

บทที่ 2

ทฤษฎี แนวคิด และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาค้นคว้าอิสระ เรื่อง “ความพึงพอใจของพนักงานบริษัท วี แอนด์ พี เฟรชฟู๊ดส์ จำกัด ต่อระบบการปฏิบัติที่ดีสำหรับโรงฆ่าสัตว์” ได้มีการศึกษาเอกสารและงานวิจัยอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยครอบคลุมเนื้อหาดังต่อไปนี้

2.1 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ

Vroom (1964) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจว่าเป็นทัศนคติและความพึงพอใจในสิ่งหนึ่งสามารถใช้แทนกันได้ ทัศนคติในด้านบวกจะแสดงให้เห็นสภาพความพึงพอใจในสิ่งนั้น และทัศนคติด้านลบจะแสดงให้เห็นสภาพความไม่พึงพอใจ

เทพนม และ สวิง (2540) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็น ภาวะของการมีอารมณ์ในทางบวกที่มีผลเกิดขึ้นเนื่องจากการประเมินประสบการณ์ สิ่งที่เขาได้ไประหว่าง การเสนอให้กับสิ่งที่ได้รับ จะเป็นรากฐานแห่งความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ

ปรากรม (2540) กล่าวว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ เป็นวัตถุประสงค์ของการบริการที่มีคุณภาพแต่เป็นการวัดความรู้สึกของผู้ใช้บริการ มีการศึกษาอย่างมีระบบ เพื่อปรับปรุงระบบการบริการและสิ่งแวดล้อมให้เป็นที่ประทับใจ แต่ความพึงพอใจอีกประการหนึ่ง คือ คุณภาพ การรักษาที่จำเป็นต้องเร่งพัฒนาให้ดีและให้มีประสิทธิภาพ

เฉลิมพล (2541) ได้สรุปว่าความพึงพอใจ หมายถึงทัศนคติหรือระดับความพึงพอใจของบุคคลต่อกิจกรรมต่าง ๆ ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงประสิทธิภาพของกิจกรรมนั้น ๆ โดยเกิดจากพื้นฐานของการรับรู้ ค่านิยมและประสบการณ์ที่แต่ละบุคคลได้รับ ระดับความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อกิจกรรมนั้น ๆ สามารถตอบสนองความต้องการแก่บุคคลนั้น ๆ

จากที่กล่าวข้างต้นพอสรุปได้ว่าความพึงพอใจหมายถึงการแสดงความรู้สึก หรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง อันเกิดจากพื้นฐานของการรับรู้ ค่านิยม และประสบการณ์ที่แต่ละบุคคลนั้นได้รับ ซึ่งระดับความพึงพอใจของแต่ละบุคคลย่อมมีความแตกต่างกัน

การวัดความพึงพอใจ

การวัดความพึงพอใจนั้นสามารถทำได้หลายวิธี ดังต่อไปนี้ (ภณิดา, 2541)

1. การใช้แบบสอบถาม โดยผู้ออกแบบสอบถาม เพื่อต้องการทราบความคิดเห็น ซึ่งสามารถทำได้ในลักษณะกำหนดให้เลือก หรือตอบคำถามอิสระคำถามดังกล่าวอาจถามความพึงพอใจในด้านต่างๆ
2. การสัมภาษณ์ เป็นวิธีวัดความพึงพอใจทางตรงซึ่งต้องอาศัยเทคนิคและวิธีการที่ดีจะได้ข้อมูลที่แท้จริง
3. การสังเกต เป็นวิธีวัดความพึงพอใจโดยการสังเกตพฤติกรรมของบุคคลเป้าหมายไม่ว่าจะแสดงออกจากการพูด กริยา ท่าทาง วิธีนี้ต้องอาศัยการกระทำอย่างจริงจัง และสังเกตอย่างมีระเบียบแบบแผน

ทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ เป็นผลจากความต้องการของมนุษย์ที่ได้กล่าวถึง ทฤษฎีการจูงใจของ Maslow ได้เสนอทฤษฎีเกี่ยวกับการจูงใจ ซึ่งเป็นที่ยอมรับกันแพร่หลาย และได้ตั้งสมมุติฐานเกี่ยวกับพฤติกรรมของมนุษย์ไว้ดังนี้ (สมพงษ์, 2526)

1. มนุษย์มีความต้องการ ความต้องการมีอยู่เสมอและไม่มีสิ้นสุด ความต้องการใดที่ได้รับการตอบสนองแล้วความต้องการอย่างอื่นจะเข้ามาแทนที่ ขบวนการนี้ไม่มีที่สิ้นสุดและเกิดจนตาย
2. ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้ว จะไม่เป็นสิ่งจูงใจของพฤติกรรมอีกต่อไป ความต้องการที่ไม่ได้รับการตอบสนองเท่านั้นที่เป็นสิ่งจูงใจของพฤติกรรม
3. ความต้องการของมนุษย์มีลำดับขั้นตามความสำคัญ กล่าวคือเมื่อความต้องการในระดับต่ำได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการในระดับสูงก็จะมีการเรียกร้องให้มีการตอบสนอง

ทฤษฎีความต้องการ ERG (Existence relativeness growth) Clayton P. Alderfer ได้เสนอทฤษฎี ซึ่งพัฒนาจากทฤษฎีของ Maslow แต่มีรูปแบบและจุดเด่นต่างกัน จากการศึกษาของ Alderfer เห็นว่าความต้องการของมนุษย์น่าจะแบ่งเป็น 3 ประเภทดังนี้ (ธงชัย, 2530)

1. ความต้องการการอยู่รอด (Existence) เป็นความต้องการทางร่างกาย และปรารถนาอยากมีสิ่งของเครื่องใช้ต่าง ๆ เช่น ความต้องการอาหาร ที่อยู่อาศัย เป็นต้น ซึ่งความต้องการอยู่รอดนี้เทียบกับความต้องการทางร่างกายและด้านความปลอดภัยของ Maslow
2. ความสัมพันธ์ของสังคม (Relatedness) เช่นความต้องการเป็นผู้นำ ความต้องการเป็นผู้ตาม ความต้องการอยากมีสายสัมพันธ์ทางมิตรภาพกับคนอื่น ๆ ซึ่งความสัมพันธ์ทางสังคมเทียบกับความต้องการความมั่นคง ความต้องการทางสังคมของ Maslow

