ความรู้ความเข้าใจ พฤติกรรม และความพึงพอใจของพนักงาน บริษัทโดลไทยแลนด์ หัวหิน จำกัด ที่มีต่อระบบมาตรฐาน GMP

สารนิพนธ์

ของ

นางสาวประยงค์ ศรีสุกัญญา

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
พฤษภาคม 2548

ความรู้ความเข้าใจ พฤติกรรม และความพึงพอใจของพนักงาน บริษัทโดลไทยแลนด์ หัวหิน จำกัด ที่มีต่อระบบมาตรฐาน GMP

บทคัดย่อ

ของ

นางสาวประยงค์ ศรีสุกัญญา

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
พฤษภาคม 2548

ประยงค์ ศรีสุกัญญา.(2547). ***ความรู้ความเข้าใจ พฤติกรรม และความพึงพอใจของพนักงานบริษัทโดลไทยแลนด์ หัวหิน จำกัด ที่มีต่อระบบมาตรฐาน GMP.*** **สารนิพนธ์ บธ.ม.(การจัดการ).กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ : รศ.ดร.พุทธกาล รัชธร**

การวิจัยครั้งนี้มีความมุ่งหมายเพื่อศึกษาถึง ความรู้ความเข้าใจ พฤติกรรม และความพึงพอใจของพนักงานบริษัทโดลไทยแลนด์ หัวหิน จำกัด ที่มีต่อระบบมาตรฐาน GMP โดยศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะส่วนบุคคลและระดับความรู้ความเข้าใจกับความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อระบบมาตรฐาน GMP และความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจกับพฤติกรรมของพนักงานในการใช้ระบบมาตรฐาน GMP เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงหรือแก้ไขปัญหาอันเนื่องจากการปฏิบัติงานของพนักงานที่มีระบบมาตรฐาน GMPให้ถูกต้องและชัดเจนยิ่งขึ้น

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้มาจากพนักงานบริษัทโดลไทยแลนด์ หัวหิน จำกัด ที่เป็นผู้ปฏิบัติงานและเกี่ยวข้องกับระบบมาตรฐาน GMP ในหน่วยงานของฝ่ายปฏิบัติการและกระบวนการผลิตและฝ่ายสนับสนุนการปฏิบัติการและกระบวนการผลิต จำนวน 390 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล และใช้การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติโดยใช้โปรแกรม SPSS for Window Version 11 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ความแตกต่างใช้การทดสอบค่าทีการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวด้านความแตกต่างเป็นรายคู่ใช้วิธี LSD และสถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน

ผลการวิจัยพบว่า

1. พนักงาน บริษัทโดลไทยแลนด์ หัวหิน จำกัด ข้อมูลทั่วไปด้านลักษณะประชากรศาสตร์ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 24-32 ปี ระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลายหรือ ปวช. มีอายุงาน ตั้งแต่ 1-6 ปี สถานภาพสมรสและหรือยู่ด้วยกัน และอยู่ในหน่วยงานฝ่ายปฏิบัติการและกระบวนการผลิตที่เกี่ยวข้องระบบมาตรฐาน GMP ได้แก่ แผนกรับผลไม้ แผนกเตรียมการผลิต แผนกผลไม้บรรจุกระป๋อง แผนกผลไม้บรรจุถ้วยและขวดพลาสติก กะกลางวันกะกลางคืน แผนกผลิตวุ้นมะพร้าว แผนกผลิตกระป๋องและฝา

2. พนักงานของบริษัทโดลไทยแลนด์ หัวหิน จำกัด ที่มีลักษณะด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษาและสถานภาพสมรส มีผลต่อพฤติกรรมในการทำงานโดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนในด้านพนักงานที่มีอายุงานแตกต่างกันของพนักงานที่มีอายุงาน1-6 ปีกับพนักงานที่มีอายุงาน 13 ปีขึ้นไป มีผลต่อพฤติกรรมในการทำงานโดยรวมในด้านการปฏิบัติตนและงานที่เกี่ยวข้องกับระบบมาตรฐาน GMP แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และส่วนหน่วยงานที่สังกัดที่แตกต่างกัน มีผลต่อพฤติกรรมในการทำงานโดยรวมในด้านการมีส่วนร่วมในการทำระบบมาตรฐาน GMP ของพนักงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3. พนักงาน บริษัทโดลไทยแลนด์ หัวหิน จำกัด มีความรู้ความเข้าใจที่มีต่อระบบมาตรฐาน GMP โดยรวมอยู่ในระดับมาก และความรู้ความเข้าใจในระบบมาตรฐาน GMP ของพนักงานมีผลต่อพฤติกรรมการ

ทำงานโดยรวมในด้านการมีส่วนร่วมในการทำระบบมาตรฐาน GMP และการปฏิบัติตนและงานที่เกี่ยวข้องกับระบบมาตรฐาน GMP ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4. ความพึงพอใจของพนักงานบริษัทโดลไทยแลนด์ หัวหิน จำกัด ที่มีต่อระบบมาตรฐาน GMP มีระดับความพึงพอใจโดยรวมต่อระบบมาตรฐาน GMP ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านได้พบว่า ส่วนใหญ่ความพึงพอใจของระบบมาตรฐาน GMP ในทุกๆ ด้านในระดับมาก ไม่ว่าจะเป็นด้านสถานที่ตั้งและอาคารผลิตภายใต้ระบบมาตรฐาน GMP ด้านความสะอาดและสุขลักษณะของเครื่องมืออุปกรณ์ที่ใช้ในกระบวนการผลิต ด้านมาตรฐานและความปลอดภัยของสินค้าในเรื่องระบบการควบคุมกระบวนการผลิต ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสุขาภิบาลในการผลิต ด้านระบบการบำรุงรักษาเครื่องมือเครื่องจักร ด้านบุคลากรและสุขลักษณะ ด้านการร่วมทำงานกับผู้อื่นภายใต้ระบบมาตรฐาน GMP และด้านการนำระบบมาตรฐาน GMP มาใช้ทำให้ได้รับความรู้ใหม่ๆและเป็นประโยชน์มากขึ้น

5. ความพึงพอใจของพนักงานบริษัทโดลไทยแลนด์ หัวหิน จำกัด ที่มีต่อระบบมาตรฐาน GMP ต่อพฤติกรรมการทำงานโดยรวมในด้านการมีส่วนร่วมในการทำระบบมาตรฐาน GMP ของพนักงาน พบว่าไม่มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการมีส่วนร่วมในการทำระบบมาตรฐาน GMP ของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยเมื่อพิจารณาความพึงพอใจของพนักงานในแต่ละด้านพบว่า

ความพึงพอใจด้านการปฏิบัติงานของระบบ GMP, ด้านสถานที่ตั้งและอาคารผลิตภายใต้ระบบมาตรฐาน GMP และด้านการนำระบบมาตรฐาน GMPมาใช้ทำให้ได้รับความรู้ใหม่ๆและเป็นประโยชน์มากขึ้นกับพฤติกรรมการมีส่วนร่วมในการทำระบบมาตรฐาน GMP มีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันที่ระดับความสัมพันธ์น้อย

ความพึงพอใจด้านความสะอาดและสุขลักษณะของเครื่องมืออุปกรณ์ที่ใช้ในกระบวนการผลิต, ด้านระบบการบำรุงรักษาเครื่องมือเครื่องจักร และด้านบุคลากรและสุขลักษณะส่วนบุคคล กับพฤติกรรมการมีส่วนร่วมในการทำระบบมาตรฐาน GMP ไม่มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้ามกัน

ความพึงพอใจด้านมาตรฐานและความปลอดภัยของสินค้าในเรื่องระบบการควบคุมกระบวนการผลิต กับพฤติกรรมการมีส่วนร่วมในการทำระบบมาตรฐาน GMP ไม่มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้ามกัน

ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสุขาภิบาลในการผลิต และด้านการร่วมทำงานกับผู้อื่นภายใต้ระบบมาตรฐาน GMP กับพฤติกรรมการมีส่วนร่วมในการทำระบบมาตรฐาน GMP มีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันที่ระดับความสัมพันธ์น้อย

6. ความพึงพอใจของพนักงานบริษัทโดลไทยแลนด์ หัวหิน จำกัด ที่มีต่อระบบมาตรฐาน GMP ต่อพฤติกรรมการทำงานโดยรวมในด้านการปฏิบัติตนและงานที่เกี่ยวข้องกับระบบมาตรฐาน GMP ของพนักงาน พบว่าไม่มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการมีส่วนร่วมในการทำระบบมาตรฐาน GMP ของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยเมื่อพิจารณาความพึงพอใจของพนักงานในแต่ละด้านพบว่า

ความพึงพอใจโดยรวมของพนักงานที่มีต่อระบบมาตรฐาน GMP, ด้านความสะอาดและสุขลักษณะของเครื่องมืออุปกรณ์ที่ใช้ในกระบวนการผลิต, ด้านระบบการบำรุงรักษาเครื่องมือเครื่องจักร และด้านบุคลากรและสุขลักษณะส่วนบุคคล กับพฤติกรรมในด้านการปฏิบัติตนและงานที่เกี่ยวข้องกับระบบมาตรฐาน GMP ไม่มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ความพึงพอใจด้านการปฏิบัติงานของระบบ GMP กับพฤติกรรมในด้านการปฏิบัติตนและงานที่เกี่ยวข้องกับระบบมาตรฐาน GMP มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันที่ระดับความสัมพันธ์มาก

ความพึงพอใจด้านสถานที่ตั้งและอาคารผลิตภายใต้ระบบมาตรฐาน GMP และด้านมาตรฐานและความปลอดภัยของสินค้าในเรื่องระบบการควบคุมกระบวนการผลิต กับพฤติกรรมในด้านการปฏิบัติตนและงานที่เกี่ยวข้องกับระบบมาตรฐาน GMP มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันที่ระดับความสัมพันธ์น้อย

ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสุขาภิบาลในการผลิต กับพฤติกรรมในด้านการปฏิบัติตนและงานที่เกี่ยวข้องกับระบบมาตรฐาน GMP มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันที่ระดับความสัมพันธ์น้อย

ความพึงพอใจด้านการร่วมทำงานกับผู้อื่นภายใต้ระบบมาตรฐาน GMPและด้านการนำระบบมาตรฐาน GMPมาใช้ ทำให้ได้รับความรู้ใหม่ๆ และเป็นประโยชน์มากขึ้น กับพฤติกรรมในด้านการปฏิบัติตนและงานที่เกี่ยวข้องกับระบบมาตรฐาน GMP มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันที่ระดับความสัมพันธ์ค่อนข้างต่ำ

7. พฤติกรรม ของพนักงานบริษัทโดลไทยแลนด์ หัวหิน จำกัด ทีมีต่อระบบมาตรฐาน GMP พบว่าในด้านการรักษาความสะอาดของร่างกาย ส่วนใหญ่จะมีการรักษาความสะอาดของร่างกายได้สะอาด ในด้านเครื่องแต่งกายสำหรับการปฏิบัติงานได้ทำการตรวจดูความเรียบร้อยของหมวกคลุมผมและซักทำความสะอาดอยู่เสมอ ในด้านการปฏิบัติตนระหว่างการทำงานจะทำตามข้อกำหนดของระบบมาตรฐานGMP คือไม่ทานอาหาร อมลูกอม ขนม เครื่องดื่มหรือเคี้ยวหมากฝรั่งในระหว่างปฏิบัติ ไม่ชิมผลิตภัณฑ์ในระหว่างปฏิบัติงาน จะมีการแจ้งให้หัวหน้างานทราบถ้ามีอาการเจ็บป่วยหรือไม่สบายหรือมีบาดแผลต่างๆ จะไม่ไอหรือจามลงบนผลิตภัณฑ์และไม่พูดคุยหรือเล่นกันในขณะมีการปฏิบัติงานตามระบบมาตรฐาน GMP ในระดับมาก ในด้านการปฏิบัติตนและการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับระบบมาตรฐาน GMP พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จะมีการปฏิบัติได้ในระดับปานกลาง

8. ความรู้ความเข้าใจ พฤติกรรมและความพึงพอใจในด้านเพศแตกต่างกัน อายุแตกต่างกัน ระดับการศึกษาแตกต่างกัน สถานภาพสมรสแตกต่างกันและหน่วยงานที่สังกัดแตกต่างกัน ของพนักงานบริษัทโดลไทยแลนด์ หัวหิน จำกัด โดยภาพรวมได้พบว่าปัจจัยเหล่านี้เกิดความรู้ความเข้าใจและความพึงพอใจที่มีต่อระบบมาตรฐาน GMP ของพนักงานมากกว่าส่วนอื่นๆ ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

EMPLOYEES' COGNITION, BEHAVIOR AND SATISFACTION ON GMP STANDARD OF DOLE THAILAND HUA HIN LIMITED

AN ABSTRACT

BY

MISS PRAYONG SRISUKANYA

Presented in Partial fulfillment of the requirements for the

Master of Business Administration degree in Management

at Srinakharinwirot University

May 2005

Prayong Srisukanya. (2004). *Employees' Cognition, Behavior, and Satisfaction on GMP Standard of Dole Thailand Hua Hin Limited*. : Opinion on Privatization of State Enterprise. Master Project, M.B.A. (Management). Bangkok: Graduate School, Srinakharinwirot University. Advisor: Asso. Prof. Dr. Buddhagarn Rutchatorn.

This research study has focused on Emplyees'Cognition, Behavior and Satisfaction on GMP Standard of Dole Thailand Hua Hin Limited. The study is developed considering demographic terms and cognition, with behavior. The relationship of satisfaction with behavior on GMP Standard for information on data base or corrective in the organization from employee's working under GMP Standard to completely and clarity.

The samples size used in the research are from 390 current production line and non-production employees' Dole Thailand Hua Hin Limited. Questionnaire were used to collect data which are analyzed using percentage, mean, standard deviation, independent t-test, one-way analysis of variance, pair difference is analyzed by using LSD and Pearson product moment correlation coefficient; processed by SPSS for Windows version 11.

The research result as follows:

1. Most of employees' Dole Thailand Hua Hin Limited respondents of the questionnaire are females, aged between 24-32 years, graduated with high school or certificate, working period level 1-6 years, married status and working in operation department at Fruit Receiving, Fruit Preparation, Fruit Canning, Fruit in plastic cup in day and night shift, Nata de coco production and can and end body Plant.

2. The employees' Dole Thailand Hua Hin Limited. of demographic terms as gender, aged, graduated level, marital status taking on behavior satisfaction as a whole. There is no statistically significant different level. For the aspect of employees' working period 1-6 years and working period more than 13 years had the different satisfaction toward the GMP Standard on it goals. There are different at statistical significant of level 0.05

3. The employees' Dole Thailand Hua Hin Limited. Possessed the cognition on GMP Standard as a whole at high level. There is taking affect on behavior satisfaction as a whole and working operation toward the GMP Standard. There is no different at statistical significant of level 0.05.

4. There are satisfied on GMP Standard as a whole at high level. Whereas, taking each aspect of consideration, mostly are satisfied as location and ground surrounding facility, features of sanitary equipment, food safety and food standard of sanitary production and processing control, sanitary facility and waste disposal, maintenance practice of sanitary machine and equipment,

personal hygiene and employee conduct, personal working system and GMP Standard new knowledge and usefulness.

5. The employees' satisfaction on GMP Standard, for the affect on behavior satisfaction as a whole. There is no relations at statistical significant of level 0.05, taking each into consideration found that:

Satisfaction on GMP Standard as location and ground surrounding facility and GMP Standard new knowledge and usefulness to affect behavior satisfaction as a whole, there are lower relations at statistical significant of level 0.01.

Satisfaction on GMP Standard as features of sanitary equipment, maintenance practice of sanitary machine and equipment and personal hygiene and employee conduct to affect behavior satisfaction as a whole, there is no relations at statistical significant of level 0.01.

Satisfaction on GMP Standard as food safety and food standard of sanitary production and processing control to affect behavior satisfaction as a whole, there are lower relations at statistical significant of level 0.01.

Satisfaction on GMP Standard as sanitary facility and waste disposal and personal working system to affect behavior satisfaction as a whole, there are lower relations at statistical significant of level 0.05.

6. The employees' satisfaction on GMP Standard, for the affect on behavior satisfaction as a whole by working operation. There is no relations at statistical significant of level 0.05, taking each into consideration found that:

Satisfaction on GMP Standard as features of sanitary equipment, maintenance practice of sanitary machine and equipment and personal hygiene and employee conduct to affect on behavior by working operation, there is no relations at statistical significant of level 0.01.

Satisfaction on GMP Standard to effect on behavior by working operation, there are relations at statistical significant of level 0.01.

Satisfaction on GMP Standard as location and ground surrounding facility and food law safety and food standard of sanitary production to effect on behavior by working operation, there are positively relations at statistical significant of level 0.01.

Satisfaction on GMP Standard as sanitary facility and waste disposal to affect on behavior by working operation, there are relations at statistical significant of level 0.05.

Satisfaction on GMP Standard as personal working system and GMP Standard new knowledge and usefulness to affect on behavior by working operation. There are relations at statistical significant of level 0.01.

7. The employees' behavior of Dole Thailand Hua Hin Limited on GMP Standard. Mostly are cleaned their body, to checked wear uniformity / hat are cleaned and washable, into the personal

working operation are following GMP Standard such as eating, drinking beverages, chewing gum or product testing is permissible, when their sick or illness or infection or injury are reported to chief or supervisors, no coughing or sneezing, no conversation / talking, no playing during working time or working operation.

8. There is no different at statistical significant of level 0.05. for the employees' Cognition, Behavior and Satisfaction with different gender, age, graduated level, marital status and working in operation department of Dole Thailand Hua Hin Limited in overall aspects and each aspect from employee knowledge or understand and satisfied on GMP Standard base more than other aspects.

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร และคณะกรรมการสอบได้พิจารณาสารนิพนธ์ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒได้

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

.....

(รศ.ดร. พุทธกาล รัชธร)

ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร

.....

(รองศาสตราจารย์ ศิริวรรณ เสรีรัตน์)

คณะกรรมการสอบ

..... ประธาน

(รศ.ดร. พุทธกาล รัชธร)

..... กรรมการสอบสารนิพนธ์

(รองศาสตราจารย์ ศิริวรรณ เสรีรัตน์)

..... กรรมการสอบสารนิพนธ์

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อภิรัฐ ตั้งกระจ่าง)

อนุมัติให้รับสารนิพนธ์ฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

..... คณบดีคณะสังคมศาสตร์

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กิตติมา สังข์เกษม)

วันที่.....เดือน..... พ.ศ. 2548

ประกาศคุณูปการ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยการสนับสนุนและความอนุเคราะห์จาก รองศาสตราจารย์ ดร. พุทธกาล รัชธร อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ รองศาสตราจารย์ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. อภิรัฐ ตั้งกระจ่าง ที่ได้ให้คำแนะนำปรึกษา ข้อเสนอแนะ ตลอดจนการแก้ไขให้สารนิพนธ์ฉบับนี้สมบูรณ์ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ ที่นี้ และขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์ในโครงการบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะสังคมศาสตร์ทุกท่านที่ได้มอบความรู้อันเป็นประโยชน์ในชีวิตแก่ผู้วิจัย

ขอกราบขอบพระคุณ คุณพ่อ คุณแม่ และพี่ น้อง ผู้ให้การสนับสนุนทั้งแรงกาย แรงใจ ให้ผู้วิจัยก้าวมาถึงจุดนี้

ขอขอบพระคุณบริษัทโดลไทยแลนด์หัวหินจำกัด คุณมาร์ค แมคคินนี่ คุณวัชระ แก้วสามสี คุณกิตติยา เสวกวรรณกร และเพื่อนๆในบริษัท ที่ได้ให้ความอนุเคราะห์ข้อมูลให้ผู้วิจัยดำเนินการวิจัย โดยให้ข้อมูลในการศึกษาค้นคว้าจนงานวิจัยสำเร็จลุล่วงด้วยดี

ขอขอบคุณเพื่อนนิสิต EX-MBA. (การจัดการ) ที่ให้ความช่วยเหลือและแนะนำในการทำสารนิพนธ์ฉบับนี้เป็นอย่างดี

ขอขอบคุณ เจ้าหน้าที่ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ และบัณฑิตวิทยาลัยทุกท่าน ตลอดจนผู้มีส่วนสำเร็จต่องานวิจัยนี้ทุกท่าน

ขอขอบคุณอีกครั้งสำหรับผู้ที่มีส่วนช่วยเหลือทุกอย่างที่ทำให้สาระนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลงได้และขอมอบสารนิพนธ์ฉบับนี้อุทิศแด่ คุณพ่อ ประสงค์ ศรีสุกัญญา ที่ได้ล่วงลับไปแล้วที่เป็นส่วนสำคัญยิ่งของชีวิตของผู้วิจัยเพราะเป็นผู้ผลักดันให้ผู้วิจัยได้มีกำลังใจต่อสู้กับการเรียนการศึกษาจนสำเร็จลุล่วงได้ด้วยดีตลอดมา

ท้ายสุดนี้คุณงามความดีและประโยชน์อันเกิดจากสารนิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอน้อมบูชาคุณบิดามารดาและบูรพาจารย์ทุกท่านที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชา อบรมสั่งสอน จนกระทั่งทำให้สารนิพนธ์ฉบับนี้ประสบผลสำเร็จในวันนี้

ประยงค์ ศรีสุกัญญา

สารบัญ

บทที่		หน้า
1	บทนำ	1
	ภูมิหลัง	1
	ความมุ่งหมายของการวิจัย	2
	ความสำคัญของการวิจัย	3
	ขอบเขตของการวิจัย	3
	นิยามศัพท์เฉพาะ	5
	กรอบแนวคิดในการวิจัย	7
	สมมติฐานในการวิจัย	7
2	เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	8
	เอกสารและข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับระบบมาตรฐาน GMP	8
	แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจ	18
	แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรม	25
	แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ	36
	ประวัติความเป็นมาของบริษัทโดลไทยแลนด์ จำกัด	43
	เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	45
3	วิธีดำเนินการวิจัย	50
	การกำหนดแหล่งข้อมูล	50
	การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง	50
	การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการทำการวิจัย	52
	การเก็บรวบรวมข้อมูล	58
	การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล	59
	สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	60
	สรุปสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน	64
4	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	65
	สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	65
	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	66
	ผลการทดสอบสมมติฐาน	96

สารบัญ (ต่อ)

บทที่		หน้า
5	สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	100
	ความมุ่งหมายของการวิจัย	100
	สมมติฐานในการวิจัย	100
	วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า	101
	เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า	101
	การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล	102
	สรุปผลการศึกษาค้นคว้า	103
	อภิปรายผล	110
	ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย	113
	ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป	115
	บรรณานุกรม	116
	ภาคผนวก	121
	ภาคผนวก ก แบบสอบถามเพื่อการวิจัย	122
	ภาคผนวก ข รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม	129
	ภาคผนวก ค หนังสือขอความอนุเคราะห์ขอข้อมูลการทำสารนิพนธ์	131
	ภาคผนวก ง หนังสือขอความอนุเคราะห์เพื่อการวิจัย	133
	ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์	135

บัญชีตาราง

ตาราง		หน้า
1	จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยตามสัดส่วน……	51
2	แสดงคะแนนตามระดับของความรู้ความเข้าใจในการใช้ระบบมาตรฐาน GMP ……	55
3	คะแนนค่าเฉลี่ยที่วัดได้ของพฤติกรรมการทำงาน……..……	56
4	คะแนนค่าเฉลี่ยระดับของความพึงพอใจ……..……	57
5	จำนวนและค่าร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม……	66
6	จำนวนและค่าร้อยละของอายุ ระดับการศึกษา อายุงานและหน่วยงานที่สังกัด ……..…..…	69
7	การวิเคราะห์ความรู้ความเข้าใจในระบบมาตรฐาน GMP ของพนักงานบริษัทโดล ไทยแลนด์ หัวหิน จำกัด……	70
8	จำนวนและค่าร้อยละเกี่ยวกับระดับความรู้ความเข้าใจในระบบมาตรฐาน GMP …..……..	72
9	การวิเคราะห์ความพึงพอใจพนักงานบริษัทโดล ไทยแลนด์ หัวหิน จำกัด ที่มีต่อระบบมาตรฐาน GMP……	73
10	การวิเคราะห์พฤติกรรมของพนักงานบริษัทโดล ไทยแลนด์ หัวหิน จำกัด ที่มีต่อระบบมาตรฐาน GMP ……	75
11	ความแตกต่างพฤติกรรมการทำงานโดยรวมพนักงานบริษัทโดล ไทยแลนด์ หัวหิน จำกัด จำแนกตามเพศ……..……	81
12	ความแตกต่างพฤติกรรมการทำงานโดยรวมพนักงานบริษัทโดล ไทยแลนด์ หัวหิน จำกัด จำแนกตามอายุ……..…	82
13	ความแตกต่างพฤติกรรมการทำงานโดยรวมพนักงานบริษัทโดล ไทยแลนด์ หัวหิน จำกัด จำแนกตามระดับการศึกษา……	83
14	ความแตกต่างพฤติกรรมการทำงานโดยรวมพนักงานบริษัทโดล ไทยแลนด์ หัวหิน จำกัด จำแนกตามอายุงาน ……....	84
15	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของพนักงานที่มีอายุงานแตกต่างกันกับพฤติกรรมการทำงานโดยรวมในด้านการปฏิบัติตนและงานที่เกี่ยวข้องกับระบบมาตรฐาน GMP……..……...	85
16	ความแตกต่างพฤติกรรมการทำงานโดยรวมพนักงานบริษัทโดล ไทยแลนด์ หัวหิน จำกัด จำแนกตามสถานภาพสมรส……..……	86

17 ความแตกต่างพฤติกรรมการทำงานโดยรวมพนักงานบริษัทโดล ไทยแลนด์ หัวหิน จำกัด จำแนกตามหน่วยงานที่สังกัด……..……..... 87
18 ความรู้ความเข้าใจในระบบมาตรฐาน GMP ของพนักงานแตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการทำงานโดยรวมพนักงานบริษัทโดล ไทยแลนด์ หัวหิน จำกัด…….... 88

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง หน้า

19 ความพึงพอใจพนักงานที่มีต่อระบบมาตรฐาน GMP มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการทำงานโดยรวมพนักงานบริษัทโดล ไทยแลนด์ หัวหิน จำกัด……. 89
20 ผลการทดสอบสมมติฐาน……..…… 96

บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบ หน้า

1. กรอบแนวความคิดของการวิจัย……..……..…. 7
2. โมเดลพฤติกรรมองค์การพื้นฐานขั้นหนึ่ง……..…. 32
3. ตัวแปรอิสระและตัวแปรตามในโมเดลพฤติกรรมองค์การ……..….. 33

บทที่ 1
บทนำ

ภูมิหลัง

ประเทศไทยในปัจจุบันนับได้ว่าอุตสาหกรรมการผลิตด้านอาหารได้มีบทบาทสำคัญต่อระบบเศรษฐกิจของประเทศอย่างมากและมีสิ่งที่เปลี่ยนแปลงในระบบอุตสาหกรรมอาหาร คือ กระบวนการผลิตอาหารโดยมีการใช้เทคโนโลยีและนวัตกรรมใหม่ๆมากขึ้น เพราะการบริโภคของประชาชนในประเทศเปลี่ยนไป โดยมีความต้องการอาหารที่สำเร็จรูปและกึ่งสำเร็จรูปมากขึ้น เพื่อช่วยตอบสนองความต้องการและความจำเป็นในเรื่องระยะเวลา ความสะดวกรวดเร็ว และสภาพภาวะของการแข่งขันในการดำรงชีวิตประจำวัน และจุดสำคัญจากการที่รัฐบาลได้กำหนดนโยบายของสถานะอุตสาหกรรมการผลิตของประเทศ (Food Industry Positioning) ให้ “ไทยเป็นครัวของโลก” จึงเป็นเรื่องที่ทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมอาหารทั้งระบบ ต้องเข้ามาร่วมมือประสานและผลักดันกันอย่างจริงจัง ที่สำคัญต้องมั่นใจได้ว่าระบบตรวจสอบคุณภาพของอาหารจากการผลิต เป็นระบบที่มีประสิทธิภาพ โปร่งใส ตรวจสอบได้ทุกขั้นตอนและเป็นที่ยอมรับในระดับสากล ว่าอาหารมีความปลอดภัยและเหมาะสมสำหรับการบริภค

ผู้ประกอบการในทุกอุตสาหกรรมผลิตสินค้าด้านอาหารเพื่อการบริโภคและส่งออก จึงต้องให้ความสำคัญต่อกระบวนการการผลิตให้มีความแน่ใจในเรื่องสุขลักษณะของอาหาร และมีความปลอดภัยในการผลิตเบื้องต้น โดยนำหลักของระบบ GMP (Good Manufacturing Practice) หรือหลักเกณฑ์และวิธีการผลิตที่ดีในการผลิตมาเป็นระบบประกันคุณภาพที่มีการปฏิบัติและมีการพิสูจน์จากกลุ่มนักวิชาการด้านอาหารทั่วโลกว่าสามารถทำให้อาหารมีคุณภาพมาตรฐานและเกิดความปลอดภัยมากที่สุด ตามหลักการของระบบมาตรฐาน GMP จะครอบคลุมตั้งแต่สถานที่ตั้งของสถานประกอบการ โครงสร้างอาคาร ระบบการผลิตที่ดีมีความปลอดภัย มีการควบคุมคุณภาพให้ได้มาตรฐานทุกขั้นตอน นับตั้งแต่เริ่มต้นวางแผนการผลิต ระบบควบคุมวัตถุดิบ ระหว่างกระบวนการผลิต ผลิตภัณฑ์สำเร็จรูป การจัดเก็บ การควบคุมคุณภาพ การขนส่งจากโรงงานจนถึงผู้บริโภค ระบบบันทึกข้อมูล การตรวจสอบและติดตามผลคุณภาพผลิตภัณฑ์ รวมถึงระบบการจัดการที่ดีในเรื่องสุขอนามัย (Sanitation และ Hygiene) ทั้งนี้เพื่อให้ผลิตภัณฑ์ขั้นสุดท้ายมีคุณภาพและความปลอดภัยเมื่อถึงมือผู้บริโภค และระบบมาตรฐาน GMP ยังเป็นระบบประกันคุณภาพพื้นฐานก่อนที่จะพัฒนาไปสู่ระบบประกันคุณภาพอื่นๆในระดับอื่นๆต่อไป เช่น การจัดทำระบบ HACCP (Hazards Analysis and Critical Control Points) และระบบคุณภาพ ISO 9000 เป็นต้น

บริษัทโดล จึงยึดหลักการผลิตสินค้าที่เน้นคุณภาพออกมาให้แก่ผู้บริโภคอย่างต่อเนื่องมาโดยตลอด และใช้เป็นแนวทางส่งเสริมตัวสินค้าให้มีความโดดเด่นออกมาเป็นตราสินค้าชั้นนำภายใต้ชื่อ “ โดล ” เพราะจุดมุ่งหมายหลักของบริษัทก็คือการผลิตพืชผลและอาหารที่มีคุณภาพ ภายใต้ระบบการควบคุมคุณภาพเข้มงวดกระบวนการผลิตทันสมัยเทคโนโลยีการขนส่งที่ได้มาตรฐาน การค้นคว้าวิจัยและพัฒนาผลิตภัณฑ์ผลิตภัณฑ์สินค้าใหม่ๆทางวิทยาศาสตร์อย่างไม่หยุดยั้ง เพื่อให้เกิดความพร้อมในการดำเนินธุรกิจในอนาคต หรือแม้แต่สภาพแวดล้อมและปัจจัยของสภาพการแข่งขันในเรื่องคุณภาพมาตรฐานเพิ่มขึ้น เพราะยังมีระบบมาตรฐาน

ต่างๆเข้ามาเกี่ยวข้องในงานอุตสาหกรรมด้านอาหารเสมอ หากว่าองค์กรใดได้รับการรับประกันจากการทำระบบคุณภาพด้วยแล้วยิ่งก่อให้เกิดประโยชน์ในด้านการผลิตสินค้าเพื่อการส่งออก ซึ่งจะช่วยลดต้นทุนการผลิตสินค้า การวางแผนงานที่เป็นระบบ การจัดส่งที่ตรงต่อเวลาและทันต่อตามความต้องการของลูกค้า ทำให้สามารถสร้างยอดขายได้สูงและนำไปสู่ผลกำไรที่สูงตามไปด้วย เพราะได้รับความเชื่อถือจากผู้ซื้อหรือผู้บริโภค โดยเฉพาะ “สินค้าอาหารและผลิตภัณฑ์ ” ที่ไม่ต้องใช้เวลาในการตัดสินใจนานที่จะเป็นลูกค้าขององค์กรนั้นๆ

ปัจจุบัน โดล มีธุรกิจและสาขาในเครือกระจายอยู่ทั่วโลกมากกว่า 90 ประเทศ (ที่มา www.dole.com) โดยทีมงานผู้บริหารและตลอดจนพนักงานทุกคนมีความมุ่งมั่นที่จะผลิตสินค้าและผลิตภัณฑ์ให้มีคุณภาพและปลอดภัยต่อผู้บริโภคตาม ข้อกำหนดหรือข้อเสนอแนะเรื่องความปลอดภัยที่ได้มีการอ้างอิงจากมาตรฐานสากล (CODEX) มาใช้เป็นเกณฑ์ในกระบวนการผลิต ในการที่จะวิเคราะห์อันตรายที่อาจเกิดขึ้นได้ และสร้างระบบควบคุมอันตรายดังกล่าวในทุกๆ ขั้นตอนของกระบวนการผลิต แทนที่จะพึ่งพาการทดสอบผลิตภัณฑ์ที่ผลิตเสร็จเรียบร้อยแล้วเพียงอย่างเดียว ทาง โดล ได้เริ่มนำระบบการผลิตที่ดี (GMP : Good Manufacturing Practice) เข้ามาใช้ในบริษัทโดลไทยแลนด์ หัวหิน จำกัด จ. ประจวบคีรีขันธ์ ก่อนเป็นที่แรกและได้ประยุกต์ใช้ระบบมาตรฐาน GMP ในการจัดตั้งโรงงานใหม่เป็นแห่งที่ 2 ใน จ. ชุมพร อีกทั้งได้นำระบบมาตรฐานมาประยุกต์ใช้ในอุตสาหกรรมการผลิตอื่นๆที่มีการผลิตอยู่ให้เป็นตามนโยบายขององค์กรเพื่อรักษาซึ่งไว้มาตรฐานและคุณภาพที่ดี

ด้วยความสำคัญดังกล่าว ทำให้ผู้วิจัยได้เล็งเห็นถึงวิธีการดำเนินงานในระบบมาตรฐาน GMP ของบริษัทยังพบปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติตนและขั้นตอนวิธีการทำงานของพนักงานที่ยังไม่ถูกต้องโดยเกิดจากหลายปัจจัยและหลายสาเหตุ จากเหตุผลเบื้องต้นการวิจัย เรื่องความรู้ความเข้าใจ พฤติกรรม และความพึงพอใจของพนักงานบริษัทโดลไทยแลนด์ หัวหิน จำกัด ที่มีต่อระบบมาตรฐาน GMP จัดได้ว่ามีความน่าสนใจและเป็นประโยชน์ที่สำคัญต่อองค์การ เพื่อที่จะนำผลของการศึกษาและวิจัยไปปรับปรุงและแก้ไขจุดบกพร่องที่เกิดขึ้นได้ โดยนำผลการวิจัยมาปรับปรุงวิธีการปฏิบัติงานของพนักงานและการแสดงพฤติกรรมตามข้อกำหนดจากระบบมาตรฐาน GMP ในองค์การได้ถูกต้องและมีประสิทธิภาพ หากพนักงานมีความรู้ความเข้าใจในระบบมาตรฐาน GMP แล้ว จึงจะยอมปรับเปลี่ยนพฤติกรรมในการปฏิบัติตนและวิธีการทำงานที่ถูกต้องตามหลักเกณฑ์วิธีการผลิตที่ดีของการผลิตขั้นพื้นฐานที่กำหนดไว้ได้ ดังนั้นการสร้างฐานด้วยนโยบายจากองค์การการบริหารจัดการดีและมีระบบมาตรฐานที่ดี จะทำให้พนักงานเกิดความเชื่อมั่น มีความพึงพอใจและมีความรักต่อองค์การ จะช่วยสร้างบรรยากาศในการทำงานให้ดีขึ้น สุดท้ายเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงานและตอบรับระบบมาตรฐาน GMP กลับมาในทางที่ดีในทุกๆด้านด้วย

ความมุ่งหมายของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ตั้งความมุ่งหมายไว้ดังนี้

1. เพื่อศึกษาถึงระดับความรู้ความเข้าใจของพนักงานบริษัทโดลไทยแลนด์ หัวหิน จำกัด ที่มีต่อระบบมาตรฐาน GMP
2. เพื่อศึกษาถึงพฤติกรรมของพนักงานบริษัทโดลไทยแลนด์ หัวหิน จำกัด ที่มีต่อระบบมาตรฐาน GMP
3. เพื่อศึกษาถึงความพึงพอใจของพนักงานบริษัทโดลไทยแลนด์ หัวหิน จำกัด ที่มีต่อระบบมาตรฐาน

GMP

4. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะส่วนบุคคลและระดับความรู้ความเข้าใจในการใช้ระบบมาตรฐาน GMP กับความพึงพอใจของพนักงานต่อระบบมาตรฐาน GMP ของพนักงานบริษัทโดลไทยแลนด์ หัวหินจำกัด

5. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจกับพฤติกรรมของพนักงานบริษัทโดลไทยแลนด์ หัวหินจำกัดในการใช้ระบบมาตรฐาน

ความสำคัญของการวิจัย

1. ทราบถึงระดับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบมาตรฐาน GMP ของพนักงาน บริษัทโดลไทยแลนด์ หัวหิน จำกัด เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงหรือแก้ไขปัญหาอันเนื่องจากการปฏิบัติงานของพนักงาน และทำการอบรม ส่งเสริมความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบให้ถูกต้องและชัดเจนยิ่งขึ้น

2. ทราบถึงพฤติกรรมของพนักงาน บริษัทโดลไทยแลนด์ หัวหิน จำกัด ที่มีต่อระบบมาตรฐาน GMP เพื่อให้พนักงานมีการปฏิบัติตนในการปฏิบัติงานได้ถูกต้องตามข้อกำหนด เข้าใจบทบาทและหน้าที่ของตนอย่างชัดเจน

3. ทราบถึงระดับความพึงพอใจของพนักงาน บริษัทโดลไทยแลนด์ หัวหิน จำกัด เพื่อใช้ในการพัฒนาวิธีการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง โดยช่วยให้มีการปฏิบัติตนในขณะปฏิบัติงานได้ถูกต้อง ทำให้เพิ่มศักยภาพในการทำงานและมีการประสานงานที่ดีในองค์การ

4. ผู้บริหารรับทราบปัญหาและข้อบกพร่องจากข้อเสนอแนะต่างๆ เพื่อใช้เป็นแนวทางแก้ไขและป้องกันการเกิดซ้ำได้อย่างมีประสิทธิภาพ อีกทั้งยังนำข้อมูลที่ได้ศึกษาไปแสดงความคิดเห็นให้กับองค์การ เพื่อทำการปรับปรุงแก้ไขและประเมินผลการดำเนินงานให้เกิดการเสริมสร้างคุณภาพที่ดีกับพนักงานทุกๆ คนในองค์การ

ขอบเขตของการวิจัย

ในการศึกษาครั้งนี้มุ่งศึกษา ความรู้ความเข้าใจ พฤติกรรมและความพึงพอใจ ของพนักงาน บริษัทโดลไทยแลนด์ หัวหิน จำกัด ที่มีต่อระบบมาตรฐาน GMP

การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ได้แก่ พนักงาน บริษัทโดลไทยแลนด์ หัวหิน จำกัด ที่เป็นผู้ปฏิบัติงานและเกี่ยวข้องกับระบบมาตรฐาน GMP ซึ่งมีพนักงานจำนวน 4,320 คน (อ้างอิงจากข้อมูลแผนกทรัพยากรมนุษย์ ณ วันที 30 เดือนกันยายน พ.ศ. 2547) โดยแบ่งออกเป็นกลุ่มย่อยได้ 2 กลุ่มคือ ฝ่ายปฏิบัติการและกระบวนการผลิต และฝ่ายสนับสนุนการปฏิบัติการและกระบวนการผลิต

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างจากการคำนวณตัวแทนประชากร จำนวน 4,320 คน จากสูตรการคำนวณของ Taro Yamane ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้นจำนวน 384 คน โดยการคำนวณหาสัดส่วนของกลุ่มตัวอย่างโดยวิธี

Proportional stratifies sampling จากหน่วยงานฝ่ายปฏิบัติการและกระบวนการผลิต และฝ่ายสนับสนุนการปฏิบัติการและกระบวนการผลิต และใช้วิธีการเลือกตัวอย่างตามสะดวก (Convenience Sampling) ตามจำนวนตัวอย่างที่คำนวณได้ในแต่ละระดับ

ตัวแปรที่ศึกษา

1. ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) แบ่งได้ดังนี้

1.1 เพศ

1.1.1 ชาย

1.1.2 หญิง

1.2 อายุ

1.2.1 15 - 23 ปี

1.2.2 24 - 32 ปี

1.2.3 33 - 42 ปี

1.2.4 43 - 52 ปี

1.2.5 53 ปีขึ้นไป

1.3 ระดับการศึกษาสูงสุด

1.3.1 มัธยมศึกษาตอนต้นหรือต่ำกว่า

1.3.2 มัธยมศึกษาตอนปลายหรือประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นต้น

1.3.3 อนุปริญญาหรือประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง

1.3.4 ปริญญาตรี

1.3.5 สูงกว่าปริญญาตรี

1.4 อายุงาน

1.4.1 1 - 6 ปี

1.4.2 7 - 12 ปี

1.4.3 13 - 18 ปี

1.4.4 19 - 24 ปี

1.4.5 25 ปีขึ้นไป

1.5 สถานภาพสมรส

1.5.1 โสด

1.5.2 หย่าร้าง / แยกกันอยู่ / หม้าย

1.5.3 สมรส / อยู่ด้วยกัน

1.6 หน่วยงานที่สังกัด

1.6.1 ฝ่ายปฏิบัติการและกระบวนการผลิตที่เกี่ยวข้องระบบมาตรฐานGMP

- แผนกรับผลไม้

- แผนกเตรียมการผลิต
- แผนกผลไม้บรรจุกระป๋อง
- แผนกผลไม้บรรจุถ้วยและขวดพลาสติก กะกลางวัน
- แผนกผลไม้บรรจุถ้วยและขวดพลาสติก กะกลางคืน
- แผนกผลิตวุ้นมะพร้าว
- แผนกผลิตกระป๋องและฝา

1.6.2 ฝ่ายสนับสนุนการปฏิบัติการและกระบวนการผลิตที่เกี่ยวข้องกับระบบมาตรฐาน GMP

- แผนกคลังสินค้าและจัดเก็บ
- แผนกวิจัยและพัฒนาผลิตภัณฑ์
- แผนกประกันคุณภาพ
- แผนกซ่อมบำรุง
- แผนกวิศวกรรม

1.7 ความรู้ความเข้าใจในระบบมาตรฐาน GMP

2. ตัวแปรตาม (Dependent Variable) ได้แก่

2.1 พฤติกรรมของพนักงาน บริษัทโดลไทยแลนด์ หัวหิน จำกัด

2.2 ความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อระบบ GMP

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ระบบมาตรฐาน GMP หมายถึง หลักเกณฑ์วิธีการที่ดีในการผลิตอาหาร เป็นเกณฑ์หรือข้อกำหนดขั้นพื้นฐานที่จำเป็นในการผลิตและควบคุมเพื่อให้ผู้ผลิตปฏิบัติตาม และทำให้สามารถผลิตอาหารได้อย่างปลอดภัย โดยเน้นการป้องกันและขจัดความเสี่ยงที่อาจจะทำให้อาหารเป็นพิษ เป็นอันตราย หรือเกิดความไม่ปลอดภัยแก่ผู้บริโภค ประเภทของระบบมาตรฐาน GMP มี 2 ประเภท คือ

- GMP สุขลักษณะทั่วไป หรือ General GMP ซึ่งเป็น หลักเกณฑ์ที่นำไปใช้ปฏิบัติสำหรับอาหารทุกประเภท
- GMP เฉพาะผลิตภัณฑ์ หรือ Specific GMP ซึ่งเป็นข้อกำหนดที่เพิ่มเติมจาก GMP ทั่วไป เพื่อมุ่งเน้นในเรื่องความเสี่ยงและความปลอดภัยของแต่ละผลิตภัณฑ์อาหารเฉพาะมากยิ่งขึ้น

2. ความรู้ความเข้าใจ หมายถึง ความจดจำได้และวิธีการปฏิบัติในเรื่องของหลัก เกณฑ์วิธีการที่ดีในการผลิตอาหาร (GMP)

3. ความพึงพอใจของพนักงาน หมายถึงช่วงระยะของพนักงานในขณะเวลาปฏิบัติหน้าที่เป็นความรู้สึกที่ดี ความชอบ ความประทับใจ ความรู้ความเข้าใจในระบบมาตรฐาน GMP เกิดความพึงพอใจต่อการปฏิบัติหน้าที่ซึ่งจะส่งผลให้มีการจัดระเบียบในการทำงานและความรับผิดชอบที่ได้รับกฎระเบียบที่ออกมาเพื่อปฏิบัติ

ตาม หรือกล่าวโดยรวมว่าเป็นความพึงพอใจที่เกี่ยวข้องกับนโยบายขององค์การ ในการตอบรับระบบมาตรฐาน GMP ซึ่งขึ้นอยู่กับความรู้และความเข้าใจของพนักงานในรายละเอียดและจุดมุ่งหมายของระบบมาตรฐาน GMP หากพนักงานมีความเข้าใจและตอบสนองการยอมรับได้ต่อนโยบายขององค์การก็จะไม่เกิดความรู้สึกขัดแย้ง ซึ่งส่งผลถึงพฤติกรรมในการปฏิบัติหน้าที่หรือการวางตนและวิธีการทำงานของพนักงานด้วย ดังนั้นความพึงพอใจในระบบมาตรฐาน GMP ขณะมีการปฏิบัติหน้าที่ยังมีส่วนสำคัญอย่างมากในการช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานและกระบวนการผลิตที่ดีของบริษัท

4. พฤติกรรม หมายถึง ลักษณะการแสดงออกของบุคคลทางกายภาพและจิตใจที่เกิดจากแรงจูงใจและมีสิ่งกระตุ้นของพนักงาน โดยทำให้ทราบถึงประสิทธิภาพการดำเนินงาน และความพึงพอใจของพนักงาน บริษัท โดลไทยแลนด์ หัวหิน จำกัด ที่มีต่อระบบมาตรฐาน GMP

5. กระบวนวิธีการทำงาน หมายถึง การวิเคราะห์ว่าขั้นตอนการทำงานที่จะทำให้งานนั้นประสบผลสำเร็จได้นั้นเป็นสิ่งที่สามารถปฏิบัติได้อย่างสะดวก

6. โครงสร้างขององค์การ หมายถึงรูปแบบความสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงานที่มีการประสานงานร่วมกันเพื่อให้งานบรรลุผลสำเร็จ

7. การจัดองค์การ หมายถึง ภาระหน้าที่ที่ผู้บริการจำต้องจัดให้มีโครงสร้างของงานต่างๆ และอำนาจหน้าที่ ทั้งนี้เพื่อให้เครื่องจักร สิ่งของและตัวตน อยู่ในส่วนประกอบที่เหมาะสมในอันที่จะช่วยให้งานขององค์การบรรลุผลสำเร็จได้

8. นโยบายขององค์การ หมายถึง เป้าหมายที่ฝ่ายบริหารได้กำหนดให้พนักงานในองค์การได้รับรู้ เข้าใจและปฏิบัติตามเป้าหมายที่กำหนดไว้อย่างตรงกัน

9. การควบคุม คือ ภาระหน้าที่การที่จะต้องกำกับให้สามารถประกันได้ว่า กิจกรรมต่างๆ ที่ทำให้ไปนั้นสามารถเข้ากันได้กับแผนที่ได้วางไว้แล้ว

10. สถานภาพสมรส หมายถึง สถานภาพสมรสของพนักงาน ณง ปีที่ตอบแบบสอบถาม

11. ระดับการศึกษา หมายถึง คุณวุฒิทางการศึกษาของพนักงาน บริษัทโดลไทยแลนด์ หัวหิน จำกัด แบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม คือ กลุ่มพนักงานที่สำเร็จการศึกษาต่ำกว่าระดับปริญญาตรี ระดับปริญญาตรี และสูงกว่าระดับปริญญาตรี

12. อายุงานในองค์การ หมายถึง ระยะเวลาตั้งแต่เริ่มปฏิบัติงานใน บริษัทโดลไทยแลนด์ หัวหิน จำกัด จนถึงปัจจุบัน

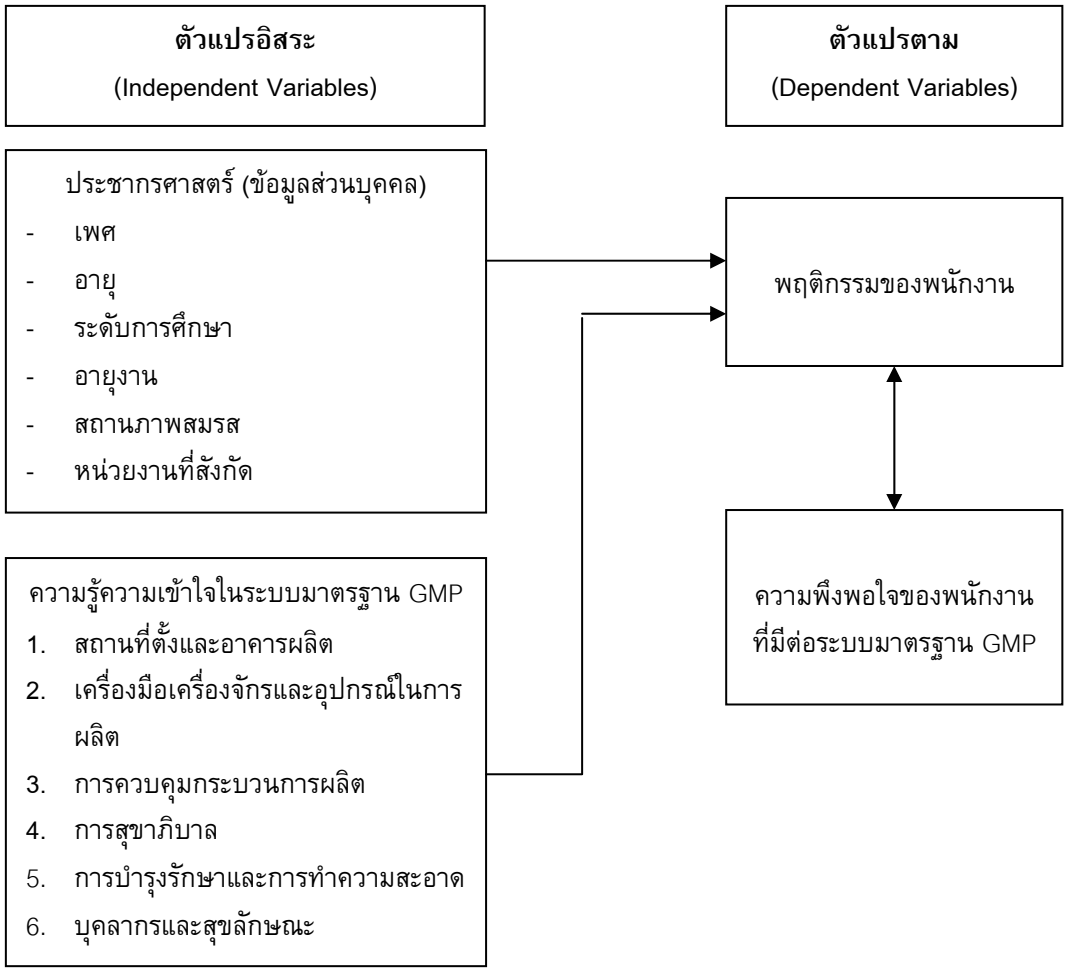
13. พนักงาน หมายถึง พนักงาน บริษัทโดลไทยแลนด์ หัวหิน จำกัด ที่ปฏิบัติหน้าที่อยู่ภายใต้ระบบมาตรฐาน GMP ซึ่งแบ่งเป็น 2 กลุ่ม คือ ฝ่ายปฏิบัติการและกระบวนการผลิต และฝ่ายสนับสนุนการปฏิบัติการและกระบวนการผลิต

14. ฝ่ายปฏิบัติการและกระบวนการผลิต หมายถึง พนักงาน บริษัทโดลไทยแลนด์ จำกัด ที่ปฏิบัติงานในแผนกรับผลไม้ แผนกเตรียมการผลิต แผนกผลไม้บรรจุกระป๋อง แผนกผลไม้บรรจุถ้วยและขวดพลาสติก กะกลางวัน และกะกลางคืน แผนกผลิตวุ้นมะพร้าว แผนกผลิตกระป๋องและฝา

15. ฝ่ายสนับสนุนการปฏิบัติการและกระบวนการผลิต หมายถึง พนักงาน บริษัทโดลไทยแลนด์ จำกัด ที่ปฏิบัติงานในแผนกคลังสินค้าและจัดเก็บ แผนกวิจัยและพัฒนาผลิตภัณฑ์ แผนกประกันคุณภาพ แผนกซ่อมบำรุง แผนกวิศวกรรม

กรอบแนวคิดในการวิจัย

การวิจัย ความรู้ความเข้าใจ พฤติกรรมและความพึงพอใจ ของพนักงาน บริษัทโดลไทยแลนด์ หัวหิน จำกัด ที่มีต่อระบบมาตรฐาน GMP สามารถแสดงกรอบแนวคิดความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตามได้ดังนี้



ภาพประกอบ 1 กรอบแนวความคิดของการวิจัย

สมมติฐานในการวิจัย

1. พนักงานของบริษัทโดลไทยแลนด์ หัวหิน จำกัด ที่มีลักษณะด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุงาน สถานภาพสมรสและหน่วยงานที่สังกัดที่แตกต่างกัน มีผลต่อพฤติกรรมในการทำงานโดยรวมแตกต่างกัน

2. ความรู้ความเข้าใจในระบบมาตรฐาน GMP ของพนักงานแตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการทำงานโดยรวมของพนักงานบริษัทโดลไทยแลนด์ หัวหิน จำกัด แตกต่างกัน

3. ความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อระบบมาตรฐาน GMP มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการทำงานโดยรวมของพนักงานบริษัทโดลไทยแลนด์ หัวหิน จำกัด

บทที่ 2
เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องและได้นำมาเสนอตามลำดับหัวข้อดังนี้

1. เอกสารและข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับระบบมาตรฐาน GMP
2. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจ
3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรม
4. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
5. ความเป็นมาของบริษัทโดลและบริษัทโดลไทยแลนด์ หัวหิน จำกัด
6. เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. เอกสารและข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับระบบมาตรฐาน GMP

ความสำคัญของ GMP : GMP คืออะไร (กัลยาณี ดีประเสริฐวงศ์ สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา)

คำว่า GMP เป็นที่คุ้นเคยในวงการอุตสาหกรรมต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นยา เครื่องสำอางและรวมถึงทางด้านอาหารด้วย แต่ 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 เนื่องจากเป็นคำย่อที่เข้าใจตรงกันว่า หมายถึง 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 ทั่วไป เพื่อมุ่งเน้นในเรื่องความเสี่ยงและความปลอดภัยของแต่ละผลิตภัณฑ์อาหารเฉพาะมากยิ่งขึ้น

หลักการพัฒนาแบบค่อยเป็นค่อยไปสำหรับ GMP กฎหมาย

ระบบ GMP อาหารเข้ามาในประเทศและเป็นที่รู้จักครั้งแรกในปี 2529 ภายใต้แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 6 สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยาได้ดำเนินการเกี่ยวกับระบบนี้โดยเริ่มจากการอบรมกับผู้ประกอบการและเจ้าหน้าที่ภาครัฐให้เข้าใจในหลักการของระบบ จัดทำโครงการยกระดับมาตรฐานการผลิตอาหารประเภทต่างๆ สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยาได้นำระบบ GMP มาใช้พัฒนาสถานที่ผลิตอาหารของประเทศเป็นครั้งแรก ในลักษณะส่งเสริมและยกระดับมาตรฐานการผลิตในอุตสาหกรรมอาหารแก่ผู้ประกอบการแบบสมัครใจภายใต้แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 6 และตลอดระยะเวลาที่ผ่าน

มาได้ดำเนินการในเรื่องนี้เป็นขั้นตอนตามลำดับ กล่าวคือ เริ่มจากจัดทำโครงการฯเสนอเพื่อให้สภาวิจัยฯให้ความเห็นชอบร่างหลักเกณฑ์ GMP ของอาหารประเภทต่างๆ โดยจัดลำดับความสำคัญของผลิตภัณฑ์ที่มีต่อการบริโภคและต่อเศรษฐกิจของประเทศ เช่น น้ำบริโภค เครื่องดื่ม นมพร้อมดื่มและอาหารกระป๋อง เป็นต้น การอบรมทั้งกับผู้ประกอบการและเจ้าหน้าที่ภาครัฐให้เข้าใจในหลักการของระบบ มีการตรวจสอบก่อนและหลังการอบรมให้ความรู้ พร้อมทั้งมีการประเมินผล และออกใบเกียรติบัตรให้เพื่อเป็นแรงจูงใจ ซึ่งการดำเนินการในครั้งนั้นทั้งหมดเพื่อประเมินและกระตุ้นผู้ประกอบการ ให้มีความสนใจที่จะพัฒนาสถานที่ผลิตเป็นระยะอย่างต่อเนื่อง และหลังจากปี 2535 เป็นต้นมา สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยาโดยกองควบคุมอาหารได้มีมาตรการให้การรับรองระบบ GMP (Certificate GMP) แก่ผู้ประกอบการในลักษณะสมัครใจ

แนวทางและขั้นตอนสู่ GMP กฎหมาย ข้อกำหนด GMP สุขลักษณะทั่วไป มีอยู่ 6 ข้อกำหนด ดังนี้

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

ในแต่ละข้อกำหนดมีวัตถุประสงค์หลักเพื่อให้ผู้ผลิตมีมาตรการป้องกันการปนเปื้อน อันตรายทั้งทางด้านจุลินทรีย์ เคมี และกายภาพลงสู่ผลิตภัณฑ์ ซึ่งอาจมาจากสิ่งแวดล้อม ตัวอาคาร เครื่องจักรอุปกรณ์ที่ใช้ การดำเนินงานในแต่ละขั้นตอนการผลิต รวมถึงการจัดการในด้านสุขอนามัยทั้งในส่วนของความสะอาด การบำรุงรักษา และผู้ปฏิบัติงาน

แนวทางการประพฤติใช้หลักเกณฑ์ GMP กฎหมาย (ทิพย์วรรณ ปริญญาศิริ สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา)

GMP = เกณฑ์หรือข้อกำหนดพื้นฐานที่จำเป็นในการผลิต & การควบคุม

- เพื่อให้ผู้ผลิตปฏิบัติตามและทำให้ผลิตอาหารได้อย่างปลอดภัย
- เน้นการป้องกัน และขจัดความเสี่ยงที่ทำให้อาหารเป็นพิษ เป็นอันตราย หรือทำให้เกิดความไม่ปลอดภัย

GMP ย่อมาจาก Good Manufacturing Practice คือ หลักเกณฑ์วิธีการที่ดีในการผลิตอาหาร เกิดจากการทดลองปฏิบัติและพิสูจน์แล้วจากนักวิชาการอาหารทั่วโลกว่า ถ้าสามารถผลิตอาหารได้ตามเกณฑ์นี้จะทำให้ปลอดภัยและเป็นที่ยอมรับจากผู้บริโภค

ทำไมสถานที่ผลิตอาหารต้องทำ จี.เอ็ม.พี.

