งอมรศิริ ปัจจุบันดำรงตำแหน่งกรรมการผู้จัดการบริษัท มีพนักงาน 186 คน ทำงานในฝ่ายการผลิต ควบคุมคุณภาพ และฝ่ายการตลาด ด้วยเงินทุนจดทะเบียน 40 ล้านบาท ผลิตภัณฑ์ที่สร้างชื่อเสียงให้กับบริษัท ฯ เป็นผลิตภัณฑ์ชิ้นแรก คือ ไอโซ ที.พี จากประสบการณ์ที่ได้สร้างสมมายาวนานและความต้องการที่จะพัฒนาอุตสาหกรรมผลิตยาในประเทศไทยให้รองรับกับความต้องการภายในประเทศ และ

นโยบายของภาครัฐ ปัจจุบันบริษัทได้จำหน่ายผลิตภัณฑ์ออกไป 19 ประเทศ ครอบคลุมภาคพื้นเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ เอเชียกลาง และแอฟริกา และในปี 2532 บริษัท ฯ ได้รับประกาศเกียรติคุณและโล่เกียรตินิยมในประเภทผลิตภัณฑ์ดีเด่น หมวดเวชภัณฑ์สำเร็จรูป

6. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

วรรณิ บุญช่วยเหลือ (2546 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ความรู้ ทักษะคติ การยอมรับมาตรฐาน Joint Commission International Accreditation ของพนักงานโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ ผลการวิจัยพบว่าพนักงานทั่วไปมีความรู้ ความเข้าใจต่อมาตรฐาน JCI โดยรวมอยู่ระดับมาก มีทัศนคติโดยรวมต่อมาตรฐาน JCI อยู่ระดับดี มีระดับการยอมรับโดยรวมต่อมาตรฐาน JCI มีระดับการยอมรับสูง และการยอมรับรายด้าน มีระดับการยอมรับสูงทุกด้าน พนักงานที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุการทำงานและตำแหน่งงานต่างกันมีทัศนคติต่อมาตรฐาน JCI ไม่แตกต่างกัน พนักงานที่มีเพศ อายุ และอายุการทำงาน ต่างกันมีการยอมรับมาตรฐาน JCI โดยรวมไม่แตกต่างกัน พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีการยอมรับต่อมาตรฐาน JCI โดยรวมและรายด้านทุกด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ซึ่งการยอมรับโดยรวมและรายด้านทุกด้านมีค่าเฉลี่ยคู่ที่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันและสัมพันธ์กันในระดับต่ำ ทักษะคติของพนักงานมีความสัมพันธ์กับการยอมรับโดยรวมต่อมาตรฐาน JCI อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันและสัมพันธ์กันในระดับสูง และทักษะคติของพนักงานมีความสัมพันธ์ต่อการยอมรับด้านการรับรู้ การยอมรับด้านการประเมินผล การยอมรับด้านการทดลองปฏิบัติ การยอมรับด้านการยอมรับอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 มีความสัมพันธ์ในทางเดียวกันและสัมพันธ์ในระดับปานกลาง ความรู้ความเข้าใจของพนักงานไม่มี ความสัมพันธ์ต่อการยอมรับมาตรฐาน JCI

อรรณ สุวรรณประสพ (2545 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ทศนคติของพนักงานโรงงาน อุตสาหกรรมส่งออกเครื่องนุ่งห่มที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO : 9001 ฉบับปี 2000 กรณีศึกษา บริษัท เอลต้า จำกัด จากการศึกษาพบว่า พนักงานมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพอยู่ในระดับสูง ด้านการยอมรับของพนักงานในการทำงานตามระบบบริหารคุณภาพ พนักงานมีการยอมรับในการทำงานตามระบบบริหารคุณภาพโดยรวมอยู่ในระดับมาก เรื่องมาตรฐานการทำงานตามระบบบริหารคุณภาพ ISO : 9001 ฉบับปี 2000 ที่นำมาใช้ในหน่วยงาน มีความเต็มใจที่จะปฏิบัติงานตามคู่มือการปฏิบัติงาน ยอมรับว่าการทำงานตามขั้นตอนการปฏิบัติงาน ช่วยให้ทำงานได้อย่างคล่องตัว เพื่อให้ได้งานเสร็จตามเป้าหมายที่กำหนด ระบบบริหารคุณภาพ ISO : 9001 ฉบับปี 2000 ทำให้ความผิดพลาดจากการทำงานลดน้อยลง และทำให้มีระเบียบวินัยในการทำงาน ด้านการมีส่วนร่วมของพนักงานในการทำงานตามระบบบริหารคุณภาพโดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง ด้านทัศนคติต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ อยู่ในระดับดี ทำให้สามารถรักษาระดับการผลิตตามมาตรฐานคุณภาพของผลิตภัณฑ์ไว้ได้ ทำให้ได้งานบรรลุเป้าหมาย ทำให้ลูกค้ามีความมั่นใจในคุณภาพของสินค้า ผลิตภัณฑ์ และบริการที่จะได้รับ ด้านพฤติกรรมการทำงานของพนักงานในองค์กร พนักงานเห็นว่าสภาพแวดล้อมในการทำงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพที่องค์กรนำมาประยุกต์ใช้ดีพอสมควร ผลผลิตจากการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพเพิ่มขึ้น การใช้เวลาในการทำงานเพื่อให้ได้งานตามเป้าหมายสมควร และการขาดงานลดลง เมื่อปฏิบัติงานตามระบบบริหารคุณภาพ

วิภาวี สิมเนตร (2546 :บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ทศนคติที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงาน กรณีศึกษา : บริษัท เนาวรัตน์ พัฒนาการ จำกัด (มหาชน) ผลการวิจัยพบว่า ทศนคติด้านสถานที่ทำงานของพนักงานที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานโดยรวมนั้นอยู่ในระดับดี และมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ เมื่อวิเคราะห์รายชื่อของทัศนคติด้านสถานที่ทำงานของพนักงานอยู่ในระดับที่ดี ส่วนทัศนคติด้านสถานที่ทำงานของพนักงานอยู่ในระดับไม่แน่ใจ คือ พื้นที่ในที่ทำงาน และเครื่องมือและอุปกรณ์ในการทำงาน ทศนคติด้านเงินเดือนและสวัสดิการของพนักงานที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานโดยรวมอยู่ใน ระดับไม่แน่ใจ และมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ ทศนคติด้านความสำเร็จของงานของพนักงานที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานโดยรวมอยู่ใน ระดับดี และมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันอย่างมีนัยสำคัญ และมีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ เมื่อวิเคราะห์เป็นรายชื่อของทัศนคติด้านความสำเร็จของงานระดับดี คือ สามารถทำงานได้ตรงตามกำหนดเวลาที่ตั้งไว้ และประสบความสำเร็จกับงานที่ปฏิบัติ ทศนคติด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงานของพนักงานที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับไม่แน่ใจ และมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันอย่างมีนัยสำคัญ และมีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ เมื่อวิเคราะห์เป็นรายชื่อของทัศนคติด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงานระดับไม่แน่ใจ คือ การเปลี่ยนแปลงตำแหน่งหน้าที่ในอนาคต งานในตำแหน่งที่ทำอยู่มีโอกาสก้าวหน้า และบริษัทสนับสนุนในด้านการหาความรู้เพิ่มเติม ทศนคติด้านการได้รับการยอมรับนับถือของพนักงาน

ที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานโดยรวม อยู่ในระดับดี และมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และมีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ เมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อของทัศนคติด้านการได้รับการยอมรับนับถือระดับดี คือ ได้รับการยอมรับนับถือจากผู้ได้บังคับบัญชา และได้รับการยอมรับนับถือในองค์กร พฤติกรรมการทำงานโดยรวมของพนักงานมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน กับทัศนคติในการทำงานในด้านสถานที่ทำงาน ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านความสำเร็จของงาน ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน และด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ซึ่งมีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ

สุชาติ ตรีพัฒนาศูวรรณ (2545 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ทัศนคติและการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 ของพนักงานบริษัท คอลเกต แปล์มโอลีฟ (ประเทศไทย) จำกัด ผลการวิจัยพบว่า พนักงานมีทัศนคติต่อมาตรฐาน ISO 9000 อยู่ในระดับดี โดยรวมและรายด้าน ในด้านประโยชน์เพิ่มขึ้น ด้านความเข้ากันได้ ด้านคุณสมบัติที่ปรากฏเด่นชัด ด้านความสามารถนำไปทดลองใช้ได้ และด้านความสามารถสังเกตเห็นได้ พนักงานมีระดับการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 โดยรวมและรายด้าน ในด้านประโยชน์ที่เพิ่มขึ้น ด้านความเข้ากันได้ ด้านคุณสมบัติที่ปรากฏเด่นชัด ด้านความสามารถนำไปทดลองใช้ได้ และด้านความสามารถสังเกตได้ อยู่ในระดับสูง พนักงานที่มีเพศ การศึกษา ระยะเวลาการทำงาน และตำแหน่งงาน ต่างกัน มีการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 โดยรวมและรายด้าน ในด้านประโยชน์ที่เพิ่มขึ้น ด้านความเข้ากันได้ ด้านคุณสมบัติที่ปรากฏเด่นชัด ด้านความสามารถนำไปทดลองใช้ได้ และด้านความสามารถสังเกตได้ ไม่ต่างกัน พนักงานที่มีอายุต่างกันมีการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 โดยรวมและรายด้าน ในด้านประโยชน์ที่เพิ่มขึ้น ด้านความเข้ากันได้ ด้านคุณสมบัติที่ปรากฏเด่นชัด ด้านความสามารถสังเกตได้ ไม่ต่างกัน ยกเว้น พนักงานที่มีอายุต่างกันมีการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 ด้านความสามารถนำไปทดลองใช้ได้ ต่างกัน ทัศนคติของพนักงานโดยรวมมีความสัมพันธ์ต่อการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 โดยรวม อยู่ในทางเดียวกัน

อังคณา ไมตรีสรสันต์ (2546 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการมีส่วนร่วมของพนักงาน ในการจัดทำระบบบริหาร คุณภาพ ISO9000 : ฉบับปี2000 กรณีศึกษา : บริษัท ไโดได อิเล็กทรอนิกส์ (ประเทศไทย) จำกัด ผลการวิจัยพบว่า พนักงานมีระดับการได้รับการฝึกอบรม โดยรวมในระบบบริหารคุณภาพ ISO9000 : ฉบับปี 2000 อยู่ในระดับมาก พนักงานมีระดับการมีส่วนร่วมโดยรวม ในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO9000 : ฉบับปี 2000 อยู่ในระดับมาก ปัจจัยที่มีผลต่อการมีส่วนร่วมของพนักงาน ได้แก่ ระดับการศึกษาขั้นสูงสุด ตำแหน่งความรับผิดชอบ และรายได้ต่อเดือน ที่แตกต่างกัน มีส่วนร่วมในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO9000 : ฉบับปี 2000 แตกต่างกัน ส่วนปัจจัยอื่น คือ เพศ อายุ สถานภาพสมรส และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ไม่มีผลกระทบต่อการมีส่วนร่วมของพนักงาน พนักงานที่มีความรู้ความเข้าใจในระบบบริหารคุณภาพ ISO9000 : ฉบับปี 2000 มีความ สัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับ การมีส่วนร่วมในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO9000:ฉบับปี 2000 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 พนักงานที่ได้รับการ

ฝึกอบรมในระบบบริหารคุณภาพ ISO9000:ฉบับปี 2000 มีความสัมพันธ์ ในทิศทางเดียวกันกับ การมีส่วนร่วมในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO9000:ฉบับปี 2000 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

จากการศึกษาเอกสารงานวิจัยข้างต้น เป็นการศึกษาใน ด้านความรู้ ทักษะ การยอมรับ มาตรฐาน พฤติกรรมการทำงานของบุคคลในองค์กรภายใต้การปฏิบัติงานตามระบบบริหารคุณภาพ ปัจจัยที่มีผลต่อการมีส่วนร่วม ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาถึงความสัมพันธ์ของตัวแปรต่างๆ ได้แก่ ตัวแปรด้านประชากรศาสตร์ ข้อมูลบุคลากรในด้านความรู้ความเข้าใจ การมีส่วนร่วม และทัศนคติของ บุคลากรที่สัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของบุคลากรในองค์กร เพื่อเป็นประโยชน์ในการนำมาใช้ เป็นแนวทางในการวิเคราะห์ วางแผนพัฒนาบุคลากรขององค์กรให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นไป

บทที่ 3

วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า

ในการศึกษาค้นคว้าการวิจัยในครั้งนี้ เป็นการศึกษาเรื่อง “ความรู้ความเข้าใจ ทักษะคิด และพฤติกรรมของพนักงานที่มีต่อหลักเกณฑ์วิธีการที่ดีในการผลิตยา” กรณีศึกษา บริษัท ที.พี.ดรัก แลบบอราทอรีส์(1969) จำกัด ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิจัยตามขั้นตอนต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

1. การกำหนดประชากร และกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การจัดกระทำข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูล
5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
6. สรุปสถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐาน

1. การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานบริษัท ที.พี.ดรัก แลบบอราทอรีส์ (1969) จำกัด จำนวน 186 คน

กลุ่มตัวอย่าง

เนื่องจากจำนวนประชากรที่ต้องการศึกษาในงานวิจัยนี้มีจำนวนที่จำกัดเพียง 186 คน ดังนั้นผู้ทำการวิจัยจึงได้กำหนดกลุ่มตัวอย่างที่จะทำการศึกษาโดยวิธีการสำมะโน(Census) (กลายาวานิชย์บัญชา. 2545 : 6) คือการเก็บข้อมูลทุก ๆ หน่วยของประชากรนั้นคือ พนักงานของบริษัท ที.พี.ดรัก แลบบอราทอรีส์(1969) จำกัด ทั้งหมด

2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

แหล่งข้อมูลประกอบด้วย 2 ส่วน คือ

1. ข้อมูลทุติยภูมิ เป็นการรวบรวมข้อมูลจากเอกสารอ้างอิง และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
2. ข้อมูลปฐมภูมิ ผู้วิจัยจะดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามที่สร้างขึ้นโดยให้

กลุ่มเป้าหมายตอบด้วยตนเอง (Self – respond questionnaire)

2.1 การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัย คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ผู้วิจัยได้สร้างขึ้น เพื่อเป็นการศึกษาเรื่องความรู้ความเข้าใจ ทักษะคิดและพฤติกรรมของพนักงานบริษัท ที.พี.ดรัก แลบบอราทอรีส์ (1969) จำกัดที่มีต่อหลักเกณฑ์วิธีการที่ดี

ในการผลิตยา (Good Manufacturing Practice: GMP) โดยแบ่งโครงสร้างขอบแบบสอบถามออกเป็น 4 ตอนคือ

ตอนที่ 1. ข้อมูลทั่วไปของพนักงานบริษัท ที.พี.ดรัก แลบบอราทอรีส์ (1969) จำกัดได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุการทำงาน ตำแหน่งงานที่รับผิดชอบ รวมจำนวน 5 ข้อ คำถามมีหลายคำตอบให้เลือก (Multiple Choice Questions) โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. เพศ เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal scale)
2. อายุ เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale)
3. ระดับการศึกษาเป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale)
4. อายุการทำงานเป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal scale)
5. ตำแหน่งงานที่รับผิดชอบเป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal scale)

$$\text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} = \frac{\text{ข้อมูลที่มีค่าสูงสุด} - \text{ข้อมูลที่มีค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

วิจัยครั้งนี้ได้ใช้ช่วงอายุ 18-60 ปี เป็นเกณฑ์ในการกำหนดช่วงอายุ โดยแบ่งออกเป็น 5 ช่วงดังนี้

$$\text{ช่วงอายุ} = \frac{60 - 18}{5} = 8.4$$

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจ ของพนักงานบริษัท ที.พี. ดรักแลบบอราทอรีส์ (1969) จำกัดที่มีต่อหลักเกณฑ์วิธีการที่ดีในการผลิตยา (Good Manufacturing Practice: GMP)

จำนวน 10 ข้อโดยสร้างแบบสอบถามเป็นมาตรฐานการประเมินค่าแบบ 2 ทางเลือกเป็นคำถามให้เลือกตอบว่า ใช่ / ไม่ใช่ คำตอบ “ใช่” ให้คะแนน 1 คะแนน คำตอบ “ไม่ใช่” ให้คะแนน 0 คะแนน เมื่อรวบรวมข้อมูลแล้ว จะเลือกเอาเฉพาะข้อที่ตอบได้ถูกต้องมาทำเป็น Scale โดยมีเกณฑ์ในการพิจารณาดังนี้

คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 7 – 10 หมายถึง บุคลากรมีความรู้และความเข้าใจอยู่ในระดับมาก

คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 4 – 6 หมายถึง บุคลากรมีความรู้และความเข้าใจอยู่ในระดับปานกลาง

คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 0 – 3 หมายถึง บุคลากรมีความรู้และความเข้าใจอยู่ในระดับน้อย

ตอนที่ 3. แบบสอบถามวัดทัศนคติ ของพนักงานบริษัท ที.พี. ดรักแลบบอราทอรีส์ (1969) จำกัด ที่มีต่อหลักเกณฑ์วิธีการที่ดีในการผลิตยา (Good Manufacturing Practice: GMP) สำหรับการวัดทัศนคติ สามารถวัดโดยใช้ Scale ในการวัดตามวิธีการของ Likert Scale แบบ 5 Point Scale จัดเป็นข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale)

การวัดทัศนคติในแบบสอบถามตอนที่ 3 นี้กำหนดเกณฑ์การให้คะแนนการตอบออกเป็น 5 ระดับดังนี้

ตาราง 1 เกณฑ์ระดับคะแนนข้อคำถามมาตราส่วนประมาณค่า

ระดับความคิดเห็น	ข้อความเชิงบวก	ข้อความเชิงลบ
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	5	1
เห็นด้วยมาก	4	2
เห็นด้วยปานกลาง	3	3
ไม่เห็นด้วย	2	4
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	1	5

1. การวิเคราะห์ข้อมูล ที่เกี่ยวกับทัศนคติของพนักงานต่อดัชนีชี้วัดผลงานบริษัท ที.พี.ดรักแลบบอราทอรีส์(1969)จำกัด ของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยการค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่อพิจารณาตามเกณฑ์ดังตารางที่ 5 ซึ่งเกณฑ์ค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของทัศนคติของพนักงาน ใช้สูตรคำนวณช่วงกว้างของชั้น (มัลลิกา บุณนาค 2537:29) ดังนั้นเกณฑ์ค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของทัศนคติ สามารถกำหนดได้ดังนี้

สูตรคำนวณช่วงกว้างของชั้น

$$\begin{aligned} \text{Interval (1)} &= \frac{\text{Range (R)}}{\text{Class (C)}} \\ &= \frac{5 - 1}{5} = 0.8 \end{aligned}$$

ตาราง 2 เกณฑ์ค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของทัศนคติโดยข้อความเชิงบวก (Positive) ของพนักงาน บริษัท ที.พี.ดรัก แลบบอราทอรีส์(1969)จำกัด ดังนี้

ระดับค่าเฉลี่ย	ระดับทัศนคติ	ความหมาย
4.21 – 5.00	เป็นระดับที่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	หมายถึง พนักงานบริษัท ที.พี.ดรักฯ มีทัศนคติดีมากต่อพฤติกรรมการทำงานโดยรวม
3.41 – 4.20	เป็นระดับที่เห็นด้วย	หมายถึง พนักงานบริษัท ที.พี.ดรักฯ มีทัศนคติดีต่อพฤติกรรมการทำงานโดยรวม
2.61 – 3.40	เป็นระดับที่เห็นด้วยปานกลาง	หมายถึง พนักงานบริษัท ที.พี.ดรักฯ มีทัศนคติปานกลางต่อพฤติกรรมการทำงานโดยรวม
1.81 – 2.60	เป็นระดับที่ไม่เห็นด้วย	หมายถึง พนักงานบริษัท ที.พี.ดรักฯ มีทัศนคติไม่ค่อยดีต่อพฤติกรรมการทำงานโดยรวม
1.00 – 1.80	เป็นระดับที่ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	หมายถึง พนักงานบริษัท ที.พี.ดรักฯ มีทัศนคติไม่ดีต่อพฤติกรรมการทำงานโดยรวม

ตาราง 3 เกณฑ์ค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของทัศนคติโดยข้อความเชิงลบ (Negative) ของพนักงานบริษัท ที.พี.ดรัก แลบบอราทอรีส์(1969)จำกัด ดังนี้