3. ความต้องการก้าวหน้าและเติบโต (Growth) เป็นความต้องการที่จะพัฒนา เปลี่ยนแปลงฐานและการเติบโตก้าวหน้าของผู้ทำงานในองค์กร ความต้องการนี้คือ ต้องการที่จะได้รับผิชอบเพิ่มเติมได้ทำกิจกรรมใหม่มีความรู้ความสามารถใหม่ ๆ ซึ่งความต้องการนี้เทียบได้กับความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จทางใจตามที่ได้นึกคิดไว้ของ Maslow ทฤษฎีนี้มีข้อสมมุติฐาน 3 ประการ เป็นกลไกสำคัญคือ

1. ความต้องการที่ได้รับการตอบสนอง (Need Satisfaction) หากความต้องการใดได้รับการตอบสนองน้อย ความต้องการประเภทนั้นจะสูง
2. ขนาดของความต้องการ (Desire strength) หากความต้องการประเภทที่อยู่ต่ำกว่าได้รับการตอบสนองมากพอแล้ว ก็จะยิ่งทำให้ความต้องการประเภทที่อยู่สูงกว่านี้มากขึ้น
3. ความต้องการที่ไม่ได้รับการตอบสนอง (Need Frustration) หากความต้องการประเภทที่อยู่สูงมีอุปสรรคขัดขวางได้รับการตอบสนองน้อย ก็จะทำให้ความต้องการประเภทที่อยู่ต่ำลง ไปด้วยความสำคัญมากขึ้น

Skinner (1974) นักจิตวิทยาเออร์มัน เชื่อว่าพฤติกรรมของมนุษย์และสัตว์ถูกกำหนดโดยผลการกระทำหรือผลกระทบ (Consequences) เขาเชื่อว่าพฤติกรรมของมนุษย์สามารถปรับเปลี่ยนได้โดยหลักเงื่อนไขและแรงบวก ตามแนวคิดของ Skinner พฤติกรรมทุกอย่างจะประกอบไปด้วย 3 ประการคือ

1. สิ่งเร้า หมายถึง สถานการณ์หรือสิ่งแวดล้อมที่ประสาบ
2. การตอบสนอง หมายถึง ปฏิกริยาต่อสิ่งเร้า หรือพฤติกรรม
3. สิ่งเสริมแรง หมายถึง ผลของการกระทำหรือรางวัล

ทั้งสามส่วนขึ้นตรงต่อกัน และมีความสัมพันธ์กัน เรียกว่า Contingencies

จากแนวคิดพฤติกรรมโดยหลักเงื่อนไขการเสริมแรงบวกของสกินเนอร์ ได้พัฒนาเป็นทฤษฎีการจูงใจที่เรียกว่า “ทฤษฎีการเสริมแรง” (Reinforcement theory) โดยแนวคิดทั่วไปของทฤษฎีนี้คือ พฤติกรรมที่ได้รับการเสริมแรงจะเกิดขึ้นซ้ำ ๆ ทฤษฎีนี้จะอยู่บนพื้นฐานของทฤษฎีการเรียนรู้รากฐานของทฤษฎีจะอยู่บนปัจจัยพื้นฐาน 3 ประการ คือ

ประการที่ 1 ทฤษฎีนี้มีความเชื่อว่าบุคคลใดบุคคลหนึ่งจะมีลักษณะที่ไม่มีปฏิกิริยาอะไรเลย และพยายามปรับความสัมพันธ์ระหว่างแรงผลักดันที่เกิดขึ้นกับเขาและผลผลิตของเขา

ประการที่ 2 ทฤษฎีนี้ยังไม่เห็นด้วยกับการอธิบายพฤติกรรมในลักษณะที่ว่าพฤติกรรม จะอยู่บนพื้นฐานของความต้องการ หรือเป้าหมายของบุคคลใดบุคคลหนึ่ง เพราะว่าทฤษฎีนี้เชื่อว่าความต้องการดังกล่าวนั้น ไม่อาจจะสังเกตได้ และยากแก่การวัด จุบรวมความสนใจของทฤษฎีนี้จะอยู่ที่พฤติกรรมโดยตัวมันเองที่อาจจะสังเกตได้

ประการที่ 3 นักทฤษฎีนี้ชี้ให้เห็นว่า การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม ของบุคคลใดบุคคลหนึ่ง ก่อนข้างถาวรที่เกิดมาจากพฤติกรรมที่ได้รับการเสริมแรง หรือประสบการณ์เสริมแรงที่เป็นไป อย่างเหมาะสมนั้นน่าจะเป็นการแสดงออกของพฤติกรรมที่ต้องการสูงขึ้น และความน่าจะเป็นของ การแสดงออกของพฤติกรรมที่ไม่ต้องการที่จะลดลง

2.2 มาตรฐานสินค้าเกษตรและอาหารแห่งชาติ เรื่องการปฏิบัติที่ดีสำหรับโรงฆ่าสัตว์

หลักเกณฑ์วิธีการที่ดีในการผลิต มี 2 ประเภท คือ หลักเกณฑ์วิธีการที่ดีในการผลิตทั่วไป (General GMP) และหลักเกณฑ์วิธีการที่ดีในการผลิตเฉพาะผลิตภัณฑ์ หรือ GMP เฉพาะ (Specific GMP) General GMP เป็น หลักเกณฑ์ที่นำไปใช้ปฏิบัติสำหรับอาหารเป็นข้อกำหนดขั้นต่ำที่ต้อง ดำเนินการเพื่อให้ได้อาหารที่เหมาะสม สำหรับมนุษย์บริโภค เป็นการจัดการด้านความพร้อมของ สภาพแวดล้อมในกระบวนการผลิต การจัดการด้านอาคารสถานที่การผลิตสุขลักษณะส่วนบุคคล การควบคุมแมลงและสัตว์นำโรค การทำความสะอาดสถานที่ผลิต เครื่องจักรและอุปกรณ์การผลิต การควบคุมน้ำใช้ในโรงงาน การควบคุมสารเคมี การระบุและการสอบกลับของผลิตภัณฑ์ และการ เรียกผลิตภัณฑ์ขึ้นออกกฎหมายและควบคุมโดยกระทรวงสาธารณสุข ส่วน GMP เฉพาะผลิตภัณฑ์ หรือ Specific GMP เป็นมาตรฐานที่กำหนดเฉพาะเจาะจงในผลิตภัณฑ์เฉพาะชนิด เช่น การปฏิบัติที่ ดีสำหรับโรงฆ่าสัตว์ ที่ใช้ในโรงฆ่าสัตว์ ซึ่งออกกฎหมายและควบคุมโดยกระทรวงเกษตรและ สหกรณ์