1. ลูกค้าต้องการผลิตภัณฑ์ที่มีคุณภาพ
2. แรงกดดันถึงเรื่องคุณภาพ
3. การแข่งขัน
4. สร้างความไว้วางใจระหว่างสมาชิกและผู้นำ

หัวใจ 3ประการของการผลิตอาหารให้ปลอดภัย

1. ลดการปนเปื้อนเบื้องต้น
2. ลด/ยับยั้งจุลินทรีย์ที่ทำให้เกิดโรค และที่ทำให้อาหารเน่าเสีย
3. ป้องกันการปนเปื้นหลังการฆ่าเชื้อ

หลักเกณฑ์ GMP กฎหมาย มีกำหนกชดดังต่อไปนี้

1. สุขลักษณะของสถานที่ตั้งและอาคารผลิต
2. เครื่องมือ เครื่องจักร และอุปกรณ์ที่ใช้ในการผลิต
3. การควบคุมกระบวนการผลิต
4. การสุขาภิบาล
5. การบำรุงรักษาและทำความสะอาด
6. บุคลากร

โดลไทยแลนด์ จำกัด, คู่มือการจัดทำระบบ GMP

GMP คือ ระบบการจัดการและควบคุมการผลิตอาหารให้มีความปลอดภัย ประเทศสหรัฐอเมริกาได้นำระบบนี้มาใช้ในปี 1971 เพื่อเป็นการประกันคุณภาพด้านความปลอดภัยของอา หาร และขยายตัวไปยังหน่วยงานอาหารระหว่างประเทศ (เพื่อการนำเข้า-ส่งออก) ในปัจจุบันเกือบทุกประเทศทั่วโลก

วัตถุประสงค์ของระบบ GMP

1. เพื่อให้ผู้ผลิตนำระบบนี้ไปใช้ในการผลิตสินค้าประเภทอาหารทุกชนิดอย่างปลอดภัย
2. เพื่อลดและขจัดโอกาสของการปนเปื้อนสิ่งที่เป็นอันตรายลงสู่อาหาร ซึ่งก่อให้เกิดความไม่ปลอดภัยแก่ผู้บริโภค

หลักการของระบบ GMP (เน้นการป้องกันและขจัดความเสี่ยง) มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. การออกแบบและสิ่งอำนวยความสะดวก
   - ที่ตั้งจะต้องห่างจากแหล่งทิ้งขยะ แหล่งเพาะพันธุ์สัตว์
   - อาคารต้องมีความแข็งแรง
   - ใช้เครื่องจักรและวัสดุที่ไม่เป็นสนิม
   - มีสิ่งอำนวยความสะดวกอย่างเพียงพอ เช่น สุขา ที่ทิ้งขยะ
2. การควบคุมการผลิต เป็นหัวใจสำคัญของการผลิตอาหารให้ได้คุณภาพ ลดการปนเปื้อน มีขั้นตอนคือ
   - มีการระบุขั้นตอนที่มีผลต่อความปลอดภัย
   - กำหนดวิธีควบคุมอันตรายที่อาจเกิดขึ้น
   - มีการดูแลวิธีการควบคุมอันตรายและติดตามอย่างต่อเนื่อง
   - มีการทบทวนวิธีการควบคุมและปรับปรุงอย่างเหมาะสม

3. การบำรุงรักษาและการสุขาภิบาล จะต้องมีการรักษาความสะอาดในบริเวณพื้นที่ปฏิบัติงาน ได้แก่ ตัวอาคาร อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ ภาชนะที่สัมผัสกับอาหาร ด้วยวิธีการดังนี้

3.1 การบำรุงรักษาและการล้างทำความสะอาด

- การนำเอาสิ่งสกปรกออก
- การใช้สารล้างทำความสะอาดและหรือการล้างด้วยน้ำ
- การทำความสะอาดแบบแห้ง

3.2 การจัดทำโปรแกรมทำความสะอาด เพื่อกำหนดวิธีการทำความสะอาด

- กำหนดเครื่องมือที่ใช้
- กำหนดเวลาหรือความถี่
- กำหนดผู้รับผิดชอบ

3.3 การควบคุมสัตว์พาหะนำเชื้อ

- ตรวจวัสดุที่เข้ามาต้องไม่มีสัตว์นำเชื้อ
- ตรวจอาคารไม่ให้มีช่องทางที่สัตว์นำเชื้อจะเข้าได้
- ควบคุมบริเวณทั้งภายในและภายนอกให้สะอาด

3.4 การกำจัดขยะและของเสีย

- ต้องมีที่รองรับอย่างเพียงพอและมีสถานที่จัดเก็บอย่างมิดชิด
- สามารถทำการขนย้ายได้อย่างรวดเร็ว

4. สุขลักษณะส่วนบุคคล คือสิ่งสำคัญที่จะทำให้การผลิตนั้นเป็นไปตามขั้นตอนและสามารถสร้างให้เกิดความปลอดภัยในการผลิตอาหารได้ ฉะนั้นจึงต้องมีส่วนประกอบดังนี้

4.1 สุขภาพของผู้ปฏิบัติงาน ผู้ที่ปฏิบัติงานจะต้องมีสุขภาพร่างกายที่แข็งแรงไม่เป็นโรคที่สามารถติดต่อได้ เช่น ไข้หวัด โรคทางเดินหายใจ โรคผิวหนัง ท้องร่วง อาเจียน เจ็บคอ หากมีบาดแผลให้ปิดให้เรียบร้อย และถ้าเกิดโรคหรืออาการไม่สบายดังที่กล่าวมาต้องแจ้งหัวหน้างานให้ทราบทันที

4.2 การรักษาความสะอาดของร่างกาย

- ผม ควรได้รับการสระสัปดาห์ละ 2 ครั้ง
- ผิวหนัง ควรอาบน้ำอย่างน้อยวันละ 2 ครั้ง
- ใบหน้า งดการแต่งหน้า ใช้เครื่องสำอาง ทาลิปสติก
- เล็บมือ ตัดให้สั้น งดการทาเล็บ เคลือบเล็บ
- มือ ล้างให้สะอาดทุกครั้งก่อนทำงานหรือหลังใช้ ห้องน้ำ

4.3 การแต่งกาย

- หมวกคลุมผม ตรวจดูรอยฉีกขาด ซักทำความสะอาดอยู่เสมอ
- เสื้อ เป็นแบบของบริษัทไม่มีกระดุม,กระเป๋า ซักเรียบร้อย
- กางเกง ใช้กางเกงขายาว สีสุภาพไม่มีลวดลาย

- รองเท้า บู๊ทสีขาวตามแบบบริษัท รองเท้าหุ้มส้นนอกฝ่ายผลิต
- ถุงมือ ผ้ากันเปื้อน ตรวจดูความสะอาดและรอยฉีกขาดทุกครั้ง

4.4 การปฏิบัติระหว่างการทำงาน

- ทำความสะอาดรองเท้าทุกครั้งก่อนเข้าปฏิบัติงาน
- ล้างมือให้สะอาดก่อนสวมถุงมือ หรือหลังการจับต้องสิ่งต่างๆทุกครั้ง
- สวมถุงมือเฉพาะเวลาปฏิบัติงานเท่านั้น
- ไม่อมลูกอม ทานอาหาร ขนม เครื่องดื่ม เคี้ยวหมากฝรั่ง
- ไม่ชิมผลิตภัณฑ์ในระหว่างปฏิบัติงาน
- ไม่ไอหรือจามลงบนผลิตภัณฑ์
- ไม่หวีผมในขณะปฏิบัติงาน
- ไม่นำสิ่งของที่ไม่จำเป็นหรือไม่เกี่ยวข้องกับการทำงานติดตัวไปปฏิบัติงาน
- ต้องได้รับการตรวจความเรียบร้อยจากพนักงานก่อนเข้าปฏิบัติงาน
- ไม่นำสัตว์ทุกชนิดเข้าในบริเวณที่ปฏิบัติงาน
- หากไม่สบายหรือเกิดบาดแผลรีบแจ้งให้หัวหน้างานทราบทันที

5. การขนส่ง ภาชนะหรืออุปกรณ์ขนส่งควรมีลักษณะดังนี้

- ป้องกันการปนเปื้อนของอาหารได้(สิ่งแปลกปลอม ฝุ่น ควัน)
- ทำความสะอาดง่าย มีการแยกประเภทขนส่ง
- สามารถควบคุมการเจริญเติบโตของจุลินทรีย์ได้
- บริเวณที่ขนส่งจะต้องมีความสะอาด ดูแลรักษาอย่างสม่ำเสมอ

ประเภทของการขนส่ง (แผนกที่เกี่ยวข้อง)

1. การขนส่งผลิตภัณฑ์แช่แข็ง
   - ต้องขนส่งที่อุณหภูมิต่ำกว่า –18 องศาเซลเซียส
   - สินค้าต้องอยู่ในสภาพแข็ง ไม่มีการละลายของน้ำแข็ง
   - ภาชนะบรรจุต้องอยู่ในสภาพดีไม่แตกหรือฉีกขาด
   - การขนส่งต้องกระทำอย่างรวดเร็ว ภายในที่จัดเก็บต้องมีอุณหภูมิที่เหมาะสมพร้อม
2. การขนส่งผลิตภัณฑ์แช่เย็น
   - ต้องขนส่งที่อุณหภูมิ 5 องศาเซลเซียส ถึง 7 องศาเซลเซียส
   - ไม่ควรทิ้งผลิตภัณฑ์อยู่ที่อุณหภูมิ 10 องศาเซลเซียสนานเกินไป
3. การขนส่งผลิตภัณฑ์ของเหลว
   - ภาชนะต้องปิดมิดชิด ไม่มีรอยรั่ว ผุกร่อน มีสนิมหรือการบวม
   - ถ้าเป็นขวดแก้วต้องไม่มีรอยร้าว การแตกบิ่น

4. การขนส่งผัก ผลไม้ ธัญพืช

- มีการปกปิดอย่างมิดชิด สามารถป้องกันฝุ่น น้ำ ควัน ระหว่างการขนส่งได้

6. ข้อมูลผลิตภัณฑ์และการให้ข้อมูลผู้บริโภค ข้อมูลสำคัญของผลิตภัณฑ์ที่จะต้องแจ้งให้ผู้บริโภคทราบประกอบด้วย **คำเตือน วันที่ผลิต วันหมดอายุ การเก็บรักษา วิธีบริโภค** เพื่อผู้บริโภคจะเกิดความมั่นใจและบริโภคผลิตอย่างปลอดภัย

7. การฝึกอบรม เพื่อเป็นการสร้างความเข้าใจที่ถูกต้องก่อนการปฏิบัติงานและเป็นการทบทวนความรู้สำหรับพนักงานที่ผ่านการปฏิบัติงานมาบ้างแล้ว จึงมีความจำเป็นที่จะต้องทำการอบรมพนักงานในเรื่องของ

ธรรมชาติของอาหาร (ผลไม้)

- ลักษณะเนื้อไม่แข็งหรือไม่นิ่มเหลวจนเกินไป สีผิวภายนอกดูสดใส ไม่เก่า
- เนื้อสามารถบอบช้ำจากการกระแทกได้ง่าย อายุการเก็บสั้นไม่เกิน 2 วัน

กระบวนการแปรรูป

- ตรวจสอบหาสิ่งแปลกปลอม คัดแยกผลิตภัณฑ์ที่ไม่ได้มาตรฐานออก
- ตรวจสอบลักษณะต่างๆให้ได้ตามมาตรฐานที่กำหนด

วิธีการปฏิบัติและการบรรจุหีบห่อ

- ตรวจหาสิ่งแปลกปลอมของผลิตภัณฑ์ และการคัดแยกขนาด
- ตรวจสอบภาชนะบรรจุว่าได้รูปถูกต้อง ไม่มีรอยรั่ว หรือสิ่งแปลกปลอม
- ตรวจสอบน้ำหนักหรือปริมาตรที่บรรจุให้ได้ตามมาตรฐาน
- ตรวจหาสิ่งแปลกปลอมซ้ำอีกครั้ง

การเก็บรักษา

- ที่จัดเก็บต้องมีความสะอาด ระบายอากาศได้ดี มีความแข็งแรง
- มีการแบ่งประเภทจัดเก็บอย่างเหมาะสม
- ผลิตภัณฑ์แช่แข็ง เก็บที่อุณหภูมิ -18องศาC
- ผลิตภัณฑ์แช่เย็น เก็บที่อุณหภูมิ 5องศาC
- ผลิตภัณฑ์กระป๋อง เก็บที่อุณหภูมิห้อง ประมาณ 25องศาC

ช่วงอายุของผลิตภัณฑ์ก่อนการบริโภค

- ผลิตภัณฑ์แช่แข็ง มีอายุการเก็บประมาณ 2-3 ปีขึ้นอยู่กับชนิดของผลิตภัณฑ์
- ผลิตภัณฑ์ถ้วยพลาสติกแช่เย็น มีอายุการเก็บประมาณ 1 ปี
- ผลิตภัณฑ์กระป๋อง มีอายุการเก็บประมาณ 2-3 ปีขึ้นอยู่กับชนิดของผลิตภัณฑ์

สรุปหลักการทำระบบ GMP ของโดล คือ

1. ผลิตอาหารเพื่อให้อาหารเกิดความปลอดภัย
2. มุ่งเน้นการลดและขจัดความเสี่ยงที่ให้เกิดอันตรายจากสิ่งแปลกปลอม เชื้อจุลินทรีย์ สารเคมี
3. เน้นสุขลักษณะที่ดีของผู้ปฏิบัติงาน

GMP (Good Manufacturing Practice) หรือหลักเกณฑ์วิธีการที่ดีในการผลิต (สถาบันอาหาร)

GMP เป็นระบบคุณภาพที่สร้างกระบวนการจัดการสุขลักษณะที่ดีในการผลิตอาการของโรงงานอุตสาหกรรม ไม่ว่าจะเป็นวิธีการผลิต เครื่องมือเครื่องใช้ในการผลิต และการเก็บรักษา การบังคับใช้ ในเบื้องต้น GMP มีผลบังคับใช้กับสินค้าทั้งสิ้น 57 ประเภท ผู้ประกอบการผลิต ต้องนำระบบ GMP ไปประยุกต์ใช้ในการผลิตและสำหรับผู้นำเข้าในผลิตภัณฑ์ดังกล่าว จะต้องจัดให้มีใบรับรองวิธีการผลิต เครื่องมือไม่ต่ำกว่าเกณฑ์ที่กำหนด

ประโยชน์ของการนำระบบ GMP มาประยุกต์ใช้ในกระบวนการผลิต

1. โรงงานอุตสาหกรรมอาหารมีกระบวนการผลิตที่ถูกต้องตามสุขลักษณะตามกฎหมายกำหนด
2. ทำให้มีการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ เช่น ด้านกำลังคน เงินลงทุน และเวลา
3. ยกระดับมาตรฐานของแรงงานให้เป็นที่ยอมรับทั้งในประเทศและต่างประเทศ
4. ผู้บริโภคมั่นใจในตัวผลิตภัณฑ์

ข้อกำหนด สุขลักษณะทั่วไป มีอยู่ 6 ข้อกำหนด ดังนี้

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

ในแต่ละข้อกำหนดมีวัตถุประสงค์หลักเพื่อให้ผู้ผลิตมีมาตรการป้องกันการปนเปื้อน อันตรายทั้งทางด้านจุลินทรีย์ เคมี และกายภาพลงสู่ผลิตภัณฑ์ ซึ่งอาจมาจากสิ่งแวดล้อม ตัวอาคาร เครื่องจักรอุปกรณ์ที่ใช้ การดำเนินงานในแต่ละขั้นตอนการผลิต รวมถึงการจัดการในด้านสุขอนามัยทั้งในส่วนของความสะอาด การบำรุงรักษา และผู้ปฏิบัติงาน

การดำเนินการตามหลักเกณฑ์ GMP ก่อให้เกิดผลดีต่อกระบวนการผลิต ดังนี้

- มีการควบคุมคุณภาพให้เป็นไปตามมาตรฐานทุกขั้นตอน และจัดทำบันทึกเป็นหลักฐาน
- มีระบบการควบคุมกระบวนการผลิต และคุณภาพของผลิตภัณฑ์ที่ดีมีสามารถตรวจสอบได้
- มีความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่ผลิต
- มีมาตรฐานการสุขาภิบาลที่ถูกสุขลักษณะเป็นระเบียบ
- มีมาตรฐานการดูแลรักษาเครื่องมือ อุปกรณ์ป้องกันอุบัติเหตุ อุบัติสมบรูณ์พร้อมใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- มีการจัดการกรณีของเสียมลพิษไม่ให้มีผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม

- มีระบบการรักษาและการขนส่งที่ถูกต้องชัดเจน เพื่อให้สินค้าสมบูรณ์เมื่อถึงมือผู้บริโภค

หลักการปฏิบัติที่ดีในการผลิต (Good Manufacturing Practices, GMPs)

สมหมาย จิรจตุรพักตร์ (2546) หลักการทั่วไปของ Codex ด้านสุขลักษณะของอาหาร (Codex General Principal of Food Hygiene) ข้อกำหนดมีหัวข้อดังนี้

1. การผลิตขั้นปฐมภูมิ (Primary Production) ได้แก่ สุขลักษณะของสิ่งแวดล้อม การผลิตอย่างถูกสุขลักษณะของแหล่งอาหาร การปฏิบัติของอาหาร การทำความสะอาด หารบำรุงรักษาและสุขอนามัย

2. สถานที่ประกอบการในแง่ของการออกแบบโรงงานและสิ่งอำนวยความสะดวกของสถานประกอบการ ได้แก่ ทำเลที่ตั้ง อาคารสถานประกอบการ เครื่องมือและสิ่งอำนวยความสะดวก

3. การควบคุมการปฏิบัติงาน ได้แก่ การควบคุมอันตรายของอาหาร จุดสำคัญของระบบการควบคุมสุขลักษณะ ข้อกำหนดการรับวัสดุ การบรรจุหีบห่อ น้ำ การจัดการและการควบคุมดูแล เอกสาร การบันทึกข้อมูลขั้นตอนการเรียกคืน

4. สถานที่ประกอบการในแง่ของการบำรุงรักษาและการสุขาภิบาล ได้แก่ การบำรุงรักษาและการทำความสะอาด โปรแกรมการทำความสะอาด ระบบการควบคุมสัตว์พาหนะนำเชื้อ การจัดการกับของเสีย ประสิทธิผลของการตรวจสอบเฝ้าระวัง

5. สถานที่ประกอบการในแง่ของสุขลักษณะส่วนบุคคลของผู้ปฏิบัติงานได้แก่ สุขภาพ การเจ็บป่วยและการบาดเจ็บ ความสะอาดส่วนบุคคล อุปนิสัยส่วนบุคคลรวมถึงผู้เยี่ยมชม

6. การขนส่ง ได้แก่ ข้อกำหนด กรใช้และการดูแลรักษาผลิตภัณฑ์

7. ข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และการสร้างความเข้าใจให้ผู้บริโภค ได้แก่ การกำหนดรุ่นผลิตภัณฑ์ ข้อมูลผลิตภัณฑ์ การระบุฉลาก การให้ความรู้แก่ผู้บริโภค

8. การฝึกอบรม ได้แก่ จิตสำนึกและความรับผิดชอบ โปรแกรมการฝึกอบรม การแนะนำและการตรวจดูแลการฝึกอบรม

9. การทวนสอบระบบสุขลักษณะโรงงาน เพื่อมั่นใจว่ามีการจัดทำระบบสุขลักษณะที่ดี

หลักการปฏิบัติที่ดีในการผลิตเป็นข้อกำหนดขั้นต่ำเกี่ยวกับสุขลักษณะและการผลิตของโรงงาน ซึ่งโรงงานผลิตอาหารทั้งหมดควรถือปฏิบัติ โดยทั่วไป GMPs จะสัมพันธ์กับการปฏิบัติที่ดีในสถานที่ผลิตที่ส่งผลถึงคุณภาพ และความปลอดภัยของอาหารเป็นหลัก หน่วยงานด้านอุตสาหกรรมอาหารได้จัดทำและเผยแพร่การจัดการตามหลัก GMPs ซึ่งมีลักษณะเฉพาะแต่ละอุตสาหกรรม ส่วนใหญ่ใช้กฎข้อบังคับขององค์กรที่ควบคุมด้านอาหารและยาเป็นหลัก ซึ่งครอบคลุม หัวข้อดังนี้

1. ข้อกำหนดทั่วไป
    - คำจำกัดความ
    - บุคลากร ได้แก่ การควบคุมโรค การทำความสะอาด การศึกษาและการฝึกอบรม
2. อาคารและสิ่งอำนวยความสะดวก
    - โรงงานและสนาม ได้แก่ สนาม โครงสร้างและการออกแบบโรงงาน

- การปฏิบัติการด้านสุขลักษณะ ได้แก่ การบำรุงรักษาทั่วไป สารเคมีที่ใช้ทำความสะอาดและฆ่าเชื้อ การควบคุมสัตว์รบกวน การทำความสะอาดและฆ่าเชื้อ
- สิ่งอำนวยความสะดวกและการควบคุมด้านสุขลักษณะ ได้แก่ การจ่ายน้ำ ระบบประปา สิ่งโสโครก สิ่งอำนวยความสะดวกในห้องส้วม สิ่งอำนวยความสะดวกในการล้างมือ ขยะในสำนักงาน

3. อุปกรณ์ ได้แก่ อุปกรณ์และเครื่องมือใช้สอยในการผลิตอาหาร
4. การควบคุมการผลิตและการแปรรูป
    - กระบวรการแปรรูปและการควบคุม ได้แก่ วัตถุดิบ และเครื่องปรุง การปฏิบัติการในการผลิต
    - โกดังและการกระจายสินค้า

วิธีปฏิบัติตามมาตรฐานในการรักษาความสะอาดและสุขอนามัย (Sanitation Standard Operating Procedures, SSPOs)

วิธีปฏิบัติตามมาตรฐานการรักษาความสะอาดและสุขอนามัย หรือ SSOPs เป็นกระบวนการที่ผู้ผลิตอาหารควรจัดทำเป็นเอกสารและปฏิบัติตามโดยมุ่งเน้นให้ครอบคลุมจุดประสงค์ทั้งหมดของ GMPs โดยทั่วไป SSOPs เน้นจุดประสงค์ด้านการจัดการอาหารอย่างถูกสุขลักษณะ การทำความสะอาด สิ่งแวดล้อมของโรงงาน และกิจกรรมที่ควรกระทำเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ ผู้ผลิตควรตรวจสอบสภาพการผลิตในโรงงานอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้แน่ใจว่า มีการปฏิบัติตามมาตรฐานที่เหมาะสมกับโรงงานและอาหารที่ผลิต จัดทำเอกสาร SSOPs ให้สัมพันธ์กับหัวข้อที่สำคัญมีดังนี้

1. ความปลอดภัยของน้ำที่สัมผัสกับอาหารโดยตรง หรือสัมผัสทางอ้อมกับพื้นผิวที่อาหารสัมผัส หรือที่ใช้ในการผลิตน้ำแข็ง

2. สภาพและความสะอาดของพื้นผิวที่สัมผัสอาหาร รวมถึงพื้นผิวของเครื่องมือ เครื่องใช้ ถุงมือ และผ้าที่หุ้มภายนอก

3. การป้องกันการปนเปื้อนข้าม (Cross Contamination) จากสิ่งของที่สกปรกมายังอาหาร ภาชนะบรรจุอาหาร และพื้นผิวที่สัมผัสอาหารต่างๆ และจากวัตถุดิบมาสู่ผลิตภัณฑ์ที่ปรุงสุกแล้ว

4. การบำรุงรักษาสิ่งอำนวยความสะดวกในการล้างมือ การฆ่าเชื้อที่มือ และอุปกรณ์ในห้องส้วม

5. การป้องกันอาหาร ภาชนะบรรจุอาหาร และพื้นผิวที่สัมผัสอาหารจากการปนเปื้อนของน้ำมันหล่อลื่น เชื้อเพลิง สารเคมีที่ใช้ฆ่าแมลง สารที่ใช้ทำความสะอาด น้ำยาฆ่าเชื้อ ไอของน้ำทิ้ง และสารปนเปื้อนทางชีวภาพ กายภาพ และเคมีอื่นๆ

6. การปิดฉลาก ทำเครื่องหมาย และเก็บรักษาสารเคมีอันตรายอันตรายอย่างเหมาะสม

7. การควบคุมสภาวะสุขภาพของพนักงาน ซึ่งอาจส่งผลถึงการปนเปื้อนทางจุลชีววิทยาสู่อาหารภาชนะบรรจุ และพื้นผิวที่สัมผัสอาหาร

8. การกำจัดสัตว์รบกวนให้ออกไปจากโรงงาน

หลักเกณฑ์วิธีการที่ดีในการผลิต (สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา : CRF Section 1105)

หลักการและความหมายในส่วนนี้ต้อง (shall) ประยุกต์ใช้ในการตัดสินว่าอาหารนั้นถูกปนเปื้อน

(1) ตามความหมายของ section 402 (a) (3) ว่าเป็นอาหารที่ถูกผลิตภายใต้กระบวนการผลิตที่ไม่เหมาะสมหรือ

(2) ตามความหมายของ section 402 (a) (3) of act ระบุว่าเป็นอาหารที่ถูกเตรียม, บรรจุ, เก็บรักษาในสภาวะที่ไม่ถูกสุขลักษณะ ซึ่งอาจนำไปสู่การปนเปื้อนสิ่งสกปรก (filth) ทำให้เป็นอันตรายต่อสุขภาพในขณะเดียวกันต้อง (shall) ประยุกต์ใช้ในการตัดสินการฝ่าฝืนของอาหารตาม section 361 of the Public Health Service Act (42 U.S.C. 264) อาหารที่มีข้อกำหนด GMP โดยเฉพาะก็ต้องปฏิบัติตามข้อกำหนดดังกล่าวด้วย

FDA, Titlt 21 – Food and Drug : Sec. 110.5 Current good manufacturing practice

(a) The criteria and definitions is this part shall apply in determining whether a food is adulterated (1) within the meaning of section 402 (a) (3) of the act in that the food has been manufactured under such conditions that it is unfit for food ; or (2) within the meaning of section 402 (a) (4) of the act in that food has been prepared, packed, or held under in sanitary conditions whereby it may have become contaminated with filth, or whereby it may have been rendered injurious to health. The criteria and definition in this part also apply in determining whether a food is in violation of section 361 of the Public Health Service Act (42 U.S.C. 264).

(b) Food covered by specific current good manufacturing practice regulations also is subject to the requirement of those regulation.

The CODEX Alimentarius Commission and The FAO/WHO Food Standard Program

The CODEX General principles of Food Hygiene (GMP) :

- Identify the essential principles of food hygiene applicable throughout *the food chain* (including primary production through to the final consumer), to achieve the goal of ensuring that food is safe and suitable for human consumption ;
- Recommend a HACCP-based approach as a means to enhance food safety ;
- Indicate *how* to implement those principles ; and
- Provide a guidance for specific codes which may be needed for – sectors of the food chain ; processes ; or commodities ; to amplify the hygiene requirements specific to those areas.

2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวที่เกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจ (Cognition)

2.1 โครงสร้างของความรู้ความเข้าใจ (Cognitive Structure)

ความรู้เป็นจำนวนมากและปรากฏว่าความรู้ความเขาใจของเราได้รับการจัดการให้เป็นระเบียบให้ความหมายสิ่งต่างๆ อยู่เป็นหมวดหมู่เป็นเรื่องๆ ไป หรือเป็นรูปแบบต่างๆ ของข่าวสาร เมื่อผู้บริโภคผู้หนึ่งซื้อเสื้อผ้าชุดหนึ่ง โครงสร้างของความรู้ความเข้าใจของเขาจะเป็นวงกรอบที่ใช้อ้างอิงที่เหมาะสม หรือเป็นแม่พิมพ์ของการตัดสินใจ (A Suitable Frame of reference or decision matrix) ซึ่งจะทำให้เขาสามารถระบุ ขจัด และตัดสินได้

คุณสมบัติเกี่ยวกับโครงสร้างของความเข้าใจที่เป็นหลักอยู่ 3 ประการ คือ

1. การทำให้เกิดความแตกต่าง (Differentiation) หมายถึง ความเด่นขององค์ประกอบต่างๆ หรือหน่วยต่างๆ ที่รวมอยู่ในชุดความเห็นต่างๆ ซึ่งบุคคลรักษาไว้ทำให้บุคคลเป็นผู้ที่ “รู้อะไรมากมาย หรือไม่รู้อะไรเลย”
2. ความเกี่ยวพันธ์กัน (Relatedness) หมายถึง ความเด่นขององค์ประกอบต่างๆ ของความสัมพันธ์ระหว่างโครงสร้างต่างๆ ของความรู้ความเข้าใจและยังหมายถึง อิทธิพลขององค์ประกอบอื่นๆ อีกด้วย ถ้าจะพิจารณาในแง่พฤติหรรมของผู้บริโภคแล้ว จะเห็นได้ดังตัวอย่างเช่น การเลือกตรายี่ห้อมักจะได้รับการพิจารณาว่าเป็นหน้าที่ของทัศนคติต่างๆ ของผู้บริโภคที่มีต่อตรายี่ห้อดังกล่าว (ความรู้ความเข้าใจ)
3. การรวมกัน (Integration) หมายถึง ขอบเขตการดึงดูดเข้าหากันหรือเชื่อมเข้าด้วยกันระหว่างส่วนต่างๆ ของโครงสร้างของความรู้ความเข้าใจ เพื่อให้สามารถใช้สิ่งที่รวมกันเข้าไปได้แล้วนั้นเป็นประโยชน์ในการเสาะแสวงหา ประเมินค่า และดำเนินกรรมวิธีเกี่ยวกับข่าวสารทั้งหมดตลอดจนถึงการตัดสินใจด้วย (อดุลย์ จาตุรงคกุล. 2518 : 93)

2.2 หน้าที่ของความรู้ความเข้าใจ

ในพฤติกรรมของบุคคลโครงสร้างและกระบวนการเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจมีหน้าที่เบื้องต้น อยู่ 2 ประการ คือ

ประการแรก เป็นหน้าที่เกี่ยวกับกฎเกณฑ์ คือ ทำให้บุคคลพยายามให้ตนประสบผลสำเร็จในการตอบสนองความพอใจแก่ความต้องการต่างๆ ของเขา

ประการที่สอง เป็นหน้าที่เกี่ยวกับกฎเกณฑ์ คือ กำหนดอย่างกว้างๆ ในรูปของการชี้แนะถึงขั้นตอนต่างๆ ที่เกิดขึ้นแก่เขาเป็นเพราะความรู้ความเข้าใจที่ก่อให้บุคคลมีการจูงใจ และนึกเห็นภาพพจน์ไปในทำนองใดทำนองหนึ่งโดยเฉพาะ (อดุลย์ จาตุรงคกุล. 2518 : 94-95)

2.3 ความหมายของความรู้

กู๊ด (ชนินทร ชมจินดา. 2543 : 49 ; อ้างอิงจาก Good. 1973. *Dictionary of Education*.) ได้ให้คำจำกัดความของความรู้ไว้ว่า เป็นประมวลประสบการณ์ต่างๆ ที่บุคคลได้รับจากการศึกษาข้อเท็จจริง

ปรากฏการณ์และรายละเอียดต่างๆ โดยผ่านการรวบรวมและสะสมไว้เพื่อสำหรับนำไปใช้ประโยชน์ หรือกล่าวอีกนัยหนึ่ง ความรู้ ก็คือ ความสามารถในด้านสติปัญญาและทักษะต่างๆ ที่เกิดจากการเรียนรู้นั้นเอง

กู๊ด (อรดิน ทางาม. 2541 : 15; อ้างอิงจาก Good. 1973) กล่าวว่า ความรู้ คือ ข้อเท็จจริง กฎเกณฑ์ และรายละเอียดต่างๆ ที่มนุษย์ได้รับและเก็บรวบรมสะสมไว้ ส่วนความสัมพันธ์ระหว่างความรู้กับการปฏิบัตินั้น ความรู้จะเป็นตัวเอื้อให้ประสบความสำเร็จ หรือบรรลุจุดมุ่งหมายด้านการปฏิบัติ ความรู้อันเกิดจากการเรียนรู้การรับรู้จะมีส่วนทำให้เกิดการพัฒนาถึงขั้นปฏิบัติต่อไป เนื่องจากการมีความรู้ที่ถูกต้องเหมาะสมทำให้ทราบว่าจะต้องปฏิบัติอย่างไร และจะต้องปฏิบัติได้จริง ฉะนั้นความรู้และการปฏิบัติจึงมีความสัมพันธ์อย่างใกล้ชิดและต้องพึ่งพาอาศัยกัน การเสริมสร้างความรู้ก็จะเป็นการสร้างพฤติกรรมการปฏิบัติงานของบุคคล ดังนั้นจึงต้องมีการเลือกผู้ที่จะมาปฏิบัติงานอย่างพิถีพิถันและอบรม เพื่อให้มีความรู้เกี่ยวกับงานที่ต้องปฏิบัติ

สำหรับการวัดความรู้นั้น เป็นการวัดสมรรถภาพทางสมองด้านการระลึกออกของความจำนั้นเอง เป็นการวัดเกี่ยวกับเรื่องราวที่เคยมีประสบการณ์หรือเคยรู้เคยเห็นและทำมาก่อนทั้งสิ้น การวัดความรู้ ความจำสามารถตั้งคำถามได้หลายลักษณะ ลักษณะคำถามแตกต่างกันออกไปตามชนิดความรู้ความจำแต่มีลักษณะร่วมกันอยู่อย่างหนึ่งคือ เป็นคำถามที่ให้ระลึกถึงประสบการณ์ที่ผ่านมาที่จำได้ไม่ว่าจะอยู่ในรูปศัพท์ นิยาม ระเบียบ แบบแผน หลักการและทฤษฎีต่างๆ

ประภาเพ็ญ สุวรรณ (2520 : 27) ได้กล่าวถึงความรู้ไว้ว่า ความรู้เป็นติกรรมขั้นต้น ซึ่งผู้เรียนเพียงแต่จำได้ หรือโดยการมองเห็นหรือได้ยิน ความรู้ขั้นนี้ได้แก่ ความรู้เกี่ยวกับคำจำกัดความ ความหมายข้อเท็จจริง ทฤษฎี กฎ โครงสร้าง วิธีการแก้ปัญหา มาตรฐานเหล่านี้ เป็นต้น

สุราษฎร์ พรมจันทร์ (2531 : 33) ได้กล่าวว่า ความรู้เป็นเนื้อหาเรื่องราวต่างๆ ที่อยู่ในตัวบุคคล ซึ่งปกติบุคคลจะมีความรู้อยู่ในตัวได้ 2 ลักษณะคือความจำเป็นและความเข้าใจ

อดุลย์ จารุตงคกุล (2518 : 94) ได้ให้ความหมายของความรู้ความเข้าใจ หมายถึง เป็นสิ่งต่างๆ ที่บุคคลรับรู้เกี่ยวกับตนเอง พฤติกรรมของเขา และสิ่งแวดล้อมต่างๆ รอบตัวเขา

อนันต์ ศรีโสภา (ประภาวดี กุวสาร. 2542 : 19; อ้างอิงจาก อนันต์ ศรีโสภา. 2520) กล่าวว่า “ความรู้” หมายถึง ความจำในสิ่งที่เคยมีประสบการณ์มาก่อน นอกจากนี้ได้กล่าวถึงรายละเอียดของความรู้ไว้ ดังนี้

ความรู้ (Knowledge) ความจำเป็นในสิ่งที่เคยมีประสบการณ์มาก่อน ประกอบด้วย

1. ความรู้เกี่ยวกับเนื้อหาวิชาโดยเฉพาะ เช่น
    - ความรู้เกี่ยวกับความหมายของคำต่างๆ
    - ความรู้เกี่ยวกับความจริงต่างๆ ซึ่งได้แก่ เวลา เหตุการณ์ บุคคล สถานที่แหล่งกำเนิด ฯลฯ
2. ความรู้เกี่ยวกับวิธีและการดำเนินงานที่เกี่ยวกับสิ่งใดสิ่งหนึ่งโดยเฉพาะ
    - ความรู้เกี่ยวกับลักษณะแบบแผนต่างๆ
    - ความรู้เกี่ยวกับแนวโน้มและการจัดลำดับ
    - ความรู้เกี่ยวกับการจำแนกและแบ่งประเภทของสิ่งต่างๆ
    - ความรู้เกี่ยวกับระเบียบวิธีการดำเนินงานของสิ่งใดสิ่งหนึ่ง
3. ความรู้เกี่ยวกับการรวบรวมแนวความคิด และโครงสร้างของสิ่งใดสิ่งหนึ่ง

- ความรู้เกี่ยวกับกฎ และการใช้กฎนี้ในการบรรยายคุณค่าหรือพยากรณ์ หรือตีความของสิ่งที่เราสังเกตเห็น

ความรู้เกี่ยวกับทฤษฎีและโครงสร้าง

บลูมและคณะ (ชนินทร ชมจินดา. 2543 : 49; อ้างอิงจาก Bloom and others. n.d.) ได้ศึกษาและจำแนกพฤติกรรมความรู้ด้านสติปัญญา (Cognitive Domain) ออกเป็น 6 ระดับ โดยเรียงลำดับจากความสามารถขั้นต่ำไปสู่สูง ดังนี้

1. ความรู้ – ความจำ คือ ความสามารถในการระลึกได้ถึงเรื่องราวต่างๆ ที่เคยมีประสบการณ์มา
2. ความเข้าใจ คือ ความสามารถในการแปลความ ตีความและขยายความได้
3. การนำไปใช้ คือ ความสามารถที่จะนำเอาความรู้ความเข้าใจในเรื่องที่ได้เรียนรู้มาไปแก้ไขปัญหาที่แปลกใหม่ หรือสถานการณ์ใหม่
4. การวิเคราะห์ คือ ความสามารถในการแยกแยะสิ่งต่างๆ ออกเป็นส่วนย่อยๆ ให้ได้ลำดับขั้นตอนความคิดที่แสดงออกอย่างชัดเจน เพื่อค้นหาความจริงต่างๆ ที่แฝงอยู่ภายในเนื้อเรื่องนั้นๆ
5. การสังเคราะห์ คือ ความสามารถในการรวบรวมข้อมูลที่เป็นส่วนย่อยต่างๆ เข้ามารวมเป็นส่วนรวมที่มีโครงสร้างใหม่ ซึ่งมีความชัดเจนและมีคุณภาพ
6. การประเมินค่า เป็นการตัดสินใจเกี่ยวกับคุณค่าของเนื้อหาและวิธีการต่างๆ โดยสรุปอย่างมีหลักเกณฑ์ว่าสิ่งนั้น ดี-เลว เหมาะสมหรือไม่เพียงใด

เชิดศักดิ์ โฆวาสินธุ์ (นงนุช ธัญน้อม. 2544 : 19 ; อ้างอิงจาก เชิดศักดิ์ โฆวาสินธุ์. 2527.) ได้ให้ความหมายว่า เป็นความสามารถในอันที่จะทรงไว้ หรือรักษาไว้ ซึ่งเรื่องราวต่างๆ ที่บุคคลได้รับรู้ไว้ในสมอง และสามารถระลึกเกี่ยวกับเรื่องราวเหล่านั้นได้ เมื่อได้รับการกระตุ้นที่เหมาะสม

ไพศาล หวังพาณิช (เอกสิทธ์ โฉมประดิษฐ์. 2543 : 29 ; อ้างอิงจาก ไพศาล หลังพาณิช. 2523. *การวัดผลการศึกษา*.) ได้ให้ความหมายว่า ความรู้ หมายถึงบรรดาข้อเท็จจริง หรือรายละเอียดของเรื่องราว การกระทำอันเป็นประสบการณ์ของบุคคล ซึ่งสะสมปละถ่ายทอดสืบต่อกันไป

2.4 ทฤษฎีเกี่ยวกับความรู้ (อ้างใน สมหมาย จิรจตุรพักตร์ 2546)

ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ (วรางคณา จันทเลิศ. 2544 : 19) หมายถึง การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมเดิมไปสู่พฤติกรรมใหม่ที่ค่อนข้างจะถาวร อันเป็นผลมาจากการฝึกฝน หรือการมีประสบการณ์ ไม่ใช่ผลการตอบสนองตามธรรมชาติ สัญชาตญาณ วุฒิภาวะ การเรียนรู้เป็นไปได้ทั้งในทางที่ดีขึ้นหรือเลวลง เช่น การว่ายน้ำได้ การขับรถยนต์ได้ การสูบบุหรี่ดื่มของมึนเมาเป็นต้น

การเปลี่ยนแปลงการเรียนรู้ Bloom นักจิตวิทยา ได้อธิบายถึงการเปลี่ยนแปลงการเรียนรู้ที่สมบูรณ์ของบุคคล ซึ่งมี 3 องค์ประกอบดังนี้

1. การเปลี่ยนแปลงด้านความรู้ความเข้าใจ (Cognitive Domain) หมายถึง กระบวนการเรียนรู้ที่เกี่ยวข้องกับ
    1. รู้จำ
    2. รู้เข้าใจ

3. รู้นำไปใช้
4. รู้จักวิเคราะห์
5. รู้รวบรวมใหม่
6. รู้คุณค่า

ซึ่งทำให้ผู้เรียนเกิดความรู้ในเนื้อหาสาระของสิ่งที่เรียน ซึ่งผ่านการเรียนรู้ที่เกิดในสมอง

2. การเปลี่ยนแปลงด้านอารมณ์ (Affective Domain) หมายถึง กระบวนการเรียนรู้ที่ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลง ความรู้สึก ทัศนคติ และค่านิยม เมื่อบุคคลได้เรียนรู้สิ่งใหม่ จะทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางด้านจิตใจ ความเชื่อ ความสนใจ
3. การเปลี่ยนแปลงด้านการปฏิบัติ (Psychomotor Domain) หมายถึง กระบนการเรียนรู้ที่บุคคลเกิดความเปลี่ยนแปลงในด้านความคิด ความเข้าใจ ความรู้สึก ค่านิยม แล้วจึงได้นิส่งที่เรียนรู้นั้นไปปฏิบัติเพื่อให้เกิดทักษะ มีความชำนาญเพิ่มขึ้น

ฉะนั้นการเรียนรู้ที่สมบูรณ์ จะต้องทำให้เรียนรู้เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมทั้ง 3 ด้านดังกล่าวไปพร้อมๆ กัน

2.5 การรับรู้ (Perception)

ร็อบบินส์, สตีเฟ็นส์ พี. (2546) คือ กระบวนการที่บุคคลให้ความหมายกับสิ่งที่อยู่รอบตัวโดยการรวบรวมและตีความจากประสาทที่ได้รับ เมื่อเรารับรู้สิงใดก็มักเชื่อว่าสิ่งนั้นเป็นความจริง บุคคล 2 คนได้เห็นสิ่งเดียวกัน แต่อาจเกิดการรับรู้ต่างกัน ผู้จัดการคนหนึ่งอาจตีความว่าการที่ผู้ช่วยของเขาใช้เวลา 2-3 วัน ทำชิ้นหนึ่งว่าเชื่องช้า ไม่รีบตัดสินใจและในขณะที่ผู้จัดการอีกคนที่มีผู้ช่วยใช้เวลา 2-3 วัน ทำงานอย่างเดียวกันอาจตีความหมายว่าผู้ช่วยของเขาทำงานดี รอบคอบ ไม่ผลีผลาม เมื่อเรารับรู้และเชื่อในสิ่งนั้น เราก็จะมีพฤติกรรมไปตามการรับรู้

เสรี วงษ์มณฑา. (2542 : 79) ได้ให้ความหมายของการรับรู้ (Perception) หมายถึง กระบวนการที่มนุษย์เลือกที่จะรับรู้ สรุปการรับรู้ตีความหมายการรับรู้สิ่งใดสิ่งหนึ่งที่สัมผัส เพื่อที่สร้างภาพในสมองให้เป็นภาพที่มีความหมายและมีความกลบเกลื่อน

ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2540 : 40) ได้ให้ความหมายของการรับรู้ (Perception) หมายถึง กระบวนการของความเข้าใจ (การเปิดรับ) ของบุคคลที่มีต่อโลกที่เราอยู่อาศัยอยู่

การรับรู้ (Perception) ประกอบด้วย

1. ธรณีประตูแห่งการรู้หรือระดับต่ำที่บุคคลรับรู้ได้ (The Absolute threshold) หมายถึง ระดับต่ำ ซึ่งแต่บุคคลสามารถสัมผัสกับความรู้สึกได้ จุดนี้บุคคลจะสามารถป้องกันความแตกต่างระหว่างการรับรู้บางสิ่งและไม่รับรู้อะไรเลย ซึ่งก็คือ ระดับต่ำสุดที่ได้รับจากสิ่งกระตุ้น

2. ความแตกต่างต่ำสุดที่บุคคลจะเห็นได้ (The differential Threshold) หมายถึง ความแตกต่างน้อยที่สุดที่จะทำให้บุคคลสามารถรับรู้ความแตกต่างได้เรียกภาษาอังกฤษว่า J.N.D. (Just Noticeable Difference) ข้อนี้สามารถนำมาใช้กับธุรกิจได้โดยทำให้ลูกค้าเห็นควมแตกต่างระหว่างสิ่งกระตุ้น 2 สิ่งได้อย่างชัดเจน

3. ระดับการรับรู้ (Threshold of Awareness) แบ่งได้เป็น 3 ระดับ ดังนี้

3.1. ระดับต่ำสุดที่บุคคลสามารถรับรู้ได้ (Lower Threshold) คือ เป็นคนที่มีการรับรู้เรื่องต่างๆ ได้น้อยมาก

3.2. ระดับสูงสุดที่บุคคลสามารถรับรู้ได้ (Upper Threshold) คือ เป็นคนที่มีการรับรู้เรื่องต่างๆ ได้สูงมาก

3.3. ความแตกต่างต่ำสุดที่บุคคลสามารุรับรู้ได้ (Difference Threshold) คือ เป็นคนที่รับรู้เรื่องต่างๆ แตกต่างจากผู้อื่น

4. การรับรู้โดยไม่รู้ตัว (Subliminal Perception) หมายถึง การรับรู้สิ่งใดสิ่งหนึ่งเข้าไปในสมองของเราโดยที่เราไม่รู้ตัวว่าเรากำลังเรียนรู้สิ่งนั้น เช่น เราเห็นบางสิ่งบางอย่างแล้วเราเกินความเข้าใจทำให้เกิดการตีความในทันทีโดยที่เราไม่รู้ตัวว่ากำลังรู้สิ่งนั้นสิ่งนี้ เราเรียกว่าการรับรู้ในจิตใต้สำนึก (Conscious Awareness) (เสรี วงษ์มณฑา. 2542 : 81-83)

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ (Factors that Influence perception)

ร็อบบินส์, สตีเฟ็นส์ พี. (2546) การที่คน 2 คนเห็นสิ่งเดียวกันแต่การเกิดการรับรู้ต่างกัน อาจเกิดจากปัจจัย 3 อย่าง คือ ตัวผู้รับรู้เอง (Perceiver) สิ่งที่เห็น (Target) และสถานการณ์ (Situation)

1. ผู้รับรู้ (Perceiver) แต่ละคนที่เห็นสิ่งเดียวกันแต่รับรู้ต่างกันอาจเป็นเพราะแต่ละคนมีความแตกต่างกันในด้านต่าง ๆ เช่น ทัศนคติ (Attitudes) บุคลิกภาพ (Personality) แรงจูงใจ (Motive) ความสนใจ (Interests) ประสบการณ์ (Expectations)

2. เป้าหมาย (Target) หรือสิ่งที่เห็นอาจทำให้การรับรู้ต่างกัน คนเสียงดัง คนสวย คนที่มีจุดเด่นต่างๆ จะถูกเห็นหรือสังเกตได้มากกว่าคนอื่นๆ ในกุล่มเดียวกัน นอกจากนั้นเป้าหมายต่างๆ มักมิได้ถูกเห็นอย่างโดดเดี่ยว แต่จะมีสิ่งอื่นๆหรือ Background อยู่ด้วย ซึ่งจะมีอิทธิพบต่อการรับรู้ได้มาก นอกจากนั้นเมื่อเรามองดูสิ่งใดในทิศทางที่ต่างกัน หรือเมื่อเขาเอียงหรือก้มหรือเงยหน้าดูสิ่งนั้นในระดับที่ต่างกัน สิ่งที่เราเห็นจะต่างกันไปมาก

3. สถานการณ์ (Situation) หรือสิ่งแวดล้อมขณะที่เราเห็นเป้าหมายหากแตกต่างกันก็อาจทำให้การรับรู้แตกต่างกันด้วย เช่น เวลาที่เห็น (เช้า สาย บ่าย เย็น กลางคืน) สถานที่หรือทำเลที่ตั้งที่เห็น ระดับแสงไฟขณะเห็น ความร้อน สี และสิ่งแวดล้อมประกอบอื่น ๆ

การเรียนรู้ (Learning) (ร็อบบินส์, สตีเฟ็นส์ พี.2546)

คือการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมอย่างถาวร ซึ่งเป็นผลจากประสบการณ์ ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการเรียนรู้ 2 ทฤษฎีที่อธิบายว่าพฤติกรรมต่าง ๆ ของบุคคลเกิดขึ้นได้อย่างไร (How) และเกิดขึ้นเพราะเหตุใด (Why)

1. Operant Conditioning Theory มีความเห็นแย้งว่าพฤติกรรมของบุคคลเกิดขึ้นเพื่อต้องการจะได้รับผลตอบแทนบางอย่างที่อยากได้ หรือเพื่อเลี่ยงอะไรบางอย่างที่เขาไม่ต้องการได้รับ เช่น พนักงานมีพฤติกรรมบางอย่างเพื่อจะได้รางวัล หรือใจผู้บังคับบัญชา หรือมีพฤติกรรมบางอย่างเพื่อจะได้ไม่ต้องถูกตำหนิหรือลงโทษ

2. Social Learning Theory อธิบายว่าบุคคลสามารถเรียนรู้ได้จากการสังเกตการณ์ (Observing) สิ่งที่เกิดขึ้นกับผู้อื่น หรือจากการบอกเล่าจากผู้อื่น หรือจากการได้รับประสบการณ์โดยตรงด้วยตนเอง เช่น เราสามารถเรียนรู้สิ่งต่างๆ จากพ่อ แม่ ครู อาจารย์ จากภาพยนต์ จากเพื่อนร่วมงาน หรือจากผู้บังคับบัญชา นั่นคือบุคคลสามารถเรียนรู้ทั้งจากผู้อื่นและโดยตนเอง หรือจากสังคม (Social) นั่นเอง

ทฤษฎี Social Learning ให้ความสำคัญกับการเรียนรู้จากผู้อื่นมาก อิทธิพลจากผู้อื่นที่มีต่อบุคคลใด อาจมาจากกระบวนการ 4 ลักษณะ

1. Attentional process คือ การเรียนรู้จากผู้อื่นที่เป็นแบบอย่าง (Model) โดยเฉพาะผู้เป็นแบบอย่างที่เราให้ความสนใจเป็นพิเศษ เช่น บุคคลที่มีชื่อเสียง ดาราภาพยนต์

2. Retention Process คือ การเรียนรู้จากความทรงจำที่บุคคลยังคงระลึกได้จากผู้ที่เป็นแบบอย่างของตน

3. Motor Reproduction Process บุคคลจะได้รับการจูงใจให้แสดงพฤติกรรม เช่นเดียวกับผู้เป็นแบบอย่าง เขาจะปฏิบัติเลียนแบบในเวลาต่อมา