ระดับค่าเฉลี่ย	ระดับทัศนคติ	ความหมาย
4.21 – 5.00	เป็นระดับที่ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	หมายถึง พนักงานบริษัท ที.พี.ดรักฯ มีทัศนคติดีมากต่อพฤติกรรมการทำงานโดยรวม
3.41 – 4.20	เป็นระดับที่ไม่เห็นด้วย	หมายถึง พนักงานบริษัท ที.พี.ดรักฯ มีทัศนคติดีต่อพฤติกรรมการทำงานโดยรวม
2.61 – 3.40	เป็นระดับที่เห็นด้วยปานกลาง	หมายถึง พนักงานบริษัท ที.พี.ดรักฯ มีทัศนคติปานกลางต่อพฤติกรรมการทำงานโดยรวม
1.81 – 2.60	เป็นระดับที่เห็นด้วย	หมายถึง พนักงานบริษัท ที.พี.ดรักฯ มีทัศนคติไม่ค่อยดีต่อพฤติกรรมการทำงานโดยรวม
1.00 – 1.80	เป็นระดับที่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	หมายถึง พนักงานบริษัท ที.พี.ดรักฯ มีทัศนคติไม่ดีต่อพฤติกรรมการทำงานโดยรวม

ตอนที่ 4 เป็นแบบสอบถามพฤติกรรม ของพนักงานบริษัท ที.พี. ดรักแลบบอราทอรี่ส์ (1969) จำกัดที่มีต่อหลักเกณฑ์วิธีการที่ดีในการผลิตยา (Good Manufacturing Practice: GMP) เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถแสดงความคิดเห็นเป็น 5 ระดับ โดยสร้างแบบสอบถามเป็นมาตรวัดตามแบบ Semantic Differential Scale โดยแบบสอบถามจะวัดจากซ้ายไปขวาด้วยคำถามที่มีลักษณะตรงกันข้าม การให้คะแนนแบ่งเป็นลำดับ คือ 5, 4, 3, 2 และ 1

การแบ่งค่าใช้เกณฑ์การจัดลำดับค่าเฉลี่ยพิสัย (ลัดดาวัลย์ หวังพานิช. 2529 : 27) โดยใช้สูตรดังนี้

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 4.21 – 5.00 หมายถึง พฤติกรรมการทำงานอยู่ในระดับดีมาก

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 3.41 – 4.20 หมายถึง พฤติกรรมการทำงานอยู่ในระดับดี

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 2.61 – 3.40 หมายถึง พฤติกรรมการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 1.81 – 2.60 หมายถึง พฤติกรรมการทำงานอยู่ในระดับไม่ดี

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 1.00 – 1.80 หมายถึง พฤติกรรมการทำงานอยู่ในระดับไม่ดีมาก

2.2 ความเที่ยงตรง (Validity)

สำหรับการทดสอบความเที่ยงตรงของแบบสอบถามในการศึกษาวิจัยเรื่อง “ความรู้ความเข้าใจ ทศนคติ และพฤติกรรมของพนักงานที่มีต่อหลักเกณฑ์วิธีการที่ดีในการผลิตยา กรณีศึกษา บริษัท ที.พี.ดรัก แลบบอราทอรี่ส์(1969) จำกัด” จะใช้การทดสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content Validity) แบบสอบถามที่ใช้ในการศึกษาวิจัยจะต้องมีเนื้อหาที่ตรงกับเรื่องที่ศึกษาสามารถวัดในเนื้อหาที่ต้องการวัดได้อย่างถูกต้อง โดยให้อาจารย์ที่ปรึกษาหรือผู้ที่มีความชำนาญตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหา และนำไปทดสอบ (Pretest) ก่อนหนึ่งครั้งจำนวน 30 ชุด จากนั้นรวบรวมข้อผิดพลาดและดำเนินการแก้ไขแบบสอบถาม ก่อนการเก็บข้อมูลจริง

2.3 ความเชื่อมั่น (Reliability)

การทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถามการศึกษาวิจัยเรื่อง “ความรู้ความเข้าใจ ทศนคติ และพฤติกรรมของพนักงานที่มีต่อหลักเกณฑ์วิธีการที่ดีในการผลิตยา กรณีศึกษา บริษัท ที.พี.ดรัก แลบบอราทอรี่ส์(1969) จำกัด” ครั้งนี้เป็นการหาค่าความคงที่ภายใน (Internal Consistency) ของแบบสอบถาม ผู้ศึกษาวิจัยจะนำแบบสอบถามที่ได้รับการทดสอบ (Pretest) แล้วจำนวน 30 ชุด มาทำการทดสอบความน่าเชื่อถือของแบบสอบถาม โดยวิธีการคำนวณของ Cronbach's α หรือเรียกว่า สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟา α^2 (Coefficient Alpha) ค่าแอลฟาที่ได้จะแสดงถึงระดับของความคงที่ของแบบสอบถาม โดยจะมีค่าระหว่าง $0 \leq \alpha \leq 1$ ค่าที่ใกล้เคียงกับ 1 มาก แสดงว่ามีความเชื่อมั่นสูง ซึ่งมีสูตรคำนวณ ดังนี้

$$\alpha = \frac{(k)(\text{covariance}) / \text{variance}}{1 + (k-1) (\text{covariance}) / \text{variance}}$$

เมื่อ	k	แทน	จำนวนคำถาม
	Covariance	แทน	ค่าเฉลี่ยค่าแปรปรวนระหว่างคำถามต่าง ๆ
	Variance	แทน	ค่าเฉลี่ยค่าแปรปรวนคะแนนรวมทุกคำถาม

สำหรับแบบสอบถามสำหรับการวิจัยครั้งนี้ ได้ทดสอบความเชื่อมั่นแล้วพบว่าได้ค่าความเชื่อมั่นรายด้านแต่ละด้านเป็นดังนี้

1. ทักษะคติของพนักงานบริษัท ที.พี.ดรัก แลบบอราทอรีส์(1969)จำกัด ที่มีต่อหลักเกณฑ์วิธีการที่ดีในการผลิตยา มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.8619
2. พฤติกรรมของพนักงานบริษัท ที.พี.ดรัก แลบบอราทอรีส์(1969)จำกัด ที่มีต่อหลักเกณฑ์วิธีการที่ดีในการผลิตยา มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.8902

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อนำมาวิเคราะห์ตามขั้นตอน ดังนี้

3.1 ผู้วิจัยเตรียมแบบวัดทัศนคติจำนวน 186 ชุด

3.2 ผู้วิจัยขอความอนุเคราะห์จากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ทำหนังสือขอความร่วมมือไปยัง บริษัท ที.พี.ดรัก แลบบอราทอรีส์(1969)จำกัด เพื่อขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลพนักงานที่เป็นกลุ่มตัวอย่างให้กรอกแบบวัดความรู้ความเข้าใจ ทักษะคติ และพฤติกรรมของพนักงาน

3.3 การส่งแบบวัดความรู้ความเข้าใจ ทักษะคติ และพฤติกรรมของพนักงาน ได้ส่งพร้อมหนังสือขออนุญาต ให้กับพนักงานบริษัท ที.พี.ดรัก แลบบอราทอรีส์(1969)จำกัด ให้กรอกรายละเอียด และเก็บรวบรวมข้อมูลแบบวัดความรู้ความเข้าใจ ทักษะคติ และพฤติกรรมของพนักงาน ภายใน 3 สัปดาห์

3.4 เมื่อผู้วิจัยรวบรวมแบบวัดทัศนคติจำนวน 186 ชุด คืนได้ทั้งหมดแล้วทำการตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ ของแบบวัดทัศนคติเพื่อทำการวิเคราะห์ข้อมูลตามขั้นตอนต่อไป

4. การจัดกระทำข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำแบบวัดทัศนคติที่รวบรวมได้มาดำเนินงานดังนี้

4.1 การตรวจสอบข้อมูล (Editing) ผู้วิจัยตรวจสอบความสมบูรณ์ของการตอบแบบวัดทัศนคติ และแยกแบบวัดทัศนคติที่ไม่สมบูรณ์ออกไป

4.2 การลงรหัส (Coding) นำแบบวัดทัศนคติที่ถูกต้องเรียบร้อยแล้ว มาลงรหัสตามที่ได้กำหนดไว้ล่วงหน้าแยกแบบวัดทัศนคติให้เป็นหมวดหมู่ ตามตัวแปร เพศ อายุ ระดับการศึกษา หน่วยงานที่สังกัด ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

4.3 การประมวลผลข้อมูล ข้อมูลที่ลงรหัสแล้ว ได้นำมาบันทึกเข้า file โดยใช้ไมโครคอมพิวเตอร์ เพื่อทำการประมวลผล ซึ่งใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Window (Statistic Package for Social Science (SPSS)) รวมทั้งสถิติที่เกี่ยวข้องในการทดสอบสมมติฐาน โดยดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

4.3.1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่ว

4.3.1.1 วิเคราะห์ข้อมูลที่เป็นข้อมูลทั่วไปของพนักงานของบริษัท ที.พี.ดรักซ์ โดยวิธีหาค่าร้อยละ (Percentage)

4.3.1.2 วิเคราะห์ระดับของทัศนคติต่อดัชนีชี้วัดผลงานของพนักงานโดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)

4.3.2 การวิเคราะห์สมมติฐาน

4.3.2.1 วิเคราะห์ตัวแปรกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม โดยใช้การทดลอง t-test

4.3.2.2 วิเคราะห์ตัวแปรระหว่างกลุ่มตัวอย่างที่มากกว่า 2 กลุ่ม โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One – Way Analysis of Variance)

4.3.3 การทดสอบสมมติฐาน

5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลนี้ ผู้ศึกษาหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตาม โดยการประมวลผลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์และด้วยมือ โดยเสนอข้อมูล ได้ดังนี้

5.1 สถิติพรรณนา (Descriptive Statistics) ใช้ในการอธิบายข้อมูลด้านประชากรศาสตร์

5.1.1 ค่าร้อยละ (Percentage) โดยวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตร (ชัยสิทธิ์ เฉลิมมีประเสริฐ. 2538 : 45)

$$\% = \frac{f}{n} \times 100$$

เมื่อ	%	แทน	ค่าร้อยละ
	f	แทน	ความถี่หรือจำนวนผู้ที่ตอบแบบวัดทัศนคติข้อนั้น
	n	แทน	จำนวนตัวอย่างทั้งหมดหรือจำนวนผู้ตอบแบบวัดทัศนคติทั้งหมด

5.1.2 ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic mean) โดยใช้สูตร (บุญชม ศรีสะอาด. 2541 : 56)

$$\bar{X} = \frac{\sum X}{n}$$

เมื่อ	$\bar{X}$	แทน	ค่าเฉลี่ยเลขคณิตของตัวอย่าง
-------	-----------	-----	-----------------------------

ΣX แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมด
 n แทน จำนวนข้อมูลทั้งหมด

5.1.3 สูตรความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation หรือ S.D.) (ชูศรี วงศ์
 รัตน์, 2541 : 66)

$$SD = \sqrt{\frac{n \sum x^2 - (\sum x)^2}{n(n-1)}}$$

เมื่อ SD แทน ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนของกลุ่มตัวอย่าง
 $(\sum x)^2$ แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมดยกกำลังสอง
 $\sum x^2$ แทน ผลรวมของคะแนนแต่ละตัวยกกำลังสอง
 n แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

5.2 สถิติที่ใช้ตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถาม

5.2.1 วิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) จากแบบสอบถามที่ผ่านการ
 คัดเลือก โดยใช้วิธีการหาค่าความเชื่อมั่นตามสัมประสิทธิ์แอลฟา (Reliability Coefficient) ของ
 Cronbach ค่าความเชื่อมั่นที่ได้จากวิธีนี้เรียกว่า Alpha Coefficient หรือ Coefficient Alpha (α - Coefficient) ซึ่งเหมาะสำหรับแบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale)
 แบบ Likert Scale ซึ่งมีสูตรในการคำนวณดังนี้ (ล้วน สายยศและ อังคณา สายยศ, 2536 :
 171)

$$\alpha = \frac{(k)(\text{covariance}) / \text{variance}}{1 + (k-1) (\text{covariance}) / \text{variance}}$$

เมื่อ k แทน ค่าความเชื่อมั่นของแบบวัดทัศนคติ
 $\frac{\text{Covariance}}{\text{Variance}}$ แทน ค่าความแปรปรวนของคะแนนแต่ละข้อ
 แทน ค่าความแปรปรวนคะแนนรวมทุก

5.3 สถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐาน

5.3.1 ทดสอบความแตกต่างระหว่างคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม โดยใช้สถิติ t -test (วิเชียร เกตุสิงห์. 2541 : 80) ซึ่ง 2 กลุ่มดังกล่าวเป็นอิสระ กรณีความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างเท่ากัน ($S^2_1 = S^2_2$) ใช้สูตร

$$t = \frac{\bar{X}_1 - \bar{X}_2}{\sqrt{\left(\frac{(n_1 - 1)S^2_1 + (n_2 - 1)S^2_2}{(n_1 + n_2 - 2)} \right) \left(\frac{n_1 + n_2}{n_1 n_2} \right)}}$$

เมื่อ t แทน ค่าสถิติที่จะใช้เปรียบเทียบค่าวิกฤตจากการแจกแจงแบบ t เพื่อทราบความมีนัยสำคัญ

$\bar{X}_1, \bar{X}_2$ แทน ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างกลุ่มที่ 1 และกลุ่มที่ 2 ตามลำดับ

S^2_1, S^2_2 แทน ค่าความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ 1 และกลุ่มที่ 2 ตามลำดับ

n_1, n_2 แทน จำนวนตัวอย่างในกลุ่มตัวอย่างกลุ่มที่ 1 และกลุ่มที่ 2 ตามลำดับ

กรณีความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างไม่เท่ากัน ($S^2_1 \neq S^2_2$) ใช้สูตร

$$t = \frac{\bar{X}_1 - \bar{X}_2}{\sqrt{S^2_p \left(\frac{1}{n_1} + \frac{1}{n_2} \right)}}$$

ใช้ Degrees of Freedom เป็น

$$df = \frac{\left[\left(\frac{S^2_1}{n_1} \right) + \left(\frac{S^2_2}{n_2} \right) \right]^2}{\frac{\left(\frac{S^2_1}{n_1} \right)^2}{n_1 - 1} + \frac{\left(\frac{S^2_2}{n_2} \right)^2}{n_2 - 1}}$$

เมื่อ t แทน ค่าสถิติที่จะใช้เปรียบเทียบค่าวิกฤตจากการแจกแจงแบบ t เพื่อทราบความมีนัยสำคัญ

$\bar{X}_1, \bar{X}_2$ แทน ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ 1 และกลุ่มที่ 2 ตามลำดับ

S^2_1, S^2_2 แทน ค่าความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ 1 และกลุ่มที่ 2 ตามลำดับ

n_1, n_2 แทน จำนวนสมาชิกในกลุ่มตัวอย่างกลุ่มที่ 1 และกลุ่มที่ 2 ตามลำดับ

df แทน ชั้นความเป็นอิสระ

5.3.2 ทดสอบความแตกต่างระหว่างคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มากกว่า 2 กลุ่ม ตามตัวแปร โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One – Way Analysis of Variance) (บุญชม ศรีสะอาด. 2541 : 266 – 268)

$$F = \frac{MS_b}{MS_w}$$

เมื่อ F แทน ค่าสถิติที่ใช้เปรียบเทียบกับค่าวิกฤติจากการแจกแจงแบบ F เพื่อทราบนัยสำคัญ

MS_b แทน ค่าประมาณของความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม

MS_w แทน ค่าประมาณของความแปรปรวนภายในกลุ่ม

$$MS_b = \frac{SS_b}{k-1}$$

$$MS_w = \frac{SS_w}{n-1}$$

SS_b แทน ผลรวมของกำลังสองระหว่างกลุ่ม

SS_w แทน ผลรวมของกำลังสองภายในกลุ่ม

K แทน จำนวนกลุ่ม

N แทน จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่าง

(K-1) Degree of freedom สำหรับการผันแปรระหว่างกลุ่ม

(N-1) Degree of freedom สำหรับการผันแปรภายในกลุ่ม

เมื่อคำนวณค่าต่าง ๆ แล้ว นำค่าที่คำนวณได้นี้บรรจุลงในตารางสรุป เพื่อรายงานผลการวิเคราะห์ความแปรปรวน ตามรูปแบบดังนี้

ตาราง 4 ตารางวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA)

แหล่งของการแปรผัน	ผลรวมกำลังสอง SS	df	ค่าประมาณของ ความแปรปรวน MS	F
ระหว่างกลุ่ม	SS_b	$k-1$	MS_b	$\frac{MS_b}{MS_w}$
ภายในกลุ่ม	SS_w	$n-k$	MS_w	
ทั้งหมด	SS_T	$n-1$		

5.3.3 กรณีพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จะทำการตรวจสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 หรือระดับความเชื่อมั่น 95% โดยใช้สูตรตามวิธี Least Significant Difference (LSD) เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยประชากร (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2545 : 332-333)

$$LSD = t_{1-\alpha/2; n-k} \sqrt{2MSE (1/n_i + 1/n_j)}$$

เมื่อ LSD แทน ค่าผลต่างนัยสำคัญที่คำนวณได้สำหรับประชากรกลุ่มที่ i และ j

MSE แทน ค่า Mean Square Error จากตารางวิเคราะห์ความแปรปรวน

k แทน จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ทดสอบ

n แทน จำนวนข้อมูลตัวอย่างทั้งหมด

α แทน ค่าความเชื่อมั่น

5.3.4 สถิติอย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) ใช้หาค่าความสัมพันธ์ของตัวแปรสองตัวที่เป็นอิสระต่อกัน เป็นค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสองตัวที่แต่ละตัวต่างมีระดับการวัดของข้อมูลในระดับอันตรภาค (Interval Scale) ขึ้นไป (วิเชียร เกตุสิงห์. 2541 : 72) เพื่อใช้ทดสอบสมมติฐานส่วนที่ 3-1

$$r_{xy} = \frac{n\sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[n\sum X^2 - (\sum X)^2][n\sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

เมื่อ	r_{xy}	แทน สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
	ΣX	แทน ผลรวมของคะแนน X
	ΣY	แทน ผลรวมของคะแนน Y
	ΣX^2	แทน ผลรวมคะแนนชุด X แต่ละตัวยกกำลังสอง
	ΣY^2	แทน ผลรวมคะแนนชุด Y แต่ละตัวยกกำลังสอง
	ΣXY	แทน ผลรวมของผลคูณระหว่าง X และ Y ทุกคู่
	n	แทน จำนวนคนหรือกลุ่มตัวอย่าง

โดยที่ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์จะมีค่าระหว่าง $-1 \leq r \leq 1$ ความหมายของค่า r (กลายา วาชนิย์บัญชา. 2544 : 437) คือ

- 1) ค่า r เป็นลบ แสดงว่า X และ Y มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงข้ามกัน คือ ถ้า X เพิ่ม Y จะลด แต่ถ้า X ลด Y จะเพิ่ม
 - 2) ค่า r เป็นบวก แสดงว่า X และ Y มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน คือ ถ้า X เพิ่ม Y จะเพิ่มด้วย แต่ถ้า X ลด Y จะลดด้วย
 - 3) ถ้า r มีค่าเข้าใกล้ 1 หมายถึง X และ Y มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์กันมาก
 - 4) ถ้า r มีค่าเข้าใกล้ -1 หมายถึง X และ Y มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้ามและมีความสัมพันธ์กันมาก
 - 5) ถ้า $r = 0$ แสดงว่า X และ Y ไม่มีความสัมพันธ์กัน
 - 6) ถ้า r เข้าใกล้ 0 แสดงว่า X และ Y มีความสัมพันธ์กันน้อย
- และมีค่าระดับความสัมพันธ์ของค่าสหสัมพันธ์ (Salkind. 2008 : 208)

<u>ค่าระดับความสัมพันธ์</u>	<u>ระดับความสัมพันธ์</u>
0.81 – 1.00	สูงมาก (Very Strong)
0.61 – 0.80	ค่อนข้างสูง (Strong)
0.41 – 0.60	ปานกลาง (Moderate)
0.21 – 0.40	ค่อนข้างต่ำ (Weak)
0.01 – 0.20	ต่ำมาก (Very weak)

6.สรุปสถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐาน

ผู้วิจัยได้ใช้สถิติทดสอบสมมติฐานแต่ละข้อ ดังต่อไปนี้

สมมติฐานที่ 1 ลักษณะประชากรศาสตร์ของพนักงาน ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุงาน และระดับตำแหน่งงาน ที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการทำงานโดยรวมของพนักงานบริษัท ที.พี.ดรัก แลบบอราทอรีส์(1969)จำกัดแตกต่างกัน

- ลักษณะประชากรศาสตร์ที่มีเพศ และระดับตำแหน่งงาน แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการทำงานโดยรวมของพนักงานบริษัท ที.พี.ดรัก แลบบอราทอรีส์(1969)จำกัดแตกต่างกัน

ค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน คือ t-test

- ลักษณะประชากรศาสตร์ที่มี อายุ ระดับการศึกษา และอายุงาน มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานโดยรวมของพนักงานบริษัท ที.พี.ดรัก แลบบอราทอรีส์(1969)จำกัดแตกต่างกัน

ค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน คือ การวิเคราะห์ความแปรปรวน ทางเดียว (ONE-WAY ANOVA)