การปฏิบัติที่ดีสำหรับโรงฆ่าสัตว์ เป็นข้อกำหนดที่คณะกรรมการมาตรฐานสินค้าเกษตร และอาหารแห่งชาติ กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ซึ่งแต่งตั้งโดยคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ 19 พฤศจิกายน 2545 คณะฯ มีมติในที่ประชุมครั้งที่ 2/2547 วันที่ 27 กรกฎาคม 2547 เห็นชอบให้ กำหนดมาตรฐานสินค้าเกษตรและอาหารแห่งชาติ เรื่องการปฏิบัติที่ดีสำหรับโรงฆ่าสัตว์ เพื่อให้ เป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุงคุณภาพ การอำนวยความสะดวกทางการค้า และการคุ้มครอง ผู้บริโภค คณะฯ ดังกล่าวจึงออกประกาศกำหนดมาตรฐานสินค้าเกษตรและอาหารแห่งชาติ ไว้เป็น มาตรฐานสมัครใจ ประกอบด้วย 4 ข้อหลักดังนี้คือ

2.2.1 ขอบข่าย กล่าวถึงข้อกำหนดทั่วไปของโรงฆ่าสัตว์มาตรฐานที่พึงมี ที่ครอบคลุม ระบบการฆ่าสัตว์ที่ถูกสุขลักษณะและคำนึงถึงสวัสดิภาพสัตว์ ตลอดจนวิธีปฏิบัติที่ดีเหมาะสมใน โรงงาน ให้ใช้เป็นแบบในการสร้างและจัดการ โรงฆ่าสัตว์ เพื่อให้เนื้อสัตว์และผลิตภัณฑ์สัตว์ที่ ปลอดภัย มาใช้ในการผู้บริโภคทั้งภายในประเทศและเพื่อการส่งออก

2.2.2 นิยาม อธิบายความหมาย ของโรงฆ่าสัตว์ สัตว์ ผลิตผล บริโภค เนื้อสัตว์ ผลิตภัณฑ์ สัตว์ ซาก และเครื่องใน

2.2.3 ข้อกำหนดวิธีปฏิบัติ เกณฑ์ที่กำหนด และวิธีการประเมิน มีข้อกำหนดวิธีปฏิบัติ เกณฑ์ที่กำหนด และวิธีการประเมิน ทั้งหมด 13 ข้อดังนี้

1. ใบอนุญาตตั้งโรงฆ่าสัตว์ โรงพักสัตว์และการฆ่าสัตว์
2. สถานที่ตั้ง
3. โรงพักสัตว์
4. อาคารโรงฆ่าสัตว์
5. เครื่องมือ เครื่องจักร และอุปกรณ์
6. ห้องแช่เย็น
7. ระบบบำบัดน้ำเสีย
8. การขนส่งและเคลื่อนย้ายสัตว์มีชีวิต
9. พาหนะขนซากและเนื้อสัตว์
10. การฆ่าสัตว์
11. การตรวจสัตว์ก่อนและหลังการฆ่า
12. การจัดการและการควบคุมสุขลักษณะ
13. การบันทึกข้อมูล

จากประกาศกำหนดมาตรฐานสินค้าเกษตรและอาหารแห่งชาติ เรื่องมาตรฐานสินค้าเกษตร และอาหารแห่งชาติ ไ่ว้เป็นมาตรฐานสมัครใจ ประกอบด้วย 4 ข้อหลักดังกล่าว ในหัวข้อหลักเรื่อง ข้อกำหนดวิธีปฏิบัติ เกณฑ์ที่กำหนด และวิธีการประเมิน มีทั้งหมด 13 ข้อกำหนด แต่เป็นส่วนที่เกี่ยวข้องและสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนใหญ่มีอยู่เพียง 7 ข้อกำหนด ซึ่งมีเนื้อหาพอสรุปได้ดังนี้

2.2.3.1 สถานที่ตั้ง

สถานที่ตั้งโรงฆ่าสัตว์ควรตั้งอยู่ในทำเลที่เหมาะสม คือ ไม่อยู่ใกล้วัด สถานที่สำหรับปฏิบัติพิธีกรรมทางศาสนา สถานที่ศึกษา โรงพยาบาล สถานพยาบาลที่รับผู้ป่วยค้างคืน หรือหอพัก (ตามกฎหมายว่าด้วยหอพักและสถานที่ราชการ) รวมทั้งไม่ตั้งอยู่ในแหล่งชุมชน อันจะก่อให้เกิดอันตราย เหตุรำคาญ หรือความเสียหายต่อบุคคลหรือทรัพย์สินของผู้อื่น บริเวณหรือพื้นที่ในการตั้งโรงฆ่าสัตว์ ควรจะเตรียมพื้นที่ว่างให้เพียงพอสำหรับโรงพักสัตว์ ถนน บริเวณที่จอดรถ อาคารสำนักงาน บ่อบำบัดน้ำเสีย และปัจจัยอื่นๆ ที่จำเป็น มีระบบการระบายน้ำที่ดี มีการคมนาคมที่สะดวก และมีระบบสาธารณสุขปกคที่เพียงพอ ต้องมีรั้ว เพื่อป้องกันบุคคลภายนอกผ่านเข้าออก และป้องกันมิให้สัตว์ต่างๆ เช่น สุนัขแมว เป็นต้น เข้าไปภายในโรงฆ่าสัตว์ ไม่ตั้งอยู่ในพื้นที่ที่มีความเสี่ยง จากการปนเปื้อนของวัตถุมิพิษ ทั้งจากเกษตรกรรมและโรงงานอุตสาหกรรม