4. Reinforcement Process บุคคลจะได้รับการจูงในให้แสดงพฤติกรรม เช่นเดียวกับผู้เป็นแบบอย่าง เช่น พนักงานได้รับการจูงใจให้มีพฤติกรรมแบบเดียวกับผู้บริหารพฤติกรรมที่ได้รับการส่งเสริมสนับสนุนให้เกิดขึ้นเช่นนี้ จะได้รับความสนใจ ในการเรียนรู้และการปฏิบัติซ้ำๆ สม่ำเสมอ

2.6 ความเข้าใจ (Comprehensive)

เป็นความจริงที่ว่าตัวกระตุ้นที่ได้รับการมุ่งสู่จุดรวมของความตั้งใจและการวิเคราะห์ เพื่อหาความเกี่ยวพันธ์ได้เป็นตัวกระตุ้นนั้นจะต้องทำให้เกิดความเข้าใจได้โดยถูกต้อง เครื่องกลั่นกรองภายในหน่วยควบคุมกลางสามารถทำหน้าที่จำแนกประเภทความหมายของตัวกระตุ้นนั้นมีหลายวิธี ซึ่งหน้าที่ดังกล่าวของเครื่องกลั่นกรองสามารถกระทำได้ แต่ในทางพฤติกรรมศาสตร์มีวิธีที่เด่นพิเศษอยู่ 2 วิธี

1. การบิดเบือนความหมายเกี่ยวกับคุณสมบัติต่างๆ ทางวัตถุของตัวกระตุ้น (Distortion of Physical Stimulus Properties) การบิดเบือนไปจากความเป็นจริงประเภทนี้เกิดขึ้นบ่อยในการทำการตัดสินใจของผู้บริโภค เช่น บริษัทน้ำหวานบรรจุขวดแห่งหนึ่งได้แนะนำผลิตภัณฑ์ใหม่เข้าสู่ตลาดและยอดขายที่ได้รับน้อยกว่าที่เป็นจริงมาก จึงมีการทดสอบรสชาดขึ้นได้แนะนำผลิตภัณฑ์ใหม่เข้าสู่ตลาด และยอดขายที่ได้รับน้อยกว่าที่เป็นจริงมาก จึงมีการทดสอบรสชาดขึ้นโดยใช้ตัวอย่างของน้ำหวานตราใหม่นี้กับตราของคู่แข่งขันเปรียบเทียบกันทั้งที่บอกหรือไม่บอกตราผลที่พบว่าตราใหม่ได้รับการให้คะแนนดีมากเมื่อเปรียบเทียบกับตราอื่นๆ เมื่อไม่มีการบอกตรายี่ห้อ ผลที่ได้ปรากฏว่าตรงกันข้ามกับที่กล่าวมาแล้ว เมื่อมีการบอกตรายี่ห้อ ดังนั้น จึงปรากฏว่าภาพพจน์ของผลิตภัณฑ์ชื่อ และการพิจารณาด้านอื่นๆ กระทบต่อการวัด ค่ารสชาด

2. การเข้าใจผิดในเนื้อหาของข่าวสารจากสื่อสาร (Miscomprehension of Communication Message Content) การพิจารณาแบ่งออกเป็น 2 หัวข้อคือ

2.1. หลักฐานเบื้องต้น (Basic Evidence) มนุษย์มีความคาดหวังโดยเฉพาะเกี่ยวกีบเนื้อกาของตัวกระตุ้นที่ประสบและเป็นที่ทราบกันดีว่าปฏิกิริยา มักจะแสดงให้เห็นถึงความคาดหวังดังกล่าวมากกว่าจะแสดงให้เห็นถึงตัวกระตุ้น

2.2. กลไกของการเข้าใจผิด (Mechanisms of Miscomprehension) เป็นวิธีก่อให้เกิดการหลีกเลี่ยงความเกี่ยวพันธ์กับข่าวก็คือ บอกปัดทั่งแหล่งข่าวและเนื้อกาของข่าว เนื่องมาจากอุปทาน (Bias) C.I. Hopel, O.J. Harvel and M. Sherif ได้ตั้งสมมติฐานว่าปฏิกิริยาในทางที่ดีต่อการสื่อสารจะเพิ่มขึ้น ถ้าความแตกต่างระหว่างของผู้รับสื่อซึ่งสนับสนุนในข่าวนั้นลดน้อยลง (อดุลย์ จาตุรงคกุล. 2518 : 103-106)

การวัดความรู้

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

1. ข้อสอบแบบปากเปล่า (Oral Test) เป็นการสอบแบบใช้การโต้ตอบด้วยวาจาหรือคำพูดของผู้ทำการสอบและผู้ถูกสอบโดยตรง การสอบแบบนี้มักต้องสอบเป็นรายบุคคล (Individual Test) ปัจจุบันไม่นิยมใช้ในการสอบวัดความรู้ความสามารถด้านพุทธนิสัย แต่ยังคงมีใช้กับการสอบวัดเกี่ยวกับความคิดเห็นที่มี ความสนใจ ทัศนคติต่าง ๆ หรือเพื่อวัดบุคลิกภาพบุคคล โดยเรียกเป็นการสัมภาษณ์ (Interview) แทนการสอบ

2. ข้อสอบแบบข้อเขียน (Written Test หรือ Paper-Pencil Test) เป็นรูปแบบของการสอบที่พัฒนามาจากการสอบแบบปากเปล่าเพื่อให้เหมาะสมกับการสอบของบุคคลจำนวนมากๆได้พร้อมๆ กัน ใช้เวลาในการสอบน้อยลง เมื่อเทียบกับการสอบแบบปากเปล่า การสอบแบบข้อเขียนจะมีลักษณะที่ด้อยกว่าตรงที่เป็นการวัดเพียงพฤติกรรมประดิษฐ์ของเด็กเล็กเท่านั้น ไม่สามารถเห็นพฤติกรรมการแสดงออกที่แท้จริงได้ แต่เมื่อพิจารณาในด้านความเหมาะสมและคะแนนที่ได้จากการสอบแล้ว การสอบแบบข้อเขียนสะดวกและถูกต้องมากกว่า ข้อสอบแบบข้อเขียนแบ่งได้เป็น 2 แบบ ตามลักษณะคำถามและวิธีตอบคำถาม คือแบบความเรียงเป็นแบบทดสอบที่ต้องการให้ผู้ตอบอธิบาย บรรยาย ประพันธ์หรือวิจารณ์เรื่องราวเกี่ยวกับความรู้นั้นและแบบจำกัดคำตอบ เป็นแบบทดสอบที่ให้ผู้ถูกสอบพิจารณาเปรียบเทียบตัดสินข้อความหรือรายละเอียดต่าง ๆ ซึ่งมีอยู่ 4 แบบคือ แบบถูกผิด แบบเติมคำ แบบจับคู่ และแบบเลือกตอบ

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

รัตติกรณ์ จงวิศาล (ชนินทร ชมจินดา. 2543 : 50 ; อ้างอิงจาก รัตติกรณ์ จงวิศาล. 2535.) ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพ ทัศนคติกับการใช้อุปกรณ์ป้องกันอันตรายส่วนบุคคล.) ได้กล่าวไว้ว่า วิธีที่จะวัดว่าบุคคลมีความรู้ในเรื่องนั้นหรือไม่ สามารุทำได้โดยการตั้งคำถามที่เกี่ยวกับเนื้อเรื่อง วิธีการ และความรู้รวบยอดของเรื่องนั้นๆ ให้ตอบ โดยจะถามแต่เพียงอย่างเดียวหรือครบทั้งสามอย่างก็ได้ ถ้าสามารถตอบถูกก็สามารถถือได้ว่าเป็นผู้มีความรู้ในเรื่องนั้นๆ แต่ถ้าตอบผิด หรือนึกไม่ออกเพราะลืมก็ถือได้ว่าเป็นผู้ไม่มีความรู้ จึงอาจกล่าวได้ว่า คนที่จำเนื้อเรื่อง วิธีการ และความคิดรวบยอดของเรื่องนั้นๆ ได้และสามารถระลึกทั้งสามสิ่งนั้นออกมาได้นั่นเอง

นอกจากนี้ การวัดความรู้ ความจำ เป็นการวัดความสามารถในการระลึกเรื่องราว ข้อเท็จจริง หรือประสบการณ์ต่างๆ หรือเป็นการวัดการระลึกประสบการณ์เดิมที่บุคคลได้รับจากการสอน การบอกกล่าว การฝึกฝนของผู้สอน รวมทั้งจากตำรา จากสิ่งแวดล้อมต่างๆ ด้วยคำถามวัดความรู้ แบ่งออกเป็น 3 ชนิด ดังนี้

1. ถามความรู้ในเนื้อเรื่อง เป็นการถามรายละเอียดของเนื้อหาข้อเท็จจริงต่างๆ ของเรื่องราวทั้งหลาย ประกอบด้วยคำถามประเภทต่างๆ เช่น ศัพท์และนิยาย กฎและความจริงหรือรายละเอียดของเนื้อหาต่างๆ

2. ถามความรู้ในวิธีดำเนินการ เป็นการถามวิธีปฏิบัติต่างๆ แบบแผนประเพณีขั้นตอนของการปฏิบัติทั้งหลาย เช่น ถามระเบียบแบบแผน ลำดับขั้นและแนวโน้ม การจัดประเภทและหลักเกณฑ์ต่างๆ

3. ถามความรู้รวบยอดเป็นการถามความสามารถในการจดจำข้อสรุป หรือหลักการของเรื่องที่เกิดจากการผสมผสานกาลักษณะร่วม เพื่อรวบรวมและย่นย่อลงมาเป็นหลักหรือหัวใจของเนื้อหานั้นๆ

กล่าวโดยสรุป ความรู้เป็นสิ่งที่เกี่ยวข้องกับความจริง ข้อเท็จจริง หรือรายละเอียดของ เรื่องราว ซึ่งได้จากการสังเกต ประสบการณ์ การค้นคว้า หรือการรับรู้ เป็นปัจจัยสำคัญของทัศนคติและการมีส่วนร่วม ซึ่งในการศึกษาครั้งนี้จึงใช้ความรู้เป็นตัวแปรต้นในการศึกษาครั้งนี้ด้วย

3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรม

ความหมายของพฤติกรรม

ชุดา จิตพิทักษ์ (2525:2) กล่าวว่าพฤติกรรมหรือการกระทำของบุคคลนั้นไม่รวมเฉพาะสิ่งที่แสดง ปรากฏออกมาภายนอกเท่านั้น แต่ยังรวมถึงสิ่งที่อยู่ภายในของบุคคล ซึ่งคนภายนอกไม่สังเกตเห็นได้โดยตรง เช่น ค่านิยม (Value) ที่ยึดถือเป็นหลักการในการประเมินสิ่งต่างๆ ทัศนคติหรือเจคติ (Attitude) ที่เขามีต่อสิ่งต่างๆ ความคิดเห็น (Opinion) ความเชื่อ (Belief) รสนิยม (Taste) และสภาพจิตใจที่ถือว่าเป็นบุคลิกภาพของบุคคลนั้น

พจนานุกรมลองแมน (Longman) ได้ให้คำจำกัดความของพฤติกรรม (Behavior) ว่าหมายถึง การกระทำหรือการตอบสนองการกระทำทางจิตวิทยาของแต่ละบุคคล และเป็นปฏิสัมพันธ์ในการตอบสนองต่อสิ่งกระตุ้นภายในหรือภายนอก รวมทั้งเป็นกิจกรรมการกระทำต่าง ๆ ที่เป็นไปอย่างมีจุดมุ่งหมายสังเกตเห็นได้ หรือเป็นกิจกรรมการกระทำต่าง ๆ ที่ได้ผ่านการใคร่ครวญมาแล้ว หรือเป็นไปอย่างไม่รู้สึก (Robert M. Goldenson. 1984 : 90)

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

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

1. พฤติกรรมของบุคคล (Individual Behavior) เป็นการศึกษาพฤติกรรมในเชิงจิตวิทยา เช่น ทัศนคติ (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 2ส่วน ทั้งพฤติกรรมของบุคคลและพฤติกรรมกลุ่ม ความเข้าใจในเรื่องพฤติกรรมองค์การขององค์การทั้งหลายนั้นมักจะไม่ชัดเจนเหมือนก้อนน้ำแข็งใหญ่ที่ลอยอยู่ในทะเล (Iceberg) ส่วนบนของน้ำแข็งที่เรามองเห็นได้ (Visible Aspects) คือกลยุทธ์ วัตถุประสงค์ นโยบายและวิธีปฏิบัติ โครงสร้าง เทคโนโลยีสายการบังคับบัญชา และเอกภาพในการบังคับบัญชา

พฤติกรรมของบุคคลบางประการกำหนดบุคลิกภาพ (Personality) และประสบการณ์ในการเรียนรู้ได้ พฤติกรรมของบุคคลโดยทั่วไปมีผลมาจากปัจจัยหรือตัวแปรต่าง 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 เป็นตัวก่อให้แสดงออกมา โดยที่บุคคลอื่น ๆ ที่อยู่รอบ ๆ สามารถสังเกตการกระทำนั้นได้หรือไม่ก็ตาม

กิจกรรมทุกประเภทที่มนุษย์กระทำอาจจะเป็นสิ่งที่สังเกตได้หรือไม่ได้ก็ตามเรียกว่าพฤติกรรม แบ่งออกได้เป็น 3 ส่วนคือ

1. พฤติกรรมด้านความรู้ ความคิด (Cognitive Domain) พฤติกรรมด้านนี้มีขั้นตอนของความสามารถด้านความรู้ การใช้ความคิด และพัฒนาการด้านสติปัญญา เป็นสิ่งที่เกี่ยวกับการรับรู้ และแสดงพฤติกกรมทางความรู้ออกมา สรุปได้ว่าพฤติกรรมด้านนี้บอกให้ทราบว่า ใครรู้หรือไม่รู้มากน้อยเพียงใด จำแนกไว้ตามลำดับ 6 ขั้นตอน คือ

1.1 ความรู้ (Knowledge) ความสามารถในการที่ระลึกได้ถึงเรื่องราวต่างๆ ที่เคยประสบมาโดยที่เรื่องราวนั้นอาจได้มาจากที่ใดก็ได้

1.2 ความเข้าใจ (Comprehension) เป็นขั้นตอนต่อจากความรู้ เมื่อรู้ก็สามารถแปลความหรือคาดหมายได้ หรือขยายความนั้นตามแนวใหม่ ทัศนะใหม่เพื่อให้กว้างไกลไปจากข้อเท็จจริง

1.3 การนำความรู้ไปใช้ (Application) การที่บุคคลสามารถนำเอาความรู้ ความเข้าใจ ในเรื่องราวต่างๆ ที่ตนมีอยู่เดิมไปแก้ปัญหาที่แปลกใหม่ของเรื่องนั้นๆ ได้

1.4 การวิเคราะห์ (Analysis) ความสามารถในการนำเอาหลักการ กฎเกณฑ์และวิธีดำเนินการต่างๆ ของเรื่องที่มีประสบการณ์หรือรู้มาแล้วไปใช้แก้ปัญหาในสถานการณ์ใหม่ได้

1.5 การประเมินผล (Evaluation) เป็นขั้นที่บุคคลสามารถตัดสินใจตีราคา โดยอาศัยเกณฑ์ (Criteria) และมาตรฐานที่วางไว้

2. พฤติกรรมด้านทัศนคติ ค่านิยม ความรู้สึกชอบ (Affective Domain) พฤติกรรมด้านนี้ หมายถึง ความรู้สึก ความชอบ ความสนใจ ค่านิยมต่างๆ การรับการเปลี่ยนค่านิยม เป็นพฤติกรรมที่ยากต่อการมองเห็นหรือเข้าใจ เพราะเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นในจิตใจของคน ซึ่งต้องใช้เครื่องมือพิเศษในการจัดพฤติกรรมด้านนี้ การเกิดพฤติกรรมด้านนี้แบ่งออกเป็น 5 ขั้นตอน คือ

2.1 ขั้นการรับรู้การให้ความสนใจ (Receiving Or Attending)

2.2 ขั้นการตอบสนอง (Responding) เป็นพฤติกรรมที่พัฒนาต่อจากขั้นรับรู้ กล่าวคือ เมื่อเกิดการรับรู้แล้ว บุคคลจะเริ่มมีปฏิบัติกิริยาตอบสนองต่อสิ่งเร้า แยกเป็นกระบวนการย่อยๆ จากระดับต่ำสุดของกระบวนการ

2.3 การยินยอมในการตอบสนอง (Acquiescence In Responding) เป็นการทำเพราะความเชื่อฟังหรือคล้องตามหรือทำตามคำแนะนำโดยมีความรู้สึกต่อต้านน้อย

2.4 ขั้นการสร้างคุณค่าหรือการเกิดค่านิยม (Valuing) เป็นขั้นที่บุคคลมองเห็นคุณค่าของวัตถุปรากฏการณ์และพฤติกรรมด้วยตัวเขาเอง ซึ่งรวมถึงการเอากฎเกณฑ์ทางสังคมมาเป็นเกณฑ์ในการตัดสินคุณต่าของสิ่งต่างๆ สิ่งที่บุคคลแสดงออกจะมีลักษณะคงเส้นคงวา ซึ่งเป็นคุณลักษณะของความเชื่อหรือทัศนคติที่ควบคุมพฤติกรรมของบุคคลหรือการตอบสนองจะเป็นไปตามค่านิยมที่ยึดถือ

2.5 การจัดระบบคุณค่า (Organization) พฤติกรรมในขั้นนี้เป็นขั้นที่บุคคลมีค่านิยมหลายอย่าง บุคคลจึงต้องพิจารณาความสัมพันธ์ของค่านิยมเหล่านั้น โดยจัดลำดับความสำคัญของค่านิยม เป็นการจัดระบบของค่านิยม และพัฒนาระบบไปทีละน้อยจนอาจกลายเป็นค่านิยมใหม่ขึ้นมา

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

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

กระบวนการเกิดพฤติกรรม

สุรพล พยอมแย้ม (2545 : 21) กล่าวถึงกระบวนการเกิดพฤติกรรมอย่างน้อย 3 กระบวนการคือ

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

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

3. กระบวนการการแสดงออก (Spatial behavior process) หลังจากผ่านขั้นตอนของการรับรู้และการคิดและเข้าใจแล้ว บุคคลจะมีอารมณ์ตอบสนองต่อสิ่งที่ได้รับรู้นั้น ๆ แต่ยังมิได้แสดงออกให้ผู้อื่นได้รับรู้ เป็นพฤติกรรมที่อยู่ภายใน (Covert behavior) แต่เมื่อได้คิดและเลือกที่จะแสดงการตอบสนองให้บุคคลอื่นสังเกตได้ เรียกว่าพฤติกรรมภายนอก (Over behavior) ซึ่งพฤติกรรมภายนอกนี้จะเป็นส่วนหนึ่งของพฤติกรรมที่มีอยู่ทั้งหมดภายในตัวบุคคล เมื่อมีปฏิกิริยาตอบสนองต่อสิ่งเร้าใดสิ่งเร้าหนึ่ง

สรุปได้ว่า พฤติกรรมองค์การ (Organizational Behavior) เป็นการศึกษาถึงผลกระทบต่อบุคคล กลุ่ม และโครงสร้าง เพื่อเพิ่มประสิทธิผลในการทำงานให้ประสบความสำเร็จ โดยมุ่งถึงการปรับปรุงเพิ่มผลผลิต ลดการขาดงาน และการออกจากงาน ตลอดถึงการสร้างความพึงพอใจให้กับบุคลากร ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจึงนำพฤติกรรมการทำงานของบุคลากรในองค์กรมากำหนดเป็นตัวแปร และใช้ในการสร้างแบบสอบถาม

มูลฐานที่ก่อให้เกิดพฤติกรรมในการทำงาน

พฤติกรรมส่วนตัวของบุคคลแต่ละคนนั้น เมื่อบุคคลรวมเข้าเป็นองค์การจะก่อให้เกิดพฤติกรรมขององค์กรขึ้นเอง และพฤติกรรมขององค์กรนี้จะแตกต่างกับพฤติกรรมของส่วนบุคคล เพราะพฤติกรรมในองค์กรหรือจะเรียกให้เข้าใจง่ายๆ ก็คือพฤติกรรมของกลุ่มคน (Group) นั้นเกิดขึ้นใหม่ โดยอิทธิพลของบุคคลที่ร่วมงานกันนั่นเอง เช่น เพื่อนฝูง หัวหน้างานตลอดจนระเบียบแบบแผนหรือแบบธรรมเนียมขององค์กรนั้น เพราะองค์กรก็คือที่รวมจิตใจของคนหลายคนเข้าด้วยกัน (Collective Mind) อันเป็นการรวมทั้งความคิดและการกระทำซึ่งแตกต่างกันของบุคคลต่างๆ และจะสามารถอธิบายเหตุผลของการเกิดพฤติกรรมของกลุ่มคนได้แจ่มแจ้งขึ้น (หลวงวิเชียร แพทยาคม. 2479 : 123) มูลฐานที่มีอิทธิพลในการก่อพฤติกรรมของบุคคล แบ่งออกเป็น 3 ลักษณะด้วยกันคือ

1. **มูลฐานพฤติกรรมอันเกิดขึ้นในตัวบุคคลเอง**

ซึ่งมูลฐานประเภทนี้จะมาจาก 3 ทางด้วยกัน คือ บุคลิกลักษณะ (Personality) สัญชาติญาณ (Instincts) และความต้องการ (Needs) หากเขาจะพิจารณาในรายละเอียดของแต่ละทางดังกล่าวนี้ ก็จะพบว่าบุคลิกลักษณะประจำตัวของแต่ละบุคคลนั้น ย่อมเกิดจากผลรวมของปัจจัยหลายประการ เช่น ลักษณะทางร่างกาย (Physical) ลักษณะทางจิตใจ (Mental) อารมณ์ (Emotion) สภาพแวดล้อม (Environments) และความเป็นมาแต่หนหลัง (Background) ปัจจัยต่าง ๆ เหล่านี้เป็นเครื่องช่วยอย่างสำคัญในการพิจารณาบุคคลประกอบกับงานที่จะมอบให้ เช่น ร่างกายเป็นเครื่องพิจารณาความตรากตรำของงานที่จะมอบให้ จิตใจเป็นเครื่องพิจารณาถึงความเสี่ยงอันตรายของงานสภาพแวดล้อมดั้งเดิมของบุคคลนั้น ความเป็นมาแต่หนหลัง เช่น ประสบการณ์หรือการศึกษาก็เป็นเครื่องพิจารณาถึงลักษณะของงานที่ต้องการเชาวน์ไหวพริบ เป็นต้น

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

1. สืบสายเลือด (Heredity) เป็นบุคลิกลักษณะที่เกิดตามสายเลือดจากบิดามารดา เช่น ในแง่ลักษณะทางร่างกาย จิตใจและอารมณ์ โดยบุคคลจะมีบุคลิกภาพตามสายเลือดได้มากเพียงใดก็ขึ้นอยู่สภาพแวดล้อม

และประสบการณ์ของผู้นั้นด้วย ฉะนั้นประวัติบรรพบุรุษจึงเป็นส่วนหนึ่งที่จะใช้ในการพิจารณาประกอบประวัติบุคคลในการมอบหมายงาน

2. สภาพแวดล้อม ซึ่งได้แก่ชีวิตครอบครัว โรงเรียน ความเชื่อ (Belief and Myth) ตลอดจนวัดตามศาสนาที่ตนนับถือ และความเคยชิน สิ่งเหล่านี้เองที่ช่วยบุคลิกให้แก่บุคคลนอกเหนือไปจากที่ได้รับทางสายเลือด ฉะนั้นการจัดการ การจัดหน่วยงาน การวางระเบียบหน่วยงาน ตลอดจนการให้สวัสดิการและการมอบหมายงานจึงจำต้องพิจารณาให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมซึ่งจะเป็นผลให้ผู้บริหารสามารถโน้มน้าวจิตใจของผู้ร่วมงานให้สนับสนุนจุดประสงค์ขององค์กรได้โดยปราศจากการต่อต้าน (ชุบ กาญจนประกร. 2503)

3. ประสบการณ์ (Experience) บุคคลแม้จะเติบโตมาในภาวะแวดล้อมเดียวกันแต่หากมีประสบการณ์ต่างกันก็อาจมีบุคลิกลักษณะต่างกันได้ เพราะประสบการณ์ที่บุคคลได้รับจะมีผลกระทบกระเทือนต่อลักษณะร่างกายและจิตใจ ความต่างกันทางประสบการณ์จะมีบทบาทต่ออารมณ์และทีท่าของบุคคลด้วย ประสบการณ์ในที่นี้ขอให้พึงเข้าใจว่า หมายรวมถึงการศึกษาอบรม ความเคยผ่านงาน เคยผ่านต่อเหตุการณ์ตลอดจนการประสบเคราะห์กรรม เช่นอุบัติเหตุหรือความเจ็บไข้ได้ป่วย

ในการบริหารงานนั้น ประสบการณ์เป็นสิ่งหนึ่งที่จะช่วยพิจารณาใช้คนหรือบรรจุคนให้เหมาะสมกับงานและเป็นเครื่องช่วยบำบัดพฤติกรรมการทำงานที่ไม่พึงประสงค์ได้อีกทางหนึ่ง เพราะบุคลิกลักษณะของบุคคลนั้นไม่ใช่สิ่งตายตัว ย่อมสามารถเปลี่ยนแปลงได้หากปัจจัยที่ประกอบเป็นบุคลิกนั้นเปลี่ยนแปลงไป พฤติกรรมอันเกิดจากตัวบุคคลเองนอกจากบุคลิกลักษณะแล้ว ได้แก่ สัญชาตญาณ ที่เป็นเครื่องช่วยก่อให้เกิดพฤติกรรมในการทำงานของบุคคล โดยที่เจ้าตัวจะปฏิบัติไปโดยจิตสำนึกหรือไม่ก็ตาม เช่น สัญชาตญาณแห่งการกลัวตายหรือไม่กล้าเสี่ยง หรือความอยากที่จะคงอยู่ต่อไป ซึ่งสัญชาตญาณนี้อาจมาในรูปไม่อยากรับผิดชอบเพราะกลัวพลาด ไม่อยากให้มีการเปลี่ยนแปลงในองค์กร

ประการสุดท้ายก็คือความต้องการขึ้นมูลฐานของมนุษย์ อันจะแยกเป็นประเด็นใหญ่ได้สองประเด็น คือ

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

2. ความต้องการที่รับรู้มา (Learned Needs) หรือความต้องการทางใจ ซึ่งได้แก่การที่มนุษย์ประเมินค่าภาวการณ์อันหนึ่งๆ โดยพิจารณาว่าภาวการณ์นั้นๆ จะเกี่ยวพันกับความเป็นอยู่ของตนแค่ไหน เช่น ความมั่นคงและปลอดภัย (Security) ความยอมรับให้ตนเป็นส่วนหนึ่งของสังคม (Social Approval) และการที่สังคมจะรับรู้ในความเป็นไปของตน (Recognition) ความต้องการนี้คือความต้องการที่จะมีชีวิตอยู่รวมกันเป็นกลุ่มก้อน (The need for communal life) ซึ่งสืบเนื่องมาจากสัญชาตญาณของการอยู่เป็นฝูง (Herd instinct) นั่นเอง (Adler. 1949 : 26 -27) การอยู่รวมกันเป็นกลุ่มก้อนก่อให้เกิดความรู้สึกมั่นคงและปลอดภัย ดังนั้นมนุษย์จึงพยายามประพฤติตามสังคมที่ตนสังกัด (Folkway) เพื่อให้สังคมยอมรับว่าตนเป็นส่วนหนึ่งของสังคม ยอมรับระเบียบแบบแผนและจรรยาบรรณของสังคม มนุษย์ยังมีความโน้มเอียงที่สำคัญอีกสองประการ (Adler. 1949 : 103) ที่เป็นแนวทางในการประพฤติปฏิบัติ นั่นคือ ความรู้สึกว่าเข้ากับสังคมได้ และความรู้สึกอยู่เสมอว่าตนเองบัดนี้ได้ยืนอยู่ ณ ที่ใด และจะก้าวหน้าไปในหน้าที่การงานได้เพียงใด การที่คนยอมทำงานหนักตรากตรำ

ก็เพื่อต้องการให้บรรลุผลสำเร็จที่ตนตั้งไว้ และพร้อมกันนั้นก็อยากให้คนอื่นรับทราบผลสำเร็จนั้นด้วย ฉะนั้นการที่บุคคลจะทำความดีอันใดอันหนึ่ง ถ้าไม่ได้รับการรับรองหรือรับรู้จากสังคม บุคคลนั้นก็มักจะมีพฤติกรรมเปลี่ยนแปลง เช่น กลายเป็นคนเฉื่อยชาต่องาน ไม่สนใจไยดีและไม่อยากที่จะทำดีต่อไป

นักบริหารพึงระลึกว่า ความต้องการของมนุษย์นี้มีอิทธิพลอย่างสำคัญต่อพฤติกรรมในการทำงาน เพราะเมื่อมนุษย์มีความต้องการ ความต้องการอันนั้นก็จะกลายเป็นรูปเป็นจุดมุ่งหมายในการทำงานไม่ว่าจะเป็นโดยจิตสำนึกหรือไม่ก็ตาม

2. **มูลฐานพฤติกรรมจากอิทธิพลของกลุ่มภายนอกองค์กร**

ในส่วนนี้จะพิจารณาเฉพาะพฤติกรรมในการทำงาน ฉะนั้นกลุ่มหรือสมาคมใดก็ตามที่ไม่ใช่องค์กรที่บุคคลทำงานอยู่จะถือว่าเป็นกลุ่มภายนอกองค์กรทั้งสิ้น ในที่นี้จึงจำกัดเฉพาะอิทธิพลของกลุ่มภายนอกที่มีต่อบุคคลภายหลังที่บุคคลนั้นได้เข้าร่วมงานในองค์การแล้วเท่านั้น การที่บุคคลไปเข้าร่วมสังสรรค์และมีความสัมพันธ์กับองค์กรหรือสังคมอื่นใดนอกไปจากองค์กรที่ตนทำงานอยู่ องค์กรหรือสังคมนั้นก็ย่อมมีอิทธิพลภายในตัวของมันเองที่จะช่วยฟอร์มรูปพฤติกรรมให้แก่สมาชิกไม่มาก็น้อย พฤติกรรมนี้อาจกระทบกระเทือนถึงพฤติกรรมอันเป็นแบบฉบับขององค์กรที่บุคคลนั้นทำงานได้ และก็เป็นไปได้ในเชิงสนับสนุนหรือขัดขวาง อันเป็นทางนำไปสู่ผลดีและผลเสียขององค์กรที่บุคคลนั้นทำงานอยู่

3. **มูลฐานพฤติกรรมจากอิทธิพลขององค์กรที่บุคคลทำงานอยู่**

ตามความมุ่งหมายที่เห็นชอบร่วมกันแล้ว โดยการแบ่งสรรหน้าที่และความรับผิดชอบกันออกไปเป็นความสัมพันธ์ระหว่างการทำงานและความสามารถของบุคคล และกลุ่มบุคคลที่ร่วมกันทำงานของส่วนรวมอันหนึ่งในอันที่จะบรรลุจุดมุ่งหมายที่พึงประสงค์โดยให้มีความขัดแย้งน้อยที่สุดและให้ยังความพอใจให้แก่ทั้งผู้ที่จะได้รับผลงานนั้น และผู้ที่ปฏิบัติงานนั้นๆ เอง

ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงานของบุคคล

ความแตกต่างระหว่างบุคคลย่อมมีผลต่องานที่ทำแตกต่างกัน การสรรหาคัดเลือก บรรจุบุคคลเข้าทำงานในหน้าที่ที่แตกต่างกันให้สอดคล้องกับความสามารถของบุคคล ความสนใจความถนัดของบุคคลนั้น นอกจากนี้คนเราก็มีจุดมุ่งหมายในการทำงานที่แตกต่างกันด้วย บางคนทำเพื่อต้องการรายได้ บางคนต้องการความมั่นคง เกียรติยศชื่อเสียง บางคนทำเพื่อไม่ให้มีเวลาว่างมากเกินไป จุดมุ่งหมายที่แตกต่างกันทำให้บุคคลเลือกงาน ความตั้งใจในการทำงานแตกต่างกันไปด้วย ในงานชนิดเดียวกันบุคคลมีความรู้ระดับเดียวกัน มีเชาวน์ปัญญาพอ ๆ กัน ก็ยังมีความสามารถในการทำงานต่างกันด้วย ผลงานย่อมออกมาแตกต่างกัน สาเหตุและปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการทำงานของบุคคล

1. **ปัจจัยที่บุคคล** บุคคลมีลักษณะและคุณสมบัติแตกต่างกันไปซึ่งมีผลต่อการแสดงออกของพฤติกรรมแตกต่างกันไปด้วย ปัจจัยในส่วนบุคคลได้แก่

1.1 ความถนัด เป็นความสามารถเฉพาะบุคคล ซึ่งมีความชำนาญในเฉพาะด้านที่ไม่เหมือนกัน ถ้าเราสามารถทดสอบความถนัดของบุคคลได้ก็จะมอบหมายงานให้เหมาะกับบุคคลนั้น

1.2 ลักษณะทางบุคลิกภาพ เป็นส่วนประกอบที่เป็นโครงสร้างในลักษณะรวมกันของคนนั้นทำให้ลักษณะนิสัยการแสดงออกแตกต่างกันไป

1.3 ลักษณะทางกายภาพ เป็นความแตกต่างทางความสามารถทางด้านกายภาพ บุคคลที่แข็งแรงย่อมเหมาะกับงานในลักษณะหนึ่งแตกต่างจากคนที่หน้าตาสวยงาม

1.4 ความสนใจและความจูงใจ 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

1.1 ปัจจัยที่เกี่ยวกับงานวงการอุตสาหกรรมมีงานในลักษณะแตกต่างกันมาก บางงานอยู่ในสำนักงานที่เกี่ยวข้องกับเอกสารสิ่งพิมพ์ สถานที่ทำงานสวยงาม มีความสะดวกสบาย จะเป็นเครื่องจูงใจให้ทำงาน แต่งานบางอย่างเป็นงานภายนอกอาคาร เช่นงานรับเหมาก่อสร้าง ซึ่งถือว่าเป็นงานท้าทายความสามารถซึ่งบางครั้งต้องเสี่ยงภัย แต่ก็มีบุคคลบางคนสนใจลักษณะเกี่ยวกับงานจึงแยกได้ดังนี้

- วิธีการทำงาน เป็นระบบการทำงานว่ามีขั้นตอนอย่างไร ต้องติดต่อประสานงานกับบุคคลใดบ้าง งานมีความยากง่ายเพียงไร
- เครื่องมือเครื่องใช้ในการทำงาน ความคล่องตัวของการทำงานอยู่ที่อุปกรณ์ที่ช่วยในการผ่อนแรงว่ามีความสะดวกสบายเพียงใด
- การจัดบริเวณสถานที่ทำงาน ที่ทำงานคับแคบ อากาศร้อนอบอ้าว มีผลกระทบต่อการทำงานของบุคคล การจัดสถานที่พักผ่อนมีส่วนจูงใจให้บุคคลรักและทำงาน
- ลักษณะทางกายภาพของสิ่งแวดล้อมอื่นๆ เช่น ความสะดวกสบายทางคมนาคม การป้องกันอุบัติเหตุและอันตรายที่เกิดขึ้น

1.2 ปัจจัยที่เกี่ยวกับองค์การ มีผลต่อการตัดสินใจทำงานในทางอ้อม คือ

- ลักษณะขององค์การ เป็นลักษณะของสถานที่ทำงาน หากเป็นงานราชการ รัฐวิสาหกิจ บุคคลที่สนใจทำงานเพราะความมั่นคง มีสวัสดิการ หากเป็นโรงงานอุตสาหกรรมก็หวังในเรื่องรายได้
- ชนิดของการฝึกอบรมและการบังคับบัญชา เป็นการพิจารณาสายงานมีลำดับขั้นตอนมากน้องเพียงใด ต้องผ่านการฝึกอบรมมากน้อยเพียงใด ผู้บังคับบัญชาเป็นลักษณะใด

- ชนิดของเครื่องจูงใจ ได้แก่ เงินเดือน โบนัส สวัสดิการอื่น ๆ ที่มีผลต่อการตัดสินใจการทำงาน
- สภาพแวดล้อมในสังคม ธุรกิจอุตสาหกรรมนั้นมีฐานะอย่างไร ในสังคมเป็นที่ยอมรับของบคุคลในวงการนั้นหรือไม่ มีความน่าเชื่อถือเพียงใด

ปัจจัยทั้งทางด้านบุคคลและด้านสภาพแวดล้อม มีผลต่อการตัดสินใจของพนักงานในการเลือกงาน ข้อเท็จจริงเหล่านี้เป็นสิ่งที่นักบริหารงานบุคคลทำความเข้าใจว่า ปัจจัยใดที่มีอิทธิพลต่อคนชนิดใดและมากน้อยเพียงใด บุคคลยังอาจให้ความสนใจในปัจจัยที่แตกต่างกันไปตามกาลเวลาและโอกาสอีกด้วย การพิจารณาถึงตัวแปรด้านสภาพแวดล้อมก็ดี ด้านบุคคลก็ดี ควรจะพิจารณาในเชิงระบบ เพราะแต่ละส่วนมีผลต่อการทำงานและมีบทบาทต่อการทำงานในหน่วยงานนั้นด้วย

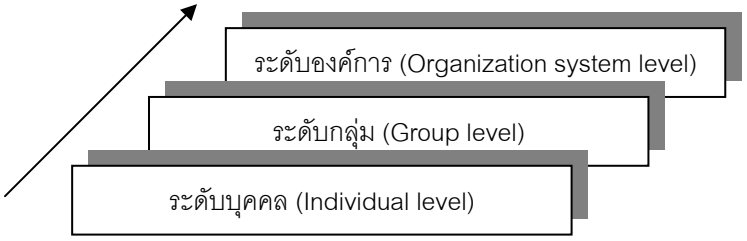
พฤติกรรมองค์การ

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

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

การพัฒนาโมเดลพฤติกรรมองค์กร (อ้างใน ธนวินทร์ พัฒนครู.2546)

โมเดลพฤติกรรมองค์การ (Organization behavior model) (รศ. ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. 2541 : 23 –25) เป็นส่วนของความเป็นจริงซึ่งเป็นการนำเสนอพฤติกรรมองค์การ ดังภาพประกอบ 3 แสดงการกำหนดโมเดลโดยนำเสนอการวิเคราะห์ 3 ระดับ เราจะเพิ่มความมีระบบเพื่อให้เกิดความเข้าใจในพฤติกรรมองค์การแต่ระดับจะมีการกำหนดโครงสร้างเกี่ยวกับระดับที่ผ่านมา โดยมีแนวคิดกลุ่มเป็นพื้นฐานของแต่ละบุคคลและกำหนดเงื่อนไขโครงสร้างเกี่ยวกับพฤติกรรมของกลุ่ม เพื่อที่จะทำให้เกิดพฤติกรรมองค์การ



ภาพประกอบ 2 แสดงโมเดลพฤติกรรมองค์การพื้นฐานขั้นหนึ่ง

(Basic OB model., stage I) : ตัวแปรอิสระ 3 ประการ (Robins. 1996:26)

ในส่วนนี้เราจะนำเสนอโมเดลต่างๆ ซึ่งกำหนดขอบเขตของพฤติกรรมองค์การ (OB) ตลอดจนการระบุตัวแปรตามและตัวแปรอิสระ ดังภาพประกอบ 3 แสดงตัวแปรอิสระและตัวแปรตามในโมเดลพฤติกรรมองค์การ

ตัวแปรอิสระ (Independent variables) [**เหตุ** (Case)]	**ตัวแปรตาม** (Dependent variables) [**ผล** (Effect)]
ตัวแปรอิสระใน 3 ระดับ คือ 1. **ระดับระบบองค์การ** (Organization system level) 2. **ระดับกลุ่ม** (Group level) 3. **ระดับบุคคล** (Individual level)	**ตัวแปรตามใน 4 ด้าน คือ** 1. **การเพิ่มผลผลิต** (Product) 2. **การขาดงาน** (Absenteeism) 3. **การออกจากงาน** (Turnover) 4. **ความพึงพอใจในการทำงาน** (Job satisfaction)

ภาพประกอบ 3 แสดงตัวแปรอิสระและตัวแปรตามในโมเดลพฤติกรรมองค์การ

1. **ตัวแปรตาม (Dependent variables)** เป็นตัวแปรผลซึ่งมีสาเหตุจากตัวแปรอิสระ ตัวอย่างของตัวแปรตามในพฤติกรรมองค์การได้แก่ การเพิ่มผลผลิต การขาดงาน การหมุนเวียนเปลี่ยนงาน และความพึงพอใจในการทำงาน โดยมีรายละเอียดดังนี้

1.1 การเพิ่มผลผลิต (Productivity) เป็นการวัดการทำงานซึ่งประกอบด้วยประสิทธิผลและประสิทธิภาพ ภายในองค์กรหนึ่ง การเพิ่มผลผลิตเป็นเป้าหมายขององค์การ โดยการเปลี่ยนปัจจัยนำเข้า (Input) เป็นผลผลิต (Output) เป็นต้นทุนต่ำที่สุดตัวนี้ถือว่าเป็นการเพิ่มผลผลิตซึ่งจะต้องอาศัยทั้งประสิทธิผลและประสิทธิภาพ (Effectiveness and efficiency) ประสิทธิผล (Effectiveness) เป็นการบรรลุเป้าหมาย (Achievement of goals) ประสิทธิภาพ (Efficiency) การใช้ทรัพยากรเพื่อให้บรรลุเป้าหมายนั้นโดยใช้ต้นทุนต่ำที่สุด

การเพิ่มผลผลิต (Productivity) หมายถึง อัตราส่วนระหว่างผลผลิต และปัจจัยนำเข้าภายในช่วงระยะเวลาในเวลาหนึ่ง และคุณภาพที่กำหนดตามสมการ

$$\text{การเพิ่มผลผลิต (Productivity)} = \frac{\text{ผลผลิต (Outputs)}}{\text{ปัจจัยนำเข้า (Input)}}$$

1.2 การขาดงาน (Absenteeism) การที่พนักงานไม่มาทำงานนั้นถือว่าเป็นความล้มเหลวในการรายงาน การทำงานและงานการจัดการ ในประเด็นนี้เรามีข้อสมมติว่าผลประโยชน์ขององค์การจะมากขึ้นเมื่อการขาดงานของพนักงานลดลง

1.3 การออกจากงาน (Turnover) เป็นการสูญเสียพนักงานขององค์กร เนื่องจากกลุ่มพนักงานต้องอกจากงาน ด้วยเหตุผลต่างๆ การหมุนเวียนที่มากเกินไปหรือผู้ทำงานที่มีคุณค่าจะเป็นปัจจัยที่มีผลกระทบต่อประสิทธิผลขององค์กร

1.4 ความพึงพอใจในการทำงาน (Job satisfaction) เป็นทัศนะความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจที่พนักงานมีต่อการทำงาน หรือเป็นความแตกต่างระหว่างรางวัลของแรงงานที่ได้รับ หรือจำนวนรางวัลซึ่งเขาเชื่อว่าเขาควรจะได้รับ ดังนั้นความพึงพอใจในการทำงานจึงเป็นทัศนคติไม่ใช่พฤติกรรม

2. **ตัวแปรอิสระ (Independent variables)** เป็นตัวแปรเหตุที่มีผลกระทบต่อตัวแปรตาม (Dependent variables) ตัวกำหนดที่สำคัญของผลผลิต การขาดงาน การหมุนเวียนเปลี่ยนงาน ความพึงพอใจในการทำงาน ตัวแปรอิสระจะสอดคล้องกับความเชื่อที่ว่า พฤติกรรมองค์การจะสามารถเข้าใจได้ดีที่สุด เมื่อมีทัศนะเกี่ยวกับการสร้างเงื่อนไขที่สลับซับซ้อน และหลักเกณฑ์ของโมเดลในความเข้าใจของพฤติกรรมบุคคล

2.1 ตัวแปรในระดับบุคคล (Individual-level variables) จะมีความแตกต่างกัน ดังนั้นเมื่อเข้าไปในองค์การ การใช้งานพนักงานจะต้องใช้อย่างระมัดระวัง ลักษณะของพนักงานแต่ละคนจะแตกต่างกันไม่ว่าจะเป็น อายุ เพศ สถานภาพ การทำงาน ลักษณะบุคลิกภาพ ค่านิยม ทัศนคติและระดับความสามารถซึ่งลักษณะเหล่านี้จะมีความเกี่ยวข้องกัน ตัวแปรอิสระจะมีผลกระทบต่อพฤติกรรมพนักงาน ซึ่งประกอบไปด้วยการรับรู้ (Perception) การตัดสินใจเฉพาะบุคคล (Independent variables) การเรียนรู้ การจูงใจ (Learning and motivation)

2.2 ตัวแปรระดับกลุ่ม (Group-level variable) พฤติกรรมของมนุษย์ในกลุ่มจะเป็นการปฏิบัติเฉพาะบุคคลในแต่ละกลุ่ม ความสลับซับซ้อนจะเพิ่มขึ้นเมื่อพฤติกรรมมนุษย์มีการจัดกลุ่มซึ่งจะแตกต่างกันตามพฤติกรรมของแต่ละคน ดังนั้นในการพัฒนาความเข้าใจขององค์การจึงต้องศึกษาถึงพฤติกรรมของกลุ่มด้วย

2.3 ตัวแปรในระดับระบบขององค์การ (Organization system-level) พฤติกรรมองค์การจะมีการซับซ้อนสูงสุดเมื่อเราเพิ่มโครงสร้างที่เป็นทางการไปยังความรู้ของบุคคลในอดีตและพฤติกรรมกลุ่ม เพราะองค์การจะเป็นการรวมกลุ่มสมาชิก

แนวคิดในการเปลี่ยนแปลงของการพัฒนา ซึ่งแสดงโมเดลพฤติกรรมขั้นพื้นฐานว่าวิธีการในการพัฒนาเพื่อการเปลี่ยนแปลง ซึ่งผู้จัดการต้องเข้าไปเกี่ยวข้องโดยปรับปรุงตัวแปรอิสระที่มีผลกระทบกับตัวแปรตาม กระบวนการเปลี่ยนแปลงและเทคนิคที่เปลี่ยนแปลงทัศนคติของพนักงาน การปรับปรุงกระบวนการสื่อสาร และการปรับปรุงโครงสร้างองค์การ ประกอบด้วยการเชื่อมโยงระหว่างระดับของการวิเคราะห์ คือโครงสร้างองค์การเป็นตัวเชื่อมสำหรับภาวะความเป็นผู้นำ สิ่งนี้เป็นสื่อว่าอำนาจหน้าที่ (Authorize) และภาวะความเป็นผู้นำ (Leadership) โดยทั่วไปการสื่อสารเป็นวิธีการที่บุคคลมีการส่งข้อมูลเป็นการเชื่อมโยงระหว่างพฤติกรรมเฉพาะบุคคลและพฤติกรรมกลุ่ม

การปรับแต่งพฤติกรรมพนักงาน (Shaping: A Managerial Tool) (ร็อบบินส์, สตีเฟ็นส์ พี.2546)

เนื่องจากการเรียนรู้อาจเกิดขึ้นได้ทั้งจากการปฏิบัติงานและจากสถานการณ์ต่างๆ ผู้บริหารจึงต้องพยายามหาวิธีที่จะสอนหรือปรับแต่งพฤฒติกรรมของพนักงานในในแบบที่จะเป็นประโยชน์ต่อองค์การ ดังนั้นผู้บริหาร

จะต้องทำตัวให้เป็น “ แม่พิมพ์ ” (Model) ในพฤติกรรมเหล่านั้น เพื่อให้ผู้ใต้บังคับบัญชาปฏิบัติตาม วิธีที่จะปรับแต่งพฤติกรรมของพนักงานที 4 วิธี คือ

1. การจูงใจในทางบวก (Positive Reinforcement) ที่จะให้พนักงานมีพฤติกรรมที่ผู้บริหารต้องการ เช่น จะมีค่าตอบแทนพิเศษแก่พนักงานที่มียอดขายทะลุเป้า

2. การจูงในใจทางลง (Negative Reinforcement) ผู้จัดการพูดกับพนักงานว่า “ ผมจะไม่หักค่าจ้างถ้าคุณจะมาทำงานตรงเวลา ” เป็นการปรับพฤติกรรมพนักงานได้เช่นกัน

3. การใช้วิธีลงโทษ (Punishment) เมื่อพนักงานมีพฤติกรรมที่ต้องห้าม เช่น หักเงินเดือน 5 % 1 เดือน จากความผิดที่สูบบุหรี่ขณะปฏิบัติงาน

4. ใช้วิธีเลิกให้ความสนใจ (Extinction) ผู้บริหารอาจใช้วิธีเพิกเฉย ไม่ใสใจ ไม่เกี่ยวข้อง ไม่รับรู้กับพนักงานที่มีพฤติกรรมที่ไม่ถูกต้อง เพื่อให้พนักงานผู้นั้นเกิดความรู้สึกและสำนึกในพฤติกรรมที่ไม่ถูกต้องดังกล่าวเอง เช่น เด็ดนักเรียนที่ชอบพูดคุยในห้องเรียน ครูอาจใช้วิธีไม่เรียกให้ตอบคำถามแม้ตัวนักเรียนจะยกมือตอบคำถาม จึงเสมือนเป็นการลงโทษกลายๆอย่างหนึ่ง

การจัดองค์การ

ปรานอม ก้านเหลือง (ศิริพงษ์ ลดาวัลย์ ณ อยุธยา. 2542 : 88-89. 91-92) ได้เสนอแนวคิดและทฤษฎีการจัดองค์การ ของ Luther Galick และ Lyndall Urwick **ควรยึดถือหลักการอย่างใดอย่างหนึ่งใน 4 รูปแบบ คือ**

1. หลักการจัดองค์การตามวัตถุประสงค์ (Purpose) หมายถึง การจัดองค์การโดยให้ความสำคัญกับวัตถุประสงค์ขององค์การเป็นหลัก ดังนั้นการจัดองค์การแบบนี้จะมีการรวมเอาสมาชิกที่ทำงานประเภทต่างๆ มาอยู่รวมกันเพื่อช่วยกันทำงาน หรือเสนอบริการในด้านต่างๆ โดยเฉพาะ เช่น ด้านการศึกษา ด้านการชลประทาน ด้านการรักษาความสงบ เรียบร้อยภายในประเทศ ด้านการเงินการคลัง เป็นต้น

2. หลักการจัดองค์การตามกระบวนการ (Process) หมายถึง การรวมเอาคนที่มีอาชีพเดียวกัน เช่น ฝ่ายช่าง ฝ่ายการเงินการบัญชี ในลักษณะนี้องค์การของพวกช่างและวิศวกร จะทำงานด้านวิศวกรให้กับหน่วยงานอื่นๆ ด้วย องค์การของพวกนักบัญชีก็จะทำงานด้านบัญชีให้กับหน่วยงานอื่นๆ ด้วย เป็นต้น ซึ่งการจัดองค์การแบบนี้เรียกว่าเป็นการจัดองค์การตามแนวนอน (Horizontal)

3. หลักการจัดองค์การตามลูกค้า (Clientele) และสิ่งของ (Material) องค์การตามลูกค้า หมายถึงองค์การที่จัดตั้งขึ้นโดยรวมเอาเจ้าหน้าที่หลายๆ ฝ่ายมาทำหน้าที่ติดต่อหรือให้บริการกับลูกค้าเฉพาะบางกลุ่ม เช่น องค์การทหารผ่านศึก ทำหน้าที่ให้บริการแก่ ทหารผ่านศึกในด้านต่างๆ เช่น การรักษาพยาบาล การศึกษา สวัสดิการ การฝึกหัดอาชีพ ฯลฯ เป็นต้น

4. หลักการจัดองค์การตามสถานที่ตั้ง (Place) หมายถึง การจัดองค์การโดยรวบรวมเอาเจ้าหน้าที่หลายๆ ฝ่ายที่ทำหน้าที่ให้บริการด้านต่างๆ ต่อชุมชนในเขตหนึ่งเข้ามารวมอยู่ด้วยกัน เช่น การแบ่งส่วนราชการบริหารส่วนภูมิภาคของไทยออกเป็นจังหวัดอำเภอ

นอกจากนี้หลักการจัดโครงสร้างอำนาจภายในองค์การ การบริหารควรจะจัดรูปแบบในลักษณะขององค์การแบบแนวตั้งมีลักษณะเป็นรูปปิรามิด โดยมีสายการบังคับบัญชาลดหลั่นกันลงมาตามลำดับขั้น

(Hierarchy) มีการพิจารณาถึงขอบข่ายการควบคุม (Span of Control) คือ จำนวนลูกน้องที่หัวหน้าคนหนึ่งๆ จะสามารถควบคุมดูแลได้อย่างทั่วถึงมีอยู่ในจำนวนที่จำกัด เพราะโดยธรรมชาติของคนเราแล้วจะมีความสามารถในการควบคุมดูแลลูกน้องได้ในจำนวนที่จำกัดเท่านั้น ถ้ามีมากไปก็จะสามารถทำหน้าที่ควบคุมดูแลลูกน้องได้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายอย่างประกอบกัน

สำหรับหลักการบังคับบัญชา (Unity of Command) องค์การที่ดีจะต้องจัดโครงสร้างอำนาจภายในองค์การ ในลักษณะที่มีหัวหน้าฝ่ายบริหาร สามารถบังคับบัญชาควบคุมสั่งการและประสานงานต่างๆได้เพียงผู้เดียว โดยผู้ปฏิบัติงานในองค์การคนหนึ่งๆจะต้องขึ้นตรงต่อหัวหน้าโดยตรงของเขาเพียงคนเดียวเท่านั้น ซึ่งจะทำให้เกิดเอกภาพในการบังคับบัญชา ทั้งนี้เพราะคนๆ หนึ่งจะไม่สามารถรับใช้เจ้านายได้หลายๆ คนพร้อมๆ กัน

การใช้หลัก POSDCORB เป็นแนวทางในการบริหารอย่างมีเทคนิคและสามารถให้งานวิจัยบรรลุเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด โดยมีกระบวนการบริหาร ดังนี้

P = Planning	หมายถึง	การวางแผนซึ่งได้แก่ การจัดวางโครงการและแผนการปฏิบัติงานไว้ล่วงหน้าว่าจะต้องทำงานอะไรบ้าง และทำอย่างไรเพื่อให้งานบรรลุเป้าหมายที่วางไว้
O = Organizing	หมายถึง	การจัดหน่วยงาน กำหนดโครงสร้างของหน่วยงาน การแบ่งส่วนงาน การจัดสายบังคับบัญชา การกำหนดระเบียบการทำงานต่างๆ ไว้ให้ชัดเจน เพื่อใช้เป็นศูนย์กลางการปฏิบัติงานต่อไป
S = Staffing	หมายถึง	การจัดการเกี่ยวกับตัวบุคคลเข้าปฏิบัติงานเป็นการบริหารในด้านบุคคล อันได้แก่ การาจัดอัตรากำลัง การสรรหา การคัดเลือก การพัฒนาบุคคล การสร้างบรรยากาศการทำงานที่ดี การประเมินผลการทำงาน และการให้บุคคลพ้นจากงาน
D = Directing	หมายถึง	การอำนวยการซึ่ง ได้แก่ การตัดสินใจ การวินิจฉัยสั่งการ การสั่งการบังคับบัญชาและการจูงใจคน
CO = Coordinating	หมายถึง	การประสานงาน การประสานกิจการด้านต่างๆ ของหน่วยงาน เพื่อให้เกิดการร่วมมือดำเนินงานไปสู่เป้าหมายเดียวกัน
R = Reporting	หมายถึง	การรายงานผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานให้แก่ผู้บริหาร และสมาชิกของหน่วยงานได้ทรายความเคลื่อนไหวของการดำเนินงานว่ามีความก้าวหน้าแค่ไหนเพียงใด
B = Budgeting	หมายถึง	การงบประมาณอันได้แก่หน้าที่เกี่ยวกับการจัดทำงบประมาณ การจัดทำบัญชีการใช้จ่ายเงินและการควบคุมตรวจสอบด้านการเงินการบัญชีของหน่วยงาน

4. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

การที่องค์กรจะประสบความสำเร็จเจริญก้าวหน้าตามวัตถุประสงค์ขององค์กรได้นั้น บุคลากรในองค์กรเป็นองค์ประกอบสำคัญในการที่จะนำมาซึ่งความสำเร็จของงาน ความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรจึงเป็นเรื่องที่ต้องพิจารณาเป็นกรณีพิเศษ ซึ่งการที่จะทำให้บุคลากรในองค์กรเกิดความพึงพอใจมากน้อยนั้น ขึ้นอยู่กับผู้บริหารและสิ่งจูงใจที่เป็นองค์ประกอบที่มีอยู่ในองค์กรนั้น ดังนั้น ถ้าองค์กรใดมีความเข้าใจในเรื่อง การบริหารบุคคลเป็นอย่างดี ประกอบกับมีปัจจัยที่เป็นสิ่งจูงใจให้เกิดความพอใจแล้ว องค์กรนั้นจะประสบความสำเร็จเจริญรุ่งเรือง

4.1 ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจในการทำงานเป็นความรู้สึกเฉพาะบุคคลที่มีต่อสถานภาพการทำงานที่มีต่อเพื่อนร่วมงานและสภาพแวดล้อมทกิดจากการได้รับการตอบสนองความต้องการทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ ซึ่งส่งผลทำให้เกิดความตั้งใจเพียรพยายามและทุ่มเทในการปฏิบัติงาน เพื่อให้งานมีและสิทธิภาพและประสิทธิผล จึงมีผู้ให้ความสนใจและกล่าวถึงความหมายของความพึงพอใจในการทำงานไว้หลายความหมาย และมีความหมายที่มีลักษณะคล้ายคลึงกัน ซึ่งผู้วิจัยจะได้นำมาเสนอดังต่อไปนี้

พรรณราย ทรัพยะประภา (2529 : 79) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการทำงานเป็นความรู้สึก เจตคติที่คนมีต่องานที่เขาทำอยู่ โดยแสดงออกมาเป็นอารมณ์ ความสนใจ ความชอบ ทำให้มีความรับผิดชอบและสนุกกับงาน ซึ่งเกิดจากเจตคติหลายๆ อย่างหลายๆ ประการที่คนมีต่องานที่เขาทำอยู่ ต่อองค์ประกอบอื่นๆ ที่มีความสสัมพันธ์กับงาน และแสดงพฤติกรรมออกมาเป็นความสนใจ ความเต็มใจ

พรรณราย ทรัพยะประภา (2529 : 81) ได้กล่าวถึง แนวคิดของ ไมเออร์ พอที่จะสรุปได้ดังต่อไปนี้คือ

1. อะไรเป็นสิ่งที่ทำให้พนักงานมีแรงจูงใจทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ คำตอบคือ งานที่มีความท้าทายที่ก่อให้เกิดความรู้สึกเกี่ยวกับความสำเร็จของงาน ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้าของงาน และการให้การยอมรับนับถือ สิ่งต่างๆ เหล่านี้ก่อให้เกิดความพึงพอใจ
2. อะไรที่ทำให้พนักงานไม่พึงพอใจ คำตอบคือ กฎระเบียบ ข้อบังคับในการทำงานสภาพแวดล้อมที่ไม่ดี ค่าจ้างที่ไม่เหมาะสมและสิทธิของความเป็นผู้อาวุโส
3. เมื่อไรพนักงานเกิดความไม่พึงพอใจ คำตอบคือ เมื่อเกิดความรู้สึกว่าความสำเร็จของงานถูกขจัดออกไป มีความผิดปกติต่อสภาพแวดล้อมของเขา

พอร์ตเตอร์และลอเลอร์ (อารี เพชรผุด 2528 : 59; อ้างอิงจาก Proter and Lawler. n.d.) กล่าวว่า การกระทำหรือผลของงานจะเป็นสิ่งที่ก่อให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในงาน แนวคิดของทั้งสองเริ่มจากความพยายาม และการทำงานก่อน เมื่อผลงานสำเร็จสิ่งตอบแทนก็ตามมา และหากผลที่ตอบแทนมีความยุติธรรม ความพึงพอใจจึงเกิดขึ้น

พิทชาร์ด (Pitchard. 1969) กล่าวว่า ความสำคัญของความยุติธรรมไม่ขึ้นอยู่กับการเปรียบเทียบผลที่ไม่ได้รับกับการตอบสนองกับผู้อื่นเท่านั้น แต่ยังรวมถึงผลงานที่เขาปฏิบัติด้วย หากผลตอบแทนไม่คุ้ม และเกิดความไม่ยุติธรรม สิ่งเหล่านี้เป็นเหตุแห่งความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน

เพอร์สัน. (Person. 1993 : 14) ได้ให้ความหมาย ความพึงพอใจของลูกค้าว่า คือ การที่สินค้า หรือบริการ สามารถเป็นไปตามความคาดหวังของลูกค้าเกิดความพึงพอใจ และเมื่อนั้น การซื้อ หรือ การใช้บริการที่เพิ่มมากขึ้น และบ่อยครั้งขึ้น โดยจะบอกไปยังบุคคลใกล้ชิดต่อไป

ล๊อค (McCormic and Hgen. 1980 : 383; Lock. 1976) ได้สรุปว่า ความพึงพอใจในการทำงาน หมายถึง สภาวะของอารมณ์ความรู้สึก และเจตคติของบุคคลที่มีต่องานที่เขาปฏิบัติงานอยู่โดยแสดงออกมาเป็นความสนใจ กระตือรือร้น เต็มใจและสนุกร่าเริง

ล๊อค (lLock 1969) ได้สรุปความหมายของความพึงพอใจไว้ 2 ประการ คือ

1. ความรู้สึกหรือทัศนคติอย่างเดียวนั้นไม่ใช่ตัวกำหนดความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน แต่จะมีสิ่งต่างๆ อีกมากมายที่มีผลต่อความพึงพอใจ
2. ความพึงพอใจของบุคคลเกิดจากความต่างกันระหว่างความคิดความคาดหวังของตนเองกับผลตอบสนองหรือรางวัลที่เขาได้รับ ฉะนั้น ระดับความพึงพอใจจึงขึ้นอยู่กับช่องว่างระหว่างความคาดหวังกับผลตอบสนองของบุคคล

ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ (2542:728) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง กระบวนการแสวงหาทางเลือกที่สามารถยอมรับได้มากกว่าที่จะเป็นทางเลือกที่เหมาะสม

ความพึงพอใจ (Satisfiers) ความไม่พอใจ (Dissatisfiers)

ตุลา มหาพสุธานนท์ (2547) จากภาพสมมุติเส้นความรู้สึกซึ่งเป็นเส้นตรงแนวตั้งระดับความพึงพอใจจะขึ้นอยู่กับการตอบสนองความต้องการขององค์การที่มีต่อพนักงาน โดยจุดสูงสุดคือความพึงพอใจของมนุษย์ (Satisfiers) ถึงขีดสุด จุดต่ำสุดคือความไม่พอใจ (Dissatisfiers) ในระดับต่ำสุด ส่วนเส้นปะตรงกลางเป็นเส้นความรู้สึกเฉยๆ ไม่ยินดียินร้าย จะพบว่าหากใช้ปัจจัยด้านสุขอนามัย (Hugien factors) จูงใจพนักงานจะได้เพียงรักษาระดับความรู้สึกของบุคคลให้รู้สึกเฉยๆ เท่านั้น ไม่สามารถทำให้พนักงานมีความพอใจถึงขีดสุดได้ แต่หากองค์การไม่ตอบสนองความต้องการด้านสุขอนามัยเลย บุคคลจะรู้สึกไม่พอใจถึงจุดต่ำสุด ใจขณะที่หากองค์การใช้ปัจจัยด้านจูงใจ (Motivator factors) จะทำให้พนักงานรู้สึกพึงพอใจและเมื่อได้รับการตอบสนองตรงตามความต้องการก้อาจพึงพอใจถึงขีดสุดได้ อย่างไรก็ตามหากไม่ได้รับการตอบสนองพนักงานก็จะรู้สึกเฉยๆ

4.2 ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

1. ทฤษฎีความต้องการของ Maslow ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2538) ได้กล่าวถึงทฤษฎีของ Maslow ไว้ว่า มนุษย์มีความต้องการพื้นฐานไม่แตกต่างกัน ถ้ามนุษย์มีความต้องกรครบถ้วยตามมาตรฐานทุกประการ จะทำให้มนุษย์มีความสุข มีความเป็นอยู่อย่างปลอดภัย ความต้องการเหล่านี้ประกอบด้วย 5 ลำดับขั้น

ขั้นที่ 1 ความต้องการทางร่างกาย (Physical needs) เป็นสิ่งจำเป็นแก่ชีวิตและมีมาแต่กำเนิดได้แก่ อาหาร ที่อยู่อาศัย เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค เป็นต้น

ขั้นที่ 2 ความต้องการทางด้านความปลอดภัยหรือความมั่นคง (Security or safety needs) หมายถึงความรู้สึกที่ต้องการความมั่นคงในชีวิตทั้งในปัจจุบันและอนาคต รวมทั้งความก้าวหน้าและความอบอุ่นในการทำงาน

ขั้นที่ 3 ความต้องการทางด้านสังคม (Social or Belongingness needs) หมายถึง ความต้องการที่จะให้สังคมหรือเพื่อนร่วมงานยอมรับตนเข้าเป็นสมาชิก หรือต้องการเข้าหมู่เข้าพวก และมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่างๆ

ขั้นที่ 4 ความต้องการได้รับการยกย่องในสังคม (Esteem or Egotistic needs) หมายถึงความต้องการอยากเด่นในสังคม รวมถึงความเชื่อมั่นในตนเอง ความสำเร็จ ความรู้ ความสามารถ การนับถือในตนเอง ความเป็นอิสระและเสรีภาพ การมีตำแหน่งสูงในองค์กร หรือการที่สามารถเข้าใกล้ชิดกับบุคคลสำคัญๆ เป็นต้น

ขั้นที่ 5 ความต้องการไดรับความสำเร็จตามความนึกคิด (Self-realization or Self actualization) เป็นลำดับความต้องการขั้นสูงสุดของมนุษย์ เป็นความต้องการพิเศษซึ่งคนที่มีคุณธรรมส่วนมากนึกอยากจะเป็นแต่ไม่สามารถเสาะหาได้ การที่บุคคลใดบรรจุถึงความต้องการในขั้นนี้ก็จะได้รับการยกย่องเป็นบุคคลพิเศษ

จากทฤษฎีของมาสโลว์ สามารถนำไปเป็นแนวทางเพื่อบ่งชี้ให้เห็นถึงความพึงพอใจในการทำงานของบุคคลขึ้นอยู่กับความต้องการระดับต้น จนถึงระดับสูงสุดซึ่งเป็นไปอย่างต่อเนื่องจากขั้นที่ 1 ถึงความต้องการขั้นที่ 5 ตามลำดับ อย่างไรก็ตามแนวคิดซึ่งเป็นแนวคิดของมาสโลว์นี้ยังไม่มีข้อมูลสนับสนุนมากนัก ทฤษฎีจึงยังมีจุดอ่อนอยู่บ้างเพราะบางครั้งอาจมีความต้องการที่ไม่เป็นไปตามลำดับขั้นของความสำคัญดังที่มาสโลว์เสนอไว้ และลำดับขั้นอาจจะมีความเหลื่อมล้ำกัน หรือเปลี่ยนแปลงไปตามสถานการณ์ อย่างไรก็ตาม แนวคิดตามทฤษฎีของมาสโลว์เป็นแนวคิดที่น่าสนใจในการอธิบายถึงความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจกับสิ่งแวดล้อม และเป็นประโยชน์ต่อการนำไปใช้จูงใจให้ทำงานมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้นได้

2. ทฤษฎีของเฮิร์ทเบิร์ก (Frederick Herzberg Theory.1959)

1. ความต้องการเงินทอง ความไม่เจ็บป่วย ค่าจ้างที่ดี และสวัสดิการ ฯลฯ ปัจจัยนี้เป็นเพียงปัจจัยบำรุงรักษา ความพึงพอใจให้พนักงานมีระดับความพึงพอใจอยู่เท่านั้น ฉะนั้นหากผู้บริหารต้องการบำรุงรักษาความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานก็ต้องตอบสนองสิ่งดังกล่าว

2. ความต้องการที่จะเจริญเติบโตก้าวหน้าทั้งทางสังคมและจิตใจ มนุษย์ต้องการความเป็นอิสระ ความก้าวหน้า ความยอมรับนับถือและความเข้าใจ สิ่งเหล่านี้เรียกว่าปัจจัยกระตุ้น (Motivator) เมื่อสิ่งดังกล่าวถูกตอบสนองก็ย่อมกระฟตุ้นสร้างเสริมจนเกิดความรู้สึกพึงพอใจในการทำงาน

3. ทฤษฎีของก๊อต ไมเออร์ (Scott Myers. 1964) จากการศึกษาของไมเออร์ สรุปได้ว่าการจูงใจจะมาจากความท้าทายของงาน เช่น ความสำเร็จของงาน ความก้าวหน้า ความรับผิดชอบ การยมรับนับถือ เป็นต้น สิ่งเหล่านี้เป็นปัจจัยนำไปสู่ความพึงพอใจในการทำงาน ส่วนปัจจัยบำรุงรักษาซึ่งหากได้รับการตอบสนองก็พอใจหรือเฉยๆ แต่หากไม่ได้รับการตอบสนองจะเป็นปัจจัยที่สร้างความไม่พอใจในการทำงาน

4. ทฤษฎีขอความพึงพอใจนำไปสูการทำงาน (Satisfacation Performance) เอลตัน มาโย (Elton Mayo) พบว่าความพึงพอใจของพนักงานนำไปสู่ประสิทธิภาพของการทำงาน ความไม่พึงพอใจในการทำงานของพนักงานหรือผู้ปฏิบัติงานเกิดจากการนิเทศงานที่คอยจับผิด สภาพแวดล้อมที่ไม่ดี ค่าจ้างที่ไม่เป็นธรรม นโยบายขององค์กรที่ไม่ทันสมัย เป็นต้น

5. ทฤษฎีของ คอร์แมน (ธนวินทร์ พัฒนครู. 2546 อ้างใน Korman. 1977) ได้จำแนกทฤษฎีความพึงพอใจเป็น 2 กลุ่ม คือ

1. ทฤษฎีการสนองความต้องการ (Need Fulfillment Theoy) กลุ่มนี้ถือว่าความพึงพอใจในการทำงานเกิดจากความต้องการส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์ต่อผลที่ได้รับจากงานกับการประสบความสำเร็จตามเป้าหมายส่วนบุคคล

2. ทฤษฎีการอ้างอิงกลุ่ม (Reference-Group Theory) ความพึงพอใจในการทำงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณลักษณะของงานตามความปรารถนาของกลุ่ม ซึ่งสมาชิกในกลุ่มใช้เป็นแนวทางในการประเมินผลงานของตน

มัมฟอร์ด (ธนวินทร์ พัฒนครู. 2546 อ้างใน Mumford.1972.) ได้จำแนกแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานจากผลการวิจัยออกเป็น 5 กลุ่ม คือ

1. กลุ่มความต้องการทางด้านจิตวิทยา (The Psychlological Need School) กลุ่มนี้ได้แก่ มาสโลว์ (Maslow) เฮอร์ซเบิร์ก (Herzberg) ลิเคิท (Likert) โดยมองความพึงพอใจในการทำงานเกิดจากความต้องการของบุคคลที่ต้องการความสำเร็จของงาน และความต้องการยองรับจากผู้อื่น

2. กลุ่มภาวะผู้นำ (Leadership School) มองความพึงพอใจในการทำงานจาอรูปแบบและการปฏิบัติของผู้นำที่มีต่อผู้ใต้บังคับบัญชากลุ่มนี้ได้แก่ เบลค (Blake) มูตัน (Mouton) ฟีดเลอร์ (Fieldler)

3. กลุ่มความพยายามต่อรางวัล (Effort-Reward Bargain Scholl) เป็นกลุ่มที่มองความพึงพอใจในการทำงาน จากรายได้ เงินเดือนและผลตอบแทนอื่นกลุ่มนี้ได้แก่ กลุ่มบริหารธุรกิจของมหาวิทยาลัยแมนแซสเตอร์

4. กลุ่มอุดมการณ์การจัดการ (Management Ideoly Scholl) มองความพึงพอใจงานจากพฤติกรรมการบริหารขององค์การได้แก่ โครซิแอร์ และโกลเนอร์ (Crozier and gouldner)

5. กลุ่มนี้เนื้อหาของงานและการออกแบบงาน (Work Content and Job Design) ความพึงพอใจงานเกิดจากเนื้อหาของตัวงาน กลุ่มแนวคิดนี้มาจากสถาบันทาวิสตอคของมหาวิทยาลัยลอนดอน มัมฟอร์ด ได้ให้แนวคิดว่าการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานควรจะนำแนวคิดต่างๆ รวมเข้าด้วยกัน

7. ทฤษฎี 2 ปัจจัย (Two – factor theory) (ตุลา มหาพสุธานนท์.2547)

ในปี ค.ศ.1959 เฮอร์ซเบิร์ก (Herzberg) และคณะได้ตีพิมพ์บทวิจารณ์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอในในการทำงานที่สำคัญสรุปว่ามีความสัมพันธ์ระหว่าความพึงพอใจในการทำงานกับผลการปฏิบัติงาน กล่าวคือหากคนงานได้รับการตอบสนองความต้องการย่อมก่อให้เกิดความพึงพอใจ โดยนำมาซึ่งความขยันขันแข็งและเสียสละอุทิศตนเพื่อการทำงาน ผลการปฏิบัติงานที่สูงทำให้ผลผลิตขององค์การเพิ่มขึ้นด้วย ต่อมาเขาได้ทำการศึกษากลุ่มตัวอย่างที่เป็นนักบัญชีและวิศวกรรมมกว่า 200 คน โดยการสัมภาษณ์ว่ามีปัจจัยใดบ้างในการทำงานที่ทำให้พวกเขาพอใจหรือมีความสุขและมีปัจจัยใดบ้างที่ทำให้เขาไม่พอใจหรือไม่มีความสุข พบว่าตัวแปรที่ทำให้บุคคลในองค์การเกิดความรู้สึกที่ดี (Good feelings) ได้แก่ ความสำเร็จของงาน ความรับผิดชอบ

ความก้าวหน้าในตำแหน่ง การได้รับการยอมรับนับถือ และกิจกรรมระหว่างการทำงาน ส่วนตัวแปรที่ทำให้บุคคลในองค์การเกิดความรู้สึกไม่ดี (Bad feelings) ได้แก่ สภาพการทำงาน การบังคับบัญชา เงินเดือน ความมั่นคงในงาน เขาจึงได้สรุปเป็นทฤษฎี 2 ปัจจัย ซึ่งกล่าวถึงมนุษย์ทุกคนมีความต้องการ 2 ด้าน คือ ความต้องการทางด้านสุขอนามัย (Hygiene needs) หรือปัจจัยภายนอก (Extrinsic factors) และความต้องการด้านการจูงใจ (Motivator needs) หรือปัจจัยภายใน (Intrinsic factors) (Dipboyและคณะ,1994 : 148) ซึ่งทฤษฎีของเฮอร์ซเบิร์กซถูกจัดอยู่ในกลุ่มทฤษฎีจูงในแบบเนื้อหา (Content theories) ด้วยเช่นกัน

ตามทฤษฎีของเฮอร์ซเบิร์ก หากความต้องการด้านสุขอนามัย (Hygiene factors) ได้รับการตอบสนองอย่างไม่เต็มที่มนุษย์จะเกิดความไม่พอใจ บางครั้งถึงขั้นนัดหยุดงานประท้วงหรือเผาโรงงานก็เคยมี แต่ถึงแม้ว่าจะได้รับการตอบสนองอย่างเต็มที่มนุษย์ก็ยังพึงพใจไม่ถึงที่สุดอยู่ดี กลับจะรู้สึกเฉยๆ ให้มากก็ดี ไม่ให้เลยก็เกิดเรื่อง ฉะนั้นการตอบสนองความต้องการด้านสุขอนามัยของมนุษย์จะเป็นเงื่อนไขหนึ่งในการลดความไม่พึงพอใจในการทำงานลงเท่านั้น แต่ไม่สามารถจะทำให้มนุษย์พอใจได้ ในขณะเดียวกันหากความต้องการด้านการจูงใน (Motivator factors) ได้รับการตอบสนองอย่างเต็มที่มนุษย์จะรู้สึกพึงพอใจพร้อมปฏิบัติงานด้วยความรักในหน้าที่ อุทิศตนเองอย่างหนัก รวมทั้งเสียสละทุ่มเททั้งแรงกายและแรงใจให้กับองค์การอย่างไม่รู้จักเหน็ดเหนื่อย แต่หากไม่ได้รับการตอบสนองมนุษย์ก็จะรู้สึกเฉยๆ ไม่ยินดียินร้ายอาจทำงานเพียงเพื่อให้งานเสร็จไปวันหนึ่งๆ เท่านั้น ไม่สนใจที่จะอุทิศตนเองแต่อย่างใด

ทฤษฎี 2 ปัจจัย (Two – factor theory) มีรายละเอียดของปัจจัยต่างๆ จำแนกออกได้ดังต่อไปนี้

1. ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน (Satisfiers) เรียกอีกอย่างว่าปัจจัยจูงใจ (Motivator factors) หรือปัจจัยภายใน (Intrinsic factors) ประกอบด้วยองค์ประกอบ 6 ด้านด้วยกัน คือการประสบความสำเร็จในหน้าที่การงาน (Achievement), การได้รับการยอมรับ (Recognition), ลักษณะของงาน (Work-itself), ความรับผิดชอบ (Responsibility), ความก้าวหน้า (Advancement) และการมีโอกาสเจริญเติบโต (Possibility growth)

2. ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจ (Dissatisfies) เรียกอีกอย่างว่าปัจจัยสุขอนามัย (Hygiene factors) หรือปัจจัยภายนอก (Extrinsic factors) ประกอบด้วยองค์ประกอบที่สำคัญอยู่ 8 องค์ประกอบ (พัฒนพงศ์, 2537: 23 - 24) คือนโยบายลารบริหารงานขององค์การ (Company policy and administration) การควบคุมบังตับบัญชา (Technical supervision) เงื่อนไขการทำงาน (Working conditions). ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (Interpersonal relations). เงินเดือน (Salary). สถานภาพ (Status). ความมั่นคงในการทำงาน (Job security). และปัจจัยต่างๆ ในชีวิตส่วนตัว (Factors in personal life)

โดยสรุปความต้องการภายในหากได้รับการตอบสนองมนษย์ย่อมพึงพอใจและพร้อมี่จะขยันขันแข็ง อุทิศตนเองให้กับงานอย่างไม่รู้จักเหน็ดเหนื่อย ผู้บริหารในองค์การที่ชาญฉลาดจึงควรหยิบฉวยเอาปัจจัยภายในมาเป็นเครื่องมือในการจูใจให้คนงานปฏิบัติงานด้วยความเต็มจ โดยในขณะเดียวกันก็ต้องตอบสนองความต้องการภายนอกอันเป็นพื้นฐานด้านสุขอนามัยที่มนุษย์ทุกคนต้องการเพื่อยังชีพให้อยู่ในระดับที่พอเหมาะแก่ระดับความต้องการของแต่ละบุคคล.

8. ทฤษฎีการจูงใจ (Motivation theories) (ร็อบบินส์, สตีเฟ็นส์ พี. 2546)

ทฤษฎีแรงจูงในแบบกระบวนการเป็นกลุ่มทฤษฎีที่ให้ความสนใจในเรื่องกระบวนการจูงในที่มีผลต่อการนำไประยุกต์ใช้ในการทำงาน รอบบินส์ (Robbins 1933a: 206-235) กลับมีแนวคิดอีกแบบหนึ่ง โดยเขาได้ชี้ให้เห็นถึงพัฒนาการของทฤษฎีแรงจูงในในแง่ยุคสมัย แบ่งออกเป็น 2 ยุคด้วยกัน คือกลุ่มทฤษฎีแรงจูงใจในยุคแรก (Early theories of motivation) และกลุ่มทฤษฎีแรงจูงในร่วมสมัย (Contemporary theories of motivation) ในปัจจุบัน กลุ่มทฤษฎีแรงจูงใจยุคแรกประกอบด้วยทฤษฎี Hierarchy of meads theory, Theory X and theory Y และ Motivation-Hygiene theory ส่วนทฤษฎีแรงจูงใจร่วมสมัยประกอบด้วยทฤษฎี ERG theory, McClelland's theory of needs, Cognitive evaluation theory, Task characteristics theory, Goal-Setting theory, Expectancy theory, Reinforcement theory และ Equity theory.

4.3 องค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน

กันตยา เพิ่มผล (2541) กล่าวว่า งานที่ไม่ใช่ตัวแปรอย่างเดียวที่ทำให้คนพอใจ ยังมีตัวแปรอื่นมากมายที่เกี่ยวข้องกับการทำงานรวมทั้งความรับผิดชอบ ความสัมพันธ์ สิ่งตอบแทน ตลอดจนการให้รางวัลในการที่จะทำความเข้าใจเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน ทัศนคติที่มีต่องาน เราอาจต้องวิเคราะห์องค์ประกอบสำคัญขั้นต้นในการทำงานเสียก่อนดังนี้

1. **งาน (Work)** งานเป็นองค์ประกอบอันแรกที่ทำให้คนพอใจ หมายถึงว่า คนนั้นชอบงานนั้นหรือเปล่า ถ้าชอบและมีความสนใจอยู่ด้วยก็จะมีความพอใจหรือไม่พอใจในงานสูงเป็นทุนอยู่แล้วนอกจากนี้ลักษณะงานก็มีหลายอย่างที่ท้าทาย ถ้าเกิดความสนใจ ทำให้มีโอกาสที่จะเรียนรู้สิ่งใหม่ นอกจากนี้งานก็จะต้องมีระดับความยากง่ายเหมาะสมกับคนทำด้วย ไม่ยากเกินไปหรือง่ายเกินไป จำนวนงานหรือปริมาณก็จะพอดีกับความสามารถและเวลาของบุคคลไม่ไปให้ทำในเวลาจำกัดมากงานนั้น ส่งเสริมให้ผู้ทำมีโอกาสประสบความสำเร็จผู้ทำงานสามารถควบคุมกระบวนการและสถิติการทำงานของนเองได้และพัฒนาได้

2. **ค่าจ้าง (Pay)** ค่าจ้างแรงงานเป็นองค์ประกอบอีกประการหนึ่ง เพราะค่าจ้างอาจเป็นเงินหรือเป็นอย่างหนึ่งที่ถูกจ้าง จะสามารถนำไปใช้เป็นเครื่องมือในการบำบัดความต้องการของตนได้ อัตราค่าจ้างแรงงานที่เหมาะสมก็จะทำให้ผู้ทำงานพึงพอใจ นอกจานี้การจ้างค่าแรงงานต้องยุติธรรม และเท่าเทียมกันในบรรดาคนงาน หรือลูกจ้างประเภทเดียวกันที่มีคุณสมบัติอย่างเดียววิธีจ่ายค่าแรงก็เป็นอีกอย่างหนึ่งทมี่มีส่วนทำให้ลูกจ้าง หรือคนทำงานพอใจหรือไม่พอใจ เช่น การจ่ายเงินรายเดือน จ่ายรายปักษ์ รายวัน หรือจ่ายเหมาเป็นรายๆ หรือจ่ายจากจำนวนผลิตเป็นต้น

3. **โอกาสที่จะได้รับการเลื่อนขั้นหรือตำแหน่ง (Promotion)** องค์ประกอบอีกประการก็คือโอกาสที่ลูกจ้างหรือผู้ทำงานจะได้รับการพิจารณาเลื่อนขั้น หรือเลื่อนตำแหน่งขึ้นไปเพราะในการทำงานทุกคนก็จะตั้งความคาดหวังว่า จะต้องได้รับพิจารณาจากผู้บังคับบัญชาหรือผู้บริหารระดับสูง เพื่อให้เลื่อนตำแหน่งสูงขึ้นไปได้ และการพิจารณาเลื่อนตำแหน่งนั้นจะต้องมีเกณฑ์การพิจารณาที่ยุติธรรม และเป็นเกณฑ์ที่ทุกคนยอมรับได้

4. **การยอมรับ (Recognition)** การยอมรับจากผู้บังคับบัญชา หรือผู้บรหารและเพื่อนร่วมงานก็เป็นองค์ประกอบสำคัญอีกประการหนึ่งที่ทำให้ทุกคนยอมรับได้ ความพึงพอใจ เช่น เมื่อบุคคลทำอะไรที่ประสบความสำเร็จ ผู้บริการควรให้การสนับสนุนแก่บุคคลที่ไแสดงความสามารถและทำงานสำเร็จลงด้วยดี

5. **ผลประโยชน์** (Benefit) ผลประโยชน์หรือสิ่งตอบแทนที่ยุคคลได้รับจากการทำงานหรือคาดหวังว่าจะได้รับ เป็นส่วนที่ทำให้ความพึงพอใจในการทำงาน การได้บำเน็จบำนาญค่ารักษาพยาบาล การหยุดพักผ่อนประจำปี โบนัสประจำปีเป็นต้น

6. **สภาพการทำงาน** (Working conditions) สภาพการทำงานรวมไปถึงสภาพแวดล้อมโดยเฉพาะทางกายภาพ (Physical Environment) ซึ่งรวมถึงอุณหภูมิการถ่ายเทอากาศ หรือโรงงานเป็นต้น นอกจากนี้แล้วระยะเวลาทำงาน การหยุดพักในระหว่างทำงาน ก็เป็นองค์ประกอบของสภาพการทำงานอย่างหนึ่ง

7. **หัวหน้าหรือผู้บังคับบัญชา** (Leader) หัวหน้าหรือผู้บังคับบัญชา ก็เป็นองค์ประกอบอีกอย่างหนึ่งที่ทำให้บุคคลที่ทำงานมีความพึงพอใจในการทำงานหรือไม่ หัวหน้าแบบต่างๆ มีอิทธิพลต่อผู้อยู่ใต้บังคับบัญชาไม่เหมือนกัน หัวหน้ามีทักษะในการบริหารมากน้อยแค่ไหนรู้หลักมนุษย์สัมพันธ์เพียงไร และเมื่อมีปัญหาในการทำงาน หัวหน้ามีความสามารถที่จะให้คำแนะนำมากน้อยเพียงไร

8. **เพื่อนร่วมงาน** (Co-workers) เพื่อนร่วมงานเป็นองค์ประกอบอีกประการหนึ่งที่จะส่งเสริมหรือหยุดยั้งความพึงพอใจของบุคคลที่มีต่อการทำงาน ถ้าหากบุคคลใดมีเพื่อนร่วมงานสูงพร้อมที่จะให้ความช่วยเหลือคนอื่น และมีความเป็นมิตร บุคคลก็อาจมีความพึงพอใจในสภาพการทำงานมากกว่าคนอื่นๆ ในทางตรงข้ามหากมีเพื่อนร่วมงานที่ด้วยความสามารถพึ่งพาอาศัยอะไรไม่ได้และไม่เป็นมิตร ก็อาจจะเป็นสาเหตุที่ทำให้บุคคลนั้นไม่มีความสุขในการทำงานไปได้

9. **องค์การการจัดการหรือการบริหาร** (Organization and Management) นโยบายและการจัดการหรือการบริหารภายในองค์การ เป็นอค์ประกอบที่สำคัญอย่างหนึ่งหารที่องค์การวางนโยบายที่แน่นนอนเกี่ยวกับการจ่ายค่าแรงงาน สวัสดิการลูกจ้าง หรือเกณฑ์ในกรพิจารณาความดีความชอบก็เป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้ลูกจ้าง หรือผู้ที่ทำงานนำมาคิดตัดสินใจและทำให้เกิดความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจในการทำงานได้

จากความหมายของความพึงพอใจในการทำงานที่กล่าวมา สรุปได้ว่า ความพึงพอใจในการทำงานเป็นอารมณ์ความรู้สึกที่ดีของแต่ละบุคคลที่มีต่องานที่กำลังปฏิบัติอยู่ ซึ่งทำงานด้วยความเต็มใจและพอใจที่จะทำงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร โดยความพึงพอใจเป็นผลมาจากค่าของงานและปัจจัยแวดล้อมของงานนั้นๆ ตลอดจนเป็นความรู้สึกของบุคคลที่ปฏิบัติงานแล้วได้รับการตอบสนองทั้งทางด้านวัตถุและทางด้านจิตใจที่สอดคล้องกับความต้องการของเขา

5. ประวัติความเป็นมาของบริษัทโดลไทยแลนด์จำกัด

บริษัท โดลฟู้ดคัมปานี ก่อตั้งขึ้นที่รัฐฮาวายเมื่อปี พ.ศ. 2494 และได้สร้างชื่อเสียงขึ้นมาด้วยพันธสัญญาที่ว่า “คุณภาพ…คุณภาพ และคุณภาพ” ซึ่ง นายเจมส์ ดรัมมอนด์ โดล เป็นผู้กำหนดไว้ให้เป็นหลักการในการดำเนินกิจการของบริษัทฯ เจมส์ โดล มาลงทุนในฮาวายด้วยเงินลงทุนเริ่มแรกเพียง 1,000 ดอลลาร์สหรัฐฯ พร้อมด้วยปริญญาด้านธุรกิจและการเกษตรร่วมกับความมีใจรักในการเพาะปลูก จากปัจจัยเหล่านี้เขาได้เริ่มก่อตั้งบริษัทฮาวายเอี้ยน พายแอ๊ปเปิ้ล และประสบความสำเร็จในการปลูกสับปะรด ผลิตสับปะรดบรรจุกระป๋องและได้พัฒนาการผลิตสับปะรดจนทำให้ธุรกิจรูปแบบนี้เป็นอุตสาหกรรมอันดับสองของฮาวายในเวลาต่อมา นอกจากนี้ยังทำให้สับปะรดเป็นผลไม้ขายดีของทุกร้านค้าในอเมริกา

เจมส์ โดล ทำให้ “ ฮาวายเอี้ยน ” เป็นที่รู้จักเหมือนอีกชื่อหนึ่งของสับปะรดรวมทั้งเป็นสัญลักษณ์ของความมีน้ำใจไมตรีและมักปรากฏให้เห็นเป็นลวดลายบนเครื่องเรือนเสมอ หลังจากที่โดลแนะนำสูตรอาหารที่มีสับปะรดเป็นส่วนประกอบในนิตยสารสตรี ความต้องการด้านสับปะรดของชาวอเมริกันมีเพิ่มมากขึ้นเป็นลำดับ ต่อมาบริษัทฯ ได้เข้ารวมกิจการกับบริษัท แคสเซิล แอนด์ คุก (ซึ่งปัจจุบันแยกออกจากกันเป็นบริษัทเกี่ยวกับธุรกิจอสังหาริมทรัพย์และรีสอร์ท) เพื่อจะผลักดันกล้วย และรวมทั้งผักผลไม้เกือบทุกชนิดเข้าสู่ตลาดโลก “โดล” จึงเป็นเครื่องหมายการค้าที่สามารถสร้างคุณภาพและคุณค่าให้กับผักผลไม้ทุกชนิดที่บริษัทฯ นำเสนอสู่ตลาดการค้า

สำหรับบริษัทโดลไทยแลนด์ เริ่มก่อตั้งโรงงานผลิตสับปะรดกระป๋องขึ้นครั้งแรกในประเทศไทย ภายใต้ชื่อไอแลนด์แคนนิ่ง เมื่อปี 2515 ที่จังหวัดราชบุรี เป็นผลจากการรวมกิจการของโดลและนักธุรกิจชาวไทยในระยะแรกๆเพื่อที่จะผลิตและส่งออกสับปะรดกระป๋อง และได้เปลี่ยนชื่อเป็นบริษัท โดลไทยแลนด์ จำกัด เมื่อปี 2516 หลังจากนั้นย้ายโรงงานมาตั้งฐานอยู่ที่ ต.หนองพลับ อ.หัวหิน จ.ประจวบคีรีขันธ์ ซึ่งนับเป็นการเริ่มต้นของบริษัทโดลไทยแลนด์จำกัด หรือที่เรียกกันทั่วไปว่า โดลไทย สาเหตุการย้ายโรงงานมาที่ อ.หัวหิน เพราะว่าได้เริ่มการปลูกผลสับปะรดเพื่อส่งไปป้อนโรงงานยังจังหวัดราชบุรีนั้นมีปัญหาด้านการขนส่ง ซึ่งทำให้สับปะรดไม่ได้คุณภาพตามที่ต้องการ เพื่อเป็นการแก้ปัญหาดังกล่าวประกอบทั้งภาวะอื่นๆ จึงมีการสร้างโรงงานขึ้นให้ใกล้กับแหล่งวัตถุดิบ เพื่อให้ได้สินค้าที่ได้คุณภาพดีขึ้น ผลิตภัณฑ์เริ่มแรกส่วนใหญ่จะได้แก่ สับปะรดและน้ำสับปะรดบรรจุกระป๋อง ซึ่งวัตถุดิบในการผลิตของบริษัทส่วนหนึ่งจะมาจากไร่ที่ปลูกและอีกส่วนหนึ่งรับซื้อจากชาวไร่ทั่วๆไป และเพื่อรองรับผลไม้ที่มีมากตามฤดูกาล จึงได้มีการผลิตผลิตภัณฑ์อื่นๆ ขึ้นได้แก่ น้ำสับปะรดเข้มข้น ผลไม้รวม น้ำผลไม้รวม มะม่วง วุ้นมะพร้าว ว่านหางจระเข้บรรจุกระป๋อง อีกด้วย จากการพัฒนาที่ไม่เคยหยุดยั้ง และความต้องการทางการตลาดที่เพิ่มมากขึ้น ส่งผลให้บริษัทต้องขยายกิจการโรงงานไปตั้งฐานการผลิตขึ้นอีกแห่งที่ อ.ท่าแซะ จ.ชุมพร ในปี พ.ศ. 2535 ผลดีที่ตามมาคือสามารถผลิตผลไม้ได้หลากหลายชนิดตามสภาพทางภูมิศาสตร์ที่เอื้ออำนวยของภาคใต้ เมื่อรวมกับกำลังการผลิตจากโรงงานใน จ.ประจวบคีรีขันธ์ นับว่าโดลไทยผลิตสินค่าได้มากตามความต้องการของตลาดทั้งทวีปอเมริกาเหนือ ยุโรป และเอเชีย

ตลอดระยะเวลาที่ผ่านมา โดลไทยได้รับรางวัลระดับโลกรับรองมาตรฐานผลิตภัณฑ์ และความใส่ใจความปลอดภัยของผู้บริโภคมากมาย อาทิ Food Safety / Hygiene Award จาก AIB International นอกจากนี้ยังได้รับใบรับรองมาตรฐานต่างๆ มากมาย อาทิ ระบบคุณภาพ ISO 9001, ระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO14001 และระบบการวิเคราะห์อันตรายและจุดวิกฤตที่ต้องควบคุมในการผลิตอาหาร HACCP ตลอดจนได้รับอนุญาตให้ใช้เครื่องหมายฮาลาลจากสำนักงานคณะกรรมการกลางอิสลามแห่งประเทศไทย การได้รับการรับรองระบบ HACCP เป็นเครื่องพิสูจน์ถึงความปลอดภัยของอาหาร บริษัทโดลไทยแลนด์ จำกัด ที่จังหวัดชุมพร ได้รับการรับรองระบบ HACCP จาก SGS International Certification Services ประจำประเทศไทย เมื่อวันที่ 14 พฤศจิกายน 2543 สำหรับกระบวนการผลิตผลิตภัณฑ์อาหารกระป๋องและน้ำผลไม้เข้มข้น นับเป็นโรงงานแรกของโดลทั่วโลก ที่ได้รับการรับรองระบบ HACCP ซึ่งเป็นระบบการจัดการด้านความปลอดภัยของอาหาร เพื่อให้ผู้บริโภคแน่ในว่าจะปลอดภัยจากอันตรายทั้งหลาย ที่อาจก่อให้เกิดความเจ็บป่วย ระบบนี้เป็นเครื่องมือที่มีประสิทธิภาพที่สุดในขณะนี้ในการที่จะวิเคราะห์อันตรายที่อาจเกิดขึ้นได้และสร้างระบบควบคุมอันตรายดังกล่าวในทุกๆขั้นตอนของกระบวนการผลิตแทนที่จะพึ่งพาการทดสอบผลิตภัณฑ์ที่ผลิตเสร็จเรียบร้อยแล้วเพียงอย่าง

เดียว โดลไทยได้เริ่มนำระบบการผลิตที่ดี (GMP : Good Manufacturing Practice) มาใช้และผ่านการตรวจประเมินผลในปี พ.ศ. 2529 ก่อนระบบนี้จะถูกนำมาประยุกต์ใช้ในอุตสาหกรรมอื่นๆ

ในปี พ. ศ. 2538 ได้มีการนำเวอร์ชันแรกของ HACCP คือ ระบบ Pillsbury system มาประยุกต์ใช้ที่โรงงานชุมพรตามแนวทางของคณะกรรมการ Codex Alimentarius Commission และ Campden Food and Drink Research Association และตั้งแต่เดือนมีนาคมถึงเมษายน 2542 ได้จัดเตรียมการระบบเพื่อให้เป็นไปตามข้อกำหนดของคณะกรรมการ และในเดือนธันวาคมปีเดียวกันนั้นเอง โรงงานชุมพรก็ได้รับการรับรอง Higher Level Certificate of Inspection จาก European Food Safety Inspection Service (EFSIS) จากนั้นก็ได้รับการรับรองอย่างเป็นทางการจาก SGS ประเทศไทยเมื่อวันที่ 14 พฤศจิกายน พ.ศ. 2543 ทุกวันนี้โดลจึงเป็นที่รู้จักกันดีทั่วโลกทั้งใน อเมริกา เอเชียและยุโรป ด้วยความเป็นผลิตภัณฑ์ที่มอบแต่คุณภาพสูงสุดแก่ผู้บริโภค บริษัทโดลไทยแลนด์ จำกัด ยังคงตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างเต็มความภาคภูมิใจและมิได้หยุดยั้งเพียงเท่านี้ โดลยังได้ดำเนินงานภายใต้ปรัชญาที่ นายจิม โดล ผู้ก่อตั้งบริษัทโดลฟู้ด จำกัด ที่เคยกล่าวไว้เมื่อศตวรรษก่อนว่า " เราสร้างบริษัทนี้บนรากฐานของ คุณภาพ คุณภาพ คุณภาพ " เสมอมา.

ที่ตั้งสำนักงานและโรงงานอุตสาหกรรมการผลิตในประเทศไทย

1. สำนักงานกรุงเทพ : 127/11 อาคารปัญจธานีทาวเวอร์ ชั้น 10 ถนนนนทรี แขวงช่องนนทรี เขตยานนาวา กรุงเทพมหานคร. 10120. โทรศัพท์ (02) 6810222 โทรสาร (02) 6810221

2. โรงงานหัวหิน : 180 หมู่ 4, ถนน หัวหิน-หนองพลับ ต. หนองพลับ อ.หัวหิน จ.ประจวบคีรีขันธ์. 77110. โทรศัพท์ (02) 6810200, (032) 571177. โทรสาร (02) 6810216-7

3. โรงงานชุมพร : 75 หมู่ 10 ถนนเพชรเกษม ต. ท่าแซะ อ. ท่าแซะ จ. ชุมพร. 86140 โทรศัพท์ (02) 6810211, (077) 599176-8, 587164-5. โทรสาร (02) 6810210

6. เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

กาญจนา เหมะธร (2542 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง พฤติกรรมการทำงานของพนักงานสายการผลิต บริษัท สหโมเสคอุตสาหกรรม จำกัด (มหาชน) พบว่า พฤติกรรมการทำงานของพนักงานสายการผลิตที่มีผลิตที่มีตัวแปรด้านบุคคล ด้านจิตลักษณะ และด้านงานต่างกัน คือ ด้านบุคคลพบว่า พนักงานสายการผลิตที่มีเพศ อายุ ประสบการณ์การทำงาน และวุฒิการศึกษาต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานจากการประเมินตนเองแตกต่างกัน และพนักงานสายการผลิตที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานจากการประเมินของผู้บังคับบัญชาแตกต่างกัน ส่วนด้านจิตลักษณะ พบว่าพนักงานสายการผลิตที่มีระดับแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ในการทำงาน ทัศนคติต่องาน ความผูกพันต่อองค์การ และการรับรู้ความสามารถของตนในการปฏิบัติงานต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานจากการประเมินตนเองแตกต่างกัน แต่มีพฤติกรรมการทำงานจากการประเมินของผู้บังคับบัญชาไม่แตกต่างกัน และด้านงานพบว่าพนักงานสายการผลิตที่มีการสลับช่วงเวลาการทำงานต่างกัน และมีระดับการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานจากการประเมินตนเอง และมีพฤติกรรมการทำงานจากการประเมินของผู้บังคับบัญชาแตกต่างกัน

จินดารัตน์ ศักดิ์สุภา (2544 : **บทคัดย่อ**) ความพึงพอใจของผู้โดยสารต่อการปฏิบัติงานบริการของพนักงานต้นขอนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ผลการวิจัยพบว่า ผู้โดยสารส่วนใหญ่พิจารณาในภาพรวมแล้วมีความพึงพอใจในระดับมาก และมากที่สุด มีบางประเด็นที่มีความพึงพอใจในระดับน้อย และน้อยที่สุด ในงานบริการด้านต่างๆ เรียงลำดับคือ ด้านบุคลิกภาพของพนักงาน ได้แก่ พนักงานไม่แสดงท่าทีทำให้ไม่กล้ารบกวน ด้านความสะอาดเรียบร้อยในห้องโดยสาร และการบริการอื่นๆ ได้แก่ การบริการเป็นไปอย่างทั่วถึง และเป็นธรรม ด้านความรู้ในงานอาชีพ และการผ่านการอบรมของพนักงานได้แก่ พนักงานผ่านการอบรมด้านคุณธรรม จริยธรรมมีใจบริการ ด้านการสื่อสารระหว่างพนักงานกับผู้โดยสาร ได้แก่ การประกาศของพนักงานชัดเจน ถูกต้อง ด้านการต้อนรับก่อนเครื่องขึ้นได้แก่ การบริการสิ่งของเครื่องใช้เหมาะสมตามโอกาส ด้านการบริการอาหาร และเครื่องดื่ม ได้แก่ พนักงานสร้างบรรยากาศที่ดีในขณะบริการอาหาร และด้านการปฏิบัติงานด้านความปลอดภัยของพนักงาน ได้แก่ พนักงานตรวจความปลอดภัยก่อนเครื่องบินขึ้นลง ฝ่ายฝึกอบรมควรนำข้อค้นพบนี้ไปพัฒนา และเพิ่มเติมในเนื้อหาหลักสูตรการฝึกอบรม รวมทั้งพนักงานต้อนรับควรปรับเปลี่ยนพฤติกรรมบางอย่าง เพื่อให้บริการต่างๆ จักได้มีประสิทธิภาพ

ปัณฑ์ชนิด โรจน์อมรสวัสดิ์ (2539 : **บทคัดย่อ อ้างใน จักรพันธ์ ทรัพย์เจริญกุล**, 2545) ศึกษาเรื่องความรู้ความเข้าใจของนักการตลาดที่มีต่อการประชาสัมพันธ์ พบว่า

1. ด้านข้อมูลทั่วไปของนักการตลาดพบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมีอายุระหว่าง 26-30 ปี ทำงานในตำแหน่งระดับเจ้าหน้าที่มากที่สุด รองลงมาได้แก่ระดับผู้จัดการส่วนใหญ่จบการศึกษาปริญญาตรี โดยมีจำนวนผู้จบสาขาการตลาดและบริหารธุรกิจมากที่สุด ตามลำดับ ประสบการณ์การทำงานด้านการตลาดถึงปัจจุบันของนักการตลาด ส่วนใหญ่อยู่ในช่วง 1-3 ปี รองลงมาได้แก่ 4-6 ปี หรือเฉลี่ยแล้วอยู่ประมาณ 5 ปี ส่วนประสบการณ์การทำงาน ด้านประชาสัมพันธ์นั้นนักการตลาดส่วนใหญ่ไม่เคยมีประสบการณ์การทำงานโยตรง หรือทำงานเกี่ยวกับด้านการประชาสัมพันธ์มาก่อนเลย

2. ด้านลักษณะการดำเนินงานประชาสัมพันธ์ในองค์กร พบว่า บริษัทที่ผู้ตอบแทนสอบถามสังกัดอยู่ส่วนใหญ่มีการดำเนินกิจกรรมประชาสัมพันธ์ โดยใช้หน่วยงานประชาสัมพันธ์ของบริษัทอย่างเดียว และหน่วยงานประชาสัมพันธ์ของบริษัทส่วนใหญ่รายงานตรงต่อฝ่ายการตลาด

3. ด้านความรู้ความเข้าใจในการประชาสัมพันธ์ และแหล่งความรู้ด้านประชาสัมพันธ์ พบว่า นักการตลาดส่วนใหญ่มีความรู้ความเข้าใจในระดับปานกลาง และนักการตลาดส่วนใหญ่มีโอกาสได้รับรู้ด้านการประชาสัมพันธ์จากประสบการณ์การทำงานของตนมากที่สุด ส่วนแหล่งความรู้ที่นักการตลาดมีโอกาส ได้รับความรู้ด้านการประชาสัมพันธ์น้อยที่สุด ได้แก่ การฝึกอบรมด้านการประชาสัมพันธ์

4. ด้านทัศนคติที่มีต่อการประชาสัมพันธ์ พบว่า นักการตลาดส่วนใหญ่มีทัศนคติต่อการประชาสัมพันธ์ในระดับดี โดยมีข้อความที่ผู้ตอบแบบสนองถามเป็นด้วยมากที่สุด ได้แก่ ข้อความที่ว่า “การประชาสัมพันธ์เป็นปัจจัยหนึ่งที่สร้างความสำเร็จในองค์กร” รองลงมาได้แก่ “ในปัจจุบันงานประชาสัมพันธ์เป็นที่ยอมรับกันมากขึ้นและทวีความสำคัญมากขึ้นในแวดวงธุรกิจและงบประมาณของฝ่ายประชาสัมพันธ์

5. ด้านกิจกรรมประชาสัมพันธ์ที่มีประสิทธิภาพในการตลาด พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าการจัดหรือการให้การสนับสนุนกิจกรรมเพื่อสังคมและการจัดงาน แถลงข่าว มีประสิทธิภาพในด้านการตลาดใน

ระดับมากจากวิจัยดังกล่าวพบว่า ความรู้ความเข้าใจมีผลต่อการประชาสัมพันธ์สำหรับนักการตลาดให้ประสบความสำเร็จ

พรพิมล โกพุฒห้อย (2544 : **บทคัดย่อ**) ศึกษาเรื่องความรู้ ทัศนคติ และแนวทางในการพัฒนาของบุคลากรต่อแนวความคิดการบริหารคุณภาพในการพัฒนาคุณภาพบริการทางการแพทย์ของโรงพยาบาล ในเขต 4 พบว่า บุคลากรส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุอยู่ในช่วง 31-40 ปี มีตำแหน่งวิชาชีพต่างๆ ในโรงพยาบาลมีความรู้เกี่ยวกับแนวคิดการบริหารคุณภาพในระดับสูง มีทัศนคติต่อการบริหารคุณภาพที่ดี ต้องการให้มีพัฒนาคุณภาพแบบเบ็ดเสร็จนี้เกิดขึ้นในโรงพยาบาล คุณลักษณะประชากรซึ่งได้แก่ เพศอายุ สถานที่ทำงาน ตำแหน่ง และระดับขั้นของบุคลากร กับความรู้และทัศนคติ และแนวทางการพัฒนา คุณภาพแบบเบ็ดเสร็จนี้ พบว่าเพศชายหรือหญิงต่างก็มีความรู้และทัศนคติ และแนวทางการพัฒนาที่ดี พิจารณาด้านอายุกับความรู้ ทัศนคติและแนวทางการพัฒนาคุณภาพแบบเบ็ดเสร็จที่แตกต่างกันด้วย โดยผู้ที่มีความรู้มากอยู่ในช่วงที่อายุน้อย ด้านสถานที่ทำงานพบว่าบุคลากรไม่ว่าจะทำงานที่ใดต่างก็มีความรู้ ทัศนคติและแนวทางการพัฒนา คุณภาพแบบเบ็ดเสร็จที่แตกต่างกันตามลักษณะงาน สำหรับตำแหน่งของบุคคลกรนั้นไม่ว่าจะเป็นผู้บริหาร งานหรือผู้ปฏิบัติงานต่างก้มีความรู้กีในระดับเดียวกันทำให้มีทัศนคติ และแนวทางการพัฒนาที่ดีไม่แตกต่างกัน สุดท้ายแหล่งที่ให้ความรู้การบริหารของบุคลากร พบว่า ไม่ว่าจะได้รับความรู้จากภายในองค์กรโดยตรงหรือ ได้รับจากประสบการณ์อื่นๆ ที่ใดหรือศึกษาเองต่างก็มีความรู้ระดับสูงใกล้เคียงกัน

วิภาวี ลีมเนตร (2546 : **บทคัดย่อ**) ได้ศึกษาเรื่อง ทัศนคติที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงาน บริษัทเนาวรัตน์พัฒนาการ จำกัด (มหาชน) พบว่า พฤติกรรมการทำงานโดยรวมของพนักงานมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน กับทัศนคติในการทำงานในด้านสถานที่ทำงาน ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านความสำเร็จของงาน ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน และด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ซึ่งมีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ

สมเกียรติ มาตยาบุญ (2541 : **บทคัดย่อ**) การศึกษาระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย จังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่าองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย ได้กำหนดวัตถุประสงค์ของการประเมินผลการปฏิบัติงานไว้เป็น 2 ประการ คือ ประการแรกเพื่อให้ทราบผลการปฏิบัติงานรวมทั้งศักญภาพของผู้ปฏิบัติงานแต่ละคน สามารถนำไปใช้ในการเลื่อนขั้นเงินเดือนและการพัฒนาบุคคล ตลอดจนใช้เป็นข้อมูลประกอบการตัดสินใจด้านบริหารบุคคล และประการที่สองเพื่อใช้เป็นเครื่องมือให้ผู้บังคับบัญชาได้มีโอกาสพบปะและปรึกษาหารือกับผู้ใต้บังคับบัญชาเพื่อทำความเข้าใจเกี่ยวกับ ขอบเขตหน้าที่ และความรับผิดชอบของผู้ปฏิบัติ โดยกำหนดให้ผู้บังคับบัญชาโดยตรงเป็นผู้ประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานในสังกัดแล้วเสนอการประเมินไปยังผู้บังคับบัญชาที่เหนือขึ้นไปอีก 1 ระดับ สำหรับเทคนิควิธีการในการประเมินจะใช้วิธีผสมระหว่างวิธีประเมินตามมาตราแบบถ่วงน้ำหนัก และวิธีประเมินแบบเขียนคำบรรยาย

สุบิน รักเหล่า (2545 : **บทคัดย่อ**) ความพึงพอใจของพนักงานต่อปัจจัยจูงใจในการทำงาน หลังการนำ ISO 9002 มาใช้ในการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ผลการศึกษาพบว่าปัจจัยจูงใจที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงานพนักงานส่วนใหญ่ให้ความสำคัญและมีความพึงพอใจในระดับปานกลางต่อปัจจัยจูงใจที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงาน โดยพบว่าปัจจัยที่พนักงานให้ความสำคัญและมีความพึงพอใจในระดับปานกลางได้แก่ ด้านการยอมรับ ด้านความรับผิดชอบ ด้านลักษณะและขอบเขตของงาน และปัจจัยที่พนักงานให้ความสำคัญระดับมากแต่มี

ความพึงพอใจระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านความสำเร้จของงาน และด้านการพัฒนาและคว่ามก้าวหน้าของหน้าที่การงาน

สุนทรี เวชสวรรค์ (2545 : บทคัดย่อ) ความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อระบบมาตรฐาน ISO 9002 บริษัทไทยเทพรสผลิตภัณฑ์อาหาร จำกัด (มหาชน) จากบทคัดย่อพบว่า พนักงาน บริษัทไทยเทพรสผลิตภัณฑ์อาหาร จำกัด (มหาชน) กลุ่มสำนักงาน มีคามพึงพอใจต่อระบบมาตรฐาน ISO 9002 โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนพนักงานกลุ่มโรงงานผลิตมีคามพึงพอใจต่อระบบมาตรฐาน ISO 9002 โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อวิเคราะห์ข้อมูลจำแนกตาม

1. พนักงานที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง พนักงานส่วนใหญ่มีอายุ 25-34 ปี พนักงานส่วนใหญ่สมรสแล้ว พนักงานส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี พนักงานส่วนใหญ่มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท พนักงานส่วนใหญ่มีอายุงานมากกว่า 2 ปี และพนักงานส่วนใหญ่มีหน่วยงานที่สังกัดอยู่กลุ่มโรงงานผลิต

2. พนักงาน บริษัทไทยเทพรสผลิตภัณฑ์อาหาร จำกัด (มหาชน) มีความรู้ความเข้าใจต่อระบบมาตรฐาน ISO 9002 โดยรวมอยู่ในระดับมาก

3. พนักงาน บริษัทไทยเทพรสผลิตภัณฑ์อาหาร จำกัด (มหาชน) ที่มีเพศ อายุ สถานภาพทางการสมรส ระดับการศึกษาและอายุงานต่างกัน มีความพึงพอใจต่อระบบมาตรฐาน ISO 9002 โดยรวม แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญททางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าพนักงานที่มีอายุต่างกัน และอายุงานต่างกันมีความพึงพอใจต่อระบบมาตรฐาน ISO 9002 ในด้านเป้าหมาย และแนวทางการทำงานของหน่วยงาน การกำหนดมาตรฐานของงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่รับ .05

4. พนักงาน บริษัทไทยเทพรสผลิตภัณฑ์อาหาร จำกัด (มหาชน) ที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจต่อระบบมาตรฐาน ISO 9002 โดยรวม และพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าพนักงานมีความพึงพอใจต่อระบบมาตรฐาน ISO 9002 ในด้านนโยบาย และกฎระเบียบการทำงาน ด้านการกำหนดมาตรฐานของงานและการได้รับการรับรองระบบมาตรฐาน ISO 9002 แล้วทำให้งานมีความมั่นคงมากขึ้น พบว่ามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

5. พนักงาน บริษัทไทยเทพรสผลิตภัณฑ์อาหาร จำกัด (มหาชน) ทีมีสังกัดหน่วยงานต่างกัน มีความพึงพอใจต่อระบบมาตรฐาน ISO 9002 แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

6. พนักงาน บริษัทไทยเทพรสผลิตภัณฑ์อาหาร จำกัด (มหาชน) ทีมีความรู้ความเข้าใจและมีความพึงพอใจต่อระบบมาตรฐาน ISO9002 แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สุธี สมุทระประภูต (2540 : บทคัดย่อ) ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 ของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนตัวถังรถยนต์ บริษัท สยามกลการ และนิสสัน จำกัด ผลการศึกษาวิจัยพบว่าลักษณะทั่วไปของพนักงานด้านรายได้ ที่มีความแตกต่างกันพบว่า มีการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนด้านอายุ ระดับการศึกษา และระยะเวลาการทำงานกับบริษัท ไม่พบว่ามีการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และทัศนคติมีความสัมพันธ์กับการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 ที่ระดับ 0.01

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

เอกสิทธ์ โฉมประดิษฐ์ (2543 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องความคิดเห็นของพนักงานบริษัทฝาจีบ จำกัด (มหาชน) ต่อการนำระบบคุณภาพ ISO 9000 มาใช้ในองค์การ พบว่า พนักงานบริษัทฝาจีบ จำกัด (มหาชน) ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อการนำระบบคุณภาพ ISO 9000 มาใช้ในองค์กรในระดับสูง การเปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานบริษัทฝาจีบ จำกัด (มหาชน) ในด้านอายุ ระยะเวลาการทำงานกับบริษัทและตำแหน่งที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการนำระบบคุณภาพ ISO 9000 มาใช้ในองค์การไม่แตกต่างกัน สำหรับปัจจัยที่มีผลต่อความคิดเห็นของพนักงานบริษัทฝาจีบ จำกัด (มหาชน) ต่อการนำระบบ ISO 9000 มาใช้ในองค์การ คือ ความรู้เกี่ยวกับระบบคุณภาพและการสื่อสารภายในองค์การเกี่ยวกับระบบคุณภาพ ISO 9000

จากการศึกษาค้นคว้าเอกสารทางวิชาการ ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องและการปฏิบัติงานในองค์การปัจจุบัน ผู้วิจัยได้นำข้อมูลมาใช้เป็นแนวทางในการกำหนดชื่อเรื่องการวิจัย กรอบแนวคิดและกำหนดตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ ผู้ทำการวิจัยได้ใช้ทฤษฎีความรู้ความเข้าใจของบลูมและคณะ ซึ่งได้กล่าวว่า ความรู้ความเข้าใจ คือ การจำและการระลึกได้ที่มีต่อความคิด โดยใช้ความสามารถทางปัญญา และรศ.ศิริวรรณ เสรีรัตน์ ซึ่งได้อธิบายว่า เป็นการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมเดิมไปสู่พฤติกรรมใหม่ที่ค่อนข้างจะถาวร อันเป็นผลมาจากการฝึกฝนหรือการมีประสบการณ์ ไม่ใช่ผลการตอบสนองตามธรรมชาติ ซึ่งในระบบมาตรฐาน GMP พนักงานต้องมีความรู้ความเข้าใจในข้อกำหนดของ GMP ทั้ง 6 ข้อ

ด้านพฤติกรรมได้นำแนวคิดของ Harold J.Leavit และ รศ. ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ มาศึกษาพฤติกรรมของพนักงานบางประการในการกำหนดบุคลิกภาพ (Personality) และประสบการณ์ในการเรียนรู้ได้ คือพฤติกรรมของบุคคลโดยทั่วไปมีผลมาจากปัจจัยหรือตัวแปรต่าง ๆ มากมาย เช่น ภูมิหลังของบุคคล (Biographical characteristics) ความสามารถ (Ability) บุคลิกภาพ (Personality) การเรียนรู้ (Learning) โดยปัจจัยเหล่านี้ มีผลกระทบต่อผลการทำงานและความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อระบบมาตรฐาน GMP ด้วย

ส่วนความพึงพอใจ ได้นำทฤษฎีของมัมฟอร์ด ที่ได้ศึกษาและจำแนกแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานต่างๆ รวมเข้าด้วยกัน โดยผู้วิจัยเห็นว่าความพึงพอใจของพนักงาน เป็นเรื่องที่ต้องพิจารณาควบคู่ไปด้วย ซึ่งการที่จะให้บุคลากรในองค์กรเกิดความพึงพอใจมากน้อยนั้น ขึ้นอยู่กับผู้บริหารและสิ่งจูงใจที่เป็นองค์ประกอบที่มีอยู่ในองค์กรนั้น

โดยสรุประบบมาตรฐาน GMP ที่บริษัทได้กำหนดและจัดเป็นข้อปฏิบัติขึ้นมา ให้กับพนักงานได้ประพฤติและปฏิบัติตาม หากพนักงานมีความรู้ความเข้าใจในการใช้ระบบอย่างเพียงพอ จะส่งผลให้พนักงานเกิดความพึงพอใจ และก่อให้เกิดประโยชน์ที่สำคัญในการวิเคราะห์ วางแผนพัฒนา และการกระตุ้นพนักงานเกิดพฤติกรรมในการใช้ระบบมาตรฐาน GMP ที่กำหนดให้พนักงานได้ปฏิบัติตามเพื่อทำให้องค์การมีระบบในการควบคุมและปฏิบัติที่ดีที่ถูกต้องอย่างสม่ำเสมอและเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผลยิ่งขึ้นไป

บทที่ 3
วิธีการดำเนินการศึกษาค้นคว้า

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1. การกำหนดแหล่งข้อมูล
2. การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง
3. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล
6. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. การกำหนดแหล่งข้อมูล

การค้นคว้าข้อมูลซึ่งได้จากการค้นคว้าจาก 2 แหล่ง คือ

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data) เป็นข้อมูลที่ผู้วิจัยได้ใช้ข้อมูลในหน่วยงานเป็นผู้เก็บรวบรวมเอง ซึ่งเก็บได้โดยการสัมภาษณ์โดยใช้แบบสอบถาม แบ่งได้เป็น 3 ส่วน คือ

   1.1 ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุงาน สถานภาพสมรส หน่วยงานที่สังกัด

   1.2 ข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับระบบมาตรฐาน GMP

2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary data) ศึกษาค้นคว้าจากหนังสือ วารสาร สิ่งพิมพ์และรายงานต่างๆ

การกำหนดกลุ่มของประชากรและการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นพนักงาน ทั้งสิ้น 4,320 คน ประกอบด้วยหน่วยงานที่สังกัดด้านฝ่ายปฏิบัติการและกระบวนการผลิต จำนวน 3,637 คน และฝ่ายสนับสนุนการปฏิบัติการและกระบวนการผลิตที่เกี่ยวข้องกับระบบมาตรฐานGMP จำนวน 683 คน (ที่มา : ข้อมูล ณ วันที่ 30 กันยายน พ.ศ. 2547 ฝ่ายทรัพยากรบุคคล บริษัทโดลไทยแลนด์ จำกัด)

การเลือกกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยนี้ ผู้วิจัยได้ทำการสุ่มตัวอย่างออกมาจากกลุ่มของประชากรจำนวน 4,320 ราย โดยพิจารณาจากตารางของทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane.1970 : 725) ซึ่งเป็นสูตรการ คำนวณหาจำนวนประชากร และมีค่าความคลาดเคลื่อนในการสุ่มตัวอย่างร้อยละ 5 จะได้กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาดังนี้

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

เมื่อ n = จำนวนขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = จำนวนของจำนวนประชากรที่ใช้ในการวิจัย

e = ค่าความคลาดเคลื่อน กำหนดให้มีค่าเท่ากับร้อยละ 5 (0.05)

การแทนค่าในสูตรคำนวณ

$$n = \frac{4320}{1 + 4320\ (0.05)^2}$$

$$= 366 \text{ คน}$$

จากการคำนวณจะได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 366 คน และบวกเพิ่มอีก 5% อันเนื่องมาจากการตอบแบบสอบถามไม่สมบูรณ์หรือตอบไม่ครบ เท่ากับ 384 คน โดยได้ปรับตัวเลขของกลุ่มตัวอย่างบางกลุ่มให้เข้ากับความเป็นจริงในการสุ่มตอบแบบสอบถาม ดังนั้นจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่จะใช้ในการวิจัยครั้งนี้รวมทั้งสิ้นเท่ากับ 390 คน หลังจากได้ขนาดตัวอย่างแล้ว จึงได้นำขนาดตัวอย่างมาสุ่มตัวอย่างตามขั้นตอนดังนี้

นำกลุ่มตัวอย่างมากำหนดตามสัดส่วน (Proportion Stratified Random Sampling) โดยการสุ่มตามสัดส่วนของประชากรในแต่ละกลุ่ม เพื่อให้ผลลัพธ์ที่ได้มีความครอบคลุมทุกหน่วยงานซึ่งแยกตามกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามฝ่ายปฏิบัติการและฝ่ายสนับสนุนปฏิบัติการและกระบวนการผลิตแล้วใช้วิธีการแจกแบบสอบถามตามความสะดวก (Convenience Sampling) ในแต่ละหน่วยงาน ตามสัดส่วนจำนวนพนักงานที่คำนวณได้ในแต่ละฝ่ายดังตาราง 1

ตาราง 1 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยตามสัดส่วน

สังกัดหน่วยงาน	จำนวนพนักงาน (คน)	
	จำนวนประชากร	ขนาดตัวอย่าง
1. ฝ่ายปฏิบัติการและกระบวนการผลิตที่เกี่ยวข้องระบบมาตรฐานGMP		
- แผนกรับผลไม้	52	5
- แผนกเตรียมการผลิต	1765	157
- แผนกผลไม้บรรจุกระป๋อง	222	20
- แผนกผลไม้บรรจุถ้วยและขวดพลาสติก กะกลางวัน	790	70
- แผนกผลไม้บรรจุถ้วยและขวดพลาสติก กะกลางคืน	680	60
- แผนกผลิตวุ้นมะพร้าว	52	5
- แผนกผลิตกระป๋องและฝา	76	9

สังกัดหน่วยงาน	จำนวนพนักงาน (คน)	
	จำนวนประชากร	ขนาดตัวอย่าง
2. ฝ่ายสนับสนุนการปฏิบัติการและกระบวนการผลิตที่เกี่ยวข้องกับระบบมาตรฐานGMP		
- แผนกคลังสินค้าและจัดเก็บ	535	47
- แผนกวิจัยและพัฒนาผลิตภัณฑ์	9	2
- แผนกประกันคุณภาพ	19	3
- แผนกซ่อมบำรุง	70	7
- แผนกวิศวกรรม	50	5
รวมทั้งหมด	**4320**	**390**

2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการทำการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล โดยจัดลำดับเนื้อหาแบบสอบถามให้ครอบคลุมข้อมูลที่ต้องการ ซึ่งแบ่งออกเป็น 5 ส่วน ดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม เช่น เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุงาน สถานภาพสมรส หน่วยงานที่สังกัด เป็นแบบเลือกตอบจำนวน 10 ข้อ โดยลักษณะแบบสอบถามประกอบด้วยคำถามแบบมีคำตอบให้เลือก 2 คำตอบ (Simple-dichotomy Question) จำนวน 1 ข้อ แบบสอบถามประกอบด้วยคำถามที่มีหลายคำตอบให้เลือก (Multiple Choice Question) จำนวน 4 ข้อ โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลดังนี้

1. เพศ ได้แก่ เพศชาย และเพศหญิง โดยระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale)

2. อายุ ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale) ซึ่งกำหนดช่วงอายุแบ่งออกเป็น 5 ช่วง ซึ่งสามารถคำนวณได้ดังนี้

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

ผู้วิจัยกำหนดให้อายุ 15 ปี และ 60 ปี เนื่องจากเป็นค่าอายุเริ่มต้นต่ำสุดและสูงสุดของพนักงานในสายงานปฏิบัติการผลิต (อ้างอิงจากข้อมูลแผนกทรัพยากรมนุษย์ ณ.วันที่ 30 เดือนกันยายน พ.ศ. 2547) โดยกำหนดจำนวนชั้นของข้อมูล คือ 5 ชั้น ดังนั้น ความกว้างของอันตรภาคชั้น คือ

$$\text{ช่วงอายุ} = \frac{60 - 15}{5}$$

$$= 9 \text{ ปี}$$

จากการคำนวณช่วงอายุข้างต้น สามารถแสดงช่วงอายุของกลุ่มตัวอย่างได้ดังนี้

1. 15 - 23 ปี
2. 24 - 32 ปี
3. 33 - 42 ปี
4. 43 - 52 ปี
5. 53 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษาสูงสุด ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale) ได้กำหนดไว้ในแบบสอบถามดังนี้

1. มัธยมศึกษาตอนต้นหรือต่ำกว่า
2. มัธยมศึกษาตอนปลายหรือประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นต้น
3. อนุปริญญาหรือประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง
4. ปริญญาตรี
5. สูงกว่าปริญญาตรี

4. อายุหรือระยะเวลาการปฏิบัติงานกับองค์กร ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale) โดยกำหนดช่วงของระยะเวลาการทำงานคำนวณดังนี้

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

เนื่องจาก บริษัทโดลไทยแลนด์ หัวหิน จำกัดได้เริ่มดำเนินธุรกิจตั้งแต่ปี 2516 ดังนั้นระยะเวลาการทำงานกับองค์กรของพนักงานสูงสุดถึงปัจจุบันอยู่ที่ 31 ปี การวิจัยครั้งนี้จึงได้ใช้ช่วงระยะเวลาการทำงานดังกล่าวมาเป็นเกณฑ์ในการกำหนดช่วงระยะเวลาการทำงาน โดยแบ่งเป็น 5 ช่วงดังนี้

$$\text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} = \frac{31 - 1}{5}$$

$$= 6 \text{ ปี}$$

จากการคำนวณช่วงอายุการปฏิบัติงานสามารถแสดงช่วงระยะเวลาการปฏิบัติงานของกลุ่มตัวอย่างดังนี้

1. 1 - 6 ปี
2. 7 - 12 ปี
3. 13 – 18 ปี
4. 19 - 24 ปี
5. 25 ปีขึ้นไป

5. สถานภาพสมรส ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale) ดังนี้

1. โสด
2. หย่าร้าง / แยกกันอยู่
3. สมรส / อยู่ด้วยกัน

6. หน่วยงานที่สังกัดของตำแหน่งในการปฏิบัติงาน ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Norminal Scale) ซึ่งใช้ข้อมูลของฝ่ายทรัพยากรบุคคลของ บริษัทโดลไทยแลนด์ หัวหิน จำกัด ดังนี้

6.1 ฝ่ายปฏิบัติการและกระบวนการผลิตที่เกี่ยวข้องระบบมาตรฐานGMP

- แผนกรับผลไม้
- แผนกเตรียมการผลิต
- แผนกผลไม้บรรจุกระป๋อง
- แผนกผลไม้บรรจุถ้วยและขวดพลาสติก กะกลางวัน
- แผนกผลไม้บรรจุถ้วยและขวดพลาสติก กะกลางคืน
- แผนกผลิตวุ้นมะพร้าว
- แผนกผลิตกระป๋องและฝา

6.2 ฝ่ายสนับสนุนการปฏิบัติการและกระบวนการผลิตที่เกี่ยวข้องกับระบบมาตรฐาน GMP

- แผนกคลังสินค้าและจัดเก็บ
- แผนกวิจัยและพัฒนาผลิตภัณฑ์
- แผนกประกันคุณภาพ
- แผนกซ่อมบำรุง
- แผนกวิศวกรรม

ส่วนที่ 2 เป็นการสอบถามเกี่ยวกับความรู้ความเข้าในในระบบมาตรฐาน GMP จำนวน 1 ข้อใหญ่ จำนวน 15 ข้อ โดยลักษณะของแบบสอบถามมีคำตอบให้เลือก 2 ทาง (Dichotomous Questions) และเป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Ordinal Scale) โดยเป็นคำถามให้เลือกตอบว่า ใช่ ไม่ใช่ คำตอบถูกให้คะแนน 1 คะแนน คำตอบผิดให้ 0 ผู้วิจัยได้ทำการให้ระดับความรู้ความเข้าใจ 2 ระดับ ดังนี้

ใช่	0	คะแนน
ไม่ใช่	1	คะแนน

การอภิปรายผลการวิจัยของลักษณะแบบสอบถามนี้ ผู้วิจัยใช้เกณฑ์เฉลี่ยในการอภิปรายผล ซึ่งสามารถคำนวณจากสูตร ดังต่อไปนี้

$$\text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

$$= \frac{5 - 0}{2}$$

$$= 2.5$$

เกณฑ์การแปลความหมายของคะแนนตามระดับของความรู้ความเข้าใจในการใช้ระบบมาตรฐาน GMP ของพนักงานบริษัทโดลไทยแลนด์ หัวหิน จำกัด

ตาราง 2 แสดงคะแนนตามระดับของความรู้ความเข้าใจในการใช้ระบบมาตรฐาน GMP

คะแนนเฉลี่ย	**ระดับความรู้ความเข้าใจ**
8 – 10	มาก
6 – 7	ปานกลาง
0 – 5	น้อย

ส่วนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับพฤติกรรมของพนักงานบริษัทโดลไทยแลนด์ หัวหิน จำกัดซึ่งลักษณะของคำถามเป็นเป็นลักษณะคำถามปลายเปิด (Open-ended Questions) ซึ่งเป็นคำถามเปิด จะเป็นคำถามที่เว้นที่ให้ผู้ตอบบันทึกคำตอบ และมีคำตอบให้เลือก 2 ทาง (Dichotomous Questions) เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale) โดยเป็นคำถามให้เลือกตอบว่า ใช่ ไม่ใช่ หรือมี ไม่มี จำนวน 3 ข้อ ตัวอย่างเช่น

- สามารถพูดคุยหรือเล่นกันในขณะมีการปฏิบัติงาน .....ได้ .....ไม่ได้

และมีแบบสอบถามเป็นคำถามแบบ Semantic Differential Scale จำนวน 2 ข้อ โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale) เพื่อวัดระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน ด้านการเพิ่มผลผลิต ด้านการขาดงาน / มาสาย การออกจากงาน ความพึงพอใจในการทำงาน และแนวโน้มการทำงานต่อไปในอนาคต โดยจะต้องให้คะแนนกับสิ่งที่ตนกำลังวัดอยู่ตามคะแนนที่กำหนดให้ โดยแบ่งการแสดงความเห็นออกเป็น 5 ระดับ ซึ่งคำถามที่พนักงานต้องตอบมีคำตอบกำหนดเอาไว้ในแต่ละข้างของระดับคะแนนสูงสุด/ต่ำสุด ตัวอย่างเช่น

ความคิดเห็นเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงาน เช่น ประสิทธิภาพการทำงาน

เพิ่มขึ้น :..... : ..... : ..... : ..... : .....: น้อยลง

5 4 3 2 1

เกณฑ์การให้คะแนน

5 คะแนน	หมายถึง	ที่ดีมาก
4 คะแนน	หมายถึง	ที่ดี
3 คะแนน	หมายถึง	ปานกลาง
2 คะแนน	หมายถึง	ไม่ดี
1 คะแนน	หมายถึง	ไม่ดีอย่างมาก

เมื่อรวบรวมข้อมูลและแจกแจงความถี่แล้วจะใช้คะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมาพิจารณาความถี่ผู้วิจัยใช้เกณฑ์เฉลี่ยในการอภิปรายผลคำนวณ โดยคำนวณได้ดังนี้

ความกว้างของอันตรภาคชั้น = $\frac{\text{คะแนนสูงสุด - คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$

= $\frac{5 - 1}{5}$

= 0.80

เกณฑ์การแปลความหมายของคะแนนค่าเฉลี่ยที่วัดได้ของพฤติกรรมการทำงาน

ตาราง 3 คะแนนค่าเฉลี่ยที่วัดได้ของพฤติกรรมการทำงาน

ค่าเฉลี่ยที่วัดได้	พฤติกรรม
4.21 – 5.00	ที่ดีมาก
3.41 – 4.20	ที่ดี
2.61 – 3.40	ปานกลาง
1.81 – 2.60	ไม่ดี
1.00 – 1.80	ไม่ดีอย่างยิ่ง

สรุปได้ว่าระดับการการวัดข้อมูลประเภท Interval Scale ให้คะแนนกำหนดไว้ตั้งแต่ 1 ถึง 5 โดย 5 จะเป็นตัวเลขที่แทนความหมายของความคิดเห็นในทางบวกที่สุด และตัวเลขที่แทนความหมายของความคิดเห็นในทางลบที่สุดจะเป็นตัวเลข 1

ส่วนที่ 4 เป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) เกี่ยวกับความพึงพอใจ ในส่วนแรกเป็นการสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการใช้งานระบบมาตรฐาน GMP ของพนักงานใน 5ด้าน ได้แก่

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

โดยลักษณะของแบบสอบถามจะเป็นการให้ผู้ตอบแสดงความคิดเห็น (Semantic Differential Questions) และเป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale) ผู้วิจัยได้ทำการให้ระดับของความพึงพอใจออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้

พึงพอใจมากที่สุด	5	คะแนน
พึงพอใจมาก	4	คะแนน
พึงพอใจปานกลาง	3	คะแนน
พึงพอใจน้อย	2	คะแนน
พึงพอใจน้อยที่สุด	1	คะแนน

ลักษณะคำถามจะมีคำตอบกำหนดเอาไว้ในแต่ละข้างของระดับคะแนนต่ำสุดและคะแนนสูงสุด โดยมีคุณลักษณะของสิ่งที่กำลังถูกวัดอยู่ในลักษณะตรงกันข้ามกัน เรียกว่า Bipolar Adjective การอภิปรายผลการวิจัยของลักษณะแบบสอบถามนี้ ผู้วิจัยใช้เกณฑ์เฉลี่ยในการอภิปรายผล ซึ่งสามารถคำนวณจากสูตรดังต่อไปนี้

$$\text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

$$= \frac{5 - 1}{5}$$

$$= 0.80$$

เกณฑ์การแปลความหมายของคะแนน ตามระดับของความพึงพอใจต่อการใช้ระบบมาตรฐาน GMP ของพนักงาน บริษัทโดลไทยแลนด์ หัวหิน จำกัด

ตาราง 4 คะแนนค่าเฉลี่ยระดับของความพึงพอใจ

คะแนนเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
4.21 – 5.00	มากที่สุด
3.41 – 4.20	มาก
2.61 – 3.40	ปานกลาง
1.81 – 2.60	ไม่พอใจ
1.00 – 1.80	ไม่พอใจอย่างมาก

ส่วนที่ 5 เป็นการสอบถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะเพิ่มเติมในการปรับปรุงแก้ไขและพัฒนาระบบมาตรฐาน GMP โดยลักษณะคำถามในส่วนนี้เป็นลักษณะคำถามปลายเปิด (Open-ended Questions)

ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า

ผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างเครื่องมือ ตามลำดับดังนี้

1. ศึกษาตำรา เอกสาร บทความ ทฤษฎีหลักการ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อกำหนดขอบเขตของการวิจัย และสร้างเครื่องมือในการวิจัยให้ครอบคลุมตามความมุ่งหมายการวิจัย

2. ศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถามจากเอกสาร สัมภาษณ์ผู้ที่เกี่ยวข้อง เพื่อกำหนดขอบเขตและเนื้อหาแบบทดสอบ จะได้มีความชัดเจนตามความมุ่งหมายการวิจัยยิ่งขึ้น

3. นำข้อมูลที่ได้มาสร้างแบบสอบถามตามกรอบแนวคิดในการวิจัยที่กำหนดไว้ และนำแบบสอบถามเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์เพื่อตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหา (Content Validity) และข้อบกพร่อง แล้วทำการปรับปรุงแก้ไขเพื่อความถูกต้องและตรงตามความมุ่งหมายในการวิจัย

4. นำแบบสอบถามเสนอต่อคณะกรรมการควบคุมสารนิพนธ์ เพื่อพิจารณาตรวจสอบความถูกต้องก่อนนำแบบสอบถามไปใช้

5. นำแบบสอบถามที่แก้ไขตามคำแนะนำมาดำเนินการทดสอบความเชื่อถือ (Pre-Test) กับพนักงานบริษัทโดยไทยแลนด์ หัวหิน จำกัด หรือกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 ชุด (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะฯ, 2541 : 215) เพื่อนำผลไปหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยใช้สูตรหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟ่า (α - Coefficient) ของครอนบัค (Cronbach หรือ Cronbach's Alpha Coefficient) (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2546 : 449) ผลลัพธ์ค่าแอลฟ่าที่ได้จะแสดงถึงระดับความคงที่ของแบบสอบถาม โดยจะมีค่าระหว่าง
$0 \leq \alpha \leq 1$ ค่าใกล้เคียงกับ 1 มาก แสดงว่ามีความเชื่อมั่นสูง

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

เมื่อ α แทน ค่าความเชื่อมั่น หรือ Alpha coefficient

k แทน จำนวนคำถาม

$\overline{covariance}$ แทน ค่าเฉลี่ยของค่าแปรปรวนร่วมระหว่างคำถามต่างๆ

$\overline{variance}$ แทน ค่าเฉลี่ยของค่าแปรปรวนของคำตอบ

จากการทดสอบแบบสอบถามปรากฏว่า ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับเท่ากับ 0.7631 ดังนั้นผลการทดสอบแบบสอบถามมีความเชื่อมั่นสูง

7. ปรับปรุงรูปแบบสอบถามอีกครั้งแล้วนำเสนอผู้ทรงคุณวุฒิชุดเดิม เพื่อแก้ไขปรับปรุงจนได้เครื่องมือวัดที่มีประสิทธิภาพ แล้วนำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ไปใช้กับกลุ่มตัวอย่างทีกำหนดไว้

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ข้อมูลปฐมภูมิ ผู้วิจัยดำเนินการโดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามด้วยตัวเอง โดยอธิบายคำศัพท์ที่ใช้และให้คำแนะนำในการตอบแบบสอบถาม

2. ข้อมูลทุติยภูมิ ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ได้จากงานวิจัยในอดีตที่เกี่ยวข้องกับ พฤติกรรมและความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้ระบบอินทราเน็ตในการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร ซึ่งเป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสารวิชาการ วารสาร สิ่งพิมพ์ และข้อมูลที่เผยแพร่ทางอินเตอร์เน็ต

3. ผู้วิจัยทำการขอหนังสือนะนำตัวจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินวิโรฒ เพื่อใช้ในการขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลไปยังบริษัทที่มีพนักงานเป็นกลุ่มของประชากรและกลุ่มตัวอย่าง เพื่อทำการสุ่มตัวอย่างในการกรอกแบบสอบถาม

4. ทำการสุ่มตัวอย่างจากประชากรทั้งหมดของบริษัทที่จะใช้ในการทำการวิจัย และส่งแบบสอบถามให้กับกลุ่มตัวอย่าง

5. เตรียมแบบสอบถามให้มีจำนวนที่เพียงพอกับจำนวนของกลุ่มตัวอย่าง ที่ต้องการทำการวิจัยนำแบบสอบถามที่ได้ไปดำเนินการสอบถามกลุ่มตัวอย่าง ระยะเวลาดำเนินงานทั้งสิ้นประมาณ 5 เดือน เริ่มตั้งแต่เดือนพฤศจิกายน พ.ศ. 2547 จนถึง มีนาคม พ.ศ. 2548

5. การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล

การจัดกระทำข้อมูล

1. ทดสอบแบบสอบถาที่ได้ออกแบบไว้ โดยการทำ Pilot survey หรือ Pretest จากนั้นดำเนินการแก้ไขข้อบกพร่องของแบบสอบถาม พร้อมทั้งตรวจสอบความเชื่อถือได้ (Reliabity) ของแบบสอบถามด้วยวิธีหาค่าสัมประสิทธ์ของ ครอนบัค (Cronbach) หรือ Cronbach's Alpha Coefficient) α ของ Cronbach

2. นำแบบสอบถามที่แก้ไขข้อบกพร่องเรียบร้อยแล้วออกเก็บข้อมูลจริง

3. ตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ของแบบสอบถามที่ได้จากการเก็บข้อมูลแล้ว

4. นำแบบสอบถามที่ตรวจสอบความถูกต้องแล้ว มาทำการลงรหัส (Coding) ในแบบลงรหัสสำหรับใช้ประมวลผลข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรม SPSS For Windows Version 11 ในการวิเคราะห์ข้อมูลตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่รวบรวมได้มาดำเนินการดังนี้

1. การตรวจสอบข้อมูล (Editing) ผู้วิจัยตรวจสอบความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถาม และแยกแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ออก

2. การลงรหัส (Coding) นำแบบสอบถามที่ถูกต้องเรียบร้อยแล้ว มาลงรหัสตามที่ได้กำหนดไว้ล่วงหน้า สำหรับแบบสอบถามที่เป็นปลายปิด (Close-ended) ส่วนแบบสอบถามที่เป็นปลายเปิด (Open-ended) ผู้วิจัยได้จัดกลุ่มคำตอบแล้วจึงนับคะแนนใส่รหัส

3. การประมวลผลข้อมูล ข้อมูลที่ลงรหัสแล้ว ได้นำมาบันทึกเข้า File โดยใช้ไมโครคอมพิวเตอร์ เพื่อทำการประมวลผล ซึ่งใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS/PC+ (Statistical Package for Social Science PC +) รวมทั้งสถิติอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องในการทดสอบสมมติฐาน โดยการวิจัยครั้งนี้ใช้ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (Level of Significance)

4. การวิเคราะห์ข้อมูลมีวิธีการดังนี้ การวิเคราะห์เพื่อนำไปใช้ในการแก้ปัญหาใช้สถิติ คือ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic mean) การวิเคราะห์ตัวแปรกลุ่ม ตัวอย่าง 2 กลุ่ม ใช้การทดลอง t-

test และระหว่างกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่ม ใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One – Way Analysis of Variance)

5. ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามปลายเปิดนำมาแจกแจงความถี่

6. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

6.1 การวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) เพื่ออธิบายถึงลักษณะทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง คือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุงาน สถานภาพสมรส และหน่วยงานที่สังกัดที่แตกต่างกัน โดยการแจกแจงความถี่ (Frequencies) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) จะทำให้ทราบถึงลักษณะพื้นฐานของข้อมูลเบื้องต้น สถิติที่ใช้ได้แก่

6.1.1 ค่าสถิติร้อยละ (Percentage) เพื่อใช้ในการแปลความหมายของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามในส่วนที่ 1 โดยใช้สูตรดังนี้ (อภินันท์ จันตนี. 2538 : 75)

$$P = \left[\frac{f}{n}\right] x 100$$

เมื่อ P แทน ค่าสถิติร้อยละ

f แทน ความถี่ในการปรากฏของข้อมูล

n แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

6.1.2 ค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean) เพื่อใช้แปลความหมายของข้อมูลในด้านต่างๆ ในแบบสอบถามส่วนที่ 2 ถึง ส่วนที่ 4 ใช้สูตร (นราศรี ไววนิชกุลและชูศักดิ์ อุดมศรี. 2547 : 237)

สูตรค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic mean หรือ $\bar{x}$)

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

เมื่อ $\bar{x}$ แทน ค่าคะแนนเฉลี่ย

$\sum x$ แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมด

n แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่อใช้แปลความหมายของข้อมูลในด้านต่าง ๆ ในแบบสอบถามส่วนที่ 2 - 5 ใช้สูตร (ชูศรี วงศ์รัตนะ. 2541 :65) สูตรความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation หรือ S.D.)

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

เมื่อ S แทน ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนของกลุ่มตัวอย่าง

$(\sum x)^2$ แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมดยกกำลังสอง

$\sum x^2$ แทน ผลรวมของคะแนนแต่ละตัวยกกำลังสอง

n แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

6.2. สถิติที่ใช้หาคุณภาพของแบบสอบถาม

สถิติที่ใช้ทดสอบค่าความเชื่อถือได้ของเครื่องมือ (Reliability of the test) โดยใช้วิธีหาค่าครอนบัคอัลฟ่า (Cronbach's alpha) (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2541 : 449) โดยมีสูตรดังนี้

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

เมื่อ α แทน ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ

k แทน จำนวนข้อของแบบสอบถาม

$\overline{covariance}$ แทน แทนค่าเฉลี่ยของค่าแปรปรวนร่วมระหว่างคำถามต่างๆ

$\overline{variance}$ แทน ค่าเฉลี่ยของค่าแปรปรวนของคำถาม

6.3. สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) เป็นสถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐาน ในการวิจัย เพื่อสรุปผลอ้างอิงไปยังประชากรของการศึกษาครั้งนี้ ใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% โดยสถิติที่นำมาใช้ทดสอบสมมติฐานมีดังต่อไปนี้

6.3.1 t-test ใช้เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม โดยกลุ่มตัวอย่างทั้งสองกลุ่มเป็นอิสระต่อกัน (Independent Sample) (ชูศรี วงศ์รัตนะ. 2541 : 165)

1. ในกรณีความแปรปรวนของประชากรทั้ง 2 กลุ่มไม่เท่ากัน ($\sigma_1^2 \neq \sigma_2^2$)

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

โดยที่ $$df = \frac{\left(\frac{s_1^2}{n_1} + \frac{s_2^2}{n_2}\right)^2}{\frac{\left(\frac{s_1^2}{n_1}\right)^2}{n_1 - 1} + \frac{\left(\frac{s_2^2}{n_2}\right)^2}{n_2 - 1}}$$

2. ในกรณีความแปรปรวนของประชากรทั้ง 2 กลุ่มเท่ากัน ($\sigma_1^2 = \sigma_2^2$)

ใช้สูตร $$t = \frac{\overline{X}_1 - \overline{X}_2}{\sqrt{\frac{(n_1-1)S_1^2 + (n_2-1)S_2^2}{n_1+n_2-2}\left(\frac{1}{n_1}+\frac{1}{n_2}\right)}}$$

โดยที่ df = $n_1 + n_2 - 2$

เมื่อ t แทน ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน t-distribution

$\overline{X_1}$ แทน ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ 1

$\overline{X_2}$ แทน ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ 2

S_1^2 แทน ค่าความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ 1

S_2^2 แทน ค่าความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ 2

n_1 แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ 1

n_2 แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ 2

df แทน ชั้นความเป็นอิสระ (Degree of freedom)

6.3.2 F-test ใช้เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มากกว่า 2 กลุ่ม โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance : One-way ANOVA) (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2546 : 145)

$$F = \frac{MSTrt}{MSE}$$

โดยที่ F มีองศาอิสระ k-1,n-k

MSTrt (Mean Square for Treatment) = SSTrt / (k-1)

MSE (Mean Square for Error) = SSE / (n-k)

เมื่อ k แทน จำนวนประชากรที่นำมาทดสอบสมมติฐาน

n แทน จำนวนตัวอย่างทั้งสิ้นที่เลือกมาจากประชากรทุกประชากร

SST แทน ความผันแปรทั้งหมด

SSTrt แทน ความผันแปรระหว่างทรีทเม้นท์

SSE แทน ความผันแปรภายในทรีทเม้นท์เดียวกัน

F แทน ค่าสถิติที่จะใช้เปรียบเทียบกับค่าวิกฤติจากการแจกแจงแบบ F เพื่อทราบนัยสำคัญ

และถ้าผลการทดสอบมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติแล้ว จะทำการทดสอบเป็นรายคู่ต่อไป เพื่อดูว่ามีคู่ใดบ้างที่แตกต่างกัน โดยใช้วิธี Fisher's Least Significant Difference (LSD) (กัลยา วานิชย์บัญชา 2546 : 161)

$\sqrt{}$

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

เมื่อ LSD แทน ค่าผลต่างนัยสำคัญที่คำนวณสำหรับการทดสอบ

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

MSE แทน ค่าความแปรปรวนภายในกลุ่ม (MS_w)

n_i แทน จำนวนข้อมูลของกลุ่ม i

n_j แทน จำนวนข้อมูลของกลุ่ม j

6.3.3 สถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) ใช้วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรเชิงปริมาณ 2 ตัว ซึ่งมีสูตรดังนี้

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

เมื่อ r_{xy} แทน สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์

$\sum X$ แทน ผลรวมคะแนนรายข้อ (Item) ของกลุ่มตัวอย่าง

$\sum Y$ แทน ผลรวมของคะแนนรวม (Total) ของทั้งกลุ่ม

$\sum X^2$ แทน ผลรวมของคะแนนชุด X แต่ละตัวยกกำลังสอง

$\sum Y^2$ แทน ผลรวมของคะแนนชุด Y แต่ละตัวยกกำลังสอง

$\sum XY$ แทน ผลรวมของผลคูณระหว่าง X และ Y

n แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

โดยที่ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มีค่าระหว่าง $-1 \leq r \leq 1$ (กลยา วาณิชบัญชา. 2546 : 280) ซึ่งค่า r มีความหมาย ดังนี้

1. ค่า r เป็นลบ แสดงว่า X และ Y มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงข้าม
2. ค่า r เป็นบวก แสดงว่า X และ Y มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน
3. ถ้า r มีค่าเข้าใกล้ 1 แสดงว่า X และ Y มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์กันมาก
4. ถ้า r มีค่าเข้าใกล้ -1 แสดงว่า X และ Y มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงข้ามและมีความสัมพันธ์กันมาก
5. ถ้า r = 0 แสดงว่า X และ Y ไม่มีความสัมพันธ์กัน
6. ถ้า r เข้าใกล้ 0 แสดงว่า X และ Y มีความสัมพันธ์กันน้อย

สำหรับการแปลความหมายระดับความสัมพันธ์ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์. 2548: 350-351) กำหนดดังนี้

1. ถ้าค่า r มีค่ามากกว่า 0.7 แสดงว่ามีความสัมพันธ์ในระดับสูง

2. ถ้าค่า r มีค่ามากกว่า 0.3 - 0.7 แสดงว่ามีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง
3. ถ้าค่า r มีค่าน้อยกว่า 0.3 แสดงว่ามีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ
4. ถ้าค่า r มีค่าเท่ากับ 0 แสดงว่าไม่มีความสัมพันธ์กัน

และมีค่าระดับความสัมพันธ์ของค่าสหสัมพันธ์ (Salkind. 2008 : 208)

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

สรุปสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน

ผู้วิจัยได้ใช้สถิติทดสอบสมติฐานแต่ละข้อ ดังต่อไปนี้

สมมติฐานข้อที่ 1 พนักงานของบริษัทโดลไทยแลนด์ หัวหิน จำกัด ที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ อันประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุงาน สถานภาพสมรสและหน่วยงานที่สังกัดที่แตกต่างกัน มีผลต่อพฤติกรรมในการทำงานโดยรวมแตกต่างกัน

- ค่า t-test ใช้ในการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม ได้แก่ ตัวแปร เพศ และหน่วยงานที่สังกัดที่แตกต่างกัน
- ค่า F-test ใช้ในการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มีมากกว่า 2 กลุ่ม ได้แก่ ตัวแปร อายุ ระดับการศึกษา อายุงาน สถานภาพสมรสโดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA of Variance)

กรณีพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จะทำการตรวจสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 หรือระดับความเชื่อมั่น 95% โดยใช้สูตรตามวิธี Least Significant Difference (LSD) เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยประชากร

สมมติฐานที่ 2 ความรู้ความเข้าใจในระบบมาตรฐาน GMP ของพนักงาน แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการทำงานโดยรวมของพนักงานบริษัทโดลไทยแลนด์ หัวหิน จำกัด แตกต่างกัน ค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานคือ ค่า t-test ใช้ในการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม ได้แก่ ความรู้ความเข้าใจในระบบและพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน

สมมติฐานที่ 3 ความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อระบบมาตรฐาน GMP มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการทำงานโดยรวมของพนักงานบริษัทโดลไทยแลนด์ หัวหิน จำกัด ดังคำถามในแบบสอบถามข้อที่ 4 และ 5 ที่กำหนดไว้ ค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน คือ การวิเคราะห์ค่าสหสัมพันธ์อย่างง่ายแบบเพียร์สัน

(Pearson Product Moment Correlation Coefficient) ใช้หาค่าความสัมพันธ์ของตัวแปรสองตัวที่เป็นอิสระต่อกัน เป็นค่าสัมประสิทธ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสองตัวที่แต่ละตัวต่างมีระดับการวัดของข้อมูลแตกต่างกัน

บทที่ 4
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่องความรู้ความเข้าใจ พฤติกรรมและความพึงพอใจ ของพนักงาน บริษัทโดลไทยแลนด์ หัวหิน จำกัด ที่มีต่อระบบมาตรฐาน GMP การวิเคราะห์ผลข้อมูล และการแปลผลความหมายของผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ต่างๆ ที่ใช้ในการวิเคราะห์ ดังนี้

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

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้นำเสนอผลตามความมุ่งหมายของการวิจัย โดยแบ่งการนำเสนอออกเป็น 5 ตอน ตามลำดับ ดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ความรู้ความเข้าใจในระบบมาตรฐาน GMP ของพนักงานบริษัทโดลไทยแลนด์ หัวหินจำกัด

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ความพึงพอใจของพนักงานบริษัทโดลไทยแลนด์ หัวหิน จำกัด ทีมีต่อระบบมาตรฐาน GMP

ตอนที่ 4 การวิเคราะห์พฤติกรรม ของพนักงานบริษัทโดลไทยแลนด์ หัวหิน จำกัด ทีมีต่อระบบมาตรฐาน GMP

ตอนที่ 5 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุงาน สถานภาพสมรส หน่วยงานที่สังกัด โดยแจกแจงจำนวน และค่าร้อยละ ดังนี้

ตาราง 5 แสดงจำนวน และค่าร้อยละ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	81	20.8
หญิง	309	79.2
รวม	**390**	**100.0**
2. อายุ		
15 - 23 ปี	75	19.2
24 - 32 ปี	200	51.3
33 - 42 ปี	74	19.0
43 - 52 ปี	38	9.7
53 ปีขึ้นไป	3	0.8
รวม	**390**	**100.0**
3. ระดับการศึกษา		
มัธยมศึกษาตอนต้นหรือต่ำกว่า	127	32.6
มัธยมศึกษาตอนปลายหรือปวช.	217	55.6
อนุปริญญาหรือ ปวส.	34	8.7
ปริญญาตรี	12	3.1
รวม	**390**	**100.0**
4. อายุงาน		
1 - 6 ปี	276	70.8
7 - 12 ปี	84	21.5
13 - 18 ปี	23	5.9
19 - 24 ปี	1	0.3
25 ปีขึ้นไป	6	1.5
รวม	**186**	**100.0**

ตาราง 5 (ต่อ)

ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
5. สถานภาพสมรส		
โสด	145	37.2
หย่าร้าง / แยกกันอยู่	52	13.3
สมรส / อยู่ด้วยกัน	193	49.5
รวม	**390**	**100.0**
6. หน่วยงานที่สังกัด		
ฝ่ายปฏิบัติการและกระบวนการผลิตที่เกี่ยวข้องระบบมาตรฐานGMP		
แผนกรับผลไม้	5	1.3
แผนกเตรียมการผลิต	157	40.3
แผนกผลไม้บรรจุกระป๋อง	20	5.1
แผนกผลไม้บรรจุถ้วยและขวดพลาสติก กะกลางวัน	70	17.9
แผนกผลไม้บรรจุถ้วยและขวดพลาสติก กะกลางคืน	60	15.4
แผนกผลิตวุ้นมะพร้าว	5	1.3
แผนกผลิตกระป๋องและฝา	9	2.3
	326	83.6
ฝ่ายสนับสนุนการปฏิบัติการและกระบวนการผลิตฯ		
แผนกคลังสินค้าและจัดเก็บ	47	12.1
แผนกวิจัยและพัฒนาผลิตภัณฑ์	2	3.3
แผนกประกันคุณภาพ	3	0.8
แผนกซ่อมบำรุง	7	1.8
แผนกวิศวกรรม	5	1.3
	64	16.4
รวม	**390**	**100.0**

จากตาราง 5 ผลการวิเคราะห์ลักษระทางประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้เป็นกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ เป็นจำนวน 390 คน จำแนกตามตัวแปรได้ดังนี้

เพศ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 390 คน คิดเป็นร้อยละ 79.2 และเพศชาย จำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 20.8

อายุ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุ 24-32 ปี จำนวน 200 คน คิดเป็นร้อยละ 51.3 รองลงมา คือ อายุ 15-23 ปี จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 19.2, อายุ 33-42 ปี จำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 19.0, อายุ 43-52 ปี จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 9.7 และอายุ 53 ปีขึ้นไป จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.8 ตามลำดับ

ระดับการศึกษา ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลายหรือ ปวช. จำนวน 217 คน คิดเป็นร้อยละ 55.6 รองลงมา คือ มัธยมศึกษาตอนต้นหรือต่ำกว่า จำนวน 127 คน คิดเป็นร้อยละ 32.6 อนุปริญญาหรือ ปวส. จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 8.7 และระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 3.1 ตามลำดับ

อายุงาน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุงาน ตั้งแต่ 1-6 ปี จำนวนกลุ่มละ 276 คน คิดเป็นร้อยละ 70.8 รองลงมาคือ ตั้งแต่ 7 - 12 ปี จำนวนกลุ่มละ 84 คน คิดเป็นร้อยละ 21.5 ตั้งแต่ 13 - 18 ปี จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 5.9 ตั้งแต่ 25 ปีขึ้นไป จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ1.5 และ ตั้งแต่ 19 - 24 ปี จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.3 ตามลำดับ

สถานภาพสมรส ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส / อยู่ด้วยกัน จำนวน กลุ่มละ 193 คน คิดเป็นร้อยละ 49.5 รองลงมาสถานภาพโสด จำนวน 145 คน คิดเป็นร้อยละ 37.2 และสถานภาพหย่าร้าง / แยกกันอยู่ / หม้าย จำนวนกลุ่มละ 52 คน คิดเป็นร้อยละ 13.3 ตามลำดับ

หน่วยงานที่สังกัด ผู้ตอบแบบสอบถามได้กำหนดเป็นฝ่ายปฏิบัติการและกระบวนการผลิตที่เกี่ยวข้องระบบมาตรฐาน GMP ได้แก่ แผนกรับผลไม้ จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.3 แผนกเตรียมการผลิต จำนวน 157 คน คิดเป็นร้อยละ 40.3 แผนกผลไม้บรรจุกระป๋อง จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 5.1 แผนกผลไม้บรรจุถ้วยและขวดพลาสติกกะกลางวันจำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 17.9 แผนกผลไม้บรรจุถ้วยและขวดพลาสติกกะกลางคืน จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 15.4 แผนกผลิตวุ้นมะพร้าว จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.3 แผนกผลิตกระป๋องและฝา จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 2.3 โดยสรุปรวมข้อมูลคิดเป็นจำนวนกลุ่มละ 326 คน คิดเป็นร้อยละ 83.6 และจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามในฝ่ายสนับสนุนการปฏิบัติการและกระบวนการผลิตฯ ได้แก่ แผนกคลังสินค้าและจัดเก็บ จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 12.1 แผนกวิจัยและพัฒนาผลิตภัณฑ์ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 3.3 แผนกประกันคุณภาพ จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.8 แผนกซ่อมบำรุง จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 1.8 แผนกวิศวกรรม จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.3 โดยสรุปรวมข้อมูลคิดเป็นจำนวนกลุ่มละ 64 คน คิดเป็นร้อยละ 16.4

สำหรับอายุ ระดับการศึกษา อายุงานและหน่วยงานที่สังกัด มีบางชั้นที่ผู้ตอบแบบสอบถามน้อยจึงทำการยุบชั้น ดังนี้ อายุ ยุบชั้น 53 ปีขึ้นไป เข้ากับชั้น 43-52 ปี ระดับการศึกษา ยุบชั้นปริญญาตรี เข้ากับชั้นอนุปริญญาหรือ ปวส. และอายุงาน ยุบชั้น 19-24 ปีและ 25 ปีขึ้นไป เข้ากับชั้นอายุ 13-18 ปี หน่วยงานที่สังกัดฝ่ายปฏิบัติการและกระบวนการผลิตที่เกี่ยวข้องระบบมาตรฐาน GMP ยุบชั้นแผนกรับผลไม้ แผนกผลไม้บรรจุกระป๋อง แผนกผลิตวุ้นมะพร้าวและแผนกผลิตกระป๋องและฝาเข้าชั้นแผนกอื่นๆ และหน่วยงานฝ่ายสนับสนุนการ

ปฏิบัติการและกระบวนการผลิตฯ ยุบชั้นแผนกวิจัยและพัฒนาผลิตภัณฑ์ แผนกประกันคุณภาพ แผนกซ่อมบำรุง แผนกวิศวกรรมเข้าชั้นแผนกอื่นๆ เพื่อใช้ในการทดสอบสมมติฐาน ดังตาราง 6

ตาราง 6 แสดงจำนวนและค่าร้อยของอายุ ระดับการศึกษา อายุงานและหน่วยงานที่สังกัดที่ยุบชั้น

ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
2. อายุ		
15 - 23 ปี	75	19.2
24 - 32 ปี	200	51.3
33 - 42 ปี	74	19.0
43 ปีขึ้นไป	41	10.5
รวม	**390**	**100.0**
3. ระดับการศึกษา		
มัธยมศึกษาตอนต้นหรือต่ำกว่า	127	32.6
มัธยมศึกษาตอนปลายหรือปวช.	217	55.6
อนุปริญญาหรือปวส. หรือสูงกว่า	46	11.8
รวม	**390**	**100.0**
4. อายุงาน		
1 - 6 ปี	276	70.8
7 - 12 ปี	84	21.5
13 ปีขึ้นไป	30	7.7
รวม	**186**	**100.0**
6. หน่วยงานที่สังกัด		
ฝ่ายปฏิบัติการและกระบวนการผลิตที่เกี่ยวข้องระบบมาตรฐานGMP		
แผนกเตรียมการผลิต	157	40.3
แผนกผลไม้บรรจุถ้วยและขวดพลาสติก กะกลางวัน	70	17.9
แผนกผลไม้บรรจุถ้วยและขวดพลาสติก กะกลางคืน	60	15.4
แผนกอื่นๆ เช่น แผนกรับผลไม้, แผนกผลิตวุ้นมะพร้าว, และแผนกผลิตกระป๋องและฝา	39	10.0
	326	83.6
ฝ่ายสนับสนุนการปฏิบัติการและกระบวนการผลิตฯ		
แผนกคลังสินค้าและจัดเก็บ	47	12.1

แผนกอื่นๆ เช่น แผนกวิจัยและพัฒนาผลิตภัณฑ์, แผนกประกันคุณภาพ, แผนกซ่อมบำรุงและแผนกวิศวกรรม	17	7.2
	64	16.4
รวม	**390**	**100.0**

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ความรู้ความเข้าใจในระบบมาตรฐาน GMP ของพนักงาน บริษัทโดลไทยแลนด์ หัวหินจำกัด

การวิเคราะห์ความรู้ความเข้าใจในระบบมาตรฐาน GMP ของพนักงานบริษัทโดลไทยแลนด์ หัวหินจำกัด ได้แจกแจงจำนวน และค่าร้อยละ ดังนี้

ตาราง 7 แสดงความรู้ความเข้าใจในระบบมาตรฐาน GMP ของพนักงานบริษัทโดลไทยแลนด์หัวหินจำกัด

ความรู้ความเข้าใจเบื้องต้นของระบบมาตรฐาน GMP	**ตอบถูก**		**ตอบผิด**	
	จำนวน	**ร้อยละ**	**จำนวน**	**ร้อยละ**
1. ความหมายของ GMP คือ หลักการปฏิบัติที่ดีในการผลิต และเป็นข้อกำหนดเกี่ยวกับสุขลักษณะและการผลิตของโรงงาน	390	100.0	0	0.0
2. จุดริเริ่มของการใช้ระบบ GMP คือ เป็นการประกันคุณภาพด้านความปลอดภัยของอาหาร	387	99.2	3	0.8
3. วัตถุประสงค์หลักของระบบ GMP เพื่อใช้เป็นพื้นฐานในการผลิตอาหารให้ปลอดภัย	390	100.0	0	0.0
4. ผู้มีหน้าที่ปฏิบัติตามระบบ GMP คือ พนักงานฝ่ายผลิตเท่านั้น	375	96.2	15	3.8
5. ควรล้างมือทุกครั้งก่อนปฏิบัติงานหรือก่อนสวมถุงมือ หรือหลังการจับต้องสิ่งต่างๆทุกครั้งและ ในขณะปฏิบัติงานต้องสวมถุงมือในการหยิบจับของบรรจุหรือสัมผัสกับอาหาร	390	100.0	0	0.0
6. พนักงานต้องได้รับการตรวจความเรียบร้อยก่อนเข้าปฏิบัติงานและไม่นำสิ่งของที่ไม่จำเป็นหรือไม่เกี่ยวข้องกับการทำงานติดตัวไปปฏิบัติงาน	390	100.0	0	0.0
7. สามารถสวมใส่เครื่องประดับหรือแต่งหน้าเข้าไปในสายการผลิตได้	390	100.0	0	0.0
8. เครื่องมือ อุปกรณ์ที่ใช้ในกระบวนการผลิต ควรมีการตรวจสอบความสะอาดและสุขลักษณะก่อนและหลังการผลิต	390	100.0	0	0.0
9. การแต่งกายที่ปฏิบัติได้ถูกต้องตามสุขลักษณะอนามัยที่ดี เช่น หมวก เสื้อ กางเกง รองเท้า ต้องสะอาดและเรียบร้อย	390	100.0	0	0.0