สมมติฐานที่ 2 ความรู้ความเข้าใจของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงานตามหลักเกณฑ์วิธีการที่ดีในการผลิตฯ มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการทำงานโดยรวมของพนักงานบริษัท ที.พี.ดรัก แลบบอราทอรีส์(1969)จำกัด

ค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน คือ การวิเคราะห์ค่าสหสัมพันธ์อย่างง่ายแบบเพียร์สัน

สมมติฐานที่ 3 ทักษะของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงานตามหลักเกณฑ์วิธีการที่ดีในการผลิตฯ มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการทำงานโดยรวมของพนักงานบริษัท ที.พี.ดรัก แลบบอราทอรีส์(1969)จำกัด

ค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน คือ การวิเคราะห์ค่าสหสัมพันธ์อย่างง่ายแบบเพียร์สัน

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่องความรู้ความเข้าใจ ทักษะ และพฤติกรรม การทำงาน ที่มีต่อหลักเกณฑ์วิธีการที่ดีในการผลิตยา :GMP(Good Manufacturing Practice) ของ บุคลากรบริษัท ที.พี.ดรักแลบบอราทอรีส์(1969) จำกัด การวิเคราะห์ผลข้อมูล และการแปลผลความหมายของผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ต่างๆ ที่ใช้ในการวิเคราะห์ ดังนี้

n	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
$\bar{X}$	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง
S.D.	แทน	ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Division)
MS	แทน	ค่าเฉลี่ยผลบวกกำลังสองของคะแนน (Mean of Squares)
df	แทน	ชั้นของความเป็นอิสระ (Degree of freedom)
SS	แทน	ผลบวกกำลังสองของคะแนน (Sum of squares)
t	แทน	ค่าที่ใช้พิจารณา t - Distribution
F-Ratio	แทน	ค่าที่ใช้พิจารณา F - Distribution
F-Prob.,p	แทน	ความน่าจะเป็นสำหรับบอกนัยสำคัญทางสถิติ
r	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
*	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
**	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้นำเสนอผลตามความมุ่งหมายของการวิจัย โดยแบ่งการนำเสนอออกเป็น 5 ตอน ตามลำดับ ดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ความรู้ความเข้าใจ ของพนักงานบริษัท ที.พี. ดรักแลบบอราทอรีส์ (1969) จำกัดที่มีต่อหลักเกณฑ์วิธีการที่ดีในการผลิตยา (Good Manufacturing Practice: GMP)

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ทัศนคติ ของพนักงานบริษัท ที.พี. ดรักแลบบอราทอรีส์ (1969) จำกัดที่มีต่อหลักเกณฑ์วิธีการที่ดีในการผลิตยา (Good Manufacturing Practice: GMP)

ตอนที่ 4 การวิเคราะห์พฤติกรรม ของพนักงานบริษัท ที.พี. ดรักแลบบอราทอรีส์ (1969) จำกัดที่มีต่อหลักเกณฑ์วิธีการที่ดีในการผลิตยา (Good Manufacturing Practice: GMP)

ตอนที่ 5 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุงาน ตำแหน่งงาน โดยแจกแจงจำนวน และค่าร้อยละ ดังนี้

ตาราง 5 แสดงจำนวน และค่าร้อยละ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	61	32.8
หญิง	125	67.2
รวม	186	100.0
2. อายุ		
18-25 ปี	80	43.0
26-33 ปี	57	30.6
34-41 ปี	28	15.1
42-49 ปี	17	9.1
50 ปีขึ้นไป	4	2.2
รวม	186	100.0
3. ระดับการศึกษา		
มัธยมศึกษาตอนต้น / ต่ำกว่า	93	50.0
มัธยมศึกษาตอนปลาย	48	25.9
ปวช. / ปวส.	17	9.1
ปริญญาตรี	25	13.4
สูงกว่าปริญญาตรี	3	1.6
รวม	186	100.0
4. อายุงาน		
ต่ำกว่า 1 ปี	34	18.3
ตั้งแต่ 1 ปี แต่ไม่เกิน 3 ปี	34	18.3
ตั้งแต่ 3 ปี แต่ไม่เกิน 5 ปี	32	17.2
ตั้งแต่ 5 ปี แต่ไม่เกิน 7 ปี	29	15.6
ตั้งแต่ 7 ปีขึ้นไป	57	30.6
รวม	186	100.0

ตาราง 5 (ต่อ)

ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
5. ตำแหน่งงาน		
ระดับผู้บริหาร	31	16.7
ระดับปฏิบัติการ	155	83.3
รวม	186	100.0

จากตาราง 5 ผลการวิเคราะห์ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้เป็นกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ เป็นจำนวน 186 คน จำแนกตามตัวแปรได้ดังนี้

เพศ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 125 คน คิดเป็นร้อยละ 67.2 และเพศชายจำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 32.8

อายุ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุ 18-25 ปี จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 43.0 รองลงมาคือ อายุ 26-33 ปี จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 30.6, อายุ 34 – 41 ปี จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 15.1, อายุ 42-49 ปี จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 9.1 และอายุ 50 ปีขึ้นไป จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 2.2 ตามลำดับ

ระดับการศึกษา ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น / ต่ำกว่า จำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 50 รองลงมาคือ มัธยมศึกษาตอนปลาย จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 25.9 ปริญญาตรี จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 13.4 ปวช. / ปวส.จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 9.1 และระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 1.6 ตามลำดับ

อายุงาน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุงาน ตั้งแต่ 7 ปีขึ้นไป จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 30.6 รองลงมาคือ ต่ำกว่า 1ปี กับตั้งแต่ 1 ปี แต่ไม่เกิน 3 ปี จำนวนกลุ่มละ 34 คน คิดเป็นร้อยละ 18.3 ตั้งแต่ 3 ปี แต่ไม่เกิน 5 ปี จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 17.2 และตั้งแต่ 5 ปี แต่ไม่เกิน 7 ปี จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 15.6 ตามลำดับ

ตำแหน่งงาน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีตำแหน่งงานเป็นระดับปฏิบัติการ จำนวน 155 คน คิดเป็นร้อยละ 83.3 และระดับผู้บริหาร จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 16.7

สำหรับอายุและระดับการศึกษา มีบางชั้นที่ผู้ตอบแบบสอบถามน้อยจึงทำการยุบชั้น ดังนี้ อายุ ยุบชั้น 42-49 ปี เข้ากับชั้น 50 ปี และระดับการศึกษา ยุบชั้นปริญญาตรี เข้ากับชั้นสูงกว่าปริญญาตรี เพื่อใช้ในการทดสอบสมมติฐาน ดังตาราง 6

ตาราง 6 แสดงจำนวนและค่าร้อยละ ของอายุ และระดับการศึกษาที่ยูบชั้น

ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
2. อายุ		
18-25 ปี	80	43.0
26-33 ปี	57	30.6
34-41 ปี	28	15.1
42 ปี ขึ้นไป	21	11.3
รวม	186	100.0
3. ระดับการศึกษา		
มัธยมศึกษาตอนต้น / ต่ำกว่า	93	50.0
มัธยมศึกษาตอนปลาย	48	25.9
ปวช. / ปวส.	17	9.1
ปริญญาตรีหรือสูงกว่า	28	15.0
รวม	186	100.0

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ความรู้ความเข้าใจ ของพนักงานบริษัท ที.พี. ดรักแลบบอราทอรีส์ (1969) จำกัดที่มีต่อหลักเกณฑ์วิธีการที่ดีในการผลิตยา (Good Manufacturing Practice: GMP)

การวิเคราะห์ความรู้ความเข้าใจ ของพนักงานบริษัท ที.พี. ดรักแลบบอราทอรีส์ (1969) จำกัดที่มีต่อหลักเกณฑ์วิธีการที่ดีในการผลิตยา (Good Manufacturing Practice: GMP) โดยแจกแจงจำนวน และค่าร้อยละ ดังนี้

ตาราง 7 แสดงความรู้ความเข้าใจ ของพนักงานบริษัท ที.พี. ดรักแลบบอราทอรีส์ (1969) จำกัดที่มีต่อหลักเกณฑ์วิธีการที่ดีในการผลิตยา (Good Manufacturing Practice: GMP)

ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับGMP	ตอบถูก		ตอบผิด	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1.ระบบ GMP เป็นวิธีการปฏิบัติที่กำหนดโดยสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา (อย.)	186	100.0	0	0
2.ระบบ GMP ตั้งขึ้นมาเพื่อให้เกิดความเชื่อมั่นว่ายาที่ผลิตขึ้นมีคุณภาพมาตรฐาน	186	100.0	0	0
3.เมื่อปฏิบัติตามระบบ GMP อย่างถูกต้องแล้วไม่ต้องติดตามงานหรือกำกับดูแล	176	94.6	10	5.4
4. ระบบ GMP ป้องกันการปนเปื้อนจากสิ่งปนเปื้อนต่าง ๆ ที่อาจเป็นอันตรายต่อผู้ช้ยา เช่น จุลินทรีย์ และการปนเปื้อนจากตัวยาต่างชนิด	177	95.2	9	4.8
5. เมื่อผ่านการตรวจสอบจากคณะกรรมการอาหารและยา (อย.) แล้วก็ไม่ต้องปฏิบัติตามขั้นตอน	183	98.4	3	1.6
6.เมื่อจะต้องผลิตยาต่างชนิดสามารถผลิตได้โดยไม่ต้องล้างเครื่องมือ	184	98.9	2	1.1
7.ก่อนการผลิตจะต้องตรวจสอบยาที่จะบรรจุกับภาชนะบรรจุว่าเป็นยาชนิดเดียวกัน	184	98.9	2	1.1
8. เอกสารการผลิตจะต้องอยู่กับยาที่ผลิตตลอดเวลา	179	96.2	7	3.8
9. พนักงานสามารถเข้าทำงานในโรงงานโดยไม่ต้องเปลี่ยนเครื่องแต่งตัว	185	99.5	1	0.5
10. ทำความสะอาดอุปกรณ์การผลิตหลังการใช้แต่ละครั้งตามวิธีการที่กำหนดไว้	185	99.5	1	0.5

จากตาราง 7 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความรู้ความเข้าใจของของพนักงานบริษัท ที.พี. ดรัก แลบบอราทอรีส์ (1969) จำกัดที่มีต่อหลักเกณฑ์วิธีการที่ดีในการผลิตยา (Good Manufacturing Practice: GMP) ผู้วิจัยได้นำคำตอบจากแบบสอบถามที่ใช้เป็นกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ จำนวน 186 คน สามารถอธิบายได้ดังนี้

ความรู้ความเข้าใจของพนักงานบริษัท ที.พี. ดรัก แลบบอราทอรีส์ (1969) จำกัด เกี่ยวกับระบบ GMP เป็นวิธีการปฏิบัติที่กำหนดโดยสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา (อย.) แสดงให้เห็นว่า พนักงานที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ทั้งหมดตอบถูก มีจำนวน 186 คน คิดเป็นร้อยละ 100

ความรู้ความเข้าใจของพนักงานบริษัท ที.พี. ดรัก แลบบอราทอรีส์ (1969) จำกัด เกี่ยวกับระบบ GMP ตั้งขึ้นมาเพื่อให้เกิดความเชื่อมั่นว่า ยาที่ผลิตขึ้นมีคุณภาพมาตรฐาน แสดงให้เห็นว่า พนักงานที่เป็นกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดตอบถูก มีจำนวน 186 คน คิดเป็นร้อยละ 100

ความรู้ความเข้าใจของพนักงานบริษัท ที.พี. ดรัก แลบบอราทอรีส์ (1969) จำกัด เกี่ยวกับเมื่อปฏิบัติตามระบบ GMP อย่างถูกต้องแล้วไม่ต้องติดตามงานหรือกำกับดูแล แสดงให้เห็นว่า พนักงานที่เป็นกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดตอบถูกมีจำนวน 176 คน คิดเป็นร้อยละ 94.6 ตอบผิด มีจำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 5.4

ความรู้ความเข้าใจของพนักงานบริษัท ที.พี. ดรัก แลบบอราทอรีส์ (1969) จำกัด เกี่ยวกับระบบ GMP ป้องกันการปนเปื้อนจากสิ่งปนเปื้อนต่าง ๆ ที่อาจเป็นอันตรายต่อผู้ใช้ยา เช่น จุลินทรีย์ และการปนเปื้อนจากตัวยาต่างชนิด แสดงให้เห็นว่า พนักงานที่เป็นกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดตอบถูก มีจำนวน 177 คน คิดเป็นร้อยละ 95.2 ตอบผิด มีจำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 4.8

ความรู้ความเข้าใจของพนักงานบริษัท ที.พี. ดรัก แลบบอราทอรีส์ (1969) จำกัด เกี่ยวกับเมื่อผ่านการตรวจสอบจากคณะกรรมการอาหารและยา (อย.) แล้วก็ไม่ต้องปฏิบัติตามขั้นตอน แสดงให้เห็นว่า พนักงานที่เป็นกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดตอบถูก มีจำนวน 183 คน คิดเป็นร้อยละ 98.4 ตอบผิด มีจำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 1.6

ความรู้ความเข้าใจของพนักงานบริษัท ที.พี. ดรัก แลบบอราทอรีส์ (1969) จำกัด เกี่ยวกับเมื่อจะต้องผลิตยาดังชนิดสามารถผลิตได้โดยไม่ต้องล้างเครื่องมือ แสดงให้เห็นว่า พนักงานที่เป็นกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดตอบถูก มีจำนวน 184 คน คิดเป็นร้อยละ 98.9 ตอบผิด มีจำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1.1

ความรู้ความเข้าใจของพนักงานบริษัท ที.พี. ดรัก แลบบอราทอรีส์ (1969) จำกัด เกี่ยวกับการก่อนการผลิตจะต้องตรวจสอบยาที่จะบรรจุกับภาชนะบรรจุว่าเป็นยาชนิดเดียวกันแสดงให้เห็นว่า พนักงานที่เป็นกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดตอบถูก มีจำนวน 184 คน คิดเป็นร้อยละ 98.9 ตอบผิด มีจำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1.1

ความรู้ความเข้าใจของพนักงานบริษัท ที.พี. ดรัก แลบบอราทอรีส์ (1969) จำกัด เกี่ยวกับเอกสารการผลิตจะต้องอยู่กับยาที่ผลิตตลอดเวลา แสดงให้เห็นว่า พนักงานที่เป็นกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดตอบถูก มีจำนวน 179 คน คิดเป็นร้อยละ 96.2 ตอบผิด มีจำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 3.8

ความรู้ความเข้าใจของพนักงานบริษัท ที.พี. ดรักแลบบอราทอรีส์ (1969) จำกัด เกี่ยวกับพนักงานสามารถเข้าทำงานในโรงงานโดยไม่ต้องเปลี่ยนเครื่องแต่งตัว แสดงให้เห็นว่า พนักงานที่เป็นกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดตอบถูก มีจำนวน 185 คน คิดเป็นร้อยละ 99.5 ตอบผิด มีจำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.5

ความรู้ความเข้าใจของพนักงานบริษัท ที.พี. ดรักแลบบอราทอรีส์ (1969) จำกัด เกี่ยวกับทำความเข้าใจอุปกรณ์การผลิตหลังการใช้แต่ละครั้งตามวิธีการที่กำหนดไว้ แสดงให้เห็นว่าพนักงานที่เป็นกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดตอบถูก มีจำนวน 185 คน คิดเป็นร้อยละ 99.5 ตอบผิด มีจำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.5

ตาราง 8 แสดงจำนวนและค่าร้อยละเกี่ยวกับระดับความรู้ความเข้าใจต่อหลักเกณฑ์วิธีการที่ดีในการผลิตยา

ระดับความรู้ความเข้าใจต่อ หลักเกณฑ์วิธีการที่ดีในการผลิตยา	จำนวน	ร้อยละ
มีความรู้ความเข้าใจระดับน้อย (ตอบถูก 0 – 3 ข้อ)	0	0
มีความรู้ความเข้าใจระดับปานกลาง (ตอบถูก 4 – 6 ข้อ)	10	5.4
มีความรู้ความเข้าใจระดับมาก (ตอบถูก 7 – 10 ข้อ)	176	94.6
รวม	186	100.00

จากตาราง 8 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความรู้ความเข้าใจของพนักงานบริษัท ที.พี. ดรักแลบบอราทอรีส์ (1969) จำกัด เกี่ยวกับหลักเกณฑ์วิธีการที่ดีในการผลิตยา ผู้วิจัยได้นำคำตอบจากแบบสอบถามที่ใช้เป็นกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ จำนวน 186 คน สามารถอธิบายได้ดังนี้

ด้านระดับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับหลักเกณฑ์วิธีการที่ดีในการผลิตยาแสดงให้เห็นว่าผู้บริโภคที่เป็นกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับหลักเกณฑ์วิธีการที่ดีในการผลิตยาในระดับมาก (ตอบถูก 7 – 10 ข้อ) มีจำนวน 176 คน คิดเป็น ร้อยละ 94.6 รองลงมา มีความรู้ความเข้าใจในระดับปานกลาง (ตอบถูก 4 – 6 ข้อ) มีจำนวน 10 คน คิดเป็น ร้อยละ 5.4 และไม่พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความรู้ความเข้าใจในระดับน้อยเลย

ตาราง 9 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับหลักเกณฑ์วิธีการที่ดีในการผลิตยา

ความรู้ความเข้าใจ	Mean	SD.
ความรู้ความเข้าใจต่อหลักเกณฑ์วิธีการที่ดีในการผลิตยา	8.80	1.12

จากตาราง 9 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความรู้ความเข้าใจของพนักงานบริษัท ที.พี. ดรักแลบบอราทอรีส์ (1969) จำกัด เกี่ยวกับหลักเกณฑ์วิธีการที่ดีในการผลิตยา ผู้วิจัยได้นำคำตอบจากแบบสอบถามที่ใช้เป็นกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ จำนวน 186 คน พบว่า ความรู้ความเข้าใจของพนักงานเกี่ยวกับหลักเกณฑ์วิธีการที่ดีในการผลิตยา โดยเฉลี่ยเท่ากับ 8.80 คะแนน หรือประมาณ 9 คะแนน กล่าวคือ พนักงานบริษัท ที.พี.ดรักแลบบอราทอรีส์ (1969) จำกัด มีความรู้ความเข้าใจต่อหลักเกณฑ์วิธีการที่ดีในการผลิตยาระดับมาก

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ทัศนคติ ของพนักงานบริษัท ที.พี. ดรักแลบบอราทอรีส์ (1969) จำกัดที่มีต่อหลักเกณฑ์วิธีการที่ดีในการผลิตยา (Good Manufacturing Practice: GMP)

ทัศนคติ ของพนักงานบริษัท ที.พี. ดรักแลบบอราทอรีส์ (1969) จำกัดที่มีต่อหลักเกณฑ์วิธีการที่ดีในการผลิตยา (Good Manufacturing Practice: GMP) โดยแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ดังนี้

ตาราง 10 แสดงทัศนคติ ของพนักงานบริษัท ที.พี. ดรักแลบบอราทอรีส์ (1969) จำกัดที่มีต่อหลักเกณฑ์วิธีการที่ดีในการผลิตยา (Good Manufacturing Practice: GMP)

ข้อความ	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ทัศนคติ
บุคลากร								
1.พนักงานฝ่ายผลิต และหัวหน้าฝ่าย ประกันคุณภาพต้อง เป็นเกสซ์ชกรและแยก ความรับผิดชอบใน การทำงานอย่าง ชัดเจน	79 (42.5%)	70 (37.6%)	7 (3.8%)	26 (14.0%)	4 (2.2%)	4.04	1.10	ดี
(2.) พนักงานจะต้อง มีความรู้ในการผลิต ยา	52 (28%)	100 (53.8%)	19 (10.2%)	15 (8.1%)	-	4.02	0.84	ดี
รวมด้านบุคลากร						4.03	0.58	ดี

ตาราง 10 (ต่อ)

ข้อความ	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ทัศนคติ
อาคารสถานที่								
3. โรงงานผลิตยา ต้องตั้งอยู่ในทำเลที่ เหมาะสมไม่ ก่อให้เกิดปัญหาต่อ สภาพแวดล้อม	109 (58.6%)	64 (34.4%)	6 (3.2%)	3 (1.6%)	4 (2.2%)	4.46	0.82	ดีมาก
(4.)ระบบการถ่ายเท อากาศต้องควบคุม อุณหภูมิและ ความชื้น	47 (25.3%)	123 (66.1%)	4 (2.2%)	4 (2.2%)	8 (4.3%)	4.06	0.87	ดี
รวมด้านอาคารสถานที่						4.25	0.56	ดีมาก
อุปกรณ์และเครื่องมือต่าง ๆ								
5. ทำความสะอาด อุปกรณ์การผลิตหลัง การใช้แต่ละครั้ง	155 (83.3%)	18 (9.7%)	3 (1.6%)	10 (5.4%)	-	4.66	0.95	ดี มาก
(6.) ต้องบำรุงรักษา อุปกรณ์ต่าง ๆ เพราะจะทำให้ไม่ต้อง หยุดเครื่องทำให้การ ผลิตเป็นไปตาม เป้าหมายที่กำหนด ไว้	94 (50.5%)	88 (47.3%)	3 (1.6%)	-	1 (0.5%)	4.47	0.59	ดี มาก
รวมด้านอุปกรณ์และเครื่องมือต่าง ๆ						4.56	0.56	ดีมาก