2.2.3.2 โรงพักสัตว์

โครงสร้างและลักษณะของโรงพักสัตว์ มีรายละเอียดดังต่อไปนี้ พื้นที่มีอย่างเพียงพอสำหรับจำนวนสัตว์ที่จะเข้ามาในแต่ละวัน และสะดวกต่อการตรวจสัตว์ก่อนฆ่าของพนักงานตรวจโรคสัตว์และเจ้าหน้าที่ โครงสร้างของโรงอาคารจะต้องทำจากวัสดุที่แข็งแรงทนทาน มีหลังคาในการป้องกันแสงแดดและฝนสำหรับสัตว์ทุกตัว มีทางเดินซึ่งมีหลังคาคลุมตลอดไปจนถึงอาคารโรงฆ่าสัตว์ มีระบบป้องกันการเดินของสัตว์ย้อนมายังโรงพักสัตว์ได้ และทางเดินควรมีผนังหรือขอบกันตลอดแนวที่ไปยังอาคารโรงฆ่าสัตว์ ประตูรั้วกันหรือแผงกันควรทำจากวัสดุที่แข็งแรงทนทาน สามารถปิดล็อก หรือป้องกันสัตว์มิให้ออกจากโรงพักสัตว์ได้บริเวณรับสัตว์ควรมีพื้นผิวที่ไม่ลื่นหรือลาดชันจนเกินไป และสะดวกต่อการเคลื่อนย้ายสัตว์ลงจากรถบรรทุกสัตว์ในกรณีที่มีสัตว์ป่วยหรือสงสัยว่าป่วย ควรมีโรงพักสัตว์ป่วยหรือสงสัยว่าป่วยแยกออกจากสัตว์ที่มีสุขภาพปกติ สถานที่ตั้งต้องอยู่ห่างจากบริเวณที่สะอาดของอาคารโรงฆ่าสัตว์ เพื่อป้องกันฝุ่นหรือกลิ่นจากโรงพักสัตว์ที่สามารถปนเปื้อนไปยังเนื้อสัตว์ได้ ควรมีน้ำที่สะอาด และอุปกรณ์ให้น้ำแก่สัตว์อย่างเพียงพอ มีอ่างล้างเท้าที่ใส่น้ำยาฆ่าเชื้อ สำหรับการล้างรองเท้าก่อนเข้าและออกจากโรงพักสัตว์ มีระบบระบายอากาศที่ดี มีแสงสว่างอย่างเพียงพอในการตรวจสุขภาพสัตว์ก่อนฆ่า

2.2.3.3 อาคารโรงฆ่าสัตว์

โครงสร้างอาคารโรงฆ่าสัตว์ ต้องมีความมั่นคงแข็งแรง มีการออกแบบให้ทำความสะอาดได้ง่าย พื้นผิวภายนอกอาคารควรทำจากวัสดุที่ทนทานต่อสภาพภูมิอากาศ และมีพื้นที่การทำงานอย่างเพียงพอสำหรับการปฏิบัติงาน การออกแบบและการวางผังของสถานที่ผลิตเครื่องมือ เครื่องจักร และอุปกรณ์ต่างๆ ควรจัดวางตามลำดับกระบวนการผลิตและเอื้ออำนวยต่อการผลิตอย่างถูกสุขลักษณะ วัสดุที่ใช้ทำพื้นต้องมีพื้นผิวเรียบ มีความแข็งแรงทนทานต่อการกระทบกระแทกและการสึกกร่อน สามารถล้างทำความสะอาดง่ายและทนทานต่อสารเคมี วัสดุที่ใช้ในการก่อสร้างผนังด้านในของห้องต่างๆ ต้องมีพื้นผิวเรียบ ทำจากวัสดุที่ไม่ดูดซับน้ำหรือความชื้น มีความแข็งแรง ทนทาน ไม่ผุกร่อน หรือเป็นสนิม สามารถทำความสะอาด ห้องแช่เย็นต้องทำจากวัสดุที่มีคุณสมบัติการเก็บรักษาความเย็น พื้นห้องควรแข็งแรง ทนต่อการกระทบกระแทก ไม่ดูดซับน้ำ ผนัง และเพดาน มีพื้นผิวเรียบ ทำความสะอาดและฆ่าเชื้อได้ง่ายห้องแช่เย็นต้องควบคุมอุณหภูมิซากสัตว์ เนื้อสัตว์ และเครื่องในสัตว์ มีระบบในการป้องกันการปนเปื้อนจากฝุ่นละอองและมลภาวะต่างๆ มีคุณสมบัติตามมาตรฐานของกระทรวงสาธารณสุขที่เป็นปัจจุบัน อ่างล้างมือต้องติดตั้งไว้ทุกห้องผลิตและห้องสุขา ควรทำจากวัสดุที่แข็งแรง ทนทานและไม่เป็นสนิม มีขนาดลึกพอเหมาะที่จะป้องกันการกระเซ็นของน้ำขณะล้างมือ

2.2.3.4 บริเวณภายในโรงฆ่าสัตว์

มีส่วนประกอบและรายละเอียดแยกเป็น 13 ข้อสรุปได้ดังนี้ บริเวณที่ฆ่าสัตว์และเอาเลือดออก บริเวณลวกหนัง ลอกหนัง ถอนขน บริเวณเอาเครื่องในออก ห้องล้างทำความสะอาดเครื่องใน ห้องตัดแต่งเนื้อและบรรจุ ห้องแช่เย็น บริเวณที่ไว้รับส่งซากสัตว์และเนื้อสัตว์ ห้องล้างภาชนะและอุปกรณ์ มีห้องเก็บเครื่องมือและอุปกรณ์ในการทำความสะอาด ระบบการระบายอากาศในห้องต่าง ๆ ระบบแสงสว่างต้องเพียงพอ น้ำใช้ต้องสะอาด อ่างล้างมือต้องติดตั้งไว้ทุกห้องผลิตและห้องสุขา

2.2.3.5 เครื่องมือ เครื่องจักร และอุปกรณ์

เครื่องมือ เครื่องจักร และอุปกรณ์ต้องทำมาจากวัสดุที่ไม่เป็นสนิม พื้นผิวเรียบ ไม่มีรอยแยกหรือรอยแตก การบัดกรีเชื่อมรอยต่อต้องเรียบสนิท ล้างทำความสะอาดและฆ่าเชื้อได้ บางชนิดที่ต้องใช้สารหล่อลื่น ต้องมีโครงสร้างที่ป้องกันมิให้สารหล่อลื่นต่างๆหยด หรือปนเปื้อนกับซากสัตว์และเนื้อสัตว์ ไม่ยึดติดกับพื้นผนังห้องผลิตโดยตรง มีฐานตั้งเพื่อให้เกิดความมั่นคง ไม่เกิดการสั่นหรือเสียงดัง และมีพื้นที่บริเวณใต้เครื่องมือเครื่องจักร อุปกรณ์ หรือบริเวณด้านข้างซึ่งเพียงพอต่อการล้างทำความสะอาด การฆ่าเชื้อ และตรวจสอบได้ทั่วถึง

2.2.3.6 ระบบบำบัดน้ำเสีย

สถานที่ตั้งของระบบบำบัดน้ำเสียในโรงฆ่าสัตว์ควรตั้งอยู่ห่างจากอาคารผลิต เพื่อป้องกันกลิ่นเหม็นและสิ่งปนเปื้อนต่างๆ ที่ปนเปื้อนซากสัตว์หรือเนื้อสัตว์ ต้องมีระบบบำบัดน้ำเสียเพื่อการปรับปรุงคุณภาพของน้ำทิ้ง ให้เป็นไปตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องที่เป็นปัจจุบัน

