

ทัศนคติ ความเข้าใจและพฤติกรรมของพนักงาน บริษัท เจ.เอ็ม. อุตสาหกรรมอาหาร จำกัด
ที่มีต่อหลักเกณฑ์วิธีการที่ดีสำหรับการผลิต GMP : Good Manufacturing Practice

สารนิพนธ์
ของ
อัญญารัตน์ หิบบพฤษ์ทอง

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ

พฤษภาคม 2550

ทัศนคติ ความเข้าใจและพฤติกรรมของพนักงาน บริษัท เจ.เอ็ม. อุตสาหกรรมอาหาร จำกัด
ที่มีต่อหลักเกณฑ์วิธีการที่ดีสำหรับการผลิต GMP : Good Manufacturing Practice

บทคัดย่อ
ของ
อัญญารัตน์ หยิบพฤษ์ทอง

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
พฤษภาคม 2550

อัญญารัตน์ หิบบพฤกษ์ทอง. (2549). ทักษะ ความเข้าใจและพฤติกรรมของพนักงานบริษัท เจ.เอ็ม.

อุตสาหกรรมอาหาร จำกัดที่มีต่อหลักเกณฑ์วิธีการที่ดีสำหรับการผลิต GMP : Good Manufacturing Practice. สารนิพนธ์ บธ.ม.(การจัดการ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย ศรีนครินทรวิโรฒ. อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ : อาจารย์ ดร.รักษพงศ์ วงศาโรจน์.

การวิจัยครั้งนี้มีความมุ่งหมายเพื่อศึกษาทัศนคติ ความเข้าใจ และพฤติกรรมของพนักงาน บริษัท เจ.เอ็ม.อุตสาหกรรมอาหาร จำกัด ที่มีต่อหลักเกณฑ์วิธีการที่ดีสำหรับการผลิต กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานบริษัท เจ.เอ็ม.อุตสาหกรรมอาหาร จำกัด จำนวน 162 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติใช้โปรแกรม SPSS for Windows Version 12.0 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ความแตกต่างใช้การทดสอบค่าที การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และการทดสอบความสัมพันธ์โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน

ผลการวิจัย พบว่า พนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 26 - 33 ปี การศึกษาต่ำกว่า/มัธยมศึกษาตอนต้น อายุงานต่ำกว่า 1 ปี สถานภาพสมรส /อยู่ด้วยกัน เป็นพนักงานฝ่ายผลิต ตำแหน่งระดับปฏิบัติการโดยพนักงานบริษัท เจ.เอ็ม.อุตสาหกรรมอาหาร จำกัด มีความเข้าใจเบื้องต้นของระบบมาตรฐาน GMP ในระดับปานกลาง และมีทัศนคติต่อระบบมาตรฐาน GMP โดยรวม อยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า พนักงานมีทัศนคติในระดับดีต่อด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านขั้นตอนในการทำงาน และด้านคุณภาพ นอกจากนี้ยังพบว่าพนักงานพฤติกรรมการทำงานต่อระบบมาตรฐาน GMP โดยรวม อยู่ในระดับดี พนักงานของบริษัท เจ.เอ็ม.อุตสาหกรรมอาหาร จำกัด ที่มีตำแหน่งและสถานภาพสมรสต่างกันมี พฤติกรรมการทำงาน ต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ 0.01 ตามลำดับ ความเข้าใจของพนักงานที่มีต่อระบบ GMP ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมของพนักงานบริษัท เจ.เอ็ม.อุตสาหกรรมอาหาร จำกัด ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 และทัศนคติของพนักงานของพนักงาน บริษัท เจ.เอ็ม.อุตสาหกรรมอาหาร จำกัด ที่มีต่อการปฏิบัติงานตามหลักเกณฑ์ของ GMP ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมของพนักงาน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ATTITUDES, COGNITION AND BEHAVIORS OF THE EMPLOYEES OF J.M. FOOD
INDUSTRY CO.,LTD.TOWARD GMP : GOOD MANUFACTURING PRACTICE

AN ABSTRACT
BY
ANYARAT YIPPRUCKTHONG

Presented in Partial Fulfillment of the Requirements for the
Master of Business Administration degree in Management
at Srinakharinwirot University

May 2007

Anyarat Yippruckthong. (2006). *Attitudes, Cognitive and Behaviors of employees of J.M. Food Industry Co.,Ltd. toward GMP:Good Manufacturing Practice*. Master's Project, M.B.A. (Management). Bangkok: Graduate School, Srinakharinwirot University.

Project Advisor : Dr.Rugphong Vongsaroj.

The objective of this research is to study attitudes, cognitive and behaviors of employees of J.M. Food Industry Co.,Ltd. toward GMP:Good Manufacturing Practice. The sample of this research were 162 employees of J.M. Food Industry Co., Ltd. The questionnaires were used for data collection. The statistical methods used in data analysis are percentage, mean, standard deviation, t-test, one-way analysis of variance, and Pearson product moment correlation coefficient

The results show that most employees are female, aged 26-33 years old, with educational background lower than secondary school. They have experience lower than 1 year most of them are married, working in production department and operation position. The employees have cognitive toward GMP at moderate level. In addition, they have overall attitude toward GMP moderate level. More specifically, they have attitude toward working condition, working process and quality at moderate level. It was also found that their behavior toward GMP is at high level. Employees with different position and marital status have different behaviors toward GMP at statistically significant level of 0.05 and 0.01 respectively. The cognitive of employees toward GMP is not correlated with their working behaviors toward GMP at statistically significant level of 0.05 and their attitude toward GMP is not correlated with their working behaviors toward GMP at statistically significant level of 0.05.

ประกาศคุณูปการ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จได้ด้วย ความอนุเคราะห์และความช่วยเหลือเป็นอย่างดีจากอาจารย์ ดร.รักษพงศ์ วงศาโรจน์ ซึ่งเป็นอาจารย์ที่ปรึกษาการทำวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงในความอนุเคราะห์ ช่วยเหลือ ตรวจสอบและกรุณาให้คำแนะนำ ข้อคิดเห็น อันมีคุณค่าและเป็นประโยชน์ในการวิจัยเป็นอย่างดี นับตั้งแต่เริ่มต้นดำเนินการจนสำเร็จเรียบร้อย ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ คณะกรรมการสอบสารนิพนธ์ รองศาสตราจารย์สุพาดา สิริกุดตา และ ดร.สุกัญญา ญาณสมบูรณ์ ที่ให้ความกรุณาเป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจคุณภาพเครื่องมือ ตลอดจนให้คำปรึกษาข้อเสนอแนะเพื่อแก้ไขปรับปรุงให้สารนิพนธ์นี้มีความสมบูรณ์และถูกต้อง

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณบริษัท เจ.เอ็ม.อุตสาหกรรมอาหาร จำกัด ที่ได้กรุณาให้ความอนุเคราะห์ในการใช้สถานที่ในเก็บรวบรวมข้อมูล รวมถึงเป็นหัวข้อในการทำวิจัยในครั้งนี้ด้วย

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณผู้บริหาร ของบริษัท เจ.เอ็ม.อุตสาหกรรมอาหาร จำกัด ที่การสนับสนุนในการทำการวิจัยครั้งนี้ และพนักงานที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณบิดา มารดา พี่น้อง และญาติ ทุกคนที่คอยห่วงใยและคอยช่วยเหลือทุก ๆ ด้าน รวมทั้งคอยเป็นกำลังใจที่ดีเสมอมา ทำให้ผู้วิจัยมีความอดทน ความมุ่งมั่นพยายามจนประสบความสำเร็จในวันนี้

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเพื่อนนิสิต X-MBA มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ที่ให้ความช่วยเหลือ รวมทั้งคำแนะนำต่างๆ ที่ช่วยให้งานสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

คุณประโยชน์และความดีอันพึงมีจากสารนิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบเป็นเครื่องบูชาพระคุณของบิดา มารดา ตลอดจนบูรพคุณอาจารย์ทุกท่าน ที่ได้อบรมสั่งสอน ชี้แนะแนวทางที่ดีและมีคุณค่าตลอดมาจนสำเร็จการศึกษา ผู้วิจัยขอขอบพระคุณมา ณ ที่นี้ด้วย

อัญญารัตน์ หยิบพฤกษ์ทอง

สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ.....	1
ภูมิหลัง.....	1
ความมุ่งหมายของการวิจัย.....	2
ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย.....	3
กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย.....	3
ตัวแปรที่ศึกษา.....	4
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	6
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	7
สมมติฐานในการวิจัย.....	8
 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	 9
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัย.....	9
แนวคิดและทฤษฎีความรู้ความเข้าใจ.....	9
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับพฤติกรรม.....	14
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับทัศนคติ.....	24
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	32
เอกสารและข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับระบบมาตรฐาน GMP.....	39
ประวัติของบริษัท เจ.เอ็ม.อุตสาหกรรมอาหาร จำกัด.....	55
ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	57
 3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	 62
การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง.....	62
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	64
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	70
การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล.....	71
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	72

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	80
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์.....	80
การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	80
ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป.....	81
ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความเข้าใจ.....	85
ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทัศนคติ.....	87
ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพฤติกรรม.....	89
สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน.....	91
5 สรุปผล อภิปราย และข้อเสนอแนะ.....	105
สังเขปความมุ่งหมาย สมมติฐานและวิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า.....	105
สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	111
การอภิปรายผล.....	116
ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย.....	120
ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยครั้งต่อไป.....	121
บรรณานุกรม.....	122
ภาคผนวก.....	124
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม.....	125
ภาคผนวก ข รายชื่อผู้เชี่ยวชาญ.....	131
ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์.....	133

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
ตาราง 1 แสดงการสุ่มตัวอย่างในฝ่ายต่างๆ.....	63
ตาราง 2 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance).....	75
ตาราง 3 แสดงข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม.....	81
ตาราง 4 แสดงข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามที่จัดกลุ่มใหม่.....	83
ตาราง 5 แสดงความเข้าใจเบื้องต้นของระบบมาตรฐาน GMP	85
ตาราง 6 แสดงระดับความเข้าใจเบื้องต้นของระบบมาตรฐาน GMP.....	87
ตาราง 7 แสดงทัศนคติของพนักงานบริษัท เจ.เอ็ม.อุตสาหกรรมอาหาร จำกัด ที่มีต่อระบบมาตรฐาน GMP.....	87
ตาราง 8 แสดงพฤติกรรมพนักงานบริษัท เจ.เอ็ม.อุตสาหกรรมอาหาร จำกัด ที่มีต่อระบบมาตรฐาน GMP.....	90
ตาราง 9 แสดงพฤติกรรมการทำงาน of พนักงานบริษัท เจ.เอ็ม.อุตสาหกรรมอาหาร จำแนกตามเพศ.....	91
ตาราง 10 แสดงการทดสอบค่าความแปรปรวนพฤติกรรมการทำงาน of พนักงานบริษัท เจ.เอ็ม.อุตสาหกรรมอาหาร กับช่วงอายุ.....	92
ตาราง 11 แสดงการทดสอบความแตกต่างพฤติกรรมการทำงาน of พนักงานบริษัท เจ.เอ็ม.อุตสาหกรรมอาหาร กับช่วงอายุ.....	93
ตาราง 12 แสดงพฤติกรรมการทำงาน of พนักงานบริษัท เจ.เอ็ม.อุตสาหกรรมอาหาร จำแนกตามการศึกษาสูงสุด.....	94
ตาราง 13 แสดงพฤติกรรมการทำงาน of พนักงานบริษัท เจ.เอ็ม.อุตสาหกรรมอาหาร จำแนกตามอายุงาน.....	94
ตาราง 14 แสดงพฤติกรรมการทำงาน of พนักงานบริษัท เจ.เอ็ม.อุตสาหกรรมอาหาร จำแนกตามสถานภาพ.....	95
ตาราง 15 แสดงพฤติกรรมการทำงาน of พนักงานบริษัท เจ.เอ็ม.อุตสาหกรรมอาหาร จำแนกตามแผนกที่ตั้งกัก.....	96

สารบัญตาราง(ต่อ)

ตาราง	หน้า
ตาราง 16 แสดงพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัท เจ.เอ็ม.อุตสาหกรรมอาหาร จำแนกตามตำแหน่ง.....	97
ตาราง 17 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างความเข้าใจของพนักงานที่มีต่อระบบ GMP กับพฤติกรรมของพนักงานบริษัท เจ.เอ็ม.อุตสาหกรรมอาหาร จำกัด.....	98
ตาราง 18 แสดงความสัมพันธ์ทัศนคติของพนักงาน บริษัท เจ.เอ็ม.อุตสาหกรรมอาหาร จำกัด ที่มีต่อการปฏิบัติงานตามหลักเกณฑ์ของ GMP กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานต่อระบบมาตรฐาน GMP โดยรวม.....	99
ตาราง 19 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน.....	104

บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบ	หน้า
ภาพประกอบ 1 แสดงปัจจัยสำคัญที่มีผลกระทบต่อพฤติกรรมองค์การ (organizational behavior).....	23
ภาพประกอบ 2 แบบจำลององค์ประกอบทัศนคติ.....	26
ภาพประกอบ 3 ทฤษฎีการใช้เหตุผล-การปฏิบัติ.....	29
ภาพประกอบ 4 แสดงทฤษฎีการทดลอง.....	31
ภาพประกอบ 5 แสดงองค์ประกอบที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ.....	32
ภาพประกอบ 6 แสดงกระบวนการเกิดความพึงพอใจ.....	33

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

ปัจจุบันนับได้ว่าเป็นโอกาสที่อุตสาหกรรมของไทยได้ถูกยกระดับมาตรฐานความปลอดภัยในการผลิตไปอีกขั้นหนึ่ง เนื่องจากเป็นวันที่ครบกำหนดที่อุตสาหกรรมอาหารของไทย รวมทั้งสิ้น 54 ประเภท ซึ่งใช้บริโภคมอยู่ทั่วไปจะต้องปฏิบัติตามระบบ GMP (Good Manufacturing Practice) หรือ หลักเกณฑ์วิธีการที่ดีในการผลิต ตามประกาศของกระทรวงสาธารณสุขอย่างเต็มรูปแบบ ซึ่งหากไม่มีการทำตามจะผิดกฎหมายและอาจสั่งให้หยุดทำกาผลิตอีกด้วย ทั้งนี้ จุดมุ่งหมายของกระทรวงฯ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการตรวจสอบสถานที่ผลิตและเสริมมาตรฐานการคุ้มครองผู้บริโภคให้ได้รับอาหารที่ปลอดภัยยิ่งขึ้น นอกจากนี้ยังเป็นพื้นฐานอันสำคัญในการยกระดับมาตรฐานด้านสุขอนามัยของอุตสาหกรรมอาหารขึ้นไปสู่เกณฑ์มาตรฐานสากลคือ ระบบ HACCP (Hazard Analysis and Critical Control Points) หรือ ระบบการวิเคราะห์อันตรายและจุดวิกฤตที่ต้องควบคุม ต่อไปในอนาคต

หน่วยงานที่รับผิดชอบในเรื่องนี้คือ สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา(อย.) กระทรวงสาธารณสุข ก็ได้ดำเนินการสร้างความเข้าใจให้แก่ผู้ประกอบการผลิตอาหาร เพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจให้สามารถตรวจประเมินการปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ของ GMP ได้ด้วยตนเอง นอกจากนี้ก็ได้ปรับปรุงระบบการกำกับดูแลผลิตภัณฑ์อาหาร เพิ่มประสิทธิภาพการตรวจสอบสถานที่ผลิต และเสริมมาตรการคุ้มครองผู้บริโภคให้ได้รับอาหารที่ปลอดภัยยิ่งขึ้น สำหรับผู้ผลิตอาหารส่วนใหญ่นั้นก็จะให้ความร่วมมือเป็นอย่างดี

การบังคับใช้มาตรฐานความปลอดภัยในการผลิตอาหารตามระบบ GMP นี้ นอกจากจะช่วยยกระดับมาตรฐานด้านสุขอนามัยของอุตสาหกรรมอาหารไทยให้สูงขึ้น เพื่อเตรียมก้าวไปสู่มาตรฐานสุขอนามัยในระดับสากลคือระบบ HACCP แล้วยังรวมถึง โครงการความปลอดภัยด้านอาหารหรือ Food Safety ตามนโยบายของรัฐบาล ที่ได้กำหนดให้ปี พ.ศ.2547 ที่ผ่านมา เป็นปีแห่งสุขอนามัย ซึ่งมุ่งให้คนไทยมีความปลอดภัยในการบริโภคอาหาร โดยให้อาหารที่ผลิตและบริโภคภายในประเทศ มีความปลอดภัยและได้มาตรฐานสากลอีกด้วย

การนำระบบ GMP มาบังคับใช้กับผู้ประกอบการผลิตภัณ์อาหารนั้น จะก่อให้เกิดผลดีแก่ผู้ประกอบการทั้งหลาย ที่จะยกระดับมาตรฐานการผลิตให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดไว้ ทั้งสถานที่และอาคารที่ไ้ทำการผลิต เครื่องมือเครื่องจักรและอุปกรณ์การผลิต มีระบบการควบคุมการผลิต การสุขาภิบาล การบำรุงรักษาและการทำความสะอาดที่ได้มาตรฐาน รวมทั้งสุขภาพของบุคลากรและสุขลักษณะของผู้ปฏิบัติงานด้วย สำหรับผู้บริโภคนั้นก็จะได้ประโยชน์จากการที่ได้รับ

ผลิตภัณฑ์ที่มีคุณภาพและปลอดภัย เป็นการตอบสนองนโยบายของรัฐบาล ที่จะเพิ่มประสิทธิภาพ ในการคุ้มครองผู้บริโภคอีกด้วย

อย่างไรก็ตามในสภาพการณ์เศรษฐกิจ การเมือง การตลาดในปัจจุบันที่เปลี่ยนแปลงไป อย่างรวดเร็ว และมีผลกระทบอย่างมากต่อการดำเนินธุรกิจ ประกอบกับความสลับซับซ้อนมากขึ้น ขององค์การ (Complex organization) ยิ่งทำให้ความรู้ ความเข้าใจ ในกระบวนการบริหารจัดการ (Managerial pattern) เป็นสิ่งจำเป็น และสำคัญที่จะต้องได้รับการเอาใจใส่ดูแล และพัฒนาให้ เหมาะสมกับการดำเนินธุรกิจของบริษัท เพื่อความอยู่รอด และการเจริญเติบโตของบริษัทต่อไป (Organization survival & growth)

ด้วยเหตุนี้ ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษา “ทัศนคติ ความเข้าใจ และพฤติกรรมของ พนักงาน บริษัท เจ.เอ็ม.อุตสาหกรรมอาหาร จำกัด ที่มีต่อหลักเกณฑ์วิธีการที่ดีสำหรับการผลิต (GMP : Good Manufacturing Practice)” เพื่อเป็นประโยชน์จากการได้รับรู้ถึงระดับ ความรู้ความ เข้าใจ ของพนักงาน โดยจะนำไปปรับปรุงหลักสูตรการฝึกอบรมพัฒนาบุคลากร และ ผู้บริหาร สามารถนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์ในการพัฒนาและปรับกลยุทธ์ทางการบริหาร ของบริษัท เจ.เอ็ม.อุตสาหกรรมอาหาร จำกัด ให้ได้ตรงตามข้อกำหนดของมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ (GMP : Good Manufacturing Practice) เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า ต่อไป

ความมุ่งหมายของการวิจัย

ในการศึกษครั้งนี้ผู้วิจัยได้ตั้งความมุ่งหมายดังนี้ คือ

1. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ, อายุ, ระดับการศึกษา, อายุ การทำงาน, ระดับตำแหน่งงาน และหน่วยงานที่สังกัด กับพฤติกรรมของพนักงาน ของพนักงาน บริษัท เจ.เอ็ม. อุตสาหกรรมอาหาร จำกัดที่มีต่อหลักเกณฑ์วิธีการที่ดีสำหรับการผลิต (GMP : Good Manufacturing Practice)
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความเข้าใจของพนักงานกับพฤติกรรมของพนักงาน บริษัท เจ.เอ็ม. อุตสาหกรรมอาหาร จำกัดที่มีต่อหลักเกณฑ์วิธีการที่ดีสำหรับการผลิต (GMP : Good Manufacturing Practice)
3. เพื่อศึกษาทัศนคติของพนักงานที่มีผลต่อพฤติกรรมของพนักงาน ของพนักงานบริษัท เจ.เอ็ม. อุตสาหกรรมอาหาร จำกัด ที่มีต่อหลักเกณฑ์วิธีการที่ดีสำหรับการผลิต (GMP : Good Manufacturing Practice)
4. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่ กับ พฤติกรรมของ พนักงานบริษัท เจ.เอ็ม. อุตสาหกรรมอาหาร จำกัด ที่มีต่อหลักเกณฑ์วิธีการที่ดีสำหรับการผลิต (GMP : Good Manufacturing Practice)

ขอบเขตของการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ คือ พนักงานบริษัท เจ.เอ็ม.อุตสาหกรรมอาหาร จำกัด จำนวน 250 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ กลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษาค้นคว้าสำหรับการวิจัยครั้งนี้ คือพนักงานของบริษัท เจ.เอ็ม.อุตสาหกรรมอาหาร จำกัด เนื่องจากทราบจำนวนประชากรที่แน่นอนจึงกำหนดหาขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ Taro Yamane โดยกำหนดระดับความเชื่อมั่นที่ 95% (Yamane, 1967 : 887) ได้กลุ่มตัวอย่างประชากรจำนวนกลุ่มตัวอย่าง เท่ากับ 154 คน และได้สำรองเพื่อแบบสอบถามไม่สมบูรณ์อีก 5 % เท่ากับ 8 คน รวมเป็นขนาดตัวอย่างทั้งหมด 162 คน จากจำนวนประชากรที่ใช้ในการวิจัยทั้งหมด 250 คน (จากบัญชีจำนวนพนักงาน ณ วันที่ 29 ธันวาคม 2549) การสุ่มตัวอย่างมีขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนการเลือกตัวอย่าง ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเป็นแบบหลายขั้นตอน (Multistage sampling) จากกลุ่มตัวอย่างที่จะต้องการเก็บทั้งหมด 162 คน (n) จากจำนวนประชากรที่ใช้ในการวิจัยทั้งหมด 250 คน (N) โดยมีขั้นตอนดังนี้

ขั้นที่ 1 สร้างกรอบประชากร 250 หน่วย ด้วยวิธีการสุ่มแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified random sampling) โดย 1 หน่วย หมายถึง 1 หน่วยประชากร ทำการสุ่มตัวอย่างโดยการกำหนดแต่ละแผนกตามสัดส่วนของแผนก เก็บข้อมูลจากพนักงานที่สังกัดแผนกต่างๆในบ.เจ.เอ็ม.อุตสาหกรรมอาหาร โดยสุ่มตัวอย่างจากพนักงานในแต่ละฝ่ายโดยวิธีไม่กำหนดสัดส่วนประชากรพนักงานฝ่ายนั้นๆ (Proportional stratified random sampling) และใช้การสุ่มตัวอย่างแบบไม่อาศัยความน่าจะเป็น (Non-Probability sampling) โดยวิธีการสุ่มแบบอาศัยความสะดวก (Convenience sampling) โดยสุ่มตัวอย่างในฝ่ายต่างๆ ตามจำนวนตัวอย่างในขั้นที่ 1 จนครบ 162 คน

แผนก	ประชากร	สัดส่วน(%)	ขนาดตัวอย่าง
ควบคุมคุณภาพ	15	5	9
คลังสินค้า/วางแผน	10	5	8
ซ่อมบำรุง	4	2	3
จัดเลี้ยง	10	5	8
อาหารสำเร็จรูป/เบเกอรี่/ซอส	67	30	49
บรรจุอาหารแห้ง	110	40	65
R & D	10	5	8
จัดซื้อ	2	1	1

แผนก	ประชากร	สัดส่วน	ขนาดตัวอย่าง
บุคคล/ธุรการ	14	5	9
บัญชีและการเงิน	6	1	1
IT	2	1	1
รวม	250	100	162

ขั้นที่ 2 ทำการสุ่มตัวอย่างโดยสะดวก (Convenience Sampling) โดยพิจารณาการสุ่มเก็บข้อมูลของพนักงานที่สังกัดในแผนกต่างๆของบ.เจ.เอ็ม.อุตสาหกรรมอาหาร จนครบตามที่กำหนด

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

ตัวแปรต้น หรือตัวแปรอิสระ (Independent variables) ได้แก่

1. ลักษณะข้อมูลส่วนบุคคล

1.1 เพศ

1.1.1. เพศชาย

1.1.2. เพศหญิง

1.2 อายุ

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. ระดับการศึกษาสูงสุดของท่าน

1.3.1. มัธยมศึกษาตอนต้น/ต่ำกว่า

1.3.2. มัธยมศึกษาตอนปลาย/ต่ำกว่า

1.3.3. ปวช./ปวส.

1.3.4. ระดับปริญญาตรี

1.3.5. สูงกว่าระดับปริญญาตรี

1.4. อายุงาน

1.4.1. ต่ำกว่า 1 ปี

1.4.2. 1 – 3 ปี

1.4.3. 3 – 5 ปี

1.4.4. 5 – 7 ปี

1.4.5. ตั้งแต่ 7 ปี ขึ้นไป

1.5. สถานภาพ

1.5.1 โสด

1.5.2 สมรส /อยู่ด้วยกัน

1.5.3 อยู่ร้าง/แยกกันอยู่

1.6 แผนกที่สังกัด

1.6.1 ฝ่ายผลิต

1.6.1.1 แผนกควบคุมคุณภาพ

1.6.1.2 แผนกคลังสินค้า/วางแผน

1.6.1.3 แผนกซ่อมบำรุง

1.6.1.4 แผนกจัดเลี้ยง

1.6.1.5 แผนกอาหารสำเร็จรูป/เบเกอรี่/ซอส

1.6.1.6 แผนกบรรจุอาหารแห้ง

1.6.2 ฝ่ายบริหารโรงงาน

1.6.2.1 แผนก R & D

1.6.2.2 แผนกจัดซื้อ

1.6.2.3 แผนกบุคคล/ธุรการ

1.6.2.4 แผนกบัญชีและการเงิน

1.6.2.5 แผนก IT

1.7 ระดับตำแหน่ง

1.7.1 ระดับปฏิบัติการ ได้แก่ พนักงานปฏิบัติการแผนกต่างๆ, เจ้าหน้าที่, หัวหน้าหน่วย

1.7.2 ระดับบังคับบัญชา ได้แก่ หัวหน้าแผนก, ผู้จัดการแผนก, ผู้อำนวยการ

2. ด้านความเข้าใจ

2.1 สถานที่ตั้งอาคารการผลิตและอุปกรณ์

2.2 การควบคุมกระบวนการผลิต

2.3 สุขลักษณะส่วนบุคคล

2.4 การทำความสะอาด

2.5 การจัดทำและเก็บบันทึก

2.6 การควบคุมการขนส่ง

2.7 สถานที่ตั้งอาคารการผลิตและอุปกรณ์

3. ด้านทัศนคติ

3.1 ด้านคุณภาพของสินค้า

3.2 สภาพแวดล้อมในการทำงาน

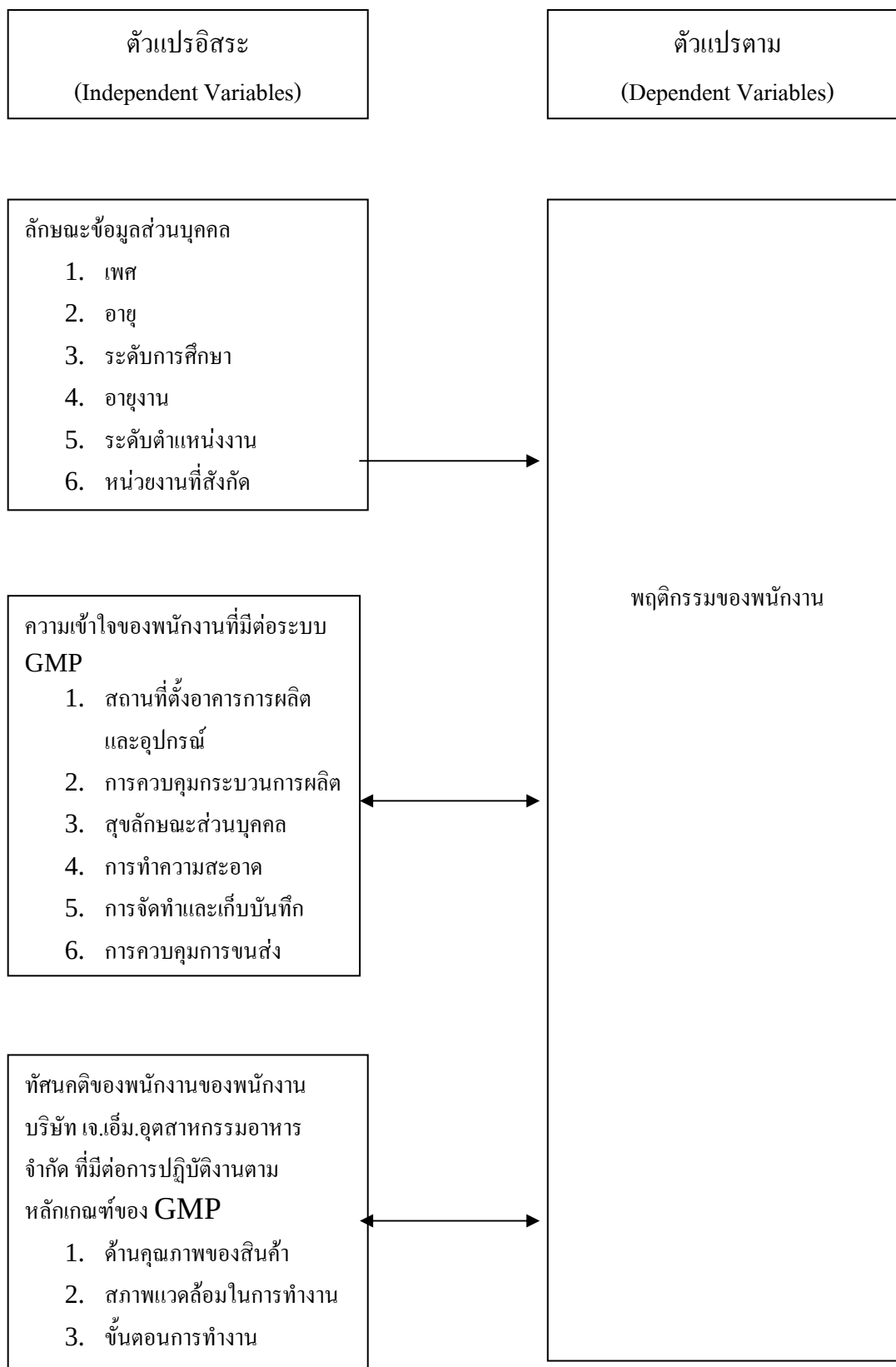
3.3 ขั้นตอนการทำงาน

ตัวแปรตาม (Dependent variable) คือ พฤติกรรม และ ความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่ ของ พนักงานบริษัท เจ.เอ็ม. อุตสาหกรรมอาหาร จำกัด ที่มีผลต่อหลักเกณฑ์วิธีการที่ดีสำหรับการผลิต (GMP : Good Manufacturing Practice)

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. **บริษัท** หมายถึง บริษัท เจ.เอ็ม.อุตสาหกรรมอาหาร จำกัด
2. **พนักงาน** หมายถึง ผู้ที่ปฏิบัติงานและมีส่วนรับผิดชอบต่อองค์กรในบริษัท เจ.เอ็ม. อุตสาหกรรมอาหาร จำกัด
3. **ข้อมูลส่วนบุคคล** หมายถึง ลักษณะทั่วไปทางด้านประชากรศาสตร์ ซึ่งประกอบไปด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน หน่วยงานที่สังกัด ของพนักงานบริษัท เจ.เอ็ม.อุตสาหกรรมอาหาร จำกัด
4. **ความเข้าใจ** หมายถึง กระบวนการซึ่งพนักงานของบริษัท เจ.เอ็ม.อุตสาหกรรมอาหาร จำกัด มีความเข้าใจในด้านสถานที่ตั้งอาคารการผลิต, การควบคุมกระบวนการ, สุขลักษณะส่วนบุคคล, การทำความสะอาด, การจัดทำ การจัดเก็บบันทึก และการควบคุมการขนส่ง ที่มีต่อหลักเกณฑ์วิธีการที่ดีสำหรับการผลิต (GMP : Good Manufacturing Practice)
5. **ทัศนคติ** หมายถึง ความคิดเห็น การแสดงออกของความรู้สึกที่อยู่ภายใน ที่สะท้อนให้เห็นถึงความโน้มเอียงของพนักงาน ของพนักงานที่มีต่อหลักเกณฑ์วิธีการที่ดีสำหรับการผลิต (GMP : Good Manufacturing Practice)
 - ด้านคุณภาพสินค้า คือ พนักงานมีความตระหนักในทุกกระบวนการ เพื่อเป็นการรับประกันสินค้าสู่ผู้บริโภค
 - สภาพแวดล้อมในการทำงาน คือ สภาพแวดล้อมสามารถเอื้ออำนวยความ สะดวก และเหมาะสมในการผลิตอาหาร
 - ขั้นตอนการทำงาน คือ การทำงานไม่ก่อให้เกิดความยุ่งยากในการนำไปใช้
6. **พฤติกรรมของพนักงาน** หมายถึง การแสดงออกหรือการกระทำของพนักงานบริษัท เจ.เอ็ม. อุตสาหกรรมอาหาร จำกัด ต่อหลักเกณฑ์วิธีการที่ดีสำหรับการผลิต (GMP : Good Manufacturing Practice)
7. **GMP : Good Manufacturing Practice** หมายถึง GMP ย่อมาจากคำว่า Good Manufacturing Practice แปลว่า หลักเกณฑ์วิธีการที่ดีในการผลิต คือระบบการกำกับดูแลผลิตภัณฑ์อาหาร โดยการตรวจสอบสถานที่ทำการผลิตและคุ้มครองผู้บริโภคให้ได้รับอาหารที่ปลอดภัยจากการปนเปื้อน อันเกิดจากสาเหตุสำคัญ 3 ประการคือ ด้านกายภาพ ด้านเคมี และด้านจุลินทรีย์

กรอบแนวคิดในการวิจัย



สมมุติฐานในการวิจัย

1. พนักงานของบริษัท เจ.เอ็ม.อุตสาหกรรมอาหาร จำกัดที่มีลักษณะด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุงาน ระดับตำแหน่งงาน และหน่วยงานที่สังกัดที่แตกต่างกันที่มี พฤติกรรมการทำงานที่แตกต่างกัน
2. ความเข้าใจของพนักงานที่มีต่อระบบ GMP มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมของพนักงาน บริษัท เจ.เอ็ม.อุตสาหกรรมอาหาร จำกัด
3. ทักษะของพนักงานของพนักงาน บริษัท เจ.เอ็ม.อุตสาหกรรมอาหาร จำกัด ที่มีต่อการปฏิบัติงานตามหลักเกณฑ์ของ GMP มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมของพนักงาน

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมุ่งศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องและได้นำมาเสนอตามลำดับหัวข้อต่อไปนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีความรู้ ความเข้าใจ
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรม
3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับทัศนคติ
4. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
5. เอกสารและข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับระบบมาตรฐาน GMP
6. ประวัติของบริษัท เจ.เอ็ม. อุตสาหกรรมอาหาร จำกัด
7. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจ (Cognition)

ความหมายของความรู้ความเข้าใจ

นักวิชาการหลายท่าน ได้ให้ความหมายของคำว่า “ ความรู้ความเข้าใจ ” โดยสรุปความหมายได้ว่า ความรู้ความเข้าใจ หมายถึง ความสามารถในการจำและเข้าใจรายละเอียดของข้อมูลต่างๆที่บุคคลได้สะสมไว้และถ่ายทอดต่อกันมาตลอดจนสามารถที่จะสื่อความหมาย แปลความ ตีความ ขยายความ หรือแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับเรื่องต่างๆ หลังจากที่ได้รับข่าวสารเกี่ยวกับเรื่องนั้นๆแล้ว(สุกนิตย์ . 2540; เกศินี .2540; ไพศาล.2526)

ความหมายของความรู้

บุญธรรม (2535 :7) ได้ให้ความหมายของความรู้ว่า หมายถึง การระลึกถึงเรื่องราวต่าง ๆ ที่เคยมีประสบการณ์มาแล้ว และรวมถึงการจำเนื้อเรื่องต่าง ๆ ทั้งที่ปรากฏอยู่ในแต่ละเนื้อหาวิชา และวิชาที่เกี่ยวพันกับเนื้อหาวิชานั้นด้วย

The Modern American Dictionary ว่าได้ให้คำจำกัดความของความรู้ที่แตกต่างกัน 3 ลักษณะ (Wikstrom และ Normann . 1994:9) ดังนี้

ความรู้ คือ ความคุ้นเคยกับข้อเท็จจริง (Fact) ความจริง (Truths) หรือหลักการโดยทั่วไป (principles)

1. ความรู้ คือ รู้ (Known) หรืออาจจะรู้ (May be known)
2. ความรู้ คือ จิตสำนึก ความสนใจ (Awareness)

ศุภกนิษฐ์ (2540:24) ได้กล่าวถึงการวัดความรู้ว่า การวัดความรู้เป็นการวัดระดับความจำ ความสามารถในการคิด เข้าใจกับข้อเท็จจริงที่ได้รับการศึกษา และประสบการณ์เดิม โดยผ่านการทดสอบคุณภาพแล้ว จะแยกคนที่มีความกับไม่มีความรู้ออกจากกันได้ระดับหนึ่ง

เกษม (2544 : 39-40) ได้ให้ความหมายของความรู้ว่า หมายถึง การรวบรวมความคิดของมนุษย์ จัดให้เป็นหมวดหมู่และประมวลสาระที่สอดคล้องกัน โดยนำมาใช้ให้เกิดประโยชน์ ดังนั้น สิ่งที่เป็นสาระที่สอดคล้องกัน โดยนำมาใช้ให้เกิดประโยชน์ ดังนั้นสิ่งที่เป็นสาระในระบบข้อมูลข่าวสาร

โครงสร้างของความรู้ความเข้าใจ (Cognitive Structure)

ความรู้ความเข้าใจของเรานั้นได้รับการจัดการให้เป็นระเบียบ เป็นหมวดหมู่ เป็นเรื่องๆไป หรือเป็นรูปแบบต่างๆของข่าวสาร เมื่อผู้บริโภคนึงซื้อเสื้อผ้าชุดหนึ่ง โครงสร้างของความรู้ความเข้าใจของเราจะเป็นกรอบที่ใช้อ้างอิงที่เหมาะสม หรือเป็นแม่พิมพ์ของการตัดสินใจ (A Suitable Frame of reference or decision matrix) ซึ่งจะทำให้เราสามารถระบุ และตัดสินใจได้

คุณสมบัติเกี่ยวกับโครงสร้างของความรู้ความเข้าใจที่เป็นหลักอยู่ 3 ประการคือ

1. การทำให้เกิดความแตกต่าง (differentiation) หมายถึง ความเด่นขององค์ประกอบต่างๆ หรือหน่วยต่างๆที่รวมอยู่ในชุดความเห็นต่างๆ ซึ่งบุคคลรักษาไว้ทำให้บุคคลเป็นผู้ที่ “รู้อะไร มากมายหรือไม่รู้อะไรเลย”
2. ความเกี่ยวพันกัน (relatedness) หมายถึง ความเด่นขององค์ประกอบต่างๆของความสัมพันธ์ระหว่างโครงสร้างต่างๆของความรู้ความเข้าใจและยังหมายถึงอิทธิพลขององค์ประกอบอื่นๆอีกด้วย ถ้าจะพิจารณา ในแง่พฤติกรรมของผู้บริโภคแล้ว จะเห็นได้ดังตัวอย่าง เช่น การเลือกตราหมีห้อยจะได้รับการพิจารณาว่าเป็นหน้าที่ของทัศนคติต่าง ของผู้บริโภคที่มีต่อตราหมีห้อยดังกล่าว(ความรู้ความเข้าใจ)
3. การรวมกัน(Integration) หมายถึง ของเขตการดึงดูดเข้าหากันหรือเชื่อมด้วยกันระหว่างส่วนต่างๆ ของโครงสร้างของความรู้ความเข้าใจ เพื่อให้สามารถใช้สิ่งที่รวมกันเข้าไปได้ แล้วนั้นเป็นประโยชน์ในการเสาะแสวงหา ประเมินค่า และดำเนินกรวิธีเกี่ยวกับข่าวสารทั้งหมดตลอดจนถึงการตัดสินใจด้วย(อคุลย์ จาตุรงคกุล. 2518 : 93)

หน้าที่ของความรู้ความเข้าใจ

ในพฤติกรรมของบุคคล โครงสร้างและกระบวนการเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจมีหน้าที่เบื้องต้น อยู่ 2 ประการ คือ

ประการแรกเป็นหน้าที่เกี่ยวกับกฎเกณฑ์ คือ ทำให้บุคคลพยายามให้ตนประสบผลสำเร็จในการตอบสนองความพอใจแก่ความต้องการต่างๆของเขา

ประการที่สอง เป็นหน้าที่เกี่ยวกับกฎเกณฑ์ คือ กำหนดอย่างกว้างๆ ในรูปของการชี้แนะถึงขั้นตอนต่างๆที่เกิดขึ้นแก่เขาเป็นเพราะความรู้ความเข้าใจที่ก่อให้เกิดการสนใจ และนึกเห็นภาพพจน์ไปในทำนองใดทำนองหนึ่งโดยเฉพาะ

จากคำจำกัดความที่มีผู้กล่าวไว้ในเบื้องต้น สามารถสรุปได้ว่า ความรู้ หมายถึงข้อเท็จจริง กฎเกณฑ์ และรายละเอียดของเรื่องราวและการกระทำต่าง ๆ ที่บุคคลได้ประสบมาและเก็บสะสมไว้เป็นความจำที่สามารถถ่ายทอดต่อ ๆ ไปได้ และสามารถวัดความรู้ได้โดยการระลึกถึงเรื่องเหล่านั้นแล้วแสดงออกมา (อดุลย์ จาตุรงคกุล . 2518 : 94-95)

ระดับของความรู้

ความรู้มีอยู่มากมายรอบ ๆ ตัวเรา และสามารถจัดแบ่งออกได้เป็น 4 ระดับ (มนตรี : 2537)

ระดับแรก ความรู้เกี่ยวกับสิ่งรอบตัวเรา ซึ่งสามารถรับรู้ได้โดยประสาทสัมผัส มองเห็น ได้ยิน ดมกลิ่น และลิ้มรสได้ เช่น ความร้อน - เย็น ความสว่าง - มืด เสียง ดัง-เบา กลิ่นหอม-เหม็น และรสเค็ม-หวาน เป็นต้น ความรู้ระดับต้นนี้อาจเรียกว่า ความรู้ลึก

ระดับที่สอง ได้แก่ ความรู้ด้านภาษา ซึ่งจะทำได้ทั้งอ่านและเขียนหนังสือได้ ฟังเข้าใจ ฟังวิทย์และดูทีวีรู้เรื่อง ตลอดจนมีภูมิปัญญาท้องถิ่นที่ได้สะสมและตกทอดกันมา

ระดับที่สาม ได้แก่ ความรู้ด้านวิชาการ ซึ่งได้จากการศึกษาเล่าเรียน ทำให้คิดเลขเป็น คำนวณดอกเบี้ยได้ ออกแบบอาคารได้ เขียนบทละครได้ ใช้คอมพิวเตอร์เป็น รู้กฎหมายบ้านเมือง รู้จักกฎเกณฑ์ ทางฟิสิกส์ ดาราศาสตร์ เคมี และชีววิทยา วินิจฉัยโรคและรู้วิธีการรักษาโรค เป็นต้น ความรู้วิชาการเหล่านี้ มักจะต้องเรียนรู้จากครู อาจารย์ เอกสาร ตำราทางวิชาการหรือผู้ที่รู้เรื่องนั้นมาก่อน

ระดับที่สี่ ได้แก่ ความรู้ใหม่ เป็นความรู้ที่ไม่เคยมีอยู่ก่อน ได้มาโดยการค้นคว้าวิจัย การคิดค้นกระบวนการใหม่ และควรจะหาแนวทางในการนำความรู้ใหม่ไปใช้ให้เป็นประโยชน์ เพื่อให้เกิดการพัฒนา

การวัดความรู้

การวัดความรู้เป็นการวัดความสามารถในการระลึกเรื่องราวข้อเท็จจริง หรือประสบการณ์ต่าง ๆ หรือเป็นการวัดการระลึกประสบการณ์เดิมที่บุคคลได้รับคำสอน การบอกกล่าว การฝึกฝนของผู้สอน รวมทั้งจากตำราจากสิ่งแวดล้อมต่าง ๆ ด้วยคำถามวัดความรู้ แบ่งออกเป็น 3 ชนิด (ไพศาล, 2526 : 96 - 104) คือ

1. ถามความรู้ในเนื้อเรื่อง เป็นการถามรายละเอียดของเนื้อหาข้อเท็จจริงต่าง ๆ ของเรื่องราวทั้งหลาย ประกอบด้วยคำถามประเภทต่าง ๆ เช่น ศัพท์ นิยม กฎ ความจริง หรือรายละเอียดของเนื้อหาต่าง ๆ
2. ถามความรู้ในวิธีการดำเนินการ เป็นการถามวิธีการปฏิบัติต่าง ๆ ตามแบบแผน ประเพณี ขั้นตอนของการปฏิบัติงานทั้งหลาย เช่นถามระเบียบแบบแผน ลำดับขั้น แนวโน้มการจัดประเภทและหลักเกณฑ์ต่าง ๆ
3. ถามความรู้รวบยอด เป็นการถามความสามารถในการจดจำข้อสรุป หรือหลักการของเรื่องที่เกิดจากการผสมผสานหลักขณะร่วม เพื่อรวบรวมและย่อลงมาเป็นหลัก หรือหัวใจของเนื้อหานั้น

จำนง (2535: 24-29) กล่าวว่า การวัดความรู้ส่วนใหญ่นิยมใช้แบบทดสอบ ซึ่งแบบทดสอบนี้เป็นเครื่องมือประเภทข้อเขียนที่นิยมใช้กันทั่ว ๆ ไป แบ่งออกเป็น 2 ชนิด คือ

1. แบบอัตนัย หรือแบบความเรียง โดยให้เขียนตอบเป็นข้อความสั้น ๆ ไม่เกิน 1-2 บรรทัด หรือเป็นข้อ ๆ ตามความเหมาะสม
2. แบบปรนัย แบ่งเป็น
 - 2.1 แบบเติมคำ หรือเติมข้อความให้สมบูรณ์ แบบทดสอบนี้เป็นการวัดความสามารถในการหาคำ หรือข้อความมาเติมลงในช่องว่างของประโยคที่กำหนดให้ถูกต้องแม่นยำ โดยไม่มีคำตอบใดชี้แนะมาก่อน
 - 2.2 แบบถูก-ผิด แบบทดสอบนี้วัดความสามารถในการพิจารณาข้อความที่กำหนดให้ว่าถูกหรือผิด ใช่หรือไม่ใช่ จากความสามารถที่เรียนรู้มาแล้ว โดยจะเป็นการวัดความจำ และความคิด ในการออกแบบทดสอบควรต้องพิจารณาถึงข้อความจะต้องชัดเจน ถูกหรือผิดเพียงเรื่องเดียว สั้นกะทัดรัดได้ใจความ และไม่ควรใช้คำปฏิเสธซ้อน
 - 2.3 แบบจับคู่ แบบทดสอบนี้เป็นลักษณะการวางข้อเท็จจริง เงื่อนไข คำ ตัวเลข หรือสัญลักษณ์ไว้ 2 ด้านขนานกัน เป็นแถวตั้ง 2 แถว แล้วให้อ่านดูข้อเท็จจริงในแถวตั้งด้านหนึ่งว่า

มีความเกี่ยวข้อง จับคู่ได้พอดีกับข้อเท็จจริงในอีกแถวตั้งหนึ่ง โดยทั่วไปจะกำหนดให้ตัวเลือกในแถวตั้งด้านหนึ่งน้อยกว่าอีกด้านหนึ่ง เพื่อให้ได้ใช้ความสามารถในการจับคู่มากขึ้น

2.4 แบบเลือกตอบ ข้อสอบแบบนี้เป็นข้อสอบที่นิยมใช้กันในปัจจุบัน เนื่องจากสามารถวัดได้ครอบคลุมจุดประสงค์และตรวจให้คะแนนได้แน่นอน ลักษณะของข้อสอบประกอบด้วยส่วนข้อคำถาม และตัวเลือก โดยตัวเลือกจะมีตัวเลือกที่เป็นตัวถูก และตัวเลือกที่เป็นตัวลวง ผู้เขียนข้อสอบต้องมีความรู้ในวิชานั้นอย่างลึกซึ้ง และรู้วิธีการเขียนข้อสอบ โดยมีข้อควรพิจารณา คือ ในส่วนข้อคำถามต้องชัดเจนเพียงหนึ่งเรื่อง ภาษาที่ใช้กะทัดรัดเหมาะสมกับระดับของผู้ตอบ ไม่ใช่คำปฏิเสธหรือปฏิเสธซ้อนกัน และไม่ควรถามคำถามแบบท่องจำ และในส่วนตัวเลือกควรมีคำตอบถูกเพียงคำตอบเดียวที่มีความกะทัดรัด ไม่ชี้นำหรือแนะคำตอบ มีความเป็นอิสระจากกัน มีความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันเรียงตามลำดับตามปริมาณหรือตัวเลข ตัวลวงต้องมีความเป็นไปได้และกำหนดจำนวนตัวเลือก 4 หรือ 5 ตัวเลือก

เยาดี (2540: 99) กล่าวว่า การวัดความรู้เป็นการวัดความสามารถของบุคคลในการระลึกนึกถึงเรื่องราว หรือสิ่งที่เคยเรียนมาแล้วซึ่งคำถามที่ใช้ในระดับนี้ คือความจำ

ความหมายของความเข้าใจ

ความเข้าใจ (Comprehension) หมายถึง ความสามารถจับใจความสำคัญของเรื่องราวต่างๆ ได้ทั้งภาษา รหัส สัญลักษณ์ ทั้งรูปธรรมและนามธรรม แบ่งเป็น การแปลความ การตีความ การขยายความ(จักรกริช, 2542)