ตาราง 10 (ต่อ)

ข้อความ	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ทัศนคติ
กระบวนการผลิต								
7. ในกรณีที่มีปัญหา ในระหว่างการผลิต และการบรรจุยา พนักงานจะต้อง บันทึกรายละเอียด ของปัญหาและ รายงาน ผู้บังคับบัญชา	111 (59.7%)	66 (35.5%)	9 (4.8%)	-	-	4.55	0.89	ดีมาก
(8.) พนักงานจะต้อง บันทึกและรายงาน หัวหน้างานทุกครั้ง เมื่อมีการเปลี่ยนแปลง หรือแก้ไขบวนการ ผลิต	60 (32.3%)	107 (57.5%)	-	18 (9.7%)	1 (0.5%)	4.11	0.87	ดี
9. พนักงานจะต้อง ตรวจสอบผลผลิตที่ ได้จริงในขั้นตอนการ ผลิตที่สำคัญและที่ ผลิตได้ในขั้นตอน สุดท้ายเทียบกับ ผลผลิตที่ควรได้ตาม ทฤษฎี	68 (36.6%)	84 (45.2%)	-	13 (7.0%)	21 (11.3%)	4.07	0.94	ดี
รวมด้านกระบวนการผลิต						4.24	0.54	ดีมาก

ตาราง 10 (ต่อ)

ข้อความ	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ทัศนคติ
การควบคุมคุณภาพ								
10. แผนกควบคุม คุณภาพควร ตรวจสอบความคง สภาพของยา เพื่อ กำหนดวันสิ้นอายุ ของยา	101 (54.3%)	69 (37.1%)	7 (3.8%)	9 (4.8%)	-	4.41	0.78	ดี มาก
(11.) แผนกควบคุม คุณภาพต้องห้าม ตัวอย่างเองจะให้ พนักงานที่ปฏิบัติ งานอยู่ห้ามไม่ให้	62 (33.3%)	86 (46.2%)	18 (9.7%)	7 (3.8%)	13 (7.0%)	3.95	1.10	ดี
รวมด้านการควบคุมคุณภาพ						4.18	0.74	ดี
เอกสาร								
12. เอกสารที่ใช้ใน การควบคุมการผลิต ต้องสามารถ ตรวจสอบย้อนหลัง ประวัติการผลิตได้	137 (73.7%)	43 (23.1%)	6 (3.2%)	-	-	4.70	0.52	ดี มาก
13. เอกสารจัดทำ เพื่อกำหนด รายละเอียดเกี่ยวกับ การผลิตยาทุก ขั้นตอน	126 (67.7%)	54 (29.0%)	6 (3.2%)	-	-	4.65	0.54	ดี มาก
รวมด้านเอกสาร						4.67	0.46	ดีมาก
ทัศนคติ ของพนักงานบริษัท ที.พี. ด้รักแลบบอราทอรี่ส์ (1969) จำกัดที่มีต่อหลักเกณฑ์วิธีการที่ดีในการผลิตยาโดยรวม						4.32	0.41	ดีมาก

จากตาราง 10 พบว่า ทักษะของพนักงานบริษัท ที.พี. ดรักแลบบอราทอรีส์ (1969) จำกัดที่มีต่อหลัก เกณฑ์วิธีการที่ดีในการผลิตยา (Good Manufacturing Practice: GMP) โดยรวมอยู่ในระดับดีมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

ทักษะของพนักงานบริษัท ที.พี. ดรักแลบบอราทอรีส์ (1969) จำกัดที่มีต่อหลัก เกณฑ์วิธีการที่ดีในการผลิตยา ด้านบุคลากร อยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานฝ่ายผลิต และหัวหน้าฝ่ายประกันคุณภาพต้อง เป็นเภสัชกรและแยกความรับผิดชอบในการทำงานอย่างชัดเจน และพนักงานไม่จำเป็นต้องมีความรู้ในการผลิตก็สามารถผลิตยาได้ พนักงานมีทัศนคติอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04 และ 4.02 ตามลำดับ

ทักษะของพนักงานบริษัท ที.พี. ดรักแลบบอราทอรีส์ (1969) จำกัดที่มีต่อหลัก เกณฑ์วิธีการที่ดีในการผลิตยา ด้านอาคารสถานที่ อยู่ในระดับดีมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า โรงงานผลิตยาต้องตั้งอยู่ในทำเลที่เหมาะสมไม่ก่อให้เกิดปัญหาต่อสภาพแวดล้อม พนักงานมีทัศนคติอยู่ในระดับดีมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.46 และระบบการถ่ายเทอากาศไม่จำเป็นที่ต้องควบคุมอุณหภูมิและ ความชื้น พนักงานมีทัศนคติอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06

ทักษะของพนักงานบริษัท ที.พี. ดรักแลบบอราทอรีส์ (1969) จำกัดที่มีต่อหลัก เกณฑ์วิธีการที่ดีในการผลิตยา ด้านอุปกรณ์และเครื่องมือต่างๆ อยู่ในระดับดีมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.56 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทำความสะอาดอุปกรณ์การผลิตหลังการใช้แต่ละครั้ง และไม่จำเป็นต้องบำรุงรักษาอุปกรณ์ต่าง ๆ เพราะจะทำให้ต้องหยุดเครื่องทำให้การผลิตไม่เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนด พนักงานมีทัศนคติอยู่ในระดับดีมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.66 และ 4.47 ตามลำดับ

ทักษะของพนักงานบริษัท ที.พี. ดรักแลบบอราทอรีส์ (1969) จำกัดที่มีต่อหลัก เกณฑ์วิธีการที่ดีในการผลิตยา ด้านกระบวนการผลิต อยู่ในระดับดีมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ในกรณีที่มียุติการณ์ในระหว่างการผลิตและการบรรจุยาพนักงานจะต้องบันทึกรายละเอียดของปัญหาและรายงานผู้บังคับบัญชา พนักงานมีทัศนคติอยู่ในระดับดีมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.55 พนักงานสามารถเปลี่ยนแปลงแก้ไขกระบวนการผลิตได้เองโดยไม่ต้องแจ้งหัวหน้าเพราะจะทำให้งานหยุด และพนักงานจะต้องตรวจสอบผลผลิตที่ได้จริงในขั้นตอนการผลิตที่สำคัญและที่ผลิตได้ในขั้นตอนสุดท้ายเทียบกับผลผลิตที่ควรได้ตามทฤษฎี พนักงานมีทัศนคติอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11 และ 4.07 ตามลำดับ

ทักษะของพนักงานบริษัท ที.พี. ดรักแลบบอราทอรีส์ (1969) จำกัดที่มีต่อหลัก เกณฑ์วิธีการที่ดีในการผลิตยา ด้านการควบคุมคุณภาพ อยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แผนกควบคุมคุณภาพควรตรวจสอบความคงสภาพของยา เพื่อกำหนดวันสิ้นอายุของยา พนักงานมีทัศนคติอยู่ในระดับดีมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.41 แผนกควบคุมคุณภาพไม่ต้องสุ่มตัวอย่างเองอาจจะให้พนักงานที่ปฏิบัติงานอยู่สุ่มให้ พนักงานมีทัศนคติอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95

ทัศนคติ ของพนักงานบริษัท ที.พี. ดรักแลบบอราทอรีส์ (1969) จำกัดที่มีต่อหลัก เกณฑ์วิธีการที่ดีในการผลิตฯ ด้านเอกสาร อยู่ในระดับดีมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.67 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า เอกสารที่ใช้ในการควบคุมการผลิตต้องสามารถตรวจสอบประวัติย้อนหลัง และเอกสารจัดทำเพื่อกำหนดรายละเอียดเกี่ยวกับการผลิตฯทุกขั้นตอน พนักงานมีทัศนคติอยู่ในระดับดีมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.70 และ 4.65 ตามลำดับ

ตอนที่ 4 การวิเคราะห์พฤติกรรม ของพนักงานบริษัท ที.พี. ดรักแลบบอราทอรีส์ (1969)

จำกัดที่มีต่อหลักเกณฑ์วิธีการที่ดีในการผลิตฯ (Good Manufacturing Practice: GMP)

การวิเคราะห์พฤติกรรม ของพนักงานบริษัท ที.พี. ดรักแลบบอราทอรีส์ (1969) จำกัดที่มีต่อหลักเกณฑ์วิธีการที่ดีในการผลิตฯ (Good Manufacturing Practice: GMP) โดยหาค่าเฉลี่ยและความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ดังนี้

ตาราง 11 แสดงพฤติกรรม ของพนักงานบริษัท ที.พี. ดรักแลบบอราทอรีส์ (1969) จำกัดที่มีต่อหลักเกณฑ์วิธีการที่ดีในการผลิตฯ (Good Manufacturing Practice: GMP)

พฤติกรรม	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. สภาพแวดล้อมในการทำงานของท่าน ภายใต้ระบบ GMP ที่นำมาใช้กับบริษัท (ดีขึ้น → แย่ลง)	3.48	0.94	ดี
2. ผลจากการปฏิบัติงานตามระบบ GMP ที่นำมาใช้กับบริษัท (เพิ่มขึ้น → ลดลง)	3.54	0.87	ดี
3. เมื่อปฏิบัติตามขั้นตอนของระบบ GMP แล้ว การใช้เวลาในการทำงานของท่านเพื่อให้ได้งานตามเป้าหมาย (น้อยลง → มากขึ้น)	2.98	1.28	ปานกลาง
รวม	3.33	0.57	ปานกลาง

จากตาราง 11 พบว่า พนักงานบริษัท ที.พี. ดรักแลบบอราทอรีส์ (1969) จำกัดมีทัศนคติต่อพฤติกรรมของหลักเกณฑ์วิธีการที่ดีในการผลิตฯ (Good Manufacturing Practice: GMP) โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.33 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

พนักงานบริษัท ที.พี. ดรักแลบบอราทอรีส์ (1969) จำกัดมีทัศนคติต่อพฤติกรรมด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานของท่าน ภายใต้ระบบ GMP ที่นำมาใช้กับบริษัทอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.48

พนักงานบริษัท ที.พี. ดรักแลบบอราทอรีส์ (1969) จำกัดมีทัศนคติต่อพฤติกรรมด้านผลจากการปฏิบัติงานตามระบบ GMP ที่นำมาใช้กับบริษัท อยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.54

พนักงานบริษัท ที.พี. ดรักแลบบอราทอรีส์ (1969) จำกัดมีทัศนคติต่อพฤติกรรมด้านเมื่อปฏิบัติตามขั้นตอนของระบบ GMP แล้ว การใช้เวลาในการทำงานของท่านเพื่อให้ได้งานตามเป้าหมายอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.98

ตอนที่ 5 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานข้อที่ 1 ลักษณะประชากรศาสตร์ของพนักงาน ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุงาน และระดับตำแหน่งงาน ที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการทำงานโดยรวมของพนักงานบริษัท ที.พี.ดรัก แลบบอราทอรีส์(1969)จำกัดแตกต่างกัน

ในส่วนนี้สามารถแบ่งสมมติฐานออกเป็น 5 สมมติฐานย่อยตามตัวแปรตามดังนี้

ด้านเพศ

1. พนักงานที่มีเพศแตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการทำงานโดยรวมของพนักงานบริษัท ที.พี.ดรัก แลบบอราทอรีส์(1969)จำกัดแตกต่างกัน

H_0 : พนักงานที่มีเพศแตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการทำงานโดยรวมของพนักงานบริษัท ที.พี.ดรัก แลบบอราทอรีส์(1969)จำกัดไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานที่มีเพศแตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการทำงานโดยรวมของพนักงานบริษัท ที.พี.ดรัก แลบบอราทอรีส์(1969)จำกัดแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบค่าโดยใช้กลุ่มตัวอย่างทั้งสองกลุ่มเป็นอิสระกัน (Independent t-test) ใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ 2-tailed Prob. (p) มีค่าน้อยกว่า .05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตาราง 12

ตาราง 12 แสดงความแตกต่างพฤติกรรมการทำงานโดยรวมของพนักงานบริษัท ที.พี.ดรัก แลบบอราทอรีส์(1969) จำแนกตามเพศ

พฤติกรรม	ชาย		หญิง		t	Prob.
	$\bar{x}$	S.D	$\bar{x}$	S.D		
พฤติกรรมการทำงานโดยรวม ของพนักงานบริษัท ที.พี.ดรัก แลบบอราทอรีส์(1969)	3.38	0.43	3.31	0.62	0.765	0.445

จากตาราง 12 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของพฤติกรรมกรรมการทำงานโดยรวมของพนักงานบริษัท ที.พี.ดรัก แลบบอราทอรีส์(1969) จำแนกตามเพศ โดยใช้สถิติทดสอบค่าที (t-test) จากการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า พฤติกรรมการทำงานโดยรวมของพนักงานบริษัท ที.พี.ดรัก แลบบอราทอรีส์ (1969) มีค่า Probability(p) เท่ากับ 0.445 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีเพศแตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมกรรมการทำงานโดยรวมของพนักงานบริษัท ที.พี.ดรัก แลบบอราทอรีส์(1969)จำกัดไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ด้านอายุ

2. พนักงานที่มีอายุแตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมกรรมการทำงานโดยรวมของพนักงานบริษัท ที.พี.ดรัก แลบบอราทอรีส์(1969)จำกัดแตกต่างกัน

H_0 : พนักงานที่มีอายุแตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมกรรมการทำงานโดยรวมของพนักงานบริษัท ที.พี.ดรัก แลบบอราทอรีส์(1969)จำกัดไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานที่มีอายุแตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมกรรมการทำงานโดยรวมของพนักงานบริษัท ที.พี.ดรัก แลบบอราทอรีส์(1969)จำกัดแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) และการทดสอบสมมติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ ค่า F-Prob. มีค่าน้อยกว่า .05 และถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกันจะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparision) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาว่าค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 .

ตาราง 13 แสดงความแตกต่างพฤติกรรมการทำงานโดยรวมของพนักงานบริษัท ที.พี.ดรัก แลบบอราทอรีส์(1969) จำแนกตามอายุ

พฤติกรรม	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Prob.
พฤติกรรมการทำงานโดยรวมของพนักงานบริษัท ที.พี.ดรัก แลบบอราทอรีส์(1969)	ระหว่างกลุ่ม	2	3.345	1.672	5.445**	0.005
	ภายในกลุ่ม	183	56.208	0.307		
	รวม	185	59.553			

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 13 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของพฤติกรรมการทำงานโดยรวมของพนักงานบริษัท ที.พี.ดรัก แลบบอราทอรีส์(1969)จำกัด จำแนกตามอายุ โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One – Way ANOVA : Analysis of Variance) พบว่า พฤติกรรมการทำงานโดยรวมของพนักงานบริษัท ที.พี.ดรัก แลบบอราทอรีส์(1969) มีค่า F-Prob. เท่ากับ 0.005 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก(H_0)และยอมรับสมมติฐานรอง(H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีอายุแตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการทำงานโดยรวมของพนักงานบริษัท ที.พี.ดรัก แลบบอราทอรีส์(1969)จำกัดแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้นำผลการวิเคราะห์ไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) ใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนี้

ตาราง 14 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของพนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน กับพฤติกรรมการทำงานโดยรวม

อายุ		18-25 ปี	26 – 33 ปี	34-41 ปี	มากกว่า 42 ปี
	$\bar{x}$	3.21	3.33	3.31	3.54
18-25 ปี	3.21	-	-0.12 (0.210)	-0.10 (0.180)	-0.33** (0.001)
26 – 33 ปี	3.33		-	0.02 (0.120)	-0.21 (0.052)
34 – 41 ปี	3.31				-0.23 (0.211)
มากกว่า 42 ปี	3.54				-

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 14 ผลการวิเคราะห์แสดงว่า พนักงานที่มีอายุ 18-25 ปี กับ พนักงานที่มีอายุมากกว่า 42 ปี พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.001 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่า พนักงานที่มีอายุ 18-25 ปี แตกต่างเป็นรายคู่กับ พนักงานที่มีอายุมากกว่า 42 ปี โดยพนักงานที่มีอายุ 18-25 ปี มีค่าเฉลี่ยของพฤติกรรมการทำงานโดยรวมน้อยกว่าพนักงานที่มีอายุมากกว่า 42 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ -0.33 ส่วนคู่อื่นๆไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ด้านระดับการศึกษา

3. พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการทำงานโดยรวมของพนักงานบริษัท ที.พี.ดริ้ง แลบบอราทอรีส์(1969)จำกัดแตกต่างกัน

H_0 : พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการทำงานโดยรวมของพนักงานบริษัท ที.พี.ดริ้ง แลบบอราทอรีส์(1969)จำกัดไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการทำงานโดยรวมของพนักงานบริษัท ที.พี.ดริ้ง แลบบอราทอรีส์(1969)จำกัดแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) และการทดสอบสมมติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ ค่า F-Prob. มีค่าน้อยกว่า .05

และถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกันจะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

ตาราง 15 แสดงความแตกต่างพฤติกรรมการทำงานโดยรวมของพนักงานบริษัท ที.พี.ดรัก แลบบอราทอรีส์(1969) จำแนกตามระดับการศึกษา

พฤติกรรม	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Prob.
พฤติกรรมการทำงานโดยรวมของพนักงานบริษัท ที.พี.ดรัก แลบบอราทอรีส์(1969)	ระหว่างกลุ่ม	4	3.675	.919	2.976*	0.021
	ภายในกลุ่ม	181	55.878	.309		
	รวม	185	59.553			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 15 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของพฤติกรรมการทำงานโดยรวมของพนักงานบริษัท ที.พี.ดรัก แลบบอราทอรีส์(1969)จำกัด จำแนกตามระดับการศึกษา โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One – Way ANOVA : Analysis of Variance) พบว่า พฤติกรรมการทำงานโดยรวมของพนักงานบริษัท ที.พี.ดรัก แลบบอราทอรีส์(1969) มีค่า F-Prob. เท่ากับ 0.021 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก(H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง(H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการทำงานโดยรวมของพนักงานบริษัท ที.พี.ดรัก แลบบอราทอรีส์(1969)จำกัดแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้นำผลการวิเคราะห์ไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) ใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนี้

ตาราง 16 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของพนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน กับ พฤติกรรมการทำงานโดยรวม

ระดับการศึกษา	$\bar{x}$	ม.ต้น/ต่ำกว่า	ม.ปลาย	ปวช./ปวส.	ปริญญาตรี/สูงกว่า
		3.31	3.18	3.52	3.54
ม.ต้น/ต่ำกว่า	3.31	-	0.13 (0.198)	-0.21 (0.147)	-0.23 (0.055)
ม.ปลาย	3.18		-	-0.34* (0.031)	-0.36** (0.007)
ปวช./ปวส.	3.52				-0.02 (0.916)
ปริญญาตรี/สูงกว่า	3.54				-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 16 ผลการวิเคราะห์แสดงว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย และพนักงานที่มีระดับการศึกษาปวช. /ปวส. พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.031 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย แตกต่างเป็นรายคู่กับ พนักงานที่มีระดับการศึกษาปวช. /ปวส. โดยพนักงานที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย มีค่าเฉลี่ยของพฤติกรรมการทำงานโดยรวมน้อยกว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาปวช. /ปวส. อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ -0.34

พนักงานที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลายและพนักงานที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี/สูงกว่า พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.007 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย แตกต่างเป็นรายคู่กับ พนักงานที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี/สูงกว่า โดยพนักงานที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย มีค่าเฉลี่ยของพฤติกรรมการทำงานโดยรวมน้อยกว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี/สูงกว่า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ -0.36

ด้านอายุงาน

4. พนักงานที่มีอายุงานแตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการทำงานโดยรวมของพนักงานบริษัท ที.พี.ดรัก แลบบอราทอรีส์(1969)จำกัดแตกต่างกัน

H_0 : พนักงานที่มีอายุงานแตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการทำงานโดยรวมของพนักงานบริษัท ที.พี.ดรัก แลบบอราทอรีส์(1969)จำกัดไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานที่มีอายุงานแตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการทำงานโดยรวมของพนักงานบริษัท ที.พี.ดรัก แลบบอราทอรีส์(1969)จำกัดแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) และการทดสอบสมมติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ ค่า F-Prob. มีค่าน้อยกว่า .05 และถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่ต่างกันจะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparision) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

ตาราง 17 แสดงความแตกต่างพฤติกรรมการทำงานโดยรวมของพนักงานบริษัท ที.พี.ดรัก แลบบอราทอรีส์(1969) จำแนกตามอายุงาน