2.2.3.7 การจัดการและการควบคุมสุขลักษณะ

พนักงาน ต้องมีการตรวจสุขภาพอย่างน้อยปีละครั้ง ห้ามบุคคลที่ป่วย หรือเป็นพาหะนำโรคที่อาจติดต่อเข้าไปในพื้นที่ส่วนสะอาด ผู้ปฏิบัติงานในอาคารโรงฆ่าสัตว์ต้องรักษาความสะอาดส่วนบุคคล ตามระเบียบการทำงาน สวมชุดกันเปื้อนที่เหมาะสม ที่คลุมผม และรองเท้า พนักงานควรล้างมือก่อนจับต้องซาก หลังจับต้องซากและหลังออกจากใช้ห้องสุขา มีการบันทึกข้อมูลการตรวจสัตว์ก่อนฆ่าและการตรวจซากสัตว์หลังฆ่า จัดให้มีสถานที่หรือบริเวณที่มีระบบการจับเก็บของเสียและทำลายขยะมูลฝอยอย่างเหมาะสม มีบริเวณเก็บสารเคมีซึ่งตั้งอยู่ห่างจากบริเวณผลิตและที่เก็บเนื้อสัตว์ โดยมีการจัดแยกชนิดหรือประเภทของสารเคมี มีห้องเปลี่ยนเสื้อผ้า ห้องอาบน้ำและห้องสุขา แยกพนักงานชาย-หญิงอย่างเพียงพอ มีห้องทำงานพนักงานตรวจโรคสัตว์และพนักงานเจ้าหน้าที่ มีอุปกรณ์สิ่งอำนวยความสะดวกที่เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน มีอาคารสำนักงานหรือห้องของฝ่ายจัดการ

2.2.4 คำแนะนำองค์ประกอบและการปฏิบัติที่ดีสำหรับโรงฆ่าสัตว์ เป็นการแนะนำเพื่อเป็นตัวอย่างขององค์ประกอบโรงฆ่าสัตว์มาตรฐานพึงมี แสดงรายละเอียดในภาคผนวก ก และคำแนะนำในการปฏิบัติที่ดีสำหรับโรงฆ่าสัตว์ มีไว้เพื่อใช้แนะนำผู้ประกอบการ เพื่อให้ได้ผลผลิตจากสัตว์ที่ปลอดภัยและเหมาะสมต่อการบริโภค ซึ่งมีขั้นตอนการปฏิบัติในโรงฆ่าสัตว์ ได้แสดงไว้ในภาคผนวก ข

จากทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง และองค์ประกอบของระบบการปฏิบัติที่ดีในโรงฆ่าสัตว์ดังกล่าวมาแล้วข้างต้น จึงนำมาใช้เป็นกรอบแนวคิดเพื่อศึกษาความพึงพอใจของพนักงานต่อระบบการปฏิบัติที่ดีสำหรับโรงฆ่าสัตว์ ของบริษัท วี แอนด์ พี เฟรชฟู๊ดส์ จำกัด

2.3 บริษัท วี แอนด์ พี เฟรชฟู๊ดส์ จำกัด และขั้นตอนการชำแหละสุกร

บริษัท วี แอนด์ พี เฟรชฟู๊ดส์ จำกัด เป็นหนึ่งในบริษัทของกลุ่มบริษัทวี. พี. เอฟ. กรุ๊ป ดำเนินธุรกิจอุตสาหกรรมการผลิตสุกรแบบครบวงจร ประกอบด้วย บริษัทย่อยในเครือ 4 บริษัท ดังนี้

1. บริษัท วี. พี. เอฟ. กรุ๊ป จำกัด ดำเนินกิจการฟาร์มพ่อพันธุ์แม่พันธุ์ เพื่อผลิตลูกสุกรส่งต่อไปอนุบาลและเลี้ยงสุกรขุน ที่บริษัทในเครือต่อไป
2. บริษัท แม่ทา วี. พี. จำกัด ดำเนินกิจการฟาร์มสุกรขุน แบบโรงเรือนปิดโดยรับซื้อลูกสุกรที่ผลิตจากบริษัท วี. พี. เอฟ. กรุ๊ป จำกัด นำมาอนุบาลและเลี้ยงเป็นสุกรขุน เพื่อจำหน่ายให้กับบริษัทในเครือ และลูกค้ารายย่อย เพื่อทำการชำแหละและจำหน่ายต่อไป
3. บริษัท แม่ทา วี. พี. ฟีดมิลล์ เป็นโรงงานผลิตอาหารสัตว์ โดยได้รับการส่งเสริมการลงทุนจากคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุนเมื่อปี 2548 สามารถผลิตอาหารสุกรไว้สำหรับใช้ในเครือฯ โดยควบคุมการผลิตด้วยคอมพิวเตอร์ ซึ่งปัจจุบันมีกำลังการผลิตทั้งสิ้นรวม 45 ตัน / ชั่วโมง
4. บริษัท วี แอนด์ พี เฟรชฟู๊ดส์ จำกัด เป็นโรงชำแหละสุกรที่ทันสมัยที่สุดในภาคเหนือ สามารถชำแหละสุกรได้ 200 ตัว / ชั่วโมง เพื่อจำหน่ายเนื้อสุกรชำแหละให้กับลูกค้าและซูเปอร์สโตร์รายใหญ่ในเขตจังหวัดเชียงใหม่และจังหวัดใกล้เคียง

บริษัท วี แอนด์ พี เฟรชฟู๊ดส์ จำกัด เป็นผู้ประกอบกิจการโรงเชือดและชำแหละเนื้อสุกรที่ทันสมัยที่สุดในภาคเหนือ ตั้งอยู่ เลขที่ 39 หมู่ที่ 2 ตำบลชมพู อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ บนเนื้อที่ 22 ไร่ ได้เริ่มดำเนินการในวันที่ 16 มิถุนายน 2534 ด้วยทุนจดทะเบียน 50 ล้านบาท เพื่อจำหน่ายเนื้อสุกรชำแหละให้กับลูกค้าและซูเปอร์สโตร์รายใหญ่ในจังหวัดเชียงใหม่ ลำพูน ลำปาง และมีโครงการส่งออกซากสุกรแช่แข็งและเนื้อสุกรชำแหละในอนาคต โดยเป้าหมายคือประเทศใน