10. ขณะปฏิบัติงานในไลน์บรรจุ ไม่ต้องสวมผ้าปิดปากและพูดคุยเล่นกันได้	388	99.5	2	0.5

จากตาราง 7 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความรู้ความเข้าใจในระบบมาตรฐาน GMP ของพนักงานบริษัทโดลไทยแลนด์ หัวหินจำกัด ผู้วิจัยได้นำคำตอบจากแบบสอบถามที่ใช้เป็นกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ จำนวน 390 คน สามารถอธิบายได้ดังนี้

ความรู้ความเข้าใจในระบบมาตรฐาน GMP ของพนักงานบริษัทโดลไทยแลนด์ หัวหินจำกัด แสดงให้เห็นว่า พนักงานที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ทั้งหมดตอบถูก มีจำนวน 388 คน คิดเป็นร้อยละ 99.5 ตอบผิด มีจำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.5

ความรู้ความเข้าใจในระบบมาตรฐาน GMP ของพนักงานบริษัทโดลไทยแลนด์ หัวหินจำกัด เกี่ยวกับความหมายของ GMP คือหลักการปฏิบัติที่ดีในการผลิตและเป็นข้อกำหนดเกี่ยวกับสุขลักษณะและการผลิตของโรงงาน แสดงให้เห็นว่า พนักงานที่เป็นกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดตอบถูก มีจำนวน 390 คน คิดเป็นร้อยละ 100

ความรู้ความเข้าใจในระบบมาตรฐาน GMP ของพนักงานบริษัทโดลไทยแลนด์ หัวหินจำกัด เกี่ยวกับจุดริเริ่มของการใช้ระบบ GMP คือ เป็นการประกันคุณภาพด้านความปลอดภัยของอาหาร แสดงให้เห็นว่า พนักงานที่เป็นกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดตอบถูกมีจำนวน 387 คน คิดเป็นร้อยละ 99.2 ตอบผิด มีจำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.8

ความรู้ความเข้าใจในระบบมาตรฐาน GMP ของพนักงานบริษัทโดลไทยแลนด์ หัวหินจำกัด เกี่ยวกับวัตถุประสงค์หลักของระบบ GMP เพื่อใช้เป็นพื้นฐานในการผลิตอาหารให้ปลอดภัย แสดงให้เห็นว่าพนักงานที่เป็นกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดตอบถูก มีจำนวน 390 คน คิดเป็นร้อยละ 100

ความรู้ความเข้าใจในระบบมาตรฐาน GMP ของพนักงานบริษัทโดลไทยแลนด์ หัวหินจำกัด เกี่ยวกับผู้มีหน้าที่ปฏิบัติตามระบบ GMP คือ พนักงานฝ่ายผลิตเท่านั้น แสดงให้เห็นว่า พนักงานที่เป็นกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดตอบถูก มีจำนวน 375 คน คิดเป็นร้อยละ 96.2 ตอบผิด มีจำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 3.8

ความรู้ความเข้าใจในระบบมาตรฐาน GMP ของพนักงานบริษัทโดลไทยแลนด์ หัวหินจำกัด เกี่ยวกับควรล้างมือทุกครั้งก่อนปฏิบัติงานหรือก่อนสวมถุงมือ หรือหลังการจับต้องสิ่งต่างๆทุกครั้งและ ในขณะปฏิบัติงานต้องสวมถุงมือในการหยิบจับของบรรจุหรือสัมผัสกับอาหาร แสดงให้เห็นว่า พนักงานที่เป็นกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดตอบถูก มีจำนวน 390 คน คิดเป็นร้อยละ 100

ความรู้ความเข้าใจในระบบมาตรฐาน GMP ของพนักงานบริษัทโดลไทยแลนด์ หัวหินจำกัด เกี่ยวกับพนักงานต้องได้รับการตรวจความเรียบร้อยก่อนเข้าปฏิบัติงานและไม่นำสิ่งของที่ไม่จำเป็นหรือไม่เกี่ยวข้องกับการทำงานติดตัวไปปฏิบัติงาน แสดงให้เห็นว่า พนักงานที่เป็นกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดตอบถูก มีจำนวน 390 คน คิดเป็นร้อยละ 100

ความรู้ความเข้าใจในระบบมาตรฐาน GMP ของพนักงานบริษัทโดลไทยแลนด์ หัวหินจำกัด เกี่ยวกับสามารถสวมใส่เครื่องประดับหรือแต่งหน้าเข้าไปในสายการผลิตได้ แสดงให้เห็นว่า พนักงานที่เป็นกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดตอบถูก มีจำนวน 390 คน คิดเป็นร้อยละ 100

ความรู้ความเข้าใจในระบบมาตรฐาน GMP ของพนักงานบริษัทโดลไทยแลนด์ หัวหินจำกัด เกี่ยวกับเครื่องมือ อุปกรณ์ที่ใช้ในกระบวนการผลิต ควรมีการตรวจสอบความสะอาดและสุขลักษณะก่อนและหลังการผลิตแสดงให้เห็นว่า พนักงานที่เป็นกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดตอบถูก มีจำนวน 390 คน คิดเป็นร้อยละ 100

ความรู้ความเข้าใจในระบบมาตรฐาน GMP ของพนักงานบริษัทโดลไทยแลนด์ หัวหินจำกัด เกี่ยวกับการแต่งกายที่ปฏิบัติได้ถูกต้องตามสุขลักษณะอนามัยที่ดี เช่น หมวก เสื้อ กางเกง รองเท้า ต้องสะอาดและเรียบร้อย แสดงให้เห็นว่า พนักงานที่เป็นกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดตอบถูก มีจำนวน 390 คน คิดเป็นร้อยละ 100

ความรู้ความเข้าใจในระบบมาตรฐาน GMP ของพนักงานบริษัทโดลไทยแลนด์ หัวหินจำกัด เกี่ยวกับผู้มีหน้าที่ปฏิบัติตามระบบ GMP คือ พนักงานฝ่ายผลิตเท่านั้น แสดงให้เห็นว่า พนักงานที่เป็นกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดตอบถูก มีจำนวน 388 คน คิดเป็นร้อยละ 99.5 ตอบผิด มีจำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.5

ตาราง 8 แสดงจำนวนและค่าร้อยละเกี่ยวกับระดับความรู้ความเข้าใจในระบบมาตรฐาน GMP

ระดับความรู้ความเข้าใจในระบบมาตรฐาน GMP	**จำนวน**	**ร้อยละ**
มีความรู้ความเข้าใจระดับน้อย (ตอบถูก 0 – 5 ข้อ)	0	0
มีความรู้ความเข้าใจระดับปานกลาง (ตอบถูก 6 – 7 ข้อ)	2	0.5
มีความรู้ความเข้าใจระดับมาก (ตอบถูก 8 – 10 ข้อ)	388	99.5
รวม	**390**	**100.00**

จากตาราง 8 ผู้วิจัยได้รวบรวมคะแนนผลการวิเคราะห์ข้อมูลความรู้ความเข้าใจในระบบมาตรฐาน GMP ของพนักงานบริษัทโดลไทยแลนด์ หัวหินจำกัด ที่ตอบแบบสอบถามจำนวน 10 ข้อ พอสรุปได้ว่าพนักงานที่ใช้เป็นกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ จำนวน 390 คน โดยส่วนใหญ่ระดับความรู้ความเข้าใจในระบบมาตรฐาน GMP ของพนักงานมีความรู้ความเข้าใจในระดับมาก (ตอบถูก 8-10 ข้อ) มีจำนวน 388 คน คิดเป็นร้อยละ 99.5 รองลงมามีความรู้ความเข้าใจในระดับปานกลาง (ตอบถูก 6-7 ข้อ) มีจำนวน 2 คน คิดเป็น ร้อยละ 0.5 และไม่พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความรู้ความเข้าใจในระดับน้อยเลย

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ความพึงพอใจของพนักงานบริษัทโดลไทยแลนด์ หัวหิน จำกัด ทีมีต่อระบบมาตรฐาน GMP

ความพึงพอใจของพนักงานบริษัทโดลไทยแลนด์ หัวหิน จำกัด ทีมีต่อระบบมาตรฐาน GMP โดยแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ดังนี้

ตาราง 9 แสดงความพึงพอใจของพนักงานบริษัทโดลไทยแลนด์ หัวหิน จำกัด ทีมีต่อระบบมาตรฐาน GMP

ข้อความ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	ไม่พอใจ	ไม่พอใจอย่างมาก	$\overline{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
การปฏิบัติงานของระบบ GMP	93 (23.8%)	191 (49%)	105 (26.9%)	1 (0.3%)	-	3.96	0.72	มาก
ด้านสถานที่ตั้งและอาคารผลิตภายใต้ระบบมาตรฐาน GMP	68 (17.4%)	220 (56.4%)	99 (25.4%)	2 (0.5%)	1 (0.3%)	3.90	0.68	มาก
ความสะอาดและสุขลักษณะของเครื่องมืออุปกรณ์ที่ใช้ในกระบวนการผลิต	82 (21.0%)	198 50.8%)	102 (26.2%)	8 (2.1%)	-	3.91	0.74	มาก
มาตรฐานและความปลอดภัยของสินค้าในเรื่องระบบการควบคุมกระบวนการผลิต	89 (22.8%)	210 (53.8%)	90 (23.1%)	1 (0.3%)	-	3.99	0.69	มาก
สิ่งอำนวยความสะดวกและสุขาภิบาลในการผลิต เช่น ระบบไฟฟ้า น้ำ แสงสว่าง การกำจัดขยะ / พลังงานต่างๆ	90 (23.1%)	213 (54.6%)	82 (21.0%)	5 (1.3%)	-	3.99	0.70	มาก
ระบบการบำรุงรักษาเครื่องมือเครื่องจักร	69 (17.7%)	193 (49.5%)	120 (30.8%)	7 (1.8%)	1 (0.3%)	3.83	0.74	มาก
บุคลากรและสุขลักษณะส่วนบุคคล	36 (9.2%)	177 (45.4%)	173 (44.4%)	2 (0.5%)	2 (0.5%)	3.62	0.68	มาก
การร่วมทำงานกับผู้อื่นภายใต้ระบบมาตรฐาน GMP	50 (12.8%)	165 (42.3%)	169 (43.3%)	6 (1.5%)	-	3.66	0.72	มาก

ตาราง 9 (ต่อ)

ข้อความ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	ไม่พอใจ	ไม่พอใจอย่างมาก	$\overline{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
ท่านคิดว่าการนำระบบมาตรฐาน GMP มาใช้ทำให้ได้รับความรู้ใหม่ๆ และเป็นประโยชน์ต่อตัวท่านมากขึ้น	107 (27.4%)	211 (54.1%)	71 (18.2%)	1 (0.3%)	-	4.09	0.68	มาก
รวมด้านบุคลากรและสุขลักษณะ						3.79	0.69	มาก
ระดับความพึงพอใจโดยรวมต่อระบบมาตรฐาน GMP	68 (17.4%)	211 (54.1%)	111 (28.5%)	-	-	3.89	0.67	มาก

จากตาราง 9 พบว่า ความพึงพอใจของพนักงานบริษัทโดลไทยแลนด์ หัวหิน จำกัด ทีมีต่อระบบมาตรฐาน GMP มีระดับความพึงพอใจโดยรวมต่อระบบมาตรฐาน GMP ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ได้พบว่า

ความพึงพอใจของพนักงานบริษัทโดลไทยแลนด์ หัวหิน จำกัด ทีมีต่อระบบมาตรฐาน GMP ในด้านการปฏิบัติงานของระบบ GMP อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92

ความพึงพอใจของพนักงานบริษัทโดลไทยแลนด์ หัวหิน จำกัด ทีมีต่อระบบมาตรฐาน GMP ในด้านสถานที่ตั้งและอาคารผลิตภายใต้ระบบมาตรฐาน GMP อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90 เมื่อพิจารณาจากข้อมูลพื้นฐานพบว่าการออกแบบและสิ่งอำนวยความสะดวกของสถานที่ตั้งนั้นเป็นสิ่งสำคัญ คือ อาคารการผลิตต้องมีความแข็งแรง มีสิ่งอำนวยความสะดวกอย่างเพียงพอ มีที่ตั้งห่างไกลจากแหล่งทิ้งขยะ แหล่งเพาะพันธุ์สัตว์ ซึ่งเป็นไปตามข้อกำหนดตามระบบมาตรฐาน GMP

ความพึงพอใจของพนักงานบริษัทโดลไทยแลนด์ หัวหิน จำกัด ทีมีต่อระบบมาตรฐาน GMP ในด้านความสะอาดและสุขลักษณะของเครื่องมืออุปกรณ์ที่ใช้ในกระบวนการผลิตซึ่งอยู่ในหัวข้อการบำรุงรักษาและการทำความสะอาดอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 โดยจัดให้มีโปรแกรมการรักษาและการทำความสะอาดในบริเวณพื้นที่ปฏิบัติงาน ได้แก่ ตัวอาคาร อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ ภาชนะที่สัมผัสกับอาหาร เพื่อป้องกันการปนเปื้อนของอาหารได้และเป็นไปตามข้อกำหนดตามระบบมาตรฐาน GMP ตลอดเวลา

ความพึงพอใจของพนักงานบริษัทโดลไทยแลนด์ หัวหิน จำกัด ทีมีต่อระบบมาตรฐาน GMP ในมาตรฐานและความปลอดภัยของสินค้าในเรื่องระบบการควบคุมกระบวนการผลิต ซึ่งอยู่ในหัวข้อด้านการควบคุมกระบวนการผลิต อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99 พบว่า มาตรฐานและความปลอดภัยของสินค้านั้นเป็นหัวใจสำคัญของการผลิตอาหารให้ได้คุณภาพและจะช่วยลดการปนเปื้อนต่างๆเข้ามาในกระบวนการผลิต ต้องใช้ขั้นตอนที่มีผลต่อความปลอดภัย ต้องมีการกำหนดวิธีควบคุมอันตรายที่อาจเกิดขึ้น ต้องมีการดูแลวิธีการควบคุมอันตรายและติดตามอย่างต่อเนื่องและมีการทบทวนวิธีการควบคุมและปรับปรุงอย่างเหมาะสมให้เป็นไปตามข้อกำหนดตามระบบมาตรฐาน GMP

ความพึงพอใจของพนักงานบริษัทโดลไทยแลนด์ หัวหิน จำกัด ทีมีต่อระบบมาตรฐาน GMP ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสุขาภิบาลในการผลิต เช่น ระบบไฟฟ้า น้ำ แสงสว่าง การกำจัดขยะหรือพลังงานต่างๆ ซึ่งอยู่ในหัวข้อการสุขาภิบาล อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99 โดยพบว่ามีสิ่งอำนวยความสะดวกและสุขาภิบาลในการผลิตนั้นมีอย่างเพียงพอและเป็นไปตามข้อกำหนดตามระบบมาตรฐาน GMP

ความพึงพอใจของพนักงานบริษัทโดลไทยแลนด์ หัวหิน จำกัด ทีมีต่อระบบมาตรฐาน GMP ในด้านระบบการบำรุงรักษาเครื่องมือเครื่องจักร ซึ่งอยู่ในหัวข้อด้านเครื่องมือเครื่องจักรและอุปกรณ์ในการผลิตอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83 โดยพบว่ามีการจัดทำโปรแกรมทำความสะอาด การสร้างระบบการบำรุงรักษาเครื่องมือเครื่องจักรขึ้นมาเพื่อกำหนดวิธีการทำความสะอาด กำหนดความถี่ในการบำรุงรักษา กำหนดเครื่องมือเครื่องจักรที่ใช้ต้องมีลักษณะที่ถูกต้องเป็นไปตามข้อกำหนดตามระบบมาตรฐาน GMP เช่น ใช้เครื่องจักรและวัสดุที่ไม่เป็นสนิมมาใช้ในกระบวนการผลิต เพื่อให้เกิดความปลอดภัย เป็นต้น

ความพึงพอใจของพนักงานบริษัทโดลไทยแลนด์ หัวหิน จำกัด ทีมีต่อระบบมาตรฐาน GMP ในหัวข้อด้านบุคลากรและสุขลักษณะอยู่โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.79 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าบุคลากรและสุขลักษณะส่วนบุคคลอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.62 เพราะสุขลักษณะส่วนบุคคลเป็นสิ่งสำคัญที่จะทำให้การผลิตนั้นเป็นไปตามขั้นตอนที่ถูกต้องและสามารถสร้างความปลอดภัยในการผลิตอาหารได้ ส่วนรายละเอียดด้านการร่วมทำงานกับผู้อื่นภายใต้ระบบมาตรฐาน GMP อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.66 และรายละเอียดด้านการนำระบบมาตรฐาน GMP มาใช้ทำให้ได้รับความรู้ใหม่ๆและเป็นประโยชน์มากขึ้นอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09

ตอนที่ 4 การวิเคราะห์พฤติกรรม ของพนักงานบริษัทโดลไทยแลนด์ หัวหิน จำกัด ทีมีต่อระบบมาตรฐาน GMP

การวิเคราะห์พฤติกรรม ของพนักงานบริษัทโดลไทยแลนด์ หัวหิน จำกัด ทีมีต่อระบบมาตรฐาน GMPได้แจกแจงจำนวนความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าต่ำสุดและค่าสูงสุด ดังนี้

ตาราง 10 แสดงพฤติกรรมของพนักงานบริษัทโดลไทยแลนด์ หัวหิน จำกัด ทีมีต่อระบบมาตรฐาน GMP

1. ด้านการรักษาความสะอาดของร่างกาย

การสระผมต่อสัปดาห์ (ครั้ง)	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1	2	0.5
2	106	27.2
3	188	48.2
4	51	13.1
5	22	5.6
6	11	2.8
7	10	2.6
รวม	390	100.0

สรุปการสระผมต่อสัปดาห์ (ครั้ง)	$\overline{X}$	S.D.	Min	Max
	3.15	1.14	1	7

อาบน้ำต่อวัน (ครั้ง)	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1	3	0.8
2	365	97.9
3	5	1.3
รวม	390	100.0

สรุปการอาบน้ำต่อวัน (ครั้ง)	$\overline{X}$	S.D.	Min	Max
	2.01	0.14	1	3

ใบหน้าแต่งหน้า/ใช้เครื่องสำอาง/ทาลิปสติก เข้ามาปฏิบัติงาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ทำ	24	6.2
ไม่ทำ	365	93.6
Missing	1	0.2
รวม	390	100.0

เล็บมือ ได้ตัดให้สั้น/งดการทาเล็บ/เคลือบเล็บในการมาปฏิบัติงาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ

ทำ		342	87.7
ไม่ทำ		48	12.3
รวม	390	100.0	รวม

มือ มีการล้างให้สะอาดทุกครั้งก่อนทำงานหรือหลังใช้ห้องน้ำ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ทำ	383	98.2
ไม่ทำ	7	1.8
รวม	390	100.0

จากข้อมูลในตาราง 10 และ 11 ในเบื้องต้นผู้วิจัยได้สรุปพฤติกรรม ของพนักงานบริษัทโดลไทยแลนด์ หัวหิน จำกัด ทีมีต่อระบบมาตรฐาน GMP ได้เป็นดังนี้ ในด้านการรักษาความสะอาดของร่างกาย พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่การสระผม 3 ครั้งต่อสัปดาห์ จำนวนกลุ่มละ 188 คน คิดเป็นร้อยละ 48.2 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.15 พบว่ามีการสระผมต่ำสุด 1 ครั้งต่อสัปดาห์และมีการสระผมสูงสุด 7 ครั้งต่อสัปดาห์ ในด้านการอาบน้ำมีการอาบน้ำวันละ 2 ครั้งต่อวัน จำนวนกลุ่มละ 365 คน คิดเป็นร้อยละ 97.6 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.01 พบว่ามีการอาบน้ำต่ำสุด 1 ครั้งต่อวันและมีการอาบน้ำสูงสุด 3 ครั้งต่อวัน ด้านใบหน้าเกี่ยวกับมีการแต่งหน้าหรือใช้เครื่องสำอางหรือทาลิปสติกเข้ามาปฏิบัติงาน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ตอบไม่ทำ มีจำนวนกลุ่มละ 365 คน คิดเป็นร้อยละ 93.6 เล็บมือมีการตัดให้สั้นหรืองดการทาเล็บหรือเคลือบเล็บในการมาปฏิบัติงาน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ตอบมีการทำและดูแลอยู่เสมอ จำนวนกลุ่มละ 342 คน คิดเป็นร้อยละ 87.7 มือมีการล้างให้สะอาดทุกครั้งก่อนทำงานหรือหลังใช้ห้องน้ำ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ตอบทำ จำนวนกลุ่มละ 383 คน คิดเป็นร้อยละ 98.2

2. เครื่องแต่งกายในการปฏิบัติงาน

หมวกคลุมผมตรวจดูความเรียบร้อย ซักทำความสะอาดอยู่เสมอ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ทำ	387	99.2
ไม่ทำ	3	0.8
รวม	390	100.0
เสื้อผ้าใส่มาทำงาน ตรวจดูความเรียบร้อย ซักทำความสะอาดอยู่เสมอ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ทำ	389	99.7
ไม่ทำ	1	0.3
รวม	390	100.0

ถุงมือ ตรวจดูความสะอาดและรอยฉีกขาดทุกครั้ง	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ทำ	373	95.6
ไม่ทำ	17	4.4
รวม	390	100.0

ผ้ากันเปื้อน ตรวจดูความสะอาดและรอยฉีกขาดทุกครั้ง		จำนวน (คน)	ร้อยละ
ทำ		369	94.6
ไม่ทำ		21	5.4
รวม	390	100.0	รวม

รองเท้า ทำความสะอาดรองเท้าทุกครั้งก่อนเข้าปฏิบัติงาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ทำ	384	98.5
ไม่ทำ	6	1.5
รวม	390	100.0

ในด้านเครื่องแต่งกายสำหรับการปฏิบัติงาน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ได้ตรวจดูความเรียบร้อยของหมวกคลุมผมและซักทำความสะอาดอยู่เสมอ จำนวนกลุ่มละ 387 คน คิดเป็นร้อยละ 99.2 ได้ตรวจดูความเรียบร้อยเสื้อผ้าใส่มาทำงานและซักทำความสะอาดอยู่เสมอ จำนวนกลุ่มละ 389 คน คิดเป็นร้อยละ 99.7 ได้ตรวจดูความสะอาดของถุงมือและรอยฉีกขาดทุกครั้ง จำนวนกลุ่มละ 373 คน คิดเป็นร้อยละ 95.6 ได้ตรวจดูความสะอาดของผ้ากันเปื้อนและรอยฉีกขาดทุกครั้งจำนวนกลุ่มละ 369 คน คิดเป็นร้อยละ 94.6 ได้ทำความสะอาดรองเท้าทุกครั้งก่อนเข้าปฏิบัติงาน จำนวนกลุ่มละ 384 คน คิดเป็นร้อยละ 98.5

3. การปฏิบัติระหว่างการทำงาน

ทานอาหาร อมลูกอม ขนม เครื่องดื่ม เคี้ยวหมากฝรั่ง	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ทำ	13	3.3
ไม่ทำ	377	96.7
รวม	390	100.0

ชิมผลิตภัณฑ์ในระหว่างปฏิบัติงาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชิม	20	5.1
ไม่ชิม	370	94.9
รวม	390	100.0

แจ้งหัวหน้างานทราบ เมื่อเกิดอาการเจ็บป่วย/ไม่สบาย/มีบาดแผลต่างๆ	จำนวน (คน)	ร้อยละ

แจ้ง	382	97.9
ไม่แจ้ง	8	2.1
รวม	390	100.0

การไอหรือจามลงบนผลิตภัณฑ์	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ทำ	19	4.9
ไม่ทำ	371	95.1
รวม	390	100.0
การพูดคุยหรือเล่นกันในขณะมีการปฏิบัติงาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ทำ	40	10.3
ไม่ทำ	349	89.5
Missing	1	0.2
รวม	390	100.0

ในด้านการปฏิบัติตนระหว่างการทำงาน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ไม่ทานอาหาร อมลูกอม ขนม เครื่องดื่มหรือเคี้ยวหมากฝรั่งในระหว่างปฏิบัติงาน เป็นจำนวนกลุ่มละ 377 คน คิดเป็นร้อยละ 96.7 พนักงานที่ไม่ชิมผลิตภัณฑ์ในระหว่างปฏิบัติงาน มีจำนวนกลุ่มละ 370 คน คิดเป็นร้อยละ 94.9 พนักงานที่มีอาการเจ็บป่วยหรือไม่สบายหรือมีบาดแผลต่างๆ จะมีการแจ้งให้หัวหน้างานทราบ จำนวนกลุ่มละ 382 คน คิดเป็นร้อยละ 97.9 พนักงานที่ไม่ไอหรือจามลงบนผลิตภัณฑ์ มีจำนวนกลุ่มละ 387 คน คิดเป็นร้อยละ 99.2 และพนักงานส่วนใหญ่จะไม่พูดคุยหรือเล่นกันในขณะมีการปฏิบัติงาน มีจำนวนกลุ่มละ 349 คน คิดเป็นร้อยละ 89.5

4. การมีส่วนร่วมในการทำระบบมาตรฐาน GMP

ผลการมีส่วนร่วม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ไม่มีเลย	-	-
น้อย	8	2.1
ปานกลาง	166	42.6
มาก	170	43.6
มากที่สุด	46	11.8
รวม	390	100.0

การมีส่วนร่วมในการทำระบบมาตรฐาน	$\overline{X}$	S.D.	Min	Max
GMP	3.65	0.71	2	5

ในด้านการมีส่วนร่วมในการทำระบบมาตรฐาน GMP พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จะมีส่วนร่วมในการทำระบบมาตรฐาน GMP ในระดับมาก มีจำนวนกลุ่มละ 170 คน คิดเป็นร้อยละ 43.6 และมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.65 มีส่วนร่วมในระดับปานกลาง จำนวนกลุ่มละ 166 คน คิดเป็นร้อยละ 42.6 มีส่วนร่วมในระดับมากที่สุด จำนวนกลุ่มละ 46 คน คิดเป็นร้อยละ 11.8 และมีส่วนร่วมในระดับน้อย จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2.1 ตามลำดับ

5. การปฏิบัติตนและการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับ ระบบมาตรฐาน GMP

การปฏิบัติตนและการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับ ระบบมาตรฐาน GMP			จำนวน (คน)	ร้อยละ
ปฏิบัติไม่ได้เลย			1	0.3
ปฏิบัติได้น้อย			5	1.3
ปฏิบัติได้ปานกลาง			170	43.6
ปฏิบัติได้มาก			156	40.0
ปฏิบัติได้ถูกต้องทุกอย่าง			58	14.9
รวม			390	100.0
การปฏิบัติตนและการปฏิบัติงานที่	$\overline{X}$	S.D.	Min	Max
เกี่ยวข้องกับ ระบบมาตรฐาน GMP	3.68	0.75	1	5

ในด้านการปฏิบัติตนและการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับระบบมาตรฐาน GMP พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จะมีการปฏิบัติได้ในระดับปานกลาง จำนวนกลุ่มละ 170 คน คิดเป็นร้อยละ 43.6 และมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.68 มีการปฏิบัติได้ในระดับมาก จำนวนกลุ่มละ 156 คน คิดเป็นร้อยละ 40.0 มีการปฏิบัติได้ถูกต้องทุกอย่างจำนวนกลุ่มละ 58 คน คิดเป็นร้อยละ 14.9 มีการปฏิบัติได้น้อย จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.3 และปฏิบัติไม่ได้เลย จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.3 ตามลำดับ

ตอนที่ 5 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานข้อที่ 1 พนักงานของบริษัทโดลไทยแลนด์ หัวหิน จำกัด ที่มีลักษณะด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุงาน สถานภาพสมรสและหน่วยงานที่สังกัดที่แตกต่างกัน มีผลต่อพฤติกรรมในการทำงานโดยรวมแตกต่างกัน ในส่วนนี้สามารถแบ่งสมมติฐานออกเป็น 5 สมมติฐานย่อยตามตัวแปรตามดังนี้

ด้านเพศ

1. พนักงานของบริษัทโดลไทยแลนด์ หัวหิน จำกัด ที่มีลักษณะด้านเพศ ที่แตกต่างกัน มีผลต่อพฤติกรรมในการทำงานโดยรวมแตกต่างกัน

H_0 : พนักงานที่มีเพศแตกต่างกัน มีผลต่อพฤติกรรมในการทำงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานที่มีเพศแตกต่างกัน มีผลต่อพฤติกรรมในการทำงานโดยรวมแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบค่าโดยใช้กลุ่มตัวอย่างทั้งสองกลุ่มเป็นอิสระกัน (Independent t-test) ใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ 2-tailed Prob. (p) มีค่าน้อยกว่า .05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตาราง 11

ตาราง 11 แสดงความแตกต่างพฤติกรรมการทำงานโดยรวมพนักงานบริษัทโดลไทยแลนด์ หัวหิน จำกัด จำแนกตามเพศ

พฤติกรรมโดยรวม	ชาย		หญิง			
	$\bar{x}$	S.D	$\bar{x}$	S.D	t	Prob.
การมีส่วนร่วมในการทำระบบมาตรฐาน GMP	3.69	0.74	3.64	0.71	0.570	0.569
การปฏิบัติตนและการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับระบบมาตรฐาน GMP	3.74	0.77	3.66	0.74	0.829	0.408

จากตาราง 11 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างพฤติกรรมการทำงานโดยรวมของพนักงานบริษัทโดลไทยแลนด์ หัวหิน จำกัด จำแนกตามเพศ โดยใช้สถิติทดสอบค่าที (t-test) จากการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่าพฤติกรรมการทำงานโดยรวมในด้านการมีส่วนร่วมในการทำระบบมาตรฐาน GMP ของพนักงาน มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.569 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่าพนักงานที่มีเพศแตกต่างกัน มีผลต่อการมีส่วนร่วมในการทำระบบมาตรฐาน GMP ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

และพฤติกรรมการทำงานโดยรวมในด้านการปฏิบัติตนและงานที่เกี่ยวข้องกับระบบมาตรฐาน GMP ของพนักงาน มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.408 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่าพนักงานที่มีเพศแตกต่างกันมีผลต่อการปฏิบัติตนและงานที่เกี่ยวข้องกับระบบมาตรฐาน GMP ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ด้านอายุ

2. พนักงานของบริษัทโดลไทยแลนด์ หัวหิน จำกัด ที่มีลักษณะด้านอายุ ที่แตกต่างกัน มีผลต่อพฤติกรรมในการทำงานโดยรวมแตกต่างกัน

H_0 : พนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีผลต่อพฤติกรรมในการทำงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีผลต่อพฤติกรรมในการทำงานโดยรวมแตกต่างกัน

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

ตาราง 12 แสดงความแตกต่างพฤติกรรมการทำงานโดยรวมของพนักงานบริษัทโดลไทยแลนด์หัวหิน จำกัด จำแนกตามอายุ

พฤติกรรมโดยรวม	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Prob.
การมีส่วนร่วมในการทำระบบมาตรฐาน GMP	ระหว่างกลุ่ม	4	2.649	0.662	1.315	0.264
	ภายในกลุ่ม	385	193.925	0.504		
	รวม	389	196.574			
พฤติกรรมโดยรวม	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Prob.
การปฏิบัติตนและการปฏิบัติงาน ที่เกี่ยวข้องกับระบบมาตรฐาน GMP	ระหว่างกลุ่ม	4	2.354	0.589	1.056	0.378
	ภายในกลุ่ม	385	214.581	0.557		
	รวม	389	216.936			

จากตาราง 12 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างพฤติกรรมการทำงานโดยรวมของพนักงานบริษัทโดลไทยแลนด์ หัวหิน จำกัด จำแนกตามอายุ โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One – Way ANOVA : Analysis of Variance) พบว่าพฤติกรรมการทำงานโดยรวมในด้านการมีส่วนร่วมในการทำระบบมาตรฐาน GMP ของพนักงาน มีค่า F-Prob. เท่ากับ 0.264 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีอายุแตกต่างกันมีผลต่อการมีส่วนร่วมในการทำระบบมาตรฐาน GMP ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

และพฤติกรรมการทำงานโดยรวมในด้านการปฏิบัติตนและงานที่เกี่ยวข้องกับระบบมาตรฐาน GMP ของพนักงาน มีค่า F-Prob. เท่ากับ 0.378 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีอายุแตกต่างกันมีผลต่อการปฏิบัติตนและงานที่เกี่ยวข้องกับระบบมาตรฐาน GMP ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ด้านระดับการศึกษา

3. พนักงานของบริษัทโดลไทยแลนด์ หัวหิน จำกัด ที่มีลักษณะระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีผลต่อพฤติกรรมในการทำงานโดยรวมแตกต่างกัน

H_0 : พนักงานที่มีลักษณะระดับการศึกษาต่างกัน มีผลต่อพฤติกรรมในการทำงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานที่มีลักษณะระดับการศึกษาต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมในการทำงานโดยรวมแตกต่างกัน

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

ตาราง 13 แสดงความแตกต่างพฤติกรรมการทำงานโดยรวมของพนักงานบริษัทโดลไทยแลนด์ หัวหิน จำกัด จำแนกตามระดับการศึกษา

พฤติกรรมโดยรวม	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Prob.
การมีส่วนร่วมในการทำระบบมาตรฐาน GMP	ระหว่างกลุ่ม	2	0.036	0.018	0.035	0.965
	ภายในกลุ่ม	387	196.538	0.508		
	รวม	389	196.574			
การปฏิบัติตนและการปฏิบัติงาน ที่เกี่ยวข้องกับระบบมาตรฐาน GMP	ระหว่างกลุ่ม	2	0.627	0.314	0.561	0.571
	ภายในกลุ่ม	387	216.309	0.559		
	รวม	389	216.936			

จากตาราง 13 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างพฤติกรรมการทำงานโดยรวมของพนักงานบริษัทโดลไทยแลนด์ หัวหิน จำกัด จำแนกตามระดับการศึกษา โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One – Way ANOVA : Analysis of Variance) พบว่าพฤติกรรมการทำงานโดยรวมในด้านการมีส่วนร่วมในการทำระบบมาตรฐาน GMP ของพนักงาน มีค่า F-Prob. เท่ากับ 0.965 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีผลต่อการมีส่วนร่วมในการทำระบบมาตรฐาน GMP ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

และพฤติกรรมการทำงานโดยรวมในด้านการปฏิบัติตนและงานที่เกี่ยวข้องกับระบบมาตรฐาน GMP ของพนักงาน มีค่า F-Prob. เท่ากับ 0.378 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีผลต่อการปฏิบัติตนและงานที่เกี่ยวข้องกับระบบมาตรฐาน GMP ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ด้านอายุงาน

4. พนักงานของบริษัทโดลไทยแลนด์ หัวหิน จำกัด ที่มีลักษณะอายุงานที่แตกต่างกัน มีผลต่อพฤติกรรมในการทำงานโดยรวมแตกต่างกัน

H_0 : พนักงานที่มีลักษณะอายุงานต่างกัน มีผลต่อพฤติกรรมในการทำงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานที่มีลักษณะอายุงานต่างกัน มีผลต่อพฤติกรรมในการทำงานโดยรวมแตกต่างกัน

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

ตาราง 14 แสดงความแตกต่างพฤติกรรมการทำงานโดยรวมของพนักงานบริษัทโดลไทยแลนด์ หัวหิน จำกัด จำแนกตามอายุงาน

พฤติกรรมโดยรวม	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Prob.
การมีส่วนร่วมในการทำระบบมาตรฐาน GMP	ระหว่างกลุ่ม	2	3.013	1.506	3.012	0.05
	ภายในกลุ่ม	387	193.562	0.500		
	รวม	389	196.574			
การปฏิบัติตนและการปฏิบัติงาน ที่เกี่ยวข้องกับระบบมาตรฐาน GMP	ระหว่างกลุ่ม	2	4.537	2.268	4.133*	0.02
	ภายในกลุ่ม	387	212.399	0.549		
	รวม	389	216.936			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 14 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างพฤติกรรมการทำงานโดยรวมของพนักงานบริษัทโดลไทยแลนด์ หัวหิน จำกัด จำแนกตามระดับอายุงาน โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One – Way ANOVA : Analysis of Variance) พบว่าพฤติกรรมการทำงานโดยรวมในด้านการมีส่วนร่วมในการทำระบบมาตรฐาน GMP ของพนักงาน มีค่า F-Prob.เท่ากับ 0.05 ซึ่งมีค่าเท่ากันที่ระดับ 0.05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีอายุงานแตกต่างกันมีผลต่อการมีส่วนร่วมในการทำระบบมาตรฐาน GMP ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

และพฤติกรรมการทำงานโดยรวมในด้านการปฏิบัติตนและงานที่เกี่ยวข้องกับระบบมาตรฐาน GMP ของพนักงานบริษัทโดลไทยแลนด์ หัวหิน จำกัด มีค่า F-Prob. เท่ากับ 0.02 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่าพนักงานที่มีอายุงานแตกต่างกันมีผลต่อการปฏิบัติตนและงานที่เกี่ยวข้องกับระบบมาตรฐาน GMP แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้นำผลการวิเคราะห์ไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) ใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาว่าค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ0.05 ดังนี้

ตาราง 15 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของพนักงานที่มีอายุงานแตกต่างกันกับพฤติกรรมการทำงานโดยรวมในด้านการปฏิบัติตนและงานที่เกี่ยวข้องกับระบบมาตรฐาน GMP

อายุงาน	$\overline{x}$	1-6 ปี	7-12 ปี	13 ปีขึ้นไป
		3.62	3.79	3.97
1-6 ปี	3.62	-	-1.7*	-0.35*
			(0.067)	(0.014)
7-12 ปี	3.79	-	-	-0.18
				(0.252)
13 ปีขึ้นไป	3.97	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ0.05

จากตาราง 15 ผลการวิเคราะห์แสดงว่า พนักงานที่มีอายุงาน 1-6 ปี กับพนักงานที่มีอายุงาน 7-12 ปี พบมีค่า Sig. เท่ากับ 0.067 ซึ่งมากกว่า 0.05 หมายความว่า พนักงานที่มีอายุงาน 1-6 ปี มีผลต่อการปฏิบัติตนและงานที่เกี่ยวข้องกับระบบมาตรฐาน GMP ไม่แตกต่างกันเป็นรายคู่กับพนักงานที่มีอายุงาน 7-12 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ –1.7

ด้านพนักงานที่มีอายุงาน 1-6 ปีกับพนักงานที่มีอายุงาน 13 ปีขึ้นไป พบมีค่า Sig. เท่ากับ 0.014 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า พนักงานที่มีอายุงาน 1-6 ปี มีผลต่อการปฏิบัติตนและงานที่เกี่ยวข้องกับระบบมาตรฐาน GMP แตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่มีอายุงาน 13 ปีขึ้นไปอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และพบค่าเฉลี่ยรายคู่ของพนักงานที่มีอายุงาน1-6 ปี น้อยกว่าพนักงานที่มีอายุงาน 13 ปีขึ้นไปโดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ –0.35

ด้านพนักงานที่มีอายุงาน 7-12 ปี กับพนักงานที่มีอายุงาน13 ปีขึ้นไป พบมีค่า Sig. เท่ากับ 0.252 ซึ่งมากกว่า 0.05 หมายความว่า พนักงานที่มีอายุงาน 7-12 ปี มีผลต่อการปฏิบัติตนและงานที่เกี่ยวข้องกับระบบมาตรฐาน GMP ไม่แตกต่างกันเป็นรายคู่กับพนักงานที่มีอายุงาน 13 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ –0.18

ด้านสถานภาพสมรส

5. พนักงานของบริษัทโดลไทยแลนด์ หัวหิน จำกัด ที่มีสถานภาพสมรสที่แตกต่างกัน มีผลต่อพฤติกรรมในการทำงานโดยรวมแตกต่างกัน

H_0 : พนักงานที่มีสถานภาพสมรสที่ต่างกัน มีผลต่อพฤติกรรมในการทำงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานที่มีสถานภาพสมรสที่ต่างกัน มีผลต่อพฤติกรรมในการทำงานโดยรวมแตกต่างกัน

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

ตาราง 16 แสดงความแตกต่างพฤติกรรมการทำงานโดยรวมของพนักงานบริษัทโดลไทยแลนด์หัวหิน จำกัด จำแนกตามสถานภาพสมรส

พฤติกรรมโดยรวม	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Prob.
การมีส่วนร่วมในการทำระบบมาตรฐาน GMP	ระหว่างกลุ่ม	2	1.538	0.769	1.526	0.219
	ภายในกลุ่ม	387	195.036	0.504		
	รวม	389	196.574			
การปฏิบัติตนและการปฏิบัติงาน ที่เกี่ยวข้องกับระบบมาตรฐาน GMP	ระหว่างกลุ่ม	2	1.744	0.872	1.568	0.210
	ภายในกลุ่ม	387	215.192	0.556		
	รวม	389	216.936			

จากตาราง 13 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างพฤติกรรมการทำงานโดยรวมของพนักงานบริษัทโดลไทยแลนด์ หัวหิน จำกัด จำแนกตามสถานภาพสมรส โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One – Way ANOVA : Analysis of Variance) พบว่าพฤติกรรมการทำงานโดยรวมในด้านการมีส่วนร่วมในการทำระบบมาตรฐาน GMP ของพนักงาน มีค่า F-Prob. เท่ากับ 0.219 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกันมีผลต่อการมีส่วนร่วมในการทำระบบมาตรฐาน GMP ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

และพฤติกรรมการทำงานโดยรวมในด้านการปฏิบัติตนและงานที่เกี่ยวข้องกับระบบมาตรฐาน GMP ของพนักงาน มีค่า F-Prob. เท่ากับ 0.210 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกันมีผลต่อการปฏิบัติตนและงานที่เกี่ยวข้องกับระบบมาตรฐาน GMP ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ด้านหน่วยงานที่สังกัด

6. พนักงานของบริษัทโดลไทยแลนด์ หัวหิน จำกัด ที่มีหน่วยงานที่สังกัดที่แตกต่างกัน มีผลต่อพฤติกรรมในการทำงานโดยรวมแตกต่างกัน

H_0 : พนักงานที่มีหน่วยงานที่สังกัดที่ต่างกัน มีผลต่อพฤติกรรมในการทำงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานที่มีหน่วยงานที่สังกัดที่ต่างกัน มีผลต่อพฤติกรรมในการทำงานโดยรวมแตกต่างกัน

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

ตาราง 17 แสดงความแตกต่างพฤติกรรมการทำงานโดยรวมของพนักงานบริษัทโดลไทยแลนด์หัวหิน จำกัด จำแนกตามหน่วยงานที่สังกัด

พฤติกรรมโดยรวม	ปฏิบัติการ		สนับสนุน			
	$\bar{x}$	S.D	$\bar{x}$	S.D	t	Prob.
การมีส่วนร่วมในการทำระบบมาตรฐาน GMP	3.61	0.69	3.84	0.78	-2.38	0.02
การปฏิบัติตนและการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับระบบมาตรฐาน GMP	3.65	0.75	3.83	0.73	-1.75	0.08

จากตาราง 17 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างพฤติกรรมการทำงานโดยรวมของพนักงานบริษัทโดลไทยแลนด์ หัวหิน จำกัด ที่ได้จำแนกตามหน่วยงานที่สังกัด โดยใช้สถิติทดสอบค่าที (t-test) จากการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่าพฤติกรรมการทำงานโดยรวมในด้านการมีส่วนร่วมในการทำระบบมาตรฐาน GMP ของพนักงาน มีค่า

Probability (p) เท่ากับ 0.02 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่าพนักงานที่มีหน่วยงานที่สังกัดแตกต่างกัน มีผลต่อการมีส่วนร่วมในการทำระบบมาตรฐาน GMP แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

และพฤติกรรมการทำงานโดยรวมในด้านการปฏิบัติตนและงานที่เกี่ยวข้องกับระบบมาตรฐาน GMP ของพนักงาน มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.08 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีหน่วยงานที่สังกัดแตกต่างกันมีผลต่อการปฏิบัติตนและงานที่เกี่ยวข้องกับระบบมาตรฐาน GMP ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานข้อที่ 2 ความรู้ความเข้าใจในระบบมาตรฐาน GMP ของพนักงานแตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการทำงานโดยรวมของพนักงานบริษัทโดลไทยแลนด์ หัวหิน จำกัด แตกต่างกัน

H_0 : ความรู้ความเข้าใจในระบบมาตรฐาน GMP ของพนักงานแตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการทำงานโดยรวมของพนักงานบริษัทโดลไทยแลนด์ หัวหิน จำกัด ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ความรู้ความเข้าใจในระบบมาตรฐาน GMP ของพนักงานแตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการทำงานโดยรวมของพนักงานบริษัทโดลไทยแลนด์ หัวหิน จำกัด แตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบค่าโดยใช้กลุ่มตัวอย่างทั้งสองกลุ่มเป็นอิสระกัน (Independent t-test) ใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ 2-tailed Prob. (p) มีค่าน้อยกว่า .05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตาราง 18

ตาราง 18 แสดงความรู้ความเข้าใจในระบบมาตรฐาน GMP ของพนักงานแตกต่างกันผลต่อพฤติกรรมการทำงานโดยรวมของพนักงานบริษัทโดลไทยแลนด์ หัวหิน จำกัด

พฤติกรรมโดยรวม	ความรู้ความเข้าใจ			
	$\bar{x}$	S.D	t	Prob.
การมีส่วนร่วมในการทำระบบมาตรฐาน GMP	3.65	0.71	161.88	0.07
การปฏิบัติตนและการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับระบบมาตรฐาน GMP	3.68	0.75	160.52	0.38

จากตาราง 18 ผลการวิเคราะห์ความรู้ความเข้าใจในระบบมาตรฐาน GMP กับพฤติกรรมการทำงานโดยรวมของพนักงานบริษัทโดลไทยแลนด์ หัวหิน จำกัด โดยใช้สถิติทดสอบค่าที (t-test) พบว่าพฤติกรรมการทำงานโดยรวมในด้านการมีส่วนร่วมในการทำระบบมาตรฐาน GMP ของพนักงาน มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.07 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีความรู้ความเข้าใจในระบบมาตรฐาน GMP แตกต่างกัน มีผลต่อการมีส่วนร่วมในการทำระบบมาตรฐาน GMP ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

และพฤติกรรมการทำงานโดยรวมในด้านการปฏิบัติตนและงานที่เกี่ยวข้องกับระบบมาตรฐาน GMP ของพนักงาน มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.383 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่าพนักงานที่มีความรู้ความเข้าใจในระบบมาตรฐาน GMP แตกต่างกันมีผลต่อการปฏิบัติตนและงานที่เกี่ยวข้องกับระบบมาตรฐาน GMP ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานข้อที่ 3 ความพึงพอใจของพนักงานทีมีต่อระบบมาตรฐาน GMP มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการทำงานโดยรวมของพนักงานบริษัทโดลไทยแลนด์ หัวหิน จำกัด

H_o : ความพึงพอใจของพนักงานทีมีต่อระบบมาตรฐาน GMP ไม่มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการทำงานโดยรวมของพนักงานบริษัทโดลไทยแลนด์ หัวหิน จำกัด

H_1 : ความพึงพอใจของพนักงานทีมีต่อระบบมาตรฐาน GMP มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการทำงานโดยรวมของพนักงานบริษัทโดลไทยแลนด์ หัวหิน จำกัด

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

ตาราง 19 แสดงความพึงพอใจของพนักงานทีมีต่อระบบมาตรฐาน GMP มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการทำงานโดยรวมของพนักงานบริษัทโดลไทยแลนด์ หัวหิน จำกัด

1. พฤติกรรมโดยรวมในด้านการมีส่วนร่วมในการทำระบบมาตรฐาน GMP ของพนักงาน

ความพึงพอใจของพนักงาน	Pearson Correlation (r)	Sig. (2-tailed)	ระดับความสัมพันธ์
การปฏิบัติงานของระบบ GMP	0.181**	0.000	ต่ำ
สถานที่ตั้งและอาคารผลิตภายใต้ระบบมาตรฐาน GMP	0.169**	0.001	ต่ำ
ความสะอาดและสุขลักษณะของเครื่องมืออุปกรณ์ที่ใช้ในกระบวนการผลิต	0.056	0.270	ไม่มี
มาตรฐานและความปลอดภัยของสินค้าในเรื่องระบบการควบคุมกระบวนการผลิต	0.137**	0.007	ต่ำ
สิ่งอำนวยความสะดวกและสุขาภิบาลในการผลิต	0.110*	0.030	ต่ำ
ระบบการบำรุงรักษาเครื่องมือเครื่องจักร	0.031	0.546	ไม่มี

บุคลากรและสุขลักษณะส่วนบุคคล	0.073	0.150	ไม่มี
การร่วมทำงานกับผู้อื่นภายใต้ระบบมาตรฐาน GMP	0.138**	0.006	ต่ำ
ท่านคิดว่าการนำระบบมาตรฐาน GMPมาใช้ ทำให้ได้รับความรู้ใหม่ๆ และเป็นประโยชน์ต่อตัวท่านมากขึ้น	0.266**	0.000	ต่ำ
ความพึงพอใจโดยรวมต่อระบบมาตรฐาน GMP	0.216**	0.000	ต่ำ
รวม	0.138	0.101	ไม่มี

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 19 ข้อ 1 : โดยใช้การทดสอบค่าทางสถิติสัมประสิทธ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) เพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจโดยรวมของพนักงานที่มีต่อระบบมาตรฐาน GMP กับพฤติกรรมการทำงานโดยรวมในด้านการมีส่วนร่วมในการทำระบบมาตรฐาน GMP ของพนักงานบริษัทโดลไทยแลนด์ หัวหิน จำกัด พบว่ามีค่า Sig (2-tailed) เท่ากับ 0.101 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_o) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่าความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อระบบมาตรฐาน GMP กับพฤติกรรมในด้านการมีส่วนร่วมในการทำระบบมาตรฐาน GMP ของพนักงาน ไม่มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.138 นั่นคือตัวแปรทั้งสองข้างต้นมีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้ามกัน กล่าวคือความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อระบบมาตรฐาน GMP ไม่มีผลต่อพฤติกรรมการมีส่วนร่วมในการทำระบบมาตรฐาน GMP ของพนักงานเลยโดยเมื่อพิจารณาความพึงพอใจของพนักงานในแต่ละด้านพบว่า

ความพึงพอใจด้านการปฏิบัติงานของระบบ GMP กับพฤติกรรมในด้านการมีส่วนร่วมในการทำระบบมาตรฐาน GMP ของพนักงาน มีค่า Sig (2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_o) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่าความพึงพอใจด้านการปฏิบัติงานของระบบ GMP กับพฤติกรรมในด้านการมีส่วนร่วมในการทำระบบมาตรฐาน GMP ของพนักงานมีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.181 นั่นคือตัวแปรทั้งสองข้างต้นมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันที่ระดับความสัมพันธ์น้อย กล่าวคือ ความพึงพอใจด้านการปฏิบัติงานของระบบ GMP ของพนักงานเพิ่มขึ้นจะมีผลต่อพฤติกรรมมีส่วนร่วมในการทำระบบมาตรฐาน GMP ของพนักงานมีมากขึ้นในระดับต่ำ

ความพึงพอใจด้านสถานที่ตั้งและอาคารผลิตภายใต้ระบบมาตรฐาน GMP กับพฤติกรรมในด้านการมีส่วนร่วมในการทำระบบมาตรฐาน GMP ของพนักงาน มีค่า Sig (2-tailed) เท่ากับ 0.001 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_o) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่าความพึงพอใจด้านสถานที่ตั้งและอาคารผลิตภายใต้ระบบมาตรฐาน GMP กับพฤติกรรมการมีส่วนร่วมในการทำระบบมาตรฐาน GMP ของพนักงานมีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.169 นั่นคือตัวแปรทั้งสองข้างต้นมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันที่ระดับความสัมพันธ์น้อย กล่าวคือ ความพึงพอใจด้านสถานที่ตั้งและอาคารผลิตภายใต้ระบบมาตรฐาน GMP ของพนักงานเพิ่มขึ้นจะมีผลต่อพฤติกรรมการมีส่วนร่วมในการทำระบบมาตรฐาน GMP ของพนักงานมีมากขึ้นในระดับต่ำ

ความพึงพอใจด้านความสะอาดและสุขลักษณะของเครื่องมืออุปกรณ์ที่ใช้ในกระบวนการผลิต กับพฤติกรรมในด้านการมีส่วนร่วมในการทำระบบมาตรฐาน GMP ของพนักงาน มีค่า Sig (2-tailed) เท่ากับ 0.270 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก (H_o) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่าความพึงพอใจด้านความสะอาดและสุขลักษณะของเครื่องมืออุปกรณ์ที่ใช้ในกระบวนการผลิต กับพฤติกรรมการมีส่วนร่วมในการทำระบบมาตรฐาน GMP ของพนักงานไม่มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.056 นั่นคือตัวแปรทั้งสองข้างต้นมีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้ามกันที่ระดับความสัมพันธ์มาก กล่าวคือความพึงพอใจด้านความสะอาดและสุขลักษณะของเครื่องมืออุปกรณ์ที่ใช้ในกระบวนการผลิตของพนักงานไม่มีผลต่อพฤติกรรมการมีส่วนร่วมในการทำระบบมาตรฐาน GMP ของพนักงาน

ความพึงพอใจด้านมาตรฐานและความปลอดภัยของสินค้าในเรื่องระบบการควบคุมกระบวนการผลิต กับพฤติกรรมในด้านการมีส่วนร่วมในการทำระบบมาตรฐาน GMP ของพนักงาน มีค่า Sig (2-tailed) เท่ากับ 0.007 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_o) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่าความพึงพอใจด้านมาตรฐานและความปลอดภัยของสินค้าในเรื่องระบบการควบคุมกระบวนการผลิต กับพฤติกรรมการมีส่วนร่วมในการทำระบบมาตรฐาน GMP ของพนักงานไม่มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.137 นั่นคือตัวแปรทั้งสองข้างต้นมีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้ามกันกล่าวคือ ความพึงพอใจด้านมาตรฐานและความปลอดภัยของสินค้าในเรื่องระบบการควบคุมกระบวนการผลิต ของพนักงานไม่มีผลต่อพฤติกรรมการมีส่วนร่วมในการทำระบบมาตรฐาน GMP ของพนักงานเพิ่มขึ้นจะมีมากขึ้นด้วยในระดับต่ำ

ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสุขาภิบาลในการผลิต กับพฤติกรรมในด้านการมีส่วนร่วมในการทำระบบมาตรฐาน GMP ของพนักงาน มีค่า Sig (2-tailed) เท่ากับ 0.030 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_o) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่าความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสุขาภิบาลในการผลิต กับพฤติกรรมการมีส่วนร่วมในการทำระบบมาตรฐาน GMP ของพนักงานมีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.110 นั่นคือตัวแปรทั้งสองข้างต้นมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันที่ระดับความสัมพันธ์น้อย กล่าวคือ

ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสุขาภิบาลในการผลิต ของพนักงานมีผลต่อพฤติกรรมการมีส่วนร่วมในการทำระบบมาตรฐาน GMP ของพนักงานเพิ่มขึ้นจะมีมากขึ้นด้วยในระดับต่ำ

ความพึงพอใจด้านระบบการบำรุงรักษาเครื่องมือเครื่องจักร กับพฤติกรรมในด้านการมีส่วนร่วมในการทำระบบมาตรฐาน GMP ของพนักงาน มีค่า Sig (2-tailed) เท่ากับ 0.546 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก (H_o) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่าความพึงพอใจด้านระบบการบำรุงรักษาเครื่องมือเครื่องจักร กับพฤติกรรมการมีส่วนร่วมในการทำระบบมาตรฐาน GMP ของพนักงานไม่มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.031 นั่นคือตัวแปรทั้งสองข้างต้นมีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้ามกัน กล่าวคือความพึงพอใจด้านระบบการบำรุงรักษาเครื่องมือเครื่องจักร ของพนักงานไม่มีผลต่อพฤติกรรมการมีส่วนร่วมในการทำระบบมาตรฐาน GMP ของพนักงาน

ความพึงพอใจด้านบุคลากรและสุขลักษณะส่วนบุคคล กับพฤติกรรมในด้านการมีส่วนร่วมในการทำระบบมาตรฐาน GMP ของพนักงาน มีค่า Sig (2-tailed) เท่ากับ 0.150 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก (H_o) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่าความพึงพอใจด้านบุคลากรและสุขลักษณะส่วนบุคคล กับพฤติกรรมการมีส่วนร่วมในการทำระบบมาตรฐาน GMP ของพนักงานไม่มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.073 นั่นคือตัวแปรทั้งสองข้างต้นมีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้ามกันที่ กล่าวคือความพึงพอใจด้านบุคลากรและสุขลักษณะส่วนบุคคล ของพนักงานไม่มีผลต่อพฤติกรรมการมีส่วนร่วมในการทำระบบมาตรฐาน GMP ของพนักงาน

ความพึงพอใจด้านการร่วมทำงานกับผู้อื่นภายใต้ระบบมาตรฐาน GMP กับพฤติกรรมในด้านการมีส่วนร่วมในการทำระบบมาตรฐาน GMP ของพนักงาน มีค่า Sig (2-tailed) เท่ากับ 0.006 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_o) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่าความพึงพอใจด้านการร่วมทำงานกับผู้อื่นภายใต้ระบบมาตรฐาน GMP กับพฤติกรรมการมีส่วนร่วมในการทำระบบมาตรฐาน GMP ของพนักงานมีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.138 นั่นคือตัวแปรทั้งสองข้างต้นมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันที่ระดับความสัมพันธ์น้อย กล่าวคือความพึงพอใจด้านการร่วมทำงานกับผู้อื่นภายใต้ระบบมาตรฐาน GMP ของพนักงานทำให้พฤติกรรมการมีส่วนร่วมในการทำระบบมาตรฐาน GMP ของพนักงานเพิ่มขึ้นจะมีมากขึ้นด้วยในระดับต่ำ

ความพึงพอใจด้านการนำระบบมาตรฐาน GMPมาใช้ทำให้ได้รับความรู้ใหม่ๆและเป็นประโยชน์มากขึ้นกับพฤติกรรมในด้านการมีส่วนร่วมในการทำระบบมาตรฐาน GMP ของพนักงานมีค่า Sig (2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_o) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่าความพึงพอใจด้านการนำระบบมาตรฐาน GMPมาใช้ทำให้ได้รับความรู้ใหม่ๆและเป็นประโยชน์มากขึ้นกับพฤติกรรมการมีส่วนร่วมในการทำระบบมาตรฐาน GMP ของพนักงานมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.266 นั่นคือตัวแปรทั้งสองข้างต้นมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันที่ระดับความสัมพันธ์ต่ำ กล่าวคือความพึงพอใจด้านการนำระบบมาตรฐาน GMPมาใช้ทำให้ได้รับความรู้

ใหม่ๆและเป็นประโยชน์มากขึ้น สำหรับพนักงานมีผลต่อพฤติกรรมการมีส่วนร่วมในการทำระบบมาตรฐาน GMP ของพนักงานเพิ่มขึ้นจะมากขึ้นด้วยในระดับต่ำ

2. พฤติกรรมโดยรวมในด้านการปฏิบัติตนและงานที่เกี่ยวข้องกับระบบมาตรฐาน GMP ของพนักงาน

ความพึงพอใจของพนักงาน	Pearson Correlation (r)	Sig. (2-tailed)	ระดับความสัมพันธ์
การปฏิบัติงานของระบบ GMP	0.203**	0.000	ต่ำ
สถานที่ตั้งและอาคารผลิตภายใต้ระบบมาตรฐาน GMP	0.136**	0.007	ต่ำ
ความสะอาดและสุขลักษณะของเครื่องมืออุปกรณ์ที่ใช้ในกระบวนการผลิต	0.053	0.293	ไม่มี
มาตรฐานและความปลอดภัยของสินค้าในเรื่องระบบการควบคุมกระบวนการผลิต	0.161**	0.001	ต่ำ
สิ่งอำนวยความสะดวกและสุขาภิบาลในการผลิต	0.110**	0.031	ต่ำ
ระบบการบำรุงรักษาเครื่องมือเครื่องจักร	0.084	0.096	ไม่มี
บุคลากรและสุขลักษณะส่วนบุคคล	0.010	0.851	ไม่มี
การร่วมทำงานกับผู้อื่นภายใต้ระบบมาตรฐาน GMP	0.173**	0.001	ต่ำ
ท่านคิดว่าการนำระบบมาตรฐาน GMPมาใช้ ทำให้ได้รับความรู้ใหม่ๆ และเป็นประโยชน์ต่อตัวท่านมากขึ้น	0.228**	0.000	ต่ำ
ความพึงพอใจโดยรวมต่อระบบมาตรฐาน GMP	0.171**	0.001	ต่ำ
รวม	0.133	0.128	ไม่มี

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 19 ข้อ 2 : โดยใช้การทดสอบค่าทางสถิติสัมประสิทธ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) เพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจโดยรวมของพนักงานที่มีต่อระบบมาตรฐาน GMP กับพฤติกรรมการทำงานโดยรวมในด้านการปฏิบัติตนและงานที่เกี่ยวข้องกับระบบมาตรฐาน GMP ของพนักงาน พบว่ามีค่า Sig (2-tailed) เท่ากับ 0.128 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่าความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อระบบมาตรฐาน GMP กับพฤติกรรมในด้านการปฏิบัติตนและงานที่เกี่ยวข้องกับระบบมาตรฐาน GMP ของพนักงาน ไม่มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.133 นั่นคือตัวแปรทั้งสองข้างต้นมีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้ามกัน กล่าวคือความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อระบบมาตรฐาน GMP ไม่มีผลต่อพฤติกรรมในการปฏิบัติตนและงานที่เกี่ยวข้องกับระบบมาตรฐาน GMP ของพนักงาน โดยพิจารณาความพึงพอใจของพนักงานในแต่ละด้านพบว่า

ความพึงพอใจด้านการปฏิบัติงานของระบบ GMP กับพฤติกรรมในด้านการปฏิบัติตนและงานที่เกี่ยวข้องกับระบบมาตรฐาน GMP ของพนักงานมีค่า Sig (2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่าความพึงพอใจด้านการปฏิบัติงานของระบบ GMP กับพฤติกรรมการปฏิบัติตนและงานที่เกี่ยวข้องกับระบบมาตรฐาน GMP ของพนักงาน มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.203 นั่นคือตัวแปรทั้งสองข้างต้นมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันที่ระดับความสัมพันธ์มาก กล่าวคือ ความพึงพอใจด้านการปฏิบัติงานของระบบ GMP ของพนักงานมีผลต่อพฤติกรรมกรรมในการปฏิบัติตนและงานที่เกี่ยวข้องกับระบบมาตรฐาน GMP ของพนักงานเพิ่มขึ้นจะมีมากขึ้นด้วยในระดับต่ำ

ความพึงพอใจด้านสถานที่ตั้งและอาคารผลิตภายใต้ระบบมาตรฐาน GMP กับพฤติกรรมในด้านการปฏิบัติตนและงานที่เกี่ยวข้องกับระบบมาตรฐาน GMP ของพนักงาน มีค่า Sig (2-tailed) เท่ากับ 0.007 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่าความพึงพอใจด้านสถานที่ตั้งและอาคารผลิตภายใต้ระบบมาตรฐาน GMP กับพฤติกรรมการปฏิบัติตนและงานที่เกี่ยวข้องกับระบบมาตรฐาน GMP ของพนักงานมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.136 นั่นคือตัวแปรทั้งสองข้างต้นมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันที่ระดับความสัมพันธ์น้อย กล่าวคือ ความพึงพอใจด้านสถานที่ตั้งและอาคารผลิตภายใต้ระบบมาตรฐาน GMP ของพนักงานมีผลต่อพฤติกรรมการปฏิบัติตนและงานที่เกี่ยวข้องกับระบบมาตรฐาน GMP ของพนักงานมากขึ้นในระดับต่ำ

ความพึงพอใจด้านความสะอาดและสุขลักษณะของเครื่องมืออุปกรณ์ที่ใช้ในกระบวนการผลิต กับพฤติกรรมในด้านการปฏิบัติตนและงานที่เกี่ยวข้องกับระบบมาตรฐาน GMP ของพนักงาน มีค่า Sig (2-tailed) เท่ากับ 0.293 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่าความพึงพอใจด้านความสะอาดและสุขลักษณะของเครื่องมืออุปกรณ์ที่ใช้ในกระบวนการผลิต กับพฤติกรรมการปฏิบัติตนและงานที่เกี่ยวข้องกับระบบมาตรฐาน GMP ของพนักงาน ไม่มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทาง

สถิติที่ระดับ 0.05 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.053 นั่นคือตัวแปรทั้งสองข้างต้นมีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้ามกันที่ระดับความสัมพันธ์มาก กล่าวคือความพึงพอใจด้านความสะอาดและสุขลักษณะของเครื่องมืออุปกรณ์ที่ใช้ในกระบวนการผลิตของพนักงานไม่มีผลต่อพฤติกรรมการปฏิบัติตนและงานที่เกี่ยวข้องกับระบบมาตรฐาน GMP ของพนักงาน

ความพึงพอใจด้านมาตรฐานและความปลอดภัยของสินค้าในเรื่องระบบการควบคุมกระบวนการผลิตกับพฤติกรรมในด้านการปฏิบัติตนและงานที่เกี่ยวข้องกับระบบมาตรฐาน GMP ของพนักงาน มีค่า Sig (2-tailed) เท่ากับ 0.001 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่าความพึงพอใจด้านมาตรฐานและความปลอดภัยของสินค้าในเรื่องระบบการควบคุมกระบวนการผลิต กับพฤติกรรมการปฏิบัติตนและงานที่เกี่ยวข้องกับระบบมาตรฐาน GMP ของพนักงานมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.161 นั่นคือตัวแปรทั้งสองข้างต้นมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันที่ระดับความสัมพันธ์น้อย กล่าวคือ ความพึงพอใจด้านมาตรฐานและความปลอดภัยของสินค้าในเรื่องระบบการควบคุมกระบวนการผลิตของพนักงานมีผลต่อพฤติกรรมการปฏิบัติตนและงานที่เกี่ยวข้องกับระบบมาตรฐาน GMP ของพนักงานเพิ่มขึ้นจะมีมากขึ้นด้วยในระดับต่ำ

ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสุขาภิบาลในการผลิต กับพฤติกรรมในด้านการปฏิบัติตนและงานที่เกี่ยวข้องกับระบบมาตรฐาน GMP ของพนักงาน มีค่า Sig (2-tailed) เท่ากับ 0.031 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่าความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสุขาภิบาลในการผลิตกับพฤติกรรมการปฏิบัติตนและงานที่เกี่ยวข้องกับระบบมาตรฐาน GMP ของพนักงาน มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.110 นั่นคือตัวแปรทั้งสองข้างต้นมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันที่ระดับความสัมพันธ์น้อย กล่าวคือ ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสุขาภิบาลในการผลิต ของพนักงานมีผลต่อพฤติกรรมการปฏิบัติตนและงานที่เกี่ยวข้องกับระบบมาตรฐาน GMP ของพนักงานเพิ่มขึ้นจะมีมากขึ้นด้วยในระดับต่ำ

ความพึงพอใจด้านระบบการบำรุงรักษาเครื่องมือเครื่องจักร กับพฤติกรรมในด้านการปฏิบัติตนและงานที่เกี่ยวข้องกับระบบมาตรฐาน GMP ของพนักงาน มีค่า Sig (2-tailed) เท่ากับ 0.546 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่าความพึงพอใจด้านระบบการบำรุงรักษาเครื่องมือเครื่องจักร กับพฤติกรรมการปฏิบัติตนและงานที่เกี่ยวข้องกับระบบมาตรฐาน GMP ของพนักงาน ไม่มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.031 นั่นคือตัวแปรทั้งสองข้างต้นมีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้ามกัน กล่าวคือความพึงพอใจด้านระบบการบำรุงรักษาเครื่องมือเครื่องจักร ของพนักงาน ไม่มีผลต่อพฤติกรรมการปฏิบัติตนและงานที่เกี่ยวข้องกับระบบมาตรฐาน GMP ของพนักงาน

ความพึงพอใจด้านบุคลากรและสุขลักษณะส่วนบุคคล กับพฤติกรรมในด้านการปฏิบัติตนและงานที่เกี่ยวข้องกับระบบมาตรฐาน GMP ของพนักงาน มีค่า Sig (2-tailed) เท่ากับ 0.0851 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่าความพึงพอใจด้านบุคลากรและ

กับพฤติกรรมการปฏิบัติตนและงานที่เกี่ยวข้องกับระบบมาตรฐาน GMP ของพนักงาน ไม่มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.010 นั่นคือตัวแปรทั้งสองข้างต้นมีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้ามกัน กล่าวคือความพึงพอใจด้านบุคลากรและสุขลักษณะส่วนบุคคล ของพนักงานไม่มีผลต่อพฤติกรรมการปฏิบัติตนและงานที่เกี่ยวข้องกับระบบมาตรฐาน GMP ของพนักงาน

ความพึงพอใจด้านการร่วมทำงานกับผู้อื่นภายใต้ระบบมาตรฐาน GMP กับพฤติกรรมในด้านการปฏิบัติตนและงานที่เกี่ยวข้องกับระบบมาตรฐาน GMP ของพนักงานมีค่า Sig (2-tailed) เท่ากับ 0.001 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_o) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่าความพึงพอใจด้านการร่วมทำงานกับผู้อื่นภายใต้ระบบมาตรฐาน GMP กับพฤติกรรมการปฏิบัติตนและงานที่เกี่ยวข้องกับระบบมาตรฐาน GMP ของพนักงานมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.173 นั่นคือตัวแปรทั้งสองข้างต้นมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันที่ระดับความสัมพันธ์ค่อนข้างต่ำ กล่าวคือ ความพึงพอใจด้านการร่วมทำงานกับผู้อื่นภายใต้ระบบมาตรฐาน GMP ของพนักงาน มีผลต่อพฤติกรรมการปฏิบัติตนและงานที่เกี่ยวข้องกับระบบมาตรฐาน GMP ของพนักงานเพิ่มขึ้นจะมีมากขึ้นด้วยในระดับต่ำ

ความพึงพอใจด้านการนำระบบมาตรฐาน GMPมาใช้ ทำให้ได้รับความรู้ใหม่ๆ และเป็นประโยชน์มากขึ้น กับพฤติกรรมในด้านการปฏิบัติตนและงานที่เกี่ยวข้องกับระบบมาตรฐาน GMP ของพนักงานมีค่า Sig (2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_o) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่าความพึงพอใจด้านการนำระบบมาตรฐาน GMPมาใช้ ทำให้ได้รับความรู้ใหม่ๆ และเป็นประโยชน์มากขึ้น กับพฤติกรรมการปฏิบัติตนและงานที่เกี่ยวข้องกับระบบมาตรฐาน GMP ของพนักงานมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.228 นั่นคือตัวแปรทั้งสองข้างต้นมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันที่ระดับความสัมพันธ์ค่อนข้างต่ำ กล่าวคือความพึงพอใจด้านการนำระบบมาตรฐาน GMPมาใช้ทำให้ได้รับความรู้ใหม่ๆและเป็นประโยชน์มากขึ้น สำหรับพนักงานมีผลต่อพฤติกรรมการปฏิบัติตนและงานที่เกี่ยวข้องกับระบบมาตรฐาน GMP ของพนักงานเพิ่มขึ้นจะมีมากขึ้นด้วยในระดับต่ำ

ผลการทดสอบสมมติฐาน

ตาราง 20 แสดงผลการทดสอบสมมติฐาน

1. พนักงานของบริษัทโดลไทยแลนด์ หัวหิน จำกัด ที่มีลักษณะด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุงาน สถานภาพสมรสและหน่วยงานที่สังกัดที่แตกต่างกัน มีผลต่อพฤติกรรมในการทำงานโดยรวมแตกต่างกัน

สมมติฐานการวิจัย	ผลการทดสอบ
1.1 พนักงานบริษัทโดลไทยแลนด์ หัวหิน จำกัด ที่มีเพศต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมในการทำงานโดยรวมในด้านการมีส่วนร่วมในการทำระบบมาตรฐาน GMP ของพนักงานแตกต่างกัน	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน

1.2 พนักงานบริษัทโดลไทยแลนด์ หัวหิน จำกัด ที่มีเพศต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมในการทำงานโดยรวมในด้านการปฏิบัติตนและงานที่เกี่ยวข้องกับระบบมาตรฐาน GMP ของพนักงานแตกต่างกัน	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน
2.1 พนักงานบริษัทโดลไทยแลนด์ หัวหิน จำกัด ที่มีอายุต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมในการทำงานโดยรวมในด้านการมีส่วนร่วมในการทำระบบมาตรฐาน GMP ของพนักงานแตกต่างกัน	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน
2.2 พนักงานบริษัทโดลไทยแลนด์ หัวหิน จำกัด ที่มีอายุต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมในการทำงานโดยรวมในด้านการปฏิบัติตนและงานที่เกี่ยวข้องกับระบบมาตรฐาน GMP ของพนักงานแตกต่างกัน	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน
3.1 พนักงานบริษัทโดลไทยแลนด์ หัวหิน จำกัด ที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมในการทำงานโดยรวมในด้านการมีส่วนร่วมในการทำระบบมาตรฐาน GMP ของพนักงานแตกต่างกัน	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน
3.2 พนักงานบริษัทโดลไทยแลนด์ หัวหิน จำกัด ที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมในการทำงานโดยรวมในด้านการปฏิบัติตนและงานที่เกี่ยวข้องกับระบบมาตรฐาน GMP ของพนักงานแตกต่างกัน	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน
4.1 พนักงานบริษัทโดลไทยแลนด์ หัวหิน จำกัด ที่มีอายุงานต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมในการทำงานโดยรวมในด้านการมีส่วนร่วมในการทำระบบมาตรฐาน GMP ของพนักงานแตกต่างกัน	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน
4.2 พนักงานบริษัทโดลไทยแลนด์ หัวหิน จำกัด ที่มีอายุงานต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมในการทำงานโดยรวมในด้านการปฏิบัติตนและงานที่เกี่ยวข้องกับระบบมาตรฐานGMP ของพนักงานแตกต่างกัน	สอดคล้องกับสมมติฐาน
5.1 พนักงานบริษัทโดลไทยแลนด์ หัวหิน จำกัด ที่มีสถานภาพสมรสต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมในการทำงานโดยรวมในด้านการมีส่วนร่วมในการทำระบบมาตรฐาน GMP ของพนักงานแตกต่างกัน	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน
5.2 พนักงานบริษัทโดลไทยแลนด์ หัวหิน จำกัด ที่มีสถานภาพสมรสต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมในการทำงานโดยรวมในด้านการปฏิบัติตนและงานที่เกี่ยวข้องกับระบบมาตรฐานGMP ของพนักงานแตกต่างกัน	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน
5.3 พนักงานบริษัทโดลไทยแลนด์ หัวหิน จำกัดที่มีหน่วยงานที่สังกัดต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมในการทำงานโดยรวมในด้านการมีส่วนร่วมในการทำระบบมาตรฐานGMP ของพนักงานแตกต่างกัน	สอดคล้องกับสมมติฐาน
5.4 พนักงานบริษัทโดลไทยแลนด์ หัวหิน จำกัดที่มีหน่วยงานที่สังกัดต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมในการทำงานโดยรวมในด้านการปฏิบัติตนและงานที่	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน

เกี่ยวข้องกับระบบมาตรฐานGMP ของพนักงานแตกต่างกัน	

2. ความรู้ความเข้าใจในระบบมาตรฐาน GMP ของพนักงานแตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการทำงานโดยรวมของพนักงานบริษัทโดลไทยแลนด์ หัวหิน จำกัด แตกต่างกัน

สมมติฐานการวิจัย	**ผลการทดสอบ**
1. ความรู้ความเข้าใจในระบบมาตรฐาน GMP ของพนักงานแตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการทำงานโดยรวมในด้านการมีส่วนร่วมในการทำระบบมาตรฐานGMP ของพนักงาน แตกต่างกัน	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน
2. ความรู้ความเข้าใจในระบบมาตรฐาน GMP ของพนักงานแตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการทำงานโดยรวมในด้านการปฏิบัติตนและงานที่เกี่ยวข้องกับระบบมาตรฐานGMP ของพนักงาน แตกต่างกัน	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน

3. ความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อระบบมาตรฐาน GMP มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการทำงานโดยรวมของพนักงานบริษัทโดลไทยแลนด์ หัวหิน จำกัด

สมมติฐานการวิจัย	ผลการทดสอบ
1. ความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อระบบมาตรฐาน GMP มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการทำงานโดยรวมในด้านการมีส่วนร่วมในการทำระบบมาตรฐาน GMP ของพนักงานบริษัทโดลไทยแลนด์ หัวหิน จำกัด โดยพิจารณาเป็นรายด้านดังนี้	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน
- การปฏิบัติงานของระบบ GMP	สอดคล้องกับสมมติฐาน
- สถานที่ตั้งและอาคารผลิตภายใต้ระบบมาตรฐาน GMP	สอดคล้องกับสมมติฐาน
- ความสะอาดและสุขลักษณะของเครื่องมืออุปกรณ์ที่ใช้ในกระบวนการผลิต	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน
- มาตรฐานและความปลอดภัยของสินค้าในเรื่องระบบการควบคุมกระบวนการผลิต	สอดคล้องกับสมมติฐาน
- สิ่งอำนวยความสะดวกและสุขาภิบาลในการผลิต	สอดคล้องกับสมมติฐาน
- ระบบการบำรุงรักษาเครื่องมือเครื่องจักร	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน
- บุคลากรและสุขลักษณะส่วนบุคคล	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน
- การร่วมทำงานกับผู้อื่นภายใต้ระบบมาตรฐาน GMP	สอดคล้องกับสมมติฐาน
- การนำระบบมาตรฐาน GMPมาใช้ ทำให้ได้รับความรู้ใหม่ๆ และเป็นประโยชน์มากขึ้น	สอดคล้องกับสมมติฐาน

สมมติฐานการวิจัย	ผลการทดสอบ
2. ความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อระบบมาตรฐาน GMP มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการทำงานโดยรวมในด้านการปฏิบัติตนและงานที่เกี่ยวข้องกับระบบมาตรฐาน GMP ของพนักงานบริษัทโดลไทยแลนด์ หัวหิน จำกัด โดยพิจารณาเป็นรายด้านดังนี้	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน
- การปฏิบัติงานของระบบ GMP	สอดคล้องกับสมมติฐาน
- สถานที่ตั้งและอาคารผลิตภายใต้ระบบมาตรฐาน GMP	สอดคล้องกับสมมติฐาน
- ความสะอาดและสุขลักษณะของเครื่องมืออุปกรณ์ที่ใช้ในกระบวนการผลิต	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน
- มาตรฐานและความปลอดภัยของสินค้าในเรื่องระบบการควบคุมกระบวนการผลิต	สอดคล้องกับสมมติฐาน
- สิ่งอำนวยความสะดวกและสุขาภิบาลในการผลิต	สอดคล้องกับสมมติฐาน
- ระบบการบำรุงรักษาเครื่องมือเครื่องจักร	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน
- บุคลากรและสุขลักษณะส่วนบุคคล	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน
- การร่วมทำงานกับผู้อื่นภายใต้ระบบมาตรฐาน GMP	สอดคล้องกับสมมติฐาน
- การนำระบบมาตรฐาน GMPมาใช้ ทำให้ได้รับความรู้ใหม่ๆ และเป็นประโยชน์มากขึ้น	สอดคล้องกับสมมติฐาน

บทที่ 5
สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

สังเขปความมุ่งหมาย สมมติฐานและวิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาเรื่อง ความรู้ความเข้าใจ พฤติกรรมและความพึงพอใจ ของพนักงาน บริษัทโดลไทยแลนด์หัวหินจำกัด ที่มีต่อระบบมาตรฐาน GMP ซึ่งนำข้อมูลที่ได้จากการวิจัยในครั้งนี้ใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงวิธีการปฏิบัติงานและพฤติกรรมของพนักงานให้เป็นไปตามข้อกำหนดจากระบบมาตรฐาน GMP ในในองค์การที่มีอยู่ได้อย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพที่ดีขึ้นต่อไป

ความมุ่งหมายของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้กำหนดความมุ่งหมายไว้ดังนี้

1. เพื่อศึกษาถึงระดับความรู้ความเข้าใจของพนักงานบริษัทโดลไทยแลนด์ หัวหิน จำกัด ที่มีต่อระบบมาตรฐาน GMP
2. เพื่อศึกษาถึงพฤติกรรมของพนักงานบริษัทโดลไทยแลนด์ หัวหิน จำกัด ที่มีต่อระบบมาตรฐาน GMP
3. เพื่อศึกษาถึงความพึงพอใจของพนักงานบริษัทโดลไทยแลนด์ หัวหิน จำกัด ที่มีต่อระบบมาตรฐาน GMP
4. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะส่วนบุคคลและระดับความรู้ความเข้าใจในการใช้ระบบมาตรฐาน GMP กับความพึงพอใจของพนักงานต่อระบบมาตรฐาน GMP ของพนักงานบริษัทโดลไทยแลนด์หัวหินจำกัด
5. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจกับพฤติกรรมของพนักงานบริษัทโดลไทยแลนด์หัวหิน จำกัดในการใช้ระบบมาตรฐาน GMP

สมมติฐานในการวิจัย

1. พนักงานของบริษัทโดลไทยแลนด์ หัวหิน จำกัด ที่มีลักษณะด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุงาน สถานภาพสมรสและหน่วยงานที่สังกัดที่แตกต่างกัน มีผลต่อพฤติกรรมในการทำงานโดยรวมแตกต่างกัน
2. ความรู้ความเข้าใจในระบบมาตรฐาน GMP ของพนักงานแตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการทำงานโดยรวมของพนักงานบริษัทโดลไทยแลนด์ หัวหิน จำกัด แตกต่างกัน
3. ความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อระบบมาตรฐาน GMP มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการทำงานโดยรวมของพนักงานบริษัทโดลไทยแลนด์ หัวหิน จำกัด

วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ได้แก่ พนักงาน บริษัทโดลไทยแลนด์ หัวหิน จำกัด ที่เป็นผู้ปฏิบัติงานและเกี่ยวข้องกับระบบมาตรฐาน GMP ซึ่งมีพนักงานจำนวน 4,320 คน (อ้างอิงจากข้อมูลแผนกทรัพยากรมนุษย์ ณ วันที่ 30 เดือนกันยายน พ.ศ. 2547) ประกอบด้วยหน่วยงานที่สังกัดด้านฝ่ายปฏิบัติการและกระบวนการผลิต จำนวน 3,637 คน และฝ่ายสนับสนุนการปฏิบัติการและกระบวนการผลิตที่เกี่ยวข้องกับระบบมาตรฐานGMP จำนวน 683 คน โดยกลุ่มตัวอย่างจากการคำนวณตัวแทนประชากร จำนวน 4,320 คน จากสูตรการคำนวณของ Taro Yamane (Taro Yamane.1970 : 725) ซึ่งเป็นสูตรการ คำนวณหาจำนวนประชากรและมีค่าความคลาดเคลื่อนในการสุ่มตัวอย่างร้อยละ 5 ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้นจำนวน 384 คน ในการคำนวณหาสัดส่วนของกลุ่มตัวอย่างโดยวิธี Proportional stratifies sampling จากหน่วยงานฝ่ายปฏิบัติการและกระบวนการผลิต และฝ่ายสนับสนุนการปฏิบัติการและกระบวนการผลิต และใช้วิธีการเลือกตัวอย่างตามสะดวก (Convenience Sampling) ตามจำนวนตัวอย่างที่คำนวณได้ในแต่ละระดับ

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถามโดยแบ่งออกเป็น 5 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของพนักงานบริษัทโดลไทยแลนด์ หัวหิน จำกัด ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุงาน สถานภาพสมรส หน่วยงานที่สังกัด เป็นแบบเลือกตอบจำนวน 10 ข้อ โดยลักษณะแบบสอบถามประกอบด้วยคำถามแบบมีคำตอบให้เลือก 2 คำตอบ (Simple-dichotomy Question) จำนวน 1 ข้อ แบบสอบถามประกอบด้วยคำถามที่มีหลายคำตอบให้เลือก (Multiple Choice Question) จำนวน 4 ข้อ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจ ของพนักงาน บริษัทโดลไทยแลนด์ หัวหิน จำกัด ที่มีต่อระบบมาตรฐาน GMP จำนวน 1 ข้อใหญ่ จำนวน 15 ข้อ โดยลักษณะของแบบสอบถามมีคำตอบให้เลือก 2 ทาง (Dichotomous Questions) และเป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Ordinal Scale) โดยเป็นคำถามให้เลือกตอบว่า ใช่ ไม่ใช่ คำตอบถูกให้คะแนน 1 คะแนน คำตอบผิดให้ 0 ผู้วิจัยได้ทำการให้ระดับความรู้ความเข้าใจ 2 ระดับ

ส่วนที่ 3 แบบสอบเกี่ยวกับพฤติกรรมของพนักงาน บริษัทโดลไทยแลนด์ หัวหิน จำกัด ที่มีต่อระบบมาตรฐาน GMP ซึ่งลักษณะของคำถามเป็นเป็นลักษณะคำถามปลายเปิด (Open-ended Questions) ซึ่งเป็นคำถามเปิด จะเป็นคำถามที่เว้นที่ให้ผู้ตอบบันทึกคำตอบ และมีคำตอบให้เลือก 2 ทาง (Dichotomous Questions) เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale) โดยเป็นคำถามให้เลือกตอบว่า ใช่ ไม่ใช่ หรือ มี ไม่มี จำนวน 3 ข้อ และมีแบบสอบถามเป็นคำถามแบบ Semantic Differential Scale จำนวน 2 ข้อ โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale) โดยแบ่งการแสดงความเห็นออกเป็น 5 ระดับ (Likert Scale แบบ 5 Point Scale) ซึ่งคำถามที่พนักงานต้องตอบมีคำตอบกำหนดเอาไว้ในแต่ละข้างของระดับคะแนนสูงสุด/ต่ำสุด

ส่วนที่ 4 เป็นแบบสอบถามความพึงพอใจของพนักงาน บริษัทโดลไทยแลนด์ หัวหิน จำกัด ที่มีต่อระบบมาตรฐาน GMP โดยสร้างแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) เกี่ยวกับความพึง

พอใจ ในส่วนแรกเป็นการสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการใช้งานระบบมาตรฐาน GMP ของพนักงานใน 5 ด้าน ได้แก่

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

โดยลักษณะของแบบสอบถามจะเป็นการให้ผู้ตอบแสดงความคิดเห็น (Semantic Differential Questions) และเป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale) ผู้วิจัยได้ทำการให้ระดับของความพึงพอใจออกเป็น 5 ระดับ

ส่วนที่ 5 เป็นการสอบถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะเพิ่มเติมในการปรับปรุงแก้ไขและพัฒนาระบบมาตรฐาน GMP โดยลักษณะคำถามในส่วนนี้เป็นลักษณะคำถามปลายเปิด (Open-ended Questions)

การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำแบบวัดทัศนคติที่รวบรวมได้มาดำเนินงานดังนี้

1. การตรวจสอบข้อมูล (Editing) ผู้วิจัยตรวจสอบความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถาม และแยกแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ออก

2. การลงรหัส (Coding) นำแบบสอบถามที่ถูกต้องเรียบร้อยแล้ว มาลงรหัสตามที่ได้กำหนดไว้ล่วงหน้า จัดกลุ่มคำตอบแล้วจึงนับคะแนนใส่รหัส ให้เป็นหมวดหมู่ ตามตัวแปร เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุงาน สถานภาพสมรส หน่วยงานที่สังกัด ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

3. การประมวลผลข้อมูล ข้อมูลที่ลงรหัสแล้ว ได้นำมาบันทึกเข้า File โดยใช้ไมโครคอมพิวเตอร์ เพื่อทำการประมวลผล ซึ่งใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS/PC+ (Statistical Package for Social Science PC +) รวมทั้งสถิติอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องในการทดสอบสมมติฐาน โดยดำเนินตามขั้นตอนดังนี้

3.1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป

3.1.1 วิเคราะห์ข้อมูลที่เป็นข้อมูลทั่วไปของพนักงานของบริษัทโดลไทยแลนด์ จำกัด โดยวิธีหาค่าร้อยละ (Percentage)

3.1.2 วิเคราะห์ระดับของทัศนคติต่อดัชนีชี้วัดผลงานของพนักงานโดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)

3.2 การวิเคราะห์สมมติฐาน

3.2.1 วิเคราะห์ตัวแปรกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม โดยใช้การทดลอง t-test

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

4. การวิเคราะห์ข้อมูลมีวิธีการดังนี้ การวิเคราะห์เพื่อนำไปใช้ในการแก้ปัญหาใช้สถิติ คือ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic mean) การวิเคราะห์ตัวแปรกลุ่ม ตัวอย่าง 2 กลุ่ม ใช้การทดลอง t-test และระหว่างกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่ม ใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One – Way Analysis of Variance)

สรุปผลการศึกษาค้นคว้า

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะประชากรศาสตร์

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้เป็นกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ เป็นจำนวน 390 คน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 309 คน มีอายุ 24-32 ปี จำนวน 200 คน มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลายหรือ ปวช. จำนวน 217 คน มีอายุงาน ตั้งแต่ 1-6 ปี จำนวนกลุ่มละ 276 คน มีสถานภาพสมรส / อยู่ด้วยกัน จำนวน กลุ่มละ 193 คน และมีหน่วยงานที่สังกัด เป็นฝ่ายปฏิบัติการและกระบวนการผลิตที่เกี่ยวข้องระบบมาตรฐาน GMP ได้แก่ แผนกรับผลไม้ แผนกเตรียมการผลิต แผนกผลไม้บรรจุกระป๋อง แผนกผลไม้บรรจุถ้วยและขวดพลาสติก กะกลางวันกะกลางคืน แผนกผลิตวุ้นมะพร้าว แผนกผลิตกระป๋องและฝา จำนวนกลุ่มละ 326 คน

2. ผลการวิเคราะห์ความรู้ความเข้าใจในระบบมาตรฐาน GMP ของพนักงานบริษัทโดลไทยแลนด์ หัวหินจำกัด

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความรู้ความเข้าใจในระบบมาตรฐาน GMP ของพนักงานบริษัทโดลไทยแลนด์ หัวหินจำกัด ผู้วิจัยได้นำคำตอบจากแบบสอบถามที่ใช้เป็นกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ จำนวน 390 คน สามารถอธิบายได้ดังนี้

ระดับความรู้ความเข้าใจในระบบมาตรฐาน GMP ของพนักงานบริษัทโดลไทยแลนด์ หัวหินจำกัด แสดงให้เห็นว่าพนักงานที่เป็นกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ตอบถูก มีจำนวน 388 คน คิดเป็นร้อยละ 99.5 ตอบผิดจำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.5

ความรู้ความเข้าใจในระบบมาตรฐาน GMP ของพนักงานบริษัทโดลไทยแลนด์ หัวหินจำกัด เกี่ยวกับความหมายของ GMP คือ หลักการปฏิบัติที่ดีในการผลิตและเป็นข้อกำหนดเกี่ยวกับสุขลักษณะและการผลิตของโรงงาน แสดงให้เห็นว่า พนักงานที่เป็นกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ตอบถูก จำนวน 390 คน คิดเป็นร้อยละ 100

ความรู้ความเข้าใจในระบบมาตรฐาน GMP ของพนักงานบริษัทโดลไทยแลนด์ หัวหินจำกัด เกี่ยวกับจุดริเริ่มของการใช้ระบบ GMP คือ เป็นการประกันคุณภาพด้านความปลอดภัยของอาหาร แสดงให้เห็นว่า พนักงานที่เป็นกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ตอบถูก จำนวน 387 คน คิดเป็นร้อยละ 99.2 ตอบผิด จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.8

ความรู้ความเข้าใจในระบบมาตรฐาน GMP ของพนักงานบริษัทโดลไทยแลนด์ หัวหินจำกัด เกี่ยวกับวัตถุประสงค์หลักของระบบ GMP เพื่อใช้เป็นพื้นฐานในการผลิตอาหารให้ปลอดภัย แสดงให้เห็นว่า พนักงานที่เป็นกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ตอบถูก จำนวน 390 คน คิดเป็นร้อยละ 100

ความรู้ความเข้าใจในระบบมาตรฐาน GMP ของพนักงานบริษัทโดลไทยแลนด์ หัวหินจำกัด เกี่ยวกับผู้มีหน้าที่ปฏิบัติตามระบบ GMP คือ พนักงานฝ่ายผลิตเท่านั้น แสดงให้เห็นว่า พนักงานที่เป็นกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ ตอบถูกจำนวน 375 คน คิดเป็นร้อยละ 96.2 ตอบผิดจำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 3.8

ความรู้ความเข้าใจในระบบมาตรฐาน GMP ของพนักงานบริษัทโดลไทยแลนด์ หัวหินจำกัด เกี่ยวกับควรล้างมือทุกครั้งก่อนปฏิบัติงานหรือก่อนสวมถุงมือ หรือหลังการจับต้องสิ่งต่างๆทุกครั้งและ ในขณะปฏิบัติงานต้องสวมถุงมือในการหยิบจับของบรรจุหรือสัมผัสกับอาหาร แสดงให้เห็นว่า พนักงานที่เป็นกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ ตอบถูก จำนวน 390 คน คิดเป็นร้อยละ 100

ความรู้ความเข้าใจในระบบมาตรฐาน GMP ของพนักงานบริษัทโดลไทยแลนด์ หัวหินจำกัด เกี่ยวกับพนักงานต้องได้รับการตรวจความเรียบร้อยก่อนเข้าปฏิบัติงานและไม่นำสิ่งของที่ไม่จำเป็นหรือไม่เกี่ยวข้องกับการทำงานติดตัวไปปฏิบัติงาน แสดงให้เห็นว่า พนักงานที่เป็นกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ ตอบถูก จำนวน 390 คน คิดเป็นร้อยละ 100

ความรู้ความเข้าใจในระบบมาตรฐาน GMP ของพนักงานบริษัทโดลไทยแลนด์ หัวหินจำกัด เกี่ยวกับสามารถสวมใส่เครื่องประดับหรือแต่งหน้าเข้าไปในสายการผลิตได้ แสดงให้เห็นว่า พนักงานที่เป็นกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ ตอบถูก จำนวน 390 คน คิดเป็นร้อยละ 100

ความรู้ความเข้าใจในระบบมาตรฐาน GMP ของพนักงานบริษัทโดลไทยแลนด์ หัวหินจำกัด เกี่ยวกับเครื่องมือ อุปกรณ์ที่ใช้ในกระบวนการผลิต ควรมีการตรวจสอบความสะอาดและสุขลักษณะก่อนและหลังการผลิตแสดงให้เห็นว่า พนักงานที่เป็นกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ ตอบถูก จำนวน 390 คน คิดเป็นร้อยละ 100

ความรู้ความเข้าใจในระบบมาตรฐาน GMP ของพนักงานบริษัทโดลไทยแลนด์ หัวหินจำกัด เกี่ยวกับการแต่งกายที่ปฏิบัติได้ถูกต้องตามสุขลักษณะอนามัยที่ดี เช่น หมวก เสื้อ กางเกง รองเท้า ต้องสะอาดและเรียบร้อย แสดงให้เห็นว่า พนักงานที่เป็นกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ ตอบถูก มีจำนวน 390 คน คิดเป็นร้อยละ 100

ความรู้ความเข้าใจในระบบมาตรฐาน GMP ของพนักงานบริษัทโดลไทยแลนด์ หัวหินจำกัด เกี่ยวกับผู้มีหน้าที่ปฏิบัติตามระบบ GMP คือ พนักงานฝ่ายผลิตเท่านั้น แสดงให้เห็นว่า พนักงานที่เป็นกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ ตอบถูก จำนวน 388 คน คิดเป็นร้อยละ 99.5 ตอบผิด จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.5

ด้านระดับความรู้ความเข้าใจในระบบมาตรฐาน GMP ของพนักงานบริษัทโดลไทยแลนด์ หัวหินจำกัด แสดงให้เห็นว่า พนักงานที่เป็นกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่จะมีระดับความรู้ความเข้าใจในระบบมาตรฐาน GMP อยู่ในระดับมาก (ตอบถูก 8–10 ข้อ) มีจำนวน 388 คน คิดเป็น ร้อยละ 99.5 รองลงมามีระดับความรู้ความเข้าใจในระดับปานกลาง (ตอบถูก 6–7 ข้อ) จำนวน 2 คน คิดเป็น ร้อยละ 0.5 และไม่พบกลุ่มตัวอย่างที่มีระดับความรู้ความเข้าใจในระดับน้อยเลย

3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของพนักงานบริษัทโดลไทยแลนด์ หัวหิน จำกัด ทีมีต่อระบบมาตรฐาน GMP

ความพึงพอใจของพนักงานบริษัทโดลไทยแลนด์ หัวหิน จำกัด ทีมีต่อระบบมาตรฐาน GMP ในด้านการปฏิบัติงานของระบบ GMP อยู่ในระดับมากโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ได้พบว่า

ความพึงพอใจของพนักงานบริษัทโดลไทยแลนด์ หัวหิน จำกัด ที่มีต่อระบบมาตรฐาน GMP ในด้านสถานที่ตั้งและอาคารผลิตภายใต้ระบบมาตรฐาน GMP ในระดับมากโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90 เมื่อพิจารณาจากข้อมูลพื้นฐานพบว่าการออกแบบและสิ่งอำนวยความสะดวกของสถานที่ตั้งนั้นเป็นสิ่งสำคัญ คือ อาคารการผลิตต้องมีความแข็งแรง มีสิ่งอำนวยความสะดวกอย่างเพียงพอ มีที่ตั้งห่างไกลจากแหล่งทิ้งขยะ แหล่งเพาะพันธุ์สัตว์ ซึ่งเป็นไปตามข้อกำหนดตามระบบมาตรฐาน GMP

ความพึงพอใจของพนักงานบริษัทโดลไทยแลนด์ หัวหิน จำกัด ที่มีต่อระบบมาตรฐาน GMP ในด้านความสะอาดและสุขลักษณะของเครื่องมืออุปกรณ์ที่ใช้ในกระบวนการผลิตซึ่งอยู่ในหัวข้อการบำรุงรักษาและการทำความสะอาดอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 พบว่ามีการจัดให้มีโปรแกรมการรักษาและการทำความสะอาดในบริเวณพื้นที่ปฏิบัติงาน ได้แก่ ตัวอาคาร อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ ภาชนะที่สัมผัสกับอาหาร เพื่อป้องกันการปนเปื้อนของอาหารได้และเป็นไปตามข้อกำหนดตามระบบมาตรฐาน GMP ตลอดเวลา

ความพึงพอใจของพนักงานบริษัทโดลไทยแลนด์ หัวหิน จำกัด ที่มีต่อระบบมาตรฐาน GMP ในมาตรฐานและความปลอดภัยของสินค้าในเรื่องระบบการควบคุมกระบวนการผลิต ซึ่งอยู่ในหัวข้อด้านการควบคุมกระบวนการผลิตในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99 พบว่า มาตรฐานและความปลอดภัยของสินค้านั้นเป็นหัวใจสำคัญของการผลิตอาหารให้ได้คุณภาพและจะช่วยลดการปนเปื้อนต่างๆเข้ามาในกระบวนการผลิต ต้องใช้ขั้นตอนที่มีผลต่อความปลอดภัย ต้องมีการกำหนดวิธีควบคุมอันตรายที่อาจเกิดขึ้น ต้องมีการดูแลวิธีการควบคุมอันตรายและติดตามอย่างต่อเนื่องและมีการทบทวนวิธีการควบคุมและปรับปรุงอย่างเหมาะสมให้เป็นไปตามข้อกำหนดตามระบบมาตรฐาน GMP

ความพึงพอใจของพนักงานบริษัทโดลไทยแลนด์ หัวหิน จำกัด ที่มีต่อระบบมาตรฐาน GMP ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสุขาภิบาลในการผลิต เช่น ระบบไฟฟ้า น้ำ แสงสว่าง การกำจัดขยะหรือพลังงานต่างๆ ซึ่งอยู่ในหัวข้อการสุขาภิบาลในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99 พบว่ามีสิ่งอำนวยความสะดวกและสุขาภิบาลในการผลิตนั้นมีอย่างเพียงพอและเป็นไปตามข้อกำหนดตามระบบมาตรฐาน GMP

ความพึงพอใจของพนักงานบริษัทโดลไทยแลนด์ หัวหิน จำกัด ที่มีต่อระบบมาตรฐาน GMP ในด้านระบบการบำรุงรักษาเครื่องมือเครื่องจักร ซึ่งอยู่ในหัวข้อด้านเครื่องมือเครื่องจักรและอุปกรณ์ในการผลิตในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83 พบว่ามีการจัดทำโปรแกรมทำความสะอาด การสร้างระบบการบำรุงรักษาเครื่องมือเครื่องจักรขึ้นมาเพื่อกำหนดวิธีการทำความสะอาด กำหนดความถี่ในการบำรุงรักษา กำหนดเครื่องมือเครื่องจักรที่ใช้ต้องมีลักษณะที่ถูกต้องเป็นไปตามข้อกำหนดตามระบบมาตรฐาน GMP เช่น ใช้เครื่องจักรและวัสดุที่ไม่เป็นสนิมมาใช้ในกระบวนการผลิต เพื่อให้เกิดความปลอดภัย เป็นต้น

ความพึงพอใจของพนักงานบริษัทโดลไทยแลนด์ หัวหิน จำกัด ที่มีต่อระบบมาตรฐาน GMP ในหัวข้อด้านบุคลากรและสุขลักษณะอยู่โดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.79 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ความพึงพอใจด้านบุคลากรและสุขลักษณะส่วนบุคคลอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.62 เพราะสุขลักษณะส่วนบุคคลเป็นสิ่งสำคัญที่จะทำให้การผลิตนั้นเป็นไปตามขั้นตอนที่ถูกต้องและสามารถสร้างความปลอดภัยในการผลิตอาหารได้ ส่วนรายละเอียดด้านการร่วมทำงานกับผู้อื่นภายใต้ระบบมาตรฐาน GMP ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.66 และรายละเอียดด้านการนำระบบมาตรฐาน GMP มาใช้ทำให้ได้รับความรู้ใหม่ๆและเป็นประโยชน์มากขึ้นในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09

4. ผลการวิเคราะห์พฤติกรรมของพนักงานบริษัทโดลไทยแลนด์ หัวหิน จำกัดทีมีต่อระบบมาตรฐาน GMP

ผู้วิจัยได้สรุปพฤติกรรม ของพนักงานบริษัทโดลไทยแลนด์ หัวหิน จำกัด ทีมีต่อระบบมาตรฐาน GMP เป็นรายด้าน พบว่า

ในด้านการรักษาความสะอาดของร่างกาย พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีการสระผม 3 ครั้งต่อสัปดาห์ จำนวนกลุ่มละ 188 คน คิดเป็นร้อยละ 48.2 การอาบน้ำวันละ 2 ครั้งต่อสัปดาห์ จำนวนกลุ่มละ 365 คน คิดเป็นร้อยละ 97.6 ด้านใบหน้าเกี่ยวกับมีการแต่งหน้าหรือใช้เครื่องสำอางหรือทาลิปสติกเข้ามาปฏิบัติงาน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ตอบไม่ทำ มีจำนวนกลุ่มละ 365 คน คิดเป็นร้อยละ 93.6 ด้านเล็บมือมีการตัดให้สั้นหรืองดการทาเล็บหรือเคลือบเล็บในการมาปฏิบัติงาน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ตอบมีการทำและดูแลอยู่เสมอ จำนวนกลุ่มละ 342 คน คิดเป็นร้อยละ 87.7 มือมีการล้างให้สะอาดทุกครั้งก่อนทำงานหรือหลังใช้ห้องน้ำ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ตอบทำ จำนวนกลุ่มละ 383 คน คิดเป็นร้อยละ 98.2

ในด้านเครื่องแต่งกายสำหรับการปฏิบัติงาน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ได้ทำการตรวจดูความเรียบร้อยของหมวกคลุมผมและซักทำความสะอาดอยู่เสมอ จำนวนกลุ่มละ 387 คน คิดเป็นร้อยละ 99.2 ได้ทำการตรวจดูความเรียบร้อยเสื้อผ้าใส่มาทำงานและซักทำความสะอาดอยู่เสมอ จำนวนกลุ่มละ 389 คน คิดเป็นร้อยละ 99.7 ได้ทำการตรวจดูความสะอาดของถุงมือและรอยฉีกขาดทุกครั้ง จำนวนกลุ่มละ 373 คน คิดเป็นร้อยละ 95.6 ได้ทำการตรวจดูความสะอาดของผ้ากันเปื้อนและรอยฉีกขาดทุกครั้งจำนวนกลุ่มละ 369 คน คิดเป็นร้อยละ 94.6 ได้ทำความสะอาดรองเท้าทุกครั้งก่อนเข้าปฏิบัติงาน จำนวนกลุ่มละ 384 คน คิดเป็นร้อยละ 98.5

ในด้านการปฏิบัติตนระหว่างการทำงาน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ไม่ทานอาหาร อมลูกอม ขนม เครื่องดื่มหรือเคี้ยวหมากฝรั่งในระหว่างปฏิบัติงาน เป็นจำนวนกลุ่มละ 377 คน คิดเป็นร้อยละ 96.7 พนักงานที่ไม่ชิมผลิตภัณฑ์ในระหว่างปฏิบัติงาน มีจำนวนกลุ่มละ 370 คน คิดเป็นร้อยละ 94.9 พนักงานที่มีอาการเจ็บป่วยหรือไม่สบายหรือมีบาดแผลต่างๆ จะมีการแจ้งให้หัวหน้างานทราบ จำนวนกลุ่มละ 382 คน คิดเป็นร้อยละ 97.9 พนักงานที่ไม่ไอหรือจามลงบนผลิตภัณฑ์ มีจำนวนกลุ่มละ 387 คน คิดเป็นร้อยละ 99.2 และพนักงานส่วนใหญ่จะไม่พูดคุยหรือเล่นกันในขณะมีการปฏิบัติงาน มีจำนวนกลุ่มละ 349 คน คิดเป็นร้อยละ 89.5

ในด้านการมีส่วนร่วมในการทำระบบมาตรฐาน GMP พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จะมีส่วนร่วมในการทำระบบมาตรฐาน GMP ในระดับมาก มีจำนวนกลุ่มละ 170 คน คิดเป็นร้อยละ 43.6 และมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.65 มีส่วนร่วมในระดับปานกลาง จำนวนกลุ่มละ 166 คน คิดเป็นร้อยละ 42.6 มีส่วนร่วมในระดับมากที่สุด จำนวนกลุ่มละ 46 คน คิดเป็นร้อยละ 11.8 และมีส่วนร่วมในระดับน้อย จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2.1

ในด้านการปฏิบัติตนและการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับระบบมาตรฐาน GMP พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จะมีการปฏิบัติได้ในระดับปานกลาง จำนวนกลุ่มละ 170 คน คิดเป็นร้อยละ 43.6 และมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.68 มีการปฏิบัติได้ในระดับมาก จำนวนกลุ่มละ 156 คน คิดเป็นร้อยละ 40.0 มีการปฏิบัติได้ถูกต้อง

ทุกอย่างจำนวนกลุ่มละ 58 คน คิดเป็นร้อยละ 14.9 มีการปฏิบัติได้น้อย จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.3 และปฏิบัติไม่ได้เลย จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.3

5. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

1. ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม

สมมติฐานการวิจัย	ผลการทดสอบ
1.1 พนักงานบริษัทโดลไทยแลนด์ หัวหิน จำกัด ที่มีเพศต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมในการทำงานโดยรวมในด้านการมีส่วนร่วมในการทำระบบมาตรฐาน GMP ของพนักงานแตกต่างกัน	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน
1.2 พนักงานบริษัทโดลไทยแลนด์ หัวหิน จำกัด ที่มีเพศต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมในการทำงานโดยรวมในด้านการปฏิบัติตนและงานที่เกี่ยวข้องกับระบบมาตรฐาน GMP ของพนักงานแตกต่างกัน	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน
2.1 พนักงานบริษัทโดลไทยแลนด์ หัวหิน จำกัด ที่มีอายุต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมในการทำงานโดยรวมในด้านการมีส่วนร่วมในการทำระบบมาตรฐาน GMP ของพนักงานแตกต่างกัน	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน
2.2 พนักงานบริษัทโดลไทยแลนด์ หัวหิน จำกัด ที่มีอายุต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมในการทำงานโดยรวมในด้านการปฏิบัติตนและงานที่เกี่ยวข้องกับระบบมาตรฐาน GMP ของพนักงานแตกต่างกัน	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน
3.1 พนักงานบริษัทโดลไทยแลนด์ หัวหิน จำกัด ที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมในการทำงานโดยรวมในด้านการมีส่วนร่วมในการทำระบบมาตรฐาน GMP ของพนักงานแตกต่างกัน	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน
3.2 พนักงานบริษัทโดลไทยแลนด์ หัวหิน จำกัด ที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมในการทำงานโดยรวมในด้านการปฏิบัติตนและงานที่เกี่ยวข้องกับระบบมาตรฐาน GMP ของพนักงานแตกต่างกัน	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน
4.1 พนักงานบริษัทโดลไทยแลนด์ หัวหิน จำกัด ที่มีอายุงานต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมในการทำงานโดยรวมในด้านการมีส่วนร่วมในการทำระบบมาตรฐาน GMP ของพนักงานแตกต่างกัน	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน
4.2 พนักงานบริษัทโดลไทยแลนด์ หัวหิน จำกัด ที่มีอายุงานต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมในการทำงานโดยรวมในด้านการปฏิบัติตนและงานที่เกี่ยวข้องกับระบบมาตรฐานGMP ของพนักงานแตกต่างกัน	สอดคล้องกับสมมติฐาน
5.1 พนักงานบริษัทโดลไทยแลนด์ หัวหิน จำกัด ที่มีสถานภาพสมรสต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมในการทำงานโดยรวมในด้านการมีส่วนร่วมในการทำระบบมาตรฐาน GMP ของพนักงานแตกต่างกัน	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน

5.2 พนักงานบริษัทโดลไทยแลนด์ หัวหิน จำกัด ที่มีสถานภาพสมรสต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมในการทำงานโดยรวมในด้านการปฏิบัติตนและงานที่เกี่ยวข้องกับระบบมาตรฐานGMP ของพนักงานแตกต่างกัน	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน
5.3 พนักงานบริษัทโดลไทยแลนด์ หัวหิน จำกัดที่มีหน่วยงานที่สังกัดต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมในการทำงานโดยรวมในด้านการมีส่วนร่วมในการทำระบบมาตรฐานGMP ของพนักงานแตกต่างกัน	สอดคล้องกับสมมติฐาน
5.4 พนักงานบริษัทโดลไทยแลนด์ หัวหิน จำกัดที่มีหน่วยงานที่สังกัดต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมในการทำงานโดยรวมในด้านการปฏิบัติตนและงานที่เกี่ยวข้องกับระบบมาตรฐานGMP ของพนักงานแตกต่างกัน	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน

2. ความรู้ความเข้าใจในระบบมาตรฐาน GMP ของพนักงานแตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการทำงานโดยรวมของพนักงานบริษัทโดลไทยแลนด์ หัวหิน จำกัด แตกต่างกัน

สมมติฐานการวิจัย	**ผลการทดสอบ**
1. ความรู้ความเข้าใจในระบบมาตรฐาน GMP ของพนักงานแตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการทำงานโดยรวมในด้านการมีส่วนร่วมในการทำระบบมาตรฐาน GMP ของพนักงานแตกต่างกัน	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน
2. ความรู้ความเข้าใจในระบบมาตรฐาน GMP ของพนักงานแตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการทำงานโดยรวมในด้านการปฏิบัติตนและงานที่เกี่ยวข้องกับระบบมาตรฐานGMP ของพนักงานแตกต่างกัน	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน

3. ความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อระบบมาตรฐาน GMP มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการทำงานโดยรวมของพนักงานบริษัทโดลไทยแลนด์ หัวหิน จำกัด

สมมติฐานการวิจัย	ผลการทดสอบ
1. ความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อระบบมาตรฐาน GMP มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการทำงานโดยรวมในด้านการมีส่วนร่วมในการทำระบบมาตรฐาน GMP ของพนักงานบริษัทโดลไทยแลนด์ หัวหิน จำกัด โดยพิจารณาเป็นรายด้านดังนี้	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน
- การปฏิบัติงานของระบบ GMP	สอดคล้องกับสมมติฐาน
- สถานที่ตั้งและอาคารผลิตภายใต้ระบบมาตรฐาน GMP	สอดคล้องกับสมมติฐาน
- ความสะอาดและสุขลักษณะของเครื่องมืออุปกรณ์ที่ใช้ในกระบวนการผลิต	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน
- มาตรฐานและความปลอดภัยของสินค้าในเรื่องระบบการควบคุมกระบวนการผลิต	สอดคล้องกับสมมติฐาน
- สิ่งอำนวยความสะดวกและสุขาภิบาลในการผลิต	สอดคล้องกับสมมติฐาน
- ระบบการบำรุงรักษาเครื่องมือเครื่องจักร	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน
- บุคลากรและสุขลักษณะส่วนบุคคล	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน
- การร่วมทำงานกับผู้อื่นภายใต้ระบบมาตรฐาน GMP	สอดคล้องกับสมมติฐาน
- การนำระบบมาตรฐาน GMPมาใช้ ทำให้ได้รับความรู้ใหม่ๆ และเป็นประโยชน์มากขึ้น	สอดคล้องกับสมมติฐาน

สมมติฐานการวิจัย	ผลการทดสอบ
2. ความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อระบบมาตรฐาน GMP มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการทำงานโดยรวมในด้านการปฏิบัติตนและงานที่เกี่ยวข้องกับระบบมาตรฐาน GMP ของพนักงานบริษัทโดลไทยแลนด์ หัวหิน จำกัด โดยพิจารณาเป็นรายด้านดังนี้	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน
- การปฏิบัติงานของระบบ GMP	สอดคล้องกับสมมติฐาน
- สถานที่ตั้งและอาคารผลิตภายใต้ระบบมาตรฐาน GMP	สอดคล้องกับสมมติฐาน
- ความสะอาดและสุขลักษณะของเครื่องมืออุปกรณ์ที่ใช้ในกระบวนการผลิต	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน
- มาตรฐานและความปลอดภัยของสินค้าในเรื่องระบบการควบคุมกระบวนการผลิต	สอดคล้องกับสมมติฐาน
- สิ่งอำนวยความสะดวกและสุขาภิบาลในการผลิต	สอดคล้องกับสมมติฐาน
- ระบบการบำรุงรักษาเครื่องมือเครื่องจักร	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน
- บุคลากรและสุขลักษณะส่วนบุคคล	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน
- การร่วมทำงานกับผู้อื่นภายใต้ระบบมาตรฐาน GMP	สอดคล้องกับสมมติฐาน
- การนำระบบมาตรฐาน GMPมาใช้ ทำให้ได้รับความรู้ใหม่ๆ และเป็นประโยชน์มากขึ้น	สอดคล้องกับสมมติฐาน

อภิปรายผล

จากการศึกษาความรู้ความเข้าใจ พฤติกรรมและความพึงพอใจ ของพนักงาน บริษัทโดลไทยแลนด์ หัวหิน จำกัด ที่มีต่อระบบมาตรฐาน GMP ผู้วิจัยมีประเด็นสำคัญที่สามารถนำมาอภิปรายผลได้ดังนี้

1. ระดับความรู้ความเข้าใจในระบบมาตรฐาน GMP ของพนักงานบริษัทโดลไทยแลนด์ หัวหินจำกัด ที่ตอบแบบสอบถามจำนวน 10 ข้อ แสดงให้เห็นว่า ผู้บริโภคที่เป็นกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความรู้ความเข้าใจในระบบมาตรฐาน GMP ในระดับมาก (ตอบถูก 8 – 10 ข้อ) มีจำนวน 388 คน คิดเป็น ร้อยละ 99.5 รองลงมามีความรู้ความเข้าใจในระดับปานกลาง (ตอบถูก 6 – 7 ข้อ) มีจำนวน 2 คน คิดเป็น ร้อยละ 0.5 และไม่พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความรู้ความเข้าใจในระดับน้อยเลย เนื่องจากความรู้เป็นสิ่งที่เกี่ยวข้องกับความจริง ข้อเท็จจริง หรือรายละเอียดของเรื่องราว ที่ได้จากการสังเกต ประสบการณ์ การค้นคว้า หรือการรับรู้ ที่เป็นปัจจัยสำคัญของทัศนคติและการมีส่วนร่วมของแต่ละบุคคล โดยสอดคล้องกับงานวิจัยของ อังคณา ไมตรีสรสันต์ (2546 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการมีส่วนร่วมของพนักงาน ในการจัดทำระบบบริหาร คุณภาพ ISO9000 : ฉบับปี2000 กรณีศึกษา : บริษัท ไดโด อิเล็กทรอนิกส์ (ประเทศไทย) จำกัด ผลการวิจัยพบว่า พนักงานมีระดับการได้รับการฝึกอบรมโดยรวมในระบบบริหารคุณภาพ ISO9000 : ฉบับปี 2000 อยู่ในระดับมาก พนักงานมีระดับการมีส่วนร่วมโดยรวม ในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO9000 : ฉบับปี 2000 อยู่ในระดับมาก และงานวิจัยของอรวรรณ สุวรรณประสพ (2545 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ทัศนคติของพนักงานโรงงานอุตสาหกรรม

ISO : 9001 ฉบับปี 2000 กรณีศึกษาบริษัทเอลต้าจำกัด จากการศึกษาพบว่าพนักงานมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพอยู่ในระดับสูง

2. ความพึงพอใจของพนักงานบริษัทโดลไทยแลนด์ หัวหิน จำกัด ที่มีต่อระบบมาตรฐาน GMP มีระดับความพึงพอใจโดยรวมต่อระบบมาตรฐาน GMP ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านได้พบว่า ส่วนใหญ่ความพึงพอใจของพนักงานบริษัทโดลไทยแลนด์ หัวหิน จำกัด ที่มีต่อระบบมาตรฐาน GMP ในทุกๆ ด้านในระดับมาก ไม่ว่าจะเป็นด้านสถานที่ตั้งและอาคารผลิตภายใต้ระบบมาตรฐาน GMP ด้านความสะอาดและสุขลักษณะของเครื่องมืออุปกรณ์ที่ใช้ในกระบวนการผลิต ด้านมาตรฐานและความปลอดภัยของสินค้าในเรื่องระบบการควบคุมกระบวนการผลิต ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสุขาภิบาลในการผลิต เช่น ระบบไฟฟ้า น้ำ แสงสว่าง การกำจัดขยะหรือพลังงานต่างๆ ด้านระบบการบำรุงรักษาเครื่องมือเครื่องจักร ด้านบุคลากรและสุขลักษณะ ด้านการร่วมทำงานกับผู้อื่นภายใต้ระบบมาตรฐาน GMP และด้านการนำระบบมาตรฐาน GMP มาใช้ทำให้ได้รับความรู้ใหม่ๆและเป็นประโยชน์มากขึ้น เนื่องจากความพึงพอใจของพนักงานเป็นความรู้สึกของบุคคลต่างๆ อันเป็นผลเนื่องมาจากการเรียนรู้ ประสบการณ์ และเป็นตัวกระตุ้นให้บุคคลแสดงพฤติกรรมต่อสิ่งต่าง ๆ ในทิศทางใดทิศทางหนึ่งซึ่งอาจเป็นไปในทางสนับสนุนหรือต่อต้านก็ได้พวงรัตน์ ทวีรัตน์ (2538 : 106) และสอดคล้องกับ สุนทรี เวชสวรรค์ (2545 : บทคัดย่อ) ความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อระบบมาตรฐาน ISO 9002 บริษัทไทยเทพรสผลิตภัณฑ์อาหาร จำกัด (มหาชน) ที่พบว่า พนักงาน บริษัทไทยเทพรสผลิตภัณฑ์อาหาร จำกัด (มหาชน) กลุ่มสำนักงาน มีคามพึงพอใจต่อระบบมาตรฐาน ISO 9002 โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนพนักงานกลุ่มโรงงานผลิตมีคามพึงพอใจต่อระบบมาตรฐาน ISO 9002 โดยรวมอยู่ในระดับมากนั้นคือความพึงพอใจในการทำงานเป็นความรู้สึกเฉพาะบุคคลที่มีต่อสถานภาพการทำงานที่มีต่อเพื่อนร่วมงานและสภาพแวดล้อม ที่เกิดจากการได้รับการตอบสนองความต้องการทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจจากองค์กรนั้นๆ โดยส่งผลทำให้เกิดความตั้งใจเพียรพยายามและทุ่มเทในการปฏิบัติงานเพื่อให้งานมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลตาม ซึ่งถ้าพนักงานเต็มใจที่จะปฏิบัติงานนั้นให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์กร จะแสดงถึงความรู้สึกพอใจในงานที่ทำ โดยมีการมอบผลประโยชน์ตอบแทนทั้งทางด้านวัตถุและจิตใจและความสามาถในการตอบสนองตามความต้องการขั้นพื้นฐานของพนักงานได้

3. ผลการทดสอบสมมติฐานพนักงานของบริษัทโดลไทยแลนด์ หัวหิน จำกัด ที่มีลักษณะด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุงาน สถานภาพสมรสและหน่วยงานที่สังกัดที่แตกต่างกัน มีผลต่อพฤติกรรมในการทำงานโดยรวมแตกต่างกัน พบว่า

พนักงานที่มีเพศแตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการทำงานโดยรวมของพนักงานบริษัทโดลไทยแลนด์ หัวหิน จำกัด ไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากว่าพนักงานทั้งเพศชายและเพศหญิง มีพฤติกรรมการแสดงออกภายใต้ระบบ GMP ที่นำมาใช้ในการทำงานต่างมีความเห็นไปในทางเดียวกันว่าการทำงานภายใต้ระบบ GMP เพราะทำให้มีสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดี รวมทั้งเมื่อปฏิบัติตามขั้นตอนการทำงานของ GMP จะส่งผลดีต่อกระบวนการผลิตและผลิตภัณฑ์ให้มีความปลอดภัย

พนักงานที่มีอายุแตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการทำงานโดยรวมของพนักงานบริษัทโดลไทยแลนด์ หัวหิน จำกัด ไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อายุของพนักงานในแต่ละช่วงไม่ได้เป็นตัวกำหนดพฤติกรรมการทำงานโดยรวมเลย

พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการทำงานโดยรวมของพนักงานบริษัทโดลไทยแลนด์ หัวหิน จำกัด ไม่แตกต่างกัน พบว่าสอดคล้องกับสุรพล พยอมแย้ม (2545 : 21) ที่กล่าวถึงกระบวนการเกิดพฤติกรรมที่มาจากกระบวนการคิดและเข้าใจ (Cognition process) เป็นกระบวนการที่ประกอบไปด้วยการเรียนรู้ การคิด และการจำ ตลอดจนการนำไปใช้หรือเกิดพัฒนาจากการเรียนรู้นั้นๆ ด้วยการสัมผัส การรู้สึก ที่นำมาสู่การคิดและเข้าใจเป็นระบบการทำงานที่ซับซ้อนมาก และเป็นกระบวนการภายในทางจิตใจของแต่ละบุคคล

พนักงานที่มีอายุงานแตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการทำงานโดยรวมในด้านการปฏิบัติตนและงานที่เกี่ยวข้องกับระบบมาตรฐาน GMP ของพนักงานแตกต่างกัน โดยพบว่าพนักงานที่มีอายุงาน 1-6 ปี มีผลต่อการปฏิบัติตนและงานที่เกี่ยวข้องกับระบบมาตรฐาน GMP แตกต่างกับพนักงานที่มีอายุงาน 13 ปีขึ้นไป ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วิภาวี ลีมเนตร (2546:บทคัดย่อ) ทำการศึกษาเรื่องทัศนคติที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงาน กรณีศึกษา บริษัท เนาวรัตน์พัฒนาการ จำกัด(มหาชน) พบว่าพนักงานที่มีอายุงานต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการทำงานด้านความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน

พนักงานที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการทำงานโดยรวมของพนักงานบริษัทโดลไทยแลนด์ หัวหิน จำกัด ไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้สถานภาพสมรสของพนักงานในแต่ละช่วงไม่ได้เป็นตัวกำหนดพฤติกรรมการทำงานโดยรวม

พนักงานที่มีหน่วยงานที่สังกัดแตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการทำงานโดยรวมของบริษัทโดลไทยแลนด์ หัวหิน จำกัด ในด้านการมีส่วนร่วมในการทำระบบมาตรฐาน GMP ของพนักงานนั้นแตกต่างกันอย่างและพฤติกรรมการทำงานโดยรวมในด้านการปฏิบัติตนและงานที่เกี่ยวข้องกับระบบมาตรฐาน GMP ของพนักงานไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจมองได้ว่าหน่วยงานที่สังกัดของพนักงานในแต่หน่วยงานเป็นตัวกำหนดพฤติกรรมการทำงานโดยรวม กล่าวคือระดับผู้บังคับบัญชาและผู้บริหารมีการมุ่งเน้นในเรื่องระบบมาตรฐาน GMP แตกต่างกันออกไปตามสภาพแวดล้อมในกระบวนการผลิต การตั้งข้อกำหนดและกฎเกณฑ์หรือมาตรการในการควบคุมด้านระบบมาตรฐาน GMP มีความเข้มงวดแตกต่างกันขึ้นอยู่กับหน่วยงานที่จัดการผลิตมีพื้นที่ที่ต้องดูแลมากน้อยเพียงไร และระดับความเป็นกลางในการจัดการงานด้านระบบมาตรฐาน GMP เป็นสิ่งสำคัญ

4. จากผลการเปรียบเทียบผลของความรู้ความเข้าใจ พฤติกรรมและความพึงพอใจในด้านเพศแตกต่างกัน อายุแตกต่างกัน ระดับการศึกษาแตกต่างกัน สถานภาพสมรสแตกต่างกันและหน่วยงานที่สังกัดแตกต่างกัน ของพนักงานบริษัทโดลไทยแลนด์ หัวหิน จำกัด โดยภาพรวมได้พบว่าปัจจัยเหล่านี้เกิดความรู้ความเข้าใจและความพึงพอใจที่มีต่อระบบมาตรฐาน GMP ของพนักงานมากกว่าส่วนอื่นๆ จึงทำให้ผลการวิเคราะห์ไม่มีความแตกต่างกัน เพราะพนักงานจะได้รับการฝึกอบรมเกี่ยวกับระบบมาตรฐาน GMP มาเป็นพื้นฐานส่วนหนึ่งแล้ว และช่วยสร้างความเข้าใจที่ถูกต้องก่อนมาปฏิบัติงานจริง อีกทั้งจัดโปรแกรมการทบทวนความรู้สำหรับพนักงานที่ผ่านการปฏิบัติงานมาบ้างแล้วอยู่ตลอดเวลา จึงมีการแสดงพฤติกรรมได้ถูกต้องและไม่ขัดแย้งจาก

ข้อกำหนดของระบบมาตรฐาน GMP และเป็นความสัมพันธ์ในการปฏิบัติที่ดีในสถานที่ผลิตที่ส่งผลถึงคุณภาพและความปลอดภัยของอาหารเป็นหลัก

5. ผลการทดสอบสมมติฐานโดยใช้การทดสอบค่าทางสถิติโดยใช้สถิติทดสอบค่าที (t-test) ใช้กลุ่มตัวอย่างทั้งสองกลุ่มเป็นอิสระกัน (Independent t-test) ใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% พบว่าพฤติกรรมการทำงานโดยรวมในด้านการมีส่วนร่วมในการทำระบบมาตรฐาน GMP ของพนักงาน พนักงานที่มีความรู้ความเข้าใจในระบบมาตรฐาน GMP แตกต่างกัน มีผลต่อการมีส่วนร่วมในการทำระบบมาตรฐาน GMP ไม่แตกต่างกัน และพนักงานที่มีความรู้ความเข้าใจในระบบมาตรฐาน GMP แตกต่างกันมีผลต่อการปฏิบัติตนและงานที่เกี่ยวข้องกับระบบมาตรฐาน GMP ไม่แตกต่างกันเช่นเดียวกัน กล่าวคือความรู้ความเข้าใจในระบบมาตรฐาน GMP ของพนักงานไม่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานโดยรวมของพนักงานบริษัทโดลไทยแลนด์ หัวหิน จำกัดเลย โดยสอดคล้องตามทฤษฎีของศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ (วรางคณา จันทเลิศ. 2544 : 19) กล่าวว่า ความรู้ความเข้าใจ หมายถึง การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมเดิมไปสู่พฤติกรรมใหม่ที่ค่อนข้างจะถาวร อันเป็นผลมาจากการฝึกฝน หรือการมีประสบการณ์ ไม่ใช่ผลการตอบสนองตามธรรมชาติ สัญชาตญาณ วุฒิภาวะ การเรียนรู้เป็นไปได้ทั้งในทางที่ดีขึ้นหรือเลวลง และการเปลี่ยนแปลงการเรียนรู้ Bloom นักจิตวิทยา ได้อธิบายถึงการเปลี่ยนแปลงการเรียนรู้ที่สมบูรณ์ของบุคคล ซึ่งมี 3 องค์ประกอบดังนี้ การเปลี่ยนแปลงด้านความรู้ความเข้าใจ (Cognitive Domain) การเปลี่ยนแปลงด้านอารมณ์ (Affective Domain) และ การเปลี่ยนแปลงด้านการปฏิบัติ (Psychomotor Domain) ฉะนั้นการเรียนรู้ที่สมบูรณ์ จะต้องทำให้เรียนรู้เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมทั้ง 3 ด้านดังกล่าวไปพร้อมๆ กัน เพราะกระบวนการเกิดพฤติกรรมอย่างน้อย 3 กระบวนการคือ กระบวนการรับรู้ (Perception process) เป็นกระบวนการเบื้องต้นที่เริ่มจากการที่บุคคลได้รับ สัมผัสหรือรับข่าวสารจากสิ่งเร้าต่าง ๆ กระบวนการคิดและเข้าใจ (Cognition process) เป็นกระบวนการที่ประกอบไปด้วยการเรียนรู้ การคิดและการจำ ตลอดจนการนำไปใช้ และกระบวนการการแสดงออก (Spatial behavior process) หลังจากผ่านขั้นตอนของการรับรู้และการคิดและเข้าใจแล้ว บุคคลจะมีอารมณ์ตอบสนองต่อสิ่งที่ได้รับรู้นั้น ๆ แต่ยังมิได้แสดงออกให้ผู้อื่นได้รับรู้ เป็นพฤติกรรมที่อยู่ภายใน (Covert behavior) แต่เมื่อได้คิดและเลือกที่จะแสดงการตอบสนองให้บุคคลอื่นสังเกตได้ เรียกว่าพฤติกรรมภายนอก (Over behavior) ซึ่งพฤติกรรมภายนอกนี้จะเป็นส่วนหนึ่งของพฤติกรรมที่มีอยู่ทั้งหมดภายในตัวบุคคล เมื่อมีปฏิกิริยาตอบสนองต่อสิ่งเร้าใดสิ่งเร้าหนึ่ง

6. ผลการทดสอบสมมติฐานความพึงพอใจของพนักงานทีมีต่อระบบมาตรฐาน GMP ต่อพฤติกรรมการทำงานโดยรวมของพนักงานบริษัทโดลไทยแลนด์ หัวหิน จำกัด พบว่า ความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้ามกัน กล่าวคือความพึงพอใจของพนักงานทีมีต่อระบบมาตรฐาน GMP ไม่มีผลต่อพฤติกรรมการมีส่วนร่วมในการทำระบบมาตรฐาน GMP ของพนักงานเลย สอดคล้องกับแนวคิด กันตยา เพิ่มผล (2541) กล่าวว่า งานที่ไม่ใช่ตัวแปรอย่างเดียวที่ทำให้คนพอใจ ยังมีตัวแปรอื่นมากมายที่เกี่ยวข้องกับการทำงานรวมทั้งความรับผิดชอบ ความสัมพันธ์ สิ่งตอบแทน ตลอดจนการให้รางวัลในการที่จะทำความเข้าใจเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน ทัศนคติที่มีต่องาน และคอทเลอร์. (1997 : อ้างอิงในการบริหารการตลาด 2540 : Philip Kotler. : 48 – 50) กล่าวคือ ความพึงพอใจ คือระดับความรู้สึกของบุคคลที่เป็นผลจากการเปรียบเทียบการทำงานของผลิตภัณฑ์ตามที่เห็นหรือเข้าใจกับความคาดหวังของบุคคล

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

1. จากการศึกษาพบว่าพนักงานพนักงานบริษัทโดลไทยแลนด์ หัวหิน จำกัด ส่วนใหญ่ มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบมาตรฐาน GMP ในระดับมากโดยดูจากร้อยละของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ที่ตอบแบบสอบถามถูก 8 – 10 ข้อ และไม่พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ไม่มีความรู้ความเข้าใจในระดับน้อยเลย ซึ่งจะส่งให้เกิดความมั่นใจว่าผู้ผลิตนำระบบนี้ไปใช้ในการผลิตสินค้าประเภทอาหารทุกชนิดอย่างปลอดภัย พร้อมกับได้ลดและขจัดโอกาสของการปนเปื้อนสิ่งที่เป็นอันตรายลงสู่อาหาร ซึ่งก่อให้เกิดความไม่ปลอดภัยแก่ผู้บริโภคได้ หากถ้าเทียบกับในปัจจุบันทางผู้บริหารหรือผู้บังคับบัญชา ได้ให้ความสำคัญและจัดโปรแกรมด้านความรู้เพิ่มเติมเกี่ยวกับระบบมาตรฐาน GMP อย่างสม่ำเสมอและตลอดเวลา เมื่อพนักงานได้รับการกระตุ้นที่เหมาะสม และได้รับความรู้ทาง GMP ที่ถูกต้องจะทำให้ป้องกันข้อผิดพลาดต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้นจากกระบวนการผลิตได้และยอมปรับเปลี่ยนพฤติกรรมในการปฏิบัติตนและการทำงาน ให้มีการปฏิบัติตนและวิธีการทำงานที่ถูกต้องตามหลักเกณฑ์วิธีการผลิตที่ดีของการผลิตขั้นพื้นฐานที่กำหนดไว้

2. จากการศึกษาพบว่าความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อระบบมาตรฐาน GMP ต่อพฤติกรรมการทำงานโดยรวมของพนักงานบริษัทโดลไทยแลนด์ หัวหิน จำกัด พบว่ามีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก เพราะจากข้อมูลเบื้องต้น ทำให้ทราบว่าพนักงานได้มีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงและแก้ไขจุดบกพร่องที่เกิดขึ้นโดยเฉพาะการปฏิบัติงานและการปฏิบัติตนของพนักงานที่มีการแสดงออกทางพฤติกรรมว่าปฏิบัติได้ตามข้อกำหนดจากระบบมาตรฐาน GMP ที่องค์การกำหนดไว้ได้ถูกต้องและมีประสิทธิภาพ เพราะการบริหารจัดการในระบบมาตรฐาน GMP ที่ดีทำให้พนักงานเกิดความเชื่อมั่น มีความพึงพอใจและมีความรักต่อองค์การ ซึ่งช่วยสร้างเสริมบรรยากาศในการทำงานให้ดีขึ้น จนสุดท้ายเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงานและมีการตอบรับในระบบมาตรฐาน GMP กลับมาในทางที่ดีในทุกๆด้านด้วย

3. พฤติกรรมของพนักงานบริษัทโดลไทยแลนด์ หัวหิน จำกัด ทีมีต่อระบบมาตรฐาน GMP จากการศึกษาพบว่า พฤติกรรมของพนักงานในด้านการมีส่วนร่วมในการทำระบบมาตรฐาน GMP ส่วนใหญ่จะมีส่วนร่วมในการทำระบบมาตรฐาน GMP ในระดับมาก และในด้านการปฏิบัติตนและการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับระบบมาตรฐาน GMP ส่วนใหญ่จะปฏิบัติได้ในระดับปานกลาง ทำให้เห็นถึงพฤติกรรมของพนักงานบริษัทโดลไทยแลนด์ หัวหิน จำกัด ทีมีต่อระบบมาตรฐาน GMP ว่าเป็นการกระทำหรือการตอบสนองของบุคคลต่อสถานการณ์หนึ่งหรือสิ่งกระตุ้นต่าง ๆ โดยการกระทำนั้นเป็นไปโดยมีจุดมุ่งหมาย และเป็นไปอย่างใคร่ครวญหรือเป็นไปอย่างไม่ใคร่ครวญ อาจมีความรู้ความเข้าใจทัศนคติ ความพึงพอใจและปัจจัยตัวอื่น ๆ เป็นตัวก่อให้แสดงออกมา โดยที่บุคคลอื่น ๆ ที่อยู่รอบ ๆ สามารถสังเกตการกระทำนั้นได้หรือไม่ก็ตาม

4. จากการศึกษาวิจัยได้พบว่า ความรู้ความเข้าใจของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงานตามหลักเกณฑ์วิธีการที่ดีในการผลิตไม่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานโดยรวมของพนักงานเลย โดยผลที่วิเคราะห์จะทำให้เห็นถึงพนักงานของบริษัทนั้นมีความตั้งใจและมุ่งมั่นที่จะผลิตสินค้าและผลิตภัณฑ์ให้มีคุณภาพและปลอดภัยต่อผู้บริโภคเป็นเป้าหมายเดียวกันอยู่แล้ว ดังนั้นผู้บริหารหรือผู้บังคับบัญชาสามารถนำผลจากการศึกษาวิจัยในส่วนนี้ไปใช้ได้ในแต่ละหน่วยงาน กล่าวคือมุ่งส่งเสริมการให้ความรู้ความเข้าใจแก่พนักงานอย่างต่อเนื่อง เช่น การอบรม การสอนงาน การนิเทศน์งาน หรือใช้การสอบโดยการสอบถามหรือสอบเป็นข้อเขียน เพื่อประเมินผลพฤติกรรมเรื่องความรู้ความเข้าใจได้และเป็นการกระตุ้นให้พนักงานใช้ความสามารถที่แสดงออกทางร่างกายได้

ถูกต้องตลอดเวลา ดังนั้นระบบมาตรฐาน GMP ที่นำมาใช้ในกระบวนการผลิตจึงเป็นเกณฑ์พื้นฐานส่วนหนึ่งที่สำคัญในการจัดระบบของกระบวนการผลิตให้ถูกต้องตามหลักเกณฑ์วิธีการที่ดีในการผลิตต่อไป

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

สำหรับการศึกษาครั้งต่อไป ควรศึกษาเพิ่มเติมดังนี้

1. ทำการศึกษาเพิ่มเติมในส่วนของความสัมพันธ์ระหว่างการยอมรับในระบบมาตรฐาน GMP กับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน

2. ควรศึกษาระบบประกันคุณภาพอื่นๆ เช่น การจัดทำระบบ HACCP (Hazards Analysis and Critical Control Points) และระบบคุณภาพ ISO 9000 เพื่อทราบระดับความรู้ความเข้าใจ พฤติกรรมและความพึงพอใจ ของพนักงาน บริษัทโดลไทยแลนด์ หัวหิน จำกัด เช่นเดียวกับระบบมาตรฐาน GMP

3. ควรศึกษาในด้านทัศนคติของพนักงานที่มีต่อระบบคุณภาพ เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงระบบคุณภาพที่ดำเนินการอยู่ในองค์การว่ายังมีประสิทธิภาพประสิทธิผลอยู่

บรรณานุกรม

กัลยา วานิชย์บัญชา. (2546). การวิเคราะห์สถิติ : สถิติสำหรับการบริหารและวิจัย. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

---------. (2546). การใช้ SPSS for Windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพฯ.

กุณฑลี วานิชย์บัญชา. (2542). การวิจัยการตลาด. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

จักรพันธ์ ทรัพย์เจริญกุล. (2545). ความรู้ความเข้าและการรับรู้ข่าวสารที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์อาหารเช้าซีเรียบที่มีส่วนประกอบของพืชตัดแต่งสารพันธุกรรม (GMO). ปริญญานิพนธ์ บธม. (การตลาด). กรุงเทพ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทร์วิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

ชนินทร ชมจินดา.(2543). การนำระบบคุณภาพมาตรฐาน ISO 9002 มาใช้ในการปฏิบัติงาน: กรณีศึกษาผู้ช่วยผู้จัดการสาขาธนาคารไทยพาณิชย์จำกัด (มหาชน). วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต สาขารัฐศาสตร์. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.

ชูศักดิ์ เที่ยงตรง. การประเมินผลการปฏิบัติงาน. กรุงเทพฯ : คณะรัฐศาสตร์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.

ชูศรี วงศ์รัตนะ. (2534). การวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์. ภาควิชาพื้นฐานการศึกษา. คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

ตุลา มหาพสุธานนท์.(2546). หลักการจัดการ-หลักการรบริหาร. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์ พ.ศ. พัฒนา จำกัด.

ธงชัย สันติวงษ์และชัยยศ สันติวงศ์. (2524). พฤติกรรมบุคคลในองค์การ (Behavior in Organization). พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช.

ธงชัย สันติวงษ์. (2536). การบริหารงานบุคคล. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์ไทยวัฒนาพาณิช.

----------. (2543). องค์การและการบริหาร (Organization and Management). พิมพ์ครั้งที่ 11. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช.

ธนวินทร์ พัฒนครู.(2546). อุปนิสัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่. สารนิพนธ์ บธม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทร์วิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

นราศรี ไววนิชกุลและชูศักดิ์ อุดมศรี. (2547). ระเบียบวิธีวิจัยธุรกิจ. พิมพ์ครั้งที่ 14. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

นิภาพร เมืองเกษม. (2545). ระบบประเมินผลการดำเนินงานของการใช้ไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย กรณีศึกษา : ฝ่ายวางแผนและบริหารเหมืองแม่เมาะ วิทยานิพนธ์ (บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต) มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. ถ่ายเอกสาร.

แนวทางการผลิตอาหารตามหลักเกณฑ์วิธีการที่ดี (จี.เอ็ม.พี.) : ตามประกาศกระทรวงสาธารณสุข ฉบับที่ 193. สำนักงานกรรมการอาหารและยา กระทรวงสาธารณสุข. ประเทศไทย.

บวร ประพฤติดี. (2520). การวัดและประเมินผลบุคคล. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
บริษัทโดลไทยแลนด์ หัวหิน จำกัด : ข้อสอบความรู้เบื้องต้นระบบมาตรฐาน GMP
บริษัทโดลไทยแลนด์ หัวหิน จำกัด. มาตรฐานการปฏิบัติด้านสุขอนามัย (Dole Standard for Good Manufacturing Practice) - เอกสารเลขที่ GP01-001-000.
บุญชม ศรีสะอาด. (2543). วิธีการสถิติสำหรับการวิจัย. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพ : สุวีริยาสาส์น.
บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์. (2547). ระเบียบวิธีการวิจัยทารงสังคมศาสตร์. กรุงเทพฯ : จามจุรีโปรดักท์.
ประนอม ก้านเหลือง. (2545). การประเมินผลการดำเนินงานของสถาบันวิจัยและพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์ (รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต) มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. ถ่ายเอกสาร.
ประภาเพ็ญ สุวรรณ. (2520). ทัศนคติการจัดการเปลี่ยนแปลงและพฤติกรรมการอนามัย. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ไทยวัฒนาพานิชย์ จำกัด.
ปัณฑ์ชนิต โรจน์อมรสวัสดิ์. (2539). ความรู้ความเข้าใจของนักการตลาดที่มีต่อการประชาสัมพันธ์. วิทยานิพนธ์วารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน (สื่อสารมวลชน). วิทยานิพนธ์ วารสารศาสตร์. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาตร์. ถ่ายเอกสาร.
ปุรชัย เปี่ยมสมบูรณ์. (2526). การวิจัยประเมินผล. คณะรัฐประศาสนศาตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนาบริหารศาสตร์, พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตสถาน (2534)
พรพิมล โกพุฒห้อย. (2544). การประยุกต์แนวคิดการบริหารคุณภาพแบบเบ็ดเสร็จ (TQM) ในงานพัฒนาทางการแพทย์ของโรงพยาบาลในเขต 4. วิทยานิพนธ์ สค.ม. (การบริหารและนโยบายสวัสดิการสังคม). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
พรรณราย ทรัพย์ประภา. (2529). จิตวิทยาอุตสาหกรรม. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์โอเดียนสโตร์.
พวงรัตน์ ทวีรัตน์. (2544). วิธีการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์. กรุงเทพ ฯ : ศูนย์หนังสือจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
พสุ เตชะรินทร์. (2544). เส้นทางจากกลยุทธ์สู่การปฏิบัติด้วย Balanced Scorecrad และ Key Performance Indicators. กรุเทพฯ : พาณิชย์ศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย,
เพ็ญศรี วายวานนท์. (2513). การประเมินผลงาน. กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
ไพรัตน์ เตชะรินทร์. (2527). “นโยบายและกลวิธีการมีส่วนร่วมของชุมชนในยุตศาสตร์การพัฒนาในปัจจุบัน,” ใน การมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนา. กรุงเทพฯ : ศูนย์การศึกษานโยบายสาธารณสุข มหาวิทลัยมหิดล
ไพศาล หวังวานิน. (2526). การวัดผลการศึกษา. กรุงเทพฯ : ไทยเจริญวัฒนาพานิช จำกัด
มนูญ วงศ์นารี. (2524) ฝ่ายจัดการหัวหน้าและองค์การที่มีประสิทธิผล. กรุงเทพฯ : สภาพัฒน์การพิมพ์
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. (2547). บัณฑิตวิทยาลัย คู่มือการจัดทำปริญญานิพนธ์และสารนิพนธ์. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพ ฯ : บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยศรีนครินทร์วิโรฒ, 2547.
มานิต คุ้มภัย. (2541). ความพึงพอใจในงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) กรณีศึกษา : ภาคกลาง 4 เขต 3.” ภาคนิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาสังคม) คณะพัฒนาสังคมสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.

ร๊อบบินส์, สตีเฟ็นส์ พี. (2546). การจัดการและพฤติกรรมองค์การ. กรุงเทพฯ: เพียร์สัน เอ็ดดูเคชั่น อินโดไชนา. วิรัช สงวนวงศ์วาน ผู้แปล.

ภรณี มหานนท์. (2529). การประเมินประสิทธิผลขององค์การ. กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนาบริหารศาตร์. สำนักพิมพ์โอเดียนสโตร์,

สมหมาย จิรจตุรพักตร์. (2546). ทัศนคติของพนักงาน กรีนสปอต (ประเทศไทย) จำกัด ต่อระบบการวิเคราะห์อันตรายและจุดวิกฤติที่ต้องควบคุม (HACCP). สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพ : บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยศรีนครินทร์วิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

สมเกียรติ มาตยาบุญ. (2541). การศึกษาระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงาน องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย จังหวัดเชียงใหม่. การค้นคว้าแบบอิสระ บธ.ม.. สาขาการบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. ถ่ายเอกสาร.

สุธาทิพย์ แสงเดือนฉาย. (2543). การประเมินผลการดำเนินงานของสหกรณ์ออมทรัพย์ในจังหวัดปทุมธานี ศึกษาเฉพาะกรณีอุตสาหกรรมอิเลกทรอนิกส์ วิทยานิพนธ์ ศิลปศาสตร์มหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยรามคำแหง. ถ่ายเอกสาร.

สุธี สมุทระประภูต. (2540). ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับมาตรฐาน ISO 9002 ของนักพัฒนาในโรงงานอุตสาหกรรม กรณีศึกษา โรงงานผลิตชิ้นส่วนตัวถังรถยนต์ บริษัทสยามกลการ และนิสสัน จำกัด. กรุงเทพฯ : วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.

สุบิน รักเหล่า. (2545). ความพึงพอใจของพนักงานต่อปัจจัยจูงใจในการทำงาน หลักการนำ ISO 9002 มาใช้ในการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดลำพูน. วิทยานิพนธ์ บธ.ม. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. ถ่ายเอกสาร.

สุรพล พยอมแย้ม. (2541). จิตวิทยาอุตสาหกรรม. กรุงเทพมหานคร : โครงการส่งเสริมการผลิตตำราและเอกสารการสอน คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร.

ศิริพงษ์ ลดาวัลย์ ณ อยุธยา. (2542). ทฤษฎีและแนวความคิดทางรัฐประศาสนศาสตร์. ภาควิชารัฐศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ : โรงพิมพ์ดาว.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2540). การโฆษณาและส่งเสริมการตลาด. กรุงเทพ ฯ : A.N. การพิมพ์.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ.(2541). พฤติกรรมองค์การ OrganiZation Behavior (OB). กรุงเทพ ฯ : Diamond in business world.

---------. (2541). การบริหารการตลาดยุคใหม่. กรุงเทพมหานคร : ธีรฟิล์มและไซเท็กซ์.

---------. (2541). การวิจัยธุรกิจ. กรุงเทพมหานคร : A.N. การพิมพ์.

---------. (2547). การวิจัยการตลาด ฉบับมาตรฐาน. บริษัทธรรมสาร จำกัด.

เสรี วงษ์มณฑา. (2542). พฤติกรรมผู้บริโภค. กรุงเทพมหานคร : ธีระฟิล์มและโซเท็กซ์

---------. (2540). ครบเครื่องเรื่องการสื่อสารการตลาด. กรุงเทพมหานคร : วิสพัฒนาการพิมพ์.

สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม กระทรวงอุตสาหกรรม. คู่มือการปฏิบัติด้านสุขลักษณะอาหาร (FOOD HYGIENE PRACTICE MANUAL) มอก. 7000. กรุงเทพฯ.

สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม กระทรวงอุตสาหกรรม. (2540). มาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม มอก. 7000 – 2540 ระบบการวิเคราะห์อันตราย และจุดวิกฤติที่ต้องควบคุมในการผลิตอาหาร และคำแนะนำในการนำไปใช้. กรุงเทพฯ.

หลวงวิเชียร แพทยาคม. 2479 : 123

อดุลย์ จาตุรงคกุล. (2518). พฤติกรรมผู้บริโภค. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

อรวรรณ สุวรรณประสพ (2545) ทัศนคติของพนักงานโรงงานอุตสาหกรรมส่งออกเครื่องนุ่งห่มที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบริหารคุณภาพ ISO : 9001 ฉบับปี 2000 กรณีศึกษาบริษัท เอลต้า จำกัด. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพ : บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยศรีนครินทร์วิโรฒ. ถ่ายเอกสาร

อารี เพชรผุด. (2530). มนุษย์สัมพันธ์ในการทำงาน. กรุงเทพ : เนติกุลการพิมพ์,

---------. (2537) จิตวิทยาอุตสาหกรรม. กรุงเทพ : เนติกุลการพิมพ์.

เอกสิทธิ์ โฉมประดิษฐ์. (2543) ความคิดเห็นของพนักงานบริษัท ฝาจีบ จำกัด (มหาชน) ต่อการนำระบบคุณภาพ ISO 9000 มาใช้ในองค์กร. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท. กรุงเทพ ฯ : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.

25 ปี วารสารโดลไทย.

Bloom, Benjamins S. (1975). Taxenemy of education objective handbook. New York : David Makay.

Charles Fombrum and others. (1984). Strategic Human Resource Management. Tokn wiley & Sons.

Cooper, Alfred M. (1958). How to Supervise People. New York : McGraw-Hill Book Company.

Cronbach, Lee Joseph. (1984). Essential of Psychology Testing. New York : Harper.

Codex Alimentarius. (1997). Recommended International Code of Practice-General Principles of Food Hygiene. [CAC/RCP 1-1969, Rev. 3 (1997)], Supplement to Volume 1 B-General Requirements (Food Hygiene). FAO/WHO : Codex Alimentarius, Rome-Italy.

Gilmer, Von Haller B. (1996). Industrial Psychology. 2nd ed. New York : McGraw-Hill Book Company.

Herzberg, Frederick. (1964). “The Motivation – Hygiene Concept and Problems of Manpower,” Personnel Administration. Jan – Feb.

J. David Hunger Thomas L. (1997). Whedan Essentials of Strategic Management, USA. : Addison Wesley Longman, Inc.

Kaufman, H.F. (1949, March). “Participation Organized Activities in Selected Kentucky Localities”. Agricultural Experiment Station Bulletined. 3 :7.

Korman, AbrahamK. (1977). Oganizational Behavior. Englewood Clliffs, New Jersey : Prentice-Hall, Inc.

Kotler Philip. (2000). Marketting Manahemint (The Millennium Edition). New Jersey : Prentice-Hall, Inc.

Maslow A. H. (1954). A Theory of Human Motivation. Psuchological Review.

MacCormick, Ernest J. and Tiffin, Joseph. (1947). Industrial Phychology. Engle Wood Cliffs, N.J. : Prentice-Hill.

Mumford, E. (1972). Job Satisfaction. London : Longman.

Osland, A. (1994). Total Quality Management in central America : Unpublished Ph.D. Dissertation, Case Western Reserve University Press.

Pearson, T. and Shill, E.A. (1951). Toward a general Theory of Action. NY: The Free Press

SPSS Box 11 for Windows User's Guide; SPSS Inc 2001.

Steer, R.M. (1977). Organizational Effectiveness: A Behavioral View. Santa Monica, Calif. Goodyear publishing.

Yamane, Taro. (1967). Statistic, AN Introductory Analysis. 2 nd Ed. New York : Harper and Row. (Newstrom and Davis. 1997 : 5)

http: // www.doleasia.com.

http: // www.fda.or.th.

http: // www.nfi.or.th.

http: // www.swumba.com

ภาคผนวก

แบบสอบถาม

เรื่อง ความรู้ความเข้าใจ พฤติกรรม และความพึงพอใจ ของพนักงาน บริษัทโดลไทยแลนด์ หัวหิน จำกัด ที่มีต่อระบบมาตรฐาน GMP

คำชี้แจงในการตอบแบบสอบถาม

1. แบบสอบถามฉบับนี้เป็นแบบสอบถามความรู้ความเข้าใจ พฤติกรรม และความพึงพอใจ ของพนักงานบริษัทโดลไทยแลนด์ หัวหิน จำกัด ที่มีต่อระบบมาตรฐาน GMP เพื่อให้ทราบถึงพฤติกรรมและความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อระบบมาตรฐาน GMP
2. แบบสอบถามนี้แบ่งออกเป็น 5 ส่วน คือ
   ส่วนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม
   ส่วนที่ 2 : เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจเบื้องต้นของระบบมาตรฐานGMP
   ส่วนที่ 3 : เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมในการปฏิบัติด้านระบบมาตรฐานGMP
   ส่วนที่ 4 : เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจที่มีต่อระบบมาตรฐาน GMP
   ส่วนที่ 5 : ข้อเสนอแนะอื่นๆ เพื่อปรับปรุงและพัฒนาการจัดทำระบบ GMP
3. โปรดตอบแบบสอบถามทุกข้อให้ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ส่วนที่ 1: ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ○ หน้าข้อความที่ตรงกับตัวท่าน

1. เพศ

1.1 ○ เพศชาย

1.2 ○ เพศหญิง

2. อายุ
   - 2.1 ○ 15 - 23 ปี
   - 2.2 ○ 24 - 32 ปี
   - 2.3 ○ 33 - 42 ปี
   - 2.4 ○ 43 - 52 ปี
   - 2.5 ○ 53 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษาสูงสุด

   - 3.1 ○ มัธยมศึกษาตอนต้นหรือต่ำกว่า
   - 3.2 ○ มัธยมศึกษาตอนปลายหรือประกาศนียบัตรวิชาชีพขั้นต้น
   - 3.3 ○ อนุปริญญาหรือประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง
   - 3.4 ○ ปริญญาตรี
   - 3.5 ○ สูงกว่าปริญญาตรี

4. อายุงาน
   - 5.1 ○ 1 – 6 ปี
   - 5.2 ○ 7 – 12 ปี
   - 5.3 ○ 13 – 18 ปี
   - 5.4 ○ 19 – 24 ปี
   - 5.5 ○ 25 ปีขึ้นไป

5. สถานภาพสมรส
   - 6.1 ○ โสด
   - 6.2 ○ หย่าร้าง / แยกกันอยู่
   - 6.3 ○ สมรส / อยู่ด้วยกัน

6. หน่วยงานที่สังกัด

   6.1 ฝ่ายปฏิบัติการและกระบวนการผลิตที่เกี่ยวข้องระบบมาตรฐานGMP
   - ○ แผนกรับผลไม้
   - ○ แผนกเตรียมการผลิต
   - ○ แผนกผลไม้บรรจุกระป๋อง
   - ○ แผนกผลไม้บรรจุถ้วยและขวดพลาสติก กะกลางวัน

○ แผนกผลไม้บรรจุถ้วยและขวดพลาสติก กะกลางคืน

○ แผนกผลิตวุ้นมะพร้าว

○ แผนกผลิตกระป๋องและฝา

6.4 ฝ่ายสนับสนุนการปฏิบัติการและกระบวนการผลิตที่เกี่ยวข้องกับระบบมาตรฐานGMP

○ แผนกคลังสินค้าและจัดเก็บ

○ แผนกวิจัยและพัฒนาผลิตภัณฑ์

○ แผนกประกันคุณภาพ

○ แผนกซ่อมบำรุง

○ แผนกวิศวกรรม

ส่วนที่ 2 : เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจเบื้องต้นของระบบมาตรฐาน GMP

คำชี้แจง : กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความจริงของท่าน โดยเลือกคำตอบที่ถูกต้องที่สุดเพียงข้อเดียว มีจำนวน 10 ข้อ

ลำดับ	ข้อความ	ใช่	ไม่ใช่
1.	ความหมายของ GMP คือ หลักการปฏิบัติที่ดีในการผลิต และเป็นข้อกำหนดเกี่ยวกับสุขลักษณะและการผลิตของโรงงาน		
2.	จุดริเริ่มของการใช้ระบบ GMP คือ เป็นการประกันคุณภาพด้านความปลอดภัยของอาหาร		
3.	วัตถุประสงค์หลักของระบบ GMP เพื่อใช้เป็นพื้นฐานในการผลิตอาหารให้ปลอดภัย		
4.	ผู้มีหน้าที่ปฏิบัติตามระบบ GMP คือ พนักงานฝ่ายผลิตเท่านั้น		
5.	ควรล้างมือทุกครั้งก่อนปฏิบัติงานหรือก่อนสวมถุงมือ หรือหลังการจับต้องสิ่งต่างๆทุกครั้งและ ในขณะปฏิบัติงานต้องสวมถุงมือในการหยิบจับของบรรจุหรือสัมผัสกับอาหาร		
6.	พนักงานต้องได้รับการตรวจความเรียบร้อยก่อนเข้าปฏิบัติงานและไม่นำสิ่งของที่ไม่จำเป็นหรือไม่เกี่ยวข้องกับการทำงานติดตัวไปปฏิบัติงาน		
7.	สามารถสวมใส่เครื่องประดับหรือแต่งหน้าเข้าไปในสายการผลิตได้		
8.	เครื่องมือ อุปกรณ์ที่ใช้ในกระบวนการผลิต ควรมีการตรวจสอบความสะอาดและสุขลักษณะก่อนและหลังการผลิต		
9.	การแต่งกายที่ปฏิบัติได้ถูกต้องตามสุขลักษณะอนามัยที่ดี เช่น หมวก เสื้อ		

	กางเกง รองเท้า ต้องสะอาดและเรียบร้อย		
10.	ขณะปฏิบัติงานในไลน์บรรจุ ไม่ต้องสวมผ้าปิดปากและพูดคุยเล่นกันได้		

ส่วนที่ 3 : เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมของพนักงานในการปฏิบัติด้านมาตรฐาน GMP

คำชี้แจง : กรุณาตอบคำถามที่ตรงกับความเป็นจริงของท่านมีจำนวน 5 ข้อ

1. การรักษาความสะอาดของร่างกาย

- ผม ท่านได้สระผมสัปดาห์ละ _____ ครั้ง
- ผิวหนัง ท่านอาบน้ำวันละ _____ ครั้ง
- ใบหน้า ท่านแต่งหน้าหรือใช้เครื่องสำอาง หรือ ทาลิปสติกเข้ามาปฏิบัติงาน (.....) ทำ (.....) ไม่ทำ
- เล็บมือ ท่านได้ตัดให้สั้น งดการทาเล็บหรือเคลือบเล็บในการมาปฏิบัติงาน (.....) ทำ (.....) ไม่ทำ
- มือ ท่านมีการล้างให้สะอาดทุกครั้งก่อนทำงานหรือหลังใช้ห้องน้ำ (.....) ทำ (.....) ไม่ทำ

2. เครื่องแต่งกายในการปฏิบัติงาน

- หมวกคลุมผม ตรวจดูความเรียบร้อย ซักทำความสะอาดอยู่เสมอ (.....) ทำ (.....) ไม่ทำ
- เสื้อผ้าใส่มาทำงาน ตรวจดูความเรียบร้อย ซักทำความสะอาดอยู่เสมอ (.....) ทำ (.....) ไม่ทำ
- ถุงมือ ตรวจดูความสะอาดและรอยฉีกขาดทุกครั้ง (.....) ทำ (.....) ไม่ทำ
- ผ้ากันเปื้อน ตรวจดูความสะอาดและรอยฉีกขาดทุกครั้ง (.....) ทำ (.....) ไม่ทำ
- รองเท้า ทำความสะอาดรองเท้าทุกครั้งก่อนเข้าปฏิบัติงาน (.....) ทำ (.....) ไม่ทำ

3. การปฏิบัติระหว่างการทำงาน

- ท่านทานอาหาร อมลูกอม ขนม เครื่องดื่ม เคี้ยวหมากฝรั่ง (.....) ทำ (.....) ไม่ทำ
- ท่านชิมผลิตภัณฑ์ในระหว่างปฏิบัติงาน (.....) ชิม (.....) ไม่ชิม
- เมื่อมีอาการเจ็บป่วยหรือไม่สบายหรือมีบาดแผลต่างๆ จำเป็นต้องแจ้งหัวหน้างานทราบ (.....) แจ้ง (.....) ไม่แจ้ง
- ท่านไอหรือจามลงบนผลิตภัณฑ์ (.....) เคย (.....) ไม่เคย
- พูดคุยหรือเล่นกันในขณะมีการปฏิบัติงาน (.....) ทำ (.....) ไม่ทำ

4. ท่านมีส่วนร่วมในการทำระบบมาตรฐาน GMP อย่างไร

ไม่มีเลย ..... : ..... : ..... : ..... : ..... มากที่สุด

1 2 3 4 5

5. ท่านคิดว่าการปฏิบัติตนและการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับระบบมาตรฐาน GMP กำหนดไว้อย่างไร

ปฏิบัติไม่ได้เลย ..... : ..... : ..... : ..... : ..... ปฏิบัติได้ถูกต้องทุกอย่าง

1 2 3 4 5

ส่วนที่ 4 : เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจที่มีต่อระบบมาตรฐาน GMP

คำชี้แจง : กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความพึงพอใจของท่านที่เกี่ยวกับระบบมาตรฐาน GMP จำนวน 10 ข้อ

ประเด็นพิจารณา	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	ไม่พอใจ	ไม่พอใจอย่างมาก
1. การปฏิบัติงานของระบบ GMP					
2. สถานที่ตั้งและอาคารผลิตภายใต้ระบบมาตรฐาน GMP					
3. ความสะอาดและสุขลักษณะของเครื่องมืออุปกรณ์ที่ใช้ในกระบวนการผลิต					
4. มาตรฐานและความปลอดภัยของสินค้าในเรื่องระบบการควบคุมกระบวนการผลิต					
5. สิ่งอำนวยความสะดวกและสุขาภิบาลในการผลิต เช่น ระบบไฟฟ้า น้ำ แสงสว่าง การกำจัดขยะหรือพลังงานต่างๆ					
6. ระบบการบำรุงรักษาเครื่องมือเครื่องจักร					
7. บุคลากรและสุขลักษณะส่วนบุคคล					
8. การร่วมทำงานกับผู้อื่นภายใต้ระบบมาตรฐาน GMP					
9. ท่านคิดว่าการนำระบบมาตรฐาน GMP มาใช้ ทำให้ได้รับความรู้ใหม่ๆ และเป็นประโยชน์ต่อตัวท่านมากขึ้น					
10. ระดับความพึงพอใจโดยรวมต่อระบบมาตรฐาน GMP					

ส่วนที่ 5 : ข้อเสนอแนะอื่นๆ เพื่อใช้ในการปรับปรุงแก้ไขและพัฒนาการจัดทำระบบมาตรฐาน

GMP ของบริษัทโดล ไทยแลนด์ หัวหิน จำกัด

……

……

……

……

……

……

……

ขอบคุณมากค่ะ

รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม

รายชื่อ	*ตำแหน่งและสถานที่ทำงาน*
1. รองศาสตราจารย์ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ ประธานกรรมการบริหารหลักสูตรบริหารธุรกิจ	ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ (ประสานมิตร)
2. ผศ. ดร. อภิรัฐ ตั้งกระจ่าง รองประธานกรรมการบริหารหลักสูตรบริหารธุรกิจ	ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ (ประสานมิตร)

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ชื่อผู้วิจัย	
ชื่อ-ชื่อสกุล	นางสาวประยงค์ ศรีสุกัญญา
วัน/เดือน/ปีเกิด	10 มีนาคม พ.ศ. 2516
สถานที่เกิด	บ้านโนนเมือง ต.ดงลิง อ.กมลาไสย จ.กาฬสินธ์
สภานที่อยู่ปัจจุบัน	154/65 ถ.ชมสินธ์ ต.หัวหิน อ.หัวหิน จ.ประจวบคีรีขันธ์ 77110.
ประวัติการทำงาน	
พ.ศ. 2538	บริษัท ซัมมิทโฟรเซ่นต์ฟู้ด จำกัด จ.สมุทราปราการ
พ.ศ. 2539	บริษัท นำเชาประเทศไทย จำกัด จ.ราชบุรี
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	บริษัทโดลไทยแลนด์จำกัด 180 ม.4 ถ.หัวหิน-หนองพลับ ต.หนองพลับ อ.หัวหิน จ.ประจวบคีรีขันธ์ 77110
	ตำแหน่ง ฝ่ายปฏิบัติการ
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2528	มัธยมศึกษาตอนต้น โรงเรียนหัวหิน
พ.ศ. 2532	มัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนหัวหิน
พ.ศ. 2536	คหกรรมศาสตร์บัณฑิต สาขาอาหารและโภชนาการ - พัฒนาผลิตภัณฑ์

สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล วิทยาเขตพระนครใต้

บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ

พ.ศ. 2548 มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