พฤติกรรม	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Prob.
พฤติกรรมการทำงานโดยรวมของพนักงานบริษัท ที.พี.ดรัก แลบบอราทอรีส์(1969)	ระหว่างกลุ่ม	4	4.141	1.035	3.382*	0.011
	ภายในกลุ่ม	181	55.412	0.306		
รวม		185	59.553			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ0.05

จากตาราง 17 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของพฤติกรรมการทำงานโดยรวมของพนักงานบริษัท ที.พี.ดรัก แลบบอราทอรีส์(1969)จำกัด จำแนกตามอายุงาน โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One – Way ANOVA : Analysis of Variance) พบว่า พฤติกรรมการทำงานโดยรวมของพนักงานบริษัท ที.พี.ดรัก แลบบอราทอรีส์(1969)จำกัด มีค่า F-Prob. เท่ากับ 0.011 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก(H_0)และยอมรับสมมติฐานรอง(H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีอายุงานแตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการทำงานโดยรวม

ของพนักงานบริษัท ที.พี.ดรัก แลบบอราทอรีส์(1969)จำกัดแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้นำผลการวิเคราะห์ไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) ใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนี้

ตาราง 18 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของพนักงานที่มีอายุงานแตกต่างกัน กับพฤติกรรมการทำงานโดยรวม

อายุงาน	$\bar{x}$	ต่ำกว่า 1 ปี	ตั้งแต่ 1 ปีแต่ไม่เกิน 3 ปี	ตั้งแต่ 3 ปีแต่ไม่เกิน 5 ปี	ตั้งแต่ 5 ปีแต่ไม่เกิน 7 ปี	ตั้งแต่ 7 ปีขึ้นไป
		3.06	3.40	3.25	3.38	3.49
ต่ำกว่า 1 ปี	3.06	-	-0.33* (0.014)	-0.18 (0.185)	-0.31* (0.028)	-0.42** (0.001)
ตั้งแต่ 1 ปีแต่ไม่เกิน 3 ปี	3.40		-	-0.15 (0.266)	0.02 (0.872)	-0.83 (0.487)
ตั้งแต่ 3 ปีแต่ไม่เกิน 5 ปี	3.25			-	-0.13 (0.363)	-0.24 (0.056)
ตั้งแต่ 5 ปีแต่ไม่เกิน 7 ปี	3.38					-0.11 (0.402)
ตั้งแต่ 7 ปีขึ้นไป	3.49					-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 18 ผลการวิเคราะห์แสดงว่า พนักงานที่มีอายุงานต่ำกว่า 1 ปี กับพนักงานที่มีอายุงานตั้งแต่ 1 ปี แต่ไม่เกิน 3 ปี และกับพนักงานที่มีอายุงานตั้งแต่ 5 ปี แต่ไม่เกิน 7 ปี พบว่ามีค่า Sig. เท่ากับ 0.014 และ 0.028 ตามลำดับ ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า พนักงานที่มีอายุงานต่ำกว่า 1 ปี แตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่มีอายุงานตั้งแต่ 1 ปี แต่ไม่เกิน 3 ปี และกับพนักงานที่มีอายุงานตั้งแต่ 5 ปี แต่ไม่เกิน 7 ปี โดยพนักงานที่มีอายุงานต่ำกว่า 1 ปี มีค่าเฉลี่ยของพฤติกรรมการทำงานโดยรวมน้อยกว่าพนักงานที่มีอายุงานตั้งแต่ 1 ปี แต่ไม่เกิน 3 ปี และน้อยกว่าพนักงานที่มีอายุงานตั้งแต่ 5 ปี แต่ไม่เกิน 7 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ -0.33 และ -0.31 ตามลำดับ

พนักงานที่มีอายุน้อยกว่า 1 ปี กับพนักงานที่มีอายุงานตั้งแต่ 7 ปีขึ้นไป พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.001 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่า พนักงานที่มีอายุงานต่ำกว่า 1 ปี แตกต่างเป็นรายคู่ กับกับพนักงานที่มีอายุงานตั้งแต่ 7 ปีขึ้นไป โดยพนักงานที่มีอายุงานต่ำกว่า 1 ปี มีค่าเฉลี่ยของ พฤติกรรมการทำงานโดยรวมน้อยกว่าพนักงานที่มีอายุงานตั้งแต่ 7 ปีขึ้นไปอย่างมีนัยสำคัญทาง สถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ -0.42

ด้านตำแหน่งงาน

5. พนักงานที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการทำงานโดยรวมของพนักงาน บริษัท ที.พี.ดรัก แลบบอราทอรีส์(1969)จำกัดแตกต่างกัน

H_0 : พนักงานที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการทำงานโดยรวมของพนักงาน บริษัท ที.พี.ดรัก แลบบอราทอรีส์(1969)จำกัดไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการทำงานโดยรวมของพนักงาน บริษัท ที.พี.ดรัก แลบบอราทอรีส์(1969)จำกัดแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบค่าโดยใช้กลุ่มตัวอย่างทั้งสองกลุ่มเป็น อิสระกัน (Independent t-test) ใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ ต่อเมื่อ 2-tailed Prob. (p) มีค่าน้อยกว่า .05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตาราง

ตาราง 19 แสดงความแตกต่างพฤติกรรมการทำงานโดยรวมของพนักงานบริษัท ที.พี.ดรัก แลบบอราทอรีส์(1969) จำแนกตามตำแหน่งงาน

พฤติกรรม	ระดับ		ระดับ		t	Prob.
	ผู้บริหาร		ปฏิบัติการ			
	$\bar{x}$	S.D	$\bar{x}$	S.D		
พฤติกรรมการทำงานโดยรวม ของพนักงานบริษัท ที.พี.ดรัก แลบบอราทอรีส์(1969)	3.66	0.44	3.27	0.57	0.353	0.100

จากตาราง 19 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของพฤติกรรมการทำงานโดยรวมของ พนักงานบริษัท ที.พี.ดรัก แลบบอราทอรีส์(1969) จำแนกตามตำแหน่งงาน โดยใช้สถิติทดสอบค่าที (t-test) จากการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า พฤติกรรมการทำงานโดยรวมของพนักงานบริษัท ที.พี.ดรัก แลบบอราทอรีส์ (1969) มีค่า Probability(p) เท่ากับ 0.100 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือยอมรับ สมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีตำแหน่งงาน

แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการทำงานโดยรวมของพนักงานบริษัท ที.พี.ดรัก แลบบอราทอรีส์ (1969) จำกัด ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

สมมติฐานข้อที่ 2. ความรู้ความเข้าใจของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงานตามหลักเกณฑ์วิธีการที่ดีในการผลิตยา มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการทำงานโดยรวมของพนักงานบริษัท ที.พี.ดรัก แลบบอราทอรีส์ (1969) จำกัด

H_0 : ความรู้ความเข้าใจของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงานตามหลักเกณฑ์วิธีการที่ดีในการผลิตยา ไม่มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการทำงานโดยรวมของพนักงานบริษัท ที.พี.ดรัก แลบบอราทอรีส์ (1969) จำกัด

H_1 : ความรู้ความเข้าใจของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงานตามหลักเกณฑ์วิธีการที่ดีในการผลิตยา มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการทำงานโดยรวมของพนักงานบริษัท ที.พี.ดรัก แลบบอราทอรีส์ (1969) จำกัด

ใช้การทดสอบค่าทางสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของ เพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) เพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรทั้งสองตัว ถ้ามีค่า Sig (2-tailed) น้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) นั่นคือตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 20 แสดงความรู้ความเข้าใจของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงานตามหลักเกณฑ์วิธีการที่ดีในการผลิตยา มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการทำงานโดยรวมของพนักงานบริษัท ที.พี.ดรัก แลบบอราทอรีส์ (1969) จำกัด

พฤติกรรม	Pearson Correlation (r)	Sig. (2-tailed)	ระดับ ความสัมพันธ์
พฤติกรรมการทำงานโดยรวม ของพนักงานบริษัท ที.พี.ดรัก แลบบอราทอรีส์(1969)	0.298**	0.007	ค่อนข้างต่ำ

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 20 โดยใช้การทดสอบค่าทางสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของ เพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) เพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความรู้ความเข้าใจของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงานตามหลักเกณฑ์วิธีการที่ดีในการผลิตยา กับพฤติกรรมการทำงานโดยรวม พบว่า ความรู้ความเข้าใจของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงานตามหลักเกณฑ์วิธีการที่ดีใน

การผลิตยา กับพฤติกรรมการทำงานโดยรวม มีค่า Sig (2-tailed) เท่ากับ 0.007 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความรู้ความเข้าใจของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงานตามหลักเกณฑ์วิธีการที่ดีในการผลิตยา กับพฤติกรรมการทำงานโดยรวมของพนักงานบริษัท ที.พี.ดรัก แลบบอราทอรีส์ (1969) จำกัด มีความสัมพันธ์กันในระดับค่อนข้างต่ำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.298 นั่นคือตัวแปรทั้งสองข้างต้นมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ความรู้ความเข้าใจของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงานตามหลักเกณฑ์วิธีการที่ดีในการผลิตยามีมากขึ้น ทำให้พฤติกรรมการทำงานโดยรวมของพนักงานบริษัท ที.พี.ดรัก แลบบอราทอรีส์ (1969) จำกัด มีมากขึ้นด้วยในระดับค่อนข้างต่ำ

สมมติฐานข้อที่ 3 ทศนคติของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงานตามหลักเกณฑ์หลักเกณฑ์วิธีการที่ดีในการผลิตยา มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการทำงานโดยรวมของพนักงานบริษัท ที.พี.ดรัก แลบบอราทอรีส์ (1969) จำกัด

H_0 : ทศนคติของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงานตามหลักเกณฑ์หลักเกณฑ์วิธีการที่ดีในการผลิตยา ไม่มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการทำงานโดยรวมของพนักงานบริษัท ที.พี.ดรัก แลบบอราทอรีส์ (1969) จำกัด

H_1 : ทศนคติของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงานตามหลักเกณฑ์หลักเกณฑ์วิธีการที่ดีในการผลิตยา มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการทำงานโดยรวมของพนักงานบริษัท ที.พี.ดรัก แลบบอราทอรีส์ (1969) จำกัด

ใช้การทดสอบค่าทางสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของ เพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) เพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรทั้งสองตัว ถ้ามีค่า Sig (2-tailed) น้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) นั่นคือตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 21 แสดงทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงานตามหลักเกณฑ์หลักเกณฑ์วิธีการที่ดีในการผลิตฯ มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการทำงานโดยรวมของพนักงานบริษัท ที.พี.ดรัก แลบบอราทอรีส์ (1969) จำกัด

ทัศนคติของพนักงาน	Pearson Correlation	Sig. (2-tailed)	ระดับความสัมพันธ์
บุคลากร	0.171*	0.021	ต่ำมาก
อาคารสถานที่	0.396*	0.020	ค่อนข้างต่ำ
อุปกรณ์และเครื่องมือต่าง ๆ	0.372*	0.011	ค่อนข้างต่ำ
กระบวนการผลิต	0.476*	0.021	ปานกลาง
การควบคุมคุณภาพ	0.230**	0.002	ค่อนข้างต่ำ
เอกสาร	0.120*	0.010	ต่ำมาก
รวม	0.212**	0.004	ค่อนข้างต่ำ

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 21 โดยใช้การทดสอบค่าทางสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของ เพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) เพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติโดยรวมของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงานตามหลักเกณฑ์วิธีการที่ดีในการผลิตฯ กับพฤติกรรมการทำงานโดยรวม พบว่า ทัศนคติโดยรวมของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงานตามหลักเกณฑ์วิธีการที่ดีในการผลิตฯ กับพฤติกรรมการทำงานโดยรวม มีค่า Sig (2-tailed) เท่ากับ 0.004 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ทัศนคติโดยรวมของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงานตามหลักเกณฑ์วิธีการที่ดีในการผลิตฯ กับพฤติกรรมการทำงานโดยรวมของพนักงานบริษัท ที.พี.ดรัก แลบบอราทอรีส์ (1969) จำกัด มีความสัมพันธ์กันในระดับค่อนข้างต่ำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.212 นั่นคือตัวแปรทั้งสองข้างต้นมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ทัศนคติโดยรวมของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงานตามหลักเกณฑ์วิธีการที่ดีในการผลิตฯ ดี ทำให้พฤติกรรมการทำงานโดยรวมของพนักงานบริษัท ที.พี.ดรัก แลบบอราทอรีส์ (1969) จำกัด มีมากขึ้นด้วยในระดับค่อนข้างต่ำ เมื่อพิจารณาทัศนคติในแต่ละด้านพบว่า

ทัศนคติด้านบุคลากร และด้านเอกสารของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงานตามหลักเกณฑ์วิธีการที่ดีในการผลิตฯ กับพฤติกรรมการทำงานโดยรวม พบว่า ทัศนคติด้านบุคลากร และด้านเอกสารของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงานตามหลักเกณฑ์วิธีการที่ดีในการผลิตฯ กับพฤติกรรมการทำงาน

ทำงานโดยรวม มีค่า Sig (2-tailed) เท่ากับ 0.021 และ 0.010 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ทักษะด้านบุคลิกภาพ และด้านเอกสารของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงานตามหลักเกณฑ์วิธีการที่ดีในการผลิตฯ กับพฤติกรรมการทำงานโดยรวมของพนักงานบริษัท ที.พี.ดรัก แลบบอราทอรีส์ (1969) จำกัด มีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำมาก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.171 และ 0.120 นั่นคือตัวแปรทั้งสองข้างต้นมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ทักษะด้านบุคลิกภาพ และด้านเอกสารของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงานตามหลักเกณฑ์หลักเกณฑ์วิธีการที่ดีในการผลิตฯ ทำให้พฤติกรรมการทำงานโดยรวมของพนักงานบริษัท ที.พี.ดรัก แลบบอราทอรีส์ (1969) จำกัดมีมากขึ้นด้วยในระดับต่ำมาก

ทักษะด้านอาคารสถานที่ และอุปกรณ์เครื่องมือต่างๆ ของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงานตามหลักเกณฑ์วิธีการที่ดีในการผลิตฯ กับพฤติกรรมการทำงานโดยรวม พบว่า ทักษะด้านอาคารสถานที่ อุปกรณ์และเครื่องมือต่างๆ ของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงานตามหลักเกณฑ์วิธีการที่ดีในการผลิตฯ กับพฤติกรรมการทำงานโดยรวม มีค่า Sig (2-tailed) เท่ากับ 0.020 และ 0.011 ตามลำดับ ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ทักษะด้านอาคารสถานที่ และอุปกรณ์และเครื่องมือต่างๆ ของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงานตามหลักเกณฑ์วิธีการที่ดีในการผลิตฯ กับพฤติกรรมการทำงานโดยรวมของพนักงานบริษัท ที.พี.ดรัก แลบบอราทอรีส์ (1969) จำกัด มีความสัมพันธ์กันในระดับค่อนข้างต่ำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.396 และ 0.372 นั่นคือตัวแปรทั้งสองข้างต้นมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ทักษะด้านอาคารสถานที่ อุปกรณ์และเครื่องมือต่างๆ ของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงานตามหลักเกณฑ์หลักเกณฑ์วิธีการที่ดีในการผลิตฯ ทำให้พฤติกรรมการทำงานโดยรวมของพนักงานบริษัท ที.พี.ดรัก แลบบอราทอรีส์ (1969) จำกัดมีมากขึ้นด้วยในระดับค่อนข้างต่ำ

ทักษะด้านกระบวนการผลิตของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงานตามหลักเกณฑ์วิธีการที่ดีในการผลิตฯ กับพฤติกรรมการทำงานโดยรวม พบว่า ทักษะด้านกระบวนการผลิตของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงานตามหลักเกณฑ์วิธีการที่ดีในการผลิตฯ กับพฤติกรรมการทำงานโดยรวม มีค่า Sig (2-tailed) เท่ากับ 0.021 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ทักษะด้านกระบวนการผลิตของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงานตามหลักเกณฑ์วิธีการที่ดีในการผลิตฯ กับพฤติกรรมการทำงานโดยรวมของพนักงานบริษัท ที.พี.ดรัก แลบบอราทอรีส์ (1969) จำกัด มีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.476 นั่นคือตัวแปรทั้งสองข้างต้นมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ทักษะด้านกระบวนการผลิตของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงานตาม

หลักเกณฑ์หลักเกณฑ์วิธีการที่ดีในการผลิตยาดี ทำให้พฤติกรรมการทำงานโดยรวมของพนักงานบริษัท ที.พี.ดรัก แลบบอราทอรีส์ (1969) จำกัดมีมากขึ้นด้วยในระดับปานกลาง

ทัศนคติด้านการควบคุมคุณภาพของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงานตามหลักเกณฑ์วิธีการที่ดีในการผลิตยา กับพฤติกรรมการทำงานโดยรวม พบว่าทัศนคติด้านการควบคุมคุณภาพของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงานตามหลักเกณฑ์วิธีการที่ดีในการผลิตยา กับพฤติกรรมการทำงานโดยรวม มีค่า Sig (2-tailed) เท่ากับ 0.002 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ทัศนคติด้านการควบคุมคุณภาพของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงานตามหลักเกณฑ์วิธีการที่ดีในการผลิตยา กับพฤติกรรมการทำงานโดยรวมของพนักงานบริษัท ที.พี.ดรัก แลบบอราทอรีส์ (1969) จำกัด มีความสัมพันธ์กันในระดับค่อนข้างต่ำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.230 นั่นคือตัวแปรทั้งสองข้างต้นมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ทัศนคติด้านการควบคุมคุณภาพของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงานตามหลักเกณฑ์หลักเกณฑ์วิธีการที่ดีในการผลิตยาดีทำให้พฤติกรรมการทำงานโดยรวมของพนักงานบริษัท ที.พี.ดรัก แลบบอราทอรีส์ (1969) จำกัดมีมากขึ้นด้วยในระดับค่อนข้างต่ำ

ผลการทดสอบสมมติฐาน

ตาราง 22 แสดงผลการทดสอบสมมติฐาน

1. ลักษณะประชากรศาสตร์ของพนักงาน ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุงาน และตำแหน่งงาน ที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการทำงานโดยรวมของพนักงานบริษัท ที.พี.ดรัก แลบบอราทอรีส์(1969)จำกัดแตกต่างกัน

สมมติฐานการวิจัย	ผลการทดสอบ
1.1 พนักงานที่มีเพศต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการทำงานโดยรวมของพนักงานบริษัท ที.พี.ดรัก แลบบอราทอรีส์(1969)จำกัดแตกต่างกัน	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน
1.2 พนักงานที่มีอายุต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการทำงานโดยรวมของพนักงานบริษัท ที.พี.ดรัก แลบบอราทอรีส์(1969)จำกัดแตกต่างกัน	สอดคล้องกับสมมติฐาน
1.3 พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการทำงานโดยรวมของพนักงานบริษัท ที.พี.ดรัก แลบบอราทอรีส์(1969)จำกัดแตกต่างกัน	สอดคล้องกับสมมติฐาน
1.4 พนักงานที่มีอายุงานต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการทำงานโดยรวมของพนักงานบริษัท ที.พี.ดรัก แลบบอราทอรีส์(1969)จำกัดแตกต่างกัน	สอดคล้องกับสมมติฐาน
1.5 พนักงานที่มีตำแหน่งงานต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการทำงานโดยรวมของพนักงานบริษัท ที.พี.ดรัก แลบบอราทอรีส์(1969)จำกัดแตกต่างกัน	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน

2. ความรู้ความเข้าใจของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงานตามหลักเกณฑ์วิธีการที่ดีในการผลิตยา มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการทำงานโดยรวมของพนักงานบริษัท ที.พี.ดรัก แลบบอราทอรีส์ (1969) จำกัด

สมมติฐานการวิจัย	ผลการทดสอบ
ความรู้ความเข้าใจของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงานตามหลักเกณฑ์วิธีการที่ดีในการผลิตยา มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการทำงานโดยรวมของพนักงานบริษัท ที.พี.ดรัก แลบบอราทอรีส์ (1969) จำกัด	สอดคล้องกับสมมติฐาน

3. ทักษะของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงานตามหลักเกณฑ์หลักเกณฑ์วิธีการที่ดีในการผลิตยา มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการทำงานโดยรวมของพนักงานบริษัท ที.พี.ดรัก แลบบอราทอรีส์ (1969) จำกัด

สมมติฐาน	ผลการทดสอบ
3.1 ทักษะด้านบุคลากรของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงานตามหลักเกณฑ์หลักเกณฑ์วิธีการที่ดีในการผลิตยา มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการทำงานโดยรวมของพนักงานบริษัท ที.พี.ดรัก แลบบอราทอรีส์ (1969) จำกัด	สอดคล้องกับสมมติฐาน
3.2 ทักษะด้านอาคารสถานที่ของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงานตามหลักเกณฑ์หลักเกณฑ์วิธีการที่ดีในการผลิตยา มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการทำงานโดยรวมของพนักงานบริษัท ที.พี.ดรัก แลบบอราทอรีส์ (1969) จำกัด	สอดคล้องกับสมมติฐาน
3.3 ทักษะด้านอุปกรณ์และเครื่องมือต่างๆของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงานตามหลักเกณฑ์หลักเกณฑ์วิธีการที่ดีในการผลิตยา มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการทำงานโดยรวมของพนักงานบริษัท ที.พี.ดรัก แลบบอราทอรีส์ (1969) จำกัด	สอดคล้องกับสมมติฐาน

สมมติฐาน	ผลการทดสอบ
3.4 ทศนคติด้านกระบวนการผลิต ของ พนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงานตามหลักเกณฑ์หลักเกณฑ์วิธีการที่ดีในการผลิตฯ มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการทำงานโดยรวมของพนักงานบริษัท ที.พี.ดรีก แลบบอราทอรีส์ (1969)จำกัด	สอดคล้องกับสมมติฐาน
3.5 ทศนคติด้านการควบคุมคุณภาพ ของ พนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงานตามหลักเกณฑ์หลักเกณฑ์วิธีการที่ดีในการผลิตฯ มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการทำงานโดยรวมของพนักงานบริษัท ที.พี.ดรีก แลบบอราทอรีส์ (1969)จำกัด	สอดคล้องกับสมมติฐาน
3.6 ทศนคติด้านเอกสาร ของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงานตามหลักเกณฑ์หลักเกณฑ์วิธีการที่ดีในการผลิตฯ มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการทำงานโดยรวมของพนักงานบริษัท ที.พี.ดรีก แลบบอราทอรีส์ (1969)จำกัด	สอดคล้องกับสมมติฐาน

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

สังเขปความมุ่งหมาย สมมติฐานและวิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาเรื่องความรู้ความเข้าใจ ทักษะ และพฤติกรรม การทำงาน ที่มีต่อหลักเกณฑ์วิธีการที่ดีในการผลิตยา :GMP(Good Manufacturing Practice) ของ บุคลากรบริษัท ที.พี.ดรัก แลบบอราทอรีส์(1969) จำกัด ซึ่งข้อมูลที่ได้จากการวิจัยในครั้งนี้ใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงการทำงาน พฤติกรรมการทำงาน และพัฒนาบุคลากรของบริษัท ที.พี.ดรัก แลบบอราทอรีส์ (1969)จำกัด ให้มีประสิทธิภาพในการทำงานที่ดีขึ้น

ความมุ่งหมายของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้กำหนดความมุ่งหมายไว้ดังนี้

1. เพื่อศึกษาลักษณะประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุงาน และระดับตำแหน่งงานที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัท ที.พี.ดรัก แลบบอราทอรีส์ (1969)จำกัด
2. เพื่อศึกษาความรู้ความเข้าใจของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงานตามหลักเกณฑ์วิธีการที่ดีในการผลิตยา ที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัท ที.พี.ดรัก แลบบอราทอรีส์ (1969)จำกัด
3. เพื่อศึกษาทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงานตามหลักเกณฑ์วิธีการที่ดีในการผลิตยา ที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัท ที.พี.ดรัก แลบบอราทอรีส์ (1969)จำกัด

สมมติฐานในการวิจัย

1. ลักษณะประชากรศาสตร์ของพนักงาน ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุงาน และระดับตำแหน่งงาน ที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการทำงานโดยรวมของพนักงานบริษัท ที.พี.ดรัก แลบบอราทอรีส์(1969)จำกัดแตกต่างกัน
2. ความรู้ความเข้าใจของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงานตามหลักเกณฑ์วิธีการที่ดีในการผลิตยา มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการทำงานโดยรวมของพนักงานบริษัท ที.พี.ดรัก แลบบอราทอรีส์ (1969)จำกัด
3. ทักษะของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงานตามหลักเกณฑ์หลักเกณฑ์วิธีการที่ดีในการผลิตยา มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการทำงานโดยรวมของพนักงานบริษัท ที.พี.ดรัก แลบบอราทอรีส์ (1969)จำกัด

วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นพนักงานของบริษัท ที.พี.ดรัก แลบบอราทอรีส์(1969) จำกัด จำนวนทั้งสิ้น 186 คน โดยที่กลุ่มตัวอย่างจะใช้จากประชากรทั้งหมดโดยวิธีการสำมะโน (Census) (กัลยา วานิชย์บัญชา.2545:6) คือการเก็บข้อมูลทุก ๆ หน่วยของประชากรนั้นคือ พนักงานของบริษัท ที.พี.ดรัก แลบบอราทอรีส์(1969)จำกัด ทั้งหมด

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถามโดยแบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของพนักงานบริษัท ที.พี.ดรัก แลบบอราทอรีส์ (1969) จำกัด ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุการทำงาน ตำแหน่งงานที่รับผิดชอบ รวมจำนวน 5 ข้อ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจ ของพนักงานบริษัท ที.พี. ดรักแลบบอราทอรีส์ (1969) จำกัดที่มีต่อหลักเกณฑ์วิธีการที่ดีในการผลิตยา (Good Manufacturing Practice: GMP) จำนวน 10 ข้อโดยสร้างแบบสอบถามเป็นมาตราส่วนการประเมินค่าแบบ 2 ทางเลือก

ตอนที่ 3 แบบสอบถามวัดทัศนคติ ของพนักงานบริษัท ที.พี. ดรักแลบบอราทอรีส์ (1969) จำกัดที่มีต่อหลักเกณฑ์วิธีการที่ดีในการผลิตยา (Good Manufacturing Practice: GMP)สำหรับการวัดทัศนคติ สามารถวัดโดยใช้ Scale ในการวัดตามวิธีการของ Likert Scale แบบ 5 Point Scale จัดเป็นข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale)

ตอนที่ 4 เป็นแบบสอบถามพฤติกรรม ของพนักงานบริษัท ที.พี. ดรักแลบบอราทอรีส์ (1969) จำกัดที่มีต่อหลักเกณฑ์วิธีการที่ดีในการผลิตยา (Good Manufacturing Practice: GMP) เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถแสดงความคิดเห็นเป็น 5 ระดับ โดยสร้างแบบสอบถามเป็นมาตรวัดตามแบบ Semantic Differential Scale

การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำแบบวัดทัศนคติที่รวบรวมได้มาดำเนินงานดังนี้

1 การตรวจสอบข้อมูล (Editing) ผู้วิจัยตรวจสอบความสมบูรณ์ของการตอบแบบวัดทัศนคติ และแยกแบบวัดทัศนคติที่ไม่สมบูรณ์ออกไป

2 การลงรหัส (Coding) นำแบบวัดทัศนคติที่ต้องเรียบเรียงแล้ว มาลงรหัสตามที่ได้กำหนดไว้ล่วงหน้าแยกแบบวัดทัศนคติให้เป็นหมวดหมู่ ตามตัวแปร เพศ อายุ ระดับการศึกษา หน่วยงานที่สังกัด ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

3 การประมวลผลข้อมูล ข้อมูลที่ลงรหัสแล้ว ได้นำมาบันทึกเข้า file โดยใช้ ไมโครคอมพิวเตอร์ เพื่อทำการประมวลผล ซึ่งใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Window (Statistic Package for Social Science (SPSS)) รวมทั้งสถิติที่เกี่ยวข้องในการทดสอบสมมติฐาน โดยดำเนินตามขั้นตอนดังนี้

3.1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป

3.1.1 วิเคราะห์ข้อมูลที่เป็นข้อมูลทั่วไปของพนักงานของบริษัท ที.พี.ดริคฯ โดยวิธี หาค่าร้อยละ (Percentage)

3.1.2 วิเคราะห์ระดับของทัศนคติต่อดัชนีชี้วัดผลงานของพนักงานโดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)

3.2 การวิเคราะห์สมมติฐาน

3.2.1 วิเคราะห์ตัวแปรกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม โดยใช้การทดลอง t-test

3.2.2 วิเคราะห์ตัวแปรระหว่างกลุ่มตัวอย่างที่มากกว่า 2 กลุ่ม โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One – Way Analysis of Variance)

สรุปผลการศึกษาค้นคว้า

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะประชากรศาสตร์

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้เป็นกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ เป็นจำนวน 186 คน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 125 คน มีอายุ 18-25 ปี จำนวน 80 คน มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น / ต่ำกว่า จำนวน 93 คน มีอายุงาน ตั้งแต่ 7 ปีขึ้นไป จำนวน 57 คน และมีระดับตำแหน่งงานเป็นระดับพนักงานปฏิบัติการ จำนวน 155 คน

2. ผลการวิเคราะห์ความรู้ความเข้าใจ ของพนักงานบริษัท ที.พี. ดรักแลบบอราทอรีส์ (1969) จำกัดที่มีต่อหลักเกณฑ์วิธีการที่ดีในการผลิตยา (Good Manufacturing Practice: GMP)

ความรู้ความเข้าใจของพนักงานบริษัท ที.พี. ดรักแลบบอราทอรีส์ (1969) เกี่ยวกับระบบ GMP เป็นวิธีการปฏิบัติที่กำหนดโดยสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา (อย.) แสดงให้เห็นว่า พนักงานที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่ตอบถูก มีจำนวน 186 คน คิดเป็นร้อยละ 100

ความรู้ความเข้าใจของพนักงานบริษัท ที.พี. ดรักแลบบอราทอรีส์ (1969) เกี่ยวกับระบบ GMP ตั้งขึ้นมาเพื่อให้เกิดความเชื่อมั่นว่า ยาที่ผลิตขึ้นมีคุณภาพมาตรฐาน แสดงให้เห็นว่า พนักงานที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่ตอบถูก มีจำนวน 186 คน คิดเป็นร้อยละ 100

ความรู้ความเข้าใจของพนักงานบริษัท ที.พี. ดรักแลบบอราทอรีส์ (1969) เกี่ยวกับเมื่อปฏิบัติตามระบบ GMP อย่างถูกต้องแล้วไม่ต้องติดตามงานหรือกำกับดูแล แสดงให้เห็นว่า พนักงานที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่ตอบถูก มีจำนวน 176 คน คิดเป็นร้อยละ 94.6 ตอบผิด มีจำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 5.4

ความรู้ความเข้าใจของพนักงานบริษัท ที.พี. ดรักแลบบอราทอรีส์ (1969) เกี่ยวกับระบบ GMP ป้องกันการปนเปื้อนจากสิ่งปนเปื้อนต่าง ๆ ที่อาจเป็นอันตรายต่อผู้ไ้ยา เช่น จุลินทรีย์ และการปนเปื้อนจากตัวยาต่างชนิด แสดงให้เห็นว่า พนักงานที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่ตอบถูก มีจำนวน 177 คน คิดเป็นร้อยละ 95.2 ตอบผิด มีจำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 4.8

ความรู้ความเข้าใจของพนักงานบริษัท ที.พี. ดรักแลบบอราทอรีส์ (1969) เกี่ยวกับเมื่อผ่านการตรวจสอบจากคณะกรรมการอาหารและยา (อย.) แล้วก็ไม่ต้องปฏิบัติตามขั้นตอน แสดงให้เห็นว่า พนักงานที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่ตอบถูก มีจำนวน 183 คน คิดเป็นร้อยละ 98.4 ตอบผิด มีจำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 1.6

ความรู้ความเข้าใจของพนักงานบริษัท ที.พี. ดรักแลบบอราทอรีส์ (1969) เกี่ยวกับเมื่อจะต้องผลิตยาต่างชนิดสามารถผลิตได้โดยไม่ต้องล้างเครื่องมือ แสดงให้เห็นว่า พนักงานที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่ตอบถูก มีจำนวน 184 คน คิดเป็นร้อยละ 98.9 ตอบผิด มีจำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1.1

ความรู้ความเข้าใจของพนักงานบริษัท ที.พี. ดรักแลบบอราทอรีส์ (1969) เกี่ยวกับก่อนการผลิตจะต้องตรวจสอบยาที่จะบรรจุกับภาชนะบรรจุว่าเป็นยาชนิดเดียวกันแสดงให้เห็นว่า พนักงานที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่ตอบถูก มีจำนวน 184 คน คิดเป็นร้อยละ 98.9 ตอบผิด มีจำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1.1

ความรู้ความเข้าใจของพนักงานบริษัท ที.พี. ดรักแลบบอราทอรีส์ (1969) เกี่ยวกับเอกสารการผลิตจะต้องอยู่กับยาที่ผลิตตลอดเวลา แสดงให้เห็นว่า พนักงานที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่ตอบถูก มีจำนวน 179 คน คิดเป็นร้อยละ 96.2 ตอบผิด มีจำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 3.8

ความรู้ความเข้าใจของพนักงานบริษัท ที.พี. ดรักแลบบอราทอรีส์ (1969) เกี่ยวกับพนักงานสามารถเข้าทำงานในโรงงานโดยไม่ต้องเปลี่ยนเครื่องแต่งตัว แสดงให้เห็นว่า พนักงานที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 186 คน คิดเป็นร้อยละ 100 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ตอบถูก มีจำนวน 185 คน คิดเป็นร้อยละ 99.5 ตอบผิด มีจำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.5

ความรู้ความเข้าใจของพนักงานบริษัท ที.พี. ดรักแลบบอราทอรีส์ (1969) เกี่ยวกับทำความสะอาดอุปกรณ์การผลิตหลังการใช้แต่ละครั้งตามวิธีการที่กำหนดไว้ แสดงให้เห็นว่า พนักงานที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่ตอบถูก มีจำนวน 185 คน คิดเป็นร้อยละ 99.5 ตอบผิด มีจำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.5

ด้านระดับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับหลักเกณฑ์วิธีการที่ดีในการผลิตยาแสดงให้เห็นว่า ผู้บริโภคที่เป็นกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับหลักเกณฑ์วิธีการที่ดีในการผลิตยาในระดับมาก (ตอบถูก 7 – 10 ข้อ) มีจำนวน 176 คน คิดเป็น ร้อยละ 94.6 รองลงมา มีความรู้ความเข้าใจในระดับปานกลาง (ตอบถูก 4 – 6 ข้อ) มีจำนวน 10 คน คิดเป็น ร้อยละ 5.4 และไม่พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความรู้ความเข้าใจในระดับน้อยเลย

3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทัศนคติ ของพนักงานบริษัท ที.พี. ดรักแลบบอราทอรีส์ (1969) จำกัดที่มีต่อหลัก เกณฑ์วิธีการที่ดีในการผลิตยา (Good Manufacturing Practice: GMP)

ทัศนคติ ของพนักงานบริษัท ที.พี. ดรักแลบบอราทอรีส์ (1969) จำกัดที่มีต่อหลัก เกณฑ์วิธีการที่ดีในการผลิตยา (Good Manufacturing Practice: GMP) โดยรวม อยู่ในระดับดีมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

ทัศนคติ ของพนักงานบริษัท ที.พี. ดรักแลบบอราทอรีส์ (1969) จำกัดที่มีต่อหลัก เกณฑ์วิธีการที่ดีในการผลิตยา ด้านบุคลากร อยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานฝ่ายผลิต และหัวหน้าฝ่ายประกันคุณภาพต้อง เป็นเกสซ์กรและแยกความรับผิดชอบในการทำงานอย่างชัดเจน และพนักงานไม่จำเป็นต้องมีความรู้ในการผลิตก็สามารถผลิตยาได้ พนักงานมีทัศนคติอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04 และ 4.02 ตามลำดับ

ทัศนคติ ของพนักงานบริษัท ที.พี. ดรักแลบบอราทอรีส์ (1969) จำกัดที่มีต่อหลัก เกณฑ์วิธีการที่ดีในการผลิตยา ด้านอาคารสถานที่ อยู่ในระดับดีมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า โรงงานผลิตยาต้องตั้งอยู่ในทำเลที่เหมาะสมไม่ก่อให้เกิดปัญหาต่อสภาพแวดล้อม พนักงานมีทัศนคติอยู่ในระดับดีมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.46 และระบบการถ่ายเทอากาศไม่จำเป็นต้องควบคุมอุณหภูมิและ ความชื้น พนักงานมีทัศนคติอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06

ทัศนคติ ของพนักงานบริษัท ที.พี. ดรักแลบบอราทอรีส์ (1969) จำกัดที่มีต่อหลัก เกณฑ์วิธีการที่ดีในการผลิตยา ด้านอุปกรณ์และเครื่องมือต่างๆ อยู่ในระดับดีมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ

4.56 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทำความสะอาดอุปกรณ์การผลิตหลังการใช้แต่ละครั้ง และไม่จำเป็นต้องบำรุงรักษาอุปกรณ์ต่าง ๆ เพราะจะทำให้ต้องหยุดเครื่องทำให้การผลิตไม่เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนด พนักงานมีทัศนคติอยู่ในระดับดีมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.66 และ 4.47 ตามลำดับ

ทัศนคติ ของพนักงานบริษัท ที.พี. ดรักแลบบอราทอรีส์ (1969) จำกัดที่มีต่อหลัก เกณฑ์วิธีการที่ดีในการผลิตฯ ด้านกระบวนการผลิต อยู่ในระดับดีมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ในกรณีที่มีปัญหาในระหว่างการผลิตและการบรรจุยาพนักงานจะต้องบันทึกรายละเอียดของปัญหาและรายงานผู้บังคับบัญชา พนักงานมีทัศนคติอยู่ในระดับดีมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.55 พนักงานสามารถเปลี่ยนแปลงแก้ไขกระบวนการผลิตได้เองโดยไม่ต้องแจ้งหัวหน้าเพราะจะทำให้งานหยุด และพนักงานจะต้องตรวจสอบผลผลิตที่ได้จริงในขั้นตอนการผลิตที่สำคัญและที่ผลิตได้ในขั้นตอนสุดท้ายเทียบกับผลผลิตที่ควรได้ตามทฤษฎี พนักงานมีทัศนคติอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11 และ 4.07 ตามลำดับ

ทัศนคติ ของพนักงานบริษัท ที.พี. ดรักแลบบอราทอรีส์ (1969) จำกัดที่มีต่อหลัก เกณฑ์วิธีการที่ดีในการผลิตฯ ด้านการควบคุมคุณภาพ อยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แผนกควบคุมคุณภาพควรตรวจสอบความคงสภาพของยา เพื่อกำหนดวันสิ้นอายุของยา พนักงานมีทัศนคติอยู่ในระดับดีมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.41 แผนกควบคุมคุณภาพไม่ต้องสุ่มตัวอย่างเองอาจจะให้พนักงานที่ปฏิบัติงานอยู่สุ่มให้ พนักงานมีทัศนคติอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95

ทัศนคติ ของพนักงานบริษัท ที.พี. ดรักแลบบอราทอรีส์ (1969) จำกัดที่มีต่อหลัก เกณฑ์วิธีการที่ดีในการผลิตฯ ด้านเอกสาร อยู่ในระดับดีมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.67 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า เอกสารที่ใช้ในการควบคุมการผลิตต้องสามารถตรวจสอบย้อนหลังประวัติ และเอกสารจัดทำเพื่อกำหนดรายละเอียดเกี่ยวกับการผลิตฯทุกขั้นตอน พนักงานมีทัศนคติอยู่ในระดับดีมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.70 และ 4.65 ตามลำดับ

4. ผลการวิเคราะห์การวิเคราะห์พฤติกรรม ของพนักงานบริษัท ที.พี. ดรักแลบบอราทอรี่ส์ (1969) จำกัดที่มีต่อหลักเกณฑ์วิธีการที่ดีในการผลิตยา (Good Manufacturing Practice: GMP)

พนักงานบริษัท ที.พี. ดรักแลบบอราทอรี่ส์ (1969) จำกัดมีทัศนคติต่อพฤติกรรมของหลักเกณฑ์วิธีการที่ดีในการผลิตยา (Good Manufacturing Practice: GMP) โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.33 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

พนักงานบริษัท ที.พี. ดรักแลบบอราทอรี่ส์ (1969) จำกัดมีทัศนคติต่อพฤติกรรมด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานของท่าน ภายใต้ระบบ GMP ที่นำมาใช้กับบริษัทอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.48

พนักงานบริษัท ที.พี. ดรักแลบบอราทอรี่ส์ (1969) จำกัดมีทัศนคติต่อพฤติกรรมด้านผลจากการปฏิบัติงานตามระบบ GMP ที่นำมาใช้กับบริษัท อยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.54

พนักงานบริษัท ที.พี. ดรักแลบบอราทอรี่ส์ (1969) จำกัดมีทัศนคติต่อพฤติกรรมด้านเมื่อปฏิบัติตามขั้นตอนของระบบ GMP แล้ว การใช้เวลาในการทำงานของท่านเพื่อให้ได้งานตามเป้าหมาย อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.98

5. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

1. ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะประชากรศาสตร์

สมมติฐาน	ผลการทดสอบ
1.1 พนักงานที่มีเพศแตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการทำงานโดยรวมของพนักงานบริษัท ที.พี.ดรีก แลบบอราทอรีส์(1969)จำกัดแตกต่างกัน	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน
1.2 พนักงานที่มีอายุแตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการทำงานโดยรวมของพนักงานบริษัท ที.พี.ดรีก แลบบอราทอรีส์(1969)จำกัดแตกต่างกัน	สอดคล้องกับสมมติฐาน
1.3 พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการทำงานโดยรวมของพนักงานบริษัท ที.พี.ดรีก แลบบอราทอรีส์(1969)จำกัดแตกต่างกัน	สอดคล้องกับสมมติฐาน
1.4 พนักงานที่มีอายุงานแตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการทำงานโดยรวมของพนักงานบริษัท ที.พี.ดรีก แลบบอราทอรีส์(1969)จำกัดแตกต่างกัน	สอดคล้องกับสมมติฐาน
1.5 พนักงานที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการทำงานโดยรวมของพนักงานบริษัท ที.พี.ดรีก แลบบอราทอรีส์(1969)จำกัดแตกต่างกัน	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน

2. ความรู้ความเข้าใจของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงานตามหลักเกณฑ์วิธีการที่ดีในการผลิตยา มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการทำงานโดยรวมของพนักงานบริษัท ที.พี.ดรัก แลบบอราทอรีส์ (1969) จำกัด

สมมติฐาน	ผลการทดสอบ
ความรู้ความเข้าใจของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงานตามหลักเกณฑ์วิธีการที่ดีในการผลิตยา มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการทำงานโดยรวมของพนักงานบริษัท ที.พี.ดรัก แลบบอราทอรีส์ (1969) จำกัด	สอดคล้องกับสมมติฐาน

3. ทักษะของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงานตามหลักเกณฑ์หลักเกณฑ์วิธีการที่ดีในการผลิตยา มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการทำงานโดยรวมของพนักงานบริษัท ที.พี.ดรัก แลบบอราทอรีส์ (1969) จำกัด

สมมติฐาน	ผลการทดสอบ
3.1 ทักษะด้านบุคลากรของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงานตามหลักเกณฑ์หลักเกณฑ์วิธีการที่ดีในการผลิตยา มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการทำงานโดยรวมของพนักงานบริษัท ที.พี.ดรัก แลบบอราทอรีส์ (1969) จำกัด	สอดคล้องกับสมมติฐาน
3.2 ทักษะด้านอาคารสถานที่ของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงานตามหลักเกณฑ์หลักเกณฑ์วิธีการที่ดีในการผลิตยา มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการทำงานโดยรวมของพนักงานบริษัท ที.พี.ดรัก แลบบอราทอรีส์ (1969) จำกัด	สอดคล้องกับสมมติฐาน

สมมติฐาน	ผลการทดสอบ
3.3 ทศนคติด้านอุปกรณ์และเครื่องมือ ต่างๆ ของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงานตาม หลักเกณฑ์หลักเกณฑ์วิธีการที่ดีในการผลิตยา มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการทำงาน โดยรวมของพนักงานบริษัท ที.พี.ดรัก แลบบอ ราทอรีส์ (1969)จำกัด	สอดคล้องกับสมมติฐาน
3.4 ทศนคติด้านกระบวนการผลิต ของ พนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงานตามหลักเกณฑ์ หลักเกณฑ์วิธีการที่ดีในการผลิตยา มี ความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการทำงานโดยรวม ของพนักงานบริษัท ที.พี.ดรัก แลบบอราทอรีส์ (1969)จำกัด	สอดคล้องกับสมมติฐาน
3.5 ทศนคติด้านการควบคุมคุณภาพ ของ พนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงานตามหลักเกณฑ์ หลักเกณฑ์วิธีการที่ดีในการผลิตยา มี ความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการทำงานโดยรวม ของพนักงานบริษัท ที.พี.ดรัก แลบบอราทอรีส์ (1969)จำกัด	สอดคล้องกับสมมติฐาน
3.6 ทศนคติด้านเอกสาร ของพนักงานที่มี ต่อการปฏิบัติงานตามหลักเกณฑ์หลักเกณฑ์ วิธีการที่ดีในการผลิตยา มีความสัมพันธ์ต่อ พฤติกรรมการทำงานโดยรวมของพนักงาน บริษัท ที.พี.ดรัก แลบบอราทอรีส์ (1969)จำกัด	สอดคล้องกับสมมติฐาน

อภิปรายผล

จากการศึกษาความรู้ความเข้าใจ ทักษะ และพฤติกรรม การทำงาน ที่มีต่อหลักเกณฑ์วิธีการที่ดีในการผลิตยา :GMP(Good Manufacturing Practice) ของ บุคลากรบริษัท ที.พี.ดรัก แลบบอราทอรีส์(1969) จำกัด มีประเด็นสำคัญที่สามารถนำมาอภิปรายผลได้ดังนี้

1. ระดับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับหลักเกณฑ์วิธีการที่ดีในการผลิตยาแสดงให้เห็นว่า ผู้บริโภคที่เป็นกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับหลักเกณฑ์วิธีการที่ดีในการผลิตยาในระดับมาก (ตอบถูก 7 – 10 ข้อ) คิดเป็น ร้อยละ 94.6 รองลงมา มีความรู้ความเข้าใจในระดับปานกลาง (ตอบถูก 4 – 6 ข้อ) ร้อยละ 5.4 และไม่พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความรู้ความเข้าใจในระดับน้อยเลย สอดคล้องกับงานวิจัยของวรรณิ บุญช่วย (2546) ทำการวิจัยเรื่องความรู้ ทักษะ การยอมรับมาตรฐาน Joint Commission International Accreditation ของพนักงานโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ พบว่าความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับมาตรฐาน อยู่ในระดับมาก ซึ่งจะส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ อรพรรณ สุวรรณประสพ (2545 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ทักษะของพนักงานโรงงานอุตสาหกรรมส่งออกเครื่องนุ่งห่มที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO : 9001 ฉบับปี 2000 กรณีศึกษา บริษัท เอลต้า จำกัด จากการศึกษาพบว่า พนักงานมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพอยู่ในระดับสูง

2. ทักษะ ของพนักงานบริษัท ที.พี. ดรักแลบบอราทอรีส์ (1969) จำกัดที่มีต่อหลัก เกณฑ์วิธีการที่ดีในการผลิตยา (Good Manufacturing Practice: GMP) โดยรวม อยู่ในระดับดีมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านบุคลากร และด้านการควบคุมคุณภาพ อยู่ในระดับดี ส่วนด้านอาคารสถานที่ ด้านอุปกรณ์และเครื่องมือต่าง ๆ ด้านกระบวนการผลิตและด้านเอกสาร อยู่ในระดับดีมาก เนื่องจากทักษะ เป็นความรู้สึกรักของบุคคลต่าง ๆ อันเป็นผลเนื่องมาจากการเรียนรู้ประสบการณ์ และเป็นตัวกระตุ้นให้บุคคลแสดงพฤติกรรมต่อสิ่งต่าง ๆ ในทิศทางใดทิศทางหนึ่งซึ่งอาจเป็นไปในทางสนับสนุนหรือต่อต้านก็ได้พวงรัตน์ ทวีรัตน์ (2538 : 106)

3. พนักงานบริษัท ที.พี. ดรักแลบบอราทอรีส์ (1969) จำกัดมีทัศนคติต่อพฤติกรรมของหลักเกณฑ์วิธีการที่ดีในการผลิตยา (Good Manufacturing Practice: GMP) โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานของท่าน ภายใต้ระบบ GMP ที่นำมาใช้กับบริษัทอยู่ในระดับดี ด้านผลจากการปฏิบัติงานตามระบบ GMP ที่นำมาใช้กับบริษัท อยู่ในระดับดี ด้านเมื่อปฏิบัติตามขั้นตอนของระบบ GMP แล้ว การใช้เวลาในการทำงานของท่านเพื่อให้ได้งานตามเป้าหมาย อยู่ในระดับปานกลาง สอดคล้องกับงานวิจัยของ อรพรรณ สุวรรณประสพ (2545 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ทักษะของพนักงานโรงงานอุตสาหกรรมส่งออกเครื่องนุ่งห่มที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO : 9001 ฉบับปี 2000 กรณีศึกษา

บริษัท เอลต้า จำกัด จากการศึกษาพบว่า ด้านพฤติกรรมการทำงานของพนักงานในองค์กร พนักงานเห็นว่าสภาพแวดล้อมในการทำงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพที่องค์กรนำมาประยุกต์ใช้ดีพอสมควร ผลผลิตจากการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพเพิ่มขึ้น การใช้เวลาในการทำงานเพื่อให้ได้งานตามเป้าหมายสมควร และการขาดงานลดลง เมื่อปฏิบัติงานตามระบบบริหารคุณภาพ

4. ผลการทดสอบสมมติฐานลักษณะประชากรศาสตร์ของพนักงาน ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุงาน และระดับตำแหน่งงาน ที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการทำงานโดยรวมของพนักงานบริษัท ที.พี.ดรัก แลบบอราทอรีส์(1969)จำกัดแตกต่างกัน พบว่า

พนักงานที่มีเพศแตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการทำงานโดยรวมของพนักงานบริษัท ที.พี.ดรัก แลบบอราทอรีส์(1969)จำกัดไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้เนื่องจากว่าพนักงานทั้งเพศชายและเพศหญิงของบริษัท ที.พี. ดรักแลบบอราทอรีส์ (1969) จำกัด ภายใต้ระบบ GMP ที่นำมาใช้กับบริษัทต่างมีความเห็นไปในทางเดียวกันว่าการทำงานภายใต้ระบบ GMP ทำให้มีสภาพสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดีขึ้น รวมทั้งเมื่อปฏิบัติตามขั้นตอนการทำงานของ GMP จะส่งผลดีต่อกระบวนการผลิตยา

พนักงานที่มีอายุแตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการทำงานโดยรวมของพนักงานบริษัท ที.พี.ดรัก แลบบอราทอรีส์(1969)จำกัดแตกต่างกัน พบว่าพนักงานที่มีอายุ 18-25 ปี มีค่าเฉลี่ยของพฤติกรรมการทำงานโดยรวมน้อยกว่าพนักงานที่มีอายุมากกว่า 33 ปี ทั้งนี้เนื่องจากว่าพนักงานที่มีอายุน้อยจะมีประสบการณ์ในการทำงานน้อยกว่าพนักงานที่มีอายุมากกว่าเลยส่งผลให้มีพฤติกรรมในการทำงานแตกต่างกันไปตามตัวแปรอายุ สอดคล้องกับงานวิจัยของ วิชาวี ลิมเนตร (2546:บทคัดย่อ) ทำการศึกษาเรื่องทัศนคติที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงาน กรณีศึกษา บริษัท เนวาร์ตน์พัฒนาการ จำกัด(มหาชน) พบว่าพนักงานที่มีอายุต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการทำงานด้านความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน

พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการทำงานโดยรวมของพนักงานบริษัท ที.พี.ดรัก แลบบอราทอรีส์(1969)จำกัดแตกต่างกัน พบว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลายมีค่าเฉลี่ยของพฤติกรรมการทำงานโดยรวมน้อยกว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาปวช. /ปวส และพนักงานที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย มีค่าเฉลี่ยของพฤติกรรมการทำงานโดยรวมน้อยกว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี/สูงกว่า สอดคล้องกับ สุรพล พยอมแย้ม (2545 : 21) กล่าวถึงกระบวนการเกิดพฤติกรรมที่มาจากกระบวนการคิดและเข้าใจ (Cognition process) เป็นกระบวนการที่ประกอบไปด้วยการเรียนรู้ การคิด และการจำ ตลอดจนการนำไปใช้หรือเกิดพัฒนาจากการเรียนรู้ นั้น ๆ ด้วยการสัมผัส การรู้สึก ที่นำมาสู่การคิดและเข้าใจ เป็นระบบการทำงานที่ซับซ้อนมาก และเป็นกระบวนการภายในทางจิตใจ ดังนั้นบุคคลที่มีการเรียนรู้ การคิด การจำแตกต่างกันออกไปก็จะเกิดพฤติกรรมแตกต่างกันอีกด้วย

พนักงานที่มีอายุงานแตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการทำงานโดยรวมของพนักงานบริษัท ที.พี.ดรัก แลบบอราทอรีส์(1969)จำกัดแตกต่างกัน พบว่า พนักงานที่มีอายุงานต่ำกว่า 1 ปี มีค่าเฉลี่ยของพฤติกรรมการทำงานโดยรวมน้อยกว่าพนักงานที่มีอายุงานตั้งแต่ 1 ปี แต่ไม่เกิน 3 ปี และพนักงานที่มีอายุงานตั้งแต่ 5 ปี แต่ไม่เกิน 7 ปี สอดคล้องกับงานวิจัยของ วิชาวี ลิมเนตร (2546: บทคัดย่อ) ทำการศึกษาเรื่องทัศนคติที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงาน กรณีศึกษา บริษัท เนาวรัตน์ พัฒนาการ จำกัด(มหาชน) พบว่าพนักงานที่มีอายุงานต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการทำงานด้านความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน

พนักงานที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการทำงานโดยรวมของพนักงานบริษัท ที.พี.ดรัก แลบบอราทอรีส์(1969)จำกัดแตกต่างกัน พบว่าโดยพนักงานที่มีตำแหน่งงานระดับผู้บริหารมีพฤติกรรมการทำงานโดยรวมมากกว่าพนักงานที่มีตำแหน่งงานระดับพนักงานปฏิบัติการ ชัดแย้งกับงานวิจัยของ วิชาวี ลิมเนตร (2546:บทคัดย่อ) ทำการศึกษาเรื่องทัศนคติที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงาน กรณีศึกษา บริษัท เนาวรัตน์พัฒนาการ จำกัด(มหาชน) พบว่าพนักงานที่มีตำแหน่งงานต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการทำงานด้านความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน

5. ผลการทดสอบสมมติฐานความรู้ความเข้าใจของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงานตามหลักเกณฑ์วิธีการที่ดีในการผลิตฯ มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการทำงานโดยรวมของพนักงานบริษัท ที.พี.ดรัก แลบบอราทอรีส์ (1969)จำกัด พบว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันระดับค่อนข้างในทิศทางเดียวกัน สอดคล้องตามทฤษฎีที่ว่ากระบวนการเกิดพฤติกรรมอย่างน้อย 3 กระบวนการคือ กระบวนการรับรู้ (Perception process) เป็นกระบวนการเบื้องต้นที่เริ่มจากการที่บุคคลได้รับ สัมผัสหรือรับข่าวสารจากสิ่งเร้าต่าง ๆ กระบวนการคิดและเข้าใจ (Cognition process) เป็นกระบวนการที่ประกอบไปด้วยการเรียนรู้ การคิด และการจำ ตลอดจนการนำไปใช้ และกระบวนการการแสดงออก (Spatial behavior process) หลังจากผ่านขั้นตอนของการรับรู้และการคิดและเข้าใจแล้ว บุคคลจะมีอารมณ์ตอบสนองต่อสิ่งที่ได้รับรู้นั้น ๆ แต่ยังไม่ได้แสดงออกให้ผู้อื่นได้รับรู้ เป็นพฤติกรรมที่อยู่ภายใน (Covert behavior) แต่เมื่อได้คิดและเลือกที่จะแสดงการตอบสนองให้บุคคลอื่นสังเกตได้ เรียกว่าพฤติกรรมภายนอก (Over behavior) ซึ่งพฤติกรรมภายนอกนี้จะเป็นส่วนหนึ่งของพฤติกรรมที่มีอยู่ทั้งหมดภายในตัวบุคคล เมื่อมีปฏิกิริยาตอบสนองต่อสิ่งเร้าใดสิ่งเร้าหนึ่ง

6. ผลการทดสอบสมมติฐานทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงานตามหลักเกณฑ์หลักเกณฑ์วิธีการที่ดีในการผลิตฯ มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการทำงานโดยรวมของพนักงานบริษัท ที.พี.ดรัก แลบบอราทอรีส์ (1969)จำกัด พบว่าทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงานตามหลักเกณฑ์หลักเกณฑ์วิธีการที่ดีในการผลิตฯ มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการทำงานโดยรวมของพนักงานบริษัท ที.พี.ดรัก แลบบอราทอรีส์ (1969)จำกัด โดยมีความสัมพันธ์ในระดับค่อนข้างต่ำ

ในทิศทางเดียวกัน เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ทศนคติของพนักงานด้านบุคลากร มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำมาก ในทิศทางเดียวกันกับ พฤติกรรมการทำงานโดยรวมของพนักงานบริษัท ที.พี.ดรัก แลบบอราทอรีส์ (1969) จำกัด ทศนคติของพนักงานด้านกระบวนการผลิตมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง ในทิศทางเดียวกันกับ พฤติกรรมการทำงานโดยรวมของพนักงานบริษัท ที.พี.ดรัก แลบบอราทอรีส์ (1969) จำกัด และทศนคติของพนักงานด้านการควบคุมคุณภาพ มีความสัมพันธ์ในระดับค่อนข้างต่ำ ในทิศทางเดียวกันกับ พฤติกรรมการทำงานโดยรวมของพนักงานบริษัท ที.พี.ดรัก แลบบอราทอรีส์ (1969) จำกัด สอดคล้องกับแนวคิดของประสาร ทิพย์ธารา (2520 : 99 -100) ที่ว่า ทศนคติเป็นสิ่งที่กระตุ้นให้กระทำพฤติกรรม เมื่อบุคคลมีความรู้สึกหรือความคิดเห็นต่อสิ่งใด บุคคลใด สถานการณ์ใดในทางยอมรับหรือไม่ยอมรับก็ตามจะแสดงออกทางพฤติกรรม และมอริส (บังอร ภูวภิรมย์ขวัญ, 2526 : 288 ; อ้างอิงจาก Moris, 1979) กล่าวว่า ทศนคติประกอบด้วย องค์ประกอบ 3 ส่วน คือ ความเชื่อ (Beliefs) รวมทั้งความจริง (Facts) ความคิดเห็น (Opinions) และความรู้สึกทั่วไป (General Knowledge) ที่มีต่อสิ่งนั้น ความรู้สึก (Feelings) รวมถึง ความรัก ความเกลียด ชอบ ไม่ชอบ และการประเมิน (Evaluation) สิ่งต่าง ๆ และแนวโน้มจะแสดง พฤติกรรม (Tendency to Behavior) หรือการกระทำ (Action) อย่างใดอย่างหนึ่งต่อสิ่งนั้น ความคิดเห็น (ความเชื่อ) และความรู้สึกที่มีต่อสิ่งนั้น อาจเป็นพฤติกรรมที่ดีหรือไม่ดีก็ได้ ดังนั้น ความสัมพันธ์ระหว่างทศนคติและพฤติกรรมนั้นไม่ใช่สิ่งที่เกิดขึ้นตรงไปตรงมา อย่างไรก็ตาม ทศนคติเป็นสิ่งที่มียุทธพลต่อการแสดงออกของมนุษย์หรือพฤติกรรมว่าจะออกมาเป็นเช่นไร แม้ว่าอาจจะไม่ใช่สิ่งที่มีอิทธิพลสูงในสถานการณ์ที่เกิดขึ้น

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

1. จากการศึกษาพบว่าพนักงานบริษัท ที.พี. ดรักแลบบอราทอรีส์ (1969) จำกัด ส่วนใหญ่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับGMP ในระดับมาก ซึ่งจะส่งผลให้เกิดความมั่นใจว่า ยาที่ผลิตขึ้นมีคุณภาพมาตรฐาน ตามที่กำหนด รวมทั้งสามารถป้องกันการปนเปื้อนจากสิ่งปนเปื้อนต่าง ๆ ที่อาจเป็นอันตรายต่อผู้ใช้งานได้ แต่ยังมีพนักงานอีก 5.4% ที่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับGMPในระดับปานกลาง ดังนั้นทางผู้บริหารควรหรือผู้บังคับบัญชา ควรมีการให้ความรู้เพิ่มเติม ซึ่งเชิดศักดิ์ โฆวาสินธุ์ (2525 : 87) กล่าวว่าความรู้ เป็นความสามารถในอันที่จะทรงไว้ หรือรักษาไว้ ซึ่งเรื่องราวต่าง ๆ ที่บุคคลได้รับรู้ไว้ในสมอง และสามารถระลึกเกี่ยวกับเรื่องราวเหล่านั้นได้ เมื่อได้รับการกระตุ้นที่เหมาะสม หากพนักงานได้รับความรู้ทาง GMP ที่ถูกต้องทำให้ป้องกันข้อผิดพลาดต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้นจากกระบวนการผลิตยาได้

2. จากการศึกษาพบว่าทัศนคติ ของพนักงานบริษัท ที.พี. ดรักแลบบอราทอรีส์ (1969) จำกัดที่มีต่อหลักเกณฑ์วิธีการที่ดีในการผลิตยา (Good Manufacturing Practice: GMP) โดยรวมอยู่ในระดับ ดีมาก แต่เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านบุคลากรพบว่าพนักงานมีทัศนคติในระดับดี แต่อยู่ในลำดับสุดท้ายของด้านอื่น ๆ ดังนั้นในส่วนนี้ควรชี้แจงให้พนักงานทราบว่าหัวหน้าฝ่ายผลิต และหัวหน้าฝ่ายประกันคุณภาพ หรือฝ่ายควบคุมคุณภาพ ต้องเป็นเกสซ์กร และแยกความรับผิดชอบในการทำงานอย่างชัดเจน เป็นอิสระไม่ขึ้นแก่กัน มีความรู้ ประสบการณ์ในหน้าที่รับผิดชอบอย่างเพียงพอ มีบุคลากรที่มีความรู้ทางวิทยาศาสตร์ที่เกี่ยวข้องหลายสาขา เช่น เคมี จุลชีววิทยา วิศวกรรม เป็นต้น อย่างเพียงพอและเหมาะสม เพื่อให้พนักงานมีทัศนคติหรือความคิดเห็นที่ถูกต้องยิ่งขึ้น

3. จากการศึกษาพบว่า พฤติกรรม ของพนักงานบริษัท ที.พี. ดรักแลบบอราทอรีส์ (1969) จำกัดที่มีต่อหลักเกณฑ์วิธีการที่ดีในการผลิตยา (Good Manufacturing Practice: GMP) มีทัศนคติในระดับปานกลาง โดยเฉพาะในเรื่องที่พนักงานปฏิบัติตามระบบ GMP แล้วพบว่าการทำงานเพื่อให้ได้งานตามเป้าหมายอาจใช้เวลาจะมากขึ้น ดังนั้นผู้บริหารควรหรือผู้บังคับบัญชาควรชี้แจงให้พนักงานทราบว่าหากพนักงานปฏิบัติงานหรือมีพฤติกรรมการทำงานในระบบ GMP จะส่งผลดีต่อระบบงานและการผลิตยาที่มีคุณภาพ

4. จากการศึกษาพบว่า ความรู้ความเข้าใจของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงานตามหลักเกณฑ์วิธีการที่ดีในการผลิตยา มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการทำงาน ดังนั้นผู้บริหารควรหรือผู้บังคับบัญชานำผลจากการศึกษาในส่วนนี้ไปใช้กล่าวคือมุ่งส่งเสริมการให้ความรู้แก่พนักงานอย่างต่อเนื่องเช่น การอบรม การสอนงาน การนิเทศงาน เมื่อพนักงานมีความรู้ความเข้าใจมากขึ้นก็จะส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานในทางที่ดีด้วย

5. จากการศึกษาพบว่า ทักษะของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงานตามหลักเกณฑ์หลักเกณฑ์วิธีการที่ดีในการผลิตยา มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการทำงาน ยกเว้นทัศนคติด้านอาคารสถานที่ ด้านอุปกรณ์และเครื่องมือต่าง ๆ และด้านเอกสารไม่มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการทำงาน ดังนั้นผู้บริหารควรหรือผู้บังคับบัญชาควรมีการวางแผน ปรับเปลี่ยน หรือพัฒนาด้านอาคารสถานที่ ด้านอุปกรณ์และเครื่องมือต่าง ๆ และด้านเอกสาร ให้เหมาะสมเพื่อจะให้พนักงานเกิดทัศนคติที่ดียิ่งขึ้นอันจะส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานในทางดีขึ้น

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

สำหรับการศึกษารoundต่อไป ควรศึกษาเพิ่มเติมดังนี้

1. ทำการศึกษาแนวเดิมเพียงแต่เปลี่ยนเป็นกลุ่มตัวอย่างอื่น ที่มีลักษณะองค์กรใกล้เคียงกัน เช่นศึกษากับกลุ่มตัวอย่างขององค์กรเภสัชกรรม แล้วนำผลที่ได้มาทำการเปรียบเทียบกัน ซึ่งจะได้เห็นลักษณะข้อมูลที่ชัดเจนยิ่งขึ้น
2. ควรทำการศึกษาเพิ่มเติมในส่วนของความสัมพันธะระหว่างการยอมรับหลัก เกณฑ์วิธีการที่ดีในการผลิตยา (Good Manufacturing Practice: GMP) กับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กัลยา วาณิชย์บัญชา. (2546). การใช้ SPSS for Windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- _____. (2544). การวิเคราะห์สถิติ สถิติสำหรับการบริหารและวิจัย. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- กฤษณ์ เวชสาร. (2542). การวิจัยตลาด กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- ชวาล แพร์ตกุล. (2526). เทคนิคการวัดผล. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช
- เชิดศักดิ์ โฆวสินธุ์. (2525). การวิจัยพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์. กรุงเทพฯ : ประภาเพ็ญ สุวรรณ. (2520). ทศนคติ : การวัดการเปลี่ยนแปลงและพฤติกรรมอนามัย. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์โอเดียนสโตร์.
- ไพศาล หวังพานิช. (2523). การวัดผลการศึกษา. กรุงเทพฯ : สำนักทดสอบทางการศึกษาและจิตวิทยา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร.
- _____. (2526). การวัดผลการศึกษา. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.
- ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ. (2528). หลักการวิจัยทางการศึกษา. กรุงเทพฯ : ศึกษาพรจำกัด.
- วิชัย วงษ์ใหม่. (2523). พัฒนาหลักสูตรและการสอนมิติใหม่. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์รุ่งเรือง
- ศกุนต์ สายบุญลี. (2537). "ลืมหรือยัง หลักการมีส่วนร่วม". วารสารการพัฒนาชุมชน. (มีนาคม) ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2541). พฤติกรรมองค์กร. กรุงเทพฯ : บริษัท วีระฟิล์มและโซเท็กซ์ จำกัด
- สมชาย ภคภาสน์วิวัฒน์. (2546). การบริหารเชิงกลยุทธ์. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์อมรินทร์
- สร้อยตระกูล (ติวยานนท์) อรรถมานะ. (2541). พฤติกรรมองค์กร ทฤษฎีและการประยุกต์. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สุชาติ ตรีพัฒนสุวรรณ. (2546). ทศนคติและการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 ของพนักงาน บริษัท คอลเกต ปาล์มโอลีฟ (ประเทศไทย) จำกัด. ปรินูญานิพนธ์ บธ.ม.(การจัดการ) กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร. ถ่ายเอกสาร
- สุพล พยอมแย้ม. (2545). จิตวิทยาอุตสาหกรรม (Industrial Psychology). กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์ ธรรมเมธี-สหภาพพัฒนาการพิมพ์
- วรรณิ บุญช่วยเหลือ. (2546). ความรู้ ทศนคติ การยอมรับมาตรฐาน Joint Commission International Accreditation ของพนักงานโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์. ปรินูญานิพนธ์ บธ.ม.(การจัดการ) กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร. ถ่ายเอกสาร

- วิภาวี ลีมนนตร. (2546). *ทัศนคติที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงาน*
 กรณีศึกษา บริษัท เนาวรัตน์ จำกัด(มหาชน). ปริญญาโท บธ.ม.(การจัดการ) กรุงเทพฯ
 : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร. ถ่ายเอกสาร
- อรรวรรณ สุวรรณประสพ. (2545). *ทัศนคติของพนักงานโรงงานอุตสาหกรรมส่งออกเครื่องนุ่งห่ม*
ที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO : 9001 ฉบับปี 2000 กรณีศึกษา
 บริษัท เอลต้า จำกัด. ปริญญาโท บธ.ม.(การจัดการ) กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย
 มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร. ถ่ายเอกสาร
- อังคณา ไมตรีสรลันต์. (2546). *ปัจจัยที่มีผลต่อการส่วนของพนักงานในการจัดทำระบบบริหาร*
คุณภาพคุณภาพ ISO9000 : ฉบับปี 2000 กรณีศึกษา บริษัท ไดโดอิเล็กทรอนิกส์ (ประเทศ
 ไทย) จำกัด. ปริญญาโท บธ.ม.(การจัดการ) กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย
 ศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร. ถ่ายเอกสาร
- สุชาติ ตรีพัฒนสุวรรณ (2545). *ทัศนคติและการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 ของพนักงานบริษัท*
คอลเกต แป้งมอลล์ (ประเทศไทย) จำกัด. ปริญญาโท บธ.ม.(การจัดการ) กรุงเทพฯ : บัณฑิต
 วิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร. ถ่ายเอกสาร

Bloom, B.S. (1971). *Handbook on Formative and Summative Evaluation of Student*

Learning. New York : Mc Graw – Hill Co.

Chapin, F.S.(1997). "Social Participation and Social intelligence". *Handbook of Research*

Design Measurement. New York : Longman

Good, C.V.(1973). *Dectionary of Education.* New York : Me Graw – Hill Co.

ภาคผนวก ก

แบบสอบถาม

เรื่อง ความรู้ความเข้าใจ ทักษะ และพฤติกรรมของพนักงานที่มีต่อ
หลักเกณฑ์วิธีการที่ดีในการผลิตยา (Good Manufacturing Practice: GMP)
กรณีศึกษา: บริษัท ที.พี. ดรัก แลบบอราทอรีส์(1969) จำกัด

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้มีความประสงค์ที่จะศึกษาเรื่อง ความรู้ความเข้าใจ ทักษะ และ
 พฤติกรรม การทำงาน ที่มีต่อหลักเกณฑ์วิธีการที่ดีในการผลิตยา :GMP(Good Manufacturing
 Practice)ของ บุคลากรบริษัท ที.พี.ดรัก แลบบอราทอรีส์(1969)จำกัด เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการ
 บริหารองค์การ ดังนั้นจึงขอความกรุณาจากท่านในการกรอกแบบสอบถามตามความเป็นจริง
 โดยแบบสอบถามนี้แบ่งเป็น 4 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 แบบสอบถามความรู้ความเข้าใจ ของพนักงานบริษัท ที.พี. ดรักแลบบอราทอรีส์
 (1969) จำกัดที่มีต่อหลักเกณฑ์วิธีการที่ดีในการผลิตยา (Good Manufacturing Practice:
 GMP)

ตอนที่ 3 แบบสอบถามทักษะของพนักงานบริษัท ที.พี. ดรักแลบบอราทอรีส์ (1969) จำกัดที่
 มีต่อหลักเกณฑ์วิธีการที่ดีในการผลิตยา (Good Manufacturing Practice: GMP)

ตอนที่ 4 แบบสอบถามพฤติกรรม ของพนักงานบริษัท ที.พี. ดรักแลบบอราทอรีส์ (1969)
 จำกัดที่มีต่อหลักเกณฑ์วิธีการที่ดีในการผลิตยา (Good Manufacturing Practice: GMP)

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง กรุณาตอบแบบสอบถาม โดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง () หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงของท่าน

1. เพศ

- () 1. ชาย () 2. หญิง

2. อายุ

- () 1. 18-25 ปี () 2. 26-33 ปี
() 3. 34-41 ปี () 4. 42-49 ปี
() 5. 50 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษาสูงสุดของท่านหรือกำลังศึกษาในระดับใด

- () 1. มัธยมศึกษาตอนต้น / ต่ำกว่า () 2. มัธยมศึกษาตอนปลาย
() 3. ปวช. / ปวส. () 4.ปริญญาตรี
() 5. สูงกว่าปริญญาตรี

4. อายุงาน

- () 1. ต่ำกว่า 1ปี () 2. ตั้งแต่ 1 ปี แต่ไม่เกิน 3 ปี
() 3. ตั้งแต่ 3 ปี แต่ไม่เกิน 5 ปี () 4. ตั้งแต่ 5 ปี แต่ไม่เกิน 7 ปี
() 5. ตั้งแต่ 7 ปีขึ้นไป

5. ระดับตำแหน่งงาน

- () 1. ระดับผู้บริหาร เช่น
ผู้จัดการฝ่ายขึ้นไป
หัวหน้าแผนก
ผู้ช่วยหัวหน้าแผนก
() 2. ระดับพนักงานปฏิบัติการ เช่น
เจ้าหน้าที่ประจำแผนกต่างๆ
พนักงานปฏิบัติการแผนกต่างๆ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามความรู้ความเข้าใจ ของพนักงานบริษัท ที.พี. ดรักแลบบอราทอรีส์ (1969) จำกัดที่มีต่อหลักเกณฑ์วิธีการที่ดีในการผลิตยา (Good Manufacturing Practice: GMP)

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงข้อเดียวและกรุณาตอบคำถามทุกข้อ

ข้อ	คำถาม	ใช่	ไม่ใช่
1.	ระบบ GMP เป็นวิธีการปฏิบัติที่กำหนดโดยสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา (อย.)		
2.	ระบบ GMP ตั้งขึ้นมาเพื่อให้เกิดความเชื่อมั่นว่า ยาที่ผลิตขึ้นมีคุณภาพมาตรฐาน		
3.	เมื่อปฏิบัติตามระบบ GMP อย่างถูกต้องแล้วไม่ต้องติดตามงานหรือกำกับดูแล		
4.	ระบบ GMP ป้องกันการปนเปื้อนจากสิ่งปนเปื้อนต่าง ๆ ที่อาจเป็นอันตรายต่อผู้ใช้ยา เช่น จุลินทรีย์ และการปนเปื้อนจากตัวยาต่างชนิด		
5.	เมื่อผ่านการตรวจสอบจากคณะกรรมการอาหารและยา (อย.) แล้วก็ไม่จำเป็นต้องปฏิบัติตามขั้นตอน		
6.	เมื่อจะต้องผลิตยาต่างชนิดสามารถผลิตได้โดยไม่ต้องล้างเครื่องมือ		
7.	ก่อนการผลิตจะต้องตรวจสอบยาที่จะบรรจุกับภาชนะบรรจุว่าเป็นยาชนิดเดียวกัน		
8.	เอกสารการผลิตจะต้องอยู่กับยาที่ผลิตตลอดเวลา		
9.	พนักงานสามารถเข้าทำงานในโรงงานโดยไม่ต้องเปลี่ยนเครื่องแต่งตัว		
10.	ทำความสะอาดอุปกรณ์การผลิตหลังการใช้แต่ละครั้งตามวิธีการที่กำหนดไว้		

ตอนที่3 แบบสอบถามทัศนคติ ของพนักงานบริษัท ที.พี. ดรักแลบบอราทอรีส์ (1969)

จำกัดที่มีต่อหลักเกณฑ์วิธีการที่ดีในการผลิตยา (Good Manufacturing Practice: GMP)

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงข้อเดียวและกรุณาตอบคำถามทุกข้อ

ข้อความ		เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
1.	● บุคลากร พนักงานฝ่ายผลิต และหัวหน้าฝ่ายประกันคุณภาพต้อง เป็น เกสัชกรและแยกความรับผิดชอบในการทำงานอย่างชัดเจน					
(2.)	พนักงาน <u>ไม่ต้อง</u> มีความรู้ในการผลิตก็สามารถผลิตยาได้					
3.	● อาคารสถานที่ โรงงานผลิตยาต้องตั้งอยู่ในทำเลที่เหมาะสม <u>ไม่</u> ก่อให้เกิด ปัญหาต่อสภาพแวดล้อม					
(4.)	ระบบการถ่ายเทอากาศ <u>ไม่จำเป็น</u> ที่ต้องควบคุมอุณหภูมิและ ความชื้น					
5.	● อุปกรณ์และเครื่องมือต่าง ๆ ทำความสะอาดอุปกรณ์การผลิตหลังการใช้แต่ละครั้ง					
(6.)	<u>ไม่จำเป็น</u> ต้องบำรุงรักษาอุปกรณ์ต่าง ๆ เพราะจะทำให้ต้อง หยุดเครื่องทำให้การผลิตไม่เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้					
7.	● กระบวนการผลิต ในกรณีที่มีปัญหาในระหว่างการผลิตและการบรรจุยา พนักงานจะต้องบันทึกรายละเอียดของปัญหาและรายงาน ผู้บังคับบัญชา					
(8.)	พนักงานสามารถเปลี่ยนแปลงแก้ไขกระบวนการผลิตได้เอง โดยไม่ต้องแจ้งหัวหน้าเพราะจะทำให้งานหยุด					
9.	พนักงานจะต้องตรวจสอบผลผลิตที่ได้จริงในขั้นตอนการ ผลิตที่สำคัญและที่ผลิตได้ในขั้นตอนสุดท้ายเทียบกับ ผลผลิตที่ควรได้ตามทฤษฎี					
10.	● การควบคุมคุณภาพ แผนกควบคุมคุณภาพควรตรวจสอบความคงสภาพของยา เพื่อกำหนดวันสิ้นอายุของยา					
(11.)	แผนกควบคุมคุณภาพ <u>ไม่ต้อง</u> สุ่มตัวอย่างเองอาจจะให้ พนักงานที่ปฏิบัติงานอยู่สุ่มให้					

ข้อความ		เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
12.	เอกสารที่ใช้ในการควบคุมการผลิตต้องสามารถตรวจสอบย้อนหลังประวัติการผลิตได้					
13.	เอกสารจัดทำเพื่อกำหนดรายละเอียดเกี่ยวกับการผลิตยาทุกขั้นตอน					

ตอนที่ 4 แบบสอบถามพฤติกรรม ของพนักงานบริษัท ที.พี. ดรักแลบบอราทอรีส์ (1969)

จำกัดที่มีต่อหลักเกณฑ์วิธีการที่ดีในการผลิตยา (Good Manufacturing Practice: GMP)

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงข้อเดียวและกรุณาตอบคำถามทุกข้อ

1.	สภาพแวดล้อมในการทำงานของท่าน ภายใต้ระบบ GMP ที่นำมาใช้กับบริษัท
	ดีขึ้น I I I I แย่ลง 5 4 3 2 1
2.	ผลจากการปฏิบัติงานตามระบบ GMP ที่นำมาใช้กับบริษัท
	เพิ่มขึ้น I I I I ลดลง 5 4 3 2 1
3.	เมื่อปฏิบัติตามขั้นตอนของระบบ GMP แล้ว การใช้เวลาในการทำงานของท่านเพื่อให้ได้งานตามเป้าหมาย
	น้อยลง I I I I มากขึ้น 5 4 3 2 1

ภาคผนวก ข

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม

รายชื่อ	ตำแหน่งและสถานที่ทำงาน
1. รองศาสตราจารย์สุพาดา สิริกุดตา	รองประธานกรรมการบริหารหลักสูตรบริหารธุรกิจ มหาบัณฑิต ภาควิชาบริหารธุรกิจคณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ (ประสานมิตร)
2. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อภิรัฐ ตั้งกระจ่าง	คณะกรรมการบริหารหลักสูตรบริหารธุรกิจ มหาบัณฑิต ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ (ประสานมิตร)



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ บัณฑิตวิทยาลัย มศว โทร. 5731, 5618

ที่ ศธ 0519.12/๖๖๖๖

วันที่ ๑๑ สิงหาคม 2547

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน คณบดีคณะสังคมศาสตร์

เนื่องด้วย นายฉันทวุฒิ วรรณภักพัฒน์ นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำสารนิพนธ์เรื่อง “ความรู้ความเข้าใจ ทักษะคิด และพฤติกรรมของพนักงานที่มีต่อหลักเกณฑ์วิธีการที่ดีในการผลิตยา (Good Manufacturing Practice :GMP) กรณีศึกษา : บริษัท ที.พี.ดรัก แลบบอราทอรีส์ (1969) จำกัด” โดยมี รองศาสตราจารย์ศิริวรรณ เสรีรัตน์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัยขอเรียนเชิญ รองศาสตราจารย์สุพาดา สิริกุดตา และ ผู้ช่วยศาสตราจารย์อภิรัฐ ตั้งกระจำ เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแบบสอบถามความรู้ความเข้าใจ ทักษะคิด และพฤติกรรมของพนักงานที่มีต่อหลักเกณฑ์วิธีการที่ดีในการผลิตยา (Good Manufacturing Practice :GMP) กรณีศึกษา : บริษัท ที.พี.ดรัก แลบบอราทอรีส์ (1969) จำกัด

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ข้าราชการในสังกัดเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแบบสอบถามให้ นายฉันทวุฒิ วรรณภักพัฒน์ และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้ด้วย

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ เพ็ญศิริ จิระเชษฐกุล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ชื่อ ชื่อสกุล	นายณัฏฐ วรรณากิจพัฒน์
วันเดือนปีเกิด	1 กรกฎาคม 2517
สถานที่เกิด	เขตป้อมปราบ กรุงเทพมหานคร
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	727/38 หมู่ 2 ถ.เทพารักษ์ ต.เทพารักษ์ อ.เมือง จังหวัดสมุทรปราการ 10270
ตำแหน่งหน้าที่การงานปัจจุบัน	ผู้จัดการฝ่ายวิศวกรรม
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	บริษัท ที.พี.ดรัก แลบบอราทอรีส์(1969) จำกัด
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2540	วิศวกรรมศาสตรบัณฑิต (สาขาวิศวกรรมเครื่องกล) มหาวิทยาลัยรังสิต
พ.ศ. 2548	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (สาขาการจัดการ) มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