

## บทที่ 2

### แนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง ทักษะคิดของพนักงานบริษัทเป๊ปซี่-โคล่า (ไทย) เทรดิง จำกัด ที่มีต่อระบบ HACCP ได้ใช้แนวคิดและทฤษฎี ดังนี้

#### 2.1 แนวคิดเกี่ยวกับทัศนคติ

##### 2.1.1 ความหมายของทัศนคติ

ทัศนคติ หมายถึง ความคิด ความรู้ ความเข้าใจ และความรู้สึก ที่บุคคลมี ต่อ บุคคล กลุ่มบุคคล วัตถุสิ่งของหรือเหตุการณ์หนึ่งๆ ที่ได้รับรู้จนก่อให้เกิดความรู้สึก และมี แนวโน้มว่าบุคคลจะแสดงพฤติกรรม ตามความคิด ความรู้ ความเข้าใจ และความรู้สึกนั้น (ทัศนคติ, 2550: ออนไลน์)

ทัศนคติ เป็นดัชนีชี้ว่า บุคคลนั้นคิดและรู้สึกอย่างไรกับคนรอบข้าง วัตถุ หรือ สิ่งแวดล้อมตลอดจนสถานการณ์ต่างๆ โดยทัศนคตินั้นมีรากฐาน มาจากความเชื่อที่อาจส่งผลมาถึง พฤติกรรมในอนาคตได้ ทัศนคติจึงเป็นเพียงความพร้อมที่จะตอบสนองต่อสิ่งเร้า และเป็นมิติ ของการประเมิน เพื่อแสดงว่าชอบหรือไม่ชอบต่อประเด็นหนึ่งๆ ซึ่งถือเป็นการสื่อสารภายในบุคคล (Interpersonal Communication) ที่เป็นผลกระทบมาจากการรับสาร อันจะมีผลต่อพฤติกรรม ต่อไป (ทัศนคติ ความหมาย, 2550: ออนไลน์)

ทัศนคติ เป็นความสัมพันธ์ที่คาบเกี่ยวกันระหว่าง ความรู้สึกและความเชื่อ หรือการ รับรู้ของบุคคล กับแนวโน้มที่จะมีพฤติกรรมโต้ตอบในทางใดทางหนึ่ง ต่อเป้าหมายของทัศนคตินั้น และทัศนคติเป็นเรื่องของจิตใจ ทำที่ ความรู้สึกนึกคิด และความโน้มเอียงของบุคคล ที่มีต่อข้อมูล ข่าวสาร สถานการณ์ที่ได้รับมา ซึ่งเป็น ไปได้ทั้งเชิงบวก และเชิงลบ ทัศนคติมีผลให้ มีการแสดง พฤติกรรมออกมา (ทัศนคติ ความหมาย, 2550: ออนไลน์)

ทัศนคติเป็นสิ่งที่อยู่ภายในความนึกคิดของมนุษย์ ทัศนคติจะต้องบังเกิดขึ้นกับสิ่งใด สิ่งหนึ่งไม่ว่าจะเป็นวัตถุ สิ่งของ ทั้งสิ่งที่จับต้องได้และจับต้องไม่ได้ ได้แก่ แนวคิดหรือสถาบันที่ เป็นนามธรรม เช่น ทัศนคติที่มีต่อศาสนาหรือลัทธิความเชื่อต่างๆ เป็นต้น การวัดทัศนคติของ ผู้บริโภคเป็นหัวใจสำคัญประการหนึ่งที่จะทำให้ เกิดความเข้าใจในความต้องการและความรู้สึกของ ผู้บริโภค ผู้บริหารการตลาดสามารถนำผลที่ได้จากการวิจัยทัศนคติ มาช่วยในการกำหนดกลยุทธ์ การตลาด ตลอดจนกำหนดจุดยืนหรือตำแหน่งของผลิตภัณฑ์ (กฤษณ์ เวชสาร, 2545:107)