แถบเอเชียและยุโรป ปัจจุบัน บริษัท วีแอนด์พี เฟรชฟู๊ดส์ จำกัด ได้จำหน่ายเนื้อสุกรชำแหละให้กับ บริษัท นิสชินฟู๊ดส์ (ประเทศไทย) จำกัด เพื่อทำการแปรรูปเพื่อส่งออกไปประเทศญี่ปุ่น บริษัทฯ ได้ใช้ด้านเทคโนโลยี เครื่องจักรจากประเทศเยอรมัน มีกำลังผลิต 200 ตัวต่อชั่วโมง บริษัทฯ มีพนักงานทั้งหมด 130 คน มีการจัดแบ่งเป็น 4 แผนกใหญ่ คือ แผนกควบคุมคุณภาพ แผนกผลิต แผนกสนับสนุนการผลิต และแผนกซ่อมบำรุง (ภาคผนวก ค) กำลังผลิตสูงสุดต่อวัน 1,600 ตัว ต่อวัน และรับหมูเป็นมาจาก บริษัท แม่ทา วิ. พี. จำกัด ซึ่งเป็นบริษัทในเครือเพียงแห่งเดียว บริษัทฯ จำหน่ายเนื้อสุกรชำแหละให้กับลูกค้าและซูเปอร์สโตร์รายใหญ่ในจังหวัดเชียงใหม่ เชียงราย ลำพูน ลำปาง คือ แมคโคร โลตัส บิ๊กซี คาร์ฟู คิดเป็นร้อยละ 20 และจำหน่ายให้พ่อค้าเชิงหมูในตลาดใหญ่ ๆ ของจังหวัดเชียงใหม่และลำพูน คิดเป็นร้อยละ 80 บริษัทฯ ได้รับใบอนุญาตส่งออกเนื้อสุกรจากกรมปศุสัตว์ ตั้งแต่ปี 2543 บริษัทฯ คำนึงถึงระบบความปลอดภัยในการผลิตอาหาร จึงนำระบบการปฏิบัติที่ดีสำหรับโรงฆ่าสัตว์ มาใช้ในการผลิตเนื้อสุกรชำแหละ เมื่อ เดือนธันวาคม 2550

ขั้นตอนการผลิตสุกรชำแหละของบริษัทวีแอนด์พี เฟรชฟู๊ดส์ จำกัด มีทั้งหมด 30 ขั้นตอน ในแต่ละขั้นตอน มีเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบชัดเจน โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. **รับสุกรมียชีวิต** พนักงานหน่วยรับสุกร ตรวจสอบความครบถ้วนและถูกต้องของเอกสารจำนวนและน้ำหนักสุกรรับเข้า
2. **การพักสุกรในคอกพัก** พนักงานหน่วยรับสุกร จัดสุกรเข้าคอกให้ตรงตามเลขคอกพักที่กำหนด และจำนวนตรงตามที่ได้รับเข้า มีระบบระบายความเครียดก่อนฆ่า โดยการฉีดสเปรย์น้ำให้สุกรระหว่างอยู่คอกพัก
3. **การไล่ต้อนสุกรเข้าสายการผลิต** พนักงานหน่วยเชือด ลำดับการไล่ต้อนถูกต้องตามแผนการผลิต กระทำด้วยวิธีการที่ไม่ทำให้สุกรเกิดความเครียด มีการฉีดยาให้สุกรระหว่างการไล่ต้อน
4. **การทำให้สลบด้วยการใช้ไฟฟ้าช็อต** พนักงานหน่วยชำแหละ ทำการตั้งโปรแกรมการช็อต ตำแหน่งที่ช็อต รหัส และจำนวนสุกรที่เข้าสายการผลิต
5. **การแทงคอ และเอาเลือดออก** พนักงานหน่วยชำแหละ ใช้มีดแทง ตำแหน่งแทงคอ ที่บริเวณคอ ด้านหน้าของสุกรตัดเส้นเลือดแดงใหญ่ และไม่โดนหัวใจ ระยะเวลาในการเอาเลือดออกจากตำแหน่งที่แทง 45 – 60 วินาที และสลบมีด ฆ่าเชือดในน้ำร้อนทุกครั้งหลังใช้งาน
6. **การแขวนซากสุกรขึ้น** พนักงานหน่วยชำแหละ แขวนที่ขาหลังข้างซ้าย
7. **การลวกซากสุกร** พนักงานเชือดชำแหละ อุณหภูมิน้ำลวกซาก 58.0 - 60.0 องศาเซลเซียส

8. การเอาขนออก พนักงานเชือดชำแหละ อุณหภูมิน้ำร้อนสเปรย์ซากระหว่างการชุบน้ำร้อน 60 องศาเซลเซียส
9. การปิดขนแห้ง พนักงานเชือดชำแหละ ทำงานโดยผ่านมอเตอร์ปิดขน
10. การเผาขน พนักงานเชือดชำแหละ ใช้แรงดันแก๊ส 0.7 - 0.9 bar ผ่านเปลวไฟหัวจุด 4 หัว
11. การปิดขนเปียก พนักงานเชือดชำแหละ ผ่านมอเตอร์ปิดขน และมีน้ำสเปรย์ฉีดซากระหว่างการปิดขน
12. การตัดแยกหัว พนักงานหน่วยเชือดชำแหละ ใช้มีดตัดบริเวณรอยคอของคอ หลังหูสุกร บริเวณกระดูกส่วนคอข้อที่ 1 สลับมีด และฆ่าเชื้อในน้ำร้อนทุกครั้งหลังใช้งาน
13. การเจาะกัน พนักงานหน่วยเปิดซาก ใช้มีดเจาะบริเวณกัน สลับมีด และฆ่าเชื้อในน้ำร้อนทุกครั้งหลังใช้
14. การผูกรัดกัน พนักงานหน่วยเปิดซาก ผูกมัดกันให้ถูกต้อง และผูกมัดกันครบทุกตัว
15. การเปิดช่องท้อง และการเอาอวัยวะภายในออก พนักงานหน่วยเปิดซาก ใช้มีดผ่าและเปิดช่องท้องเพื่อเอาเครื่องในออก โดยไม่ทำให้เครื่องในแตก ไม่เปื้อนกับซากสุกร สลับมีด และฆ่าเชื้อในน้ำร้อนทุกครั้งหลังใช้งาน
16. การผ่าครึ่งซาก พนักงานหน่วยเปิดซาก ใช้ใบเลื่อยที่มีสภาพสมบูรณ์ ผ่าแยกซากออกจากกันตามแนวกึ่งกลางกระดูก สันหลังเป็น 2 ซีก
17. การเอาไขสันหลังออก พนักงานหน่วยเปิดซาก เอาไขสันหลังออกไม่ให้เหลือติดอยู่ที่ซาก
18. การสเปรย์ซากและการขนเก็บ พนักงานหน่วยเปิดซาก ตรวจสอบซากไม่ให้มีเศษกระดูกจากการเลื่อย และสลับมีด ฆ่าเชื้อในน้ำร้อนทุกครั้งหลังใช้งาน
19. การตรวจซาก พนักงานตรวจเนื้อ ตรวจเนื้อและเครื่องในตามหลักวิชาการ และมาตรฐานกรมปศุสัตว์
20. การล้างซากด้วยเครื่องล้างซากอัตโนมัติ พนักงานหน่วยเชือดชำแหละ โดยใช้แรงดันน้ำ
21. การซังน้ำหนักซากสุกร พนักงานหน่วยเปิดซาก ซังซากสุกรผ่านเครื่องซังให้ครบทุกตัว
22. การลดอุณหภูมิซากอย่างรวดเร็ว พนักงานหน่วยเชือดชำแหละ ผ่านสายพานห้องแช่เย็น