จักรกริช ใจดี (2542:8-9) ได้แยกความเข้าใจออกเป็น 3 ลักษณะ ดังนี้

การแปลความ คือ ความสามารถในการจับใจความให้ถูกต้องกับสิ่งที่สื่อความหมายหรือความสามารถในการถ่ายทอดความหมายจากภาษาหนึ่งไปสู่อีกภาษาหนึ่ง หรือจากการสื่อสารรูปแบบหนึ่งไปสู่อีกรูปแบบหนึ่ง

1. การตีความ คือ ความสามารถในการอธิบาย หรือแปลความหมายหลายๆอันมาเรียบเรียง โดยทำการจัดระเบียบ สรุปย่อเป็นเนื้อความใหม่ โดยยึดเป็นเนื้อความเดิมเป็นหลักไม่ต้องอาศัยหลักเกณฑ์อื่นใดมาใช้
2. การขยายความ คือ ความสามารถที่ขยายเนื้อหาข้อมูลที่รับรู้มาให้มากขึ้น หรือเป็นความสามารถในการทำนาย หรือคาดคะเนเหตุการณ์ล่วงหน้าได้อย่างดี โดยอาศัยข้อมูลอ้างอิงหรือแนวโน้มที่เกินเลยจากข้อมูล

กล่าวโดยสรุป ความรู้ความเข้าใจ หมายถึง ความทรงจำในเรื่องราว ข้อเท็จจริงรายละเอียดต่าง ๆ และความสามารถในการนำความรู้ที่เก็บรวบรวมมาใช้ดัดแปลง อธิบาย เปรียบเทียบในเรื่องนั้นๆ ได้อย่างมีเหตุผล และความรู้ความเข้าใจเป็นสิ่งที่เกี่ยวข้องโดยตรงและรวมถึงการนำความรู้ความ

เข้าใจไปใช้ในสถานการณ์จริงได้ตามขั้นตอน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับประสบการณ์ของแต่ละบุคคลเป็นสำคัญ

ทฤษฎีแห่งความรู้

การเรียนรู้คือ กระบวนการที่ทำให้คนเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม ความคิด คนสามารถเรียนรู้ได้จากการได้ยิน การสัมผัส การอ่าน การใช้เทคโนโลยี การเรียนรู้ของเด็กและผู้ใหญ่จะต่างกัน เด็กจะเรียนรู้ด้วยการเรียนในห้อง การซักถาม ผู้ใหญ่มักเรียนรู้ด้วยประสบการณ์ที่มีอยู่ แต่การเรียนรู้จะเกิดขึ้นจากประสบการณ์ที่ผู้สอนนำเสนอ โดยการปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้สอนและผู้เรียน ผู้สอนจะเป็นผู้ที่สร้างบรรยากาศทางจิตวิทยาที่เอื้ออำนวยต่อการเรียนรู้ ที่จะให้เกิดขึ้นเป็นรูปแบบใดก็ได้ เช่น ความเป็นกันเอง ความเข้มงวดกวดขัน หรือความไม่มีระเบียบวินัย สิ่งเหล่านี้ผู้สอนจะเป็นผู้สร้างเงื่อนไข และสถานการณ์เรียนรู้ให้กับผู้เรียน ดังนั้น ผู้สอนจะต้องพิจารณาเลือกรูปแบบการสอน รวมทั้งการสร้างปฏิสัมพันธ์กับผู้เรียน

ลักษณะการเรียนรู้ของผู้ใหญ่

- ผู้ใหญ่จะใช้ประสบการณ์มาผสมผสานในการเรียน
- ผู้ใหญ่จะคาดหวังในสิ่งที่เรียนที่จะเป็นประโยชน์ในชีวิตและการทำงาน
- ผู้ใหญ่นำประสบการณ์ที่สะสมมาแก้ปัญหาและประยุกต์
- ผู้ใหญ่จะสามารถอธิบายสิ่งต่างๆ ได้ต่างกัน

จากที่กล่าวมาข้างต้นสรุปได้ว่าการวัดความรู้ความเข้าใจเป็นการวัดระดับความสามารถในการจดจำ พิจารณาข้อเท็จจริงของข้อมูลที่ได้รับการผสมผสานกับประสบการณ์เดิมของตนเอง และสามารถวัดได้จากการทดสอบ

2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรม

ความหมายของพฤติกรรม

ซูดา จิตพิทักษ์ (2525:2) กล่าวว่าพฤติกรรมหรือการกระทำของบุคคลนั้นไม่รวมเฉพาะสิ่งที่แสดง ปรากฏออกมาภายนอกเท่านั้น แต่ยังรวมถึงสิ่งที่อยู่ภายในของบุคคล ซึ่งคนภายนอกไม่สามารถเห็นได้โดยตรง เช่น ค่านิยม (Value) ที่ยึดถือเป็นหลักการในการประเมินสิ่งต่าง ๆ ทัศนคติ หรือเจตคติ (Attitude) ที่เขามีต่อสิ่งต่าง ๆ ความคิดเห็น (Opinion) ความเชื่อ (Belief) รสนิยม (Taste) และสภาพจิตใจที่ถือว่าเป็นบุคลิกภาพของบุคคลนั้น

พจนานุกรมลองแมน (Longman) ได้ให้คำจำกัดความของพฤติกรรม (Behavior) ว่า หมายถึง การกระทำหรือการตอบสนองการกระทำทางจิตวิทยาของแต่ละบุคคล และเป็นปฏิสัมพันธ์

ในการตอบสนองต่อสิ่งกระตุ้นภายในหรือภายนอก รวมทั้งเป็นกิจกรรมการกระทำต่าง ๆ ที่ได้ผ่านการใคร่ครวญมาแล้ว หรือเป็นไปอย่างไม่รู้สึกรู้หา (Robert M. Goldenson. 1984 : 90)

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2534 : 3) ได้ให้คำจำกัดความของพฤติกรรมมนุษย์ (Human Behavior) ว่าหมายถึง กิริยาอาการที่ได้มาภายหลังกำเนิด กล่าวคือ บุคคลจะมีพฤติกรรมเช่นนั้น เพราะเคยได้ร่วมสังสรรค์กับเพื่อนมนุษย์อื่นมาก่อนแล้ว พฤติกรรมมนุษย์ต่างกับพฤติกรรมที่มีมาในกำเนิดสันดาน อันเป็นสามัญที่อยู่ในชีวิตสัตว์ทั่วไป

ร็อบบินส์, สตีเฟนส์ พี. (2546) พฤติกรรม (Behavior) หมายถึง การกระทำของคน ส่วนพฤติกรรมองค์การ (Organizational Behavior) หมายถึง การกระทำของคนในการทำงาน การศึกษาพฤติกรรมองค์การจะแบ่งเป็น 2 ส่วน คือ

1. **พฤติกรรมของบุคคล** (Individual Behavior) เป็นการศึกษาพฤติกรรมในเชิงจิตวิทยา เช่น ทักษะ (Attitude) บุคลิกภาพ (Personality) การรับรู้ (Perception) การเรียนรู้ (Learning) และการจูงใจ (Motivation)

2. **พฤติกรรมกลุ่ม** (Group Behavior) เป็นการศึกษาเกี่ยวกับบรรทัดฐาน (Norm) บทบาท (Role) การสร้างทีม (Team Building) ความเป็นผู้นำ (Leadership) และความขัดแย้ง (Conflict)

พฤติกรรมของบุคคลเมื่ออยู่ในกลุ่มจะต่างจากพฤติกรรมเมื่ออยู่เฉพาะตน การศึกษาเรื่องพฤติกรรมจึงต้องศึกษาเป็น 2 ส่วน ทั้งพฤติกรรมของบุคคลและพฤติกรรมกลุ่ม ความเข้าใจในเรื่องพฤติกรรมองค์การขององค์การทั้งหลายนั้นมักจะไม่ใช่ชัดเจนเหมือนก้อนน้ำแข็งใหญ่ที่ลอยอยู่ในทะเล (Iceberg) ส่วนบนของน้ำแข็งที่เรามองเห็นได้ (Visible Aspects) คือกลยุทธ์ วัตถุประสงค์ นโยบายและวิธีปฏิบัติ โครงสร้าง เทคโนโลยีสายการบังคับบัญชา และเอกภาพในการบังคับบัญชา

พฤติกรรมของบุคคลบางประการกำหนดบุคลิกภาพ (Personality) และประสบการณ์ในการเรียนรู้ได้พฤติกรรมของบุคคลโดยทั่วไปมีผลมาจากปัจจัยหรือตัวแปรต่าง ๆ มากมาย เช่น ภูมิหลังของบุคคล (Biographical characteristics) ความสามารถ (Ability) บุคลิกภาพ (Personality) การเรียนรู้ (Learning) โดยปัจจัยเหล่านี้ มีผลกระทบต่อผลการทำงานและความพึงพอใจของพนักงานด้วย (ศิริวรรณ เสรีรัตน์, และคณะฯ. 2541 : 47)

ตามแนวคิดและทฤษฎีของนักวิชาการหลาย ๆ ท่านดังกล่าวข้างต้น สามารถสรุปความหมายของพฤติกรรมได้ว่า “พฤติกรรม” หมายถึง การกระทำหรือการตอบสนองของบุคคลต่อสถานการณ์หนึ่งหรือสิ่งกระตุ้นต่าง ๆ โดยการกระทำนั้นเป็นไปโดยมีจุดมุ่งหมาย และเป็นไปอย่างใคร่ครวญหรือเป็นไปอย่างไม่ใคร่ครวญ โดยมีความรู้ความเข้าใจทัศนคติ และปัจจัยตัวอื่น ๆ เป็นตัวก่อให้เกิดแสดงออกมา โดยที่บุคคลอื่น ๆ ที่อยู่รอบ ๆ สามารถสังเกตการณ์กระทำนั้นได้หรือไม่ก็ตาม

กิจกรรมทุกประเภทที่มนุษย์กระทำอาจจะเป็นสิ่งที่สังเกตได้หรือไม่ได้ก็ตามเรียกว่า พฤติกรรม แบ่งออกได้เป็น 3 ส่วน คือ

1. **พฤติกรรมด้านความรู้ ความคิด (Cognitive Domain)** พฤติกรรมด้านนี้มีขั้นตอนของความสามารถด้านความรู้ การใช้ความคิด และพัฒนาการด้านสติปัญญา เป็นสิ่งเกี่ยวกับการรับรู้ และแสดงพฤติกรรมทางความรู้ออกมา สรุปได้ว่าพฤติกรรมด้านนี้บอกให้ทราบว่า ใครรู้หรือไม่รู้ มากน้อยเพียงใด จำแนกไว้ตามลำดับ 6 ขั้นตอน คือ

1.1 ความรู้ (Knowledge) ความสามารถในการที่ระลึกได้ถึงเรื่องราวต่าง ๆ ที่เคยประสบมาโดยที่เรื่องราวนั้นอาจได้มาจากที่ใดก็ได้

1.2 ความเข้าใจ (Comprehension) เป็นขั้นตอนต่อจากความรู้ เมื่อรู้ก็สามารถแปลความหรือคาดหมายได้ หรือขยายความนั้นตามแนวใหม่ ทศนะใหม่เพื่อให้กว้างไกลไปจากข้อเท็จจริง

1.3 การนำความรู้ไปใช้ (Application) การที่บุคคลสามารถนำเอาความรู้ ความเข้าใจ ในเรื่องราวต่าง ๆ ที่ตนมีอยู่เดิมไปแก้ปัญหาที่แปลกใหม่ของเรื่องนั้น ได้

1.4 การวิเคราะห์ (Analysis) ความสามารถในการนำเอาหลักการ กฎเกณฑ์และวิธีดำเนินการต่าง ๆ ของเรื่องที่มีประสบการณ์หรือรู้มาแล้วไปใช้แก้ปัญหาในสถานการณ์ใหม่ได้

1.5 การประเมินผล (Evaluation) เป็นขั้นที่บุคคลสามารถตัดสินใจดีราคา โดยอาศัยเกณฑ์ (Criteria) และมาตรฐานที่วางไว้

2. **พฤติกรรมด้านทัศนคติ ค่านิยม ความรู้สึกชอบ (Affective Domain)** พฤติกรรมด้านนี้หมายถึง ความรู้สึก ความชอบ ความสนใจ ค่านิยมต่าง ๆ การรับการเปลี่ยนค่านิยม เป็นพฤติกรรมที่ยากต่อการมองเห็นหรือเข้าใจ เพราะเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นในจิตใจของคน ซึ่งต้องใช้เครื่องมือพิเศษในการจัดพฤติกรรมด้านนี้ การเกิดพฤติกรรมด้านนี้แบ่งออกเป็น 5 ขั้นตอน คือ

2.1 ขั้นการรับรู้การให้ความสนใจ (Receiving Or Attending)

2.2 ขั้นตอนตอบสนอง (Responding) เป็นพฤติกรรมที่พัฒนาต่อจากขั้นรับรู้ กล่าวคือ เมื่อเกิดการรับรู้แล้ว บุคคลจะเริ่มมีปฏิกิริยาตอบสนองต่อสิ่งเร้า แยกเป็นกระบวนการย่อย ๆ จากระดับต่ำสุดของกระบวนการ

2.3 การยินยอมในการตอบสนอง (Acquiescence In Responding) เป็นการทำเพราะความเชื่อฟังหรือคล้อยตามหรือทำตามคำแนะนำโดยมีความรู้สึกต่อต้านน้อย

2.4 ขั้นการสร้างคุณค่าหรือการเกิดค่านิยม (Valuing) เป็นขั้นที่บุคคลมองเห็นคุณค่าของวัตถุปรากฏการณ์และพฤติกรรมด้วยตัวเขาเอง ซึ่งรวมถึงการเอากฎเกณฑ์ทางสังคมมาเป็นเกณฑ์ในการตัดสินใจคุณค่าของสิ่งต่าง ๆ สิ่งที่บุคคลแสดงออกจะมีลักษณะคงเส้นคงวา ซึ่งเป็นคุณลักษณะของความเชื่อหรือทัศนคติที่ควบคุมพฤติกรรมของบุคคลหรือการตอบสนองจะเป็นไปตามค่านิยมที่ยึดถือ

2.5 การจัดระบบคุณค่า (Organization) พฤติกรรมในขั้นนี้เป็นขั้นที่บุคคลมีค่านิยมหลายอย่างบุคคลจึงต้องพิจารณาความสัมพันธ์ของค่านิยมเหล่านั้น โดยจัดลำดับความสำคัญ

ของค่านิยม เป็นการจัดระบบของค่านิยม และพัฒนาระบบไปที่ละน้อยจนอาจกลายเป็นค่านิยมใหม่ขึ้นมา

2.6 การแสดงลักษณะตามค่านิยมที่ยึดถือ (Characterization By A Value) พฤติกรรมในขั้นนี้เป็นการพัฒนาถึงขั้นของการประพฤติปฏิบัติชอบบุคคล ตามระบบค่านิยมที่เขายึดถือ มีการแสดงออกมาในรูปแบบที่คงเส้นคงวา และเป็นอัตโนมัติโดยมิได้มีอารมณ์มาเกี่ยวข้อง

3. พฤติกรรมด้านการปฏิบัติ (Psychomotor Domain) เป็นพฤติกรรมขั้นสุดท้ายที่แสดงออกมา เป็นพฤติกรรมเกี่ยวกับการใช้ความสามารถที่แสดงออกทางร่างกาย ซึ่งรวมทั้งการปฏิบัติหรือพฤติกรรมที่แสดงออกและสังเกตได้ พฤติกรรมด้านนี้เมื่อแสดงออกมาสามารถประเมินผลได้ง่าย แต่กระบวนการที่จะก่อให้เกิดพฤติกรรมด้านนี้ ต้องอาศัยระยะเวลาการตัดสินใจหลายขั้นตอน

กระบวนการเกิดพฤติกรรม

สุรพล พะยอมแย้ม (2545 : 21) กล่าวถึงกระบวนการเกิดพฤติกรรมอย่างน้อย 3 กระบวนการคือ

1. กระบวนการรับรู้ (Perception process) เป็นกระบวนการเบื้องต้นที่เริ่มจากการที่บุคคลได้รับสัมผัสหรือรับข่าวสารจากสิ่งเร้าต่าง 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 บุคคลจะมีอารมณ์ตอบสนองต่อสิ่งที่ได้รับรู้นั้น ๆ แต่ยังไม่ได้แสดงออกให้ผู้อื่นได้รับรู้ เป็นพฤติกรรมที่อยู่ภายใน (Covert behavior) แต่เมื่อได้คิดและเลือกที่จะแสดงการตอบสนองให้บุคคลอื่นสังเกตได้เรียกว่าพฤติกรรมภายนอก (Over behavior) ซึ่งพฤติกรรมภายนอกนี้จะเป็นส่วนหนึ่งของพฤติกรรมที่มีอยู่ทั้งหมดภายในตัวบุคคล เมื่อมีปฏิกิริยาตอบสนองต่อสิ่งเร้าใดสิ่งเร้าหนึ่ง

สรุปได้ว่า พฤติกรรมองค์การ (Organizational Behavior) เป็นการศึกษาถึงผลกระทบต่อบุคคล กลุ่มและโครงสร้าง เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานให้ประสบความสำเร็จ โดยมุ่งถึงการปรับปรุงเพิ่มผลผลิต ลดการขาดงาน และการออกจากงาน ตลอดจนการสร้างความพึงพอใจให้กับบุคลากรในองค์กรมากำหนดเป็นตัวแปร และใช้ในการสร้างแบบสอบถาม

มูลฐานที่ก่อให้เกิดพฤติกรรมในการทำงาน

พฤติกรรมส่วนตัวของบุคคลแต่ละคนนั้น เมื่อบุคคลรวมเข้าเป็นองค์การจะก่อให้เกิดพฤติกรรมขององค์กรขึ้นเอง และพฤติกรรมขององค์กรนี้จะแตกต่างกับพฤติกรรมของส่วนบุคคล เพราะพฤติกรรมในองค์กรหรือจะเรียกให้เข้าใจง่าย ๆ ก็คือพฤติกรรมของกลุ่มคน (Group) นั้นเกิดขึ้นใหม่ โดยอิทธิพลของบุคคลที่ร่วมงานกันนั้นเอง เช่น เพื่อนฝูง หัวหน้างาน ตลอดจนระเบียบแบบแผนหรือแบบธรรมเนียมขององค์กรนั้น เพราะองค์กรก็คือที่รวมจิตใจของคนหลายคนเข้าด้วยกัน (Collective Mind) อันเป็นการรวมทั้งความคิดและการกระทำซึ่งแตกต่างกันของบุคคลต่าง ๆ และจะสามารถอธิบายเหตุผลของการเกิดพฤติกรรมของกลุ่มคนได้แจ่มแจ้งขึ้น (หลวงวิเชยรแพทยาคม. 2479 : 123) มูลฐานที่มีอิทธิพลในการก่อพฤติกรรมของบุคคล แบ่งออกเป็น 3 ลักษณะด้วยกันคือ

1. มูลฐานพฤติกรรมอันเกิดขึ้นในตัวบุคคลเอง

ซึ่งมูลฐานประเภทนี้จะมาจาก 3 ทางด้วยกัน คือ บุคลิกลักษณะ (Personality) สัญชาตญาณ (Instincts) และความต้องการ (Needs) หากเราจะมาพิจารณาในรายละเอียดของแต่ละทางดังกล่าวนี้ ก็จะพบว่าบุคลิกลักษณะประจำตัวของแต่ละบุคคลนั้น ย่อมเกิดจากผลรวมของปัจจัยหลายประการ เช่น ลักษณะทางร่างกาย (Physical) ลักษณะทางจิตใจ (Mental) อารมณ์ (Emotion) สภาพแวดล้อม (Environments) และความเป็นมาแต่หนหลัง (Background) ปัจจัยต่าง ๆ เหล่านี้เป็นเครื่องช่วยอย่างสำคัญในการพิจารณาบุคคลประกอบกับงานที่จะมอบให้ เช่น ร่างกายเป็นเครื่องพิจารณาความตรากตรำของงานที่จะมอบให้ จิตใจเป็นเครื่องพิจารณาถึงความเสี่ยงอันตรายของงาน สภาพแวดล้อมดั้งเดิมของบุคคลนั้น ความเป็นมาแต่หนหลัง เช่น ประสบการณ์หรือการศึกษาก็เป็นเครื่องพิจารณาถึงลักษณะของงานที่ต้องการเขานำไปปฏิบัติ เป็นต้น

การพิจารณาปัจจัยต่าง ๆ ที่ช่วยฟอร์มรูปบุคลิกลักษณะของบุคคล ประกอบด้วยปัจจัย 3 ประการ คือ (Department of Army. 1958 : 12-18)

1. **สืบสายเลือด (Heredity)** เป็นบุคลิกลักษณะที่เกิดตามสายเลือดจากบิดามารดา เช่น ในแง่ลักษณะทางร่างกาย จิตใจและอารมณ์ โดยบุคคลจะมีบุคลิกภาพตามสายเลือดได้มากเพียงใดก็ขึ้นอยู่กับสภาพแวดล้อมและประสบการณ์ของผู้คนด้วย ฉะนั้นประวัติบรรพบุรุษจึงเป็นส่วนหนึ่งที่จะใช้ในการพิจารณาประกอบประวัติบุคคลในการมอบหมายงาน

2. **สภาพแวดล้อม** ซึ่งได้แก่ชีวิตครอบครัว โรงเรียน ความเชื่อ (Belief and Myth) ตลอดจนวัดตามศาสนาที่ตนนับถือ และความเคยชิน สิ่งเหล่านี้เองที่ช่วยบุคลิกให้แก่บุคคล นอกเหนือไปจากที่ได้รับทางสายเลือด ฉะนั้นการจัดการ การจัดหน่วยงาน การวางระเบียบหน่วยงาน ตลอดจนการให้สวัสดิการและการมอบหมายงานจึงจำต้องพิจารณาให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมซึ่งจะเป็นผลให้ผู้บริหารสามารถโน้มน้าวจิตใจของผู้ร่วมงานให้สนับสนุนจุดประสงค์ขององค์กรได้โดยปราศจากการต่อต้าน (ชูป กาญจนประกร. 2503)

3. **ประสบการณ์ (Experience)** บุคคลแม้จะเติบโตมาในภาวะแวดล้อมเดียวกันแต่หากมีประสบการณ์ต่างกันก็อาจมีบุคลิกลักษณะต่างกันได้ เพราะประสบการณ์บุคคลได้รับจะมีผลกระทบกระเทือนต่อลักษณะร่างกายและจิตใจ ความต่างกันทางประสบการณ์จะมีบทบาทต่ออารมณ์และที่ท่าของบุคคลด้วย ประสบการณ์ในที่นี้ขอให้พึงเข้าใจว่า หมายถึงการศึกษาดูแบบอย่างและที่ท่าของบุคคลด้วย ประสบการณ์ในที่นี้ขอให้พึงเข้าใจว่า หมายถึงการศึกษาดูแบบอย่างความเคยผ่านงาน เคยผ่านต่อเหตุการณ์ตลอดจนการประสบเคราะห์กรรม เช่น อุบัติเหตุหรือความเจ็บไข้ได้ป่วย

ในการบริหารงานนั้น ประสบการณ์เป็นสิ่งที่จะช่วยพิจารณาใช้คนหรือบรรจุนให้เหมาะสมกับงานและเป็นเครื่องช่วยบำบัดพฤติกรรมการทำงานที่ไม่พึงประสงค์ได้อีกทางหนึ่ง เพราะบุคลิกลักษณะของบุคคลนั้นไม่ใช่สิ่งตายตัว ย่อมสามารถเปลี่ยนแปลงได้หากปัจจัยที่ประกอบเป็นบุคลิกลักษณะนั้นเปลี่ยนแปลงไป พฤติกรรมอันเกิดจากตัวบุคคลเองนอกจากบุคลิกลักษณะแล้ว ได้แก่ สัญชาตญาณ ที่เป็นเครื่องช่วยก่อให้เกิดพฤติกรรมในการทำงานของบุคคล โดยที่เจ้าตัวจะปฏิบัติไปโดยจิตสำนึกหรือไม่ก็ตาม เช่น สัญชาตญาณแห่งการกลัวตายหรือไม่กล้าเสี่ยง หรือความอยากที่จะคงอยู่ต่อไป ซึ่งสัญชาตญาณนี้อาจมาในรูปไม่ยอมรับผิดชอบเพราะกลัวพลาด ไม่อยากให้มีการเปลี่ยนแปลงในองค์กร

ประการสุดท้ายก็คือความต้องการขั้นมูลฐานของมนุษย์ อันจะแยกเป็นประเด็นใหญ่ได้สองประเด็น คือ

1. **ความต้องการทางร่างกาย (Physical Needs)** การที่คนจะสามารถยังความพอใจให้แก่ตนตามความต้องการทางร่างกายนั้น จะกลายเป็นจุดมุ่งหมาย (Goal) ซึ่งจะช่วยก่อให้เกิดแรงกระตุ้นทางใจ (Motivation) ในอันที่จะทำให้คนมีพฤติกรรมในแบบหนึ่ง ๆ โดยเฉพาะความต้องการทางร่างกายที่วันนี้ได้แก่ ความต้องการเสื้อผ้า อาหาร ที่อยู่ ยารักษาโรค หรือเงินทองเพื่อจับจ่ายใช้สอยเพื่อสนองความต้องการอันนั้น

2. **ความต้องการที่รับรู้มา (Learned Needs)** หรือความต้องการทางใจ ซึ่งได้แก่การที่มนุษย์ประเมินค่าภายใต้การรับรู้หนึ่ง ๆ โดยพิจารณาว่าภายใต้การรับรู้หนึ่ง ๆ จะเกี่ยวข้องกับความเป็นอยู่ของตนแค่ไหน เช่น ความมั่นคงและปลอดภัย (Security) ความยอมรับให้ตนเป็นส่วนหนึ่งของสังคม (Social Approval) และการที่สังคมจะรับรู้ในความเป็นไปของตน (Recognition) ความต้องการนี้คือความต้องการที่จะมีชีวิตอยู่ร่วมกันเป็นกลุ่มก้อน (The need for communal life) ซึ่งสืบเนื่องมาจากสัญชาตญาณของการอยู่เป็นฝูง (Herd instinct) นั้นเอง (Adler. 1949 : 26-27) การอยู่ร่วมกันเป็นกลุ่มก้อนก่อให้เกิดความรู้สึกมั่นคงและปลอดภัย ดังนั้นมนุษย์จึงพยายามประพฤติตามสังคมที่ตนสังกัด (Folkway) เพื่อให้สังคมยอมรับว่าตนเป็นส่วนหนึ่งของสังคม ยอมรับระเบียบแบบแผนและจรรยาบรรณของสังคม มนุษย์ยังมีความโน้มเอียงที่สำคัญอีกสองประการ (Adler. 1949 : 103) ที่เป็นแนวทางในการประพฤติปฏิบัติ นั่นคือ ความรู้สึกเข้ากับสังคมได้ และความรู้สึกอยู่เสมอว่าตนเองบัดนี้ได้ยืนอยู่ ณ ที่ใด และจะก้าวหน้าไปในหน้าที่การงานได้เพียงใด

การที่คนยอมทำงานหนักตรากตรำ ก็เพื่อต้องการให้บรรลุผลสำเร็จที่ตนตั้งไว้ และพร้อมกันนั้นก็อยากให้คนอื่นรับทราบผลสำเร็จนั้นด้วย ฉะนั้นการที่บุคคลจะทำความดีอันใดอันหนึ่ง ถ้าไม่ได้รับการรับรองหรือรับรู้จากสังคม บุคคลนั้นมักจะมีพฤติกรรมเปลี่ยนแปลง เช่น กลายเป็นคนเฉื่อยชา ต่องาน ไม่สนใจใยดีและไม่อยากที่จะทำต่อไป

นักบริหารพึงระลึกว่า ความต้องการของมนุษย์นี้มีอิทธิพลอย่างสำคัญต่อพฤติกรรมในการทำงาน เพราะเมื่อมนุษย์มีความต้องการ ความต้องการอันนั้นก็จะกลายเป็นรูปเป็นจุดมุ่งหมายในการทำงานไม่ว่าจะเป็นโดยจิตสำนึกหรือไม่ก็ตาม

2. มุลฐานพฤติกรรมจากอิทธิพลของกลุ่มภายนอกองค์กร

ในส่วนนี้จะพิจารณาเฉพาะพฤติกรรมในการทำงาน ฉะนั้นกลุ่มหรือสมาคมใดก็ตามที่ไม่ใช่องค์กรที่บุคคลทำงานอยู่จะถือว่าเป็นกลุ่มภายนอกองค์กรทั้งสิ้น ในที่นี้จึงจำกัดเฉพาะอิทธิพลของกลุ่มภายนอกที่มีต่อบุคคลภายหลังที่บุคคลนั้นได้เข้าร่วมงานในองค์กรแล้วเท่านั้น การที่บุคคลไปเข้าร่วมสังสรรค์และมีความสัมพันธ์กับองค์กรหรือสังคมอื่นใดนอกไปจากองค์กรที่ตนทำงานอยู่ องค์กรหรือสังคมนั้นก็ย่อมมีอิทธิพลภายในตัวของมันเองที่จะช่วยฟอर्मรูปพฤติกรรมให้แก่สมาชิกไม่มากนักน้อย พฤติกรรมนี้อาจกระทบกระเทือนถึงพฤติกรรมอันเป็นแบบฉบับขององค์กรที่บุคคลนั้นทำงานได้ และก็เป็นไปได้ในเชิงสนับสนุนหรือขัดขวาง อันเป็นทางนำไปสู่ผลดีและผลเสียขององค์กรที่บุคคลนั้นทำงานอยู่

3. มุลฐานพฤติกรรมจากอิทธิพลขององค์กรที่บุคคลทำงานอยู่

ตามความมุ่งหมายที่เห็นชอบร่วมกันแล้ว โดยการแบ่งสรรหน้าที่และความรับผิดชอบกันออกไป เป็นความสัมพันธ์ระหว่างการทำงานและความสามารถของบุคคล และกลุ่มบุคคลที่ร่วมกันทำงานของส่วนรวมอันหนึ่งในอันที่จะบรรลุจุดมุ่งหมายที่พึงประสงค์โดยให้มีความขัดแย้งน้อยที่สุดและให้ยังความพอใจให้แก่ทั้งผู้ที่จะได้รับผลงานนั้น และผู้ที่ปฏิบัติงานนั้น ๆ เอง

ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงานของบุคคล

ความแตกต่างระหว่างบุคคลย่อมมีผลต่องานที่ทำให้แตกต่างกัน การสรรหาคัดเลือก บรรจุบุคคลเข้าทำงานในหน้าที่แตกต่างกันให้สอดคล้องกับความสามารถของบุคคล ความสนใจความถนัดของบุคคลนั้น นอกจากนี้คนเรายังมีจุดมุ่งหมายในการทำงานที่แตกต่างกันด้วย บางคนทำเพื่อต้องการรายได้ บางคนต้องการความมั่นคงเกียรติยศชื่อเสียง บางคนทำเพื่อไม่ให้มีเวลาว่างมากเกินไป จุดมุ่งหมายที่แตกต่างกันทำให้บุคคลเลือกงานความตั้งใจในการทำงานแตกต่างกันไปด้วย ในงานชนิดเดียวกันบุคคลมีความรู้ระดับเดียวกัน มีเขาวนปัญญาพอ ๆ กัน ก็ยังมีความสามารถในการทำงานต่างกันด้วย ผลงานย่อมออกมาแตกต่างกัน สาเหตุและปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการทำงานของบุคคล

1. ปัจจัยที่บุคคล บุคคลมีลักษณะและคุณสมบัติแตกต่างกันไปซึ่งมีผลต่อการแสดงออกของพฤติกรรมแตกต่างกันไปด้วย ปัจจัยในส่วนบุคคลได้แก่

1.1 ความถนัด เป็นความสามารถเฉพาะบุคคล ซึ่งมีความชำนาญในเฉพาะด้านที่ไม่เหมือนกัน ถ้าเราสามารถทดสอบความถนัดของบุคคลได้ก็จะมอบหมายงานให้เหมาะกับบุคคลนั้น

1.2 ลักษณะทางบุคลิกภาพ เป็นส่วนประกอบที่เป็นโครงสร้างในลักษณะรวมกันของคนนั้น ทำให้ลักษณะนิสัยการแสดงออกแตกต่างกันไป

1.3 ลักษณะทางกายภาพ เป็นความแตกต่างทางความสามารถทางด้านกายภาพ บุคคลที่แข็งแรงย่อมเหมาะกับงานในลักษณะหนึ่งแตกต่างจากคนที่หน้าตาสวยงาม

1.4 ความสนใจและความสนใจ เป็นความสนใจของแต่ละบุคคลที่ไม่เหมือนกัน ความสนใจเป็นแรงผลักดันให้บุคคลเลือกงานตามความพอใจ

1.5 อายุ เพศและวัยต่าง ๆ มีผลต่อการทำงาน เด็กย่อมไม่เหมาะแก่การทำงานที่จำเจ และต้องใช้แรงงานหนัก หญิงและชายมีลักษณะของงานที่แตกต่างกันบ้าง

1.6 การศึกษา มีส่วนในการคัดเลือกงานที่แตกต่างกัน ผู้ชำนาญการเฉพาะย่อมต้องการผู้ที่ผ่านการฝึกอบรมด้านนั้น ๆ มิฉะนั้นก็ไม่อาจจะกระทำได้

1.7 ประสบการณ์ การเคยเรียนรู้งานมาก่อนย่อมมีความชำนาญในงานนั้น งานบางอย่างจึงต้องระบุจำนวนปีที่เคยทำงานก่อนจะรับเข้าทำงาน ซึ่งปัจจัยที่บุคคลสิ่งเหล่านี้ ส่งผลให้มนุษย์มีความแตกต่างกันมาก มีผลต่อการทำงานและการเลือกงานอย่างมากด้วย

2. ปัจจัยสภาพแวดล้อม เป็นสถานการณ์ภายนอกที่มีผลต่อการแสดงออก แบ่งเป็น 2 ปัจจัย คือ

2.1 ปัจจัยที่เกี่ยวกับงานวงการอุตสาหกรรมมีงานในลักษณะแตกต่างกันมาก บางงานอยู่ในสำนักงานที่เกี่ยวข้องกับเอกสารสิ่งพิมพ์ สถานที่ทำงานสวยงาม มีความสะดวกสบาย จะเป็นเครื่องจูงใจให้ทำงาน แต่งานบางอย่างเป็นงานภายนอกอาคาร เช่นงานรับเหมาก่อสร้าง ซึ่งถือว่าเป็นงานท้าทายความสามารถซึ่งบางครั้งต้องเสี่ยงภัย แต่ก็มีบุคคลบางคนสนใจลักษณะเกี่ยวกับงานจึงแยกได้ดังนี้

- วิธีการทำงาน เป็นระบบการทำงานว่ามีขั้นตอนอย่างไร ต้องติดต่อประสานงานกับบุคคลใดบ้าง งานมีความยากง่ายเพียงไร

- เครื่องมือเครื่องใช้ในการทำงาน ความคล่องตัวของการทำงานอยู่ที่อุปกรณ์ที่ช่วยในการผ่อนแรงว่ามีความสะดวกสบายเพียงใด

- การจัดบริเวณสถานที่ทำงาน ที่ทำงานคับแคบ อากาศร้อนอบอ้าว มีผลกระทบต่อการทำงานของบุคคล การจัดสถานที่พักผ่อนมีส่วนจูงใจให้บุคคลรักและทำงาน

- ลักษณะทางกายภาพของสิ่งแวดล้อมอื่น ๆ เช่น ความสะดวกสบายทางคมนาคม การป้องกันอุบัติเหตุและอันตรายที่เกิดขึ้น

1.2 ปัจจัยที่เกี่ยวกับองค์การ มีผลต่อการตัดสินใจทำงานในทางอ้อม คือ

- ลักษณะขององค์การ เป็นลักษณะของสถานที่ทำงาน หากเป็นงานราชการ รัฐวิสาหกิจ บุคคลที่สนใจทำงานเพราะความมั่นคง มีสวัสดิการ หากเป็นโรงงานอุตสาหกรรมก็หวังในเรื่องรายได้

- ชนิดของการฝึกอบรมและการบังคับบัญชา เป็นการพิจารณาสายงานมีลำดับขั้นตอนมากน้อยเพียงใด ต้องผ่านการฝึกอบรมมากน้อยเพียงใด ผู้บังคับบัญชาเป็นลักษณะใด

ล็อก (McCormic, Hgen. 1980 : 383; Lock. 1976) ได้สรุปว่า ความพึงพอใจในการทำงาน หมายถึง สภาวะของอารมณ์ความรู้สึก และเจตคติของบุคคลที่มีต่องานที่เขาปฏิบัติงานอยู่โดยแสดงออกมาเป็นความสนใจ กระตือรือร้น เต็มใจและสนุกสำราญ

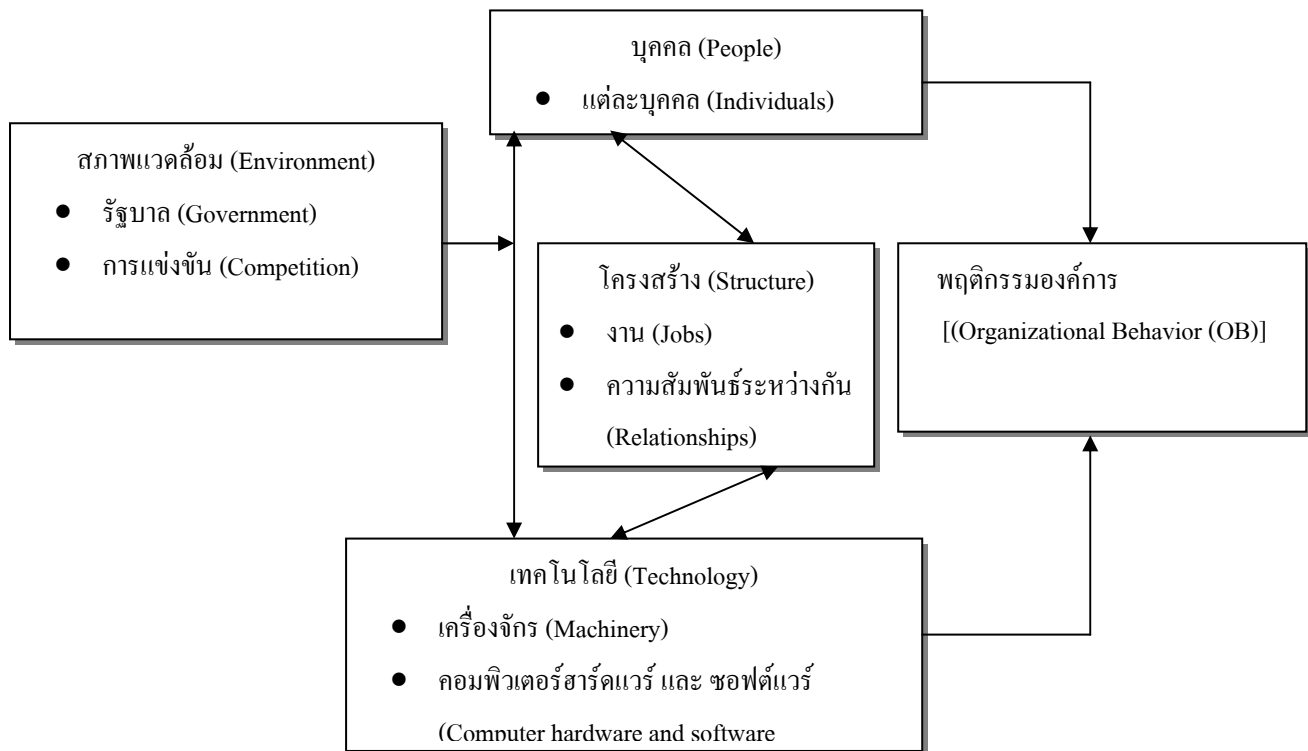
ล็อก (ILock 1969) ได้สรุปความหมายของความพึงพอใจไว้ 2 ประการ คือ

1. ความรู้สึกหรือทัศนคติอย่างเดียวนั้นไม่ใช่ตัวกำหนดความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน แต่จะมีสิ่งต่าง ๆ อีกมากมายที่มีผลต่อความพึงพอใจ
2. ความพึงพอใจของบุคคลเกิดจากความต่างกันระหว่างความคาดหวังของตนเองกับผลตอบแทนหรือรางวัลที่เขาได้รับ ฉะนั้น ระดับความพึงพอใจจึงขึ้นอยู่กับช่องว่างระหว่างความคาดหวังกับผลตอบแทนของบุคคล

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมองค์การ

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

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



ภาพประกอบ 1 แสดงปัจจัยสำคัญที่มีผลกระทบต่อพฤติกรรมองค์กร (organizational behavior)

ที่มา : Newstrom , Davis . (1997). *Key forces affection* P.126

การพัฒนาโมเดลพฤติกรรมองค์กร

โมเดลพฤติกรรมองค์กร (Organizational behavior model) เป็นส่วนหนึ่งของความเป็นจริงซึ่งเป็นการนำเสนอพฤติกรรมองค์กร ดังรูป แสดงการกำหนดโมเดลโดยนำเสนอการวิเคราะห์ 3 ระดับ คือ การเปลี่ยนแปลงจากระดับส่วนบุคคล (Individual level) เป็นระดับกลุ่ม (Group level) และระดับระบบองค์กร (Organization system level) ตามลำดับ เราจะเพิ่มความมีระบบเพื่อให้เกิดความเข้าใจในพฤติกรรมองค์กรแต่ละระดับจะมีการกำหนดโครงสร้างเกี่ยวกับพฤติกรรมของกลุ่มเพื่อที่จะทำให้เกิดพฤติกรรมองค์กร

กระบวนการเกิดพฤติกรรม

สุรพล พะยอมรัมย์ (2545 : 21) กล่าวถึงกระบวนการเกิดพฤติกรรมอย่างน้อย 3 กระบวนการคือ

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

2. กระบวนการคิดและเข้าใจ (Cognition process) เป็นกระบวนการที่ประกอบไปด้วย การเรียนรู้ การคิด และการจำ ตลอดจนการนำไปใช้หรือเกิดพัฒนาจากการเรียนรู้นั้น ๆ ด้วยการสัมผัส การรู้สึก ที่นำมาสู่การคิดและเข้าใจ เป็นระบบการทำงานที่ซับซ้อนมาก และเป็นกระบวนการภายในทางจิตใจ

3. กระบวนการการแสดงออก (Spatial behavior process) หลังจากผ่านขั้นตอนของการรับรู้และการคิดและเข้าใจแล้ว บุคคลจะมีอารมณ์ตอบสนองต่อสิ่งที่ได้รับรู้นั้น ๆ แต่ยังมีได้แสดงออกให้ผู้อื่นได้รับรู้ เป็นพฤติกรรมที่อยู่ภายใน (Covert behavior) แต่เมื่อได้คิดและเลือกที่จะแสดงการตอบสนองให้บุคคลอื่นสังเกตได้ เรียกว่า พฤติกรรมภายนอก (Over behavior) ซึ่ง พฤติกรรมภายนอกนี้จะเป็นส่วนหนึ่งของพฤติกรรมที่มีอยู่ทั้งหมดภายในตัวบุคคล เมื่อมีปฏิกิริยาตอบสนองต่อสิ่งเร้าใดสิ่งเร้าหนึ่ง

สรุปได้ว่า พฤติกรรมองค์การ (Organizational Behavior) เป็นการศึกษาถึงผลกระทบต่อบุคคลกลุ่ม และโครงสร้าง เพื่อเพิ่มประสิทธิผลในการทำงานให้ประสบความสำเร็จ โดยมุ่งถึงการปรับปรุงเพิ่มผลผลิต ลดการขาดงาน และการออกจากงาน ตลอดจนการสร้างควมพึงพอใจให้กับบุคลากรในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจึงนำพฤติกรรมการทำงานของบุคลากรในองค์กรมากำหนดเป็นตัวแปร และใช้ในการสร้างแบบสอบถาม

3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับทัศนคติ

ลักษณะทัศนคติ

ทัศนคติ (Attitude) หมายถึง ความโน้มเอียงที่เรียนรู้เพื่อให้มีพฤติกรรมที่สอดคล้องกับลักษณะที่พึงพอใจหรือไม่พึงพอใจที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง (Schiffman and Kanuk, 1994 page 657) หรืออาจหมายถึง การแสดงความรู้สึกภายในที่สะท้อนว่าบุคคลมีความโน้มเอียง พื่อใจหรือไม่พอใจต่อบางสิ่ง เช่น ตราสินค้า บริการ ร้านค้าปลีก เนื่องจากเป็นผลของกระบวนการทางจิตวิทยา ทัศนคติไม่สามารถสังเกตเห็นได้โดยตรงแต่ต้องแสดงว่าบุคคลกล่าวถึงอะไรและทำอะไร

1. ทัศนคติที่มีต่อสิ่งหนึ่ง คำว่า สิ่งหนึ่ง (Object) ในความหมายของทัศนคติที่มุ่งสู่ผู้บริโภคจะสามารถตีความอย่างกว้างว่า ประกอบด้วย แนวความคิดการบริโภคเฉพาะอย่าง หรือแนวความคิดที่สัมพันธ์กับการตลาด เช่น ผลិតภัณฑ์ ชนิดของผลิตภัณฑ์ ตราสินค้า บริการ ความ เป็นเจ้าของ การใช้ผลิตภัณฑ์ การโฆษณา ราคา สื่อกลาง หรือผู้ค้าปลีก

2. ทัศนคติมีความโน้มเอียงเกิดจากการเรียนรู้ (Attitudes are a learned predisposition) มีการตกลงกันว่า ทัศนคติมีการเรียนรู้ได้ ซึ่งหมายความว่า ทัศนคติเกี่ยวข้องกับ

พฤติกรรมการเรียนรู้ เป็นผลจากประสบการณ์โดยตรงเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ ข้อมูลที่ได้รับจากบุคคลอื่นและการเปิดรับจากสื่อมวลชน

3. ทักษคติไม่เปลี่ยนแปลง (Attitude have consistency) ลักษณะของทัศนคติก็คือความสอดคล้องกับพฤติกรรมที่แสดงออกแม้ว่าจะมีแนวโน้มที่ แต่ทัศนคติไม่จำเป็นต้องถาวรสามารถเปลี่ยนแปลงได้

4. ทักษคติเกิดขึ้นในแต่ละสถานการณ์ (Attitude occur within a situation) ทักษคติเกิดขึ้นภายในเหตุการณ์และถูกกระทบโดยสถานการณ์ สถานการณ์ (Situation) หมายถึง เหตุการณ์หรือโอกาสซึ่งมีลักษณะเฉพาะช่วงเวลา มีอิทธิพลต่อความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติและพฤติกรรม สถานการณ์เฉพาะอย่างอาจเป็นสาเหตุให้ผู้บริโภคมีพฤติกรรมที่ไม่สอดคล้องกับทัศนคติก็ได้

โมเดลโครงสร้างทัศนคติ

โมเดลโครงสร้างทัศนคติ (Structural model of attitudes) การทำความเข้าใจความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติและพฤติกรรม นักจิตวิทยาได้สร้างโมเดลเพื่อศึกษาถึงโครงสร้างของทัศนคติ การกำหนดส่วนประกอบของทัศนคติเพื่อที่จะอธิบายพฤติกรรมที่คาดคะเน ต่อมาจะสำรวจโมเดลทัศนคติที่สำคัญหลายประการ โดยแต่ละโมเดลมีทัศนคติที่แตกต่างกันเกี่ยวกับส่วนประกอบของทัศนคติและวิธีการ ซึ่งส่วนต่างๆเหล่านี้มีการจัดหรือมีความสัมพันธ์ระหว่างกัน โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. โมเดลองค์ประกอบทัศนคติ 3 ประการ (Tricomponent attitude model) หมายถึง โมเดลทัศนคติซึ่งประกอบด้วย 3 ส่วนคือ

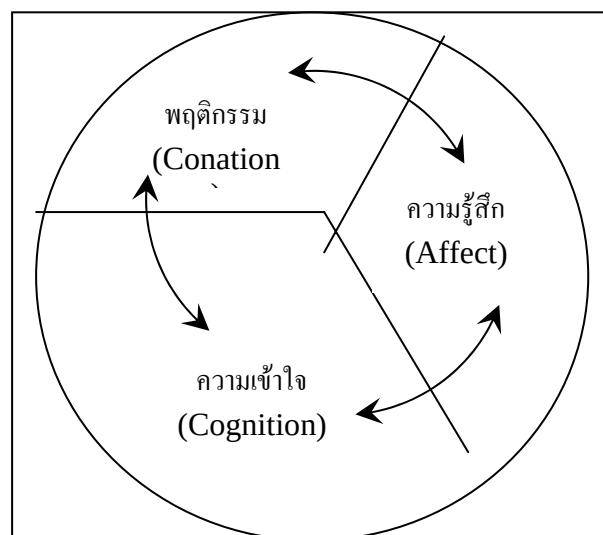
1.1 ส่วนของความเข้าใจ (Cognitive component) หมายถึง ส่วนหนึ่งของโมเดลองค์ประกอบทัศนคติ 3 ประการซึ่งแสดงถึงความรู้ (Knowledge) การรับรู้ (Perception) และความเชื่อถือ (Beliefs) ซึ่งผู้บริโภคมีความคิดหรือสิ่งใดสิ่งหนึ่ง (Schiffman and Kanuk.1994: 658) ส่วนของความเข้าใจเป็นส่วนประกอบส่วนแรก ซึ่งก็คือความรู้ และการรับรู้ที่ได้รับจากการประสมประสานกับประสบการณ์โดยตรงต่อทัศนคติและข้อมูลที่เกี่ยวข้องจากหลายแหล่งข้อมูล ความรู้นี้และผลกระทบต่อการรับรู้จะกำหนดความเชื่อถือ (Beliefs) ซึ่งหมายถึง สภาพด้านจิตใจซึ่งสะท้อนความรู้เฉพาะอย่างของบุคคลและมีการประเมินเกี่ยวกับความคิด หรือสิ่งใดสิ่งหนึ่ง (Schiffman and Kanuk.1994: 657) ซึ่งก็คือ การที่ผู้บริโภคมีทัศนคติต่อสิ่งหนึ่ง คุณสมบัติของสิ่งหนึ่งหรือพฤติกรรมเฉพาะอย่างจะนำไปสู่ผลลัพธ์เฉพาะอย่าง

1.2 ส่วนของความรู้สึก (Affective component) หมายถึง ส่วนของโมเดลองค์ประกอบทัศนคติ 3 ประการซึ่งสะท้อนถึงอารมณ์ (Emotion) หรือความรู้สึก (Feeling) ของผู้บริโภคที่มีต่อความคิดหรือสิ่งใดสิ่งหนึ่ง (Schiffman and Kanuk.1994: 657) ส่วนของอารมณ์และความรู้สึกมีการค้นพบโดยผู้วิจัยผู้บริโภค ซึ่งประเมินทัศนคติต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยการให้คะแนน

ความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจ ดีหรือเลว เห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วย เป็นต้น สภาพที่เกี่ยวข้องกับอารมณ์ ได้แก่ ความสุข ความเศร้า ความอาย ความรังเกียจ ความกังวล ความประหลาดใจ การวิจัยได้ระบุว่าสภาพอารมณ์จะสามารถเพิ่มประสบการณ์ด้านบวกหรือด้านลบซึ่งประสบการณ์จะมีผลกระทบทางด้านจิตใจ และวิธีซึ่งบุคคลปฏิบัติการใช้การวัดประเมินผลถึงทัศนคติต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งโดยอาศัยเกณฑ์ดีเลว ยินดี-ไม่ยินดี

1.3 ส่วนของพฤติกรรม (Cognitive component หรือ Behavior หรือ Doing)

หมายถึง ส่วนหนึ่งของโมเดลองค์ประกอบทัศนคติ 3 ประการซึ่งสะท้อนถึงความน่าจะเป็นหรือแนวโน้มที่จะมีพฤติกรรมของผู้บริโภค ด้วยวิธีใดวิธีหนึ่งต่อทัศนคติที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง หรืออาจหมายถึงความตั้งใจที่จะซื้อ (Intention to buy) (Schiffman and Kanuk.1994: 658) จากความหมายนี้ ส่วนของพฤติกรรมจะรวมถึงพฤติกรรมที่เกิดขึ้นรวมทั้งพฤติกรรมและความตั้งใจซื้อของผู้บริโภค ด้วยคะแนนความตั้งใจของผู้ซื้อสามารถนำไปใช้เพื่อประเมินความน่าจะเป็นของการซื้อผลิตภัณฑ์ของผู้บริโภคหรือพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่ง



ภาพประกอบ 2 แบบจำลององค์ประกอบทัศนคติ

ที่มา: Schiffman, Kanuk.1994 P.285.