### 2.1.2 แนวคิดองค์ประกอบของทัศนคติ

องค์ประกอบของทัศนคติ (กฤษณาสี เวชสาร, 2545) 3 ประการ คือ

1. องค์ประกอบด้านความรู้ความเข้าใจ (Cognitive Component) หมายถึง องค์ประกอบซึ่งแสดงถึงความรู้ การรับรู้และความเชื่อ ตลอดจนความคิดเห็นที่ผู้บริโภคมียึดถือต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งเกิดขึ้นโดยพื้นฐานจากการรับรู้ข้อมูลต่าง ๆ ที่บุคคลได้มาจากประสบการณ์ ทั้งทางตรงและทางอ้อม
2. องค์ประกอบด้านความรู้สึก (Affective Component) หมายถึง สิ่งที่เกี่ยวข้องกับอารมณ์ ความรู้สึก ที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งว่าชอบหรือไม่ชอบ องค์ประกอบนี้เป็นส่วนสะท้อนถึงอารมณ์ ความรู้สึกของผู้บริโภคต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง
3. องค์ประกอบด้านพฤติกรรม (Behavioral Component) หมายถึง ความน่าจะเป็นหรือความโน้มเอียงที่จะเกิดพฤติกรรม หรือผลของความรู้สึกที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ทำให้เกิดการวางแผนว่าจะทำอะไรต่อสิ่งนั้น คือพร้อมที่จะสนับสนุน ส่งเสริม ช่วยเหลือ หรือในทางตรงข้ามพร้อมที่จะทำลาย ขัดขวางต่อผู้ เป็นต้น

### 2.1.3 การวัดทัศนคติ

ทัศนคติสามารถทำการวัดได้โดยการพิจารณา 3 ประการ คือ

1. เนื้อหา (General Attitude) เนื้อหาหรือสิ่งเร้าเป็นเรื่องที่ต้องทำความเข้าใจเป็นอันดับแรกในการวัดทัศนคติ สิ่งเร้าที่ใช้กระตุ้นให้เกิดการแสดงกิริยาท่าทางออกมา ต้องมีโครงสร้างกำหนดแน่นอน เป็นตัวแทนของทัศนคติที่ต้องการวัด
2. ทิศทาง (Direction) การวัดทัศนคติโดยทั่วไปกำหนดให้ทัศนคติมีทิศทางเป็นส่วนตรงและต่อเนื่องกันไปในลักษณะซ้ายกับขวาหรือบวกกับลบ ทั้งนี้การวัดทิศทางของทัศนคติ สามารถแสดงพฤติกรรมให้เห็นได้เป็น 3 ประเภทด้วยกัน (ทัศนคติ ความหมาย, 2550 : ออนไลน์) คือ
  - ทัศนคติเชิงบวก เป็นทัศนคติที่ชักนำไปให้บุคคลแสดงออก มีความรู้สึก หรืออารมณ์จากสภาพจิตใจได้ตอบในด้านดีต่อบุคคลอื่น วัตถุประสงค์ของ หรือเรื่องราวใดเรื่องราวหนึ่ง รวมทั้งหน่วยงาน องค์กร เช่น พนักงานบริษัทที่มีทัศนคติทางบวก หรือ มีความรู้สึกที่ดีต่อ บริษัทที่ตนทำงานอยู่ จะให้ความสนับสนุนร่วมมือ ในการทำงานและเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ เป็นอย่างดี เป็นต้น

- ทักษะคิดเชิงลบ คือ ทักษะคิดที่สร้างความรู้สึกเป็นไปในทางเสื่อมเสีย ไม่ได้  
รับความเชื่อถือ หรือ ไว้วางใจ อาจมีความเคลือบแคลงระแวงสงสัย รวมทั้งเกลียดชังต่อบุคคลใด  
บุคคลหนึ่ง เรื่องราว หรือ หน่วยงานองค์กรสถาบัน เช่น ผู้บริโภคไม่ชื่นชอบในผลิตภัณฑ์ของ  
บริษัท จึงทำให้มีทัศนคติต่อกิจกรรมต่างๆที่ทางบริษัทจัดขึ้น เป็นต้น

- ทักษะคิดที่บุคคลไม่แสดงความคิดเห็นในเรื่องราว หรือ ปัญหาใดปัญหาหนึ่ง  
หรือต่อบุคคล หน่วยงาน สถาบัน องค์กรโดยสิ้นเชิง เช่น การมีทัศนคตินิ่งเฉยไม่แสดงความคิดเห็น  
ต่อเรื่องการเมือง เป็นต้น

ทัศนคติ ทั้ง 3 ประเภทนี้ บุคคลอาจจะมีเพียงประการเดียวหรือหลายประการก็ได้  
ขึ้นอยู่กับความมั่นคงในความรู้สึกนึกคิด ความเชื่อ หรือ ค่านิยมอื่นๆ ที่มีต่อบุคคล สิ่งของ  
การกระทำ หรือ สถานการณ์

3. ความเข้ม (Intensity) เป็นกิริยาท่าทีหรือความรู้สึกที่แสดงออกต่อสิ่งเร้า  
ถือว่ามีปริมาณมากน้อย แตกต่างกันไป

#### 2.1.4 ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติและพฤติกรรม

องค์ประกอบของทัศนคติเป็นองค์ประกอบที่มีความสัมพันธ์เชื่อมโยงกัน นำไปสู่  
พฤติกรรมในที่สุด อย่างไรก็ตามการสรุปว่าทัศนคติจะนำไปสู่พฤติกรรมทุกครั้งนั้น ไม่ใช่สิ่งที่  
เกิดขึ้นเช่นนั้นเสมอไป จากผลงานวิจัยด้านทัศนคติของนักวิชาการหลายท่าน ให้ข้อสรุปได้อย่าง  
หนึ่งว่า ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติและพฤติกรรมนั้นไม่ใช่สิ่งที่เกิดขึ้นตรงไปตรงมา การ  
ตัดสินใจซื้อ หรือ ไม่ซื้อ ของผู้บริโภค และ การปฏิบัติหรือไม่ปฏิบัติ ตามข้อกำหนดของบริษัท  
ขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายประการทั้งปัจจัยภายในและภายนอก อย่างไรก็ตามทัศนคติเป็นสิ่งที่มอิทธิพล  
ต่อการแสดงออกของมนุษย์ ถึงแม้ว่าจะไม่ใช่สิ่งที่มีอิทธิพลสูงสุดในสถานการณ์ที่เกิดขึ้น เช่น  
พนักงานคนหนึ่งมีทัศนคติชื่นชมต่อบริษัทที่ตนทำงานด้วย แต่เนื่องจากว่าผู้บริหารเป็นคนที่ไม่  
สนใจรับฟังความเห็นของผู้อื่น จึงทำให้พนักงานคนนั้นแสดงความเห็นเชิงลบต่อบริษัทให้บุคคล  
รอบข้างฟัง เป็นต้น

## 2.2 แนวคิดด้านความปลอดภัยในการผลิตอาหาร

ระบบ HACCP (Hazard Analysis and Critical Control Points) คือ ระบบการวิเคราะห์  
อันตรายและจุดวิกฤตที่ต้องควบคุมเพื่อควบคุมอันตราย ณ จุดหรือขั้นตอนการผลิตที่อันตรายมี  
โอกาสเกิดขึ้น จึงสามารถประกันความปลอดภัยของผลิตภัณฑ์ที่ยอมรับกันว่าสามารถป้องกัน  
อันตรายและสิ่งปนเปื้อนได้ดีกว่าการตรวจสอบผลิตภัณฑ์ อาหารชั้นสุดท้าย หรือควบคุมคุณภาพที่

ใช้กันอยู่เดิม โดยระบบ HACCP จะเน้นการควบคุมกระบวนการผลิตในจุดหรือขั้นตอนที่สำคัญ ที่สามารถประยุกต์วิธีการควบคุมเข้าไปใช้ โดยพิจารณาตั้งแต่วัตถุดิบ กระบวนการผลิต การขนส่ง จนถึงผู้บริโภค นอกจากนั้นระบบ HACCP ยังมีศักยภาพในการระบุบริเวณหรือขั้นตอนการผลิตที่มีโอกาสเกิดความผิดพลาดขึ้นได้แม้ว่าจุดหรือในขั้นตอนดังกล่าวจะยังไม่เคยเกิดอันตรายมาก่อน ซึ่งนับว่าเป็นประโยชน์อย่างยิ่ง

**ขั้นตอนการทำระบบ HACCP** มี 5 ขั้นตอน 7 หลักการ ดังนี้

#### **ขั้นตอนที่ 1** การจัดตั้งทีมงาน HACCP

คุณสมบัติของบุคคลในกลุ่มควรเลือกผู้มีความรู้การศึกษาในระดับที่เหมาะสม หรือมีอายุงานในหน่วยงานนั้นพอสมควร กลุ่มบุคคลที่ผ่านการคัดเลือกและแต่งตั้งแล้วจะต้องผ่านการฝึกอบรม ให้เข้าใจหลักการของระบบ HACCP

#### **ขั้นตอนที่ 2** การอธิบายรายละเอียดผลิตภัณฑ์ (Describe Product)

การอธิบายรายละเอียดผลิตภัณฑ์ได้อย่างถูกต้องสมบูรณ์ โดยสามารถ ระบุอันตรายทุกชนิดที่อาจเกิดขึ้นใน กระบวนการผลิตอาหารประเภทนั้น ได้อย่างถูกต้อง มีรายละเอียด ข้อมูลผลิตภัณฑ์ที่ครบถ้วนสมบูรณ์

#### **ขั้นตอนที่ 3** การแจกแจงวัตถุประสงค์ในการใช้ผลิตภัณฑ์ (Identify Intended Use)

การระบุวิธีการใช้และกลุ่มผู้บริโภค เพื่อให้มั่นใจว่าแผน HACCP ที่จัดเตรียมขึ้น ได้มีการพิจารณากลุ่มเป้าหมายผู้บริโภคอาหารนั้น ๆ เนื่องจากบางกลุ่มผู้บริโภคต้องดูแลเป็นพิเศษ

#### **ขั้นตอนที่ 4** การจัดทำแผนภูมิกระบวนการผลิต

การจัดทำแผนภูมิกระบวนการผลิตที่ดีต้องมีรายละเอียดตั้งแต่การรับเข้าของ วัตถุดิบทุกชนิด การแปรรูป การจัดส่ง การ นำมาแปรรูปใหม่ (Reprocess) หรือการนำมาทำใหม่ (Rework) โดยมีข้อมูลรายละเอียดที่ชัดเจนเพียงพอ

#### **ขั้นตอนที่ 5** การตรวจสอบความถูกต้องของแผนภูมิกระบวนการผลิต (On-Site Verification of Flow Diagram)

ทีมงาน HACCP ทุกคนควรมีส่วนร่วมในการตรวจสอบความถูกต้องของแผนภูมิ กระบวนการผลิตที่จัดทำขึ้น โดยการตรวจสอบเปรียบเทียบแผนภูมิกับการปฏิบัติจริง เพื่อยืนยัน ความถูกต้อง และการตรวจสอบ ซึ่งอาจทำการปรับเปลี่ยนแผนภูมิการผลิตให้สอดคล้องกับ กระบวนการผลิตจริง

### หลักการที่ 1 การวิเคราะห์อันตราย (Conduct a hazard analysis)

ระบุอันตรายที่อาจเกิดขึ้นในทุกขั้นตอนของกระบวนการผลิต โดยการประเมินโอกาสจะเกิดอันตรายและระบุมาตรการควบคุมอันตรายทั้ง 3 ด้าน คือ อันตรายทางชีวภาพ อันตรายจากสารเคมี และอันตรายทางกายภาพ

### หลักการที่ 2 หาจุดวิกฤตที่ต้องควบคุม (Determine the Critical Control Points (CCPs))

กำหนดขั้นตอนการทำงานซึ่ง ต้องควบคุม เพื่อกำจัดอันตรายหรือลดโอกาสการเกิดอันตราย เรียกว่า CCP หรือ จุดควบคุมวิกฤต หมายถึง ตำแหน่งวิธีการ หรือขั้นตอนในกระบวนการผลิต ซึ่งหากสามารถควบคุมให้อยู่ในค่าหรือลักษณะที่กำหนดไว้ได้แล้ว จะทำให้มีการขจัดอันตรายหรือลดการเกิดอันตรายจากผลิตภัณฑ์นั้นได้

### หลักการที่ 3 กำหนดค่าวิกฤต (Establish Critical Limit)

ค่าวิกฤตที่กำหนดขึ้น ควรเป็นค่าที่สามารถตรวจวัดหรืออ่านค่าได้ผลอย่างรวดเร็ว การกำหนดระบบเพื่อตรวจติดตามการควบคุมจุดวิกฤตที่ต้องควบคุม (Establish a system to monitor control of the CCP) กำหนดระบบในการเฝ้าระวังจุดวิกฤต โดยการกำหนดแผนการทดสอบหรือการเฝ้าสังเกต การกำหนดค่าวิกฤต ณ จุดควบคุมวิกฤต

### หลักการที่ 4 กำหนดระบบตรวจติดตามเพื่อควบคุมจุดวิกฤตที่ต้องควบคุม (Establish a System to Monitor Control of the CCPs)

ทำการเฝ้าระวังโดยกำหนดแผนการตรวจสอบหรือเฝ้าสังเกตการณ์และบันทึกข้อมูล เพื่อให้เชื่อมั่นได้ว่าการปฏิบัติงาน ณ จุดควบคุมวิกฤตมีการควบคุมอย่าง

### หลักการที่ 5 กำหนดการแก้ไข

กำหนดการแก้ไขข้อบกพร่อง และใช้มาตรการนั้นทันที ในกรณีที่พบว่าจุดวิกฤตที่ต้องควบคุมนั้น ไม่ได้อยู่ในการควบคุมและเกิดปัญหาขึ้น

### หลักการที่ 6 กำหนดการทวนสอบ (Establish Procedures for Verification)

ทบทวนประสิทธิภาพของระบบ HACCP ที่ใช้งานอยู่รวมทั้งใช้ผลการวิเคราะห์ทดสอบทางห้องปฏิบัติการเพื่อประกอบการพิจารณาในการยืนยันว่าระบบ HACCP ที่ใช้อยู่มีประสิทธิภาพเพียงพอที่จะสร้างความเชื่อมั่นในความปลอดภัยของผลิตภัณฑ์ได้

## หลักการที่ 7 กำหนดระบบเอกสารและการเก็บบันทึกข้อมูล (Establish Documentation and Record Keeping)

จัดทำระบบบันทึกเก็บรักษาข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการผลิตและผลิตภัณฑ์อาหาร แต่ละชนิดไว้เพื่อเป็นหลักฐานให้สามารถค้นได้เมื่อจำเป็น

### 2.3 การนำระบบ HACCP มาใช้ในบริษัท เป๊ปซี่-โคล่า (ไทย) เทรดิง จำกัด

บริษัท เป๊ปซี่-โคล่า (ไทย) เทรดิง จำกัด ได้ดำเนินการจัดทำระบบ HACCP และได้รับการรับรองโดยบริษัท SGS ประเทศไทย จำกัด โดยในปี พ.ศ. 2551 ได้รับการรับรองระบบ HACCP สำหรับผลิตภัณฑ์ และ ในปีพ.ศ. 2552 ได้รับการรับรองระบบ HACCP สำหรับกระบวนการผลิต ดังนั้น ทางบริษัทเป๊ปซี่-โคล่า (ไทย) เทรดิง จำกัด จึงได้รับการรับรองระบบ HACCP ทั้งหมด ดังนี้

The Processing of snack products, กระบวนการผลิตขนมขบเคี้ยว

1. Fried Potato Chip                      กระบวนการผลิตมันฝรั่งทอดกรอบ
2. Fabricated Potato Chip                กระบวนการผลิตแป้งมันฝรั่งขึ้นรูปทอดกรอบ
3. Extruded Products                      กระบวนการผลิตขนมขึ้นรูป
  - a. Baked Extruded Products          ขนมขึ้นรูป
  - b. Fried Extruded Products            ขนมทอดกรอบ
4. Pellet Products                          กระบวนการผลิตขนมข้าวเกรียบ

สำหรับปัจจุบัน พ.ศ. 2553 คณะทำงาน HACCP ประกอบด้วยตัวแทนจากทุกแผนกที่เกี่ยวข้องในกระบวนการผลิต จำนวนทั้งสิ้น 15 คน มีวาระการทำงาน 1 ปี เพื่อสนับสนุนการจัดทำระบบคุณภาพ HACCP และกิจกรรมอื่นๆที่เกี่ยวข้องกับ HACCP รายชื่อคณะทำงาน มีดังนี้

รายชื่อ	คณะทำงาน	ตำแหน่ง/ฝ่าย
1.นางวารัลักษณ์ สังข์สมบูรณ์	ประธาน คณะกรรมการ	ผู้จัดการแผนกควบคุมคุณภาพและประกัน คุณภาพ
2.นางเกศสุดา สุรินทร์รัตน์	รองประธาน คณะกรรมการ	ผู้จัดการแผนกควบคุมคุณภาพ
3.นางชนิธรนันท์ ชักนำ	เลขานุการ และ คณะกรรมการ	หัวหน้าแผนกควบคุมคุณภาพ
4.นางจินตนา ปฐมเนติกุล	คณะทำงาน	ผู้ช่วยผู้จัดการแผนกควบคุมคุณภาพ
5.นายสุชาติ พุฒิชัยชาญฤทธิ์	คณะทำงาน	ผู้ช่วยผู้จัดการแผนกผลิต กลุ่มผลิตภัณฑ์ มันฝรั่ง
6.นายเทพปรภณ์ เทตินน้ำ	คณะทำงาน	หัวหน้าแผนกผลิต กลุ่มผลิตภัณฑ์ขนมขึ้นรูป
7.นางกาญจนา อินมณี	คณะทำงาน	ผู้ช่วยผู้จัดการแผนกผลิต กลุ่มผลิตภัณฑ์ Stax
8.นายอรรถวัต สุวภาพ	คณะทำงาน	หัวหน้าแผนกคลังวัตถุดิบ
9.นายจริญญา ก้อนคำ	คณะทำงาน	หัวหน้าแผนกวิศวกรรม
10.นายพิทักษ์ ความเพียร	คณะทำงาน	หัวหน้าแผนกคลังสินค้า
11.นางชมพูนุช พงษ์ศิริ	คณะทำงาน	เจ้าหน้าที่ความปลอดภัย ระดับวิชาชีพ
12.นางสาวชริรา โปธิรัตน์	คณะทำงาน	ผู้ช่วยผู้จัดการแผนกพัฒนาผลิตภัณฑ์
13.นางสาวคลนภา สุ่มทุม	คณะทำงาน	หัวหน้าแผนกควบคุมคุณภาพ
14.นายสุวิทย์ เผือกทอง	คณะทำงาน	หัวหน้าแผนกวิศวกรรม
15.นายธีระพงษ์ ปัญญาคำ	คณะทำงาน	หัวหน้าแผนกวิศวกรรม

## 2.4 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

**พวงเพชร ศीलกานต์ (2549)** กล่าวไว้ในบทความเรื่อง ประสิทธิภาพของอุตสาหกรรมการผลิตอาหารในประเทศไทย ว่า ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมอาหารในประเทศไทยให้ความสำคัญอย่างจริงจังกับมาตรฐานการผลิตสินค้าในระดับสากลเพิ่มมากขึ้น โดยผู้ประกอบการเพื่อส่งออกจำเป็นต้องเร่งดำเนินการปรับระบบการผลิตให้สอดคล้องกับกฎระเบียบและข้อกำหนดใหม่ๆของประเทศคู่ค้า เช่น GMP HACCP ISO9000:2000 HALAL ISO14000 และ SQF2000 เป็นต้น บันไดสู่การจัดการระบบให้มีประสิทธิภาพ 5 ขั้นด้วยกัน คือ หนึ่งผู้บริหารเข้าใจความหมายของระบบและมาตรฐานที่จะปฏิบัติ เห็นความสำคัญและประโยชน์ระยะยาว บันไดขั้นที่สอง คือ การศึกษาเอกสารอ้างอิง หนังสือต่างๆ ซึ่งมีอยู่หลายเล่ม จึงต้องรู้จักเลือกจุดเด่นของแต่ละเล่มมาประยุกต์ใช้เพื่อนำไปใช้งานได้จริง บันไดขั้นที่สาม ได้แก่ ก่อตั้งคณะกรรมการ GMP และ HACCP โดยมีผู้บริหารระดับสูงที่เข้าใจระบบและมีเวลาติดตามระบบอย่างใกล้ชิด เป็นประธานหรือหัวหน้าทีม คณะกรรมการต้องมาจากทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องในโรงงาน กำหนดเป้าหมาย แผนการปฏิบัติงาน และระยะเวลาทุกขั้นตอนของแผนงาน รวมถึงระบบการสร้างเอกสาร บันไดขั้นที่สี่ ได้แก่ ปลูกฝัง สร้างทัศนคติในการใช้ระบบทำงาน หาแนวทางแก้ปัญหาาร่วมกัน ทำงานเป็นทีมทั้งในฝ่ายเดียวกันและฝ่ายต่างๆ โดยต้องให้การฝึกอบรมทั้งทางวิชาการ เทคนิค และที่ขาดไม่ได้คือการใช้เทคนิคทางจิตวิทยาเสริมในการทำงาน เช่น การทำงานเป็นทีม การประชุมอย่างมีประสิทธิภาพ เป็นต้น และบันไดขั้นสุดท้าย คือ การประชุมติดตามผล มีการสรุปผลการตรวจติดตามภายในอย่างสม่ำเสมอ ถ้าผลออกมายังไม่ได้ตามเป้าหมาย ต้องไม่ทำให้เกิดการเสียกำลังใจ ในทางกลับกัน เมื่อได้ผลตามเป้าหมายต้องหาทางวัดผลให้แน่ใจ เช่น ประเมินจากข้อร้องเรียนของลูกค้า และพัฒนาระบบต่อไป

**ผดุง เทพหัสดิน ณ อยุธยา (2549)** ได้ศึกษาเรื่องความคิดเห็นของพนักงานต่อการนำระบบ HACCP มาใช้ในโรงงานผลิตภัณฑ์นมเชียงใหม่ โดยทำการเก็บแบบสอบถามจากพนักงานจำนวน 30 คน ผลการศึกษาพบว่า พนักงานโรงงานผลิตภัณฑ์นมเชียงใหม่มีความรู้ความเข้าใจโดยรวมต่อการนำระบบ HACCP ในระดับปานกลาง มีความคิดเห็นโดยรวมต่อประโยชน์ที่ได้รับในการจัดทำและนำระบบ HACCP มาใช้ในระดับมาก ปัญหาและอุปสรรคในการจัดทำระบบ HACCP อยู่ในระดับปานกลาง พนักงานมีความคิดเห็นว่าผู้บริหาร ภาครัฐ และตนเองมีผลต่อการดำเนินการในการจัดทำและนำระบบ HACCP มาใช้ให้ประสบความสำเร็จในระดับมาก



**วิเศษลักษณ์ ไจกุ่ม (2549)** ได้ศึกษาเรื่อง การศึกษาการจัดทำระบบ HACCP ของโรงงานอุตสาหกรรมอาหารในจังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่า โรงงานอุตสาหกรรมอาหารที่ให้ข้อมูลส่วนใหญ่ เป็นประเภทอุตสาหกรรมอาหารกระป๋อง เงินทุนจดทะเบียนมากกว่า 20 ล้านบาท มีสัดส่วนการลงทุนของผู้ร่วมทุนคนไทยร้อยละ 100 มีจำนวนบุคลากรในองค์กรมากกว่า 200 คน ผลิตสินค้าจำหน่ายทั้งในประเทศและส่งออกต่างประเทศ ประเทศที่ส่งออกไปจำหน่ายส่วนใหญ่ เป็นสหรัฐอเมริกาและญี่ปุ่น โรงงานอุตสาหกรรมอาหารส่วนใหญ่พัฒนาระบบ HACCP โดยเข้าร่วมโครงการฝึกอบรมและให้คำปรึกษาแนะนำ การจัดทำระบบการวิเคราะห์อันตรายและจุดวิกฤตที่ต้องควบคุมในการผลิตอาหาร (HACCP) ใช้ระยะเวลาในการจัดทำระบบ HACCP มากกว่า 10 – 12 เดือน และเลือกบริษัท เอส จี เอส(ประเทศไทย) จำกัด เป็นหน่วยงานรับรอง

**เอนก จีระธวัชชัย (2548)** ได้ศึกษาเรื่อง ทักษะคติของพนักงานต่อการจัดทำระบบคุณภาพ ISO9001:2000 กรณีศึกษาบริษัท สยามไวเนอรี่ จำกัด ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 26-35 ปี สำเร็จการศึกษาระดับมัธยมศึกษาและประกาศนียบัตรวิชาชีพ ทำงานในแผนกผลิตและวิศวกรรม มีประสบการณ์ทำงาน 5-6 ปี ด้านความรู้ความเข้าใจ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความรู้ความเข้าใจในระดับสูง คิดเป็น ร้อยละ 79.1 ด้านความรู้สึก พบว่าเห็นด้วยกับการจัดทำระบบคุณภาพในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 และด้านพฤติกรรม พบว่ามีระดับพฤติกรรมในระดับปานกลาง คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.38 บริษัท สยามไวเนอรี่ จำกัด จะสามารถยกระดับความรู้และพฤติกรรมของพนักงานให้สูงขึ้นได้ โดยการจัดทำโครงการฝึกอบรมระบบคุณภาพ ISO9001:2000 แก่พนักงาน

**สมหมาย จิระจตุรพัคตร์ (2546)** ได้ศึกษาเรื่องทักษะคติของพนักงานกรีนสปอต (ประเทศไทย) จำกัด ต่อระบบการวิเคราะห์อันตรายและจุดวิกฤตที่ต้องควบคุม โดยศึกษาและเปรียบเทียบทักษะคติของพนักงานในด้านกรปฏิบัติงานตามระบบ และประโยชน์ที่ได้รับจากระบบ HACCP กลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานบริษัทกรีนสปอต (ประเทศไทย) จำกัด จำนวน 226 คน ผลการศึกษาพบว่า พนักงานบริษัทกรีนสปอต (ประเทศไทย) จำกัด มีความรู้เกี่ยวกับระบบการวิเคราะห์อันตรายและจุดวิกฤตที่ต้องควบคุม ในระดับมาก พนักงานตอบถูกคิดเป็นร้อยละ 82.3 โดยมีทักษะคติที่ดีโดยรวมต่อระบบ HACCP ในระดับมากที่สุด ในด้านประโยชน์ที่ได้รับจากการทำระบบมากที่สุด รองลงมาคือ การปฏิบัติงานตามระบบในระดับมาก พนักงานที่มีเพศ รายได้ ตำแหน่งงานและความรู้แตกต่างกัน จะมีทักษะคติต่อระบบ HACCP โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญ พนักงานที่มีระยะเวลาทำงานและระดับการศึกษาแตกต่างกันมีทักษะคติต่อ

ระบบ HACCP โดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 0.01 เมื่อพิจารณาด้านการปฏิบัติงานตามระบบและด้านประโยชน์ที่ได้รับจากระบบมีทัศนคติแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 0.05 พนักงานที่มีอายุ และสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีทัศนคติต่อระบบ HACCP โดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 0.05 เมื่อพิจารณาด้านการปฏิบัติงานตามระบบและด้านประโยชน์ที่ได้รับจากระบบมีทัศนคติแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 0.05

**สำนักมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม กระทรวงอุตสาหกรรม (2540)** กล่าวไว้ว่า มาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรมกำหนดขึ้น เพื่อให้หน่วยราชการ อุตสาหกรรมและสถานประกอบการยึดถือปฏิบัติเกี่ยวกับระบบการวิเคราะห์อันตรายและจุดควบคุมวิกฤตที่ต้องควบคุมในการผลิตอาหาร และคำแนะนำในการนำไปใช้โดยมุ่งเน้นการป้องกันปัญหาและอันตรายที่อาจเกิดขึ้นในอาหารมากกว่าการตรวจสอบผลิตภัณฑ์ และสามารถช่วยงานด้านการตรวจสอบของหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ของรัฐ อีกทั้งเป็นการส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศโดยเพิ่มความเชื่อมั่นในความปลอดภัยของอาหาร