23. การลดอุณหภูมิซากในห้อง over night chill พนักงานหน่วยเปิดซาก กำหนดให้อุณหภูมิห้อง over night chill 0 - 4 องศาเซลเซียส ใช้เวลาในการแช่เย็น ≤ 24 ชั่วโมง
24. การตัดแต่ง พนักงานหน่วยตัดแต่ง ตัดแต่งเนื้อและเครื่องในให้สมบูรณ์ และสลัดมีดมาเช็ดในน้ำร้อนทุกครั้งหลังใช้งาน
25. การบรรจุ พนักงานหน่วยตัดแต่ง ทำการบรรจุใส่ถุงทำการซิลปิดให้สนิท ตรวจสอบสภาพถุงต้องสมบูรณ์ไม่ฉีกขาด
26. การลดอุณหภูมิชิ้นส่วนการแช่เย็น พนักงานหน่วยตัดแต่ง ทำการแช่เย็นโดยใช้อุณหภูมิ 0 - 4 องศาเซลเซียส
27. การนำชิ้นส่วนสุกรผ่านเครื่องตรวจจับโลหะ ผลิตรั้วที่ชิ้นส่วนสุกรแช่เย็น พนักงานหน่วยตัดแต่ง ทำการตรวจจับเศษโลหะในผลิตรั้ว
28. การบรรจุกล่อง พนักงานหน่วยตัดแต่ง ทำการบรรจุใส่ถุงทำการซิลปิดให้สนิท ตรวจสอบสภาพถุงต้องสมบูรณ์ไม่ฉีกขาด มีฉลากและรหัสผลิตรั้วที่แสดงชัดเจนถูกต้อง
29. การจัดเก็บสินค้า ผลิตรั้วที่ชิ้นส่วนสุกรแช่เย็น พนักงานหน่วยคลังสินค้า การจัดเก็บสินค้าที่อุณหภูมิการเก็บรักษา
30. การขนส่ง พนักงานหน่วยคลังสินค้า โดยใช้รถยนต์ขนส่ง สภาพรถยนต์ต้องสมบูรณ์ สะอาด อุณหภูมิห้องแช่เย็นมีค่าน้อยกว่า 4 องศาเซลเซียส และห้องแช่แข็งในรถยนต์ก่อนโหลดสินค้าผลิตรั้วที่อุณหภูมิมีค่าน้อยกว่า -18 องศาเซลเซียส

2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

กัญญาภรณ์ (2542) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ โดยรวบรวมข้อมูลจากพนักงานระดับปฏิบัติการที่ทำงานในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จำนวน 325 คน พบว่าพนักงานให้ความสำคัญระดับมากต่อปัจจัยอนามัย 9 ด้าน ตามลำดับดังนี้ 1. สภาพการทำงานการบังคับบัญชา 2. ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน 3. ด้านนโยบายและการบริหารของบริษัท 4. ด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน 5. ด้านชีวิตส่วนตัว 6. ด้านค่าตอบแทน 7. ด้านความมั่นคงในหน้าที่การทำงาน 8. ด้านความสัมพันธ์กับผู้อื่น 9. ตำแหน่งงานกลุ่มปัจจัยสูงใจ

พนักงานให้ความสำคัญระดับมากต่อทุกปัจจัย เรียงตามลำดับดังนี้ ด้านผลสำเร็จในการทำงาน ด้านโอกาสเจริญเติบโตในหน้าที่การทำงาน ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การทำงาน ด้านความรับผิดชอบในหน้าที่การทำงาน ด้านลักษณะของการทำงานที่ทำ ด้านการยอมรับจากผู้อื่น ในส่วนของความพึงพอใจ พนักงานมีความพึงพอใจต่อปัจจัยอนามัยระดับมากทุกปัจจัย ยกเว้นค่าตอบแทนที่มี

ความพอใจน้อย กลุ่มปัจจัยจูงใจ พนักงานให้ความสำคัญระดับมากทุกปัจจัย ยกเว้นด้านความก้าวหน้า ที่มีความพึงพอใจระดับน้อย