2. โมเดลทัศนคติคุณสมบัติหลายประการ (Multi-attribute attitude models) หมายถึง โมเดลทัศนคติซึ่งสำรวจส่วนประกอบของทัศนคติของผู้บริโภคในรูปของคุณสมบัติหรือความเชื่อถือในผลิตภัณฑ์ที่ได้เลือกสรร (Schiffman, Kanuk.1994 : 663) โมเดลนี้ช่วยผู้วิจัยผู้บริโภคและผู้ปฏิบัติทางการตลาดเพราะสำรวจทัศนคติในรูปของคุณสมบัติหรือความเชื่อถือที่ได้เลือกสรรมี

การเปลี่ยนแปลงจำนวนมากของโมเดลทัศนคตินี้ซึ่งนำเสนอโดย Martin Fishbein และคณะได้ทำการวิจัยเกี่ยวกับเรื่องนี้หลายโมเดล ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

2.1 โมเดลทัศนคติที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง (The attitude-toward-object model)

หมายถึง โมเดลซึ่งเสนอว่าทัศนคติของผู้บริโภคที่มีต่อผลิตภัณฑ์หรือตราสินค้า (Schiffman, Kanuk.1994: 657) โมเดลนี้เหมาะสมสำหรับการวัดทัศนคติที่มีต่อชนิดของผลิตภัณฑ์ (บริการหรือตราสินค้าใดสิ่งหนึ่ง) ตามโมเดลนี้ทัศนคติของผู้บริโภคที่มีต่อผลิตภัณฑ์หรือตราสินค้าเป็นหน้าที่หนึ่งของการมีอยู่ (หรือการขาด) และการประเมินผลความเชื่อถือที่มีต่อคุณสมบัติผลิตภัณฑ์เฉพาะอย่าง กล่าวอีกอย่างหนึ่งผู้บริโภคโดยทั่วไปมีความพอใจต่อตราสินค้าซึ่งเขาเชื่อว่าระดับของคุณสมบัติที่เพียงพอซึ่งเขาประเมินเป็นบวกและทัศนคติไม่พึงพอใจต่อตราสินค้าที่เขาารู้สึกไม่พอใจหรือคุณสมบัติลบ

โมเดลทัศนคติที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งของ Fishbein หาได้จากสมการ

$$\text{ทัศนคติในสิ่งหนึ่ง} = \sum_{i=1}^n b_i c_i$$

โดยกำหนดให้ ทัศนคติในสิ่งหนึ่ง = การวัดคะแนนรวมของทัศนคติที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง (เช่น ผลิตภัณฑ์ ตราสินค้า ฯลฯ)

b_i = จุดแข็ง(คะแนน)ของความเชื่อถือเกี่ยวกับคุณสมบัติของสิ่งใดสิ่งหนึ่ง(คุณสมบัติที่ i)

c_i = น้ำหนักความสำคัญของคุณสมบัติที่ i

Σ = แสดงผลรวมของคุณสมบัติที่สำคัญซึ่งเกิดจาก b_i คูณกับ c_i

n = จำนวนคุณสมบัติสิ่งที่ใช้พิจารณา

2.2 โมเดลทัศนคติที่มีต่อพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่ง (The attitude-toward-behavior model)

เป็นโมเดลที่เสนอว่าทัศนคติของผู้บริโภคที่มีต่อพฤติกรรมเฉพาะอย่าง (Schiffman, Kanuk.1994: 657) จะเห็นว่าโมเดลนี้เป็นทัศนคติของบุคคลที่มีต่อพฤติกรรม หรือการกระทำในสิ่งใดสิ่งหนึ่ง แทนที่จะเป็นทัศนคติต่อสิ่งนั้น วิธีการมุ่งใจตามโมเดลนี้ก็คือ ศึกษาถึงความเกี่ยวข้องกันอย่างใกล้ชิดต่อพฤติกรรมอย่างแท้จริง ตัวอย่าง การทราบถึงทัศนคติของ เกี่ยวกับพฤติกรรมการซื้อรถเบนซ์ 3 ล้อบาท ในกรณีนี้ถือว่าเป็นทัศนคติต่อพฤติกรรมซึ่งแสดงถึงพฤติกรรมการซื้อแทนที่จะเป็นทัศนคติต่อรถยนต์

$$\text{ทัศนคติในสิ่งหนึ่ง} = \sum_{i=1}^n b_i c_i$$

โดยกำหนดให้ทัศนคติ(พฤติกรรม) = คะแนนรวมของทัศนคติที่มีต่อพฤติกรรม

b_i = จุดแข็ง(คะแนน) ของความเชื่อที่มีต่อพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่ง (คุณสมบัติที่ i)

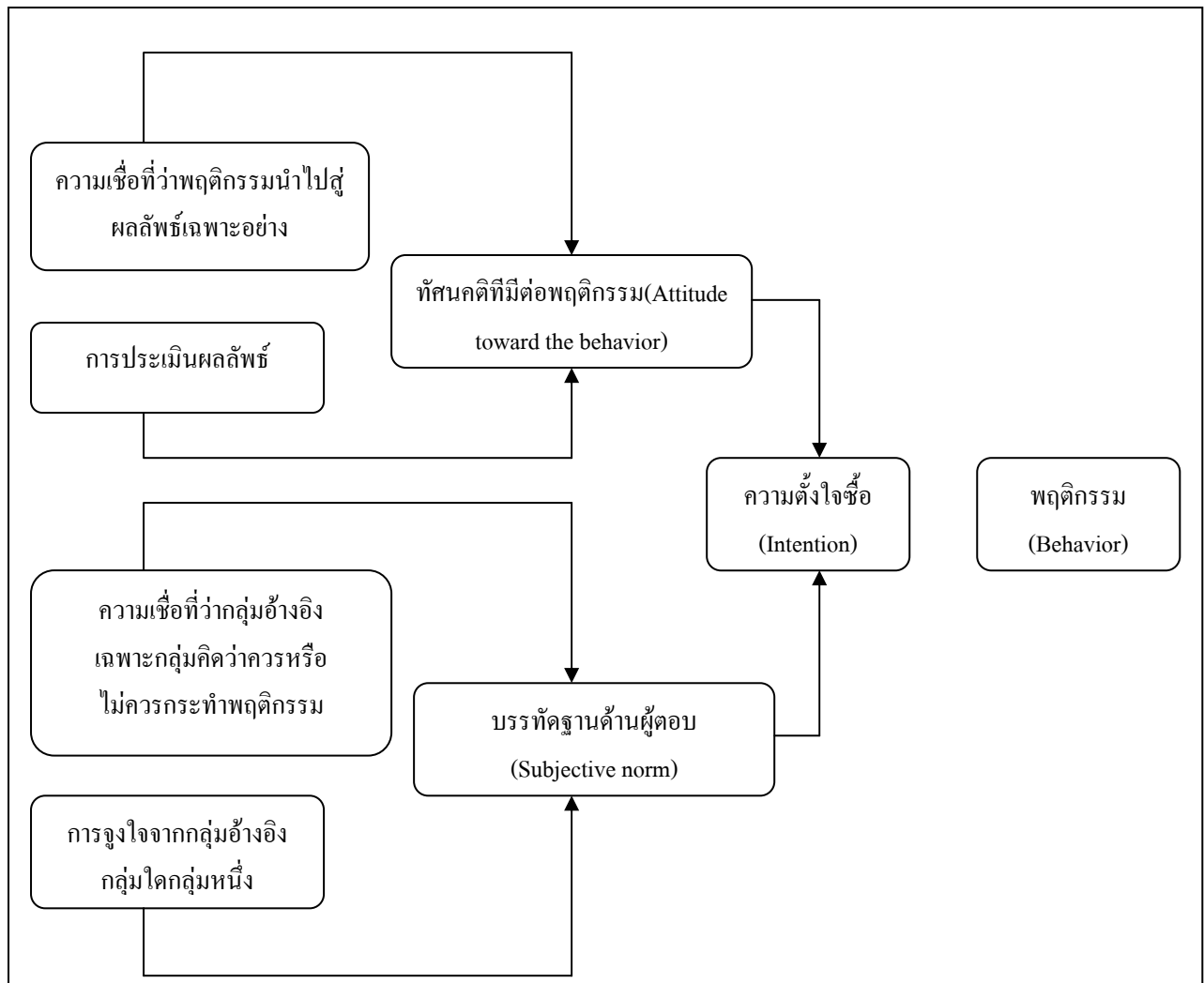
e_i = น้ำหนักความสำคัญของพฤติกรรม i

Σ = แสดงผลรวมของพฤติกรรมซึ่งเกิดจาก b_i คูณกับ e_i

n = จำนวนพฤติกรรมที่ใช้พิจารณา

2.3 โมเดลทฤษฎีการให้เหตุผล-การปฏิบัติ (Theory-of reasoned-action model)

หมายถึงทฤษฎีความเข้าใจความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติ (Attitude) ความตั้งใจ (Intention) พฤติกรรม (Behavior) (Schiffman, Kanuk, 1994: 667) ทฤษฎีนี้กำหนดขึ้นจากการวิจัยของ Fishbein และคณะซึ่งแสดงการประสมประสานความเข้าใจของส่วนประกอบทัศนคติออกเป็นโครงสร้างที่ออกแบบการอธิบายที่ดีขึ้นและการคาดคะเนพฤติกรรมที่ดีขึ้น มีลักษณะเหมือนกับโมเดลทัศนคติองค์ประกอบ 3 ประการ กล่าวคือ จะรวมส่วนประกอบของความเข้าใจ (Cognitive component) ส่วนประกอบของความรู้สึก (Affective component) และส่วนประกอบของพฤติกรรม (Conative component) แต่อย่างไรก็ตามมีการจัดรูปแบบซึ่งแตกต่างจากโมเดลทัศนคติองค์ประกอบ 3 ประการ ดังแผนผังดังต่อไปนี้



ภาพประกอบ 3 ทฤษฎีการใช้เหตุผล-การปฏิบัติ

ที่มา: Schiffman and Kanuk.(1994) P.249.

แผนผังดังกล่าวแสดงทฤษฎีของการกระทำโดยใช้เหตุผล เช่น การซื้อ การบริการ ผลิตภัณฑ์ หรือตราสินค้าอย่างใดอย่างหนึ่ง โมเดลนี้เสนอว่าตัวคาดคะเนพฤติกรรมที่ดีที่สุดก็คือความตั้งใจซื้อ ถ้าผู้วิจัยใช้ตัวคาดคะเนเพียงอย่างเดียวในการวัด แต่อย่างไรก็ตามถ้าผู้วิจัยสนใจปัจจัยซึ่งสร้างความตั้งใจซื้อในสถานการณ์เฉพาะอย่าง เขาจะมองความตั้งใจและพิจารณาปัจจัยซึ่งนำไปสู่ความตั้งใจซึ่งก็คือทัศนคติที่มีต่อพฤติกรรมของผู้บริโภคและบรรทัดฐานด้านผู้ตอบ (Subjective norm)

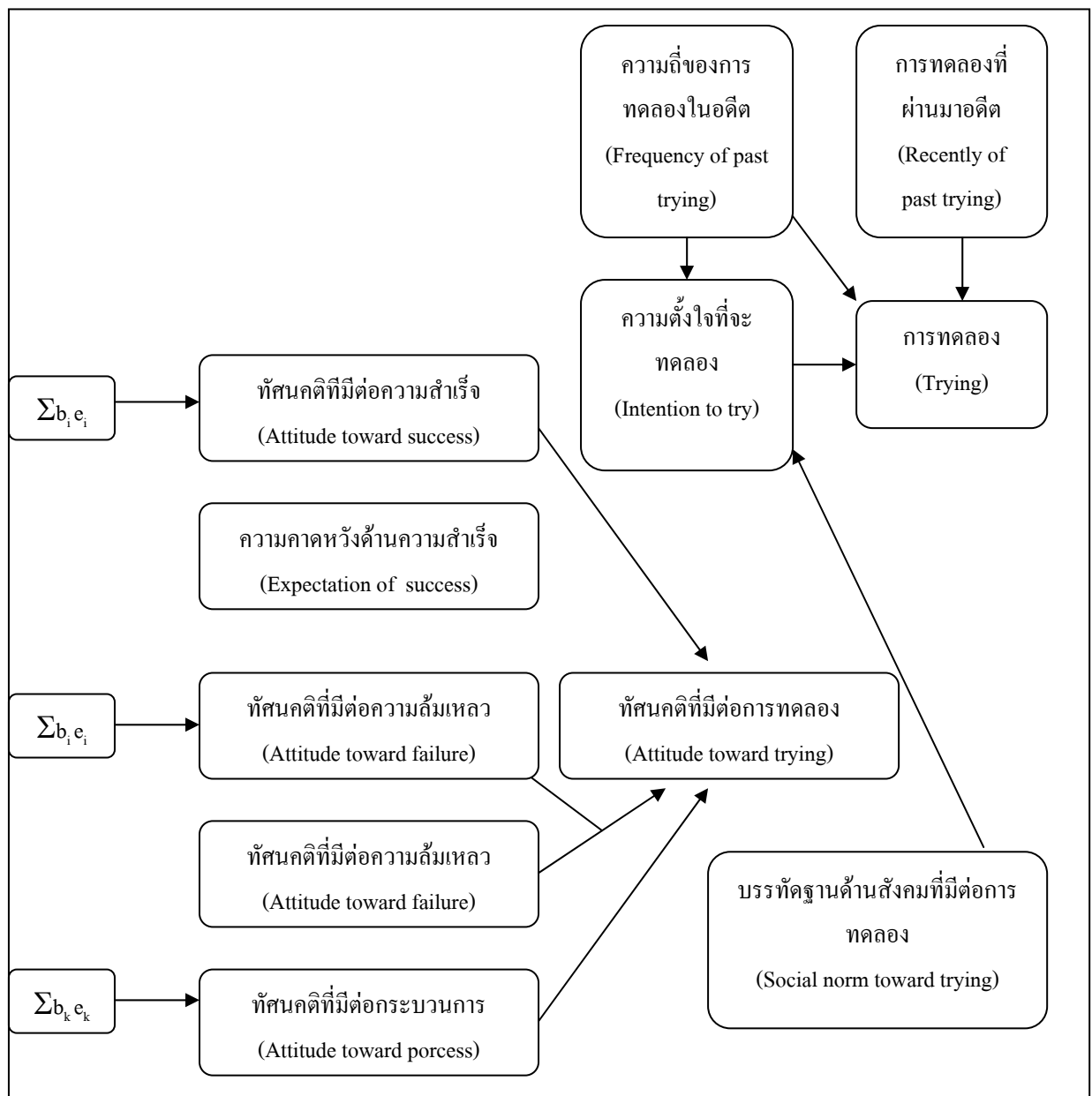
3 ทฤษฎีการทดลอง (Theory of trying) หมายถึง การเปลี่ยนรูปแบบใหม่ของทฤษฎีโมเดลการให้เหตุผลการปฏิบัติ (Theory-of reasoned-action model) โดยการใช้การทดลอง

พฤติกรรม (trying of behavior) ตัวแปรการทดลองนี้ใช้เพื่ออธิบายและ (หรือ) คาดคะเนเหตุการณ์ (Schiffman, Kanuk.1994: 667) จากทฤษฎีการให้เหตุผลการปฏิบัติของ Fishbein จะทำให้เหมาะสมกับจุดมุ่งหมายของผู้บริโภคได้ดียิ่งขึ้น โดยแสดงในรูปของการทดลองที่จะบริโภค เป็นที่ปรากฏชัดเจนว่าทฤษฎีการให้เหตุผลการปฏิบัติจะเป็นไปด้วยดีเมื่อมีผลลัพธ์เช่น เกิดการซื้อผลิตภัณฑ์ซึ่งเป็นพฤติกรรมที่เกิดก่อนการซื้อ ซึ่งนำไปสู่การซื้อและไม่มีสิ่งซึ่งจะยับยั้งพฤติกรรม แต่อย่างไรก็ตามโมเดลของ Fishbein ไม่เหมาะสมกับสถานการณ์เมื่อพฤติกรรมเฉพาะอย่างถูกนำไปสู่จุดมุ่งหมาย เช่น บางครั้งผู้บริโภคจะทดลองหรือวางแผนที่จะกระทำเท่านั้น

ทฤษฎีการทดลองบริโภคถูกออกแบบให้เข้าไปเกี่ยวข้องกับหลายกรณีซึ่งการกระทำหรือผลลัพธ์ไม่แน่นอน แต่มีผลสะท้อนต่อความพยายามที่จะบริโภค เช่น การซื้อ ในกรณีเช่นนี้บ่อยครั้งที่มียสิ่งขัดขวางส่วนตัว และ (หรือ) สิ่งขัดขวางด้านสิ่งแวดล้อมซึ่งจะป้องกันการกระทำหรือผลลัพธ์ที่พึงปรารถนาเอาไว้ไม่ให้เกิดขึ้น ปัจจัยที่สำคัญในกรณีนี้คือการทดลอง เช่น การซื้อความเป็นเจ้าของ การใช้ หรือการปฏิบัติ และความสามารถบริโภคโดยได้แสดงดังแผนผังด้านล่างซึ่งแสดงถึงทฤษฎีการทดลองซึ่งเปลี่ยนรูปจากทฤษฎีการให้เหตุผลการปฏิบัติ โดยการใช้การทดลองการปฏิบัติ(หรือการบริโภค)แทนพฤติกรรม และใช้ตัวแปรการทดลองที่จะมีพฤติกรรมเป็นตัวแปรเพื่ออธิบาย และ (หรือ) การคาดคะเน ดังนั้นความก้าวหน้าของความคิดจะกำหนดโดย ทฤษฎีการให้เหตุผลการปฏิบัติ การทดลองที่จะบรรลุจุดมุ่งหมายเฉพาะอย่างมาก่อนความตั้งใจที่จะทดลอง ซึ่งได้รับการพิจารณาทัศนคติที่มีต่อการทดลองและบรรทัดฐานด้านสังคมที่มีต่อการทดลอง ยิ่งไปกว่านั้นทัศนคติที่มีต่อการทดลองได้รับผลกระทบจากลักษณะต่างๆของผู้บริโภคแต่ละบุคคลดังนี้

1. ทัศนคติที่มีต่อความสำเร็จและความคาดหวังของความสำเร็จ
2. ทัศนคติที่มีต่อความล้มเหลวและความคาดหวังของความล้มเหลว
3. ทัศนคติที่มีต่อกระบวนการ เช่น การประเมินของผู้บริโภคถึงวิธีการกระทำการ

ทดลองบางสิ่งซึ่งทำให้เขารู้สึกโดยไม่คำนึงถึงผลลัพธ์ขั้นสุดท้าย ในแต่ละทัศนคติทั้ง 3 ประการ (ที่มีต่อความสำเร็จ ความล้มเหลว) และกระบวนการได้รับการพิจารณาโดยผลรวมของผลิตภัณฑ์ของความน่าจะเป็นที่จะตามมา เช่น โอกาสซึ่งบุคคลคาดคะเนว่าดูดีขึ้น จากการลดน้ำหนัก และการประเมินผลที่ตามมา (ความยินดีซึ่งบุคคลจะมองดูดีขึ้น) ความเป็นเอกลักษณ์ของทฤษฎีการทดลองบริโภค ในโมเดลแสดงถึงความถี่ของการทดลองในอดีต เช่น ประสบการณ์ในการทดลองที่ผ่านมาของผู้บริโภค ซึ่งมีผลกระทบต่อนความตั้งใจที่จะทดลอง และกิจกรรมของการทดลอง และการทดลองที่ผ่านมาไม่นาน เหล่านี้มีผลกระทบต่อการทดลองทั้งนั้น ผลลัพธ์ของการวิจัยเบื้องต้นสนับสนุนปัจจัย 2 ประการนี้ในการทำความเข้าใจและการคาดคะเนความถูกต้องของการบริโภค



ภาพประกอบ 4 แสดงทฤษฎีการทดลอง

ที่มา: Schiffman , Kanuk.(1994) P.252.

จากวิจัยด้านแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับทัศนคติผู้บริโภคข้างต้นนั้น ผู้วิจัยได้นำแนวคิดและทฤษฎีองค์ประกอบของทัศนคติ 3 ประการอันได้แก่ ส่วนความรู้สึก ส่วนความเข้าใจ ส่วนของพฤติกรรม ดังกล่าวมาสร้างเครื่องมือแบบสอบถามเพื่อใช้วัดระดับทัศนคติของพนักงานบริษัท เจ.เอ็ม.อุตสาหกรรมอาหาร จำกัด โดยวิเคราะห์ความคิดเห็น การแสดงออกของความรู้สึกที่อยู่ภายในที่สะท้อนให้เห็นถึงความโน้มเอียงของพนักงาน ของพนักงานที่มีต่อหลักเกณฑ์วิธีการที่ดีสำหรับ

การผลิต (GMP : Good Manufacturing Practice) ตลอดจนนำมาใช้ประกอบการวิเคราะห์และอภิปรายผลการวิจัยรวมทั้งจัดทำข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

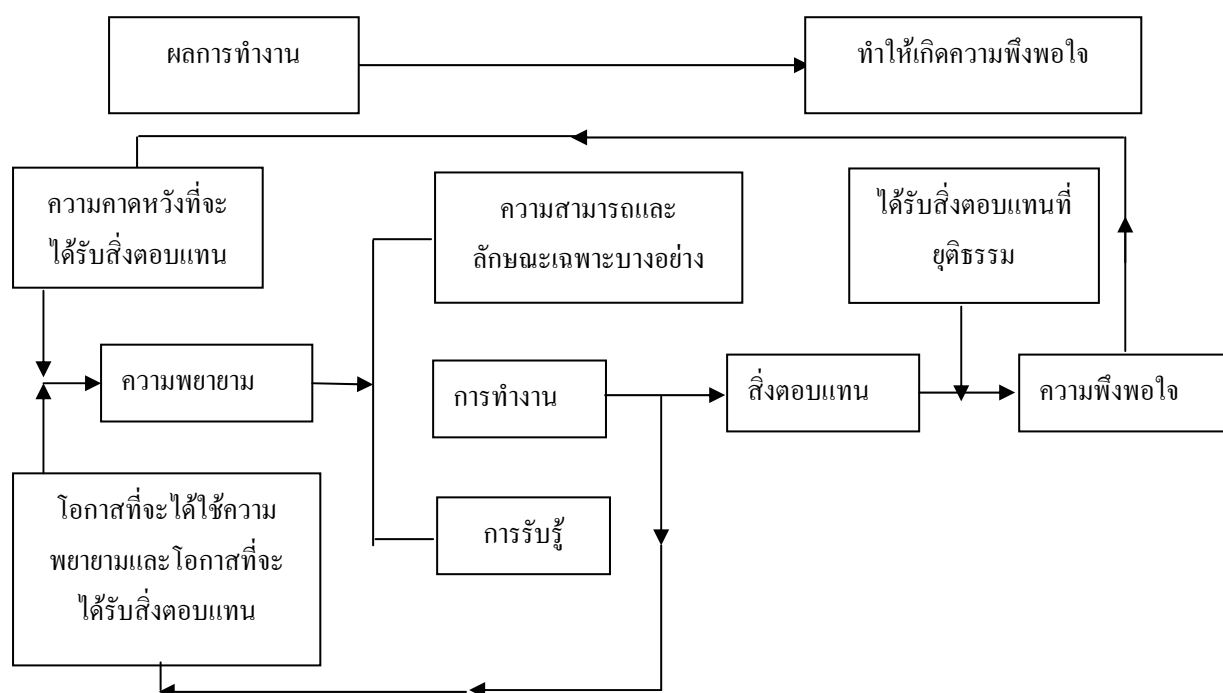
4. ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

อารี เพชรผุด (2530 : 58 - 59) ได้สรุปทฤษฎีความพึงพอใจไว้ 2 ทฤษฎี คือ

1. ความพึงพอใจนำไปสู่การทำงานหรือความพึงพอใจสัมพันธ์กับการทำงาน

จากการศึกษาที่ Hawthorne ของ Elton Mayo และคณะ ตลอดจนการศึกษาด้านมนุษยสัมพันธ์ของนักจิตวิทยากลุ่มต่าง ๆ พยายามสรุปให้เห็นว่า ความพึงพอใจในงานจะนำไปสู่การทำงานที่มีประสิทธิภาพ ถ้าบุคคลมีความพึงพอใจในงานที่เขารับผิดชอบอยู่ เขาจะสามารถทำให้งานมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น มีผลผลิตเพิ่มขึ้น และทำให้มีกำไรเพิ่มขึ้น ความพึงพอใจในงานอาจจะเกิดจากกำลังใจ ขวัญในการทำงาน คนที่มีขวัญดี กำลังขวัญสูง บุคคลนั้นจะมีความสุขและเมื่อมีความสุขก็จะทำให้งานมีประสิทธิภาพ

2. ผลการทำงานทำให้เกิดความพึงพอใจในงาน



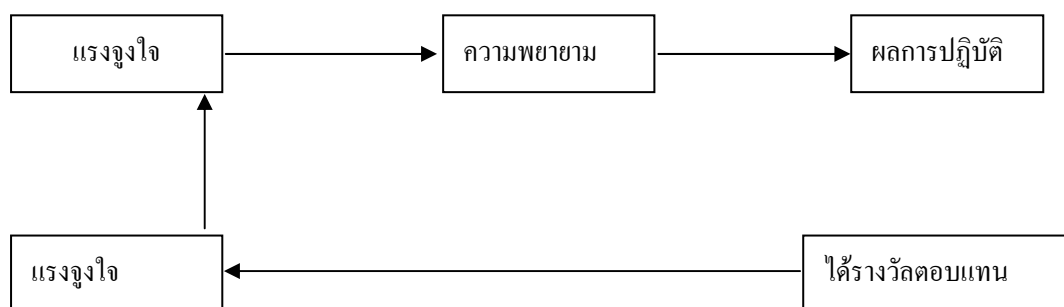
ภาพประกอบ 5 แสดงองค์ประกอบที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ

ที่มา: อารี เพชรผุด (2530) หน้า 58 – 59.

นักมนุษยสัมพันธ์ให้ความสำคัญกับความพึงพอใจมาก เน้นหนักลงไปว่าความพึงพอใจในงานจะนำไปสู่การทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ แต่มีบุคคลที่ไม่เห็นด้วยกับทฤษฎีแรกของมนุษยสัมพันธ์ จึงคิดทฤษฎีใหม่ขึ้นมาซึ่งกลับตรงข้ามกับทฤษฎีแรกคือผลงานจะนำไปสู่ความพึงพอใจในงาน ในกลุ่มนี้มีบุคคลสำคัญที่มีแนวความคิดแบบหลังนี้คือ Porter กับ Lawer บุคคลทั้งสองเน้นให้เห็นว่ายังมีองค์ประกอบอื่น ๆ อีกมากมาย ตลอดจนผลงานที่ปรากฏจะทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจ ดังนั้น Porter และ Lawer จึงเสนอรูปแบบแนวความคิดของเขาดังปรากฏในภาพที่ 1 แสดงให้เห็นว่าตัวแปรที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในงานนั้น มีอยู่หลายอย่างรวมทั้งแรงจูงใจภายนอกและแรงจูงใจภายใน ตลอดจนความคาดหวังที่จะได้รับสิ่งตอบแทนที่ยุติธรรมตามแนวทฤษฎีที่สองนี้สรุปได้ว่าความพึงพอใจในงานจะไม่เกิดขึ้น ถ้าบุคคลที่ทำงานไม่ได้รับสิ่งตอบแทนที่เหมาะสมและยุติธรรม

จากแนวความคิดตามทฤษฎีที่สอง เน้นให้เห็นว่าประสิทธิภาพในการทำงานนั้น เป็นผลมาจากความสามารถ และลักษณะนิสัยเฉพาะตัวของบุคคล ประกอบกับการฝึกอบรมตามกระบวนการที่ถูกต้อง นอกจากนี้ยังเกี่ยวข้องกับสิ่งตอบแทนและค่าจ้าง

Kotter (1994) กล่าวถึงกระบวนการของการสร้างความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานว่า ถ้าผู้ปฏิบัติงานมีแรงจูงใจมากจะมีความพยายาม และถ้ามีความพยายามมากจะปฏิบัติงานได้มาก ทำให้ได้รางวัลมากขึ้น ซึ่งจะนำไปสู่ความพึงพอใจปฏิบัติงานมากยิ่งขึ้น



ภาพประกอบ 6 แสดงกระบวนการเกิดความพึงพอใจ

ที่มา Koller. (1994).

ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

การศึกษาทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของบุคคลในการทำงาน เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแรงจูงใจและตอบสนองความต้องการของผู้ปฏิบัติงาน เพื่อให้งานบรรลุตามวัตถุประสงค์

เฟรดเดอริก ไฮสเบิร์ก (Frederick Herzberg อ้างใน Hodgetts, 1990) เสนอทฤษฎีการจูงใจว่า ปัจจัยทำให้เกิดความพึงพอใจในงาน และปัจจัยที่ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในงานนั้นแตกต่างกันและไม่มีความสัมพันธ์กันเลย ปัจจัยปฏิเสธตั้งชื่อว่า Hygiene Factors เป็นองค์ประกอบที่ทำให้บุคคลไม่เกิดความพึงพอใจในงาน อย่างไรก็ตามปัจจัยเหล่านี้ไม่มีผลทำให้เท่าที่ ความรู้สึก หรือทัศนคติเป็นบวก และไม่มีผลทำให้การปฏิบัติงานมีผลผลิตเพิ่มขึ้น ประกอบด้วยเงิน (Money) การนิเทศงาน (Supervision) สถานภาพทางสังคม (Social Status) ความมั่นคง (Security) สภาพการทำงาน (Working condition) นโยบายและการบริหารงาน (Policy and administration) และความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (Interpersonal relation) อีกปัจจัยหนึ่งคือปัจจัยกระตุ้น หรือปัจจัยจูงใจตั้งชื่อว่า Motivation Factors เป็นปัจจัยเกี่ยวข้องกับงานที่ปฏิบัติมีผลต่อความพึงพอใจในงานโดยตรง และมีผลต่อการเพิ่มหรือลดผลผลิตของงานด้วย ได้แก่ ลักษณะของงาน (The Work itself) การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition) ความเจริญก้าวหน้า (Advancement) ความเจริญงอกงามที่เป็นไปได้ (Possibility of growth) ความรับผิดชอบ (Responsibility) และความสำเร็จ (Achievement)

อัลเดอเฟอ (Alderfer 2002: 112) เห็นว่า ความต้องการของมนุษย์แยกเป็น 3 ประเภท ได้แก่

1) ความต้องการการอยู่รอด (Existence Needs)

เป็นเรื่องที่เกี่ยวกับความต้องการทางด้านร่างกายและปรารถนาอยากมีสิ่งของเครื่องใช้ต่าง ๆ ซึ่งชีวิตจริงในองค์กร ในความต้องการค่าจ้าง โบนัส และผลตอบแทน ตลอดจนสภาพเงื่อนไขการทำงานที่ดีและสัญญาการว่าจ้าง เหล่านี้ล้วนแต่เป็นเครื่องมือตอบสนองสิ่งจูงใจทั้งสิ้น

2) ความต้องการความสัมพันธ์ทางสังคม (relatedness Needs)

เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ต่าง ๆ ที่มีอยู่ต่อกันระหว่างบุคคลในองค์กรและความสัมพันธ์เหล่านี้หมายถึงความต้องการทุกชนิดที่มีความสำคัญในเชิงมนุษย์สัมพันธ์ ซึ่งชีวิตจริงในองค์กร ความต้องการของคนที่ต้องการจะเป็นผู้นำหรือมีฐานะเป็นหัวหน้า ความต้องการที่จะเป็นผู้ตาม และความต้องการอยากมีสายสัมพันธ์ทางมิตรภาพกับใคร ๆ ล้วนจัดอยู่ในความต้องการประเภทนี้

3) ความต้องการก้าวหน้าและเติบโต (growth Needs)

ความต้องการชนิดนี้เป็นความต้องการที่เกี่ยวกับเรื่องราวของการพัฒนาเปลี่ยนแปลงฐานะสภาพ และการเจริญเติบโตก้าวหน้าของคน

ทำงาน ซึ่งชีวิตจริงในองค์กร จะเป็นความต้องการในการมีความรับผิดชอบเพิ่ม หรือความต้องการอยากได้กิจกรรมใหม่ ๆ ที่มีโอกาสใช้ความรู้ความสามารถใหม่ ๆ และมีโอกาสเข้าไปสัมผัสกับงานใหม่ ๆ ในหลาย ๆ ด้านได้มากขึ้น

แม็คเคลแลนด์(McClelland Golembiewski, 2001: 27-28) กำหนดทฤษฎีความต้องการ ประสพผลสำเร็จไว้ 3 อย่าง คือ ความต้องการความสำเร็จ (achievement) ความต้องการอำนาจ (power) และ

ความต้องการมีสายสัมพันธ์ (affiliation) ทฤษฎีนี้เชื่อว่า ปกติความต้องการที่มีอยู่ในตัวคนจะมีเพียง 2 ชนิด คือ ต้องการมีความสุขสบาย และต้องการปลอดภัยจากการทำงาน แต่สำหรับความต้องการอื่น ๆ จะเกิดขึ้นภายหลังโดยวิธีการเรียนรู้ อย่างไรก็ตาม มนุษย์ทุกคนต่างก็ใช้ชีวิต ขวนขวายสิ่งต่าง ๆ คล้ายกัน จึงต้องมีประสบการณ์เรียนรู้สิ่งต่าง ๆ มาเหมือน ๆ กัน จนในที่สุด มนุษย์ทุกคนต่างเรียนรู้ถึงความต้องการมีมากน้อยต่างกัน เหตุนี้จึงสรุปได้ว่ามนุษย์ทุกคนต่างก็มี ความต้องการเหมือนกัน แต่มักน้อยแตกต่างกัน ซึ่งความต้องการทั้ง 3 อย่าง ได้แก่

1. ความต้องการด้านความสำเร็จ (achievement) คนที่ซึ่งมีความต้องการประสพผลสำเร็จ สูง โดยมากมักจะนิยมตั้งเป้าหมายงานไว้ค่อนข้างสูง คนเหล่านี้ชอบที่จะทำงานให้ได้ผลดีด้วยตนเอง และมีความมุ่งมั่นปรารถนาที่จะทำงานนั้น ๆ สำเร็จผลให้ได้ด้วยฝีมือของตนเอง คนเหล่านี้จะไม่สนใจถึงความสำเร็จตามที่ได้ตั้งใจไว้เป็นสำคัญ มากกว่าที่จะคำนึงถึงรางวัลหรือผลประโยชน์ที่จะได้จากการทำงานนั้น คนเหล่านี้จะมีบุคลิกลักษณะเด่น 3 ประการ คือ 1) ตั้งเป้าหมายงานยาก และท้าทาย 2) ต้องการทราบถึงความเป็นไปของงานที่ก้าวหน้าไปแต่ละขั้นว่าเป็นไปตามที่ตั้งไว้เพียงใด และไม่ชอบการทำงานยาวนานเรื่อยเปื่อยโดยไม่รู้จักจบสิ้น โดยที่ไม่อาจเห็นชัดถึงคุณค่าหรือความสำเร็จของงานที่ทำ 3) ต้องการที่จะควบคุมผลการทำงานที่เกิดจากการที่ตนได้ทุ่มเท กำลังความพยายามไป และจะไม่ชอบอยู่ภายใต้การควบคุมของผู้หนึ่งผู้ใด รวมทั้งการไม่ชอบทำงานประเภทที่เกี่ยวกับโชคหรือคาดผลไม่ได้ จุดมุ่งหมายของคนเหล่านี้คือ ต้องการจะทำการโครงการใดโครงการหนึ่งให้ชัดเจนเป็นการเฉพาะ โดยมีขอบเขตชัดเจน แต่จะไม่นิยมทำงานที่ต้องขึ้นกับโอกาสที่เอาแน่ไม่ได้ หรือต้องขึ้นกับคนอื่น

2. ความต้องการด้านอำนาจ (power) คือ ความต้องการมีอำนาจเหนือบุคคลอื่น และจะมุ่งพยายามแสดงออกเพื่อมีอำนาจควบคุมเหนือต่อทั้งทรัพย์สิน สิ่งของ และในทางสังคม คนประเภทที่นิยมชมชื่นอำนาจเป็นอันมากนี้ ต่างพยายามมุ่งใช้วิธีสร้างอิทธิพลเหนือหรือพยายามหว่านล้อมให้เกิดการยอมรับนับถือจากฝ่ายอื่น และบ่อยครั้งต่างจะไฝหาคำแหน่งที่จะได้เป็นผู้นำของกลุ่มที่ตนสังกัดอยู่ คนกลุ่มนี้จะรู้สึกมีแรงจูงใจสูงถ้าหากได้มีโอกาสให้เขาได้แสดงออกในทางที่จะเพิ่มบทบาทอำนาจได้เต็มที่ ลักษณะของคนที่มีความต้องการด้านอำนาจนี้ คือ นิยมและเชื่อในระบบอำนาจที่มีอยู่ในองค์กร เชื่อในคุณค่าของงานที่ทำ พร้อมทั้งจะสละประโยชน์ส่วนตนให้กับองค์กร และเชื่อในความเป็นธรรมที่ไม่มีการลำเอียง

3. ความต้องการมีสายสัมพันธ์ (affiliation) คือ การให้น้ำหนักความสำคัญต่อมิตรจิตและความสัมพันธ์ระหว่างกันและหวังจะได้รับการมีน้ำใจตอบแทนจากคนอื่น ด้วยเหตุนี้คนที่มีความต้องการทางสายสัมพันธ์มาก จึงมักแสดงออกโดยหวังหรืออยากที่จะได้รับการยอมรับจากผู้อื่นมากที่สุด โดยพยายามทำตนให้สอดคล้องกับเข้ากับความต้องการ และความอยากได้ของผู้อื่น และจะพยายามทำตนเป็นคนจริงใจ และพยายามเข้าใจความรู้สึกของผู้อื่นให้มาก คนประเภทนี้มุ่งพยายาม และแสวงหาโอกาสที่จะสร้างความสัมพันธ์ทางสังคมให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้ การหวังจะรู้จักและมีโอกาสสื่อความกับผู้อื่น จึงเป็นสิ่งที่คนกลุ่มนี้เสาะหาตลอดเวลา

มาสโลว์ (Maslow Donnelly, Jr, et al. , 1998: 271-273) ทฤษฎีนี้มีประเด็นสำคัญอยู่ที่ว่ามนุษย์จะมีความพอใจในการทำงาน ถ้าการทำงานนั้นสามารถตอบสนองความต้องการของเขาได้ โดยแบ่งลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ และตั้งสมมติฐานความต้องการของมนุษย์ไว้ดังนี้

1. มนุษย์มีความต้องการ ความต้องการนี้จะมียุ่เสมอไม่สิ้นสุด เมื่อความต้องการใดได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการอื่นก็จะเข้ามาแทน ซึ่งจะเป็นเช่นนี้เรื่อยไปไม่มีที่สิ้นสุด
2. ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้ว จะไม่เป็นสิ่งจูงใจของพฤติกรรมอีกต่อไป ความต้องการที่ไม่ได้รับการตอบสนองเท่านั้นที่เป็นสิ่งจูงใจของพฤติกรรม
3. ความต้องการของมนุษย์มีเป็นลำดับขั้น เมื่อความต้องการขั้นต่ำได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการขั้นสูงก็จะเรียกร้องให้มีการตอบสนองทันที

มาสโลว์ (Maslow) แบ่งความต้องการของมนุษย์ไว้ 5 ขั้นตอน ตามลำดับ ดังนี้

ขั้นที่ 1 เกี่ยวกับการดำเนินชีวิต ตอบสนองโดยให้ค่าจ้างด้านสวัสดิการ ตอบสนองโดยให้ชุดแต่งกาย จัดรถรับส่ง ให้คำปรึกษาพยาบาล และอื่น ๆ

ขั้นที่ 2 เกี่ยวกับความปลอดภัยและความมั่นคงในการทำงาน ตอบสนองโดยการทำสัญญาจ้าง ทำข้อตกลงกับสหภาพแรงงาน การประกันการว่างงาน การประกันสุขภาพ

ขั้นที่ 3 และ ขั้นที่ 4 เกี่ยวกับการสมาคมและการได้รับยกย่อง ตอบสนองโดยถามความเห็นผู้ที่ทำงานมาก่อน ในเรื่องการบรรจุคนเข้าทำงานใหม่ ให้อำนาจการตัดสินใจในบางส่วน สร้างบรรยากาศให้รู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร มีส่วนในการเป็นเจ้าของ องค์กร ยกย่องชมเชย มอบงานที่สำคัญให้กระทำ

ขั้นที่ 5 เกี่ยวกับการบรรลุความสำเร็จที่ตนเองต้องการ ตอบสนองโดยเปิดโอกาสให้เขาได้ทำงานตามที่ปรารถนาบ้าง

ทฤษฎีของ Maslow นี้ สามารถอธิบายถึงความพึงพอใจในการปฏิบัติงานได้ กล่าวคือ ความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรในองค์กรแต่ละระดับ จะมีความต้องการที่แตกต่างกันออกไป เช่น พนักงานระดับปฏิบัติการ และผู้บริหาร จะมีความพึงพอใจในการทำงานที่แตกต่างกัน เพราะเนื่องจากระดับความต้องการของทั้งสองแตกต่างกัน

องค์ประกอบของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

บุคคลจะเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานนั้น จะมีองค์ประกอบหรือปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับหลายประการ ซึ่งองค์ประกอบนั้นต้องสามารถตอบสนองต่อความต้องการทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ และในแต่ละบุคคลอาจจะมีองค์ประกอบของความพึงพอใจที่ไม่เหมือนกัน

กิลเมอร์ (Gilmer .1971: 280-283) สรุปองค์ประกอบต่าง ๆ ที่มีผลต่อความพึงพอใจในงานไว้

10 ประการ คือ

1. ลักษณะของงานที่ทำ (Intrinsic aspects of the Job) องค์ประกอบนี้สัมพันธ์กับความรู้ความสามารถของผู้ปฏิบัติ หากได้ทำงานตามที่เขานัดก็จะเกิดความพอใจ

2. การนิเทศงาน (Supervision) มีส่วนสำคัญที่จะทำให้ผู้ทำงานมีความรู้สึกพอใจหรือไม่พอใจต่องานได้ และการนิเทศงานที่ไม่ดีอาจเป็นสาเหตุอันดับหนึ่งที่ทำให้เกิดการขาดงานและลาออกจากงานได้ ในเรื่องนี้เขาพบว่า ผู้หญิงมีความรู้สึกต่อองค์ประกอบนี้มากกว่าผู้ชาย

3. ความมั่นคงในงาน (Security) ได้แก่ ความมั่นคงในการทำงาน ได้ทำงานตามหน้าที่อย่างเต็มความสามารถ การได้รับความเป็นธรรมจากผู้บังคับบัญชา คนที่มีความรู้น้อยหรือขาดความรู้ย่อมเห็นว่าความมั่นคงในงานมีความสำคัญสำหรับเขามาก แต่คนที่มีความรู้สูงจะรู้สึกว่าไม่มีความสำคัญมากนัก และในคนที่อายุมากขึ้นจะมีความต้องการความมั่นคงปลอดภัยสูงขึ้น

4. เพื่อนร่วมงานและการดำเนินงานภายใน (Company and Management) ได้แก่ ความพอใจต่อเพื่อนร่วมงาน ชื่อเสียงและการดำเนินงานภายในของสถาบัน พบว่า ผู้ที่มีอายุมากจะมีความต้องการเกี่ยวกับเรื่องนี้สูงกว่าผู้ที่มีอายุน้อย

5. สภาพการทำงาน (Working Condition) ได้แก่ แสง เสียง อากาศ ห้องอาหาร ห้องน้ำ ชั่วโงมการทำงาน มีงานวิจัยหลายเรื่องที่แสดงว่าสภาพการทำงานมีความสำคัญสำหรับผู้หญิงมากกว่าผู้ชาย ส่วนชั่วโงมการทำงานมีความสำคัญต่อผู้ชายมากกว่าลักษณะอื่น ๆ ของสภาพการทำงาน และในระหว่างผู้หญิงด้วยกัน โดยเฉพาะผู้ที่แต่งงานแล้วจะเห็นว่าชั่วโงมการทำงานมีความนำความสำคัญเป็นอย่างมาก

6. ค่าจ้าง (Wages) มักจะก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจมากกว่าความพึงพอใจ ผู้ชายจะเห็นค่าจ้างเป็นสิ่งสำคัญมากกว่าผู้หญิง และผู้ที่ปฏิบัติงานในโรงงานจะเห็นว่า ค่าจ้างมีความสำคัญสำหรับเขามากกว่าผู้ที่ปฏิบัติงานในสำนักงาน หรือหน่วยงานรัฐบาล

7. ความก้าวหน้าในการทำงาน (Advancement) เช่น การได้เลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น การได้รับสิ่งตอบแทนจากความสามารถในการทำงานของเขา จากงานวิจัยหลายเรื่องสรุปว่า การไม่มีโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน ย่อมก่อให้เกิดความไม่ชอบงาน ผู้ชายมีความต้องการเรื่องนี้สูงกว่าผู้หญิง และเมื่อมีอายุมากขึ้นความต้องการเกี่ยวกับเรื่องนี้จะลดลง

8. ลักษณะทางสังคม (Social aspect of The Job) เกี่ยวข้องกับความต้องการเป็นส่วนหนึ่งของสังคม หรือการให้สังคมยอมรับตน ซึ่งจะก่อให้เกิดทั้งความพึงพอใจและความไม่พอใจได้ ถ้างานใดผู้ปฏิบัติงานร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีความสุขก็จะเกิดความพึงพอใจในงานนั้น องค์ประกอบนี้มีความสัมพันธ์กับอายุและระดับงาน ผู้หญิงจะเห็นว่าองค์ประกอบนี้สำคัญกว่าผู้ชาย

9. การติดต่อสื่อสาร (Communication) ได้แก่ การรับ-ส่ง ข้อเสนอเทศคำสั่งการ ทำรายงาน การติดต่อทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน องค์ประกอบนี้มีความสำคัญมากสำหรับผู้ที่มีระดับการศึกษาสูง

10. ผลตอบแทนที่ได้จากการทำงาน (Benefits) ได้แก่ เงินบำเหน็จตอบแทนเมื่อออกจากงาน การบริหารและการรักษาพยาบาล สวัสดิการ อาหาร ที่อยู่อาศัย วันหยุดพักผ่อนต่าง ๆ เป็นต้น

เชอร์เมอร์ฮอร์มและอื่นๆ (Schermerhorn; et al. 2000: 157-159) ได้เสนอแบบจำลองคุณลักษณะของงาน แบ่งเป็น 5 ลักษณะ ที่มีส่วนสำคัญต่อการออกแบบงาน ได้แก่

1. ความหลากหลายทักษะ (Skill Variety) หมายถึง คุณลักษณะของงานซึ่งผู้ปฏิบัติงานได้ทำกิจกรรมที่แตกต่างกัน และจำเป็นต้องใช้ทักษะความชำนาญงานและความสามารถหลาย ๆ อย่าง ในอันที่จะปฏิบัติงานให้เป็นผล

2. เอกลักษณ์ของงาน (Task Identity) หมายถึง คุณลักษณะของงานซึ่งผู้ปฏิบัติงานแต่ละคนสามารถปฏิบัติงานนั้น ๆ ตั้งแต่ต้นจนกระทั่งเสร็จสิ้นกระบวนการและบังเกิดผลงานให้เห็นอย่างชัดเจน

3. ความสำคัญของงาน (Task Significance) หมายถึง คุณลักษณะของงานซึ่งผลของงานมีผลกระทบต่อชีวิต ความเป็นอยู่ของบุคคลอื่น ซึ่งอาจจะเป็นบุคคลในองค์กรหรือนอกองค์กรก็ได้

4. ความมีอิสระในการตัดสินใจในงาน (Autonomy) หมายถึง คุณลักษณะของงานซึ่งเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานมีอิสระที่จะใช้วิจารณญาณ กำหนดตารางการทำงาน และกระบวนการทำงานด้วยตนเอง

5. ผลสะท้อนจากงาน (Feedback from job Itself) หมายถึง คุณลักษณะของงานซึ่งสามารถแสดงให้เห็นให้ผู้ปฏิบัติงานทราบถึงผลสะท้อนหรือผลลัพธ์ที่ชัดเจนโดยตรงจากงานที่ได้ปฏิบัติไปแล้วว่ามีประสิทธิผลหรือไม่

การวัดความพึงพอใจ

โยธิน (2535) กล่าวว่า มาตรวัดความพึงพอใจสามารถกระทำได้หลายวิธี ได้แก่

1. การใช้แบบสอบถาม โดยผู้สอบถามจะออกแบบสอบถามเพื่อต้องการทราบความคิดเห็น ซึ่งสามารถทำได้ในลักษณะที่กำหนดคำตอบให้เลือก หรือตอบคำถามอิสระ คำถามดังกล่าวอาจถามความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ เช่น การบริหาร การควบคุมงาน และเงื่อนไขต่าง ๆ เป็นต้น

2. การสัมภาษณ์ เป็นวิธีวัดความพึงพอใจทางตรงทางหนึ่ง ซึ่งต้องอาศัยเทคนิคและวิธีการที่ดีจึงจะทำให้ได้ข้อมูลที่เป็นจริงได้

3. การสังเกต เป็นวิธีการวัดความพึงพอใจโดยสังเกตพฤติกรรมของบุคคลเป้าหมาย ไม่ว่าจะแสดงออกจากการพูด กริยาท่าทาง วิธีนี้จะต้องอาศัยการกระทำอย่างจริงจัง และการสังเกตอย่างมีระเบียบแบบแผน

จากการทบทวนแนวคิดและทฤษฎีข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติที่ดี ที่มีความสุขของบุคคลต่องานที่เกี่ยวข้อง เป็นความรู้สึกที่ชอบหรือพอใจที่มีต่อองค์ประกอบและสิ่งจูงใจในด้านต่างๆ ของงานและรับการตอบสนองความต้องการของเขาได้ อันจะมีผลให้เกิดความผูกพันกับหน่วยงาน ได้นำทฤษฎีดังกล่าวมาสร้างเครื่องมือแบบสอบถามเพื่อใช้วัดระดับความพึงพอใจในความเป็นอยู่ที่จะมีส่วนเกี่ยวข้องของการมีความสุขในการดำรงชีวิตทั้งส่วนตัวและการทำงานตลอดจนนำมาใช้ประกอบการวิเคราะห์และอภิปรายผลการวิจัยรวมทั้งจัดทำข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย ซึ่งตามทฤษฎีแล้วหากพนักงานความพึงพอใจในความเป็นอยู่ การทำงานมากจะส่งผลต่อองค์กรด้วย

5. เอกสารและข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับระบบมาตรฐาน GMP

คำว่า GMP เป็นที่คุ้นเคยในวงการอุตสาหกรรมต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นยา เครื่องสำอาง และรวมถึงทางด้านอาหารด้วยแต่ GMP (Good Manufacturing Practice) ที่เกี่ยวข้องกับอาหารมีที่มา คือ เป็นคำที่นำมาจากกฎหมายของประเทศสหรัฐอเมริกาที่กำหนดอยู่ใน Code of Federal Regulation title ที่ 21 part 110 หากเทียบกับมาตรฐานสากลของโครงการมาตรฐานอาหาร FAO/WHO (Codex) จะใช้คำว่า General Principles of Food Hygiene นักวิชาการทางด้านอาหารใช้คำว่า GMP เนื่องจาก เป็นคำย่อที่เข้าใจตรงกันว่าหมายถึง หลักเกณฑ์วิธีการที่ดีในการผลิตอาหาร เป็นเกณฑ์หรือข้อกำหนดขั้นพื้นฐานที่จำเป็นในการผลิตและควบคุมเพื่อให้ผู้ผลิตปฏิบัติตาม และทำให้สามารถผลิตอาหารได้อย่างปลอดภัย โดยเน้นการป้องกันและขจัดความเสี่ยงที่อาจจะทำให้อาหารเป็นพิษ เป็นอันตราย หรือเกิดความไม่ปลอดภัยแก่ผู้บริโภค GMP มี 2 ประเภท คือ GMP สุขลักษณะทั่วไป หรือ General GMP ซึ่งเป็น หลักเกณฑ์ที่นำไปใช้ปฏิบัติสำหรับอาหารทุกประเภท อีกประเภทหนึ่ง คือ GMP เฉพาะผลิตภัณฑ์ หรือ Specific GMP ซึ่งเป็นข้อกำหนดที่เพิ่มเติมจาก GMP ทั่วไปเพื่อบ่งเน้นในเรื่องความเสี่ยงและความปลอดภัยของแต่ละผลิตภัณฑ์อาหารเฉพาะมากยิ่งขึ้น

GMP เป็นระบบประกันคุณภาพที่มีการปฏิบัติ และพิสูจน์แล้วจากกลุ่มนักวิชาการด้านอาหารทั่วโลกแล้วว่าสามารถทำให้อาหารเกิดความปลอดภัย เป็นที่เชื่อถือยอมรับจากผู้บริโภค โดยอาศัยหลายปัจจัยที่เชื่อมโยงสัมพันธ์กัน ดังนั้นหากยังสามารถปฏิบัติตามแนวทางที่กำหนดได้ทั้งหมด ก็จะทำให้อาหารมีคุณภาพมาตรฐานและมีความปลอดภัยมากที่สุด

หลักการของ GMP จึงครอบคลุมตั้งแต่สถานที่ตั้งของสถานประกอบการ โครงสร้างอาคาร ระบบการผลิตที่ดีมีความปลอดภัยและมีคุณภาพได้มาตรฐานทุกขั้นตอน นับตั้งแต่เริ่มต้นวางแผนการผลิต ระบบควบคุมตั้งแต่วัตถุดิบ ระหว่างการผลิต ผลิตภัณฑ์สำเร็จรูป การจัดเก็บ การควบคุมคุณภาพ และ การขนส่งจนถึงผู้บริโภค มีระบบบันทึกข้อมูล ตรวจสอบและติดตามผลคุณภาพผลิตภัณฑ์ รวมถึงระบบการจัดการที่ดีในเรื่องสุขอนามัย (Sanitation และ Hygiene) ทั้งนี้เพื่อให้ผลิตภัณฑ์ขั้นสุดท้ายมีคุณภาพและความปลอดภัยเป็นที่มั่นใจเมื่อถึงมือผู้บริโภค และ GMP ยังเป็นระบบประกันคุณภาพพื้นฐานก่อนที่จะพัฒนาไปสู่ระบบประกันคุณภาพอื่น ๆ ต่อไป เช่น HACCP (Hazards Analysis and Critical Control Points) และ ISO 9000 อีกด้วย

หลักการพัฒนาแบบค่อยเป็นค่อยไปสำหรับ GMP กฎหมาย

ระบบ GMP อาหารเข้ามาในประเทศไทยและเป็นที่รู้จักครั้งแรกในปี 2529 ภายใต้แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 6 และตลอดระยะเวลาเกือบ 20 ปีที่ผ่านมา สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยาได้ดำเนินการเกี่ยวกับระบบนี้ กล่าวคือ เริ่มจากการอบรม ทั้งกับผู้ประกอบการและเจ้าหน้าที่ภาครัฐ ให้เข้าใจในหลักการของระบบ จัดทำโครงการยกระดับมาตรฐานการผลิตอาหารประเภทต่าง ๆ สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยาได้นำระบบ GMP มาใช้พัฒนาสถานที่ผลิตอาหารของประเทศเป็นครั้งแรก ในลักษณะส่งเสริมและยกระดับมาตรฐานการผลิตในอุตสาหกรรมอาหารแก่ ผู้ประกอบการแบบสมัครใจ ภายใต้แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 6 และตลอดระยะเวลาเกือบ 20 ปีที่ผ่านมา สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยาได้ดำเนินการในเรื่องนี้เป็นขั้นตอนตามลำดับ กล่าวคือ เริ่มจากจัดทำโครงการฯเสนอเพื่อให้สภาวินิจฉัยให้ความเห็นชอบ ร่างหลักเกณฑ์ GMP ของอาหารประเภทต่าง ๆ โดยจัดลำดับความสำคัญของผลิตภัณฑ์ที่มีต่อการบริโภคและต่อเศรษฐกิจของประเทศ เช่น น้ำบริโภค เครื่องดื่ม นมพร้อมดื่ม และอาหารกระป๋อง เป็นต้น การอบรมทั้งกับผู้ประกอบการและเจ้าหน้าที่ภาครัฐให้เข้าใจในหลักการของระบบ มีการตรวจสอบก่อนและหลังการอบรมให้ความรู้ พร้อมทั้งมีการประเมินผล และออกใบเกียรติบัตรให้เพื่อเป็นแรงจูงใจ ซึ่งการดำเนินการในครั้งนั้นทั้งหมดเพื่อประเมินและกระตุ้นผู้ประกอบการ ให้มีความสนใจที่จะพัฒนาสถานที่ผลิตเป็นระยะอย่างต่อเนื่อง และหลังจากนั้นในปี 2535 เป็นต้นมา สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยาโดยกองควบคุมอาหารได้มีมาตรการให้การรับรองระบบ GMP (Certificate GMP) แก่ผู้ประกอบการในลักษณะสมัครใจ ดังนั้นจากเหตุการณ์ที่ผ่านมาและสถานการณ์ปัจจุบันจะเห็นว่า GMP ไม่ใช่เรื่องใหม่สำหรับผู้ผลิตอาหาร จึงเชื่อว่าถึงเวลาอันสมควรที่ประเทศไทยจะมีการนำ GMP มาเป็นมาตรการบังคับใช้

แนวทางและขั้นตอนสู่ GMP กฎหมาย

GMP ที่นำมาเป็นมาตรการบังคับใช้เป็นกฎหมายนั้น ได้นำแนวทางข้อกำหนดเป็นไปตามของ Codex ซึ่งเป็นที่ยอมรับของสากล แต่มีการปรับในรายละเอียดบางประเด็นหรือเป็นการปรับให้ง่ายขึ้น (Simplify) เพื่อให้เหมาะสมกับศักยภาพของผู้ผลิตอาหารภายในประเทศซึ่งสามารถปฏิบัติได้จริง แต่ยังมีข้อกำหนดที่เป็นหลักการที่สำคัญเหมือนกับของ Codex แต่สามารถนำไปใช้ได้กับสถานประกอบการทุกขนาดทุกประเภท ทุกผลิตภัณฑ์ ตามสภาพการณ์ของประเทศไทย นอกจากนี้ยังเป็นการพัฒนามาตรฐานสูงขึ้นมาจากหลักเกณฑ์ขั้นพื้นฐาน (Minimum Requirement) ที่สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยาใช้ในการพิจารณาอนุญาตผลิต จึงเป็นเกณฑ์ซึ่งทั้งผู้ประกอบการ และเจ้าหน้าที่รู้จักคุ้นเคยกันดีและปฏิบัติกันอยู่แล้ว เพียงแต่จะต้องมีการปฏิบัติในรายละเอียดบางประเด็นที่เคร่งครัดและจริงจังมากขึ้น ซึ่งอาจกล่าวได้ว่า GMP สุขลักษณะทั่วไปนี้ผู้ประกอบการสามารถนำไปปฏิบัติตามได้ ในขณะที่กฎระเบียบข้อบังคับของหลักการสำคัญก็มีความน่าเชื่อถือในระดับสากล

สำหรับ GMP เฉพาะผลิตภัณฑ์ (Specific GMP) นั้นสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยาได้กำหนดให้น้ำบริโภคน้ำเป็นผลิตภัณฑ์แรกๆ ที่ผู้ประกอบการจะต้องปฏิบัติตาม GMP เฉพาะ เนื่องจากการผลิตมีกระบวนการที่ไม่ซับซ้อนและลงทุนไม่มาก ประกอบกับในยุคเศรษฐกิจปัจจุบันมีผู้ผลิตเพิ่มขึ้นเป็นจำนวนมาก จากการตรวจสอบจำนวนผู้ประกอบการที่ได้รับอนุญาตจากสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยาและสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดทั่วประเทศ ในปี 2546 มีประมาณ 4,000 รายทั่วประเทศ ซึ่งส่วนใหญ่ผู้ประกอบการรายย่อยมีการผลิตโดยไม่คำนึงถึงความปลอดภัยของผู้บริโภค ทำให้เกิดปัญหาการปนเปื้อนเชื้อจุลินทรีย์ในผลิตภัณฑ์ ซึ่งทำให้ผลิตภัณฑ์ไม่ปลอดภัยต่อผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยาจึงเห็นว่าจำเป็นต้องมีมาตรการและหาวิธีการแก้ไขและป้องกันในเรื่องนี้อย่างจริงจังมากขึ้น ทั้งนี้ให้เน้นการควบคุมสถานที่และกระบวนการผลิต โดยใช้หลักการของ GMP เฉพาะผลิตภัณฑ์เข้ามาเป็นหลักเกณฑ์บังคับทางกฎหมาย เพื่อให้ผู้ผลิตน้ำบริโภคตระหนัก มีการควบคุม ตรวจสอบ และเห็นความสำคัญในเรื่องคุณภาพมาตรฐานและความปลอดภัยของผลิตภัณฑ์ หลักการของ GMP น้ำบริโภคใช้แนวทางของกฎหมายอเมริกาที่กำหนดอยู่ใน Code of Federal Regulation title ที่ 21 part 129 Processing and bottling of bottled drinking water และมาตรฐานสากล Codex (Code of Hygiene Practice for Bottled/Packaged Drinking Waters) ซึ่งสอดคล้องกับ GMP สุขลักษณะทั่วไปที่เป็นกฎหมาย เพียงแต่มีการขยายเนื้อหาในหมวดที่เกี่ยวกับกระบวนการผลิตให้เป็นไปตามขั้นตอนที่ถูกต้องของผู้ผลิตน้ำบริโภค เพื่อให้ผู้ผลิตสามารถควบคุมได้ครบถ้วนทุกจุดของการผลิตมากยิ่งขึ้น กระบวนการต่าง ๆ ก่อนที่จะนำมาซึ่งเป็นเกณฑ์ GMP กฎหมาย หลังจากที่มีแนวคิดดังกล่าวข้างต้น

สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยาโดยกองควบคุมอาหารได้มีคณะทำงานเพื่อจัดทำ (ร่าง) หลักเกณฑ์ GMP และนำเสนอคณะกรรมการกำหนดหลักเกณฑ์และเงื่อนไขการผลิตนำเข้า หรือส่งออกซึ่งอาหาร (อ.1) ที่แต่งตั้งโดยคณะกรรมการอาหารตามคำสั่ง ที่ 1/2539 ลงวันที่ 19 กันยายน 2539 หลังจากนั้นนำ (ร่าง) หลักเกณฑ์ที่ผ่านการพิจารณาจากคณะกรรมการฯ (อ.1) แล้ว เวียนให้เจ้าหน้าที่ ที่เกี่ยวข้องทั่วประเทศ รวมถึงสมาคมฯ ชมรมฯ ที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมอาหารและ นวัตกรรม เพื่อให้ ข้อคิดเห็นเพิ่มเติมและมีการนำมาปรับแก้ไข จนถึงขั้นตอนสุดท้ายได้นำเข้า คณะกรรมการอาหารเพื่อนำเสนอเป็นประกาศกระทรวงสาธารณสุขต่อไป

มาตรการ GMP เป็นการปรับเปลี่ยนระบบโดยใช้กฎหมายเป็นมาตรการรองรับซึ่งจะเป็น วิธีที่จะทำให้เกิดผลสัมฤทธิ์ในเชิงรูปธรรมได้อย่างแท้จริง แต่การเปลี่ยนแปลงในลักษณะดังกล่าว ในระยะ เริ่มแรกซึ่งเป็นระยะการปรับตัวของระบบ ย่อมก่อให้เกิดผลกระทบหรือปัญหาอุปสรรค แก่ผู้ที่เกี่ยวข้อง โดยเฉพาะอย่างยิ่งต่อผู้ประกอบการด้านอาหารทั้งหมดของประเทศ ดังนั้นจึงได้มี การกำหนดให้มีระยะเวลาผ่อนผัน เพื่อประโยชน์ในการปรับตัวและเตรียมความพร้อมของสถาน ประกอบการ

GMP ที่เป็นกฎหมาย 2 ฉบับ คือ ประกาศกระทรวงสาธารณสุข (ฉบับที่ 193) พ.ศ.2543 และ (ฉบับที่ 239) พ.ศ.2544 เรื่อง วิธีการผลิต เครื่องมือเครื่องใช้ในการผลิต และการเก็บรักษา อาหาร (GMP สุลักษณะทั่วไป) และประกาศกระทรวงสาธารณสุข (ฉบับที่ 220) พ.ศ.2544 เรื่อง น้ำบริโภคในภาชนะบรรจุที่ปิดสนิท (ฉบับที่ 3) (GMP น้ำบริโภค) มีผลบังคับใช้สำหรับผู้ผลิต อาหารรายใหม่ ตั้งแต่ วันที่ 24 กรกฎาคม 2544 ส่วนรายเก่ามีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 24 กรกฎาคม 2546

ข้อกำหนด GMP สุลักษณะทั่วไป

มีอยู่ 6 ข้อกำหนด ดังนี้

1. สถานที่ตั้งและอาคารผลิต
2. เครื่องมือเครื่องจักรและอุปกรณ์ในการผลิต
3. การควบคุมกระบวนการผลิต
4. การสุขาภิบาล
5. การบำรุงรักษาและการทำความสะอาด
6. บุคลากรและสุลักษณะ

ในแต่ละข้อกำหนดมีวัตถุประสงค์หลักเพื่อให้ผู้ผลิตมีมาตรการป้องกันการปนเปื้อน อันตราย ทั้งทางด้านจุลินทรีย์ เคมี และกายภาพ ลงสู่ผลิตภัณฑ์ ซึ่งอาจมาจากสิ่งแวดล้อม ตัวอาคาร เครื่องจักรอุปกรณ์ที่ใช้ การดำเนินงานในแต่ละขั้นตอนการผลิต รวมถึงการจัดการในด้าน สุขอนามัยทั้งในส่วนของความสะอาด การบำรุงรักษา และผู้ปฏิบัติงาน

มาตรการการดำเนินงาน

เนื่องจากหลักเกณฑ์ GMP มีผลบังคับใช้ตามกฎหมายตามที่กล่าวข้างต้น ซึ่งหากผู้ผลิตไม่ปฏิบัติตามจะเป็นการฝ่าฝืนประกาศกระทรวงสาธารณสุข(ฉบับที่ 193) พ.ศ.2543 และ (ฉบับที่ 239) พ.ศ.2544 และ (ฉบับที่ 220) พ.ศ.2544 ซึ่งออกตามความในมาตรา 6(7)แห่งพระราชบัญญัติอาหาร พ.ศ.2522 และมีโทษตามมาตรา 49 ต้องระวางโทษปรับไม่เกินหนึ่งหมื่นบาท แต่อย่างไรก็ตาม ในช่วงระยะเวลาก่อนที่จะกฎหมายจะมีผลบังคับใช้ เพื่อให้ผู้ผลิตสามารถปฏิบัติตามเกณฑ์ GMP ดังกล่าวได้ สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยาโดยกองควบคุมอาหาร จึงได้มีการดำเนินการภายใต้โครงการผลักดัน ผู้ประกอบการด้านความปลอดภัย GMP กฎหมาย ตั้งแต่ปี 2540 เป็นต้นมา ทั้งในลักษณะการอบรมผู้ประกอบการและเจ้าหน้าที่ทั่วประเทศ จัดทำสื่อคู่มือที่เกี่ยวข้อง เช่น คู่มือการผลิต คู่มือการตรวจสถานที่ผลิตของ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดทั่วประเทศ รวมทั้งคำสั่งต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อให้เจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติงานได้และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน ตลอดจนการประชาสัมพันธ์ทางสื่ออย่างต่อเนื่อง ซึ่งจะเป็นการช่วยผู้ผลิตให้สามารถดำเนินการเมื่อกฎหมายมีผลบังคับใช้ และหลังจากนั้น คงต้องมีการพัฒนาหลักเกณฑ์ GMP กฎหมายนี้ ให้มีมาตรฐานเทียบเท่ากับหลักการของสากลมากขึ้น เพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายของรัฐที่ว่าอาหารที่ส่งออกและที่จำหน่ายภายในประเทศต้องมีคุณภาพมาตรฐานและความปลอดภัยเท่ากัน นั่นก็จะต้องไม่มีคำว่า double standard นั่นเอง ซึ่งทั้งนี้ทั้งนั้นทุกฝ่ายไม่ว่าผู้ผลิต เจ้าหน้าที่ของรัฐ รวมทั้งภาคการศึกษาจะต้องประสานงาน ร่วมมือกันเพื่อให้ได้มาซึ่งสุขภาพที่ดีของประชาชนคนไทย ดังนั้นจะเห็นว่าสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยามีใช้แต่จะใช้มาตรการทางกฎหมาย เพื่อคุ้มครองผู้บริโภคแต่เพียงอย่างเดียว แต่จะให้ความสำคัญของการพัฒนาเชิงระบบอย่างครบวงจร โดยมีการส่งเสริม สนับสนุน ทั้งผู้ประกอบการและเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติ เพื่อให้ได้มาซึ่งสถานที่ผลิตที่ได้มาตรฐาน ผลิตภัณฑ์อาหารที่ถูกสุขลักษณะและความปลอดภัยของประชาชนผู้บริโภคซึ่งสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยาจะต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้บรรลุถึงเป้าหมายของการคุ้มครองผู้บริโภค ซึ่งเป็นงานภารกิจหลักต่อไป อาหารเป็นสิ่งที่จำเป็นสำหรับมนุษย์ เพราะอาหารเป็นสิ่งที่ทำให้มนุษย์เรามีชีวิตอยู่ได้ ถ้าอาหารดีได้มาตรฐานและปลอดภัยเมื่อ บริโภคเข้าไป ร่างกายมนุษย์จะได้รับประโยชน์อย่างเต็มที่จากอาหารนั้น แต่ถ้าอาหารไม่ดี ไม่ปลอดภัยก็อาจก่อให้เกิดอันตรายต่อชีวิต ได้ หนทางหนึ่งที่จะเป็นการเพิ่มมาตรฐานของอาหารและเพิ่มความปลอดภัยของผู้ประกอบการในการผลิตอาหาร นั่นคือ การนำเอาหลักเกณฑ์วิธีการที่ดีในการผลิต หรือ GMP (Good Manufacturing Practice) มาใช้ในการผลิตอาหาร ซึ่งนับว่าเป็นการยกระดับมาตรฐานการผลิตและมาตรฐานความปลอดภัยของอาหารมากขึ้น และผลสุดท้ายจะตกอยู่กับผู้บริโภค เพราะจะทำให้ ผู้บริโภคได้บริโภค อาหารที่มีคุณค่า สมประโยชน์ และมีความปลอดภัยยิ่งขึ้น (กัลยาณี ติประเสริฐวงศ์. 2542 : 1-2, 24-29)

Good Manufacturing Practice (GMP)

หมายถึง หลักเกณฑ์และวิธีการที่ดี ในการผลิตอาหาร ซึ่งปรากฏอยู่ใน Code of Federal Regulation ของประเทศสหรัฐอเมริกา ฉบับที่ 21 ตอนที่ 110 (21 CFR part 110) ว่าด้วยสุขลักษณะ ในการผลิตอาหารทั่วไป (General GMP) และเทียบได้กับมาตรฐานสากล ของหน่วยงานมาตรฐานอาหารระหว่างประเทศ (Codex) ซึ่งเรียกว่า ข้อกำหนดหลักเกณฑ์ทั่วไปเกี่ยวกับสุขลักษณะอาหาร (Recommended International Code of Practice General Principle of Food Hygiene)

กระทรวงสาธารณสุข ได้นำเกณฑ์ GMP มาประยุกต์และกำหนดไว้ในประกาศกระทรวงสาธารณสุข เรื่อง วิธีการผลิต เครื่องมือเครื่องใช้ในการผลิต และการเก็บรักษาอาหาร เพื่อบังคับให้ผู้ประกอบการต้องปฏิบัติตาม โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ เพื่อยกระดับมาตรฐานการผลิต และมาตรฐานความปลอดภัยอาหาร รวมทั้งเป็นการพัฒนามาตรฐานการผลิตอาหาร ในประเทศไทยให้ เป็นที่ยอมรับในระดับสากล และยังเป็นการสร้างความมั่นใจและคุ้มครองผู้บริโภค

GMP ที่นำมาเป็นมาตรการบังคับใช้นี้ ยึดตามมาตรฐานสากลของ Codex (Codex standard) โดยมีการควบคุมกระบวนการผลิตขั้นต้น การออกแบบและสิ่งอำนวยความสะดวก การควบคุมการปฏิบัติงาน การบำรุงรักษาและการสุขาภิบาล สุขลักษณะส่วนบุคคล การขนส่ง ข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และการสร้างความเข้าใจให้ผู้บริโภค และการฝึกอบรม ซึ่งประเทศไทยได้มีการปรับลดรายละเอียดบางส่วนให้เหมาะสม โดยที่ยังคงสอดคล้องกับหลักเกณฑ์สากล เพื่อให้สามารถปฏิบัติได้ในสถานการณ์จริง สำหรับผลิตภัณฑ์อาหารที่ผลิตเพื่อการบริโภคภายในประเทศ และเพื่อการส่งออก

หลักเกณฑ์ GMP ที่กำหนดเป็นกฎหมาย ปรากฏใน บัญชีแนบท้ายประกาศกระทรวงสาธารณสุข (ฉบับที่ 193) พ.ศ. 2543 เรื่อง วิธีการผลิต เครื่องมือเครื่องใช้ในการผลิต และการเก็บรักษาอาหาร มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. สถานที่ตั้งและอาคารผลิต ต้องอยู่ในที่ที่ไม่ทำให้อาหารที่ผลิตเกิดการปนเปื้อนได้สถานที่ที่ตั้งตัว ไม่ปล่อยให้มีสารสิ่งที่ไม่ใช่แล้ว หรือสิ่งปนเปื้อนอันอาจเป็นแหล่งเพาะพันธุ์สัตว์ และแมลง รวมทั้งเชื้อโรคต่าง ๆ อยู่ห่างจากบริเวณหรือสถานที่ที่มีฝุ่นมากผิดปกติ ไม่อยู่ใกล้กับสถานที่น่ารังเกียจ บริเวณพื้นที่ตั้งตัวอาคารไม่มีน้ำขังและและสกปรก และมีที่ระบายน้ำเพื่อให้ไหลลงสู่ทางระบายน้ำสาธารณะ ในกรณีที่สถานที่ตั้งตัวอาคาร ซึ่งใช้ผลิตอาหารอยู่ติดกับบริเวณที่มีสภาพไม่เหมาะสม ต้องมีกรรมวิธีที่มีประสิทธิภาพในการป้องกัน และกำจัดแมลงและสัตว์นำโรค ตลอดจนฝุ่นผง และสาเหตุของการปนเปื้อนอื่น ๆ นอกจากนี้อาคารผลิตต้องมีขนาดเหมาะสม มีการออกแบบและก่อสร้างในลักษณะที่สะดวกต่อการซ่อมบำรุงและรักษาความสะอาด รวมทั้งสะดวกในการปฏิบัติงาน โดยพื้น ฝาผนัง และเพดานของอาคารสถานที่ผลิต ต้องก่อสร้างด้วยวัสดุที่คงทน เรียบ ทำความสะอาด และซ่อมแซมให้อยู่ในสภาพที่ดีตลอดเวลา ต้องแยกบริเวณผลิต

อาหารออกเป็นสัดส่วน ไม่ปะปนกับที่อยู่อาศัย ต้องมีมาตรการป้องกันสัตว์ และแมลงไม่ให้เข้าในบริเวณอาคารผลิต มีพื้นที่เพียงพอที่จะติดตั้งเครื่องมือ และอุปกรณ์ที่ใช้ในการผลิต และแบ่งแยกพื้นที่การผลิตเป็นสัดส่วน เพื่อป้องกันการปนเปื้อน จัดให้มีแสงสว่าง และการระบายอากาศที่เหมาะสมเพียงพอ สำหรับการปฏิบัติงานภายในอาคารผลิต

2. เครื่องมือ เครื่องจักร และอุปกรณ์ในการผลิต พื้นผิวสัมผัสกับอาหารต้องทำจากวัสดุที่ไม่ทำปฏิกิริยากับอาหาร อันอาจเป็นอันตรายต่อผู้บริโภค ทำความสะอาดง่าย โดยมีความสูงเหมาะสมและมีเพียงพอในการปฏิบัติงาน การออกแบบติดตั้งเครื่องมือ เครื่องจักรและอุปกรณ์ที่ใช้เหมาะสม และคำนึงถึงการปนเปื้อนที่อาจเกิดขึ้น รวมทั้งสามารถทำความสะอาดตัวเครื่องมือ เครื่องจักร และบริเวณที่ติดตั้งได้ง่ายและทั่วถึง เครื่องมือ เครื่องจักร และอุปกรณ์ในการผลิต ต้องเพียงพอต่อการปฏิบัติงาน

3. การควบคุมกระบวนการ การจะต้องมีการควบคุมดำเนินงานทุกขั้นตอนตามหลักสุขาภิบาลที่ดีตั้งแต่การตรวจรับวัตถุดิบ และส่วนผสมในการผลิตอาหาร การขนย้าย การจัดเตรียมการผลิต การบรรจุ การเก็บรักษาอาหารและการขนส่ง วัตถุดิบและส่วนผสมในการผลิตอาหาร ต้องมีการคัดเลือกให้อยู่ในสภาพที่สะอาด มีคุณภาพดี เหมาะสำหรับการใช้ในการผลิตอาหารสำหรับบริโภค ต้องล้างหรือทำความสะอาดตามความจำเป็นเพื่อขจัดสิ่งสกปรก หรือสิ่งปนเปื้อนที่อาจติดหรือปนมากับวัตถุดิบ ๆ และต้องเก็บรักษาวัตถุดิบ ภายใต้อากาศที่ป้องกันการปนเปื้อน มีการหมุนเวียนสต็อกของวัตถุดิบ และส่วนผสมอาหารอย่างมีประสิทธิภาพ ภาชนะบรรจุอาหาร และภาชนะที่ใช้ในการขนถ่ายวัตถุดิบ และส่วนผสมในการผลิตอาหาร นำใช้ในการกระบวนการผลิตจะต้องมีคุณภาพมาตรฐาน ตามประกาศกระทรวงสาธารณสุข ดำเนินการควบคุมกระบวนการผลิตทั้งหมด ให้อยู่ภายใต้สภาวะที่เหมาะสม จัดทำบันทึก และรายงานผลการตรวจวิเคราะห์ผลิตภัณฑ์ ชนิดและปริมาณการผลิตของผลิตภัณฑ์และวันเดือนปีที่ผลิตโดยเก็บบันทึกและรายงานไว้อย่างน้อย 2 ปี

4. การสุขาภิบาล น้ำที่ใช้ภายในโรงงาน ต้องเป็นน้ำสะอาด และจัดให้มีการปรับคุณภาพน้ำตามความจำเป็น จัดให้มีห้องส้วมและอ่างล้างมือหน้าห้องส้วมให้เพียงพอสำหรับผู้ปฏิบัติงาน และถูกต้องตามสุขลักษณะ มีอุปกรณ์ในการล้างมืออย่างครบถ้วน และต้องแยกต่างหากจากบริเวณผลิต หรือไม่เปิดสู่บริเวณผลิตโดยตรง จัดให้มีอ่างล้างมือในบริเวณผลิตให้เพียงพอ และมีอุปกรณ์การล้างมืออย่างครบถ้วน มีวิธีการป้องกัน และกำจัดสัตว์และแมลง จัดให้มีภาชนะรองรับขยะมูลฝอยที่มีฝาปิดในจำนวนที่เพียงพอ และมีระบบกำจัดขยะมูลฝอยที่เหมาะสม จัดให้มีทางระบายน้ำทิ้งและสิ่งโสโครกอย่างมีประสิทธิภาพ เหมาะสม และไม่ก่อให้เกิดการปนเปื้อนกลับเข้าสู่กระบวนการผลิตอาหาร

5. การบำรุงรักษาและการทำความสะอาด ตัวอาคารที่ผลิตต้องทำความสะอาด และรักษาให้อยู่ในสภาพสะอาดถูกสุขลักษณะ โดยสม่ำเสมอ ต้องทำความสะอาด คูแฉะและเก็บรักษา

เครื่องมือ เครื่องจักร และอุปกรณ์ในการผลิต ให้อยู่ในสภาพที่สะอาดทั้งก่อนและหลังการผลิต สำหรับชิ้นส่วนของเครื่องมือเครื่องจักรต่าง ๆ ที่อาจจะเปื้อนแหล่งสะสมจุลินทรีย์ หรือก่อให้เกิดการปนเปื้อนอาหาร สามารถทำความสะอาดด้วยวิธีที่เหมาะสมและเพียงพอ พื้นผิวของเครื่องมือและอุปกรณ์การผลิตที่สัมผัสกับอาหาร ต้องทำความสะอาดอย่างสม่ำเสมอ เครื่องมือเครื่องจักรและอุปกรณ์ในการผลิต ต้องมีการตรวจสอบและบำรุงรักษาให้อยู่ในสภาพใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพสม่ำเสมอ การใช้สารเคมีที่ใช้ล้างทำความสะอาด ตลอดจนเคมีวัตถุที่ใช้เกี่ยวกับการผลิต อยู่ภายใต้เงื่อนไขที่ปลอดภัย และการเก็บรักษาวัตถุดิบดังกล่าวจะต้องแยกเป็นสัดส่วนและปลอดภัย

6. บุคลากรและสุขลักษณะของผู้ปฏิบัติงาน ผู้ปฏิบัติงานในบริเวณผลิตต้องไม่เป็นโรคติดต่อหรือโรคนำรังเกียจตามที่กำหนดโดยกฎกระทรวง หรือมีบาดแผลอันอาจก่อให้เกิดการปนเปื้อนของผลิตภัณฑ์ พนักงานต้องสวมเสื้อผ้าที่สะอาด และเหมาะสมต่อการปฏิบัติงาน ล้างมือก่อนเริ่มปฏิบัติงานและหลังการปนเปื้อน ใช้ถุงมือที่อยู่ในสภาพสมบูรณ์ และสะอาดถูกสุขลักษณะ ทำด้วยวัสดุที่ไม่มีสารละลายหลุดออกมาปนเปื้อนอาหาร และของเหลวซึมผ่านไม่ได้ กรณีไม่สวมถุงมือ ต้องมีมาตรการให้คนงานล้างมือ เล็บ แขนให้สะอาด ไม่สวมใส่เครื่องประดับต่าง ๆ ขณะปฏิบัติงาน และดูแลสุขลักษณะอนามัยของมือ และเล็บให้สะอาดอยู่เสมอ สวมหมวก หรือผ้าคลุมผม หรือตาข่าย มีการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ ผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับสุขลักษณะทั่วไป และความรู้ทั่วไปในการผลิตอาหารตามความเหมาะสม

ดังนั้นการผลิตอาหารจึงต้องคำนึงถึงคุณภาพ และความปลอดภัยไปพร้อมกัน การดำเนินงานด้านความปลอดภัยอาหารสามารถทำได้โดยปฏิบัติตามเกณฑ์ขั้นพื้นฐาน ที่จำเป็นต้องควบคุมในการผลิตเพื่อให้ถูกต้องตามสุขลักษณะ โดยใช้หลัก GMP รวมทั้งการป้องกัน ควบคุม และกำจัดอันตราย ในอาหารโดยการจัดทำระบบ HACCP เพื่อให้สามารถผลิตอาหารได้อย่างปลอดภัย อันจะทำให้เกิดความเชื่อมั่นแก่ผู้บริโภค นำไปสู่การพัฒนาธุรกิจ และเพิ่มศักยภาพการแข่งขันทั้งในประเทศ รวมทั้งการยกระดับการผลิตเพื่อให้สามารถแข่งขันทางการค้ากับประเทศ โดยหลักมาตรฐานสากล (นภาพร เชี่ยวชาญ .2543 : 1-4)

หลักการในโรงงานผลิตอาหาร

การนำหลักการที่ดีในการผลิตอาหารและ HACCP มาใช้จะทำให้สามารถลดการควบคุมการติดตาม การชักตัวอย่าง โดยทำเฉพาะเท่าที่จำเป็นที่จุดวิกฤตต่างๆ ในกระบวนการผลิต การติดตามที่จุดวิกฤตที่ต้องควบคุมนี้เป็นการประเมินกระบวนการผลิตไปด้วย (in-process evaluation หรือ in-process control) อย่างไรก็ตาม วิธีการที่ใช้ควรเป็นวิธีที่ได้ผลรวดเร็ว เพื่อที่จะทำให้สามารถควบคุมหรือแก้ไขก่อนที่จะเกิดปัญหาหรืออันตรายจากจุลินทรีย์ ดังนั้นวิธีการที่จะใช้ได้ดีคือ การสังเกต

ด้วยตา การวัดทางฟิสิกส์และเคมีในเรื่องอุณหภูมิ ความสะอาด ฯลฯ การใช้วิธีการทดสอบทางจุลชีววิทยาในวัตถุประสงค์ของการควบคุมนี้ค่อนข้างจะจำกัดเพราะต้องใช้เวลานาน แต่ในปัจจุบันก็มีผู้พัฒนาวิธีการใหม่ๆ ที่รวดเร็วยิ่งขึ้น ซึ่งอาจจะนำมาใช้ได้

หลักเกณฑ์และวิธีการที่ดีในการผลิตอาหารให้อุณหภูมิสูงลักษณะดังต่อไปนี้

อาจเป็นแนวทางสำหรับใช้ประกอบการพิจารณาในการตัดสินใจ กระบวนการผลิต กรรมวิธี ความเพียบพร้อม และการควบคุมการผลิตอาหาร ตลอดจนการบรรจุและเก็บรักษาอาหาร ของโรงงานผลิตอาหารแต่ละแห่งอยู่ในสถานะที่เหมาะสม อันจะทำให้อาหารที่ผลิตขึ้นถูก อุณหภูมิสูงและบริโภคได้โดยปลอดภัย

1. อาคารสถานที่และพื้นที่การผลิต

1.1 พื้นที่ซึ่งใช้ในการดำเนินการผลิต ต้องอยู่ในสถานะที่จะไม่ทำให้อาหารที่ผลิต เกิด การปนเปื้อนได้ง่าย โดย

1.1.1 บริเวณที่ผลิตและบริเวณใกล้เคียง จะต้องไม่มีการเก็บรักษาเครื่องมือ เครื่องใช้หรืออุปกรณ์ ในการผลิตต่างๆ ในลักษณะที่ไม่เหมาะสมหรือปล่อยให้มีการสะสมสิ่งที่ไม่ ใช้แล้วและขยะมูลฝอยอันอาจ เป็นแหล่งเพราะพันธุ์แมลงและเชื้อโรคต่างๆ ขึ้นได้

1.1.2 อยู่ไกลจากบริเวณที่มีถนน ทางเดิน สนาม หรือสถานที่จอดรถ ที่มีฝุ่นมาก ผิดปกติ อันอาจเป็นแหล่งที่ทำให้เกิดมีการปนเปื้อนกับอาหารที่ผลิตขึ้นได้

1.1.3 มีระบบการระบายน้ำที่เหมาะสม โดยไม่มีน้ำขังแฉะและสกปรก

1.1.4 สาธารณูปโภค ต้องแหล่งน้ำใช้ที่ดี พิจารณาทั้งคุณภาพและปริมาณน้ำที่ต้อง ใช้การกำจัดของเสียต้องทำอย่างถูกต้อง ให้เป็นไปตามข้อกำหนดทางกฎหมายและถูกสุขลักษณะ สำหรับโรงงานผลิตอาหาร มีแหล่งไฟฟ้าที่เพียงพอกับการใช้งาน มีแหล่งไฟฟ้าสำรองเนื่องจากมี ผลต่อทั้งคุณภาพและความปลอดภัยของอาหาร

1.1.5 ความสะอาดในการขนส่งวัตถุดิบและผลิตภัณฑ์สำเร็จรูป เพื่อให้มีวัตถุดิบที่มีคุณภาพ โรงงานควรตั้งทำเลที่ใกล้แหล่งวัตถุดิบ และควรมีทางคมนาคมที่สะดวกในการขนส่ง

ในกรณีที่พื้นที่ซึ่งใช้ในการผลิตอาหารอยู่ติดกับบริเวณที่มีสภาพไม่เหมาะสมตามข้อ 1.1.1 – 1.1.3 จะต้องมีการระมัดระวัง ในการตรวจสอบเป็นพิเศษ เพื่อกำหนดให้โรงงานผลิตอาหาร มีมาตรการซึ่งมีประสิทธิภาพในการจัดแมลงและสัตว์นำโรคตลอด จนฝุ่นผงและเชื้อจุลินทรีย์อัน เป็นสาเหตุของการปนเปื้อน

1.2 อาคารสถานที่ผลิตจะต้องมีขนาดพอเหมาะ มีการออกแบบและก่อสร้างใน ลักษณะที่
ง่ายแก่การทะนุบำรุงสภาพ และรักษาความสะอาดในกระบวนการผลิตอาหาร โดย

1.2.1 จัดให้มีพื้นที่มากพอที่จะติดตั้งเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้ในการผลิต มี
 สถานที่เก็บวัตถุดิบและสิ่งอื่นที่จำเป็น ต้องใช้ในการผลิต พื้น ฝาผนัง และเพดานของอาคารสถานที่
 ผลิตต้องก่อสร้างด้วยวัสดุที่ทนทาน ทำความสะอาดและซ่อมแซมได้ง่าย สำหรับสิ่งอื่นๆ เช่น ท่อน้ำ
 ท่อระบายอากาศ สายไฟฟ้า ฯลฯ จะต้องไม่อยู่สภาพที่ก่อให้เกิดการปนเปื้อนกับอาหารขึ้นได้
 บริเวณที่ทำงาน และทางเดินต้องกว้างพอ ที่คนงานสามารถทำงานได้โดยสะดวก

1.2.2 จัดให้มีการแบ่งแยกพื้นที่การผลิตเป็นส่วน เพื่อป้องกันการปนเปื้อนอัน
 จะเกิดกับอาหารที่ผลิตขึ้น

1.2.3 การวางผังโรงงาน บริเวณผลิตรวมทั้งห้องสำหรับสิ่งอำนวยความสะดวก
 ต่างๆ ให้เหมาะสมและถูกสุขลักษณะ โดยรูปแบบขึ้นกับประเภทผลิตภัณฑ์อาหาร เนื้อที่โรงงาน
 กฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง และงบประมาณ บริเวณที่มีโอกาสนำสิ่งปนเปื้อน เข้าสู่บริเวณผลิต เช่น
 สำนักงาน ห้องน้ำ ห้องส้วม ห้องอาหาร ห้องปฏิบัติการไม่ควรมีประตูที่เปิดเข้าสู่บริเวณผลิต
 โดยตรง หากจำเป็นต้องเข้าสู่บริเวณผลิตอาหารควรเปลี่ยนเสื้อผ้าและล้างมือตามข้อกำหนดของ
 บริเวณผลิตอาหารในแต่ละพื้นที่ เพื่อป้องกัน การปนเปื้อนจากพนักงานเหล่านี้

1.2.4 จัดให้มีแสงสว่างอย่างเพียงพอภายในอาคารสถานที่ผลิต เช่น บริเวณที่ผลิต
 อาหารและตรวจควบคุมคุณภาพอาหาร บริเวณที่มีการเก็บรักษาอาหาร หรือส่วนผสมที่ใช้ในการ
 ผลิตอาหาร บริเวณสถานที่เก็บของ ห้องแต่งตัว ห้องสุขา อ่างล้างมือ ล้างหน้า และอื่นๆ แห่งที่มีการ
 ทำความสะอาดเครื่องมือเครื่องใช้ อุปกรณ์ ตลอดจนภาชนะที่ใช้ในการผลิตอาหาร

1.2.5 จัดให้มีการระบายอากาศที่เหมาะสม หรือมีเครื่องมืออุปกรณ์ที่ใช้กำจัดหรือ
 ลดกลิ่น คาว และไอระเหยอื่น ๆ รวมทั้งไอน้ำ ภายในบริเวณพื้นที่การผลิต เครื่องมืออุปกรณ์หรือ
 ระบบระบายอากาศดังกล่าวจะต้องไม่เป็นสาเหตุที่ทำให้เกิดการปนเปื้อนกับอาหาร

1.2.6 จัดให้มีการป้องกันสัตว์ประเภทต่างๆ เช่น นก สัตว์เลี้ยง หนู แมลง เป็นต้น
 โดยไม่ให้เข้าไปในบริเวณสถานที่ผลิต อาจทำตะแกรงหรือตาข่ายและมุ้งลวดติดเอาไว้ ณ บริเวณ
 ช่องทางต่าง ๆ ที่ติดต่อกับภายนอกตามความจำเป็นที่เหมาะสม

2. เครื่องมือเครื่องใช้และอุปกรณ์การผลิต

2.1. เครื่องมือเครื่องใช้และอุปกรณ์การผลิต

2.2.เหมาะสมกับวัตถุประสงค์ในการใช้

2.3 ออกแบบและจัดทำขึ้นโดยใช้วัสดุที่เหมาะสม สามารถทำความสะอาดได้ง่าย

2.4 เก็บรักษาไว้ในสภาพที่เหมาะสม การออกแบบติดตั้ง การใช้เครื่องมือและอุปกรณ์ในการผลิตจะต้องระมัดระวัง

มิให้น้ำมันหล่อลื่นน้ำมันเชื้อเพลิง ผงหรือเศษโลหะ น้ำที่ไม่สะอาด หรือสิ่งอื่นๆ เกิดการปนเปื้อนกับอาหารเครื่องมือทุกชิ้นจะต้องติดตั้งในลักษณะที่เหมาะสม สามารถทำความสะอาด ตัวเครื่องมือและบริเวณที่ตั้งเครื่องมือได้ง่ายและทั่วถึง ตลอดจนมีการปฏิบัติอย่างสม่ำเสมอ

3. ความเพียบพร้อมทางด้านสุขาภิบาล

สุขาภิบาล หมายถึง การระวังรักษาเพื่อความสุข ปราศจากโรคในอาคารสถานที่ผลิตแต่ละแห่งจะต้องมีเครื่องมือและอุปกรณ์ เพื่อการสุขาภิบาลอันเหมาะสมดังต่อไปนี้

3.1 จัดให้มีน้ำจากแหล่งที่เหมาะสมและมีปริมาณเพียงพอสำหรับใช้ในกระบวนการการผลิต ตลอดจนการอื่นๆ ที่จำเป็น น้ำที่ใช้ในกระบวนการผลิตหรือที่มีการสัมผัสกับอาหารหรือพื้นที่ผิวสัมผัสกับอาหาร จะต้องมีความเหมาะสม ของน้ำบริโภค และต้องมีน้ำสะอาดที่มีอุณหภูมิเหมาะสมเพื่อการผลิตการทำความสะอาดเครื่องมือและอุปกรณ์การผลิตหรือภาชนะบรรจุอาหาร

3.2 จัดให้มีระบบการกำจัดขยะมูลฝอยที่เหมาะสมและเพียงพอ

3.3 จัดให้มีท่อน้ำ ทางระบายน้ำโสโครกที่มีขนาด รูปแบบเหมาะสม และมีการติดตั้งกำหนดแนวทาง ตลอดจนการดูแลและรักษา ในลักษณะที่

3.3.1 สามารถส่งน้ำสะอาดในปริมาณที่มากพอเพียงพอไปยังจุดต่างๆ ทั่วบริเวณอาคารสถานที่ผลิตแห่งนั้น

3.3.2 สามารถระบายน้ำทิ้งและสิ่งโสโครกจากบริเวณต่างๆ ของอาคารสถานที่ผลิตออกสู่ภายนอกได้อย่างเหมาะสม

3.3.3 ไม่เป็นแหล่งที่ก่อให้เกิดการปนเปื้อนกับอาหาร ผลิตภัณฑ์อาหาร หรือส่วนผสมที่ใช้ในการผลิตอาหาร น้ำสะอาด เครื่องมือและอุปกรณ์การผลิต ตลอดจนไม่ก่อให้เกิดสภาวะที่ผิดสุขลักษณะขึ้น

3.3.4 สามารถระบายน้ำจากพื้นอาคารในบริเวณที่มีการผลิตและส่วนอื่นของอาคาร สถานที่ผลิตได้อย่างเหมาะสม โดยเฉพาะ บริเวณที่อาจมีน้ำท่วมขังในเวลาทำความสะอาด

3.4 จัดให้มีห้องน้ำห้องส้วมที่มีอ่างล้างหน้าเพียงพอสำหรับผู้ปฏิบัติงานในสถานที่แห่งนั้น ห้องน้ำห้องส้วม จะต้องอยู่ในสภาพที่เหมาะสม ตามหลักการ สุขาภิบาลที่ดี มีเครื่องมือเครื่องใช้ที่จำเป็นครบถ้วนและ ไม่อยู่ในสภาพ ที่ชำรุดใช้การไม่ได้ หรือสกปรกรกรุงรัง ประตูห้องน้ำห้องส้วม จะต้องไม่เปิดออกโดยตรงสู่บริเวณพื้นที่การผลิต

3.5 จัดให้มีที่ล้างมือตามสถานที่ต่างๆ อย่างเพียงพอและอยู่ใน สภาพที่เหมาะสมกล่าวคือมี น้ำสะอาด สบู่ล้างมือ และกระดาษ หรือ ผ้าเช็ดมือ หรืออุปกรณ์สำหรับทำให้มือแห้งหลังจากล้างแล้ว เป็นต้น

4. การรักษาสุขลักษณะ

สัญลักษณ์ หมายความว่า ลักษณะการจัดสิ่งต่างๆ เพื่อให้อาหารสะอาดปลอดภัยและต้อง ถูกต้องตามหลักอนามัย การรักษาสุขลักษณะ ได้แก่

4.1 ตัวอาคารสถานที่ผลิต สิ่งก่อสร้างภายใน ตลอดจนเครื่องมืออุปกรณ์และส่วนต่างๆ ของ สถานที่ผลิตต้องอยู่ในสภาพที่เหมาะสม ไม่ชำรุดเสียหายหรือสกปรกรกรุงรัง การทำความสะอาด ภายในบริเวณโรงงาน ต้องปฏิบัติในลักษณะที่ไม่ก่อให้เกิดการปนเปื้อน กับอาหาร หรือพื้นผิวที่ สัมผัสกับอาหาร

ผงซักฟอกหรือน้ำยาที่ใช้ทำความสะอาด ต้องปลอดภัยตลอดจนมีประสิทธิภาพสำหรับ วัตถุประสงค์ในการใช้นั้นๆ ในกรณีที่ต้องใช้วัตถุมีพิษในการทำความสะอาดหรือการรักษา สุขลักษณะของบริเวณสถานที่ผลิต พื้นที่ผลิต เครื่องมืออุปกรณ์การผลิต หรือการอื่นที่เกี่ยวข้องกับ การผลิตอาหารต้องแสดงเอกลักษณ์ของวัตถุมีพิษนั้น ไว้ ให้ชัดเจน ต้องแยกเก็บ รักษาไว้ต่างหาก และมีวิธีการใช้ที่สามารถป้องกันการเกิดอันตรายใดๆ ขึ้น

4.2 ต้องไม่มีสัตว์อื่นใดนอกเหนือไปจากที่ใช้เป็นวัตถุดิบในกระบวนการผลิตเข้ามาใน บริเวณอาคารสถานที่ผลิต และต้องมีวิธีการป้องกันกำจัดสัตว์และแมลงที่ก่อให้เกิดความรำคาญ หรือเป็นเหตุให้เกิดการปนเปื้อนกับอาหาร เช่น นก หนู สัตว์ทะเลชนิดอื่น แมลงสาบ มด แมลงวัน เป็นต้น

การใช้ยาฆ่าแมลงในบริเวณสถานที่ผลิต ให้ทำได้เฉพาะที่มีการควบคุมโดยใกล้ชิดและมีมาตรการป้องกันปนเปื้อนกับอาหาร

4.3 จัดให้มีภาชนะรองรับขยะมูลฝอย ที่มีฝาปิดจำนวนที่เพียงพอ และมีระบบจำกัดขยะมูลฝอยที่เหมาะสม มีการแยกประเภทของขยะ คือ

4.3.1 ขยะเปียกหรือขยะสด มักส่งกลิ่นได้ ควรนำออกไปจากบริเวณผลิตใส่ถุงขยะและรัดปากถุงให้สนิท ทิ้งไว้ในบริเวณที่มีหลังคาและประตูปิดเพื่อป้องกันสัตว์เข้าคุ้ยเขี่ย บริเวณจัดเก็บขยะ ควรอยู่ห่างจากตัวอาคารการผลิต ขยะบางชนิด ไม่นิยมนำไปเผาทำลายเนื่องจากสิ้นเปลืองพลังงานเป็นจำนวนมากอาจนำไปใช้ประโยชน์ได้หลายอย่างเช่น เปลือกกุ้งสามารถนำไปผลิต เป็นสาร ไคโตซาน (Chitosan)ซึ่งใช้เป็นวัตถุดิบในอุตสาหกรรมหลายอย่าง เช่น เครื่องสำอาง สิ่งทอ เป็นต้น

4.3.2 ขยะแห้ง ควรลดขนาดของขยะลงก่อนเพื่อให้จัดทิ้งหรือนำไปขายต่อได้ โดยง่าย บริเวณจัดเก็บขยะประเภทนี้ ต้องเป็นระเบียบ และสะอาดรวมทั้งมีการกำจัดอย่างต่อเนื่อง เพื่อป้องกันไม่ให้เป็นแหล่งชุกชุมของสัตว์นำโรคต่างๆ

4.3.3 ขยะมีพิษ หากมีปริมาณมากเกินไป ควรทิ้งในภาชนะรองรับขยะพิษที่ทางหน่วยงานรัฐจัดเตรียมไว้ให้ตามเขตต่างๆ แต่ถ้าหากมีปริมาณมากควรติดต่อหน่วยงานของรัฐหรือบริษัทที่มีความเชี่ยวชาญในการกำจัดขยะพิษ เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดการปนเปื้อน สู่สิ่งแวดล้อม (สุวิมล กิริติพิบูล, 2543)

4.4 จัดให้มีการทำความสะอาดพื้นผิวของเครื่องมือและอุปกรณ์การผลิตที่สัมผัสกับอาหาร อย่างสม่ำเสมอตลอดเวลา สิ่งของที่ใช้เพียงครั้งเดียวในสถานที่ผลิต เช่น ถ้วยกระดาษ กระดาษเช็ดมือ เป็นต้นต้องจัดให้มีการเก็บรักษาในภาชนะ หรือสถานที่เก็บ ที่เหมาะสม การขนย้าย การจับต้อง หรือทำลาย ต้องทำด้วยความระมัดระวังไม่ให้สิ่งเหล่านั้นกลับมาสัมผัสกับอาหาร และทำให้เกิดการปนเปื้อนขึ้น เพื่อลดจำนวนเชื้อจุลินทรีย์ที่อาจปนลงไปในการอาหาร

จะต้องทำความสะอาดและกำจัดเชื้อจุลินทรีย์ตามบริเวณเครื่องมือและอุปกรณ์การผลิตที่สัมผัสกับอาหารก่อนดำเนินการผลิต หากการผลิตนั้นต้องกระทำอย่างต่อเนื่องกันไป ควรมีการกำหนดช่วงเวลาในการทำความสะอาดและกำจัดเชื้อจุลินทรีย์ไว้อย่างเหมาะสม

4.5 จัดให้มีการเก็บรักษาและการจับต้องเครื่องมือ อุปกรณ์ที่ทำความสะอาดไว้แล้วอย่างเหมาะสม โดยเฉพาะส่วนที่เป็น พื้นผิวสัมผัสกับอาหารจะต้องป้องกันมิให้เปราะเปื้อนกับสิ่งสกปรกและฝุ่นผงต่างๆ

5. กระบวนการผลิตและการควบคุม

การดำเนินงานตามขั้นตอนต่างๆ ตั้งแต่การตรวจรับวัตถุดิบและส่วนผสมในการผลิตอาหาร การขนย้าย การบรรจุ การจำแนกสัดส่วน การจัดเตรียม การผลิต และการเก็บรักษาอาหาร จะต้องเป็นไปตามหลักการสุขาภิบาลที่ดี โดยมีเจ้าหน้าที่รับผิดชอบ ในการตรวจแนะนำ โดยเฉพาะและให้ปฏิบัติดังต่อไปนี้

5.1 วัตถุดิบและส่วนผสมในการผลิตอาหาร ต้องได้รับการตรวจสอบจนเป็นที่แน่ใจว่าสิ่งเหล่านั้นอยู่ในสภาพที่สะอาด มีคุณลักษณะที่ดีเหมาะสมสำหรับการผลิตอาหารสำหรับบริโภค และจะต้องเก็บรักษาไว้ภายใต้สภาวะที่สามารถป้องกันการปนเปื้อนได้ โดยมีการสูญเสียตัวน้อยที่สุดจะต้องทำความสะอาดวัตถุดิบเพื่อขจัดดินทรายหรือสิ่งสกปรกอื่นๆ ที่อาจติดหรือปนมากับวัตถุดิบนั้น ก่อนการเก็บรักษา

5.2 ภาชนะหรือเครื่องมือที่ใช้ในการขนถ่ายวัตถุดิบและส่วนผสมในการผลิตอาหารจะต้องมีสภาพที่เหมาะสม และไม่ก่อให้เกิดการ ปนเปื้อน กับอาหาร

5.3 หากมีการใช้น้ำแข็งในลักษณะซึ่งสัมผัสกับอาหาร น้ำแข็งนั้นจะต้องทำขึ้นจากน้ำบริโภค มีการขนถ่ายและเก็บรักษา ในสภาพที่ถูกสุขลักษณะ

5.4 ในบริเวณที่ดำเนินการผลิตอาหารตลอดจนเครื่องมืออุปกรณ์ต่างๆ ที่ใช้สำหรับผลิตอาหารสำหรับคน ไม่ควรนำไปใช้ ในการผลิตอาหารสำหรับสัตว์หรือผลิตภัณฑ์อื่นๆ ที่มีใช้อาหาร ยกเว้นในกรณีที่มีเหตุผลเชื่อได้ว่า การกระทำเช่นนั้น จะไม่ก่อให้เกิดการปนเปื้อนกับอาหารสำหรับคน

5.5 จัดให้มีการดูแลรักษาเครื่องมืออุปกรณ์ในการผลิตให้อยู่ในสภาพที่ถูก สุขลักษณะ โดยการทำความสะอาดทั้งก่อน และหลังการผลิต และมีการกำจัดเชื้อจุลินทรีย์ตามความจำเป็น บางกรณีอาจต้องถอดแต่ละชิ้นส่วนของเครื่องมือออกมาทำความสะอาดด้วย

5.6 ในกระบวนการผลิตทั้งหมดตลอดจนการบรรจุและการเก็บรักษาอาหาร จะต้องดำเนินการภายใต้สภาวะและการควบคุม ที่เหมาะสมตามความจำเป็นเพื่อลดจำนวนของเชื้อ จุลินทรีย์ รวมทั้งการเกิดสารพิษและการสูญเสียของอาหารให้น้อยที่สุด ซึ่งสภาวะเหล่านี้อาจรวมถึง เวลา อุณหภูมิ ความดันอากาศ ความชื้น อัตราการไหลตลอดจนกระบวนการอื่นๆ เช่น การแช่แข็ง การขจัดน้ำ กระบวนการใช้ความร้อน และการแช่เย็น จะต้องมีการปรับให้พอเหมาะ หากเกิดมีการ

ผิดพลาดของเครื่องจักรกล หรือเกิดความล่าช้า ในกระบวนการผลิต หรือมีการเปลี่ยนแปลงของ อุณหภูมิ ไม่ทำให้ผลิตภัณฑ์อาหารที่ผลิตขึ้นเสียไป

5.7 จัดให้มีการทดสอบว่ามีสารเคมี เชื้อจุลินทรีย์หรือสิ่งที่ไม่พึงประสงค์อื่นๆปนเปื้อนกับ อาหารหรือไม่ เพื่อใช้เป็นเกณฑ์ ในการตัดสินใจลักษณะของสถานที่ผลิต

5.8 กรรมวิธีและวัสดุสิ่งของที่ใช้ในการบรรจุอาหาร จะต้องอยู่ในลักษณะที่ไม่เป็นพาหะ ที่ จะนำสิ่งไม่พึงประสงค์ ปนเปื้อนกับอาหาร และสามารถป้องกันการปนเปื้อนที่อาจเกิดขึ้นกับ อาหารซึ่งบรรจุอยู่ได้

5.9 จะต้องมียี่ห้อหรืออักษรแสดงครั้งที่ผลิตหรือสัญลักษณ์อื่นที่เหมาะสมบนฉลากอาหาร ที่จำหน่าย สำหรับอาหารที่ควบคุม บนฉลากจะต้องระบุข้อความที่กำหนดไว้ในประกาศกระทรวง สาธารณสุขแต่ละฉบับ ทั้งนี้เพื่อให้สามารถติดตาม และเรียกเก็บคืน อาหารที่ผลิตขึ้นบางรุ่น ซึ่งอาจ มีการปนเปื้อนหรืออยู่ในสภาพที่ไม่เหมาะสมสำหรับการบริโภค จัดให้มีการเก็บรักษาอาหาร ที่ ผลิตขึ้นแต่ละครั้งไว้เป็นเวลาพอสมควร รวมทั้งจัดให้มีบัญชีการส่งจำหน่ายผลิตภัณฑ์อาหารแต่ละ ครั้งการผลิตด้วย

5.10 การเก็บรักษาและขนย้ายผลิตภัณฑ์อาหารสำเร็จรูป จะต้องป้องกันการปนเปื้อนที่อาจ เกิดขึ้นกับอาหาร โดยเฉพาะ จากเชื้อจุลินทรีย์ที่ทำให้เกิดโรคหรือเกิดพิษและป้องกันการเสื่อม สลายของอาหารและภาชนะบรรจุด้วย

8. เจ้าหน้าที่ผู้ผลิต

ผู้บริหารโรงงานจะต้องรับผิดชอบและความดูแลดังต่อไปนี้

6.1 ไม่ให้มีผู้ที่เป็นโรคติดต่อ เป็นพาหะของโรคติดต่อ เป็นผี บาดแผลหรืออาการติดเชื้อ ปฏิบัติงานในสถานที่ผลิตอาหาร และให้มีการตรวจสุขภาพอย่างน้อยปีละครั้ง

6.2 เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานทุกคน ในขณะที่ดำเนินการผลิตและมีการสัมผัสโดยตรงกับ อาหารหรือส่วนผสมของอาหาร หรือส่วนใดส่วนหนึ่งของพื้นผิวที่อาจมีการสัมผัสกับอาหาร จะต้อง

6.2.1 ทำความสะอาดร่างกายในสภาพที่เหมาะสม และสวมเสื้อคลุมที่สะอาด

6.2.2 ล้างมือให้สะอาดทุกครั้งก่อนเริ่มปฏิบัติงาน แม้ว่าจะเป็นเพียงแต่ละการ ปฏิบัติ

ในช่วงเวลาสั้นๆ แล้วกลับมาปฏิบัติงานใหม่ หรือในขณะใดก็ตามที่มีมือเกิดสกปรกขึ้น

6.2.3 ถอดเครื่องประดับต่างๆ ออกก่อนการปฏิบัติงาน

6.2.4 ใช้ถุงมือที่สะอาด ถูกสุขลักษณะทำด้วยวัสดุที่ของเหลวซึมผ่านไม่ได้ สำหรับจับต้องและสัมผัสกับอาหาร และพร้อมที่จะนำมาใช้ได้ตลอดเวลา

6.2.6 ไม่เก็บเสื้อผ้า เครื่องใช้ เครื่องดื่มและของกินอื่นๆ ในบริเวณที่ดำเนินการผลิตอาหาร

6.2.7 ระวังไม่ให้เหงื่อไคล ขน ผม เครื่องสำอาง ยาสูบ สารเคมี ตัวอย่างต่างๆ ปนเปื้อนกับอาหาร

6.2.8 ไม่บริโภค สูบบุหรี่ กินหมาก บ้วนน้ำลาย หรือกระทำการอย่างอื่นที่คล้ายคลึงกัน

7. ข้อบกพร่องที่เกิดขึ้นตามธรรมชาติหรือไม่อาจหลีกเลี่ยงได้ ซึ่งไม่ก่อให้เกิดอันตรายต่อผู้บริโภค

7.1 อาหารทุกชนิดแม้ว่าจะผลิตขึ้นถูกต้องตามหลักเกณฑ์และวิธีการผลิตที่ดีแล้ว ก็อาจยังมีข้อบกพร่องที่เกิดขึ้น ตามธรรมชาติหรือไม่อาจหลีกเลี่ยงได้ ซึ่งไม่ก่อให้เกิดอันตรายต่อสุขภาพของผู้บริโภคอยู่ ในการนี้กระทรวงสาธารณสุข ได้กำหนดระดับข้อบกพร่องและปริมาณสารปนเปื้อน ซึ่งยอมให้มีอยู่ในอาหารไว้แล้ว เช่น ปริมาณของโลหะหนักบางชนิด เป็นต้น

7.2 ระดับข้อบกพร่องและปริมาณสารปนเปื้อนซึ่งยอมให้มีดังกล่าว กำหนดขึ้นตามความจำเป็นและความเหมาะสม ข้อกำหนดเหล่านี้ย่อมมีการเปลี่ยนแปลงได้ตามสภาพการณ์ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับพัฒนาการทางด้านเทคโนโลยีและข้อมูลที่ได้รับเพิ่มเติม

7.3 ระดับข้อบกพร่องและปริมาณสารปนเปื้อนที่ยอมให้มีได้ดังกล่าว จะต้องไม่นำมาเป็นข้ออ้างสำหรับการยกเว้น การปฏิบัติเกี่ยวกับการผลิต การขนย้าย การบรรจุ หรือการเก็บรักษาอาหารตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่ดีในการผลิตอาหาร หรือระเบียบ ข้อบังคับอื่นซึ่งกำหนดไว้ในกฎหมายซึ่งผู้ผลิตจำเป็นต้องถือปฏิบัติโดยเคร่งครัด และหากมีหลักฐานที่พบจากการ ตรวจสอบสถานที่ ผลิตอาหารว่ามีการกระทำฝ่าฝืนหลักเกณฑ์หรือระเบียบข้อบังคับดังกล่าวข้างต้น อาจมีผลทำให้อาหารที่ผลิตขึ้นนั้นเป็นอาหารปลอม หรืออาหารไม่บริสุทธิ์ได้ แล้วแต่กรณี แม้ว่าระดับข้อบกพร่องและปริมาณสารปนเปื้อนของอาหารที่ผลิตขึ้นดังกล่าวจะยังอยู่ภายใน ระดับข้อบกพร่องที่เกิดขึ้น ตามธรรมชาติหรือไม่ อาจหลีกเลี่ยงได้ก็ตาม ทั้งนี้ ผู้ผลิตอาหาร จะต้องพยายามโดยทุกวิถีทาง ที่จะทำให้ ข้อบกพร่องของผลิตภัณฑ์อาหารที่ตนผลิตขึ้นมีน้อยที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้

7.4 จะต้องไม่นำเอาอาหารส่วนหนึ่งซึ่งมีข้อบกพร่องและปริมาณสารปนเปื้อนอยู่ในเกณฑ์สูงกว่าระดับที่ยอมมิได้ มาผสมกับอาหารชนิดเดียวกันอีกส่วนหนึ่งซึ่งมีข้อบกพร่องและ

ปริมาณสารปนเปื้อนอยู่ภายในเกณฑ์ที่ยอมรับ (สุวิมล กิริติพิบูล; และ ดุลย์จิรา สุขบุญญสถิตย์. 2543 : 5-20)

6. ประวัติของบริษัท เจ.เอ็ม. อุตสาหกรรมอาหาร จำกัด

จากการพิจารณาถึงประวัติศาสตร์ในส่วนของการพัฒนาการ (EVOLUTIONARY PROCESS) มีความจำเป็นและสำคัญต่อการทำความเข้าใจสภาพการณ์ปัจจุบัน จริยอยู่ความเปลี่ยนแปลงจากผลกระทบขององค์ประกอบต่าง ๆ จากทั้งภายในและภายนอกองค์กร ในแต่ละยุคแต่ละสมัย บางครั้งก็รวดเร็ว บางครั้งก็ล่าช้า แต่ผลพวงของการเปลี่ยนแปลงเหล่านั้น มักจะปรากฏร่องรอยให้สามารถทำความเข้าใจภาพในสภาพปัจจุบันตลอดจนแนวโน้มที่อาจจะเป็นไปได้ในอนาคตที่ดีขึ้น

- 2525 จิตรมาสบริการจัดเลี้ยงอาหารและขายอาหารสวัสดิการในอาคารสำนักงาน ได้ก่อตั้งขึ้นโดยคุณรัชดา ขอประเสริฐและคุณสมใจ นวลฉวี ณ. เลขที่ 65/15 ซอยพหลโยธิน แขวงจระเข้บัว เขตจตุจักร กรุงเทพฯ ในระยะแรกของการดำเนินธุรกิจมีบุคลากรร่วมงานประมาณ 16 คน และได้ขยายธุรกิจสู่ภัตตาคารอาหารไทย จากความชำนาญในด้านอาหารไทย ที่มีรสชาติแบบไทย เป็นที่ต้องการของลูกค้า และตลาดทำให้ประสบความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจเป็นอย่างมาก จึงได้ขยายกิจการและก่อตั้งบริษัท จิตรมาสเทรดดิ้ง จำกัด เลขที่ 2014/9 ซอยพหลโยธิน 34 ถนนพหลโยธิน แขวงลาดยาว เขตจตุจักร
- 2530 ด้วยทุนจดทะเบียน ห้าล้านบาทและผลสำเร็จในการดำเนินธุรกิจด้วยดีอย่างต่อเนื่องจึงมีความจำเป็นต้องผลิตในเชิงอุตสาหกรรมอาหาร
- 2534 ได้ก่อตั้ง บริษัท เจ.เอ็ม. อุตสาหกรรมอาหาร ณ.เลขที่ 30/74-76 หมู่ 7 ถนนลำลูกกา แขวงลาดสวาย เขตลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี ด้วยทุนจดทะเบียน ห้าล้านบาทและสี่ล้านบาท
- 2543 บุคลากร ประมาณ 200 คน กำลังการผลิต 310 ล้านบาทต่อปี โดยมีผลิตภัณฑ์อาหารแช่แข็งสำเร็จรูป อาหารกึ่งสำเร็จรูป เครื่องแกงและเครื่องปรุงสำเร็จรูป และเพื่อให้การตลาด และขายสอดคล้องกับกำลังการผลิต บริษัท จิตรมาสเคเทอริง จำกัด จึงได้ก่อตั้งขึ้นในปีเดียวกันด้วยทุนจดทะเบียน หนึ่งล้านบาท เพื่อขยายธุรกิจสู่การบริการเพิ่มขึ้นในรูปแบบสาขาหรือคิ้อดในนามคิวซีน เอ็กเพรส จาก

วิสัยทัศน์ที่ต้องการเป็นหนึ่งในการผลิตและบริการอาหาร และอาหารสำเร็จรูปแช่เย็นและแช่แข็งสำเร็จรูป

- 2548 บริษัท เจ.เอ็ม.อุตสาหกรรมอาหาร จึงได้นำเทคโนโลยีในการผลิตและระบบการบริหารที่ทันสมัยเข้ามาใช้บริหารงานในปัจจุบันอย่างเต็มรูปแบบไม่ว่าระบบ ISO, GMP/HACCP, BSC & KPI, TPM, TQM เพื่อเป็นการรับประกันคุณภาพ และผลิตภัณฑ์และบริการที่เป็นเลิศแก่ลูกค้าของบริษัท

บริษัทได้เจริญเติบโตก้าวหน้ามาโดยตลอด พร้อมกับการสะสมชื่อเสียงในด้านผู้ชำนาญการผลิตอาหารไทย เครื่องแกงและเครื่องปรุงสำเร็จรูปเพื่อการขายทั้งในประเทศ และส่งออกต่างประเทศ ด้วยคุณภาพของผลิตภัณฑ์และบริการในระดับมาตรฐานสากล โดยได้รับการรับรองคุณภาพมาตรฐาน ISO:9001/2000, GMP/HACCP

อย่างไรก็ตามในสภาพการณ์เศรษฐกิจ การเมือง การตลาดในปัจจุบันที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว และมีผลกระทบอย่างมากต่อการดำเนินธุรกิจ ประกอบกับความสลับซับซ้อนมากขึ้นขององค์กร (COMPLEX ORGANIZATION) ยิ่งทำให้ความรู้ ความเข้าใจ ในกระบวนการบริหารจัดการ (MANAGERIAL PATTERN) เป็นสิ่งจำเป็น และสำคัญที่จะต้องได้รับการเอาใจใส่ดูแลและพัฒนาให้เหมาะสมกับการดำเนินธุรกิจของบริษัท เพื่อความอยู่รอด และการเจริญเติบโตของบริษัทต่อไป (ORGANIZATION SURVIVAL & GROWTH)

บริษัท เจ.เอ็ม.อุตสาหกรรมอาหาร จำกัด ประกอบไปด้วย เจ้าหน้าที่ทั้งหมดประมาณ 185 คน โดยมีสาขาทั้งหมดที่สังกัดบริษัท เจ.เอ็ม.อุตสาหกรรมอาหาร จำกัดทั้งสิ้น 3 สาขาด้วยกัน ซึ่งในแต่ละสาขาก็ทำหน้าที่ต่างกัน ดังนี้

1. สำนักงานใหญ่บางเขน

ตั้งอยู่ที่ 2014/7 ซอยพหลโยธิน 34 ถนนพหลโยธิน ลาดยาว จตุจักร กรุงเทพฯ

ทำหน้าที่เป็นฝ่ายขายในประเทศ และ ฝ่ายขายต่างประเทศ มีพนักงานทั้งสิ้นประมาณ 20 คน

2. โรงงาน เจ.เอ็ม.อุตสาหกรรมอาหาร จำกัด

ตั้งอยู่ที่ 30/74-76 หมู่ 7 ถนนลำลูกกา ตำบล ลาดสวาย อำเภอ ลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี

มีพนักงานทั้งสิ้นประมาณ 200 คน ทำหน้าที่เป็น

1. ฝ่ายโรงงาน

- แผนกบุคคล/ธุรการ

- แผนกพัฒนาระบบ/สารสนเทศ
- 2. ฝ่ายผลิต
 - แผนกเบเกอรี่
 - แผนกอาหารสำเร็จรูป
 - แผนกซอสและบรรจุเส้น
 - แผนกซ่อมบำรุง
 - แผนกคลังสินค้าและจัดส่ง
 - แผนกวิจัยและพัฒนาผลิตภัณฑ์
 - แผนกควบคุมคุณภาพและสุขอนามัย
- 3. ฝ่ายบริหาร
 - แผนกตรวจสอบภายใน
 - แผนกจัดซื้อ
- 4. ฝ่ายบัญชีและการเงิน

3. สาขาการรถไฟ

ตั้งอยู่ที่ 188 , 190 ซอย สลักหิน ถนนเจริญเมือง แขวง รongเมือง เขต ปทุมวัน

กรุงเทพฯ

มีพนักงานทั้งสิ้นประมาณ 180 คน ทำหน้าที่ บริการบนรถไฟ

วิสัยทัศน์ (VISION) “เป็นหนึ่งในผู้นำด้านการผลิต การบริการ และคิดค้นนวัตกรรม ในธุรกิจอาหาร โดยมุ่งเน้นความประทับใจและความสำเร็จของลูกค้า พนักงาน และผู้ถือหุ้น ภายในปี พ.ศ. 2550”

6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

กาญจนา เหมะธร(2542) ได้ศึกษาเรื่องพฤติกรรมการทำงานของพนักงานสายการผลิต บริษัท สหโมเสกอุตสาหกรรม จำกัด (มหาชน) พบว่า พฤติกรรมการทำงานของพนักงานสายการผลิตที่มีตัวแปรด้านบุคคล ด้านจิตลักษณะ และด้านงานต่างกัน คือ ด้านบุคคลพบว่า พนักงานสายการผลิตที่มีเพศ อายุ ประสบการณ์การทำงานและวุฒิการศึกษาต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานจากการประเมินตนเองแตกต่างกันและพนักงานสายการผลิตที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานจากการประเมินของผู้บังคับบัญชาแตกต่างกัน ส่วนด้านจิตลักษณะพบว่าพนักงานสายการผลิตที่มีระดับแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ในการทำงาน ทัศนคติต่องาน ความผูกพันต่อการ และการรับรู้ความสามารถของตนในการปฏิบัติงานต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานจากการ

ประเมินตนเองแตกต่างกัน แต่มีพฤติกรรมการทำงานจากการประเมินของผู้บังคับบัญชาไม่แตกต่างกัน และด้านงานพบว่าพนักงานสายการผลิตที่มีการสลับช่วงเวลาทานอาหารต่างกันและมีระดับการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานต่างก็มีพฤติกรรมการทำงานจากการประเมินตนเองและมีพฤติกรรมการทำงานจากการประเมินของผู้บังคับบัญชาต่างกัน

จากงานวิจัยข้างต้นสามารถสรุปได้ว่า ตัวแปรด้านบุคคลมีผลต่อพฤติกรรมการทำงาน และการประเมินของผู้บังคับบัญชาพบว่าทัศนคติต่องานมีผลต่อพฤติกรรมการทำงาน รวมถึงการสลับเวลาทานอาหารมีผลต่อพฤติกรรมการทำงาน

ปิ่นทชนิด โรจน์อมรสวัสดิ์ (2539) ได้ศึกษาเรื่องความรู้ความเข้าใจของนักการตลาดที่มีต่อการประชาสัมพันธ์ พบว่า

นักการตลาดส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมีอายุระหว่าง 26-30 ปี ทำงานในตำแหน่งระดับเจ้าหน้าที่มากที่สุด ประสบการณ์การทำงานส่วนใหญ่อยู่ในช่วง 1-3 ปี ด้านลักษณะการดำเนินงานประชาสัมพันธ์ในองค์กร โดยใช้หน่วยงานประชาสัมพันธ์ของบริษัทอย่างเดียว ด้านความรู้ความเข้าใจในการประชาสัมพันธ์และแหล่งความรู้ด้านประชาสัมพันธ์ พบว่ามีความรู้ความเข้าใจในระดับปานกลางและนักการตลาดส่วนใหญ่มีโอกาสได้รับรู้ด้านการประชาสัมพันธ์จากประสบการณ์การทำงานของตนมากที่สุด ด้านทัศนคติที่มีต่อการประชาสัมพันธ์ พบว่า นักการตลาดส่วนใหญ่มีทัศนคติต่อการประชาสัมพันธ์ในระดับดี โดยมีข้อความที่ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นด้วยมากที่สุด ได้แก่ ข้อความที่ว่า “การประชาสัมพันธ์เป็นปัจจัยหนึ่งที่สร้างความสำเร็จในองค์กร” ด้านกิจกรรมประชาสัมพันธ์ที่มีประสิทธิภาพในการตลาด พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าการจัดหรือการให้การสนับสนุนกิจกรรมเพื่อสังคมและกาจัดงาน แดลงข่าว มีประสิทธิภาพในการตลาดในระดับมากจากวิจัยดังกล่าวพบว่า ความรู้ความเข้าใจมีผลต่อการประชาสัมพันธ์สำหรับนักการตลาดให้ประสบความสำเร็จ

จากงานวิจัยข้างต้นสามารถสรุปได้ว่า นักการตลาดพบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมีอายุระหว่าง 26-30 ปีจบสาขาการตลาดและบริหารธุรกิจ หน่วยงานประชาสัมพันธ์ของบริษัทส่วนใหญ่รายงานตรงต่อฝ่ายการตลาด ข้อความที่ว่า “การประชาสัมพันธ์เป็นปัจจัยหนึ่งที่สร้างความสำเร็จในองค์กร” เป็นข้อความที่ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นด้วยมากที่สุดการจัดหรือการให้การสนับสนุนกิจกรรมเพื่อสังคมและกาจัดงาน แดลงข่าว มีประสิทธิภาพในการตลาดให้ประสบความสำเร็จ

สมเกียรติ มาตยานุญ (2541) ได้ทำการวิจัยเรื่องการศึกษากระบวนการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานองค์กรโทรศัพท์แห่งประเทศไทย จังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่า องค์กรโทรศัพท์แห่งประเทศไทย ได้กำหนดวัตถุประสงค์ของการประเมินผลการปฏิบัติงานไว้เป็น 2 ประการ คือ ประการแรกเพื่อให้ทราบผลการปฏิบัติงานรวมทั้งศักยภาพของผู้ปฏิบัติงานแต่

ละคน สามารถนำไปใช้ในการเลื่อนขึ้นเงินเดือนและการพัฒนาบุคคล ตลอดจนใช้เป็นข้อมูลประกอบการตัดสินใจด้านบริหารบุคคล และประการที่สองเพื่อใช้เป็นเครื่องมือให้ผู้บังคับบัญชาได้มีโอกาสพบปะและปรึกษาหารือกับผู้ใต้บังคับบัญชาเพื่อทำความเข้าใจเกี่ยวกับขอบเขตหน้าที่และความรับผิดชอบของผู้ปฏิบัติ โดยกำหนดให้ผู้บังคับบัญชาโดยตรงเป็นผู้ประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานในสังกัดแล้วเสนอการประเมินไปยังผู้บังคับบัญชาที่เหนือขึ้นไปอีก 1 ระดับ สำหรับเทคนิควิธีการในการประเมินจะใช้วิธีประเมินตามมาตราแบ่งน้ำหนักและวิธีประเมินแบบเขียนคำบรรยาย

จากงานวิจัยข้างต้นสามารถสรุปได้ว่าองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย ได้กำหนดวัตถุประสงค์ของการประเมินผลการปฏิบัติงานไว้เป็น 2 ประการคือ ประการแรกเพื่อให้ทราบผลการปฏิบัติงานรวมทั้งศักยภาพของผู้ปฏิบัติงานแต่ละคน ซึ่งเป็นข้อมูลที่น่าไปใช้สำหรับการประเมินผลการปฏิบัติงานในการวิจัยต่อไป

สุนทรี เวชสวรรค์ (2545) ได้ทำการวิจัยเรื่องโดยความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อระบบมาตรฐาน ISO 9002 บริษัทไทยเทพรสผลิตภัณฑ์อาหาร จำกัด (มหาชน) โดยพบว่า

พนักงานบริษัทไทยเทพรสผลิตภัณฑ์อาหาร จำกัด (มหาชน) กลุ่มสำนักงาน มีความพึงพอใจต่อระบบมาตรฐาน ISO 9002 โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนพนักงานกลุ่มโรงงานผลิตมีความพึงพอใจต่อระบบมาตรฐาน ISO 9002 โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อวิเคราะห์ข้อมูลจำแนกตาม

พนักงานที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง พนักงานส่วนใหญ่มีอายุ 25-34 ปี มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี 10,000 บาท พนักงานบริษัทไทยเทพรสผลิตภัณฑ์อาหาร จำกัด (มหาชน) ที่มีเพศ อายุ สถานภาพทางการสมรสระดับการศึกษาและอายุงานต่างกัน มีความพึงพอใจต่อระบบมาตรฐาน ISO 9002 โดยรวม แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจต่อระบบมาตรฐาน ISO 9002

จากผลการศึกษาข้างต้นสามารถสรุปได้ว่าพนักงานส่วนใหญ่เป็น เพศหญิง พนักงานส่วนใหญ่มีอายุ 25-34 ปี) มีความรู้ความเข้าใจต่อระบบมาตรฐาน ISO 9002 โดยรวมอยู่ในระดับมาก พนักงานมีความพึงพอใจต่อระบบมาตรฐาน ISO 9002 ในด้านนโยบาย และกฎระเบียบการทำงาน ด้านการกำหนดมาตรฐานของงานและการได้รับการรับรองระบบมาตรฐาน ISO 9002 โดยผลการทดสอบสมมติฐานจะสรุปได้ว่าพนักงานให้ความสนใจกับระบบคุณภาพ สามารถปฏิบัติตามข้อกำหนดที่ได้กำหนดไว้ ซึ่งระบบคุณภาพ ISO9002 เป็นระบบคุณภาพเช่นเดียวระบบ GMP ที่เป็นการประกันคุณภาพ

อังคณา ไมตรีสรสตันด์ (2546) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการมีส่วนร่วมของพนักงาน ในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO9000 ฉบับปี 2000 กรณีศึกษา : บริษัท ไคโด อิเล็กทรอนิกส์ (ประเทศไทย) จำกัด ผลการวิจัยพบว่า พนักงานมีระดับการได้รับการฝึกอบรมโดยรวมในระบบบริหารคุณภาพ ISO9000 : ฉบับปี 2000 อยู่ในระดับมาก พนักงานมีระดับการมีส่วนร่วมโดยรวม

ในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO9000:ฉบับปี 2000 อยู่ในระดับดีมาก ปัจจัยที่มีผลต่อการมีส่วนร่วมของพนักงาน ได้แก่ ระดับการศึกษาขั้นสูงสุด ตำแหน่งความรับผิดชอบและรายได้ต่อเดือน ที่แตกต่างกัน มีส่วนร่วมกันการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO9000:ฉบับปี 2000แตกต่างกัน ส่วนปัจจัยอื่น คือ เพศ อายุ สถานภาพสมรส และระยะเวลาในการปฏิบัติงานไม่มีผลกระทบต่อการมีส่วนร่วมของพนักงาน พนักงานที่มีความรู้ความเข้าใจในระบบบริหารคุณภาพ ISO9000:ฉบับปี 2000 มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับการมีส่วนร่วมในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO9000:ฉบับปี 2000 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 พนักงานที่ได้รับการฝึกอบรมในระบบบริหารคุณภาพ ISO9000:ฉบับปี 2000 มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับการมีส่วนร่วมในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO9000:ฉบับปี 2000 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

จากงานวิจัยข้างต้นสามารถสรุปได้ว่า พนักงานได้รับการอบรมอยู่ในระดับมาก ปัจจัยที่มีส่วนร่วมในการทำงานอยู่ในเกณฑ์ดีมาก ปัจจัยอื่นๆ เพศ อายุ สถานภาพสมรสและระยะเวลาในการปฏิบัติงานไม่มีผลกระทบต่อการมีส่วนร่วมของพนักงาน พนักงานที่มีความรู้ความเข้าใจในระบบบริหารคุณภาพ ISO9000:ฉบับปี 2000 และผลการทดสอบสมมติฐานจะสรุปได้ว่าพนักงานให้ความร่วมมือในการจัดทำระบบคุณภาพโดยทุกคนจะมีส่วนร่วมในการทำเพื่อให้ได้มาซึ่งระบบคุณภาพเช่นเดียวกับระบบ GMP ที่จะต้องได้รับความร่วมมือจากทุกส่วนงานในการปรับเรื่องความรู้ความเข้าใจ

สมหมาย จิรจตุรพักตร์ (2546) ได้ศึกษาเรื่องทัศนคติของพนักงานบริษัท กรีนสปอต (ประเทศไทย) จำกัด ต่อระบบการวิเคราะห์อันตรายและจุดวิกฤตที่ต้องควบคุม (HACCP) ผลการวิจัยพบว่า พนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุ 26 - 32 ปี มีสถานภาพสมรสแบบสมรส / อยู่ด้วยกัน มีระยะเวลาทำงานกับบริษัท 6 - 10 ปี มีตำแหน่งงานระดับปฏิบัติการ มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี สังกัดฝ่ายผลิต มีรายได้ 5,001 - 10,000 บาท ผลการศึกษพบว่า พนักงานบริษัท กรีนสปอต (ประเทศไทย) จำกัด มีความรู้เกี่ยวกับระบบการวิเคราะห์อันตรายและจุดวิกฤตที่ต้องควบคุม (HACCP) ในระดับมาก มีทัศนคติต่อระบบการวิเคราะห์อันตรายและจุดวิกฤตที่ต้องควบคุม (HACCP) โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนในรายด้าน ด้านการปฏิบัติงานตามระบบพบว่า มีระดับทัศนคติมาก ด้านประโยชน์ที่ได้รับจากระบบพบว่า มีระดับทัศนคติมาก

จากงานวิจัยข้างต้นสามารถสรุปได้ว่าพนักงานบริษัท กรีนสปอต (ประเทศไทย) จำกัดเป็นเพศชาย อายุ 26-32 ปี มีความรู้เกี่ยวกับระบบการวิเคราะห์อันตรายและจุดวิกฤตที่ต้องควบคุม (HACCP) ในระดับมาก มีทัศนคติต่อระบบการวิเคราะห์อันตรายและจุดวิกฤตที่ต้องควบคุม (HACCP) โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนในรายด้าน ด้านการปฏิบัติงานตามระบบพบว่า มีระดับทัศนคติมาก ด้านประโยชน์ที่ได้รับจากระบบพบว่า มีระดับทัศนคติมาก

จากการศึกษาเอกสารงานวิจัยข้างต้น เป็นการศึกษาในด้านความรู้ ทัศนคติ การยอมรับมาตรฐาน พฤติกรรมการทำงานของบุคคลในองค์กรภายใต้การปฏิบัติงานตามระบบบริหารคุณภาพ

ปัจจัยที่มีผลต่อการมีส่วนร่วมในการจัดทำ ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาถึงความสัมพันธ์ของตัวแปรต่างๆ ได้แก่ ตัวแปรด้านประชากรศาสตร์ ข้อมูลบุคลากรในด้านความรู้ความเข้าใจ การมีส่วนร่วม และทัศนคติของบุคลากรที่สัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของบุคลากรในองค์กร เพื่อเป็นประโยชน์ในการนำมาใช้เป็นแนวทางในการวิเคราะห์ วางแผนพัฒนาบุคลากรขององค์กรให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นไป

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง “ทัศนคติ ความเข้าใจและพฤติกรรมของพนักงาน บริษัท เจ.เอ็ม.อุตสาหกรรมอาหาร จำกัด ที่มีต่อหลักเกณฑ์วิธีการที่ดีสำหรับการผลิต GMP : Good Manufacturing Practice) โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล ซึ่งผู้วิจัยได้ดำเนินงานตามขั้นตอนดังนี้

1. การกำหนดประชากร และเลือกกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล
5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. การกำหนดประชากร และเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

การวิจัยครั้งนี้ กลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษาค้นคว้าสำหรับการวิจัยครั้งนี้ คือพนักงาน บริษัท เจ.เอ็ม.อุตสาหกรรมอาหาร จำกัด ทั้งสิ้นจำนวน 250 คน เนื่องจากทราบจำนวนประชากรที่แน่นอนจึงคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ Taro Yamane โดยกำหนดระดับความเชื่อมั่นที่ 95% (Yamane, 1967 : 887) ได้กลุ่มตัวอย่างประชากรจำนวน 162 คน ซึ่งเป็นสูตรในการคำนวณหาจำนวนประชากร จะได้กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาดังนี้

$$\text{สูตร} \quad n = \frac{N}{1+N(e)^2}$$

$$\text{เมื่อ} \quad n = \text{ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง}$$

$$N = \text{ขนาดของประชากรซึ่งเท่ากับ 250 คน}$$

$$e = \text{ค่าความคลาดเคลื่อนสูงสุดที่ยอมรับได้คือ 5\% \text{ หรือ } 0.05}$$

เพื่อให้เกิดความเชื่อมั่นที่ระดับ 95%

เมื่อแทนค่าในสูตร เท่ากับ

$$n = \frac{250}{1+[(250) \times (0.05)^2]}$$

$$n = 154 \quad \text{ตัวอย่าง}$$

ดังนั้น เมื่อได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 154 ตัวอย่างแล้วและได้ทำการเพิ่มจำนวนตัวอย่างอีกจำนวน 5% ได้เท่ากับ 8 คน รวมกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 162 คน จากจำนวนประชากรที่ใช้ในการวิจัยทั้งหมด 250 คน การสุ่มตัวอย่างมีขั้นตอน ดังนี้

วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ขั้นที่ 1 สร้างกรอบประชากร 250 หน่วย ด้วยวิธีการสุ่มแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified random sampling) โดย 1 หน่วย หมายถึง 1 หน่วยประชากร ทำการสุ่มตัวอย่างโดยการกำหนดแต่ละแผนกตามสัดส่วนของแผนก เก็บข้อมูลจากพนักงานที่สังกัดแผนกต่างๆ ในบ.เจ.เอ็ม.อุตสาหกรรมอาหาร โดยสุ่มตัวอย่างจากพนักงานในแต่ละฝ่ายโดยวิธีไม่กำหนดสัดส่วนประชากรพนักงานฝ่ายนั้นๆ (Proportional stratified random sampling) และใช้การสุ่มตัวอย่างแบบไม่อาศัยความน่าจะเป็น (Non-Probability sampling) โดยวิธีการสุ่มแบบอาศัยความสะดวก (Convenience sampling) โดยสุ่มตัวอย่างในฝ่ายต่างๆ ตามจำนวนตัวอย่างในขั้นที่ 1 จนครบ 162 คน

ตาราง 1 แสดงการสุ่มตัวอย่างในฝ่ายต่างๆ

แผนก	ประชากร	สัดส่วน(%)	ขนาดตัวอย่าง
ควบคุมคุณภาพ	15	5	9
คลังสินค้า/วางแผน	10	5	8
ซ่อมบำรุง	4	2	3
จัดเลี้ยง	10	5	8
อาหารสำเร็จรูป/เบเกอรี่/ซอส	67	30	49
บรรจุอาหารแห้ง	110	40	65
R & D	10	5	8
จัดซื้อ	2	1	1
บุคคล/ธุรการ	14	5	9
บัญชีและการเงิน	6	1	1
IT	2	1	1
รวม	250	100	162

ขั้นที่ 1 วิธีสุ่มตัวอย่างแบบอาศัยความน่าจะเป็น (Probability sampling) โดยการสุ่มแบบชั้นภูมิ (Stratified random sampling) แบบไม่กำหนดสัดส่วน (Disproportionate) เนื่องจากประชากรบางฝ่ายมีจำนวนแตกต่างกันมาก โดยสุ่มตัวอย่างพนักงานในแต่ละฝ่าย โดยไม่กำหนดสัดส่วนประชากรในฝ่ายนั้นๆ ได้จำนวนตัวอย่างแต่ละฝ่าย

1 ฝ่ายผลิต

- 1.1 แผนควบคุมคุณภาพ
- 1.2 แผนคลังสินค้า/วางแผน
- 1.3 แผนซ่อมบำรุง
- 1.4 แผนจัดเลี้ยง
- 1.5 แผนอาหารสำเร็จรูป/เบเกอรี่/ซอส
- 1.6 แผนบรรจุอาหารแห้ง

2 ฝ่ายบริหารโรงงาน

- 2.1 แผน R & D
- 2.2 แผนจัดซื้อ
- 2.3 แผนบุคคล/ธุรการ
- 2.4 แผนบัญชีและการเงิน
- 2.5 แผน IT

ขั้นที่ 2 วิธีสุ่มตัวอย่างแบบไม่อาศัยความน่าจะเป็น (Non-Probability sampling) โดยการสุ่มแบบอาศัยความสะดวก (Convenience sampling) โดยการแจกแบบสอบถามให้พนักงานในแต่ละฝ่ายตอบตามจำนวนตัวอย่างในขั้นที่ 1 ในการแจกแบบสอบถามจะแจกแก่บุคคลที่เต็มใจและให้ความร่วมมือในการกรอกแบบสอบถาม ซึ่งประกอบด้วย พนักงานรายวัน พนักงานรายเดือน หัวหน้าแผนก หัวหน้าส่วน ผู้จัดการฝ่าย จนได้จำนวนตัวอย่างครบในแต่ละฝ่าย รวม 162 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

แหล่งข้อมูลประกอบด้วย 2 ส่วน คือ

1. ข้อมูลทุติยภูมิ เป็นการค้นคว้าหาข้อมูลจากเอกสาร วารสารที่สามารถอ้างอิงได้ ผลงานวิจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง รวมถึงแหล่งข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต เพื่อประกอบการสร้างแบบสอบถาม

2. ข้อมูลปฐมภูมิ ผู้วิจัยจะดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามที่สร้างขึ้นโดยให้กลุ่มเป้าหมายตอบด้วยตนเอง(Self-respond questionnaire)

2.1 การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัย คือ แบบสอบถาม (questionnaire) ที่ผู้วิจัยได้สร้างขึ้น เพื่อเป็นการศึกษาเรื่องทัศนคติ ความเข้าใจและพฤติกรรมของ

พนักงาน บริษัท เจ.เอ็ม.อุตสาหกรรมอาหาร จำกัด ที่มีต่อหลักเกณฑ์วิธีการที่ดีสำหรับการผลิต GMP : Good Manufacturing Practice) โดยแบ่งโครงสร้างของแบบสอบถามออกเป็น 5 ตอนคือ

ตอนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถามมีลักษณะเป็นแบบสอบถามปลายปิด (Close-Ended response question) มี 5 ข้อ ได้แก่

1. เพศ ได้แก่ เพศหญิง ใช้ระดับการวัดข้อมูลเป็นประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale)
2. อายุ ใช้ระดับการวัดข้อมูลเป็นประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale) โดยกำหนดช่วงอายุ (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราช.2542 : 110) คำนวณดังนี้

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

ข้อมูลรายงานผลการสำรวจภาวะการทำงานของประชากร พ.ศ.2544 ของสำนักงานสถิติแห่งชาติได้ใช้เกณฑ์การสำรวจผู้มีงานทำอายุตั้งแต่ 18 – 50 ปี ดังนั้น การวิจัยครั้งนี้ จึงได้ใช้ช่วงอายุดังกล่าวเป็นเกณฑ์ในการกำหนดช่วงอายุ โดยแบ่งออกเป็น 5 ช่วง ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{ช่วงอายุ} &= \frac{50 - 18}{5} \\ &= 7 \end{aligned}$$

โดยแสดงช่วงอายุของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในแบบสอบถามดังนี้

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

3. ระดับการศึกษาใช้ระดับการวัดข้อมูลเป็นประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale)

- (1) มัธยมศึกษาตอนต้น/ต่ำกว่า
- (2) มัธยมศึกษาตอนปลาย/ต่ำกว่า
- (3) ปวช./ปวส.
- (4) ระดับปริญญาตรี
- (5) สูงกว่าระดับปริญญาตรี

4. อายุงานระดับการวัดข้อมูลเป็นประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale)
 - (1) ต่ำกว่า 1 ปี
 - (2) ตั้งแต่ 1 ปี แต่ไม่เกิน 3 ปี
 - (3) ตั้งแต่ 3 ปี แต่ไม่เกิน 5 ปี
 - (4) ตั้งแต่ 5 ปี แต่ไม่เกิน 7 ปี
 - (5) ตั้งแต่ 7 ปี ขึ้นไป
5. สถานภาพระดับการวัดข้อมูลเป็นประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale)
 - (1) โสด
 - (2) สมรส /อยู่ด้วยกัน
 - (3) หย่าร้าง/แยกกันอยู่
6. แผนกที่สังกัดใช้การวัดข้อมูลเป็นประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale)
 - (1) ฝ่ายผลิต
 - (1.1) แผนกควบคุมคุณภาพ
 - (1.2) แผนกคลังสินค้า/วางแผน
 - (1.3) แผนกซ่อมบำรุง
 - (1.4) แผนกจัดเลี้ยง
 - (1.5) แผนกอาหารสำเร็จรูป/เบเกอรี่/ซอส
 - (1.6) แผนกบรรจุอาหารแห้ง
 - (2) ฝ่ายบริหารโรงงาน
 - (2.1) แผนก R & D
 - (2.2) แผนกจัดซื้อ
 - (2.3) แผนกบุคคล/ธุรการ
 - (2.4) แผนกบัญชีและการเงิน
 - (2.5) แผนก IT
7. ระดับตำแหน่งใช้ระดับการวัดข้อมูลเป็นประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale)
 - (1) ระดับปฏิบัติการ ได้แก่ พนักงานปฏิบัติการแผนกต่างๆ, เจ้าหน้าที่, หัวหน้าหน่วย
 - (2) ระดับบังคับบัญชา ได้แก่ หัวหน้าแผนก, ผู้จัดการแผนก, ผู้อำนวยการ

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

วิจัยครั้งนี้ได้ใช้ช่วงอายุ 18-60 ปี เป็นเกณฑ์ในการกำหนดช่วงอายุ โดยแบ่งออกเป็น 5 ช่วง ดังนี้

$$\text{ช่วงอายุ} = \frac{50-18}{5} = 6.4 \approx 7$$

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถาม ด้านความรู้ความเข้าใจ เบื้องต้นของหลักเกณฑ์วิธีการที่ดีสำหรับการผลิต GMP : Good Manufacturing Practice) ของพนักงาน บริษัท เจ.เอ็ม. อุตสาหกรรมอาหาร จำกัด โดยเป็นแบบสอบถามแบบปลายปิด (Close-ended response question) มี 2 คำตอบ (Dichotomous choices question) คือ ใช่ และ ไม่ใช่ ให้เลือกตอบเพียงคำตอบเดียว มีจำนวน 12 ข้อ โดยข้อ 1,3,4,5,7,9,10 และข้อ 12 คำตอบที่ถูกต้องคือ ใช่ ข้อ 2,6,8 และข้อ 11 คำตอบที่ถูกต้องคือไม่ใช่ โดยกำหนดเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

ตอบถูกให้คะแนน 1 คะแนน

ตอบผิดให้คะแนน 0 คะแนน

โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอัตราส่วน (Ratio scale)

การอภิปรายผลการวิจัยของลักษณะแบบสอบถามนี้ ผู้วิจัยได้ใช้เกณฑ์เฉลี่ยในการอภิปรายผล ดังนี้

คะแนน	ระดับความรู้ความเข้าใจ
9 – 12	มาก
5 – 8	ปานกลาง
1 – 4	น้อย

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถาม เกี่ยวกับทัศนคติด้านของหลักเกณฑ์วิธีการที่ดีสำหรับการผลิต GMP : Good Manufacturing Practice) ของพนักงาน บริษัท เจ.เอ็ม. อุตสาหกรรมอาหาร จำกัด สำหรับการวัดทัศนคติ สามารถวัดโดยใช้ Scale ในกาวัดตามวิธีการของ Likert Scale แบบ 5 Point Scale จัดเป็นข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale) มี 5 ระดับ โดยกำหนดเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

คะแนนข้อความเชิงบวก	คะแนนข้อความเชิงลบ	ระดับความคิดเห็น
5	1	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
4	2	เห็นด้วย
3	3	ไม่แน่ใจ
2	4	ไม่เห็นด้วย
1	5	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

การกำหนดเกณฑ์คะแนนเฉลี่ยในแต่ละระดับชั้น โดยใช้สูตรการคำนวณหาช่วงกว้างของชั้น ดังนี้ (กัลยา วาณิชย์บัญชา. 2544 : 29)

$$\begin{aligned}
 \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\
 &= \frac{5 - 1}{5} \\
 &= 0.8
 \end{aligned}$$

เกณฑ์คะแนนเฉลี่ยและการแปลความหมายของทัศนคติโดยข้อความเชิงบวก ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	ระดับความคิดเห็น	ความหมาย
4.21 – 5.00	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	มีทัศนคติที่ดีมาก
3.41 – 4.20	เห็นด้วย	มีทัศนคติที่ดี
2.61 – 3.40	ไม่แน่ใจ	มีทัศนคติปานกลาง
1.81 – 2.60	ไม่เห็นด้วย	มีทัศนคติที่ไม่ดี
1.00 - 1.80	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	มีทัศนคติที่ไม่ดีอย่างมาก

ตอนที่ 4 เป็นแบบสอบถาม เกี่ยวกับพฤติกรรมของพนักงานบริษัท เจ.เอ็ม.อุตสาหกรรมอาหาร จำกัด ที่มีต่อของหลักเกณฑ์วิธีการที่ดีสำหรับการผลิต GMP : Good Manufacturing Practice) สำหรับการวัดทัศนคติ สามารถวัดโดยใช้ Scale ในการวัดตามวิธีการของ Rating Scale แบบ 4 Point Scale จัดเป็นข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale) สำหรับข้อที่ 1 โดยมี 4 ระดับ โดยกำหนดเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

ในแบบสอบถามข้อที่ 1, 2, 3, 5, 7, 8, และ 10 ให้ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถแสดงความคิดเห็นเป็น 4 ระดับ โดยสร้างแบบสอบถามเป็นมาตรวัดตามแบบ Semantic Differential Scale โดยแบบสอบถามจะวัดจากซ้ายไปขวาด้วยคำถามที่มีลักษณะตรงกันข้าม คือ 4 , 6 และ 10

การแบ่งค่าใช้เกณฑ์การจัดลำดับค่าเฉลี่ยพิสัย (ลัดดาวัลย์ หวังพานิช 2549 : 27) โดยใช้สูตร ดังนี้

คำถามเชิงลบ	คำถามเชิงบวก	พฤติกรรม
คะแนน	คะแนน	
1	4	เป็นประจำ
2	3	บ่อยครั้ง
3	2	นานๆ ครั้ง
4	1	ไม่เคย

การกำหนดเกณฑ์คะแนนเฉลี่ยในแต่ละระดับชั้น โดยใช้สูตรการคำนวณหาช่วงกว้างของชั้น ดังนี้ (กัลยา วาณิชยปัญญา. 2544 : 29)

$$\begin{aligned}
 \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\
 &= \frac{4 - 1}{5} \\
 &= 0.6
 \end{aligned}$$

เกณฑ์คะแนนเฉลี่ยและการแปลความหมายของทัศนคติด้านการพฤติกรรม ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	ความหมาย
3.40 – 4.00	มีพฤติกรรมการทำงานที่ดีมาก
2.80 – 3.40	มีพฤติกรรมการทำงานระดับดี
2.20 – 2.80	มีพฤติกรรมการทำงานระดับปานกลาง
1.60 – 2.20	มีพฤติกรรมการทำงานระดับไม่ดี
1.00 – 1.60	มีพฤติกรรมการทำงานที่ไม่ดีอย่างมาก

2.2 ความเที่ยงตรง (Validity)

สำหรับการทดสอบความเที่ยงตรงของแบบสอบถามในการศึกษาวิจัยเรื่อง “ทัศนคติ ความเข้าใจ และพฤติกรรมของพนักงาน บริษัท เจ.เอ็ม.อุตสาหกรรมอาหาร จำกัด ที่มีต่อหลักเกณฑ์วิธีการที่ดีสำหรับการผลิต (GMP : Good Manufacturing Practice)” จะใช้การทดสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content Validity) แบบสอบถามที่ใช้ในการศึกษาวิจัยจะต้องมีเนื้อหาที่ตรงกับเรื่องที่ศึกษาสามารถวัดในเนื้อหาที่ต้องการวัดได้อย่างถูกต้อง โดยให้อาจารย์ที่ปรึกษาหรือผู้ที่มีความ

ชำนาญตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหา และนำไปทดสอบ(Pretest) ก่อนหนึ่งครั้งจำนวน 30 ชุด จากนั้นรวบรวมข้อผิดพลาดและดำเนินการแก้ไขแบบสอบถามก่อนการเก็บข้อมูลจริง

2.3 ความเชื่อมั่น (Reliability)

การทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถามในการศึกษาวิจัยเรื่อง “ทัศนคติ ความเข้าใจ และพฤติกรรมของพนักงาน บริษัท เจ.เอ็ม.อุตสาหกรรมอาหาร จำกัด ที่มีต่อหลักเกณฑ์วิธีการที่ดีสำหรับการผลิต (GMP : Good Manufacturing Practice)” ผู้วิจัยจะนำแบบสอบถามที่ได้รับการทดสอบ (Pretest) แล้วจำนวน 30 ชุด มาทำการทดสอบความน่าเชื่อถือของแบบสอบถาม โดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (α -Coefficient) ของครอนบัค (Cronbach) มีสูตรดังนี้ (กัลยา วาณิชยปัญญา. 2546 : 449)

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

เมื่อ α	แทน	ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม
k	แทน	จำนวนคำถาม
$\overline{\text{covariance}}$	แทน	ค่าเฉลี่ยของค่าแปรปรวนร่วมระหว่างคำถามต่างๆ
$\overline{\text{variance}}$	แทน	ค่าเฉลี่ยของค่าความแปรปรวนของคำถาม

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อนำมาวิเคราะห์ตามขั้นตอนดังนี้

3.1 ผู้วิจัย เตรียมแบบสอบถามจำนวน 162 ชุด

3.2 ผู้วิจัยขอความอนุเคราะห์จากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ทำหนังสือขอความร่วมมือไปยัง บริษัท เจ.เอ็ม. อุตสาหกรรมอาหาร จำกัด เพื่อขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลพนักงานที่เป็นกลุ่มตัวอย่างให้กรอกแบบวัดความรู้ความเข้าใจ ทัศนคติ และพฤติกรรมของพนักงาน

3.3 การส่งแบบวัดความรู้ความเข้าใจ ทัศนคติ และพฤติกรรมของพนักงาน ได้ส่งพร้อมหนังสือขออนุญาต ให้กับพนักงาน กรอกรายละเอียดและเก็บรวบรวมข้อมูลแบบวัดความรู้ความเข้าใจ ทัศนคติ และพฤติกรรมของพนักงาน

3.4 กำหนดขอบเขตของแบบสอบถาม โดยแบบสอบถามที่สร้างขึ้นมาจะต้องมีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ นิยามศัพท์ และกลุ่มตัวอย่าง

3.5 ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้น เสนอกรรมการควบคุมสารนิพนธ์ตรวจสอบ เพื่อปรับปรุงแก้ไข

3.6 นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้ว เสนอผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความเที่ยงตรงด้านเนื้อหา (Content validity) และข้อบกพร่องของข้อคำถาม เพื่อให้มีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ นิยามศัพท์ และกลุ่มตัวอย่าง ประมวลความเห็นของผู้เชี่ยวชาญทั้งหมดที่ได้รับการพิจารณาแบบสอบถามเป็นรายชื่อแล้วนำมาปรับปรุงแก้ไข

3.7 นำแบบสอบถามที่แก้ไขเรียบร้อยแล้วไปทดลองใช้ (Try out) กับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 ราย แล้วนำมาหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้วิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (α -Coefficient) ของ Cronbach (กัลยา วาณิชยบัญชา. 2546: 449) ค่าอัลฟาที่ได้จะแสดงถึงระดับความคงที่ของแบบสอบถาม โดยจะมีค่าระหว่าง $0 \leq \alpha \leq 1$ ค่าที่ใกล้เคียงกับ 1 มาก แสดงว่ามีความเชื่อมั่นสูง สำหรับในการศึกษาครั้งนี้ได้ค่าความเชื่อมั่นแบบสอบถามดังนี้

แบบสอบถามตอนที่ 3 ทักษะคิดของพนักงานบริษัท เจ.เอ็ม.อุตสาหกรรมอาหาร จำกัด ที่มีต่อระบบมาตรฐาน GMP

ด้านคุณภาพ	Alpha = 0.8633
ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	Alpha = 0.8690
ด้านขั้นตอนในการทำงาน	Alpha = 0.8606
ด้านโดยรวม	Alpha = 0.8510

แบบสอบถามตอนที่ 4 พฤติกรรมของพนักงานบริษัท เจ.เอ็ม.อุตสาหกรรมอาหาร จำกัด ที่มีต่อระบบมาตรฐาน GMP Alpha = 0.8517

3.8 เมื่อผู้วิจัยทำการตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ ของแบบวัดทัศนคติเพื่อทำการวิเคราะห์ข้อมูลตามขั้นตอนต่อไป

4. การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามครบตามจำนวนขนาดตัวอย่างแล้ว ผู้วิจัยจะดำเนินการจัดกระทำและวิเคราะห์ข้อมูลตามขั้นตอนดังนี้

1.การจัดกระทำ

- 1.1 ตรวจสอบความถูกต้องและสมบูรณ์ของแบบสอบถามที่ได้ทำการเก็บข้อมูลแล้ว
- 1.2 นำแบบสอบถามที่ตรวจสอบถูกต้องแล้วมาทำการลงรหัส (Coding)

1.3 นำข้อมูลมาวิเคราะห์ทางสถิติโดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ในการคำนวณค่าสถิติ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS (Statistical Package for Social Science) for windows version 13.0 ในการประมวลผล วิเคราะห์ข้อมูล

2.การวิเคราะห์ข้อมูล

2.1 การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา(Descriptive statistics) เพื่ออธิบายลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

2.1.1 หาค่าร้อยละ (Percentage) สำหรับวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามตอนที่ 1 ปึงจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ, อายุ, ระดับการศึกษา, อายุงาน, สถานภาพ, แผนกที่สังกัด และ ระดับตำแหน่ง

2.1.2 หาค่าเฉลี่ย (Mean หรือ $\bar{X}$) สำหรับวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถาม ด้านความรู้ความเข้าใจ เบื้องต้นของหลักเกณฑ์วิธีการที่ดีสำหรับการผลิต GMP : Good Manufacturing Practice) ตอนที่ 3 เกี่ยวกับทัศนคติด้านของหลักเกณฑ์วิธีการที่ดีสำหรับการผลิต GMP : Good Manufacturing Practice) ตอนที่ 4 เกี่ยวกับความพึงพอใจในชีวิตความเป็นอยู่ในองค์กรในด้านต่างๆ ของพนักงาน ตอนที่ 5 เกี่ยวกับพฤติกรรมของพนักงานบริษัท เจ.เอ็ม.อุตสาหกรรมอาหาร จำกัด ที่มีต่อของหลักเกณฑ์วิธีการที่ดีสำหรับการผลิต GMP : Good Manufacturing Practice)

2.1.3 หาค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation หรือ S.D) สำหรับวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถาม ด้านความรู้ความเข้าใจ เบื้องต้นของหลักเกณฑ์วิธีการที่ดีสำหรับการผลิต GMP : Good Manufacturing Practice) ตอนที่ 3 เกี่ยวกับทัศนคติด้านของหลักเกณฑ์วิธีการที่ดีสำหรับการผลิต GMP : Good Manufacturing Practice) ตอนที่ 4 เกี่ยวกับความพึงพอใจในชีวิตความเป็นอยู่ในองค์กรในด้านต่างๆ ของพนักงาน ตอนที่ 5 เกี่ยวกับพฤติกรรมของพนักงานบริษัท เจ.เอ็ม.อุตสาหกรรมอาหาร จำกัด ที่มีต่อของหลักเกณฑ์วิธีการที่ดีสำหรับการผลิต GMP : Good Manufacturing Practice)

2.2 การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential statistics) เพื่อทดสอบสมมติฐาน ดังนี้

2.2.1 สถิติวิเคราะห์ค่าที (Independent t-test) ใช้ทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มที่เป็นอิสระกัน เพื่อใช้ทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 ด้าน เพศ

2.2.2 สถิติวิเคราะห์ค่าเอฟ (F-test) แบบการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance) ใช้ทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มีมากกว่า 2 กลุ่ม เพื่อทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 ด้าน อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ประสบการณ์การทำงาน และรายได้

2.2.3 สถิติค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson product moment correlation coefficient) ใช้หาความสัมพันธ์ระหว่าง 2 ตัวแปร 2 ตัว ที่เป็นอิสระกัน เพื่อทดสอบสมมติฐานข้อที่ 2, 3 และข้อที่ 4

3. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ใช้สถิติในการวิเคราะห์ ดังนี้

1. สถิติพื้นฐาน ได้แก่

1.1 การหาค่าร้อยละ (Percentage) ใช้สูตรดังนี้ (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2546 : 36)

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

เมื่อ	P	แทน	ค่าคะแนนเฉลี่ย
	f	แทน	ความถี่ของคะแนน
	n	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

1.2 การหาค่าเฉลี่ย (Mean หรือ $\bar{X}$) โดยใช้สูตรดังนี้ (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2545 : 39)

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

เมื่อ	$\bar{X}$	แทน	ค่าคะแนนเฉลี่ย
	$\sum x$	แทน	ผลรวมของคะแนนทั้งหมด
	n	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

1.3 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation หรือ S.D.) โดยใช้สูตรดังนี้ (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2545 : 38)

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

เมื่อ	S.D.	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนกลุ่มตัวอย่าง
	$\sum x^2$	แทน	ผลรวมของคะแนนแต่ละตัวยกกำลังสอง

$$\frac{(\sum x)^2}{n} \text{ แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมดยกกำลังสอง}$$

$$n \text{ แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง}$$

2. สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน

สถิติเชิงอนุมาน (Inferential statistics) เพื่อใช้ในการทดสอบสมมติฐาน ดังนี้

2.1 การทดสอบค่า t-test ใช้ทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม ที่เป็นอิสระกัน ใช้ทดสอบลักษณะทางประชากรศาสตร์ (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. 2542 : 360) เพื่อใช้ทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1

กรณีค่าความแปรปรวนเท่ากัน ($\sigma_1^2 = \sigma_2^2$)

$$t = \frac{\bar{X}_1 - \bar{X}_2}{\sqrt{S_p^2 \left[\frac{1}{n_1} + \frac{1}{n_2} \right]}}$$

$$df = n_1 + n_2 - 2$$

เมื่อ t แทน สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
 $\bar{X}_1$ แทน ค่าเฉลี่ยตัวอย่างกลุ่มที่ 1
 $\bar{X}_2$ แทน ค่าเฉลี่ยตัวอย่างกลุ่มที่ 2
 S_p^2 แทน ค่าความแปรปรวนรวม
 n_1, n_2 แทน ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ 1 และขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ 2
 df แทน องศาความเป็นอิสระ

กรณีค่าความแปรปรวนไม่เท่ากัน ($\sigma_1^2 \neq \sigma_2^2$)

$$t = \frac{\bar{X}_1 - \bar{X}_2}{\sqrt{\frac{S_1^2}{n_1} + \frac{S_2^2}{n_2}}}$$

$$df = \frac{\left[\frac{S_1^2}{n_1} + \frac{S_2^2}{n_2} \right]}{\frac{\left[\frac{S_1^2}{n_1} \right]^2}{n_1 - 1} + \frac{\left[\frac{S_2^2}{n_2} \right]^2}{n_2 - 1}}$$

เมื่อ	t	แทน สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
	$\bar{X}_1$	แทน ค่าเฉลี่ยตัวอย่างกลุ่มที่ 1
	$\bar{X}_2$	แทน ค่าเฉลี่ยตัวอย่างกลุ่มที่ 2
	S^2_1	แทน ค่าความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ 1
	S^2_2	แทน ค่าความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ 2
	n_1, n_2	แทน ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ 1 และขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ 2
	df	แทน องศาความเป็นอิสระ

2.2 สถิติวิเคราะห์ค่าเอฟ (F-test) แบบการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way analysis of variance) เพื่อใช้ทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 ด้าน อายุ, ระดับการศึกษา, อายุงาน, สถานภาพ, แผนกที่สังกัด และ ระดับตำแหน่ง มีสูตรดังนี้ (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2544 : 135)

ตาราง 2 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance)

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F
ระหว่างกลุ่ม	k-1	$SS_{(B)}$	$MS_{(B)} = \frac{SS_{(B)}}{k-1}$	$\frac{MS_{(B)}}{MS_{(W)}}$
ภายในกลุ่ม	n-k	$SS_{(W)}$	$MS_{(W)} = \frac{SS_{(W)}}{n-k}$	
รวม	n-1	$SS_{(T)}$		

$$F = \frac{MS_{(B)}}{MS_{(W)}}$$

เมื่อ	F	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน F-distribution
	$MS_{(B)}$	แทน	ค่าประมาณของความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม (Mean Square Between groups)
	$MS_{(W)}$	แทน	ค่าประมาณของความแปรปรวนภายในกลุ่ม (Mean Square Within groups)
	df	แทน	ชั้นแห่งความเป็นอิสระ ได้แก่ ระหว่างกลุ่ม (k-1)

		และภายในกลุ่ม (n-k)
k	แทน	จำนวนกลุ่มของตัวอย่างที่นำมาทดสอบสมมติฐาน
n	แทน	จำนวนตัวอย่างทั้งหมด
$SS_{(B)}$	แทน	ผลรวมกำลังสองระหว่างกลุ่ม (Between Sum of Square)
k-1	แทน	ชั้นแห่งความเป็นอิสระระหว่างกลุ่ม (Between degree of freedom)
$SS_{(w)}$	แทน	ผลรวมกำลังสองภายในกลุ่ม (Within Sum of Square)
n-k	แทน	ชั้นแห่งความเป็นอิสระภายในกลุ่ม (Within degree of freedom)

กรณีถ้าผลการทดสอบมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติแล้ว ต้องทำการทดสอบเป็นรายคู่ต่อไป เพื่อดูว่ามีคู่ใดบ้างที่แตกต่างกัน โดยใช้วิธี Fisher's Least Significant Difference (LSD) มีสูตรดังนี้ (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2546 : 258)

$$LSD = t_{1-\alpha/2; n-k} \sqrt{MSE \left[\frac{1}{n_i} + \frac{1}{n_j} \right]}$$

โดยที่ $n_i \neq n_j$

เมื่อ $t_{1-\alpha/2; n-k}$	แทน	ค่าที่ใช้พิจารณาในการแจกแจงแบบ t-test ที่ ระดับความเชื่อมั่น 95% และชั้นแห่งความเป็นอิสระ ภายในกลุ่ม = n-k
MSE	แทน	ค่าความแปรปรวนภายในกลุ่ม (MS_w)
n_i	แทน	จำนวนข้อมูลของกลุ่มที่ i
n_j	แทน	จำนวนข้อมูลของกลุ่มที่ j
α	แทน	ระดับนัยสำคัญ

การทดสอบสมมติฐานในความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มีมากกว่า 2 กลุ่ม ใช้วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance) โดยดูค่าความแปรปรวนจากตาราง Homogeneity of Variances และจะใช้สถิติวิเคราะห์จากค่า ANOVA(F) หรือ ค่า Brown-Forsythe(B)

สูตรการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว ANOVA (F) (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2543 : 312-313) สามารถเขียนได้ดังนี้

$$F = \frac{MSB}{MSW}$$

เมื่อ F แทน ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน F-Distribution

MSB แทน ค่าความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม

MSW แทน ค่าความแปรปรวนภายในกลุ่ม

โดยค่า df หรือ ชั้นแห่งความเป็นอิสระระหว่างกลุ่มเท่ากับ (k-1) และภายในกลุ่มเท่ากับ (n-k)

สูตรการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว Brown-forsythe (B) (Hartung. 2001 : 300) สามารถเขียนได้ ดังนี้

$$B = \frac{MSB}{MSW'}$$

$$\text{โดย ค่า } MSW' = \sum_{i=1}^K \left(1 - \frac{n_i}{N}\right) S_i^2$$

เมื่อ B แทน ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน Brown-forsythe

MSB แทน ค่าความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม

MSW' แทน ค่าความแปรปรวนภายในกลุ่มสำหรับสถิติ Brown-forsythe

K แทน จำนวนกลุ่มตัวอย่าง

n แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N แทน ขนาดประชากร

S_i^2 แทน ค่าความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่าง

และถ้าผลการทดสอบมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติแล้ว ต้องทำการทดสอบเป็นรายคู่ต่อไป เพื่อดูว่ามีคู่ใดบ้างที่แตกต่างกัน โดยใช้วิธี Fisher's Least Significant Difference (LSD) หรือ Dunnett T3 (กัลยา วานิชย์บัญชา.2545 : 332-333)

สูตรการวิเคราะห์ผลต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ LSD (กัลยา วานิชย์บัญชา.2545 : 332-333) สามารถเขียนได้ ดังนี้

$$LSD = t_{1-\alpha/2; n-k} \sqrt{MSE \left[\frac{1}{n_i} + \frac{1}{n_j} \right]}$$

เมื่อ $t_{1-\alpha/2; n-k}$ แทน ค่าที่ใช้พิจารณาในการแจกแจงแบบ t-test ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และชั้นแห่งความเป็นอิสระภายในกลุ่ม

MSE แทน ค่าความแปรปรวนภายในกลุ่ม (MS_w)

n_i แทน จำนวนข้อมูลของกลุ่ม i

n_j แทน จำนวนข้อมูลของกลุ่ม j

สูตรการวิเคราะห์ผลต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ Dunnett T3 (Keppel.1982 : 153-155) สามารถเขียนได้ ดังนี้

$$\bar{d}_D = \frac{q_D \sqrt{2(MS_{S/A})}}{\sqrt{s}}$$

เมื่อ $\bar{d}_D$ แทน ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน Dunnett test

q_D แทน ค่าจากตาราง Critical values of the Dunnett test

$MS_{S/A}$ แทน ค่าความแปรปรวนภายในกลุ่ม

S แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

3.3 สถิติค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson product moment correlation coefficient) ใช้ทดสอบสมมติฐานข้อที่ 2, 3 และข้อที่ 4 มีสูตรดังนี้ (ชูศรี วงศ์รัตนะ. 2544 : 310-311)

$$r_{xy} = \frac{n \sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{[n \sum x^2 - (\sum x)^2][n \sum y^2 - (\sum y)^2]}}$$

เมื่อ r_{xy} แทน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์

$\sum x$ แทน ผลรวมของคะแนนของตัวแปร X

$\sum y$ แทน ผลรวมของคะแนนของตัวแปร Y

$\sum x^2$ แทน ผลรวมคะแนนชุด x แต่ละตัวยกกำลังสอง

$\sum y^2$ แทน ผลรวมคะแนนชุด y แต่ละตัวยกกำลังสอง

$\sum xy$ แทน ผลรวมของผลคูณระหว่างคะแนน x และ y

n แทน จำนวนกลุ่มตัวอย่าง

โดยที่ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ จะมีค่าระหว่าง $-1 \leq r \leq 1$ ความหมายของค่า r คือ(กัลยา วาณิชยปัญญา. 2546 : 266)

- 1) ค่า r เป็นลบ แสดงว่า x และ y มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้าม
- 2) ค่า r เป็นบวก แสดงว่า x และ y มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน

3) ถ้า r มีค่าเข้าใกล้ 1 หมายถึง x และ y มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์กันมาก

4) ถ้า r มีค่าเข้าใกล้ -1 หมายถึง x และ y มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงข้ามกันและมีความสัมพันธ์กันมาก

5) ถ้า $r = 0$ แสดงว่า x และ y ไม่มีความสัมพันธ์กัน

6) ถ้า r เข้าใกล้ 0 แสดงว่า x และ y มีความสัมพันธ์กันน้อย

เกณฑ์การแปลความหมายค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (ชูศรี วงศ์รัตน์, 2544:316)

1. ถ้าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เข้าใกล้ 1 (ประมาณ 0.70 ถึง 0.90) ถือว่ามีความสัมพันธ์กันอยู่ในระดับสูง (ถ้าสูงกว่า 0.90 ถือว่าอยู่ในระดับสูงมาก)

2. ถ้าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เข้าใกล้ 0.5 (ประมาณ 0.30 ถึง 0.70) ถือว่ามีความสัมพันธ์กันอยู่ในระดับปานกลาง

3. ถ้าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เข้าใกล้ 0 (ประมาณ 0.30 และต่ำกว่า) ถือว่ามีความสัมพันธ์กันอยู่ในระดับต่ำ

4. ถ้าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เป็น 0 แสดงว่าไม่มีความสัมพันธ์กันเชิงเส้นตรง

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลเรื่อง ทักษะคิด ความเข้าใจ และพฤติกรรมของพนักงาน บริษัท เจ.เอ็ม.อุตสาหกรรมอาหาร จำกัด ที่มีต่อหลักเกณฑ์วิธีการที่ดีสำหรับการผลิต (GMP : Good Manufacturing Practice) ผู้วิจัยจึงกำหนดสัญลักษณ์และอักษรย่อของตัวแปรที่ศึกษา ดังนี้

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์

n	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
$\bar{X}$	แทน	ค่าเฉลี่ย
S.D.	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
M.S.	แทน	ค่าเฉลี่ยผลบวกกำลังสองของคะแนน (Mean of Squares)
SS	แทน	ผลบวกของกำลังสอง (Sum of Squares)
df	แทน	ขั้นของความเป็นอิสระ (degree of Freedom)
t	แทน	ค่าที่ใช้พิจารณา t - Distribution
F-prob.	แทน	ค่าความน่าจะเป็นสำหรับบอกนัยสำคัญทางสถิติ (ในตาราง F - test)
r	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
H_0	แทน	สมมติฐานหลัก
H_1	แทน	สมมติฐานรอง
p	แทน	ค่าความน่าจะเป็น (probability) สำหรับบอกนัยสำคัญทางสถิติ
*	แทน	ความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
**	แทน	ความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01
Sig. 2 tailed	แทน	ความน่าจะเป็นสำหรับบอกนัยสำคัญทางสถิติ
LSD	แทน	Least Significant Difference

การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้แบ่งการนำเสนอออกเป็น 5 ส่วน ตามลำดับ ดังนี้

ส่วนที่ 1 : ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 : ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความเข้าใจเบื้องต้นของระบบมาตรฐาน GMP

ส่วนที่ 3: ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทัศนคติของพนักงานบริษัท เจ.เอ็ม.อุตสาหกรรมอาหาร จำกัด ที่มี

ต่อระบบมาตรฐาน GMP

ส่วนที่ 4 : ผลการวิเคราะห์ข้อมูลกิจกรรมพนักงานบริษัท เจ.เอ็ม.อุตสาหกรรมอาหาร จำกัด ที่มีต่อระบบมาตรฐาน GMP

ส่วนที่ 5 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อการทดสอบสมมติฐาน

ส่วนที่ 1 : ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ตาราง 3 แสดงข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	66	40.7
หญิง	96	59.3
อายุ		
18 - 25 ปี	63	38.9
26 - 33 ปี	74	45.7
34 - 41 ปี	14	8.6
42 - 49 ปี	7	4.3
50 ปีขึ้นไป	4	2.5
การศึกษาสูงสุด		
ต่ำกว่า/มัธยมศึกษาตอนต้น	110	67.9
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	33	20.4
ปวส./อนุปริญญา	9	5.6
ระดับปริญญาตรี	10	6.1
อายุงาน		
ต่ำกว่า 1 ปี	118	72.8
1 ปี - 3 ปี	32	19.8
3 ปี - 5 ปี	9	5.6
5 ปี - 7 ปี	1	0.6
7 ปี ขึ้นไป	2	1.2
สถานภาพ		
โสด	63	38.9

ตาราง 3 (ต่อ)

ส่วนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน	ร้อยละ
สมรส /อยู่ด้วยกัน	92	56.8
อย่าร้าง/แยกกันอยู่	7	4.3
แผนกที่สังกัด		
ฝ่ายผลิต	142	87.7
ฝ่ายบริหารโรงงาน	20	12.3
ตำแหน่ง		
ระดับปฏิบัติการ	145	89.5
ระดับบังคับบัญชา	17	10.5

ตาราง 3 แสดงข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถามที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 162 คน พบว่ามีรายละเอียดดังนี้

เพศ

พนักงานที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 59.3 และเป็นเพศชาย จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 40.7

อายุ

พนักงานที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อายุ 26 - 33 ปี จำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 45.7 รองลงมา อายุ 18 - 25 ปี จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 38.9 อายุ 34 - 41 ปี จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 8.6 อายุ 42 - 49 ปี จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 4.3 และอายุ 50 ปีขึ้นไป จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 2.5

การศึกษาสูงสุด

พนักงานที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาสูงสุดต่ำกว่า/มัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 110 คน คิดเป็นร้อยละ 67.9 รองลงมา มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 20.4 ระดับปริญญาตรี จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 6.1 และปวส./อนุปริญญา จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 5.6

อายุนาน

พนักงานที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุนานต่ำกว่า 1 ปี จำนวน 118 คน คิดเป็นร้อยละ 72.8 รองลงมา อายุนาน 1 ปี - 3 ปี จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 19.8 อายุนาน 3 ปี - 5 ปี จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 5.6 อายุนาน 7 ปี ขึ้นไป จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1.2 และอายุนาน 5 ปี - 7 ปี จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.6

สถานภาพ

พนักงานที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส/อยู่ด้วยกัน จำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 56.8 รองลงมา เป็นโสด จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 38.9 และอยู่ร้าง/แยกกันอยู่ จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 4.3

แผนกที่สังกัด

พนักงานที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อยู่ฝ่ายผลิต จำนวน 142 คน คิดเป็นร้อยละ 87.7 และฝ่ายบริหารโรงงาน จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 12.3

ตำแหน่ง

พนักงานที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นพนักงานระดับปฏิบัติการ จำนวน 145 คน คิดเป็นร้อยละ 89.5 และพนักงานระดับบังคับบัญชา จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 10.5

เนื่องจากมีข้อมูลในบางอันตรภาคชั้นของ อายุ การศึกษาสูงสุด อายุนาน และสถานภาพ มีจำนวนน้อย ดังนั้นผู้วิจัยได้ทำการจัดกลุ่มของตัวแปรดังกล่าวใหม่เพื่อใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้ ตาราง 4 แสดงข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามที่จัดกลุ่มใหม่

ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน	ร้อยละ
อายุ		
18 - 25 ปี	63	38.9
26 - 33 ปี	74	45.7
34 ปีขึ้นไป	25	15.4
การศึกษาสูงสุด		
มัธยมศึกษาตอนต้นหรือต่ำกว่า	110	67.9
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.หรือสูงกว่า	52	32.1

ตาราง 4 (ต่อ)แสดงข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามที่จัดกลุ่มใหม่

ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน	ร้อยละ
อายุงาน		
ต่ำกว่า 1 ปี	118	72.8
1 ปี ขึ้นไป	44	27.2
สถานภาพ		
โสด/หย่าร้าง/แยกกันอยู่	70	43.2
สมรส /อยู่ด้วยกัน	92	56.8

จากตาราง 4 แสดงข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามที่จัดกลุ่มใหม่ พบว่ามีรายละเอียดดังนี้

อายุ

พนักงานที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อายุ 26 - 33 ปี จำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 45.7 รองลงมา อายุ 18 - 25 ปี จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 38.9 และอายุ 34 ปีขึ้นไป จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 7.4

การศึกษาสูงสุด

พนักงานที่ตอบแบบสอบถามมีการศึกษาสูงสุดในระดับมัธยมศึกษาตอนต้นหรือต่ำกว่า จำนวน 110 คน คิดเป็นร้อยละ 67.9 และมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.หรือสูงกว่า จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 32.1

อายุงาน

พนักงานที่ตอบแบบสอบถามมีอายุงาน ต่ำกว่า 1 ปี จำนวน 118 คน คิดเป็นร้อยละ 72.8 และ อายุงาน 1 ปี ขึ้นไป จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 27.2

สถานภาพ

พนักงานที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด/หย่าร้าง/แยกกันอยู่ จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 43.7 และสถานภาพสมรส /อยู่ด้วยกัน จำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 56.8

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความเข้าใจเบื้องต้นของระบบมาตรฐาน GMP

ตาราง 5 แสดงความเข้าใจเบื้องต้นของระบบมาตรฐาน GMP

ข้อ	คำถาม	ตอบถูก	ตอบผิด
1.	ด้านอาคารสถานที่และพื้นที่การผลิต บริเวณที่ผลิตจะต้องไม่มีการเก็บอุปกรณ์การผลิตที่ไม่เหมาะสมและสิ่งที่ไม่ใช้แล้วรวมถึงขยะมูลฝอยที่เป็นแหล่งเชื้อโรค	141 (87.0%)	21 (13.0%)
2.	สถานที่เก็บวัตถุดิบก่อนนำไปใช้งานสามารถเก็บในที่เดียวกับอาหารที่ผ่านกระบวนการให้ความร้อนหรือทำให้สุกแล้ว	120 (74.1%)	42 (25.9%)
3.	กระบวนการผลิตและการควบคุม จะต้องมีการมีเลขที่หรืออักษรแสดงครั้งที่ผลิตหรือสัญลักษณ์อื่นที่เหมาะสมบนฉลากอาหารทั้งนี้เพื่อให้สามารถติดตามและเรียกเก็บคืนได้	162 (100%)	0 (0%)
4.	ในกระบวนการผลิตทั้งหมดตลอดจนการบรรจุและการเก็บรักษาอาหาร จะต้องดำเนินการภายใต้สภาวะและการควบคุม ที่เหมาะสมตามความจำเป็นเพื่อลดจำนวนของเชื้อ ได้แก่ เวลา และอุณหภูมิ	148 (91.4%)	14 (8.6%)
5.	สัญลักษณ์ส่วนบุคคล ไม่ให้มีผู้ที่เป็นโรคติดต่อ เป็นพาหะของโรคติดต่อ เป็นฝี บาดแผลหรืออาการติดเชื้อปฏิบัติงานในสถานที่ผลิตอาหาร	148 (91.4%)	14 (8.6%)
6.	พนักงานสามารถสวมรองเท้าบูทมาเดินบริเวณด้านนอกสายการผลิตได้	141 (87.0%)	21 (13.0%)
7.	ควรล้างมือทุกครั้งก่อนปฏิบัติงานหรือก่อนสวมถุงมือ และในขณะที่ปฏิบัติงานต้องสวมถุงมือในการหยิบจับของบรรจุหรือสัมผัสกับอาหาร	155 (95.7%)	7 (4.3%)
8.	พนักงานสามารถสวมใส่เครื่องประดับเข้าไปในสายการผลิตหรือขณะปฏิบัติการผลิตได้	148 (91.4%)	14 (8.6%)
9.	การทำความสะอาด เครื่องมือ อุปกรณ์ที่ใช้ในกระบวนการผลิต ควรมีการตรวจสอบความสะอาดและสัญลักษณ์ก่อนและหลังการผลิต	148 (91.4%)	14 (8.6%)
10.	แอลกอฮอล์ที่ใช้ในการฆ่าเชื้อคือ เอทิลแอลกอฮอล์ (Ethyl Alcohol) และใช้ความเข้มข้นที่ 70% จึงจะประสิทธิภาพในการฆ่าเชื้อสูงที่สุด	106 (65.4%)	56 (34.6%)
	การจัดทำและเก็บบันทึก การจดบันทึกเอกสารจะต้องบันทึกด้วยปากกา	113 (69.8%)	49 (30.2%)
11.	เท่านั้นและใช้น้ำยาลบคำผิดเมื่อบันทึกผิดได้		
	การควบคุมการขนส่ง เมื่อมีการขนส่งอาหารประเภทหนึ่งแล้วจะต้องล้างทำความสะอาด	134 (82.7%)	21 (17.3%)
12.	ความสะอาดก่อนการขนส่งครั้งต่อไป เพื่อป้องกันการปนเปื้อนข้าม Cross Contamination		

จากตาราง 5 แสดงความเข้าใจเบื้องต้นของระบบมาตรฐาน GMP พบว่า พนักงาน จำนวน 162 คน มีความรู้เบื้องต้นของระบบมาตรฐาน GMP ดังนี้

1. ในข้อบริเวณที่ผลิตจะต้องไม่มีการเก็บอุปกรณ์การผลิตที่ไม่เหมาะสมและสิ่งที่ไม่ใช้ แล้วรวมถึงขยะมูลฝอยที่เป็นแหล่งเชื้อโรค พบว่า พนักงานตอบถูก ร้อยละ 87.0 และตอบผิด ร้อยละ 13.0
2. ในข้อสถานที่เก็บวัตถุดิบก่อนนำไปใช้งานสามารถเก็บในที่เดียวกับอาหารที่ผ่านกระบวนการให้ความร้อนหรือทำให้สุกแล้ว พบว่า พนักงานตอบถูก ร้อยละ 74.1 และตอบผิด ร้อยละ 25.9
3. ในข้อจะต้องมีเลขที่หรืออักษรแสดงครั้งที่ผลิตหรือสัญลักษณ์อื่นที่เหมาะสมบนฉลากอาหารทั้งนี้เพื่อให้สามารถติดตาม และเรียกเก็บคืนได้ พบว่า พนักงานตอบถูก ร้อยละ 100.0
4. ในข้อในกระบวนการผลิตทั้งหมดตลอดจนการบรรจุและการเก็บรักษาอาหาร จะต้องดำเนินการภายใต้สภาวะและการควบคุม ที่เหมาะสมตามความจำเป็นเพื่อลดจำนวนของเชื้อ ได้แก่ เวลา และอุณหภูมิ พบว่า พนักงานตอบถูก ร้อยละ 91.4 และตอบผิด ร้อยละ 8.6
5. ในข้อไม่ให้มีผู้ที่เป็นโรคติดต่อ เป็นพาหะของโรคติดต่อ เป็นฝี บาดแผลหรืออาการติดเชื้อปฏิบัติงานในสถานที่ผลิตอาหาร พบว่า พนักงานตอบถูก ร้อยละ 91.4 และตอบผิด ร้อยละ 8.6
6. ในข้อพนักงานสามารถสวมรองเท้าบูทมาเดินบริเวณด้านนอกสายการผลิตได้ พบว่า พนักงานตอบถูก ร้อยละ 87.0 และตอบผิด ร้อยละ 13.0
7. ในข้อควรล้างมือทุกครั้งก่อนปฏิบัติงานหรือก่อนสวมถุงมือ และในขณะที่ปฏิบัติงานต้องสวมถุงมือในการหยิบจับของบรรจุหรือสัมผัสกับอาหาร พบว่า พนักงานตอบถูก ร้อยละ 95.7 และตอบผิด ร้อยละ 4.3
8. ในข้อพนักงานสามารถสวมใส่เครื่องประดับเข้าไปในสายการผลิตหรือขณะปฏิบัติการผลิตได้ พบว่า พนักงานตอบถูก ร้อยละ 91.4 และตอบผิด ร้อยละ 8.6
9. ในข้อเครื่องมือ อุปกรณ์ที่ใช้ในกระบวนการผลิต ควรมีการตรวจสอบความสะอาดและสุขลักษณะก่อนและหลังการผลิต พบว่า พนักงานตอบถูก ร้อยละ 91.4 และตอบผิด ร้อยละ 8.6
10. ในข้อแอลกอฮอล์ที่ใช้ในการฆ่าเชื้อคือ เอทิลแอลกอฮอล์ (Ethyl Alcohol) และใช้ความเข้มข้นที่ 70% จึงจะประสิทธิภาพในการฆ่าเชื้อสูงที่สุด พบว่า พนักงานตอบถูก ร้อยละ 65.4 และตอบผิด ร้อยละ 34.6
11. ในข้อการจดบันทึกเอกสารจะต้องบันทึกด้วยปากกาเท่านั้นและใช้น้ำยาลบคำผิดเมื่อบันทึกผิดได้ พบว่า พนักงานตอบถูก ร้อยละ 69.8 และตอบผิด ร้อยละ 30.2
12. ในข้อเมื่อมีการขนส่งอาหารประเภทหนึ่งแล้วจะต้องล้างทำความสะอาดก่อนการขนส่งครั้งต่อไป เพื่อป้องกันการปนเปื้อนข้าม Cross Contamination พบว่า พนักงานตอบถูก ร้อยละ 82.7

และตอบผิด ร้อยละ 17.3

ตาราง 6 แสดงระดับความเข้าใจเบื้องต้นของระบบมาตรฐาน GMP

	n	Minimum	Maximum	$\bar{X}$	SD.	ระดับความเข้าใจ
ความเข้าใจเบื้องต้นของระบบมาตรฐาน GMP	162	6.00	10.00	8.39	1.49	ปานกลาง

จากตาราง 6 แสดงระดับความเข้าใจเบื้องต้นของระบบมาตรฐาน GMP พบว่า พนักงานที่ตอบแบบสอบถามมีความเข้าใจต่อความเข้าใจเบื้องต้นของระบบมาตรฐาน GMP อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 8.39

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทัศนคติของพนักงานบริษัท เจ.เอ็ม.อุตสาหกรรมอาหาร จำกัด ที่มีต่อระบบมาตรฐาน GMP

ตาราง 7 แสดงทัศนคติของพนักงานบริษัท เจ.เอ็ม.อุตสาหกรรมอาหาร จำกัด ที่มีต่อระบบมาตรฐาน GMP

ข้อความ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับทัศนคติ
1. ด้านคุณภาพ คุณภาพอาหารที่ผลิตเป็นที่ยอมรับทั้งในและต่างประเทศ	4.40	0.644	ดีมาก
2. ระบบ GMP เป็นระบบที่เหมาะสมกับโรงงานผลิตอาหารเท่านั้น	2.44	0.925	ปานกลาง
3. ผลิตภัณฑ์ที่ออกจากโรงงานที่ได้มาตรฐาน GMP สามารถมั่นใจได้ว่าปลอดภัยสามารถรับประทานได้	4.12	0.685	ดี
4. การทำระบบ GMP ทำให้สินค้ามีคุณภาพมากกว่า	4.35	0.760	ดีมาก
5. การควบคุมคุณภาพเป็นหน้าที่เฉพาะของพนักงานประกันคุณภาพและพนักงานควบคุมคุณภาพเท่านั้น(QC.&QA.)	2.83	1.011	ปานกลาง
รวมด้านคุณภาพ	3.63	0.444	ดี

ตาราง 7 (ต่อ) แสดงทัศนคติของพนักงานบริษัท เจ.เอ็ม.อุตสาหกรรมอาหาร จำกัด ที่มีต่อระบบมาตรฐาน GMP

ข้อความ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับทัศนคติ
6. สภาพแวดล้อมในการทำงาน การทำระบบ GMP ไม่ทำให้เพิ่มงานทำความสะอาดมากขึ้น	2.64	1.209	ปานกลาง
7. ทำให้สถานที่ทำงานมีความสะอาด เป็นสัดส่วนมากขึ้น	4.70	0.547	ดีมาก
8. ทำให้สถานที่ทำงานแบ่งแยกการจัดเก็บอย่างชัดเจน มีความเป็นระเบียบเรียบร้อยมากขึ้น	4.57	0.578	ดีมาก
รวมด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	3.97	0.520	ดี
9. ขั้นตอนในการทำงาน ขั้นตอนการทำงานเอกสาร มากและมีความซับซ้อนมาก	3.34	1.206	ปานกลาง
10. ขั้นตอนการปฏิบัติงานติดตามผลได้ยาก	2.86	1.078	ปานกลาง
11. ในแต่ละส่วนงานมีความชัดเจนในวิธีการปฏิบัติการทำงาน	4.09	0.833	ดี
12. ท่านคิดว่าการทำระบบ GMP เป็นประโยชน์ต่อตัวท่านมากขึ้น	4.35	0.760	ดีมาก
รวมด้านขั้นตอนในการทำงาน	3.66	0.550	ดี
รวม	3.72	0.239	ดี

จากตาราง 7 แสดงทัศนคติของพนักงานบริษัท เจ.เอ็ม.อุตสาหกรรมอาหาร จำกัด ที่มีต่อระบบมาตรฐาน GMP พบว่า พนักงานที่ตอบแบบสอบถามมีทัศนคติต่อระบบมาตรฐาน GMP โดยรวม อยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.72 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า พนักงานมีทัศนคติในระดับดีต่อด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 ด้านขั้นตอนในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.66 และด้านคุณภาพมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.63 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า

ด้านคุณภาพ

พนักงานที่ตอบแบบสอบถามมีทัศนคติด้านคุณภาพ อยู่ในระดับดีมากในข้อคุณภาพอาหารที่ผลิตเป็นที่ยอมรับทั้งในและต่างประเทศมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.40 และการทำระบบ GMP ทำให้สินค้ามีคุณภาพมากกว่ามีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.35

พนักงานที่ตอบแบบสอบถามมีทัศนคติด้านคุณภาพ อยู่ในระดับดีในข้อผลิตภัณฑ์ที่ออก

จากโรงงานที่ได้มาตรฐาน GMP สามารถมั่นใจได้ว่าปลอดภัยสามารถรับประทานได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12

พนักงานที่ตอบแบบสอบถามมีทัศนคติด้านคุณภาพ อยู่ในระดับปานกลางในข้อระบบ GMP เป็นระบบที่เหมาะสมกับโรงงานผลิตอาหารเท่านั้นมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.44 และการควบคุมคุณภาพเป็นหน้าที่เฉพาะของพนักงานประกันคุณภาพและพนักงานควบคุมคุณภาพเท่านั้น (QC.&QA.)มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.83

สภาพแวดล้อมในการทำงาน

พนักงานที่ตอบแบบสอบถามมีทัศนคติต่อสภาพแวดล้อมในการทำงาน อยู่ในระดับดีมากในข้อ ทำให้สถานที่ทำงานมีความสะอาด เป็นสัดส่วนมากขึ้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.70 และทำให้สถานที่ทำงานแบ่งแยกการจัดเก็บอย่างชัดเจน มีความเป็นระเบียบเรียบร้อยมากขึ้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.57

พนักงานที่ตอบแบบสอบถามมีทัศนคติต่อสภาพแวดล้อมในการทำงาน อยู่ในระดับปานกลาง ในข้อการทำระบบ GMP ไม่ทำให้เพิ่มงานทำความสะอาดมากขึ้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.64

ขั้นตอนในการทำงาน

พนักงานที่ตอบแบบสอบถามมีทัศนคติต่อขั้นตอนในการทำงาน อยู่ในระดับดีมากในข้อ ท่านคิดว่าการทำระบบ GMP เป็นประโยชน์ต่อตัวท่านมากขึ้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.35

พนักงานที่ตอบแบบสอบถามมีทัศนคติต่อขั้นตอนในการทำงาน อยู่ในระดับดีในข้อในแต่ละส่วนงานมีความชัดเจนในวิธีการปฏิบัติการทำงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09

พนักงานที่ตอบแบบสอบถามมีทัศนคติต่อขั้นตอนในการทำงาน อยู่ในระดับปานกลางในข้อ ขั้นตอนการทำงานเอกสารมากและมีความซับซ้อนมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.34 และขั้นตอนการปฏิบัติงานติดตามผลได้ยาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.86

ส่วนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพฤติกรรมพนักงานบริษัท เจ.เอ็ม.อุตสาหกรรมอาหาร จำกัด ที่มีต่อระบบมาตรฐาน GMP

ตาราง 8 แสดงพฤติกรรมพนักงานบริษัท เจ.เอ็ม.อุตสาหกรรมอาหาร จำกัด ที่มีต่อระบบมาตรฐาน GMP

	ข้อความ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับพฤติกรรม
1	ท่านล้างมือก่อนเข้าปฏิบัติงาน	3.35	0.914	ดี
2	ท่านรับประทานผลิตภัณฑ์ระหว่างการผลิต	1.39	0.821	ไม่ใช้อย่างมาก
3	เมื่อท่านไม่สบายหรือมีบาดแผลต้องแจ้งหัวหน้างานทันที	2.74	1.151	ปานกลาง
4	ท่านหิวผมหรือทาลิปสติกขณะปฏิบัติงาน ¹	2.80	0.973	ปานกลาง
5	ท่านนำชุดกราวด์ที่ใส่ปฏิบัติงานไปซักทำความสะอาดทุกวัน	2.69	1.372	ปานกลาง
6	ท่านอมลูกอม หรือหมากฝรั่งขณะปฏิบัติงาน ¹	2.21	0.751	ปานกลาง
7	ท่านถอดเครื่องประดับทุกครั้งก่อนเข้าปฏิบัติงาน	2.79	1.446	ปานกลาง
8	ท่านทำความสะอาดพื้นที่หลังปฏิบัติงานเสมอ	3.61	0.921	ดีมาก
9	ท่านสวมถุงมือทุกครั้งเมื่อสัมผัสอาหารโดยตรง	3.05	1.163	ดี
10	ผลิตภัณฑ์ที่ตกลงสู่พื้นแล้วท่านเก็บมาบรรจุต่อได้ ¹	2.30	0.748	ปานกลาง
	รวม	3.08	0.320	ดี

¹เป็นคำถามเชิงลบที่ปรับสเกลแล้ว

ตาราง 8 แสดงพฤติกรรมพนักงานบริษัท เจ.เอ็ม.อุตสาหกรรมอาหาร จำกัด ที่มีต่อระบบมาตรฐาน GMP พบว่า พนักงานที่ตอบแบบสอบถามมีพฤติกรรมต่อ ระบบมาตรฐาน GMP โดยรวม อยู่ในระดับดีโดย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.04 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า

พนักงานมีพฤติกรรมต่อ ระบบมาตรฐาน GMP ในระดับดีมาก ในข้อท่านทำความสะอาดพื้นที่หลังปฏิบัติงานเสมอโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.61

พนักงานมีพฤติกรรมต่อ ระบบมาตรฐาน GMP ในระดับดี ในข้อท่านล้างมือก่อนเข้าปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.35 รองลงมาคือ ท่านสวมถุงมือทุกครั้งเมื่อสัมผัสอาหาร โดยตรงมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.05

พนักงานมีพฤติกรรมต่อ ระบบมาตรฐาน GMP ในระดับปานกลาง ในข้อท่านหิวผมหรือทาลิปสติกขณะปฏิบัติงานมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.80 ท่านถอดเครื่องประดับทุกครั้งก่อนเข้าปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.79 รองลงมาคือเมื่อท่านไม่สบายหรือมีบาดแผลต้องแจ้งหัวหน้างานทันทีมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.74 ท่านนำชุดกราวด์ที่ใส่ปฏิบัติงานไปซักทำความสะอาดทุกวันมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.69 ผลิตภัณฑ์ที่ตกลงสู่พื้นแล้วท่านเก็บมาบรรจุต่อได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.30 และท่านอมลูกอม หรือ

หมากฝรั่งขณะปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.21

พนักงานมีพฤติกรรมต่อ ระบบมาตรฐาน GMP ในระดับไม่ใช้อย่างมาก ในข้อท่าน
รับประทานผลิตภัณฑ์ระหว่างการผลิตมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.39
อะไร

ส่วนที่ 5 การทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 พนักงานของบริษัท เจ.เอ็ม.อุตสาหกรรมอาหาร จำกัดที่มีลักษณะด้านเพศ
อายุ ระดับการศึกษา อายุงาน ระดับตำแหน่งงาน และหน่วยงานที่สังกัดที่แตกต่างกันที่มี พฤติกรรม
การทำงานต่อระบบมาตรฐาน GMP โดยรวมที่แตกต่างกัน เขียนเป็นสมมติฐานย่อยได้ดังนี้

สมมติฐานที่ 1.1 พนักงานของบริษัท เจ.เอ็ม.อุตสาหกรรมอาหาร จำกัดที่มีเพศ ต่างกันมี พฤติกรรม
การทำงานต่อระบบมาตรฐาน GMP โดยรวม ต่างกัน

H_0 : พนักงานของบริษัท เจ.เอ็ม.อุตสาหกรรมอาหาร จำกัดที่มีเพศ ต่างกันมี พฤติกรรมการ
ทำงานต่อระบบมาตรฐาน GMP โดยรวม ไม่ต่างกัน

H_1 : พนักงานของบริษัท เจ.เอ็ม.อุตสาหกรรมอาหาร จำกัดที่มีเพศ ต่างกันมี พฤติกรรมการ
ทำงานต่อระบบมาตรฐาน GMP โดยรวม ต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์จะใช้การทดสอบค่าโดยใช้กลุ่มตัวอย่างทั้งสองกลุ่ม
เป็นอิสระกัน (Independent t-test) ใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0)
ก็ต่อเมื่อ 2-tailed Prob. (p) มีค่าน้อยกว่า .05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังนี้

ตาราง 9 แสดงพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัท เจ.เอ็ม.อุตสาหกรรมอาหาร จำแนกตาม
เพศ

	เพศ	n	$\bar{X}$	SD.	t	p
พฤติกรรมการทำงาน	ชาย	66	3.07	0.359	0.306	0.760
	หญิง	96	3.09	0.293		

ตาราง 9 แสดงพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัท เจ.เอ็ม.อุตสาหกรรมอาหาร
จำแนกตามเพศ พบว่า มีค่าProbability (p) เท่ากับ 0.760 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐาน
หลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานของบริษัท เจ.เอ็ม.อุตสาหกรรม
อาหาร จำกัดที่มีเพศ ต่างกันมี พฤติกรรมการทำงานต่อระบบมาตรฐาน GMP โดยรวม ไม่ต่างกัน ที่

ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

สมมติฐานที่ 1.2 พนักงานของบริษัท เจ.เอ็ม.อุตสาหกรรมอาหาร จำกัดที่มีอายุ ต่างกันมี พฤติกรรมการทำงาน ต่อระบบมาตรฐาน GMP โดยรวมต่างกัน

H_0 : พนักงานของบริษัท เจ.เอ็ม.อุตสาหกรรมอาหาร จำกัดที่มีอายุ ต่างกันมี พฤติกรรมการทำงานต่อระบบมาตรฐาน GMP โดยรวม ไม่ต่างกัน

H_1 : พนักงานของบริษัท เจ.เอ็ม.อุตสาหกรรมอาหาร จำกัดที่มีอายุ ต่างกันมี พฤติกรรมการทำงานต่อระบบมาตรฐาน GMP โดยรวมต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ นั้นในขั้นแรกจะทำการทดสอบความแตกต่างระหว่างความแปรปรวนของกลุ่มช่วงอายุทั้งสามโดยใช้สถิติ Levene Test ซึ่งหากผลการทดสอบพบว่ากลุ่มช่วงอายุทั้งสามมีความแปรปรวนเท่ากันทุกกลุ่ม (ค่า Sig. มีค่ามากกว่าหรือเท่ากับ 0.05) ก็จะใช้ค่าสถิติ F-test ทดสอบความแตกต่างของพฤติกรรมการทำงานของกลุ่มอายุทั้งสาม แต่หากผลการทดสอบพบว่ากลุ่มช่วงอายุทั้งสามไม่ได้มีค่าความแปรปรวนเท่ากันทั้งหมด (ค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05) ก็จะใช้ค่าสถิติ Brown-Forsythe ทดสอบความแตกต่างของพฤติกรรมการทำงานของกลุ่มอายุทั้งสาม ซึ่งผลการทดสอบความแตกต่างระหว่างความแปรปรวนของกลุ่มช่วงอายุทั้งสามโดยใช้ Levene Test เป็นดังตาราง 10

ตาราง 10 แสดงการทดสอบค่าความแปรปรวนพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัท เจ.เอ็ม. อุตสาหกรรมอาหาร กับช่วงอายุ

	Levene Statistic	df1	df2	Sig.
พฤติกรรมการทำงาน	11.337**	2	159	.000

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 10 แสดงผลการทดสอบ Levene Statistic Test พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่ากลุ่มข้อมูลทั้ง 3 ช่วงอายุไม่ได้มีค่าความแปรปรวนเท่ากันหมด ซึ่งหมายความว่า มีกลุ่มช่วงอายุอย่างน้อยหนึ่งกลุ่มที่มีค่าความแปรปรวนแตกต่างจากกลุ่มช่วงอายุอื่นๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ดังนั้นผู้วิจัยจึงทดสอบความแตกต่างของพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัท เจ.เอ็ม.อุตสาหกรรมอาหาร ระหว่างกลุ่มช่วงอายุทั้ง 3 กลุ่ม โดยใช้สถิติ Brown Forsythe ที่ระดับนัยความเชื่อมั่น 95% ดังนั้นจึงจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก

(H_0) ก็ต่อเมื่อ Sig. น้อยกว่า 0.05 และหากผลการทดสอบปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ซึ่งหมายความว่า มีกลุ่มช่วงอายุอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่มีความพึงพอใจแตกต่างกัน ก็จะไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยวิธีทดสอบแบบ Dunnett's T3 เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งผลการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจโดยรวม โดยใช้สถิติ Brown Forsythe เป็นดังตาราง 11

ตาราง 11 แสดงการทดสอบความแตกต่างพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัท เจ.เอ็ม.

อุตสาหกรรมอาหาร กับช่วงอายุ

Brown-Forsythe	Statistic	df1	df2	Sig.
ระหว่างทั้ง 3 กลุ่ม	1.284	2	56.096	.285

จากตาราง 11 พบว่าค่า Sig. ที่ได้จากการทดสอบ Brown-Forsythe Test มีค่าเท่ากับ 0.285 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พฤติกรรมการทำงานต่อระบบมาตรฐาน GMP โดยรวม ไม่ต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 1.3 พนักงานของบริษัท เจ.เอ็ม.อุตสาหกรรมอาหาร จำกัดที่มีระดับการศึกษาสูงสุดต่างกันมี พฤติกรรมการทำงานต่อระบบมาตรฐาน GMP โดยรวมต่างกัน

H_0 : พนักงานของบริษัท เจ.เอ็ม.อุตสาหกรรมอาหาร จำกัดที่มีระดับการศึกษาสูงสุดต่างกันมี พฤติกรรมการทำงานต่อระบบมาตรฐาน GMP โดยรวมไม่ต่างกัน

H_1 : พนักงานของบริษัท เจ.เอ็ม.อุตสาหกรรมอาหาร จำกัดที่มีระดับการศึกษาสูงสุดต่างกันมี พฤติกรรมการทำงานต่อระบบมาตรฐาน GMP โดยรวม ต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์จะใช้การทดสอบค่าโดยใช้กลุ่มตัวอย่างทั้งสองกลุ่มเป็นอิสระกัน (Independent t-test) ใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ 2-tailed Prob. (p) มีค่าน้อยกว่า .05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังนี้

ตาราง 12 แสดงพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัท เจ.เอ็ม.อุตสาหกรรมอาหาร จำแนกตามการศึกษาสูงสุด

	การศึกษา	n	$\bar{X}$	SD.	t	p
พฤติกรรมการทำงาน	มัธยมศึกษาตอนต้นหรือต่ำกว่า	110	3.10	.323	1.214	0.226
	มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.หรือสูงกว่า	52	3.03	.311		

ตาราง 12 แสดงพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัท เจ.เอ็ม.อุตสาหกรรมอาหาร จำแนกตามการศึกษาสูงสุด พบว่า มีค่าProbability (p) เท่ากับ 0.226 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานของบริษัท เจ.เอ็ม.อุตสาหกรรมอาหาร จำกัดที่มีการศึกษาสูงสุด ต่างกันมี พฤติกรรมการทำงานต่อระบบมาตรฐาน GMP โดยรวมไม่ต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

สมมติฐานที่ 1.4 พนักงานของบริษัท เจ.เอ็ม.อุตสาหกรรมอาหาร จำกัด ที่มีอายุงาน ต่างกันมี พฤติกรรมการทำงานต่อระบบมาตรฐาน GMP โดยรวมต่างกัน

H_0 : พนักงานของบริษัท เจ.เอ็ม.อุตสาหกรรมอาหาร จำกัด ที่มีอายุงาน ต่างกันมี พฤติกรรมการทำงานต่อระบบมาตรฐาน GMP โดยรวมไม่ต่างกัน

H_1 : พนักงานของบริษัท เจ.เอ็ม.อุตสาหกรรมอาหาร จำกัด ที่มีอายุงาน ต่างกันมี พฤติกรรมการทำงานต่อระบบมาตรฐาน GMP โดยรวมต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์จะใช้การทดสอบค่าโดยใช้กลุ่มตัวอย่างทั้งสองกลุ่มเป็นอิสระกัน (Independent t-test) ใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ 2-tailed Prob. (p) มีค่าน้อยกว่า .05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังนี้

ตาราง 13 แสดงพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัท เจ.เอ็ม.อุตสาหกรรมอาหาร จำแนกตามอายุงาน

	อายุงาน	n	$\bar{X}$	SD.	t	P
พฤติกรรมการทำงาน	ต่ำกว่า 1 ปี	118	3.08	.293	0.427	0.670
	1 ปี ขึ้นไป	44	3.06	.387		

ตาราง 13 แสดงพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัท เจ.เอ็ม.อุตสาหกรรมอาหาร จำแนกตามอายุงาน พบว่า มีค่าProbability (p) เท่ากับ 0.670 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานของบริษัท เจ.เอ็ม.อุตสาหกรรมอาหาร จำกัดที่มีอายุงาน ต่างกันมี พฤติกรรมการทำงานต่อระบบมาตรฐาน GMP โดยรวมไม่ต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

สมมติฐานที่ 1.5 พนักงานของบริษัท เจ.เอ็ม.อุตสาหกรรมอาหาร จำกัด ที่มีสถานภาพ ต่างกันมี พฤติกรรมการทำงานต่อระบบมาตรฐาน GMP โดยรวมต่างกัน

H_0 : พนักงานของบริษัท เจ.เอ็ม.อุตสาหกรรมอาหาร จำกัด ที่มีสถานภาพ ต่างกันมี พฤติกรรมการทำงานต่อระบบมาตรฐาน GMP โดยรวมไม่ต่างกัน

H_1 : พนักงานของบริษัท เจ.เอ็ม.อุตสาหกรรมอาหาร จำกัด ที่มีสถานภาพ ต่างกันมี พฤติกรรมการทำงานต่อระบบมาตรฐาน GMP โดยรวมต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์จะใช้การทดสอบค่าโดยใช้กลุ่มตัวอย่างทั้งสองกลุ่มเป็นอิสระกัน (Independent t-test) ใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ 2-tailed Prob. (p) มีค่าน้อยกว่า .05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังนี้

ตาราง 14 แสดงพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัท เจ.เอ็ม.อุตสาหกรรมอาหาร จำแนกตามสถานภาพ

	สถานภาพ	n	$\bar{X}$	SD.	t	P
พฤติกรรมการทำงาน	โสด/อย่าร้าง/ แยกกันอยู่	70	3.02	.392	2.065*	0.040
	สมรส/อยู่ด้วยกัน	92	3.12	.245		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 14 แสดงพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัท เจ.เอ็ม.อุตสาหกรรมอาหาร จำแนกตามสถานภาพ พบว่า มีค่าProbability (p) เท่ากับ 0.040 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานของบริษัท เจ.เอ็ม.อุตสาหกรรมอาหาร จำกัดที่มีสถานภาพ ต่างกันมี พฤติกรรมการทำงาน ต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพนักงานที่สมรส/อยู่ด้วยกัน มีพฤติกรรมการทำงานต่อระบบมาตรฐาน GMP โดยรวมดีกว่าพนักงานที่เป็นโสด/อย่าร้าง

สมมติฐานที่ 1.6 พนักงานของบริษัท เจ.เอ็ม.อุตสาหกรรมอาหาร จำกัด ที่มีแผนกที่สังกัด ต่างกันมี พฤติกรรมการทำงานต่อระบบมาตรฐาน GMP โดยรวมต่างกัน

H_0 : พนักงานของบริษัท เจ.เอ็ม.อุตสาหกรรมอาหาร จำกัด ที่มีแผนกที่สังกัด ต่างกันมี พฤติกรรมการทำงานต่อระบบมาตรฐาน GMP โดยรวมไม่ต่างกัน

H_1 : พนักงานของบริษัท เจ.เอ็ม.อุตสาหกรรมอาหาร จำกัด ที่มีแผนกที่สังกัด ต่างกันมี พฤติกรรมการทำงานต่อระบบมาตรฐาน GMP โดยรวมต่างกัน

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

ตาราง 15 แสดงพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัท เจ.เอ็ม.อุตสาหกรรมอาหาร จำแนกตาม แผนกที่สังกัด

	แผนกที่สังกัด	n	$\bar{X}$	SD.	t	p
พฤติกรรมการทำงาน	ฝ่ายผลิต	142	3.06	0.327	1.740	0.084
	ฝ่ายบริหารโรงงาน	20	3.20	0.246		

ตาราง 15 แสดงพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัท เจ.เอ็ม.อุตสาหกรรมอาหาร จำแนกตามแผนกที่สังกัด พบว่า มีค่าProbability (p) เท่ากับ 0.084 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ขอมรับ สมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานของบริษัท เจ.เอ็ม. อุตสาหกรรมอาหาร จำกัดที่มีแผนกที่สังกัด ต่างกันมี พฤติกรรมการทำงานต่อระบบมาตรฐาน GMP โดยรวม ไม่ต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

สมมติฐานที่ 1.7 พนักงานของบริษัท เจ.เอ็ม.อุตสาหกรรมอาหาร จำกัด ที่มีตำแหน่ง ต่างกันมี พฤติกรรมการทำงานต่อระบบมาตรฐาน GMP โดยรวมต่างกัน

H_0 : พนักงานของบริษัท เจ.เอ็ม.อุตสาหกรรมอาหาร จำกัด ที่มีตำแหน่งต่างกันมี พฤติกรรมการทำงานต่อระบบมาตรฐาน GMP โดยรวมไม่ต่างกัน

H_1 : พนักงานของบริษัท เจ.เอ็ม.อุตสาหกรรมอาหาร จำกัด ที่มีตำแหน่งต่างกันมี พฤติกรรมการทำงานต่อระบบมาตรฐาน GMP โดยรวมต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์จะใช้การทดสอบค่าโดยใช้กลุ่มตัวอย่างทั้งสองกลุ่มเป็นอิสระกัน (Independent t-test) ใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ 2-tailed Prob. (p) มีค่าน้อยกว่า .05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังนี้

ตาราง 16 แสดงพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัท เจ.เอ็ม.อุตสาหกรรมอาหาร จำแนกตามตำแหน่ง

	ตำแหน่ง	n	$\bar{X}$	SD.	t	P
พฤติกรรมการทำงาน	ระดับปฏิบัติการ	145	3.06	0.332	2.569*	0.011
	ระดับบังคับบัญชา	17	3.26	0.049		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 16 แสดงพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัท เจ.เอ็ม.อุตสาหกรรมอาหาร จำแนกตามตำแหน่ง พบว่า มีค่าProbability (p) เท่ากับ 0.011 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานของบริษัท เจ.เอ็ม.อุตสาหกรรมอาหาร จำกัดที่มีตำแหน่ง ต่างกันมี พฤติกรรมการทำงานต่อระบบมาตรฐาน GMP โดยรวมต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพนักงานตำแหน่งระดับปฏิบัติการมี พฤติกรรมการทำงานต่อระบบมาตรฐาน GMP โดยรวมน้อยกว่าพนักงานระดับบังคับบัญชา

สมมติฐานที่ 2 ความเข้าใจของพนักงานที่มีต่อระบบ GMP มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมของพนักงานบริษัท เจ.เอ็ม.อุตสาหกรรมอาหาร จำกัด ต่อระบบมาตรฐาน GMP โดยรวม

H_0 : ความเข้าใจของพนักงานที่มีต่อระบบ GMP ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมของพนักงานบริษัท เจ.เอ็ม.อุตสาหกรรมอาหาร จำกัด ต่อระบบมาตรฐาน GMP โดยรวม

H_1 : ความเข้าใจของพนักงานที่มีต่อระบบ GMP มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมของพนักงานบริษัท เจ.เอ็ม.อุตสาหกรรมอาหาร จำกัด ต่อระบบมาตรฐาน GMP โดยรวม

ใช้การทดสอบค่าทางสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) เพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรทั้งสองตัว ถ้ามีค่า Sig (2-tailed) น้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) นั่นคือ ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังแสดงในตารางต่อไปนี้

ตาราง 17 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างความเข้าใจของพนักงานที่มีต่อระบบ GMP กับพฤติกรรมของพนักงานบริษัท เจ.เอ็ม.อุตสาหกรรมอาหาร จำกัด

พฤติกรรมของพนักงาน บริษัท เจ.เอ็ม. อุตสาหกรรมอาหาร จำกัด ต่อระบบมาตรฐาน GMP โดยรวม			
	r	Sig.(2-tailed)	ระดับความสัมพันธ์
ความเข้าใจของพนักงานที่มีต่อระบบ GMP	0.048	0.545	ไม่มีความสัมพันธ์

จากตาราง 17 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างความเข้าใจของพนักงานที่มีต่อระบบ GMP กับพฤติกรรมของพนักงานบริษัท เจ.เอ็ม.อุตสาหกรรมอาหาร จำกัดต่อระบบมาตรฐาน GMP โดยรวมพบว่า มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.545 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความเข้าใจของพนักงานที่มีต่อระบบ GMP ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมของพนักงานบริษัท เจ.เอ็ม.อุตสาหกรรมอาหาร จำกัด ต่อระบบมาตรฐาน GMP โดยรวม ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

สมมติฐานที่ 3 ทศนคติของพนักงานของพนักงาน บริษัท เจ.เอ็ม.อุตสาหกรรมอาหาร จำกัด ที่มีต่อการปฏิบัติงานตามหลักเกณฑ์ของ GMP มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน ต่อระบบมาตรฐาน GMP โดยรวม

H_0 : ทศนคติของพนักงานของพนักงาน บริษัท เจ.เอ็ม.อุตสาหกรรมอาหาร จำกัด ที่มีต่อการปฏิบัติงานตามหลักเกณฑ์ของ GMP ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน ต่อระบบมาตรฐาน GMP โดยรวม

H_1 : ทศนคติของพนักงานของพนักงาน บริษัท เจ.เอ็ม.อุตสาหกรรมอาหาร จำกัด ที่มีต่อการปฏิบัติงานตามหลักเกณฑ์ของ GMP มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานต่อระบบมาตรฐาน GMP โดยรวม

ใช้การทดสอบค่าทางสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) เพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรทั้งสองตัว ถ้ามีค่า Sig (2-tailed) น้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) นั่นคือ ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังแสดงในตารางต่อไปนี้

ตาราง 18 แสดงความสัมพันธ์ทัศนคติของพนักงาน บริษัท เจ.เอ็ม.อุตสาหกรรมอาหาร จำกัด ที่มีต่อการปฏิบัติงานตามหลักเกณฑ์ของ GMP กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานต่อระบบมาตรฐาน GMP โดยรวม

ทัศนคติของพนักงานของพนักงาน บริษัท เจ.เอ็ม.อุตสาหกรรมอาหาร จำกัด ที่มีต่อการปฏิบัติงานตามหลักเกณฑ์ของ GMP	พฤติกรรมการทำงานของพนักงานต่อระบบมาตรฐาน GMP โดยรวม		
	r	Sig.(2-tailed)	ระดับความสัมพันธ์
ด้านคุณภาพ	0.012	0.879	ไม่มีความสัมพันธ์
1. คุณภาพอาหารที่ผลิตเป็นที่ยอมรับทั้งในและต่างประเทศ	-0.062	0.434	ไม่มีความสัมพันธ์
2. ระบบ GMP เป็นระบบที่เหมาะสมกับโรงงานผลิตอาหารเท่านั้น	-0.025	0.749	ไม่มีความสัมพันธ์
3. ผลิตภัณฑ์ที่ออกจากโรงงานที่ได้มาตรฐาน GMP สามารถมั่นใจได้ว่าปลอดภัยสามารถรับประทานได้	0.189*	0.016	ต่ำ
4. การทำระบบ GMP ทำให้สินค้ามีคุณภาพมากกว่า	-0.056	0.477	ไม่มีความสัมพันธ์
5. การควบคุมคุณภาพเป็นหน้าที่เฉพาะของพนักงานประกันคุณภาพและพนักงานควบคุมคุณภาพเท่านั้น(QC.&QA.)	0.260**	0.001	ต่ำ
สภาพแวดล้อมในการทำงาน	0.064	0.415	ไม่มีความสัมพันธ์
6. การทำระบบ GMP ไม่ทำให้เพิ่มงานทำความสะอาดมากขึ้น	0.112	0.156	ไม่มีความสัมพันธ์
7. ทำให้สถานที่ทำงานมีความสะอาด เป็นสัดส่วนมากขึ้น	0.261**	0.001	ต่ำ
8. ทำให้สถานที่ทำงานแบ่งแยกการจัดเก็บอย่างชัดเจน มีความเป็นระเบียบเรียบร้อยมากขึ้น	0.308**	0.000	ปานกลาง
ขั้นตอนในการทำงาน	-0.073	0.355	ไม่มีความสัมพันธ์

ทัศนคติของพนักงานของพนักงาน บริษัท เจ.เอ็ม.อุตสาหกรรมอาหาร จำกัด ที่มีต่อ การปฏิบัติงานตามหลักเกณฑ์ของ GMP	พฤติกรรมการทำงานของพนักงานต่อระบบ มาตรฐาน GMP โดยรวม		
	r	Sig.(2-tailed)	ระดับความสัมพันธ์
9. ขั้นตอนการทำงานเอกสารมากและมี ความซับซ้อนมาก	-0.073	0.356	ไม่มีความสัมพันธ์
10. ขั้นตอนการปฏิบัติงานติดตามผลได้ยาก	0.053	0.504	ไม่มีความสัมพันธ์
11. ในแต่ละส่วนงานมีความชัดเจนใน วิธีการปฏิบัติงาน	0.170*	0.031	ต่ำ
12. ท่านคิดว่าการทำงานระบบ GMP เป็น ประโยชน์ต่อตัวท่านมากขึ้น	0.015	0.848	ไม่มีความสัมพันธ์
รวม	-0.012	0.883	ไม่มีความสัมพันธ์
*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05		**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01	

จากตาราง 18 แสดงความสัมพันธ์ทัศนคติของพนักงาน บริษัท เจ.เอ็ม.อุตสาหกรรมอาหาร จำกัด ที่มีต่อการปฏิบัติงานตามหลักเกณฑ์ของ GMP กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานต่อระบบมาตรฐาน GMP โดยรวม พบว่า ทัศนคติของพนักงาน บริษัท เจ.เอ็ม.อุตสาหกรรมอาหาร จำกัด ที่มีต่อการปฏิบัติงานตามหลักเกณฑ์ของ GMP โดยรวม Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.883 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ทัศนคติของพนักงาน บริษัท เจ.เอ็ม.อุตสาหกรรมอาหาร จำกัด ที่มีต่อการปฏิบัติงานตามหลักเกณฑ์ของ GMP โดยรวม ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานต่อระบบมาตรฐาน GMP โดยรวม ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

ด้านคุณภาพ

ทัศนคติของพนักงาน บริษัท เจ.เอ็ม.อุตสาหกรรมอาหาร จำกัด ที่มีต่อการปฏิบัติงานตามหลักเกณฑ์ของ GMP ด้านคุณภาพ โดยรวม มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.879 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ทัศนคติของพนักงาน บริษัท เจ.เอ็ม.อุตสาหกรรมอาหาร จำกัด ที่มีต่อการปฏิบัติงานตามหลักเกณฑ์ของ GMP ด้านคุณภาพ โดยรวม ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมของพนักงาน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า

1. คุณภาพอาหารที่ผลิตเป็นที่ยอมรับทั้งในและต่างประเทศ มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.434 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1)

หมายความว่า ทักษะของพนักงานต่อ คุณภาพอาหารที่ผลิตเป็นที่ยอมรับทั้งในและต่างประเทศไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมของพนักงาน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

2. ระบบ GMP เป็นระบบที่เหมาะสมกับโรงงานผลิตอาหารเท่านั้น มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.749 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ทักษะของพนักงานต่อ ระบบ GMP เป็นระบบที่เหมาะสมกับโรงงานผลิตอาหารเท่านั้น ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมของพนักงาน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

3. ผลผลิตที่ออกจากโรงงานที่ได้มาตรฐาน GMP สามารถมั่นใจได้ว่าปลอดภัยสามารถรับประทานได้ มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.016 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ทักษะของพนักงานต่อผลผลิตที่ออกจากโรงงานที่ได้มาตรฐาน GMP สามารถมั่นใจได้ว่าปลอดภัยสามารถรับประทานได้ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมของพนักงานบริษัท เจ.เอ็ม.อุตสาหกรรมอาหาร จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ (r) มีค่าเท่ากับ 0.189 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ กล่าวคือ เมื่อพนักงานมีทัศนคติที่ดีต่อ ผลผลิตที่ออกจากโรงงานที่ได้มาตรฐาน GMP สามารถมั่นใจได้ว่าปลอดภัยสามารถรับประทานได้ ทำให้พนักงานมีพฤติกรรมการทำงานสูงขึ้น

4. การทำระบบ GMP ทำให้สินค้ามีคุณภาพมากกว่า มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.477 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ทักษะของพนักงานต่อ การทำระบบ GMP ทำให้สินค้ามีคุณภาพมากกว่า ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมของพนักงาน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

5. การควบคุมคุณภาพเป็นหน้าที่เฉพาะของพนักงานประกันคุณภาพและพนักงานควบคุมคุณภาพเท่านั้น(QC.&QA.) มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.001 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ทักษะของพนักงานต่อการควบคุมคุณภาพเป็นหน้าที่เฉพาะของพนักงานประกันคุณภาพและพนักงานควบคุมคุณภาพเท่านั้น (QC.&QA.) มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมของพนักงานบริษัท เจ.เอ็ม.อุตสาหกรรมอาหาร จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ (r) มีค่าเท่ากับ 0.260 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ กล่าวคือ เมื่อพนักงานมีทัศนคติที่ดีต่อ การควบคุมคุณภาพเป็นหน้าที่เฉพาะของพนักงานประกันคุณภาพและพนักงานควบคุมคุณภาพเท่านั้น(QC.&QA.) ทำให้พนักงานมีพฤติกรรมการทำงานสูงขึ้น

ด้านสภาพแวดล้อม

ทัศนคติของพนักงาน บริษัท เจ.เอ็ม.อุตสาหกรรมอาหาร จำกัด ที่มีต่อการปฏิบัติงานตามหลักเกณฑ์ของ GMP ด้านสภาพแวดล้อมโดยรวม มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.145 ซึ่งมากกว่า 0.05

นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ทักษะของพนักงาน บริษัท เจ.เอ็ม.อุตสาหกรรมอาหาร จำกัด ที่มีต่อการปฏิบัติงานตามหลักเกณฑ์ของ GMP ด้านสภาพแวดล้อมโดยรวม ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมของพนักงาน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า

6. การทำระบบ GMP ไม่ทำให้เพิ่มงานทำความสะอาดมากขึ้น มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.156 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ทักษะของพนักงานต่อ คุณภาพอาหารที่ผลิตเป็นที่ยอมรับทั้งในและต่างประเทศ ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมของพนักงาน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

7. ทำให้สถานที่ทำงานมีความสะอาด เป็นสัดส่วนมากขึ้น มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.001 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ทักษะของพนักงานต่อ ทำให้สถานที่ทำงานมีความสะอาด เป็นสัดส่วนมากขึ้น มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมของพนักงานบริษัท เจ.เอ็ม.อุตสาหกรรมอาหาร จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ (r) มีค่าเท่ากับ 0.261 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ กล่าวคือ เมื่อพนักงานมีทักษะที่ดีต่อ ทำให้สถานที่ทำงานมีความสะอาด เป็นสัดส่วนมากขึ้น ทำให้พนักงานมีพฤติกรรมการทำงานสูงขึ้น

8. ทำให้สถานที่ทำงานแบ่งแยกการจัดเก็บอย่างชัดเจน มีความเป็นระเบียบเรียบร้อยมากขึ้น มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ทักษะของพนักงานต่อ ทำให้สถานที่ทำงานแบ่งแยกการจัดเก็บอย่างชัดเจน มีความเป็นระเบียบเรียบร้อยมากขึ้น มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมของพนักงานบริษัท เจ.เอ็ม.อุตสาหกรรมอาหาร จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ (r) มีค่าเท่ากับ 0.308 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ กล่าวคือ เมื่อพนักงานมีทักษะที่ดีต่อ ทำให้สถานที่ทำงานแบ่งแยกการจัดเก็บอย่างชัดเจน มีความเป็นระเบียบเรียบร้อยมากขึ้น ทำให้พนักงานมีพฤติกรรมการทำงานสูงขึ้น

ด้านขั้นตอนในการทำงาน

ทักษะของพนักงาน บริษัท เจ.เอ็ม.อุตสาหกรรมอาหาร จำกัด ที่มีต่อการปฏิบัติงานตามหลักเกณฑ์ของ GMP ด้านขั้นตอนในการทำงานโดยรวม มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.355 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ทักษะของพนักงาน บริษัท เจ.เอ็ม.อุตสาหกรรมอาหาร จำกัด ที่มีต่อการปฏิบัติงานตามหลักเกณฑ์ของ GMP ด้านขั้นตอนในการทำงานโดยรวม ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมของพนักงาน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า

9. ขั้นตอนการทำงานเอกสารมากและมีความซับซ้อนมาก มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.356 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ทักษะของพนักงานต่อ ขั้นตอนการทำงานเอกสารมากและมีความซับซ้อนมาก ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมของพนักงาน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

10. ขั้นตอนการปฏิบัติงานติดตามผลได้ยาก มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.504 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ทักษะของพนักงานต่อ ขั้นตอนการปฏิบัติงานติดตามผลได้ยาก ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมของพนักงาน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

11. ในแต่ละส่วนงานมีความชัดเจนในวิธีการปฏิบัติงาน มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.031 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ทักษะของพนักงานต่อ ในแต่ละส่วนงานมีความชัดเจนในวิธีการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมของพนักงานบริษัท เจ.เอ็ม.อุตสาหกรรมอาหาร จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ (r) มีค่าเท่ากับ 0.170 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ กล่าวคือ เมื่อพนักงานมีทักษะที่ดีต่อ ในแต่ละส่วนงานมีความชัดเจนในวิธีการปฏิบัติงาน ทำให้พนักงานมีพฤติกรรมการทำงานสูงขึ้น

12. ท่านคิดว่าการทำระบบ GMP เป็นประโยชน์ต่อตัวท่านมากขึ้น มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.848 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ทักษะของพนักงานต่อ ท่านคิดว่าการทำระบบ GMP เป็นประโยชน์ต่อตัวท่านมากขึ้น ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมของพนักงาน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

ตาราง 19 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน	สถิติ	ผลการทดสอบ
1. พนักงานของบริษัท เจ.เอ็ม.อุตสาหกรรมอาหาร จำกัดที่มีลักษณะด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุงาน ระดับตำแหน่งงาน และหน่วยงานที่สังกัดที่แตกต่างกันมี พฤติกรรมการทำงานที่แตกต่างกัน		
1.1 พนักงานของบริษัท เจ.เอ็ม.อุตสาหกรรมอาหาร จำกัดที่มีเพศแตกต่างกันมี พฤติกรรมการทำงานที่แตกต่างกัน	t-test	ปฏิเสธสมมติฐาน
1.2 พนักงานของบริษัท เจ.เอ็ม.อุตสาหกรรมอาหาร จำกัดที่มีอายุแตกต่างกันมี พฤติกรรมการทำงานที่แตกต่างกัน	F-test	ปฏิเสธสมมติฐาน
1.3 พนักงานของบริษัท เจ.เอ็ม.อุตสาหกรรมอาหาร จำกัดที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมี พฤติกรรมการทำงานที่แตกต่างกัน	F-test	ปฏิเสธสมมติฐาน
1.4 พนักงานของบริษัท เจ.เอ็ม.อุตสาหกรรมอาหาร จำกัดที่มีอายุงานแตกต่างกันมี พฤติกรรมการทำงานที่แตกต่างกัน	F-test	ปฏิเสธสมมติฐาน
1.5 พนักงานของบริษัท เจ.เอ็ม.อุตสาหกรรมอาหาร จำกัดที่มีสภาพภาพแตกต่างกันมี พฤติกรรมการทำงานที่แตกต่างกัน	t-test	ปฏิเสธสมมติฐาน
1.6 พนักงานของบริษัท เจ.เอ็ม.อุตสาหกรรมอาหาร จำกัดที่มีระดับตำแหน่งงานแตกต่างกันมี พฤติกรรมการทำงานที่แตกต่างกัน	t-test	ปฏิเสธสมมติฐาน
1.7 พนักงานของบริษัท เจ.เอ็ม.อุตสาหกรรมอาหาร จำกัดที่มีหน่วยงานที่สังกัดแตกต่างกันมี พฤติกรรมการทำงานที่แตกต่างกัน	t-test	ยอมรับสมมติฐาน
2. ความเข้าใจของพนักงานที่มีต่อระบบ GMP มีความสัมพันธ์กับ พฤติกรรมของพนักงานบริษัท เจ.เอ็ม.อุตสาหกรรมอาหาร จำกัด	Pearson	ยอมรับสมมติฐาน
3. ทักษะของพนักงานของพนักงาน บริษัท เจ.เอ็ม.อุตสาหกรรมอาหาร จำกัด ที่มีต่อการปฏิบัติงานตามหลักเกณฑ์ของ GMP มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมของพนักงาน	Pearson	ยอมรับสมมติฐาน

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

สังเขปความมุ่งหมาย สมมติฐานและวิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า

การวิจัยเรื่องทัศนคติ ความเข้าใจ และพฤติกรรมของพนักงาน บริษัท เจ.เอ็ม.อุตสาหกรรมอาหาร จำกัด ที่มีต่อหลักเกณฑ์วิธีการที่ดีสำหรับการผลิต (GMP : Good Manufacturing Practice) ผลที่ได้จากการวิจัยสามารถนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์ในการพัฒนาและปรับกลยุทธ์ทางการบริหาร ของบริษัท เจ.เอ็ม.อุตสาหกรรมอาหาร จำกัด ให้ได้ตรงตามข้อกำหนดของมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ (GMP : Good Manufacturing Practice) เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าต่อไป

ความมุ่งหมายของการวิจัย

ในการศึกษารั้ครั้งนี้ผู้วิจัยได้ตั้งความมุ่งหมายดังนี้ คือ

1. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ, อายุ, ระดับการศึกษา, อายุการทำงาน, ระดับตำแหน่งงาน และหน่วยงานที่สังกัด กับพฤติกรรมของพนักงาน ของพนักงาน บริษัท เจ.เอ็ม. อุตสาหกรรมอาหาร จำกัดที่มีต่อหลักเกณฑ์วิธีการที่ดีสำหรับการผลิต (GMP : Good Manufacturing Practice)
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความเข้าใจของพนักงานกับพฤติกรรมของพนักงาน บริษัท เจ.เอ็ม. อุตสาหกรรมอาหาร จำกัดที่มีต่อหลักเกณฑ์วิธีการที่ดีสำหรับการผลิต (GMP : Good Manufacturing Practice)
3. เพื่อศึกษาทัศนคติของพนักงานที่มีผลต่อพฤติกรรมของพนักงาน ของพนักงานบริษัท เจ.เอ็ม. อุตสาหกรรมอาหาร จำกัด ที่มีต่อหลักเกณฑ์วิธีการที่ดีสำหรับการผลิต (GMP : Good Manufacturing Practice)
4. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่ กับ พฤติกรรมของพนักงานบริษัท เจ.เอ็ม. อุตสาหกรรมอาหาร จำกัด ที่มีต่อหลักเกณฑ์วิธีการที่ดีสำหรับการผลิต (GMP : Good Manufacturing Practice)

สมมุติฐานในการวิจัย

1. พนักงานของบริษัท เจ.เอ็ม.อุตสาหกรรมอาหาร จำกัดที่มีลักษณะด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุงาน ระดับตำแหน่งงาน และหน่วยงานที่สังกัดที่แตกต่างกันที่มี พฤติกรรมการทำงานที่แตกต่างกัน
2. ความเข้าใจของพนักงานที่มีต่อระบบ GMP มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมของพนักงาน บริษัท เจ.เอ็ม.อุตสาหกรรมอาหาร จำกัด
3. ทักษะของพนักงานของพนักงาน บริษัท เจ.เอ็ม.อุตสาหกรรมอาหาร จำกัด ที่มีต่อการปฏิบัติงานตามหลักเกณฑ์ของ GMP มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมของพนักงาน

ขอบเขตของการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ คือ พนักงานบริษัท เจ.เอ็ม.อุตสาหกรรมอาหาร จำกัด จำนวน 250 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ กลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษาค้นคว้าสำหรับการวิจัยครั้งนี้ คือพนักงานของบริษัท เจ.เอ็ม.อุตสาหกรรมอาหาร จำกัด เนื่องจากทราบจำนวนประชากรที่แน่นอนจึงคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ Taro Yamane โดยกำหนดระดับความเชื่อมั่นที่ 95% (Yamane, 1967 : 887) ได้กลุ่มตัวอย่างประชากรจำนวนกลุ่มตัวอย่าง เท่ากับ 154 คน และได้สำรองเพื่อแบบสอบถามไม่สมบูรณ์อีก 5 % เท่ากับ 8 คน รวมเป็นขนาดตัวอย่างทั้งหมด 162 คน จากจำนวนประชากรที่ใช้ในการวิจัยทั้งหมด 250 คน (จากบัญชีจำนวนพนักงาน ณ วันที่ 29 ธันวาคม 2549) การสุ่มตัวอย่างมีขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนการเลือกตัวอย่าง ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเป็นแบบหลายขั้นตอน (Multistage sampling) จากกลุ่มตัวอย่างที่จะต้องการเก็บทั้งหมด 162 คน (n) จากจำนวนประชากรที่ใช้ในการวิจัยทั้งหมด 250 คน (N) โดยมีขั้นตอนดังนี้

ขั้นที่ 1 สร้างกรอบประชากร 250 หน่วย ด้วยวิธีการสุ่มแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified random sampling) โดย 1 หน่วย หมายถึง 1 หน่วยประชากร ทำการสุ่มตัวอย่างโดยการกำหนดแต่ละแผนกตามสัดส่วนของแผนก เก็บข้อมูลจากพนักงานที่สังกัดแผนกต่างๆในบ.เจ.เอ็ม.อุตสาหกรรมอาหาร โดยสุ่มตัวอย่างจากพนักงานในแต่ละฝ่ายโดยวิธีไม่กำหนดสัดส่วนประชากรพนักงานฝ่ายนั้นๆ (Proportional stratified random sampling) และใช้การสุ่มตัวอย่างแบบไม่อาศัยความน่าจะเป็น (Non-Probability sampling) โดยวิธีการสุ่มแบบอาศัยความสะดวก (Convenience sampling) โดยสุ่มตัวอย่างในฝ่ายต่างๆ ตามจำนวนตัวอย่างในขั้นที่1 จนครบ 162 คน

ขั้นที่ 2 ทำการสุ่มตัวอย่างโดยสะดวก (Convenience Sampling) โดยพิจารณาการสุ่มเก็บข้อมูลของพนักงานที่สังกัดในแผนกต่างๆของบ.เจ.เอ็ม.อุตสาหกรรมอาหาร จนครบตามที่กำหนด

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัย คือ แบบสอบถาม (questionnaire) ที่ผู้วิจัยได้สร้างขึ้น เพื่อเป็นการศึกษาเรื่องทัศนคติ ความเข้าใจและพฤติกรรมของพนักงาน บริษัท เจ.เอ็ม.อุตสาหกรรมอาหาร จำกัด ที่มีต่อหลักเกณฑ์วิธีการที่ดีสำหรับการผลิต GMP : Good Manufacturing Practice) โดยแบ่งโครงสร้างของแบบสอบถามออกเป็น 5 ตอนคือ

ตอนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถามมีลักษณะเป็นแบบสอบถามปลายปิด (Close-Ended response question) มี 5 ข้อ

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถาม ด้านความรู้ความเข้าใจ เบื้องต้นของหลักเกณฑ์วิธีการที่ดีสำหรับการผลิต GMP : Good Manufacturing Practice) ของพนักงาน บริษัท เจ.เอ็ม. อุตสาหกรรมอาหาร จำกัด โดยเป็นแบบสอบถามแบบปลายปิด (Close-ended response question) มี 2 คำตอบ (Dichotomous choices question) คือ ใช่ และ ไม่ใช่ ให้เลือกตอบเพียงคำตอบเดียว มีจำนวน 12 ข้อ โดยข้อ 1,3,4,5,7,9,10 และข้อ 12 คำตอบที่ถูกต้องคือ ใช่ ข้อ 2,6,8 และข้อ 11 คำตอบที่ถูกต้องคือ ไม่ใช่ โดยกำหนดเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

ตอบถูกให้คะแนน 1 คะแนน

ตอบผิดให้คะแนน 0 คะแนน

โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอัตราส่วน (Ratio scale)

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถาม เกี่ยวกับทัศนคติด้านของหลักเกณฑ์วิธีการที่ดีสำหรับการผลิต GMP : Good Manufacturing Practice) ของพนักงาน บริษัท เจ.เอ็ม. อุตสาหกรรมอาหาร จำกัด สำหรับการวัดทัศนคติ สามารถวัดโดยใช้ Scale ในการวัดตามวิธีการของ Likert Scale แบบ 5 Point Scale จัดเป็นข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale) มี 5 ระดับ โดยกำหนดเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

คะแนนข้อความ เชิงบวก	คะแนนข้อความ เชิงลบ	ระดับความคิดเห็น
5	1	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
4	2	เห็นด้วย
3	3	ไม่แน่ใจ
2	4	ไม่เห็นด้วย
1	5	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ตอนที่ 4 เป็นแบบสอบถาม เกี่ยวกับพฤติกรรมของพนักงานบริษัท เจ.เอ็ม.อุตสาหกรรมอาหาร จำกัด ที่มีต่อของหลักเกณฑ์วิธีการที่ดีสำหรับการผลิต GMP : Good Manufacturing Practice) สำหรับการวัดทัศนคติ สามารถวัดโดยใช้ Scale ในการวัดตามวิธีการของ Rating Scale แบบ 4 Point Scale จัดเป็นข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale) สำหรับข้อที่ 1 โดยมี 4 ระดับ โดยกำหนดเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

ในแบบสอบถามข้อที่ 1, 2, 3, 5, 7, 8, และ 10 ให้ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถแสดงความคิดเห็นเป็น 4 ระดับ โดยสร้างแบบสอบถามเป็นมาตรวัดตามแบบ Semantic Differential Scale โดยแบบสอบถามจะวัดจากซ้ายไปขวาด้วยคำถามที่มีลักษณะตรงกันข้าม คือ 4 , 6 และ 10

ความเที่ยงตรง (Validity)

สำหรับการทดสอบความเที่ยงตรงของแบบสอบถามในการศึกษาวิจัยเรื่อง “ทัศนคติ ความเข้าใจ และพฤติกรรมของพนักงาน บริษัท เจ.เอ็ม.อุตสาหกรรมอาหาร จำกัด ที่มีต่อหลักเกณฑ์วิธีการที่ดีสำหรับการผลิต (GMP : Good Manufacturing Practice)” จะใช้การทดสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content Validity) แบบสอบถามที่ใช้ในการศึกษาวิจัยจะต้องมีเนื้อหาที่ตรงกับเรื่องที่ศึกษาสามารถวัดในเนื้อหาที่ต้องการวัดได้อย่างถูกต้อง โดยให้อาจารย์ที่ปรึกษาหรือผู้ที่มีความชำนาญตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหา และนำไปทดสอบ(Pretest) ก่อนหนึ่งครั้งจำนวน 30 ชุด จากนั้นรวบรวมข้อผิดพลาดและดำเนินการแก้ไขแบบสอบถามก่อนการเก็บข้อมูลจริง

ความเชื่อมั่น (Reliability)

การทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถามในการศึกษาวิจัยเรื่อง “ทัศนคติ ความเข้าใจ และพฤติกรรมของพนักงาน บริษัท เจ.เอ็ม.อุตสาหกรรมอาหาร จำกัด ที่มีต่อหลักเกณฑ์วิธีการที่ดีสำหรับการผลิต (GMP : Good Manufacturing Practice)” ผู้วิจัยจะนำแบบสอบถามที่ได้รับการ

ทดสอบ (Pretest) แล้วจำนวน 30 ชุด มาทำการทดสอบความน่าเชื่อถือของแบบสอบถาม โดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (α -Coefficient) ของครอนบัค (Cronbach)

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อนำมาวิเคราะห์ตามขั้นตอนดังนี้

1. ผู้วิจัยขอความอนุเคราะห์จากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ทำหนังสือขอความร่วมมือไปยัง บริษัท เจ.เอ็ม. อุตสาหกรรมอาหาร จำกัด เพื่อขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลพนักงานที่เป็นกลุ่มตัวอย่างให้กรอกแบบวัดความรู้ความเข้าใจ ทักษะ และพฤติกรรมของพนักงาน

2 การส่งแบบวัดความรู้ความเข้าใจ ทักษะ และพฤติกรรมของพนักงาน ได้ส่งพร้อมหนังสือขออนุญาต ให้กับพนักงาน กรอรายละเอียดและเก็บรวบรวมข้อมูลแบบวัดความรู้ความเข้าใจ ทักษะ และพฤติกรรมของพนักงาน

3 เมื่อผู้วิจัยรวบรวมแบบวัดทักษะจำนวน 105 ชุด คืนได้ทั้งหมดแล้วทำการตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ ของแบบวัดทักษะเพื่อทำการวิเคราะห์ข้อมูลตามขั้นตอนต่อไป

การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามครบตามจำนวนขนาดตัวอย่างแล้ว ผู้วิจัยจะดำเนินการจัดกระทำและวิเคราะห์ข้อมูลตามขั้นตอนดังนี้

1.การจัดกระทำ

- 1.1 ตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ของแบบสอบถามที่ได้ทำการเก็บข้อมูลแล้ว
- 1.2 นำแบบสอบถามที่ตรวจสอบถูกต้องแล้วมาทำการลงรหัส (Coding)
- 1.3 นำข้อมูลมาวิเคราะห์ทางสถิติโดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ในการคำนวณค่าสถิติ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS (Statistical Package for Social Science) for windows version 13.0 ในการประมวลผล วิเคราะห์ข้อมูล

2.การวิเคราะห์ข้อมูล

- 2.1 การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา(Descriptive statistics) เพื่ออธิบายลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

2.1.1 หาค่าร้อยละ (Percentage) สำหรับวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ, อายุ, ระดับการศึกษา, อายุงาน, สถานภาพ, แผนกที่สังกัด และ ระดับตำแหน่ง

2.1.2 หาค่าเฉลี่ย (Mean หรือ $\bar{X}$) สำหรับวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถาม ด้านความรู้ความเข้าใจ เบื้องต้นของหลักเกณฑ์วิธีการที่ดีสำหรับการผลิต GMP : Good Manufacturing Practice) ตอนที่ 3 เกี่ยวกับทัศนคติด้านของหลักเกณฑ์วิธีการที่ดีสำหรับการผลิต GMP : Good Manufacturing Practice) ตอนที่ 4 เกี่ยวกับความพึงพอใจในชีวิตความเป็นอยู่ในองค์กรในด้านต่างๆ ของพนักงาน ตอนที่ 5 เกี่ยวกับพฤติกรรมของพนักงานบริษัท เจ.เอ็ม.อุตสาหกรรมอาหาร จำกัด ที่มีต่อของหลักเกณฑ์วิธีการที่ดีสำหรับการผลิต GMP : Good Manufacturing Practice)

2.1.3 หาค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation หรือ S.D) สำหรับวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถาม ด้านความรู้ความเข้าใจ เบื้องต้นของหลักเกณฑ์วิธีการที่ดีสำหรับการผลิต GMP : Good Manufacturing Practice) ตอนที่ 3 เกี่ยวกับทัศนคติด้านของหลักเกณฑ์วิธีการที่ดีสำหรับการผลิต GMP : Good Manufacturing Practice) ตอนที่ 4 เกี่ยวกับความพึงพอใจในชีวิตความเป็นอยู่ในองค์กรในด้านต่างๆ ของพนักงาน ตอนที่ 5 เกี่ยวกับพฤติกรรมของพนักงานบริษัท เจ.เอ็ม.อุตสาหกรรมอาหาร จำกัด ที่มีต่อของหลักเกณฑ์วิธีการที่ดีสำหรับการผลิต GMP : Good Manufacturing Practice)

2.2 การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential statistics) เพื่อทดสอบสมมติฐาน ดังนี้

2.2.1 สถิติวิเคราะห์ค่าที (Independent t-test) ใช้ทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มที่เป็นอิสระกัน เพื่อใช้ทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 ด้าน เพศ

2.2.2 สถิติวิเคราะห์ค่าเอฟ (F-test) แบบการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance) ใช้ทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มีมากกว่า 2 กลุ่ม เพื่อทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 ด้าน อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ประสบการณ์การทำงาน และรายได้ สถิติค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson product moment correlation coefficient) ใช้หาความสัมพันธ์ระหว่าง 2 ตัวแปร 2 ตัว ที่เป็นอิสระกัน เพื่อทดสอบสมมติฐานข้อที่ 2, 3 และข้อที่ 4

สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศ

พนักงานที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 59.3 และเป็นเพศชาย จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 40.7

อายุ

พนักงานที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อายุ 26 - 33 ปี จำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 45.7 รองลงมา อายุ 18 - 25 ปี จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 38.9 อายุ 34 - 41 ปี จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 8.6 อายุ 42 - 49 ปี จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 4.3 และอายุ 50 ปีขึ้นไป จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 2.5

การศึกษาสูงสุด

พนักงานที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาสูงสุดต่ำกว่า/มัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 110 คน คิดเป็นร้อยละ 67.9 รองลงมา มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 20.4 ระดับปริญญาตรี จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 6.1 และปวส./อนุปริญญา จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 5.6

อายุงาน

พนักงานที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุงาน ต่ำกว่า 1 ปี จำนวน 118 คน คิดเป็นร้อยละ 72.8 รองลงมา อายุงาน 1 ปี - 3 ปี จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 19.8 อายุงาน 3 ปี - 5 ปี จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 5.6 อายุงาน 7 ปี ขึ้นไป จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1.2 และอายุงาน 5 ปี - 7 ปี จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.6

สถานภาพ

พนักงานที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส /อยู่ด้วยกัน จำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 56.8 รองลงมา เป็นโสด จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 38.9 และอยู่ย่ำร้าง/แยกกันอยู่ จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 4.3

แผนกที่สังกัด

พนักงานที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อยู่ฝ่ายผลิต จำนวน 142 คน คิดเป็นร้อยละ 87.7 และฝ่ายบริหารโรงงาน จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 12.3

ตำแหน่ง

พนักงานที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นพนักงานระดับปฏิบัติการ จำนวน 145 คน คิดเป็นร้อยละ 89.5 และพนักงานระดับบังคับบัญชา จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 10.5

ส่วนที่ 2 ความเข้าใจเบื้องต้นของระบบมาตรฐาน GMP

พนักงาน จำนวน 162 คน มีความรู้เบื้องต้นของระบบมาตรฐาน GMP ดังนี้

1. บริเวณที่ผลิตจะต้องไม่มีการเก็บอุปกรณ์การผลิตที่ไม่เหมาะสมและสิ่งที่ไม่ใช้แล้ว รวมถึงขยะมูลฝอยที่เป็นแหล่งเชื้อโรค พบว่า พนักงานตอบถูก ร้อยละ 87.0 และตอบผิด ร้อยละ 13.0

2. สถานที่เก็บวัตถุดิบก่อนนำไปใช้งานสามารถเก็บในที่เดียวกับอาหารที่ผ่านกระบวนการให้ความร้อนหรือทำให้สุกแล้ว พบว่า พนักงานตอบถูกร้อยละ 74.1 และตอบผิด ร้อยละ 25.9

3. จะต้องมียี่ห้อหรืออักษรแสดงครั้งที่ผลิตหรือสัญลักษณ์อื่นที่เหมาะสมบนฉลากอาหาร ทั้งนี้เพื่อให้สามารถติดตาม และเรียกเก็บคืนได้ พบว่า พนักงานตอบถูกร้อยละ 100.0

4. ในกระบวนการผลิตทั้งหมดตลอดจนการบรรจุและการเก็บรักษาอาหาร จะต้องดำเนินการภายใต้สภาวะและการควบคุม ที่เหมาะสมตามความจำเป็นเพื่อลดจำนวนของเชื้อ ได้แก่ เวลา และอุณหภูมิ พนักงานตอบถูกร้อยละ 91.4 และตอบผิด ร้อยละ 8.6

5. ไม่ให้มีผู้ที่เป็นโรคติดต่อ เป็นพาหะของโรคติดต่อ เป็นฝี บาดแผลหรืออาการติดเชื้อ ปฏิบัติงานในสถานที่ผลิตอาหาร พบว่า พนักงานตอบถูกร้อยละ 91.4 และตอบผิด ร้อยละ 8.6

6. พนักงานสามารถสวมรองเท้าเดินบริเวณด้านนอกสายการผลิตได้ พบว่า พนักงานตอบถูกร้อยละ 87.0 และตอบผิด ร้อยละ 13.0

7. ควรล้างมือทุกครั้งก่อนปฏิบัติงานหรือก่อนสวมถุงมือ และในขณะปฏิบัติงานต้องสวมถุงมือในการหยิบจับของบรรจุหรือสัมผัสกับอาหาร พบว่า พนักงานตอบถูกร้อยละ 95.7 และตอบผิด ร้อยละ 4.3

8. พนักงานสามารถสวมใส่เครื่องประดับเข้าไปในสายการผลิตหรือขณะปฏิบัติการผลิตได้ พบว่า พนักงานตอบถูกร้อยละ 91.4 และตอบผิด ร้อยละ 8.6

9. เครื่องมือ อุปกรณ์ที่ใช้ในกระบวนการผลิต ควรมีการตรวจสอบความสะอาดและสุขลักษณะก่อนและหลังการผลิต พบว่า พนักงานตอบถูกร้อยละ 91.4 และตอบผิด ร้อยละ 8.6

10. แอลกอฮอล์ที่ใช้ในการฆ่าเชื้อคือ เอทิลแอลกอฮอล์ (Ethyl Alcohol) และใช้ความเข้มข้นที่ 70% จึงจะประสิทธิภาพในการฆ่าเชื้อสูงที่สุด พบว่า พนักงานตอบถูกร้อยละ 65.4 และตอบผิด ร้อยละ 34.6

11. การจดบันทึกเอกสารจะต้องบันทึกด้วยปากกาเท่านั้นและใช้น้ำยาลบคำผิดเมื่อบันทึกผิดได้ พบว่า พนักงานตอบถูกร้อยละ 69.8 และตอบผิด ร้อยละ 30.2

12. เมื่อมีการขนส่งอาหารประเภทหนึ่งแล้วจะต้องล้างทำความสะอาดก่อนการขนส่งครั้งต่อไป เพื่อป้องกันการปนเปื้อนข้าม Cross Contamination พบว่า พนักงานตอบถูกร้อยละ 82.7 และตอบผิด ร้อยละ 17.3

พนักงานที่ตอบแบบสอบถามมีความเข้าใจต่อความเข้าใจเบื้องต้นของระบบมาตรฐาน GMP อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90

ส่วนที่ 3: ทักษะของพนักงานบริษัท เจ.เอ็ม.อุตสาหกรรมอาหาร จำกัด ที่มีต่อระบบมาตรฐาน GMP

พนักงานที่ตอบแบบสอบถามมีทัศนคติต่อระบบมาตรฐาน GMP โดยรวม อยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.72 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า พนักงานมีทัศนคติในระดับดีต่อด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 ด้านขั้นตอนในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.66 และด้านคุณภาพ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.63 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า

ด้านคุณภาพ

พนักงานที่ตอบแบบสอบถามมีทัศนคติด้านคุณภาพ อยู่ในระดับดีมาก คือ คุณภาพอาหารที่ผลิตเป็นที่ยอมรับทั้งในและต่างประเทศ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.40 และการทำระบบ GMP ทำให้สินค้ามีคุณภาพมากกว่า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.35

พนักงานที่ตอบแบบสอบถามมีทัศนคติด้านคุณภาพ อยู่ในระดับดี คือ ผลิตภัณฑ์ที่ออกจากโรงงานที่ได้มาตรฐาน GMP สามารถมั่นใจได้ว่าปลอดภัยสามารถรับประทานได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12

พนักงานที่ตอบแบบสอบถามมีทัศนคติด้านคุณภาพ อยู่ในระดับปานกลาง คือ ระบบ GMP เป็นระบบที่เหมาะสมกับโรงงานผลิตอาหารเท่านั้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.44 และการควบคุมคุณภาพเป็นหน้าที่เฉพาะของพนักงานประกันคุณภาพและพนักงานควบคุมคุณภาพเท่านั้น (QC.&QA.) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.83

สภาพแวดล้อมในการทำงาน

พนักงานที่ตอบแบบสอบถามมีทัศนคติต่อสภาพแวดล้อมในการทำงาน อยู่ในระดับดีมาก คือ ทำให้สถานที่ทำงานมีความสะอาด เป็นสัดส่วนมากขึ้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.70 และทำให้สถานที่ทำงานแบ่งแยกการจัดเก็บอย่างชัดเจน มีความเป็นระเบียบเรียบร้อยมากขึ้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.57

พนักงานที่ตอบแบบสอบถามมีทัศนคติต่อสภาพแวดล้อมในการทำงาน อยู่ในระดับปานกลาง คือ การทำระบบ GMP ไม่ทำให้เพิ่มงานทำความสะอาดมากขึ้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.64

ขั้นตอนในการทำงาน

พนักงานที่ตอบแบบสอบถามมีทัศนคติต่อขั้นตอนในการทำงาน อยู่ในระดับดีมาก คือ ท่านคิดว่าการทำระบบ GMP เป็นประโยชน์ต่อตัวท่านมากขึ้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.35

พนักงานที่ตอบแบบสอบถามมีทัศนคติต่อขั้นตอนในการทำงาน อยู่ในระดับดี คือ ในแต่ละส่วนงานมีความชัดเจนในวิธีการปฏิบัติการทำงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09

พนักงานที่ตอบแบบสอบถามมีทัศนคติต่อขั้นตอนในการทำงาน อยู่ในระดับปานกลาง คือ ขั้นตอนการทำงานเอกสารมากและมีความซับซ้อนมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.34 และขั้นตอนการปฏิบัติงานติดตามผลได้ยาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.86

ส่วนที่ 4 พฤติกรรมพนักงานบริษัท เจ.เอ็ม.อุตสาหกรรมอาหาร จำกัด ที่มีต่อระบบมาตรฐาน

GMP

พนักงานที่ตอบแบบสอบถามมีพฤติกรรมต่อ ระบบมาตรฐาน GMP โดยรวม อยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.04 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า

ข้อที่พนักงานมีพฤติกรรมต่อ ระบบมาตรฐาน GMP ในระดับดีมาก คือ ท่านทำความสะอาดพื้นที่หลังปฏิบัติงานเสมอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.61

ข้อที่พนักงานมีพฤติกรรมต่อ ระบบมาตรฐาน GMP ในระดับดี คือ ท่านล้างมือก่อนเข้าปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.35 รองลงมาคือ ท่านสวมถุงมือทุกครั้งเมื่อสัมผัสอาหารโดยตรง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.05

ข้อที่พนักงานมีพฤติกรรมต่อ ระบบมาตรฐาน GMP ในระดับปานกลาง คือ เมื่อท่านไม่สบายหรือมีบาดแผลต้องแจ้งหัวหน้างานทันที มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.74 รองลงมา คือ ท่านนำชุดกราวน์ที่ใส่ปฏิบัติงานไปซักทำความสะอาดทุกวัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.69 และท่านถอดเครื่องประดับทุกครั้งที่เข้าปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.79

ข้อที่พนักงานมีพฤติกรรมต่อ ระบบมาตรฐาน GMP ในระดับไม่ดี คือ ท่านหิวผมหหรือทา
ลิปสติกขณะปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.20 ท่านอมลูกอม หรือหมากฝรั่งขณะปฏิบัติงาน มี
ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.96 ผลิตภัณฑ์ที่ตกลงสู่พื้นแล้วท่านเก็บมาบรรจุต่อได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.70

ข้อที่พนักงานมีพฤติกรรมต่อ ระบบมาตรฐาน GMP ในระดับไม่ใช้อย่างมาก คือท่าน
รับประทานผลิตภัณฑ์ระหว่างการผลิต มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.39

ส่วนที่ 5 การทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 พนักงานของบริษัท เจ.เอ็ม.อุตสาหกรรมอาหาร จำกัดที่มีลักษณะด้านเพศ
อายุ ระดับการศึกษา อายุงาน ระดับตำแหน่งงาน และหน่วยงานที่สังกัดที่แตกต่างกันที่มี พฤติกรรม
การทำงานที่แตกต่างกัน ซึ่งสามารถสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน ได้ดังนี้

1. พนักงานของบริษัท เจ.เอ็ม.อุตสาหกรรมอาหาร จำกัดที่มีเพศ ต่างกันมี พฤติกรรมการ
ทำงาน ไม่ต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05
2. พนักงานของบริษัท เจ.เอ็ม.อุตสาหกรรมอาหาร จำกัดที่มีอายุ ต่างกันมี พฤติกรรมการ
ทำงาน ไม่ต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05
3. พนักงานของบริษัท เจ.เอ็ม.อุตสาหกรรมอาหาร จำกัดที่มีระดับการศึกษาสูงสุด ต่างกันมี
พฤติกรรมการทำงาน ไม่ต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05
4. พนักงานของบริษัท เจ.เอ็ม.อุตสาหกรรมอาหาร จำกัด ที่มีอายุงาน ต่างกันมี พฤติกรรม
การทำงาน ไม่ต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05
5. พนักงานของบริษัท เจ.เอ็ม.อุตสาหกรรมอาหาร จำกัดที่มีสถานภาพ ต่างกันมี พฤติกรรม
การทำงาน ต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยพนักงานที่เป็น โสด อยู่ร้าง/แยกกัน
อยู่ มีพฤติกรรมการทำงานน้อยกว่าพนักงานที่สมรส/อยู่ด้วยกัน
6. พนักงานของบริษัท เจ.เอ็ม.อุตสาหกรรมอาหาร จำกัดที่มีแผนกที่สังกัด ต่างกันมี
พฤติกรรมการทำงาน ไม่ต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05
7. พนักงานของบริษัท เจ.เอ็ม.อุตสาหกรรมอาหาร จำกัดที่มีตำแหน่ง ต่างกันมี พฤติกรรม
การทำงาน ต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพนักงานตำแหน่งระดับปฏิบัติการมี
พฤติกรรมการทำงานน้อยกว่าพนักงานระดับบังคับบัญชา

สมมติฐานที่ 2 ความเข้าใจของพนักงานที่มีต่อระบบ GMP มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมของพนักงานบริษัท เจ.เอ็ม.อุตสาหกรรมอาหาร จำกัด

ซึ่งสามารถสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน ได้ดังนี้

ความเข้าใจของพนักงานที่มีต่อระบบ GMP ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมของพนักงานบริษัท เจ.เอ็ม.อุตสาหกรรมอาหาร จำกัด ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

สมมติฐานที่ 3 ทักษะของพนักงานของพนักงาน บริษัท เจ.เอ็ม.อุตสาหกรรมอาหาร จำกัด ที่มีต่อการปฏิบัติงานตามหลักเกณฑ์ของ GMP มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมของพนักงาน

ซึ่งสามารถสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน ได้ดังนี้

1. ทักษะของพนักงาน บริษัท เจ.เอ็ม.อุตสาหกรรมอาหาร จำกัด ที่มีต่อการปฏิบัติงานตามหลักเกณฑ์ของ GMP โดยรวม ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมของพนักงาน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

2. ทักษะของพนักงาน บริษัท เจ.เอ็ม.อุตสาหกรรมอาหาร จำกัด ที่มีต่อการปฏิบัติงานตามหลักเกณฑ์ของ GMP ด้านคุณภาพ โดยรวม ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมของพนักงาน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

3. ทักษะของพนักงาน บริษัท เจ.เอ็ม.อุตสาหกรรมอาหาร จำกัด ที่มีต่อการปฏิบัติงานตามหลักเกณฑ์ของ GMP ด้านสภาพแวดล้อมโดยรวม ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมของพนักงาน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

4. ทักษะของพนักงาน บริษัท เจ.เอ็ม.อุตสาหกรรมอาหาร จำกัด ที่มีต่อการปฏิบัติงานตามหลักเกณฑ์ของ GMP ด้านขั้นตอนในการทำงานโดยรวม ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมของพนักงาน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

อภิปรายผล

1. ผลการศึกษาระดับความเข้าใจเบื้องต้นของระบบมาตรฐาน GMP พบว่า พนักงานบริษัท เจ.เอ็ม.อุตสาหกรรมอาหาร จำกัด มีความเข้าใจต่อความเข้าใจเบื้องต้นของระบบมาตรฐาน GMP อยู่ในระดับปานกลาง เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษาในครั้งนี้ ส่วนใหญ่เป็นพนักงานรายวันและมีการศึกษาสูงสุดในระดับมัธยมศึกษาหรือต่ำกว่า ส่งผลให้มีความเข้าใจต่อระบบมาตรฐาน GMP ไม่มากนัก ดังนั้นจึงทำให้ระดับความเข้าใจเบื้องต้นของระบบมาตรฐาน GMP ของพนักงานบริษัท เจ.เอ็ม.อุตสาหกรรมอาหาร อยู่ในระดับปานกลาง

2. ผลการศึกษาทัศนคติของพนักงานบริษัท เจ.เอ็ม.อุตสาหกรรมอาหาร จำกัด ที่มีต่อระบบมาตรฐาน GMP พบว่า พนักงานที่ตอบแบบสอบถามมีทัศนคติต่อระบบมาตรฐาน GMP โดยรวม อยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า พนักงานมีทัศนคติในระดับดีต่อด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านขั้นตอนในการทำงาน และด้านคุณภาพ เพราะว่า หลักการของ GMP ครอบคลุมตั้งแต่สถานที่ตั้งของสถานประกอบการ โครงสร้างอาคาร ระบบการผลิตที่ดีมีความปลอดภัยและมีคุณภาพได้มาตรฐานทุกขั้นตอน นับตั้งแต่เริ่มค้นวางแผนการผลิต ระบบควบคุมตั้งแต่วัตถุดิบ ระหว่างการผลิต ผลิตภัณฑ์สำเร็จรูป การจัดเก็บ การควบคุมคุณภาพ และการขนส่งจนถึงผู้บริโภค มีระบบบันทึกข้อมูล ตรวจสอบและติดตามผลคุณภาพผลิตภัณฑ์ รวมถึงระบบการจัดการที่ดีในเรื่องสุขอนามัย ทั้งนี้เพื่อให้ผลิตภัณฑ์ขั้นสุดท้ายมีคุณภาพและความปลอดภัยเป็นที่มั่นใจเมื่อถึงมือผู้บริโภค และ GMP ยังเป็นระบบประกันคุณภาพพื้นฐานก่อนที่จะพัฒนาไปสู่ระบบประกันคุณภาพอื่นๆ ต่อไป สอดคล้องกับผลวิจัยของฉันทวุฒิ วรจนาภิพัฒน์ (2547) เรื่องทัศนคติ ของพนักงานบริษัท ที.พี. ครีกแลบบอราทอรีส์ (1969) จำกัดที่มีต่อหลัก เกณฑ์วิธีการที่ดีในการผลิตยา (Good Manufacturing Practice: GMP) โดยรวม อยู่ในระดับดีมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านบุคลากร และด้านการควบคุมคุณภาพ อยู่ในระดับดี ส่วนด้านอาคารสถานที่ ด้านอุปกรณ์และเครื่องมือต่างๆ ด้านกระบวนการผลิตและด้านเอกสาร อยู่ในระดับดีมาก

3. ผลการศึกษา พฤติกรรมพนักงานบริษัท เจ.เอ็ม.อุตสาหกรรมอาหาร จำกัด ที่มีต่อระบบมาตรฐาน GMP พบว่า พนักงานที่ตอบแบบสอบถามมีพฤติกรรมต่อ ระบบมาตรฐาน GMP โดยรวม อยู่ในระดับดี เพราะว่า มาตรฐาน GMP เป็นมาตรฐานหลักเกณฑ์และวิธีการที่ดีในบุคลากรและสุขลักษณะของผู้ปฏิบัติงาน ผู้ปฏิบัติงานในบริเวณผลิตต้องไม่เป็นโรคติดต่อหรือโรคนำรังเกียจตามที่กำหนดโดยกฎกระทรวง หรือมีบาดแผลอันอาจก่อให้เกิดการปนเปื้อนของผลิตภัณฑ์ พนักงานต้องสวมเสื้อผ้าที่สะอาด และเหมาะสมต่อการปฏิบัติงาน ล้างมือก่อนเริ่มปฏิบัติงานและหลังการปนเปื้อน ใช้ถุงมือที่อยู่ในสภาพสมบูรณ์ และสะอาดถูกสุขลักษณะ ทำด้วยวัสดุที่ไม่มีสารละลายหลุดออกมาปนเปื้อนอาหาร และของเหลวซึมผ่านไม่ได้ กรณีไม่สวมถุงมือต้องมีมาตรการให้คนงานล้างมือ เล็บ แขนให้สะอาด ไม่สวมใส่เครื่องประดับต่าง ๆ ขณะปฏิบัติงาน และดูแลสุขลักษณะอนามัยของมือ และเล็บให้สะอาดอยู่เสมอ สวมหมวก หรือผ้าคลุมผม หรือตาข่าย มีการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ ผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับสุขลักษณะทั่วไป และความรู้ทั่วไปในการผลิตอาหารตามความเหมาะสม

4. ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า พนักงานของบริษัท เจ.เอ็ม.อุตสาหกรรมอาหาร จำกัด ที่มีเพศ อายุ การศึกษา อายุงาน และแผนกที่ปฏิบัติงานต่างกันมี พฤติกรรมการทำงานต่อระบบ

มาตรฐาน GMP โดยรวม ไม่ต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยสามารถอภิปรายผลได้ดังต่อไปนี้

4.1 พนักงานของบริษัท เจ.เอ็ม.อุตสาหกรรมอาหาร จำกัดที่มีเพศ ต่างกันมี พฤติกรรมการทำงานต่อระบบมาตรฐาน GMP โดยรวม ไม่ต่างกัน เพราะว่าทั้งพนักงานเพศชายและพนักงานเพศหญิงเห็นความสำคัญของการทำงานตามระบบมาตรฐาน GMP กล่าวคือเป็นระบบวิธีการผลิตเครื่องมือเครื่องใช้ในการการผลิต และการเก็บรักษาอาหารที่ถูกหลักการ

4.2 พนักงานของบริษัท เจ.เอ็ม.อุตสาหกรรมอาหาร จำกัดที่มีอายุ ต่างกันมี พฤติกรรมการทำงานต่อระบบมาตรฐาน GMP โดยรวม ไม่ต่างกัน เพราะว่าพนักงานทุกระดับอายุของบริษัท เจ.เอ็ม.อุตสาหกรรมอาหาร ต้องการให้กระบวนการผลิตอาหารของบริษัท เจ.เอ็ม.อุตสาหกรรมอาหาร จำกัด เป็นไปตามมาตรฐานที่กฎหมายกำหนด ดังนั้นพนักงานทุกคนจึงต้องเอาใจใส่และปฏิบัติงานอย่างถูกหลักวิธี

4.3 พนักงานของบริษัท เจ.เอ็ม.อุตสาหกรรมอาหาร จำกัดที่มีการศึกษา ต่างกันมี พฤติกรรมการทำงานต่อระบบมาตรฐาน GMP โดยรวม ไม่ต่างกัน เพราะว่าพนักงานของบริษัท เจ.เอ็ม.อุตสาหกรรมอาหาร จำกัด ที่มีการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้นหรือต่ำกว่า และการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.หรือสูงกว่า ต่างก็มีทัศนคติต่อระบบมาตรฐาน GMP โดยรวม อยู่ในระดับดี จึงส่งผลให้มีพฤติกรรมการทำงานออกมาดีและถูกต้องตามระบบมาตรฐานของ GMP

4.4 พนักงานของบริษัท เจ.เอ็ม.อุตสาหกรรมอาหาร จำกัดที่มีอายุงาน ต่างกันมี พฤติกรรมการทำงานต่อระบบมาตรฐาน GMP โดยรวม ไม่ต่างกัน เพราะว่าพนักงานของบริษัท เจ.เอ็ม.อุตสาหกรรมอาหาร จำกัด ที่มีอายุงานต่ำกว่า 1 ปี และอายุงาน 1 ปี ขึ้นไป ต่างก็ยอมรับและเล็งเห็นถึงประโยชน์ ความสำคัญของการปฏิบัติงานตามระบบมาตรฐาน GMP ซึ่งหากมีการปฏิบัติงานตามหลักเกณฑ์และมาตรฐานที่ถูกต้องจะทำให้ผลิตภัณฑ์อาหารของบริษัทมีมาตรฐานและเป็นที่ยอมรับของผู้บริโภค

4.5 พนักงานของบริษัท เจ.เอ็ม.อุตสาหกรรมอาหาร จำกัดที่มีแผนกที่ปฏิบัติงาน ต่างกันมี พฤติกรรมการทำงานต่อระบบมาตรฐาน GMP โดยรวม ไม่ต่างกัน เพราะว่าพนักงานของบริษัท เจ.เอ็ม.อุตสาหกรรมอาหาร จำกัด ในทุกแผนกต่างก็ได้รับรู้ถึงนโยบายการบริหารของบริษัท ที่มุ่งเน้นให้พนักงานทุกคนปฏิบัติงานภายใต้ระบบมาตรฐาน GMP เพื่อให้ผลิตภัณฑ์ของอาหารที่ทำการผลิตมีคุณภาพและถูกต้องตามหลักเกณฑ์ด้านการผลิต

5. ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า พนักงานของบริษัท เจ.เอ็ม.อุตสาหกรรมอาหาร จำกัด ที่มีตำแหน่ง ต่างกันมี พฤติกรรมการทำงานของพนักงานต่อระบบมาตรฐาน GMP โดยรวม ต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยพนักงานตำแหน่งระดับปฏิบัติการมีพฤติกรรมการทำงานต่อระบบมาตรฐาน GMP โดยรวม น้อยกว่าพนักงานระดับบังคับบัญชา ทั้งนี้เนื่องมาจากว่า

พนักงานระดับระดับปฏิบัติการของบริษัทเจ.เอ็ม.อุตสาหกรรมอาหาร จำกัด ส่วนใหญ่เป็นพนักงานรายวันที่มีการปฏิบัติงานตามคำสั่งของพนักงานระดับบังคับบัญชา ขณะที่พนักงานระดับบังคับบัญชาซึ่งทำหน้าที่ด้านการบริหาร และต้องรับผิดชอบงานทั้งระบบของบริษัท เช่น ด้านการบริหาร การจัดการ การวางแผนซึ่งต้องอาศัยความเอาใจ ความทุ่มเทเวลาให้กับงานเป็นส่วนใหญ่ เพื่อผลักดันให้บริษัทเจ.เอ็ม.อุตสาหกรรมอาหาร จำกัด เป็นบริษัทที่ได้รับการรับรองผลิตภัณฑ์อาหารตามมาตรฐาน GMP สอดคล้องกับผลวิจัยของ ของฉันทวุฒิ วรรณานิกพัฒน์ (2547) เรื่องทัศนคติ ของพนักงานบริษัท ที.พี. ครีกแลบบอราทอรีส์ (1969) จำกัดที่มีต่อหลัก เกณฑ์วิธีการที่ดีในการผลิตยา (Good Manufacturing Practice: GMP) ที่พบว่า พนักงานที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานโดยรวมของพนักงานบริษัท ที.พี.ครีก แลบบอราทอรีส์(1969)จำกัดแตกต่างกัน โดยพบว่าพนักงานที่มีตำแหน่งงานระดับผู้บริหารมีพฤติกรรมการทำงานโดยรวมมากกว่าพนักงานที่มีตำแหน่งงานระดับพนักงานปฏิบัติการ

6. ผลการศึกษา พบว่า ความเข้าใจของพนักงานที่มีต่อระบบ GMP ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัท เจ.เอ็ม.อุตสาหกรรมอาหาร จำกัด ต่อระบบมาตรฐาน GMP โดยรวม เพราะว่าพนักงานบริษัท เจ.เอ็ม.อุตสาหกรรมอาหาร จำกัด ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษาในครั้งนี้ ส่วนใหญ่เป็นพนักงานรายวันและมีการศึกษาสูงสุดในระดับมัธยมศึกษาหรือต่ำกว่า จึงส่งผลต่อการเรียนรู้และความเข้าใจต่อระบบ GMP ได้ไม่กระจ่างหรือไม่ชัดเจนดังนั้นเมื่อปฏิบัติงานมักจะปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงความสะดวกและความรวดเร็วในการทำงานโดยไม่ปฏิบัติตามกรรมวิธีการทำงานตามมาตรฐาน GMP สอดคล้องกับแนวคิดของศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2544) กล่าวว่า กระบวนการรับรู้ เป็นกระบวนการเบื้องต้นที่เริ่มจากการที่บุคคลได้รับ สัมผัสหรือรับข่าวสารจากสิ่งเร้าต่าง ๆ กระบวนการคิดและเข้าใจ เป็นกระบวนการที่ประกอบไปด้วยการเรียนรู้ การคิด และการจำ ตลอดจนการนำไปใช้ และกระบวนการการแสดงออก หลังจากผ่านขั้นตอนของการรับรู้และการคิดและเข้าใจแล้ว บุคคลจะมีอารมณ์ตอบสนองต่อสิ่งที่ได้รับรู้นั้น ๆ แต่ยังมีได้แสดงออกให้ผู้อื่นได้รับรู้ เป็นพฤติกรรมที่อยู่ภายใน แต่เมื่อได้คิดและเลือกที่จะแสดงการตอบสนองให้บุคคลอื่นสังเกตได้ เรียกว่าพฤติกรรมภายนอก ซึ่งพฤติกรรมภายนอกนี้จะเป็นส่วนหนึ่งของพฤติกรรมที่มีอยู่ทั้งหมดภายในตัวบุคคล เมื่อมีปฏิกิริยาตอบสนองต่อสิ่งเร้าใดสิ่งเร้าหนึ่ง

7. ผลการศึกษา พบว่า ทัศนคติของพนักงานของพนักงาน บริษัท เจ.เอ็ม.อุตสาหกรรมอาหาร จำกัด ที่มีต่อการปฏิบัติงานตามหลักเกณฑ์ของ GMP ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานต่อระบบมาตรฐาน GMP โดยรวม อาจเนื่องมาจากว่าหลักเกณฑ์และข้อปฏิบัติของมาตรฐาน GMP เป็นหลักเกณฑ์ที่พนักงานจำเป็นต้องปฏิบัติในการทำงานซึ่งมีข้อจำกัดมากเกินไปส่งผลให้พนักงานมีทัศนคติและพฤติกรรมที่แตกต่างกัน สอดคล้องกับแนวคิดของประสาร

ทิพย์ธารา (2520 : 99 -100) ที่ว่าทัศนคติเป็นสิ่งกระตุ้นให้กระทำพฤติกรรม เมื่อบุคคลมีความรู้สึกหรือความคิดเห็นต่อสิ่งใด บุคคลใด สถานการณ์ใดในทางยอมรับหรือไม่ยอมรับก็ตามจะแสดงออกทางพฤติกรรม

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

1. ผู้บริหารบริษัท เจ.เอ็ม.อุตสาหกรรมอาหาร จำกัด ควรจัดการอบรมหรือให้ความรู้หรือจัดการเรียนการสอนเกี่ยวกับ มาตรฐานการปฏิบัติงานตามหลักการ GMP เนื่องจากผลการศึกษาพบว่า พนักงานมีความเข้าใจต่อเบื้องต้นของระบบมาตรฐาน GMP อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งหากมีการอบรมหรือให้ความรู้เพิ่มเติมจะทำให้พนักงานมีความเข้าใจมากขึ้นส่งผลต่อมาตรฐานการปฏิบัติงานที่ถูกต้องมากยิ่งขึ้น

2. ผู้บริหารบริษัท เจ.เอ็ม.อุตสาหกรรมอาหาร จำกัด ควรมีการจัดการและมีทีมงานที่คอยติดตามผลการปฏิบัติงานตามหลักการ GMP อย่างต่อเนื่อง เนื่องจากผลการศึกษาพบว่า พนักงานมีความพึงพอใจในระดับปานกลางต่อการตรวจสอบในรายละเอียดและขั้นตอนการทำงาน ดังนั้นทีมงานหรือกรรมการที่ทำหน้าที่ บริหารการจัดการงาน GMP ควรมีการจัดทำเอกสารเป็นลายลักษณ์อักษรที่เป็นระบบและชัดเจน เนื่องจากสามารถง่ายในการตรวจสอบ และเป็นหลักฐานให้ผู้ตรวจสอบได้เห็นการปฏิบัติงาน

3. ผู้บริหารบริษัท เจ.เอ็ม.อุตสาหกรรมอาหาร จำกัด ควรมีการวางแผน ปรับเปลี่ยน หรือพัฒนาด้านอาคารสถานที่ ด้านอุปกรณ์และเครื่องมือต่าง ๆ และพัฒนางานด้านเอกสาร ให้เหมาะสม เนื่องจากผลการศึกษา พบว่า ทัศนคติของพนักงานของพนักงาน บริษัท เจ.เอ็ม.อุตสาหกรรมอาหาร จำกัด ที่มีต่อการปฏิบัติงานตามหลักเกณฑ์ของ GMP ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมของพนักงาน เพื่อให้พนักงานเกิดทัศนคติที่ดียิ่งขึ้นอันจะส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานในทางดีขึ้นสอดคล้องกับหลักการและมาตรฐาน GMP

4. ผู้บริหารบริษัท เจ.เอ็ม.อุตสาหกรรมอาหาร จำกัด ควรมีการจัดอบรมหรือประชุมพนักงานเกี่ยวกับเรื่องมาตรฐานและหลักการ GMP ตามระยะเวลาที่เหมาะสม เนื่องจากผลการศึกษาพบว่า ความเข้าใจของพนักงานที่มีต่อระบบ GMP มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมของพนักงานบริษัท เจ.เอ็ม.อุตสาหกรรมอาหาร จำกัด ซึ่งการจัดอบรมหรือประชุมพนักงานเกี่ยวกับ

เรื่องมาตรฐานและหลักการ GMP เป็นการติดตามและแก้ไขระบบการทำงานที่มีปัญหาหรือไม่เหมาะสมให้เป็นไปตามมาตรฐานมากที่สุด

5. ผู้บริหารบริษัท เจ.เอ็ม.อุตสาหกรรมอาหาร จำกัด ควรสร้างขวัญและกำลังใจในการทำงานตามมาตรฐาน GMP ให้กับพนักงานทุกระดับ เนื่องจากผลการศึกษาพบว่า พนักงานระดับบริหารมีพฤติกรรมการทำงานตามมาตรฐาน GMP มากกว่าพนักงานระดับปฏิบัติการ ทั้งนี้การให้รางวัล หรือกล่าวชมเชยแก่พนักงานที่มีพฤติกรรมการทำงานเหมาะสม จะเป็นการจูงใจให้พนักงานปฏิบัติงานที่ดียิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาเพิ่มเติมเกี่ยวกับปัญหาการปฏิบัติงานภายใต้มาตรฐาน GMP ซึ่งจะได้ใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงแก้ไขการทำงานให้เหมาะสม

2. ควรทำการศึกษาทัศนคติ ความเข้าใจ และพฤติกรรมของพนักงาน บริษัท เจ.เอ็ม. อุตสาหกรรมอาหาร จำกัด ที่มีต่อหลักเกณฑ์วิธีการที่ดีสำหรับการผลิต (GMP : Good Manufacturing Practice) โดยเปรียบเทียบกับหน่วยงานหรือบริษัทอื่นที่ทำธุรกิจประเภทเดียวกัน เพื่อที่จะได้นำผลมาปรับปรุงการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

3. ควรทำการศึกษาเพิ่มเติมในส่วนของความสัมพันธ์ระหว่างการยอมรับหลักเกณฑ์วิธีการที่ดีสำหรับการผลิต (GMP : Good Manufacturing Practice) กับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน เพื่อจะได้ข้อมูลว่าพนักงานมีการยอมรับหลักเกณฑ์วิธีการที่ดีสำหรับการผลิตมากน้อยเพียงใด

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กัลยา วาณิชยปัญญา. (2545). *การวิเคราะห์สถิติ : สถิติสำหรับนักบริหารและวิจัย*. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพฯ: ศูนย์หนังสือจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- (2546). *การวิเคราะห์สถิติ : สถิติสำหรับการบริหารและวิจัย*. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- (2549). *สถิติสำหรับงานวิจัย*. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: ภาควิชาสถิติ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. การพิมพ์.
- กาญจนา เหมะธร. (2542). *พฤติกรรมการทำงานของพนักงานสายการผลิต บริษัท สหโมเสคอุตสาหกรรม จำกัด(มหาชน)*. สารนิพนธ์ บธ.ม. (กรุงเทพฯ) : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ปิ่นพงษ์ชนิต โรจน์อมรสวัสดิ์(2539) *ความรู้ความเข้าใจของนักการตลาดที่มีต่อการประชาสัมพันธ์*. สารนิพนธ์ บธ.ม. () : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- สมเกียรติ มาตยาบุญ. (2541) *การศึกษาระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย จังหวัดเชียงใหม่*. สารนิพนธ์ บธ.ม. () : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- สุนทรี เวชสวรรค์. (2545) *ความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อระบบมาตรฐาน ISO9002 บริษัท ไทยเทพรสผลิตภัณฑ์อาหาร จำกัด (มหาชน)*. สารนิพนธ์ บธ.ม. ():บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ. (2534). *หลักการตลาด*. กรุงเทพฯ : บริษัท ชีระพิมพ์ และ ไชเท็กซ์ จำกัด.
- (2539). *องค์การและการจัดการ*. กรุงเทพฯ : บริษัท วิสิทธิ์พัฒนา จำกัด.
- (2541). *การบริหารการตลาดยุคใหม่*. ฉบับปรับปรุงใหม่ล่าสุด. บริษัท ชีระฟิล์ม และ ไชเท็กซ์ จำกัด.
- (2548). *การวิจัยธุรกิจ*. กรุงเทพฯ: ธรรมสาร.
- อังคณา ไมตรีสรสันต์. (2546) *ปัจจัยที่มีผลต่อการมีส่วนร่วมของพนักงานในจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO9000 ฉบับปี2000* กรณีศึกษา: บริษัท ไคโด อิเล็กทรอนิกส์ (ประเทศไทย) จำกัด. สารนิพนธ์ บธ.ม. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
แบบสอบถาม

ทัศนคติ ความเข้าใจ และพฤติกรรมของพนักงาน บริษัท เจ.เอ็ม.อุตสาหกรรมอาหาร จำกัด ที่มีต่อหลักเกณฑ์วิธีการที่ดีสำหรับการผลิต (GMP : Good Manufacturing Practice)

แบบสอบถามฉบับนี้ทำขึ้นเพื่อให้ทราบถึงทัศนคติและความเข้าใจของพนักงานที่มีต่อระบบ GMP ของพนักงาน บริษัท เจ.เอ็ม.อุตสาหกรรมอาหาร จำกัด

โปรดทำเครื่องหมาย

ส่วนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ใน หน้าข้อความที่ตรงกัน

1. เพศ

1.1 () เพศชาย

1.2 () เพศหญิง

2 อายุ

2.1 () 18 – 25 ปี

2.2 () 26 – 33 ปี

2.3 () 34 – 41 ปี

2.4 () 42 – 49 ปี

2.5 () 50 ปีขึ้นไป

3 ระดับการศึกษาสูงสุดของท่าน

3.1 () ต่ำกว่า/มัธยมศึกษาตอนต้น

3.2 () มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.

3.3 () ปวส./อนุปริญญา

3.4 () ระดับปริญญาตรี

3.5 () สูงกว่าระดับปริญญาตรี

4 อายุงาน

4.1 () ต่ำกว่า 1 ปี

4.2 () 1 ปี – 3 ปี

4.3 () 3 ปี – 5 ปี

4.4 () 5 ปี – 7 ปี

4.5 () 7 ปี ขึ้นไป

5 สถานภาพ

5.1 () โสด

5.2 () สมรส /อยู่ด้วยกัน

5.3 () หย่าร้าง/แยกกันอยู่

6 แผนกที่สังกัด

6.1 ฝ่ายผลิต

() แผนกควบคุมคุณภาพ

() แผนกคลังสินค้า/วางแผน

() แผนกซ่อมบำรุง

() แผนกจัดเลี้ยง

() แผนกอาหารสำเร็จรูป/เบเกอรี่/ซอส

() แผนกบรรจุอาหารแห้ง

6.2 ฝ่ายบริหารโรงงาน

() แผนก R & D

() แผนกจัดซื้อ

() แผนกบุคคล/ธุรการ

() แผนกบัญชีและการเงิน

() แผนก IT

7 ระดับตำแหน่ง

() ระดับปฏิบัติการ ได้แก่ พนักงานปฏิบัติการแผนกต่างๆ, เจ้าหน้าที่, หัวหน้าหน่วย

() ระดับผู้บังคับบัญชา ได้แก่ หัวหน้าแผนก, ผู้จัดการแผนก, ผู้อำนวยการ

ส่วนที่ 2 : เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความเข้าใจเบื้องต้นของระบบมาตรฐาน GMP

คำชี้แจง : กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องว่างที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านเพียงช่องเดียว

ข้อ	คำถาม	ใช่	ไม่ใช่
1.	ด้านอาคารสถานที่และพื้นที่การผลิต บริเวณที่ผลิตจะต้องไม่มีการเก็บอุปกรณ์การผลิตที่ไม่เหมาะสมและสิ่งที่ไม่ใช้แล้วรวมถึงขยะมูลฝอยที่เป็นแหล่งเชื้อโรค		
2.	สถานที่เก็บวัตถุดิบก่อนนำไปใช้งานสามารถเก็บในที่เดียวกับอาหารที่ผ่านกระบวนการให้ความร้อนหรือทำให้สุกแล้ว		
3.	กระบวนการผลิตและการควบคุม จะต้องมีเลขที่หรืออักษรแสดงครั้งที่ผลิตหรือสัญลักษณ์อื่นที่เหมาะสมบนฉลากอาหาร ทั้งนี้เพื่อให้สามารถติดตาม และเรียกเก็บคืนได้		
4.	ในกระบวนการผลิตทั้งหมดตลอดจนการบรรจุและการเก็บรักษาอาหาร จะต้องดำเนินการภายใต้สภาวะและการควบคุม ที่เหมาะสมตามความจำเป็นเพื่อลดจำนวนของเชื้อ ได้แก่ เวลา และอุณหภูมิ		
5.	สุขลักษณะส่วนบุคคล ไม่ให้มีผู้ที่ป่วยเป็นโรคติดต่อ เป็นพาหะของโรคติดต่อ เป็นฝี บาดแผลหรืออาการติดเชื้อ ปฏิบัติงานในสถานที่ผลิตอาหาร		
6.	พนักงานสามารถสวมรองเท้าบู๊ทมาเดินบริเวณด้านนอกสายการผลิตได้		
7.	ควรล้างมือทุกครั้งก่อนปฏิบัติงานหรือก่อนสวมถุงมือ และในขณะที่ปฏิบัติงานต้องสวมถุงมือในการหยิบจับของบรรจุหรือสัมผัสกับอาหาร		
8.	พนักงานสามารถสวมใส่เครื่องประดับเข้าไปในสายการผลิตหรือขณะปฏิบัติการผลิตได้		
9.	การทำความสะอาด เครื่องมือ อุปกรณ์ที่ใช้ในกระบวนการผลิต ควรมีการตรวจสอบความสะอาดและสุขลักษณะก่อนและหลังการผลิต		
10.	แอลกอฮอล์ที่ใช้ในการฆ่าเชื้อคือ เอทิลแอลกอฮอล์ (Ethyl Alcohol) และใช้ความเข้มข้นที่ 70% จึงจะประสิทธิภาพในการฆ่าเชื้อสูงที่สุด		
11.	การจัดทำและเก็บบันทึก การจดบันทึกเอกสารจะต้องบันทึกด้วยปากกาเท่านั้นและใช้น้ำยาลบคำผิดเมื่อบันทึกผิดได้		
12.	การควบคุมการขนส่ง เมื่อมีการขนส่งอาหารประเภทหนึ่งแล้วจะต้องล้างทำความสะอาดก่อนการขนส่งครั้งต่อไป เพื่อป้องกันการปนเปื้อนข้าม Cross Contamination		

ส่วนที่ 3: ทศนคติของพนักงานบริษัท เจ.เอ็ม.อุตสาหกรรมอาหาร จำกัด ที่มีต่อระบบมาตรฐาน GMP

คำชี้แจง : กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องว่างที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านเพียงช่องเดียว

ข้อความ		ระดับความคิดเห็น				
		เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่ แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง
		5	4	3	2	1
1.	ด้านคุณภาพ คุณภาพอาหารที่ผลิตเป็นที่ยอมรับทั้งในและ ต่างประเทศ					
2.	ระบบ GMP เป็นระบบที่เหมาะสมกับโรงงานผลิต อาหาร <u>เท่านั้น</u>					
3.	ผลิตภัณฑ์ที่ออกจากโรงงานที่ได้มาตรฐาน GMP สามารถมั่นใจได้ว่าปลอดภัยสามารถรับประทานได้					
4.	การทำระบบ GMP ทำให้สินค้ามีคุณภาพมากกว่า					
5.	การควบคุมคุณภาพเป็น <u>หน้าที่เฉพาะ</u> ของพนักงาน ประกันคุณภาพและพนักงานควบคุมคุณภาพเท่านั้น (QC.&QA.)					
6.	สภาพแวดล้อมในการทำงาน การทำระบบ GMP <u>ไม่</u> ทำให้เพิ่มงานทำความสะอาด มากขึ้น					
7.	ทำให้สถานที่ทำงานมีความสะอาด เป็นสัดส่วนมากขึ้น					
8.	ทำให้สถานที่ทำงานแบ่งแยกการจัดเก็บอย่างชัดเจน มี ความเป็นระเบียบเรียบร้อยมากขึ้น					
9.	ขั้นตอนในการทำงาน ขั้นตอนการทำงานเอกสารมากและมีความซับซ้อนมาก					
10.	ขั้นตอนการปฏิบัติงานติดตามผลได้ยาก					
11.	ในแต่ละส่วนงานมีความชัดเจนในวิธีการปฏิบัติการ ทำงาน					
12.	ท่านคิดว่าการทำระบบ GMP เป็นประโยชน์ต่อตัวท่าน มากขึ้น					

ส่วนที่ 4 : พฤติกรรมพนักงานบริษัท เจ.เอ็ม.อุตสาหกรรมอาหาร จำกัด ที่มีต่อระบบมาตรฐาน GMP

คำชี้แจง : กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องว่างที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านเพียงช่องเดียว

คำถาม		ประจำ	บ่อยครั้ง	นานๆครั้ง	ไม่เคย
1	ท่านล้างมือก่อนเข้าปฏิบัติงาน				
2	ท่านรับประทานผลิตภัณฑ์ระหว่างการผลิต				
3	เมื่อท่านไม่สบายหรือมีบาดแผลต้องแจ้งหัวหน้างานทันที				
4	ท่านหวีผมหรือทาลิปสติกขณะปฏิบัติงาน**				
5	ท่านนำชุดกราวน์ที่ใส่ปฏิบัติงานไปซักทำความสะอาดทุกวัน				
6	ท่านอมลูกอม หรือหมากฝรั่งขณะปฏิบัติงาน**				
7	ท่านถอดเครื่องประดับทุกครั้งก่อนเข้าปฏิบัติงาน				
8	ท่านทำความสะอาดพื้นที่หลังปฏิบัติงานเสมอ				
9	ท่านสวมถุงมือทุกครั้งเมื่อสัมผัสอาหารโดยตรง				
10	ผลิตภัณฑ์ที่ตกลงสู่พื้นแล้วท่านเก็บมาบรรจุต่อได้**				
รวม					

ภาคผนวก ข
รายชื่อผู้เชี่ยวชาญ

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญ

รายชื่อ	ตำแหน่งและสถานที่ทำงาน
1. รศ. สุพาดา สิริกุดตา	ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตรบริหารธุรกิจ ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
2. อาจารย์ ดร. ศุภินญา ญาณสมบูรณ์	อาจารย์หลักสูตรบริหารธุรกิจ ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ชื่อ ชื่อสกุล	นางสาว อัญญรัตน์ หยิบพฤษทอง
วันเดือนปีเกิด	27 กรกฎาคม 2520
สถานที่เกิด	กรุงเทพมหานคร
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	164/1 ซอยสาธุประดิษฐ์ 8 ถนนสาธุประดิษฐ์ แขวงทุ่งวัดดอน เขต สาทร กรุงเทพมหานคร 10120
ตำแหน่งหน้าที่การงานปัจจุบัน	Operation Director
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	บริษัท เจ.เอ็ม. อุตสาหกรรมอาหาร จำกัด
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2538	มัธยมศึกษา จากโรงเรียนพระหฤทัยคอนแวนต์
พ.ศ. 2542	บริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาการตลาด จากมหาวิทยาลัยกรุงเทพ
พ.ศ. 2549	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ จากมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