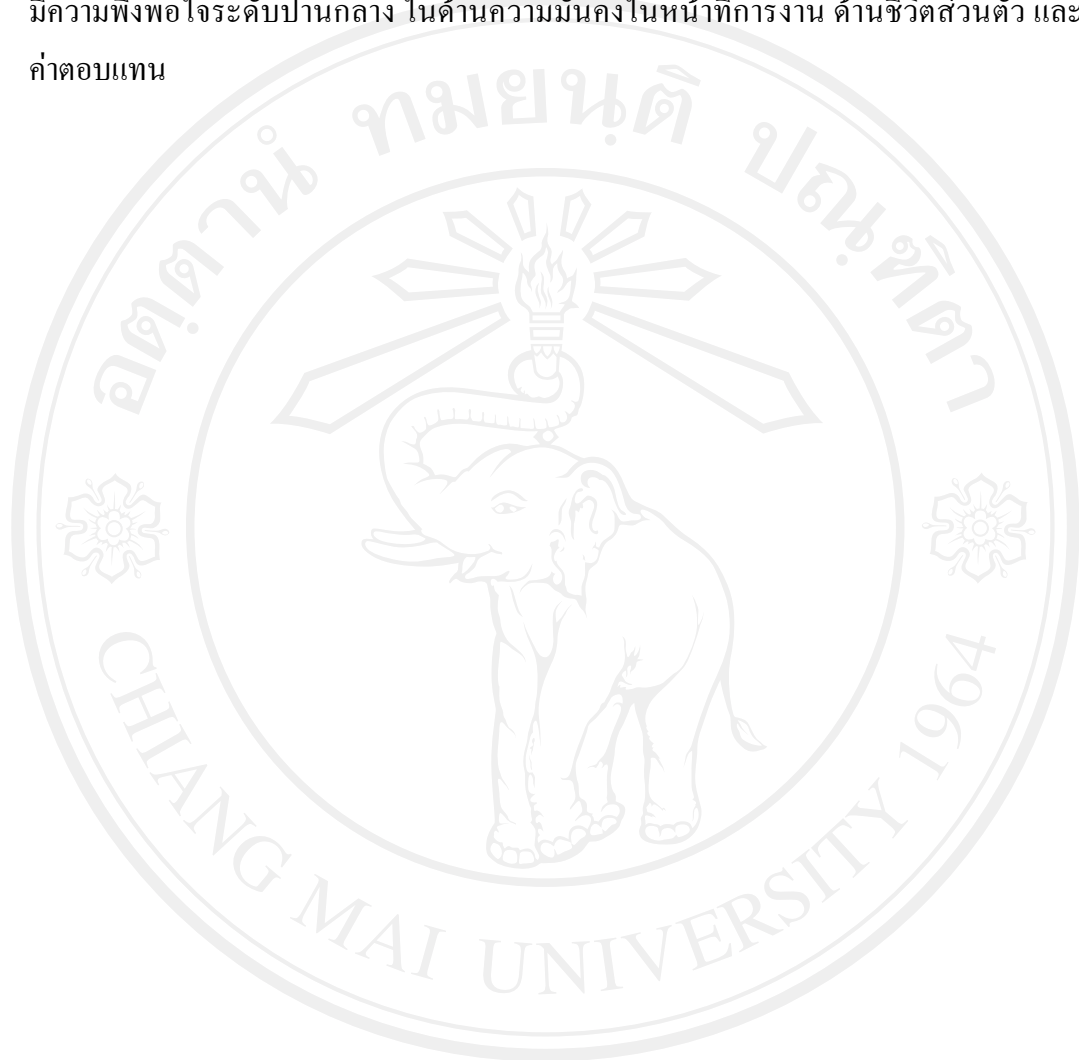
ธานี (2545) ได้ศึกษาเรื่อง วิธีการจัดทำระบบมาตรฐานหลักเกณฑ์วิธีการที่ดีในการผลิตอาหาร ของโรงงานผลิตอาหารขบเคี้ยว บริษัท ฟรีโต้เลย (ประเทศไทย) จำกัด พบว่าปัจจัยสำคัญที่ทำให้การจัดทำหลักการปฏิบัติที่ดีในการผลิต (Good Manufacturing Practice; GMP) ประสบความสำเร็จคือ การให้ความร่วมมือจากพนักงาน และการให้ความสำคัญและการสนับสนุนจากผู้บริหารระดับสูง ส่วนปัญหาและอุปสรรคที่พบคือ การขาดความร่วมมือจากพนักงานบางกลุ่ม เนื่องจากมีทัศนคติที่ว่างานด้านคุณภาพเป็นงานของแผนกควบคุมคุณภาพเท่านั้นและไม่ต้องการเพิ่มภาระงานของตน และพนักงานไม่ปฏิบัติตามข้อกำหนดต่างๆ เนื่องจากขาดความรู้ความเข้าใจในระบบ ดังนั้นจึงควรมีการฝึกอบรมให้ความรู้แก่พนักงาน ซึ่งจะทำให้พนักงานมีทัศนคติที่ต้องต่อหลักการปฏิบัติที่ดีในการผลิต

พิมพ์ประไพ (2549) ได้ศึกษาเรื่อง ทัศนคติของบุคลากรบริษัท ชัยพัฒนาฟาร์ม จำกัดต่อการนำหลักเกณฑ์ และวิธีการปฏิบัติที่ดีในการผลิตอาหารมาใช้ในโรงงาน : กรณีศึกษาบริษัท ชัยพัฒนาฟาร์ม จำกัด จังหวัดเชียงใหม่ พบว่าพนักงานมีความรู้ความเข้าใจต่อการนำหลักเกณฑ์และวิธีการที่ดีในการผลิตมาใช้ในโรงงานอยู่ในระดับที่สูง และมีความเห็นว่าการนำหลักเกณฑ์และวิธีการที่ดีในการผลิตมาใช้ในโรงงานมีประโยชน์ พนักงานมีส่วนร่วมในการดำเนินงานตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่ดีในการผลิต โดยเฉลี่ยในเกณฑ์ที่สูงพนักงาน ในมีความพร้อมและความเต็มใจที่จะปฏิบัติตามและปรับปรุงตนเองให้สอดคล้องกับระบบ และการให้คำแนะนำในการจัดทำระบบจากที่ปรึกษา

ณัฐจรี (2549) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยในการทำงานของพนักงานของพนักงานในธุรกิจอุตสาหกรรมเกษตร ในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน โดยทำการศึกษา จากพนักงานจำนวน 267 คน พบว่าพนักงานพนักงานให้ความสำคัญระดับมากต่อทุกปัจจัย 16 ด้าน เรียงตามลำดับดังนี้ 1. ด้านความมั่นคงในการทำงาน 2. ด้านผลสำเร็จในการทำงาน 3. ด้านความรับผิดชอบ 4. ด้านค่าตอบแทน 5. ด้านโอกาสในการเจริญเติบโต 6. ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานในแผนกเดียวกัน 7. ด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน 8. ด้านลักษณะของงานที่ทำ 9. ด้านสภาพการทำงาน 10. ด้านการบังคับบัญชา 11. ด้านความก้าวหน้า 12. ด้านชีวิตส่วนตัว 13. ด้านความสัมพันธ์กับบุคคลในแผนกอื่น 14. ด้านตำแหน่งงาน 15. ด้านนโยบายและการบริหาร 16. ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ

ในด้านความพึงพอใจต่อปัจจัยจูงใจในการทำงานนั้น พนักงานมีความพึงพอใจในภาพรวมระดับปานกลาง กลุ่มปัจจัยจูงใจพนักงานมีความพึงพอใจระดับปานกลาง แต่มีความพึงพอใจมาก

ในด้านผลสำเร็จในการทำงาน ด้านการนับถือ และด้านความรับผิดชอบ และมีความพึงพอใจระดับ
น้อยในด้านความก้าวหน้า ส่วนกลุ่มปัจจัยอนามัย พนักงานมีความพึงพอใจในภาพรวมระดับมาก แต่
มีความพึงพอใจระดับปานกลาง ในด้านความมั่นคงในหน้าที่การงาน ด้านชีวิตส่วนตัว และด้าน
ค่าตอบแทน



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved