



ความคิดเห็นของพนักงานสายปฏิบัติการที่มีต่อระบบการจัดการ

Assortment Bakery

กรณีศึกษา บริษัท ชีพีออล์ จำกัด (มหาชน)

กุลธิดา สาดี

งานค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต
สาขาวิชาเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์และการสื่อสาร คณะวิศวกรรมศาสตร์
มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

พ.ศ. 2556

The opinions of operation staff towards Assortment Bakery system

Case study: CP All Public Company Limited.

Kuntida Sadee

เลขที่เบียน.....	0225794.....
วันลงทะเบียน.....	- 3 พ.ศ. 2556
เลขเรียกทั้งสี่อ.....	๖๕๘. ๓๔๔๒ ๑๗๖๙ [๒๕๕๖]

A Thematic Paper Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements

for the Degree of Master of Science (Computer and Communication Technology)

Department of Computer and Communication Technology

Faculty of Communication , Dhurakij Pundit University

2013



ใบรับรองงานค้นคว้าอิสระ

คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

ปริญญา วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต

หัวข้องานค้นคว้าอิสระ

ความคิดเห็นของพนักงานสายปฏิบัติการที่มีต่อระบบการจัดการ

ເສດຖະກິນ

กฤษดา สาดี

สาขาวิชา

เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์และการสื่อสาร

อาจารย์ที่ปรึกษางานค้นคว้าอิสรະ

อาจารย์ดร. วรพล พงษ์เพ็ชร

ได้พิจารณาเห็นชอบโดยคณะกรรมการสอบงานค้นคว้าอิสระแล้ว

.....J. ภูมิพล..... ประธานกรรมการ
(อาจารย์ ดร. ประศาสน์ จันทรารัตน์)

 กรรมการและอาจารย์ที่ปรึกษางานค้นคว้าอิสระ
(อาจารย์ ดร. วรรพดุ พงษ์เพ็ชร)

Ch กรรมการ
(อาจารย์ ดร.ณัฐพัชร์ อารีรัชกุลกานต์)

คณะวิศวกรรมศาสตร์รับรองแล้ว

 คณารดีคณบดีวิศวกรรมศาสตร์

(อาจารย์ ดร.ชัยพร เขมภากาตุะพันธ์)

วันที่ ๘ เดือน มกราคม พ.ศ. ๒๕๕๖

กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยนี้สำเร็จได้ด้วยความกรุณาของอาจารย์ ดร.วราพล พงษ์เพ็ชร รองคณบดีฝ่ายวิชาการ และผู้อำนวยการหลักสูตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์และการสื่อสาร คณะวิศวกรรมศาสตร์ที่ได้กรุณาให้คำปรึกษาแนะนำ ช่วยเหลือ ให้กำลังใจ และแก้ไขข้อบกพร่อง ต่างๆ ด้วยความเอาใจใส่อย่างดีมาโดยตลอด ทำให้งานวิจัยนี้มีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น ผู้วิจัยขอสักขابชี้ในความกรุณาของท่านเป็นอย่างยิ่ง ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูง

ขอขอบพระคุณ คุณรัชนารี เอมกลาง คุณวิภากรณ์ มณีวงศ์ และคุณจักรกฤษณ์ ลักษวนิชพันธ์ ที่กรุณาตรวจสอบแก้ไข และให้คำแนะนำในการปรับปรุงเครื่องมือ ทำให้เครื่องมือ ในการวิจัยครั้งนี้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และขอบคุณศูนย์ฝึกอบรมธาราพาร์ค รวมทั้งเจ้าหน้าที่ ในศูนย์ฝึกอบรมธาราพาร์ค ที่อำนวยความสะดวกและให้ความร่วมมือในการสนับสนุนข้อมูล ต่างๆ ในการวิจัย และการเก็บข้อมูลอย่างดียิ่ง พร้อมกันนี้ขอบคุณพี่ๆ น้องๆ พนักงานสายปฏิบัติการ ในบริษัท ซีพีออลล์ จำกัด (มหาชน) ทุกท่านที่ได้ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม ทำให้การวิจัยครั้งนี้สำเร็จลงด้วยดี

สุดท้ายนี้ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณมาตรา น้องชาย และคุณเอกสารินทร์ ลุนทะลา ผู้จัดการร้าน รวมทั้งเพื่อนๆ สาขาวิชาอินฟอร์ ชอย ทุกท่านที่ได้ให้การสนับสนุนในทุกด้าน และเป็นกำลังใจในการทำงานวิจัยมาโดยตลอด

กุลธิดา สาดี

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	๘
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	๙
กิตติกรรมประกาศ.....	๑
สารบัญตาราง.....	๗
สารบัญภาพ.....	๘
บทที่	
1. บทนำ.....	1
1.1 ความสำคัญของปัญหาและความเป็นมาของปัญหา.....	1
1.2 ปัญหานำวิจัย.....	2
1.3 วัตถุประสงค์.....	2
1.4 ขอบเขตของการวิจัย.....	2
1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	3
1.6 นิยามศัพท์เฉพาะ.....	3
2. แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	5
2.1 แนวคิดเกี่ยวกับนวัตกรรม และการยอมรับ.....	5
2.2 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน.....	7
2.3 ทฤษฎีความพึงพอใจในการทำงาน.....	9
2.4 ทฤษฎีเกี่ยวกับ Bakery และการจัดการสินค้า Bakery.....	11
2.5 ทฤษฎีเกี่ยวกับหลักการสร้างแบบสอบถาม.....	16
2.6 ปัจจัยอิทธิพลที่มีผลต่อกระบวนการยอมรับ.....	22
2.7 กระบวนการยอมรับ.....	24
2.8 ทฤษฎีเกี่ยวกับเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	30
2.9 ทฤษฎีเกี่ยวกับการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ.....	35
2.10 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	40
2.11 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	43
3. ระเบียบวิธีวิจัย.....	44
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	44
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	45

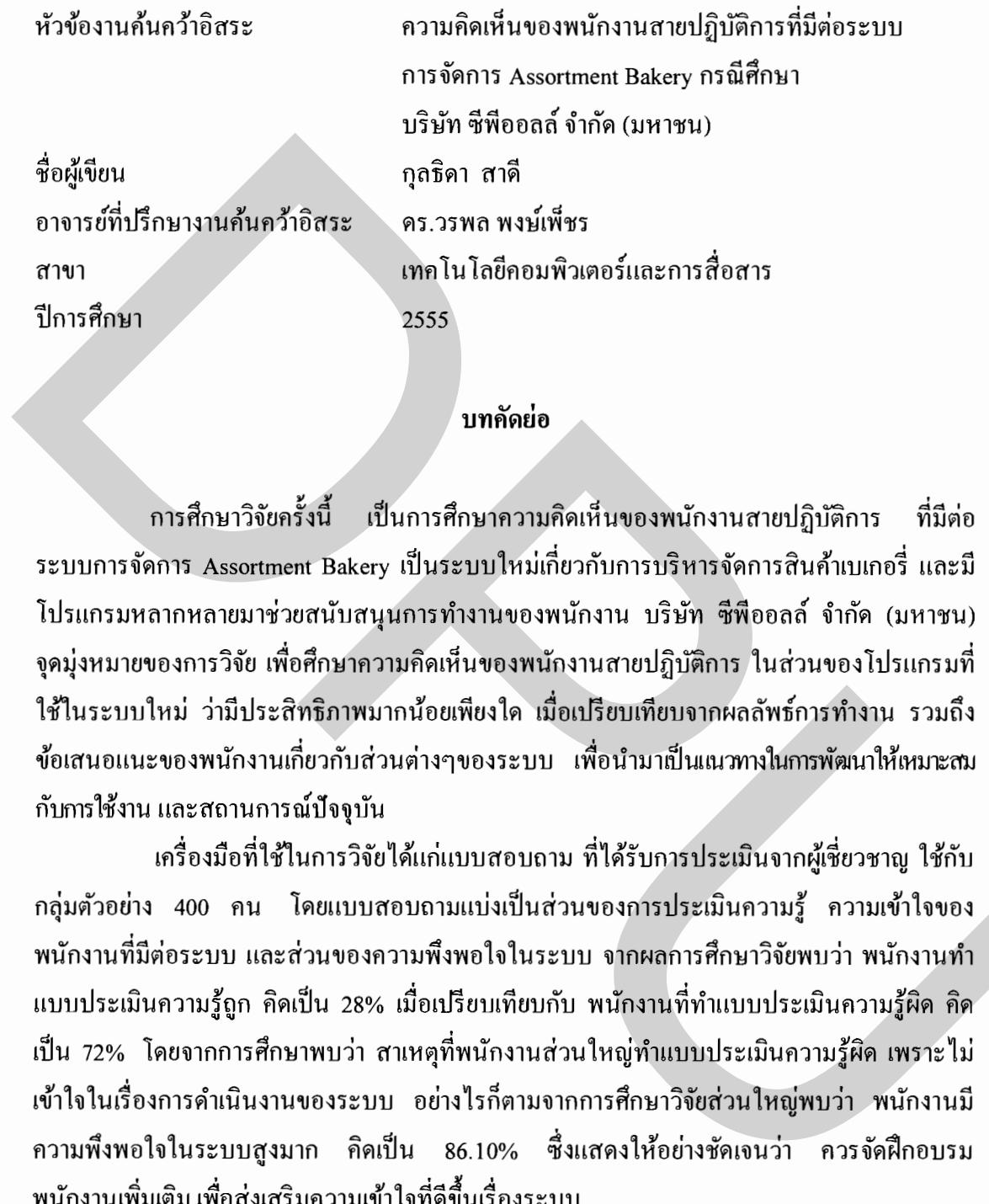
บทที่		หน้า
3.	3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	46
	3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล.....	47
	3.5 สถิติที่ใช้ในการวิจัย.....	49
	3.6 ระยะเวลาในการดำเนินงาน.....	51
4.	ผลการวิจัย.....	52
	4.1 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล.....	52
	4.2 ข้อมูลเกี่ยวกับความรู้ของผู้ใช้ระบบการจัดการ Assortment Bakery.....	62
	4.3 ความพึงพอใจในระบบการจัดการ Assortment Bakery.....	66
5.	สรุปและอภิปรายผลงานวิจัย.....	77
	5.1 สรุปผลการวิจัย.....	78
	5.2 อภิปรายผลการวิจัย.....	83
	5.3 ข้อเสนอแนะ.....	85
	บรรณานุกรม.....	88
	ภาคผนวก	90
	ก แบบสอบถามผู้เชี่ยวชาญ.....	92
	ข แบบสอบถามพนักงานสายปฏิบัติการ.....	97
	ประวัติผู้เขียน.....	103

ตารางที่	หน้า
2.1 การกำหนด Rank เปรียบเทียบแบบเดิมกับแบบใหม่.....	12
3.1 ภาค และจำนวนตัวอย่างที่ใช้เก็บแบบสอบถาม.....	47
3.2 ระยะเวลาในการดำเนินงาน.....	51
4.1 จำนวนและร้อยละของอายุ.....	53
4.2 จำนวนและร้อยละของระดับการศึกษา.....	54
4.3 จำนวนและร้อยละของสถานภาพสมรส.....	55
4.4 จำนวนและร้อยละของจำนวนบุตร.....	56
4.5 จำนวนและร้อยละของรายได้ต่อเดือน.....	56
4.6 จำนวนและร้อยละของ ตำแหน่งงาน.....	57
4.7 จำนวนและร้อยละของระยะเวลาในการปฏิบัติงาน.....	58
4.8 จำนวนและร้อยละของช่วงเวลาในการปฏิบัติงาน.....	59
4.9 จำนวนและร้อยละของระดับภาคพื้นที่.....	60
4.10 จำนวนและร้อยละของประวัติการอบรมหลักสูตร.....	61
4.11 ระดับความเข้าใจเกี่ยวกับการนับสินค้า.....	62
4.12 ระดับความเข้าใจเกี่ยวกับการจัดเรียงสินค้า.....	63
4.13 ระดับความเข้าใจเกี่ยวกับ ค่า Index.....	63
4.14 ระดับความเข้าใจเกี่ยวกับการ Register สินค้า.....	63
4.15 ระดับความเข้าใจเกี่ยวกับคะแนนสภาพอากาศ.....	64
4.16 ระดับความเข้าใจเกี่ยวกับสินค้าเบนเกอรี่ที่เข้าร่วมระบบ.....	64
4.17 ระดับความเข้าใจเกี่ยวกับการสั่งสินค้าเบนเกอรี่ออนไลน์.....	64
4.18 ระดับความเข้าใจเกี่ยวกับบันทึกการตัดจ่าย.....	65
4.19 ระดับความเข้าใจเกี่ยวกับการบันทึกเหตุการณ์พิเศษ.....	65
4.20 ระดับความเข้าใจเกี่ยวกับหน้าที่การสั่งสินค้าเบนเกอรี่.....	65
4.21 ความพึงพอใจเกี่ยวกับอุปกรณ์ทันสมัย	66
4.22 ความพึงพอใจเกี่ยวกับอุปกรณ์ที่เพียงพอ และ Update.....	67
4.23 ความพึงพอใจเกี่ยวกับโปรแกรมการจัดเรียงสินค้า.....	67
4.24 ความพึงพอใจเกี่ยวกับการเตรียมข้อมูลสั่งสินค้า.....	68
4.25 ความพึงพอใจเกี่ยวกับระบบแจ้งเตือนเมื่อมีการสั่งสินค้าผิดพลาด.....	68
4.26 ความพึงพอใจเกี่ยวกับการเรียกดูข้อมูลในระบบฐานข้อมูล.....	69

ตารางที่	หน้า
4.27 ความพึงพอใจเกี่ยวกับการคึ่งข้อมูลสูตรการสั่งสินค้า.....	69
4.28 ความพึงพอใจเกี่ยวกับขั้นตอนของสูตรสั่งสินค้า.....	70
4.29 ความพึงพอใจเกี่ยวกับโปรแกรมพยากรณ์อากาศ.....	70
4.30 ความพึงพอใจเกี่ยวกับโปรแกรมบันทึกเหตุการณ์สำคัญ.....	71
4.31 ความพึงพอใจเกี่ยวกับระบบที่ช่วยลดภาระการทำงานได้.....	71
4.32 ความพึงพอใจเกี่ยวกับขั้นตอนการดำเนินงานที่เหมาะสม.....	72
4.33 ความพึงพอใจเกี่ยวกับข้อด้วยที่เพิ่มขึ้นเมื่อเข้าร่วมระบบ.....	72
4.34 ความพึงพอใจเกี่ยวกับตัวจัดจ่ายที่ลคลง เมื่อเข้าร่วมระบบ.....	73
4.35 ความพึงพอใจเกี่ยวกับระบบที่สามารถบริหารจัดการได้ง่าย.....	73
4.36 ความพึงพอใจเกี่ยวกับการควรพัฒนาระบบที่เพิ่มขึ้น.....	74
4.37 ความพึงพอใจเกี่ยวกับการทำให้ทราบถึงสินค้าที่ตรงกับความต้องการ.....	74
4.38 ความพึงพอใจเกี่ยวกับการสามารถนำไปประยุกต์กับสินค้าอื่นๆ ได้.....	75
4.39 ความพึงพอใจเกี่ยวกับการที่ทำให้มีความใส่ใจสินค้าแบบเกอร์มานิกขึ้น.....	75
4.40 ความพึงพอใจเกี่ยวกับการสอนงานพนักงานได้.....	76

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
2.1 เอกสาร Order From.....	14
2.2 ลักษณะของเครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัย.....	30
2.3 กรอบแนวคิดในการศึกษา.....	43
4.1 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับอายุ.....	52
4.2 จำนวนและร้อยละของระดับการศึกษา.....	53
4.3 จำนวนและร้อยละของสถานภาพสมรส.....	54
4.4 จำนวนและร้อยละของจำนวนบุตร.....	55
4.5 จำนวนและร้อยละของรายได้ต่อเดือน.....	56
4.6 จำนวนและร้อยละของตำแหน่งงาน.....	57
4.7 จำนวนและร้อยละของระยะเวลาในการปฏิบัติงาน.....	58
4.8 จำนวนและร้อยละของช่วงเวลาในการปฏิบัติงาน.....	59
4.9 จำนวนและร้อยละของระดับภาค.....	60
4.10 จำนวนและร้อยละของประวัติการอบรมหลักสูตร	61
4.11 ความรู้ของผู้ใช้ระบบการจัดการ Assortment Bakery.....	62
4.12 ความพึงพอใจในระบบการจัดการ Assortment Bakery.....	66

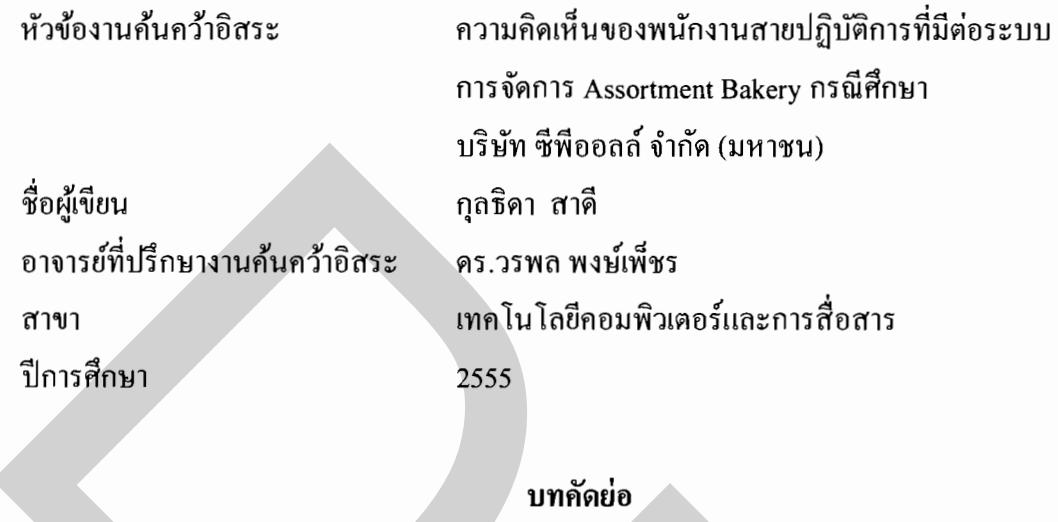


Independent Study Title	The opinions of operation staff towards Assortment Bakery system Case study: CP All Public Company Limited.
Author	Kuntida Sadee
Independent Study Advisor	Dr. Worapol Pongpech
Department	Computer and Communication Technology
Academic Year	2012

ABSTRACT

This research investigates and evaluates, based on the opinion of operational staffs of the company, newly implemented assortment bakery software system of the CP ALL Public Company. The aim of the research is to find out opinion of the staffs whether the newly implemented software system is considerably better and more effective than the previous assortment bakery system. Furthermore, the research also obtains suggestions from the operation staffs regarding how best to improve the present assortment bakery software system.

In this study, questionnaire from four hundred operational staffs have been collected. These questions are designed to acquire personal information, knowledge of the system, and satisfaction of the system. The percentage obtained using statistic revealed that the operational staffs do not have adequate knowledge of the system as only 28% of the staffs answered correctly compare to 72% of the staffs answered incorrectly. The study has also found that the main reason for staffs not answered correctly is because many of the staffs do not understand how the system should be operated correctly. However, most of the staffs are satisfied with the new system as the percentage of staffs who are satisfied with the new system obtained from the questionnaire is obtained as 86.10%. The result illustrates clearly that further training of the assortment bakery system is urgently needed to promote better understanding of the system.



การศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาความคิดเห็นของพนักงานสายปฏิบัติการ ที่มีต่อระบบการจัดการ Assortment Bakery เป็นระบบใหม่เกี่ยวกับการบริหารจัดการสินค้าเบเกอรี่ และมีโปรแกรมหลากหลายมาช่วยสนับสนุนการทำงานของพนักงาน บริษัท ซีพีออลล์ จำกัด (มหาชน) จุดมุ่งหมายของการวิจัย เพื่อศึกษาความคิดเห็นของพนักงานสายปฏิบัติการ ในส่วนของโปรแกรมที่ใช้ในระบบใหม่ ว่ามีประสิทธิภาพมากน้อยเพียงใด เมื่อเปรียบเทียบจากผลลัพธ์การทำงาน รวมถึงข้อเสนอแนะของพนักงานเกี่ยวกับส่วนต่างๆ ของระบบ เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการพัฒนาให้เหมาะสม กับการใช้งาน และสถานการณ์ปัจจุบัน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยได้แก่แบบสอบถาม ที่ได้รับการประเมินจากผู้เชี่ยวชาญ ใช้กับกลุ่มตัวอย่าง 400 คน โดยแบบสอบถามแบ่งเป็นส่วนของการประเมินความรู้ ความเข้าใจของพนักงานที่มีต่อระบบ และส่วนของความพึงพอใจในระบบ จากผลการศึกษาพบว่า พนักงานทำแบบประเมินความรู้สูง คิดเป็น 28% เมื่อเปรียบเทียบกับ พนักงานที่ทำแบบประเมินความรู้ต่ำ คิดเป็น 72% โดยจากการศึกษาพบว่า สาเหตุที่พนักงานส่วนใหญ่ทำแบบประเมินความรู้ต่ำ เพราะไม่เข้าใจในเรื่องการดำเนินงานของระบบ อย่างไรก็ตามจากการศึกษาวิจัยส่วนใหญ่พบว่า พนักงานมีความพึงพอใจในระบบสูงมาก คิดเป็น 86.10% ซึ่งแสดงให้อ่าย่างชัดเจนว่า ควรจัดฝึกอบรมพนักงานเพิ่มเติม เพื่อส่งเสริมความเข้าใจที่ดีขึ้นเรื่องระบบ

Independent Study Title	The opinions of operation staff towards Assortment Bakery system Case study: CP All Public Company Limited.
Author	Kuntida Sadee
Independent Study Advisor	Dr. Worapol Pongpech
Department	Computer and Communication Technology
Academic Year	2012

ABSTRACT

This research investigates and evaluates, based on the opinion of operational staffs of the company, newly implemented assortment bakery software system of the CP ALL Public Company. The aim of the research is to find out opinion of the staffs whether the newly implemented software system is considerably better and more effective than the previous assortment bakery system. Furthermore, the research also obtains suggestions from the operation staffs regarding how best to improve the present assortment bakery software system.

In this study, questionnaire from four hundred operational staffs have been collected. These questions are designed to acquire personal information, knowledge of the system, and satisfaction of the system. The percentage obtained using statistic revealed that the operational staffs do not have adequate knowledge of the system as only 28% of the staffs answered correctly compare to 72% of the staffs answered incorrectly. The study has also found that the main reason for staffs not answered correctly is because many of the staffs do not understand how the system should be operated correctly. However, most of the staffs are satisfied with the new system as the percentage of staffs who are satisfied with the new system obtained from the questionnaire is obtained as 86.10%. The result illustrates clearly that further training of the assortment bakery system is urgently needed to promote better understanding of the system.

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความสำคัญและความเป็นมาของปัญหา

เนื่องจาก บริษัท ซีพีออลล์จำกัด (มหาชน) ประกอบธุรกิจหลักคือ ธุรกิจร้านค้าสะดวกซื้อ ภายในได้รับ เซว่าไบเลฟเว่นชั่งมี 6,631 สาขา(ข้อมูล ณ วันที่ 19 กรกฎาคม 2555) โดยในที่นี้จะกล่าวถึงสินค้าในร้านที่ควรให้ความสำคัญมากเป็นพิเศษ คือสินค้าเบเกอรี่ ซึ่งเป็นสินค้าประเภทขนมปังชีส เค้ก คุกคิก ซึ่งเป็นสินค้าที่กำไรงาม และบริหารจัดการยาก เนื่องจากเป็นสินค้าอายุสั้น บอบบาง สินค้าเบเกอรี่ที่กล่าวถึงผลิตโดย บริษัท ซีพีแรม โดยมี บริษัท ซีพีออลล์จำกัด (มหาชน) เป็นผู้ถือหุ้นใหญ่ ภายใต้เครื่องหมายการค้าชื่อ เบเกอร์แลนด์ และ เลอแปง อาจกล่าวได้ว่าเป็นสินค้าที่เซว่าไบเลฟเว่น ผลิตเองบริหารจัดการสินค้าเบเกอรี่ ทำได้ยาก ซึ่งปัญหาที่เกิดขึ้นได้แก่ ปัญหาการสั่งสินค้า เพราะสินค้าเบเกอรี่เป็นสินค้าอายุสั้น มีอายุ 2 – 5 วัน หากสั่งสินค้ามา晚อย จะทำให้เสียโอกาสในการขาย แต่หากสั่งสินค้ามากเกิน ทำให้เกิดปัญหาการตัดจ่าย

ปัญหาการตัดจ่าย คือสินค้าที่หมดอายุ เสื่อมสภาพ ก่อนที่จะขายได้ เราจึงต้องทำการทิ้ง ซึ่งเป็นต้นทุนของร้าน ทำให้ต้นทุนของร้านเพิ่มขึ้น ในขณะที่ยอดขายลดลง ในส่วนของการจัดเรียงสินค้า หากจัดเรียงสินค้าไม่ดี อาจทำให้สินค้าเสื่อมสภาพ เพราะเบเกอรี่เป็นสินค้าที่มีความนุ่ม และบอบบาง อีกทั้งการให้เฟสของสินค้า หากจัดเรียงอย่างเหมาะสม ทำให้เพิ่มยอดขายขึ้นได้

ซึ่งปัญหาเหล่านี้ มีโปรแกรมต่างๆ คือโปรแกรมสั่งสินค้า ซึ่งดูได้จากยอดขายในแต่ละวัน และสัปดาห์ ที่ช่วยตัดสินใจในการสั่งสินค้า แต่โปรแกรมนี้โดยวิธีเดิม ไม่สามารถช่วยแก้ไขปัญหาการตัดสินใจสั่งสินค้าได้เท่าที่ควร เนื่องจากเป็นวิธีการสั่งสินค้าโดยการพยากรณ์ตามยอดขายเพียงอย่างเดียว ทำให้การตัดจ่ายยังไม่ลดลงเท่าที่ควร เพราะในการสั่งสินค้า นอกจากพยากรณ์จากยอดขายแล้ว ยังมีปัจจัยอื่นๆ ที่สามารถส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในการขายสินค้า ได้ เช่น เหตุการณ์สำคัญ สภาพอากาศ หลักการในการจัดเรียงสินค้า ทั้งหมดนี้จึงทำให้เกิดระบบการจัดการ Assortment Bakery ขึ้นมา

ระบบการจัดการ Assortment Bakery เป็นระบบที่ช่วยส่งเสริมการขาย และลดภาระการตัดจ่าย โดยเพิ่มโปรแกรมและขั้นตอนการทำงานขึ้นมา เพื่อช่วยบันทึกข้อมูล สภาพอากาศ เหตุการณ์พิเศษล่วงหน้า ซึ่งข้อมูลเหล่านี้ จะมีการนำมาคำนวณโดยใช้สูตรการสั่งสินค้า

ผ่านเอกสารชื่อ Order From ซึ่งโครงการนี้จะแตกต่างจากวิธีเดิม เพราะมีหลักการในการคำนวณสินค้าตามสูตร หลักการในการจัดเรียงสินค้า รวมถึงการติดตามและวิเคราะห์ปัญหา

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ทำให้ได้ทราบเกี่ยวกับความคิดเห็นของพนักงานสายปฏิบัติการที่มีต่อระบบการจัดการ Assortment Bakery ว่าระบบนี้มีประโยชน์มากน้อยเพียงใด หรือเป็นการเพิ่มขั้นตอนการทำงานซึ่งสามารถทำให้คิดได้ว่าเป็นการเพิ่มภาระงานหรือไม่ เมื่อเปรียบเทียบกับระบบเดิม และเปรียบเทียบกับผลลัพธ์ที่ได้ หากปัญหาที่เกิดขึ้นไม่คล่อง ทำให้คิดได้ว่าพนักงานมีความเข้าใจมากน้อยเพียงใด และมีส่วนใดในระบบที่พนักงานอยากรู้พัฒนาต่อเป็นกรณีศึกษา

1.2 ปัญหานำวิจัย

ปัญหาระดับของการขายเมื่อสั่งสินค้าแบบเกอร์รีมายน้อย หากสั่งสินค้าแบบเกอร์รีมายมากทำให้เกิดปัญหาการตัดจ่าย ซึ่งเป็นสินค้าที่หมดอายุ เสื่อมสภาพ ก่อนที่จะขายได้ เราจึงต้องทำลายทิ้ง ทำให้ต้นทุนของร้านเพิ่มขึ้น ในขณะที่ยอดขายลดลง โดยการสั่งสินค้าแบบวิธีเดิมยังมีข้อบกพร่องที่มาช่วยพยากรณ์ไม่เพียงพอ ทำให้ปัญหาไม่คล่องเท่าที่ควร จึงได้มีระบบการจัดการ Assortment Bakery ขึ้นมา

1.3 วัตถุประสงค์

1. ศึกษาความคิดเห็นของพนักงานสายปฏิบัติการที่มีต่อระบบการจัดการ Assortment Bakery ในส่วนของความรู้ ความเข้าใจของระบบ
2. ศึกษาความพึงพอใจพนักงานสายปฏิบัติการที่มีต่อระบบการจัดการ Assortment Bakery

1.4 ขอบเขตของการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาโดยรวบรวมข้อมูลจากปัจจัยด้านต่างๆ ที่มีผลต่อพฤติกรรมการตัดสินใจใช้ระบบการจัดการ Assortment Bakery สำหรับพนักงานสายปฏิบัติการ โดยกลุ่มของพนักงานที่จะศึกษาคือ พนักงานสายปฏิบัติการ อันได้แก่ ผู้จัดการร้าน ผู้ช่วยผู้จัดการร้าน พนักงานประจำ พนักงาน Part Time และนักศึกษาฝึกงานทุกวิภาคี ในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล ซึ่งเป็นกลุ่มเป้าหมายของการศึกษาวิจัย

1.4.1 ขอบเขตเนื้อหาการศึกษาในครั้งนี้ ผู้ศึกษาตัวแปรดังนี้

1. ตัวแปรอิสระ (Independent Variable) คือคุณลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานบริษัทซึ่งพือออล์จิกัด (มหาชน) ซึ่งประกอบด้วยอายุ ระดับการศึกษาสถานภาพสมรส จำนวนบุตรรายได้ต่อเดือน ตำแหน่งงาน ระยะเวลาในการปฏิบัติงานช่วงเวลาในการปฏิบัติงานระดับภาคประวัติการอบรมหลักสูตร Assortment Bakery

2. ตัวแปรตาม (Dependent Variable) คือความคิดเห็นของพนักงานสายปฏิบัติการ ที่มีต่อระบบการจัดการ Assortment Bakery บริษัทซีพีออลล์จำกัด (มหาชน) ซึ่งประกอบด้วย

ค้านประเมินความรู้ของผู้ใช้ระบบการจัดการ Assortment Bakery

ค้านความคิดเห็นสนับสนุนในระบบการจัดการ Assortment Bakery

1.4.2 ขอบเขตประชากรประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้คือพนักงานสายปฏิบัติการ ของบริษัท ซีพีออลล์จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล

1.4.3 ขอบเขตระยะเวลา เวลาการศึกษาเริ่มต้นแต่ 1 สิงหาคม 55 ถึง 31 ธันวาคม 55

1.4.4 ขอบเขตในการวิเคราะห์ข้อมูล เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ โดยรายงานผลเป็นรูปแบบสถิติ ความถี่ และร้อยละ

1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้ทราบถึงความรู้ ความเข้าใจของพนักงาน ที่มีต่อระบบการจัดการ Assortment Bakery และความพึงพอใจของพนักงานสายปฏิบัติการที่มีต่อระบบการจัดการ Assortment Bakery เมื่อเปรียบเทียบกับระบบงานเดิม

1.6 นิยามศัพท์เฉพาะ

พนักงานสายปฏิบัติการหมายถึงบุคลากรที่มีระดับตำแหน่งงานตั้งแต่ระดับผู้จัดการร้านขึ้นไป ผู้ช่วยผู้จัดการร้าน พนักงานประจำ พนักงาน Part Time และนักศึกษาฝึกงานทั่วไป ซึ่งทำงานอยู่ร้านเซเว่น อีเลฟเว่น ในแต่ละสาขา

อายุหมายถึงของพนักงานสายปฏิบัติการ บริษัท ซีพีออลล์จำกัด (มหาชน) ที่มีอายุ 15 – 50 ปี ซึ่งหมายถึงตั้งแต่ระดับนักศึกษาฝึกงานทั่วไป จนถึง ระดับผู้จัดการ

ระดับการศึกษาหมายถึงความสามารถศึกษาขั้นสูงสุดของพนักงานที่ได้รับจากสถาบันการศึกษาโดยแบ่งออกเป็น 6 ระดับคือ ม.3 ม.6 ปวช. ปวส. ปริญญาตรีหรือประกาศนียบัตรเทียบเท่าปริญญาตรี และปริญญาโทหรือสูงกว่า

สถานภาพการสมรสแบ่งออกเป็นสามกลุ่ม ได้แก่ พนักงานที่เป็นโสดสมรสแล้ว ผู้ที่ย้ายร้างแยกกันอยู่ และคู่สมรสเสียชีวิตแล้ว

อัตราเงินเดือนหมายถึงค่าแรงค่าจ้างประจำรายได้ที่ได้รับตอบแทนจากการทำงาน ต่อเดือน โดยแบ่งออกเป็น 3 ระดับคือต่ำกว่า 10,000 บาท 10,000 – 15,000 บาท มากกว่า 15,000 บาท

ระดับตำแหน่งหมายถึงระดับการทำงานในปัจจุบัน โดยแบ่งออกเป็น 5 ระดับคือระดับผู้จัดการร้าน ผู้ช่วยผู้จัดการร้าน พนักงานประจำ พนักงาน Part Time และนักศึกษาฝึกงานทั่วไป

อายุงานหมายถึงระยะเวลาที่พนักงานทำงานกับบริษัท ซีพีออลล์จำกัด (มหาชน) ในสายปฏิบัติการ คือร้านเซเว่นอีเลฟเว่น

ช่วงเวลาในการปฏิบัติงาน หมายถึง ใน 3 เดือนที่ผ่านมาส่วนใหญ่ทำงานในผลัดโภมากที่สุด โดยแบ่งเป็น 3 ผลัด คือ ผลัดเช้า ผลัดบ่าย ผลัดดึก

ระดับภาคที่ท่านปฏิบัติงานหมายถึงพื้นที่ในแต่ละภาคที่ท่านทำงานอยู่ โดยแบ่งเป็น 4 ภาค คือ BN , BE , BS , BW

ประวัติการฝึกอบรมหลักสูตร Assortment Bakery หมายถึง ผู้ที่ได้รับการอบรมหลักสูตร Assortment Bakery แล้ว โดยจะมีประวัติการอบรมอยู่ที่ศูนย์ฝึกอบรมธาราพาร์ค

ผลิตภัณฑ์เบเกอรี่ หมายถึง ขนมอบที่ใช้แป้งสาลีเป็นวัตถุคุณภาพหลัก ผ่านกระบวนการและกรรมวิธีการผลิตที่แตกต่างกันจนได้ผลิตภัณฑ์ที่คนไทยส่วนใหญ่เรียกว่า เค้กหรือขนมปัง ซึ่งจำหน่ายในร้านเซเว่นอีเลฟเว่น เป็นสินค้าที่ผลิตโดย บริษัท C.P. Ram จำกัด

ร้านสะดวกซื้อ (Convenience Store) หมายถึงร้านสะดวกซื้อที่เป็นการพัฒนาการอีกขั้นหนึ่ง ของธุรกิจค้าปลีก ที่ได้นำเอาร้านโชว์ห่วยหรือร้านขายของธรรมชาตามาปรับปรุงให้มีระเบียบมากขึ้น มีวิธีการดำเนินงานที่เป็นอิสระ โดยจำหน่ายสินค้าอุปโภคและบริโภค เน้นการบริการที่สะดวกและเปิดให้บริการ 24 ชั่วโมง

ระบบการจัดการ Assortment Bakery หมายถึง การคัดสินค้ามาขาย การตัดสินค้าที่ขายไม่ดีออก การจัดเรียงสินค้าเบเกอรี่ การวิเคราะห์ยอดขาย โดยมีหลักในการจัดการ รวมถึงอุปกรณ์ และโปรแกรมที่ช่วยในการจัดการเพื่อเพิ่มยอดขาย และลดตัดจ่ายสินค้าเบเกอรี่

การตัดจ่าย หมายถึง การทำลายสินค้าที่เสื่อมสภาพ และหมดอายุก่อนที่จะขายได้ทิ้ง ซึ่งเป็นต้นทุนของร้าน และเป็นการทิ้งโดยเสียเปล่า

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยเรื่อง “ความคิดเห็นของพนักงานสายปฏิบัติการที่มีต่อระบบการจัดการ Assortment Bakery กรณีศึกษา บริษัท ชีพีออลด์ จำกัด (มหาชน)” ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยมีรายละเอียดดังนี้

- 2.1 แนวคิดเกี่ยวกับนวัตกรรมและการยอมรับ
- 2.2 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน
- 2.3 ทฤษฎีความพึงพอใจในการทำงาน
- 2.4 ทฤษฎีเกี่ยวกับ Bakery และการจัดการสินค้า Bakery
- 2.5 ทฤษฎีเกี่ยวกับหลักการสร้างแบบสอบถาม
- 2.6 ปัจจัยอิทธิพลที่มีผลต่อกระบวนการยอมรับ
- 2.7 กระบวนการยอมรับ
- 2.8 ทฤษฎีเกี่ยวกับเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 2.9 ทฤษฎีเกี่ยวกับการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ
- 2.10 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- 2.11 กรอบแนวคิดในการวิจัย

2.1 แนวคิดเกี่ยวกับนวัตกรรมและการยอมรับ

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับนวัตกรรมและการยอมรับ การแพร่กระจายนวัตกรรม ปัจจัยอิทธิพลที่มีผลต่อกระบวนการยอมรับ และทฤษฎีการยอมรับนวัตกรรมและการยอมรับ กล่าวไว้ดังนี้ คือ

ความหมายของนวัตกรรม

Rogers (2003) กล่าวว่า นวัตกรรม หมายถึง ความคิด การกระทำ หรือสิ่งใหม่ที่นุ่มนวล หรือกลุ่มนุ่มนวลหนึ่งยอมรับ ซึ่งอาจเกี่ยวข้องกับพฤติกรรมของมนุษย์ หรือไม่ความคิดนั้นก็ได้รับการเรียนรู้ว่าเป็นสิ่งใหม่ๆ ได้จากการระยะเวลาตั้งแต่เริ่มใช้หรือถูกค้นพบครั้งแรก

Roger and Shoemaker (1971) ให้НИยามไว้ว่า นวัตกรรม หมายถึง ความคิดใหม่ การปฏิบัติใหม่ หรือสิ่งที่สามารถในระบบสังคมเห็นว่าเป็นสิ่งใหม่

Barnett (1953) ให้НИยามไว้ว่า นวัตกรรม หมายถึง แนวความคิด แบบแผน พฤติกรรม หรือสิ่งใหม่ที่มีลักษณะแตกต่างไปจากเดิมที่มีอยู่ โดยครอบคลุมถึงเรื่องราวต่าง ๆ ทั่วไป เป็นสิ่งที่สามารถมองเห็นและสัมผัสได้ด้วยประสาทสัมผัสทั้งห้า รวมถึงแบบแผนพฤติกรรมความประพฤติ ตามระบบสังคม ประเภทนี้ วัฒนธรรมตลอดจนสิ่งประดิษฐ์และวิทยาการใหม่ ๆ

Nelson and Rosenberg (1992) ให้НИยาม นวัตกรรม ไว้ว่า เป็นการดำเนินงานในแนวทางใหม่ ซึ่งแนวทางใหม่นั้นอาจจะไม่ใช่แนวทางใหม่ของโลก หรือของประเทศไทยนั้นก็ตาม โดยแนวคิดในเรื่องนวัตกรรมมิได้จำกัดอยู่เฉพาะแต่นวัตกรรมใหม่ที่เป็นอันดับแรกของโลกเท่านั้น แต่ครอบคลุมถึงการแพร่กระจายนวัตกรรมไปยังผู้ที่ไม่มีประสบการณ์ในนวัตกรรมดังกล่าวด้วย

Zaltman and Stiff (Cited in Loudon & Bitta, 1998) ให้ความหมายของนวัตกรรมไว้ว่า นวัตกรรม คือ แนวความคิด การปฏิบัติหรือสิ่งที่ประดิษฐ์ขึ้น ซึ่งบุคคลยอมรับว่าเป็นสิ่งใหม่

Kotler (2003) ให้คำนิยามไว้ว่า นวัตกรรม หมายถึง สินค้า บริการ หรือแนวความคิดใด ก็ตามที่เป็นสิ่งใหม่ ซึ่งได้รับการยอมรับจากบุคคล

ไพรัช ธชยพงษ์ (2541) ได้กล่าวถึงความหมายของ “นวัตกรรม” ไว้ว่า “แม้ในภาษาอังกฤษเอง ความหมายก็ต่างกันเป็น 2 ระดับ โดยทั่วไป นวัตกรรม หมายถึง ความพยายามใด จะเป็นผลสำเร็จหรือไม่ มากน้อยเพียงใด ก็ตามที่เป็นไปเพื่อจะนำสิ่งใหม่ ๆ เข้ามาเปลี่ยนแปลง วิธีการที่ทำอยู่เดิมแล้ว กับอีกรอบหนึ่งซึ่งวงการวิทยาศาสตร์แห่งพุตติกรรม ได้พยายามศึกษาถึง ที่มา ลักษณะ กรรมวิธี และผลกระทบที่มีอยู่ต่อกลุ่มคนที่เกี่ยวข้อง คำว่า นวัตกรรม มักจะหมายถึง สิ่งที่ได้นำความเปลี่ยนแปลงใหม่เข้ามาใช้ได้ผลสำเร็จและแผ่กว้างออกไป จนกลายเป็นการปฏิบัติ อย่างธรรมชาติสามัญ

นรินทร์ชัย พัฒนาพงศา (2542) ได้ให้ความหมาย “นวัตกรรม” ไว้ว่าหมายถึง วิธีการปฏิบัติใหม่ ๆ ที่แปลกไปจากเดิม โดยอาจจะได้มาจาก การคิดค้นพบริวิธีการใหม่ ๆ ขึ้นมา หรือมีการปรับปรุงของเก่าให้เหมาะสมและสิ่งทั้งหลายเหล่านี้ได้รับการทดลอง พัฒนาจนเป็นที่เชื่อถือได้แล้ว ว่าได้ผลดีในทางปฏิบัติ ทำให้ระบบก้าวไปสู่จุดหมายปลายทาง ได้อย่างมีประสิทธิภาพขึ้น

ความหมายของการยอมรับ

Roger (1983) ให้НИยามไว้ว่า การยอมรับนวัตกรรม หมายถึง การตัดสินใจที่จะนำ นวัตกรรมนั้นไปใช้ ด้วยเหตุผลที่ว่านวัตกรรมนั้นเป็นทางเลือกที่ดีกว่า และให้ประโยชน์ที่มากกว่า นวัตกรรมเดิมที่มีอยู่ การยอมรับของบุคคลจะเกิดขึ้น เริ่มจากบุคคลได้สัมผัสนั้น นวัตกรรมถูกชักจูง ให้ยอมรับนวัตกรรมโดยการตัดสินใจหรือยอมรับหรือปฏิเสธนวัตกรรม ดำเนินการและยืนยัน

การตัดสินใจนั้น ซึ่งปัจจัยที่สำคัญที่จะเป็นตัวกำหนดค่าว่าการยอมรับนี้จะใช้เวลาเร็วหรือช้านั้นขึ้นอยู่กับลักษณะของบุคคลและคุณลักษณะของนักกรรมมนัน

Foster (1973) ให้นิยามไว้ว่า การยอมรับ หมายถึง การที่บุคคลเรียนรู้จากการศึกษาและสามารถบรรยายได้ผ่านทางการรับรู้ โดยการยอมรับจะเกิดขึ้นได้ ถ้ามีการเรียนรู้ด้วยตนเองและการเรียนรู้นั้น จะได้ผลก็ต่อเมื่อบุคคลได้ทดลองปฏิบัติงานแน่ใจแล้วว่า สิ่งประดิษฐ์สามารถทำให้เกิดประโยชน์อย่างแน่นอน จึงตัดสินใจซื้อสิ่งประดิษฐ์นั้น

Roger (2003) ได้กล่าวว่า การยอมรับ หมายถึง การตัดสินใจที่จะใช้นักกรรมอย่างเต็มที่ เพราะเป็นหนทางที่ดีที่สุดที่สามารถใช้ประโยชน์ได้ ซึ่งเป็นขั้นตอนหนึ่งในกระบวนการตัดสินใจเกี่ยวกับนักกรรม

Kotler (2003) ได้กล่าวถึง การยอมรับ (Adoption) ไว้ว่าเป็นการตัดสินใจส่วนบุคคลในการใช้ผลิตภัณฑ์นั้น จนถ้ายามาเป็นผู้ใช้ผลิตภัณฑ์

จากความหมายที่ได้กล่าวมาข้างต้น ผู้ทำการวิจัยสามารถสรุปได้ว่าการยอมรับ คือ การที่บุคคลตัดสินใจที่จะใช้รับนักกรรมนั้น เพราะบุคคลนั้น ได้เรียนรู้หรือศึกษาแล้วว่า นักกรรมนั้นเกิดประโยชน์กับเขา จนในที่สุดถ้าถ้ายามาเป็นผู้ที่ยอมรับนักกรรม

2.2 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน

ความหมายของความพึงพอใจในการทำงาน

ความพึงพอใจในการทำงานตรงกับคำศัพท์ในภาษาอังกฤษว่า “Job Satisfaction” ได้แก่ ผู้ให้ความหมายของความพึงพอใจในการทำงานไว้หลายท่านดังนี้ พจนานุกรมจิตวิทยา (Andrew, 2001: 386) ได้กล่าวถึงความพึงพอใจในการทำงาน (Job Satisfaction) ว่า คำว่า “ ความพึงพอใจในการทำงาน ” ได้ถูกนำมาใช้ในงานที่เกี่ยวข้องด้านจิตวิทยาบุคคลจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์กร และจิตวิทยาเกี่ยวกับอาชีพ โดยความพึงพอใจในการทำงานหมายถึงระดับความพึงพอใจของลูกจ้าง ที่มีต่องานของพวคเข้าซึ่งความพึงพอใจมีแนวโน้มจะลดลงเมื่อประสบการณ์ในการทำงานล้มเหลว ไม่เป็นไปตามที่คาดหวังไว้

กานดา (2546) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในการทำงานว่า เป็นความรู้สึกร่วมของบุคคลที่มีต่องานในทางบวก

ปรียวาร (2544) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในการทำงานว่า เป็นความรู้สึกร่วมของบุคคลที่มีต่อการทำงานในทางบวก เป็นความสุขของบุคคลที่เกิดจากการปฏิบัติงานและได้รับผลตอบแทนคือผลที่เป็นความพึงพอใจที่ทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกระดีหรือรัน มีความมุ่งมั่นที่จะทำงานมีขวัญและกำลังใจสูงเหล่านี้จะมีผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการทำงานรวมทั้ง การส่งผลต่อความสำเร็จและเป็นไปตามเป้าหมายขององค์การ

พงศ์ (2546) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในการทำงานว่าเป็นความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อการทำงานในทางบวกและเป็นความสุขของบุคคลที่เกิดจากการปฏิบัติงานตลอดจนทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานมีความกระตือรือร้นมีความมุ่งมั่นมีขวัญและกำลังใจในการทำงาน เพราะสิ่งต่างๆเหล่านี้จะส่งผลต่อการทำงานให้มีประสิทธิภาพรวมทั้งส่งผลไปถึงผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์กรอีกด้วย

สุรพล (2541) ได้กล่าวไว้ว่า สภาวะอารมณ์ที่พึงพอใจในงานหมายถึงบุคคลนั้นมีสภาวะอารมณ์ที่ดีหรือเป็นไปในทางบวกด้วยการประเมินภาพรวมในระหว่างการทำงานหรือประสบการณ์ทั้งหมดของบุคคลนั้น

อารี (2530) ได้กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจในการทำงานหมายถึงอารมณ์ที่เกี่ยวข้องกับความรู้สึกที่คนงานที่มีต่องานและต่อนายจ้างเป็นความพึงพอใจสูงๆ ที่เกิดขึ้นจากประสบการณ์การทำงานของบุคคลทำให้ความต้องการทางด้านร่างกายและจิตใจได้รับการตอบสนองความแตกต่างระหว่างงานที่นายจ้างเสนอให้กับความคาดหวังของลูกจ้างจะนำไปสู่ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในงาน

เอียดศิริ (2543) ได้กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจในการทำงานเป็นความรู้สึกที่แสดงออกในทางที่ดีต่อหัวหน้าหัวผู้ป่วยผู้ร่วมงานและเต็มใจที่จะทำงานให้บรรลุตามเป้าหมายของหน่วยงาน

Spector (1996) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในการทำงานว่า เป็นทัศนคติที่สะท้อนให้เห็นถึงความรู้สึกของพนักงานที่มีต่องานของเขารือกล่าวน้อกันยันนั่น ความพึงพอใจในการทำงานคือระดับความชอบที่มีต่อตัวงานของพนักงานนั่นเอง

Applewhite (1965) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในการทำงานว่าหมายถึงความสุขความสนายที่ได้รับจากสภาพแวดล้อมทางกายภาพในการทำงานความสุขที่ได้รับจากการทำงานกับเพื่อนร่วมงานการมีทัศนคติที่ดีต่องานและความพึงพอใจเกี่ยวกับรายได้

Vroom (1964) ได้กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจในการทำงานกับทัศนคติในการทำงาน ความหมายอาจใช้แทนกันได้ เพราะว่า ความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจในการทำงานมีความหมายคล้ายคลึงกันมากกับทัศนคติที่ดีหรือไม่ดีในการทำงาน

จากความหมายดังกล่าวข้างต้นสรุปได้ว่า ความพึงพอใจในการทำงานหมายถึงความรู้สึกที่ดีหรือทัศนคติทางบวกของบุคคลที่มีต่องานที่ปฏิบัติและมีความสุขและพอใจในการปฏิบัติงาน

2.3 ทฤษฎีความพึงพอใจในการทำงาน

ทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg (Two – Factors Theory)

Herzberg et al. (1959) ได้กล่าวไว้ว่าความพึงพอใจในการทำงานและความไม่พึงพอใจในการทำงานที่ทำเกิดจากปัจจัย 2 กลุ่มคือปัจจัยจูงใจ (Motivation factors) และปัจจัยค้าจุน (Hygiene factors)

ปัจจัยจูงใจ (Motivation factors) เป็นปัจจัยภายใน (Intrinsic factor) ที่ทำให้เกิดการจูงใจในการทำงานเป็นตัวการที่สร้างความพึงพอใจให้บุคคลในองค์การและปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ได้แก่ ความสำเร็จการยอมรับนับถือตัวงาน ความรับผิดชอบและความก้าวหน้า

ปัจจัยค้าจุน (Hygiene factors) เป็นปัจจัยภายนอก (Extrinsic factor) ที่ช่วยส่งเสริมการมีชีวิตอยู่เป็นปัจจัยที่สามารถเกิดความไม่พอใจหรือเป็นปัจจัยที่ป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พอใจในการปฏิบัติงาน ได้แก่ เงินเดือน ความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน การนิเทศนโยบายและการบริหารงานสภาพการทำงานสภาพชีวิต ส่วนตัวสถานภาพของตำแหน่ง ความมั่นคงปลอดภัยในงาน หรือสวัสดิการ

ทฤษฎีความพึงพอใจในการทำงานของ Smith

Smith et al. (1985 cited in Ronald, 2000) ได้กำหนดตัวชี้วัดลักษณะงาน 6 ด้าน (JobDescriptive Index: JDI) คือตัวงานค่าตอบแทน โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน ความคุ้มค่าและเพื่อนร่วมงานและงานโดยทั่วไป ซึ่งสามารถนำไปใช้วัดความพึงพอใจในการทำงานได้ในองค์การ ต่างๆ ที่มีพนักงานทุกระดับการศึกษาทุกระดับรายได้ การวัดความพึงพอใจในการทำงานทั้ง 6 ด้าน สามารถอธิบายรายละเอียดดังนี้

1. ตัวงาน (Work itself) หมายถึงลักษณะงานที่มีความเสี่ยงต่ออันตรายจากการทำงาน เป็นงานที่ท้าทายความสามารถมีโอกาสเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ เป็นงานที่เหมาะสมกับความรู้ทักษะความชำนาญและความสามารถของบุคคล มีโอกาสได้รับการยอมรับให้รับผิดชอบงานต่างๆ
2. ค่าตอบแทน (Pay) หมายถึงค่าตอบแทนทางการเงินและสวัสดิการด้านอื่นๆ ที่ได้รับ ซึ่งมีความยุติธรรมและเสมอภาคกับที่ได้รับจากองค์การอื่น

3. โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน (Promotion opportunity) หมายถึงโอกาสของ ความก้าวหน้าในหน้าที่การงานของบุคลากร ในหน่วยงานการได้รับการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้นไป

4. การควบคุมดูแล (Supervision) หมายถึงความสามารถของผู้บังคับบัญชาที่จะให้การช่วยเหลือแก่ผู้ใต้บังคับบัญชารวมถึงการแสดงออกทางพฤติกรรมที่จะให้การสนับสนุนแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา

5. เพื่อนร่วมงาน (Co - workers) หมายถึงความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานการได้รับการสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงานและมีการช่วยเหลือซึ่งกันและกัน

6. งานโดยทั่วๆ ไป (Job in general) หมายถึงลักษณะงานโดยทั่วๆ ไปลักษณะงานที่มีความน่าสนใจความน่าเบื่อของงานและปริมาณงาน

ทฤษฎีความพึงพอใจในการทำงานของ Spector

Spector(1996: 220) กล่าวว่าความพึงพอใจในการทำงานประกอบด้วยปัจจัย 2 ด้านดังนี้

1. ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมประกอบด้วย

1.1 ลักษณะงาน (Job characteristics) หมายถึงเนื้อหาของงานและธรรมชาติของงานงานบางอย่างอาจทำให้เกิดความเบื่อหน่ายและส่งผลต่อความไม่พึงพอใจในงาน

1.2 บทบาทในการทำงาน (Role variable) เป็นสิ่งที่ทำให้เกิดความเครียดและมีผลต่อความไม่พึงพอใจในการทำงานมี 2 ประการคือการสับสนในบทบาทและการขัดแย้งในบทบาทของงานที่ทำ

1.3 ความขัดแย้งในเรื่องงานกับครอบครัว (Work - family confliction) เป็นความขัดแย้งในบทบาทของคนในเรื่องความต้องการทำงานและในขณะเดียวกันมีความต้องการในเรื่องครอบครัวด้วย

1.4 ค่าจ้าง (Pay) เป็นปัจจัยสำคัญของความพึงพอใจในการทำงานถ้าค่าจ้างดีมากมีความพึงพอใจในการทำงานแต่ถ้าค่าจ้างไม่ดีมากไม่เกิดความพึงพอใจในการทำงาน

2. ปัจจัยด้านบุคคลประกอบด้วย

2.1 บุคลิกภาพ (Personality) ประกอบด้วยความรู้สึกด้านลบเช่นความวิตกกังวลหรือรู้สึกเก็บกดและมีความเชื่อในเรื่องการควบคุมจากภายนอกคน

2.2 เพศ (Sex) การที่ผู้หญิงเข้าไปทำงานในงานของผู้ชายทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในการทำงาน

2.3 อายุ (Age) ผู้สูงอายุมีความพึงพอใจในการทำงานมากกว่าคนหนุ่มสาว

2.4 ความแตกต่างทางวัฒนธรรมและเชื้อชาติ (Cultural and ethnic differences) ความแตกต่างทางวัฒนธรรมและความเป็นคนส่วนน้อยในการทำงานทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในการทำงาน

2.5 ความเหมาะสมระหว่างคนกับงาน (Person - job fit) ความแตกต่างในเรื่องของความต้องการกับงานที่ได้รับมีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานถ้าความแตกต่างนี้น้อยจะทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานมาก

2.4 ทฤษฎีเกี่ยวกับ Bakery และการจัดการสินค้า Bakery

ความหมายของ และประเภทของ Bakery

เบเกอรี่ (Bakery) มีรากศัพท์มาจากคำว่า Bake ที่แปลว่า อบจึงอาจกล่าวได้ว่า เบเกอรี่ คือ ผลิตภัณฑ์ที่ทำจากแป้งสาลีเป็นหลัก และทำให้สุก โดยวิธีการอบ ด้วยย่างชนิดของเบเกอรี่ที่เราคุ้นเคยกันเป็นอย่างดีคือ

เค้ก (cake) เป็นอาหารชนิดหนึ่งที่มักจะมีลักษณะหวานและผ่านกระบวนการอบ ซึ่งจะทำมาจากการผสม เช่น น้ำตาล และส่วนประกอบอื่นๆ เช่น ไข่ เป็นปีก ผัก ผลไม้ ที่ให้รสหวานหรือเปรี้ยว เป็นต้น หรือส่วนประกอบที่มีไขมัน เช่น เนย ชีส ยีสต์ นม เนยเทียม เป็นต้น และนิยมรับประทานเป็นของหวาน และฉลองในเทศกาลต่าง

คุกเก้ (cookie) ก็คือขนมอบชิ้นเล็ก ๆ รูปร่างแบบ ซึ่งทำจากแป้งสาลี คำว่าคุกเก้มีที่มาจากการคำในภาษาดัตช์ koekje ซึ่งหมายถึง “เค้กชิ้นเล็ก ๆ ” แรกเริ่มเดิมที่นั้น คุกเก้ทำโดยการแบ่งแป้งข้น เก็บที่ผสมแล้วออกมาส่วนหนึ่ง จากนั้นแบ่งออกเป็นชิ้นเล็ก ๆ และนำเข้าเตาอบ เพื่อทดสอบ อุณหภูมิที่จะใช้อบขนมเค้ก คำว่า “คุกเก้” (cookie) ใช้กันในสหรัฐอเมริกาและแคนาดา ในขณะที่สหราชอาณาจักรจะเรียกขนมแบบเดียวกันนี้ว่า “บิสกิต” (biscuit)

ขนมปัง(Bread) เป็นอาหารที่ทำจากแป้งสาลีที่ผสมกับน้ำและยีสต์ หรือ ผงฟู นอกจากนี้ยังมีการใช้ส่วนผสมอื่นๆเพื่อแต่งสี รสชาติและกลิ่น แตกต่างกันไปตามแต่ละประเภทของขนมปัง และแต่ละประเทศที่ทำ โดยนำส่วนผสมมาตีให้เข้ากันและนำไปอบ ขนมปังมีหลายประเภท เช่น ขนมปังฝรั่งเศส ขนมปังแซนด์วิช ขนมปังหวาน

การจัดการสินค้า Bakery โดยกระบวนการทำ Ordering & Assortment การ Register Product list & สินค้าขายดีของร้านเป็นการเลือกสินค้าที่เราต้องการขายโดยเฉพาะสินค้าที่ขายดี ส่วนสินค้าที่ขายไม่ดีเราอาจจะทำการคัดออกได้

ขั้นตอนการทำรายงาน ABC Pareto เป็นการจัดอันดับ Rank โดยจัดอันดับสินค้าขายดีมาก ไปจนถึงสินค้าขายดีปานกลาง คือ Rank A, Rank B, Rank C ตามลำดับ เพื่อให้การบริหารจัดการง่ายเราจะต้องเรียงลำดับความสำคัญของสินค้าเบเกอรี่โดยจะกำหนดสัดส่วน Rank A, B, C ไว้ดังนี้

Rank A 20% ของจำนวนสินค้าที่เลือกขาย เช่น สินค้ามีทั้งหมด 80 ตัว

$$\text{Rank A} = 80 \times \frac{20}{100}$$

ดังนั้น Rank A จะมีสินค้า 16 ตัว

Rank B 30% ของจำนวนสินค้าที่เลือกขาย เช่น สินค้ามีทั้งหมด 80 ตัว

$$\text{Rank B} = 80 \times \frac{30}{100}$$

ดังนั้น Rank B จะมีสินค้า 24 ตัว

Rank C 50% ของจำนวนสินค้าที่เลือกขาย เช่น สินค้ามีทั้งหมด 80 ตัว

$$\text{Rank C} = 80 \times \frac{50}{100}$$

ดังนั้น Rank C จะมีสินค้า 40 ตัว

โดยการกำหนดสัดส่วน Rank ของสินค้าด้วยวิธีการคำนวณ Rank โดยวิธีใหม่จะแตกต่างจากวิธีเดิม คือ

ตารางที่ 2.1 แสดงการกำหนด Rank เปรียบเทียบแบบเดิมกับแบบใหม่

Rank	เดิม	ใหม่	ข้อดีของวิธีใหม่
A	สินค้าทุกตัวจะมียอดขายอยู่ใน 1- 75% แรกของแต่ละกลุ่มสินค้า	สินค้าทุกตัวที่อยู่ใน 1- 20% ของจำนวนสินค้าที่เลือกขาย	Rank A มีจำนวนลดลง สามารถ Focus ได้เต็มที่ สามารถจัดเฟสให้ได้เต็มที่
B	สินค้าทุกตัวจะมียอดขายอยู่ใน 76- 95% แรกของแต่ละกลุ่มสินค้า	สินค้าทุกตัวที่อยู่ใน 21- 50% ของจำนวนสินค้าที่เลือกขาย	
C	สินค้าทุกตัวจะมียอดขายอยู่ใน 96- 100% แรกของแต่ละกลุ่มสินค้า	สินค้าทุกตัวที่อยู่ใน 51- 100% ของจำนวนสินค้าที่เลือกขาย	

เงื่อนไขการกำหนด Rank Pareto

การกำหนด Rank ใหม่ ต้องกำหนดเดือนละครั้ง โดยต้องทำการ Register ภายในวันอาทิตย์สุดท้ายของเดือน และพิมพ์ ABC Pareto ในวันจันทร์ถัดไป

เมื่อมีสินค้า New Product ให้จัดเรียงและกำหนดเพลสให้เทียบเท่ากับ Rank B และต้อง Register สินค้าใหม่เพื่อวางขาย เมื่อขายครบ 4 สัปดาห์ ระบบจะคำนวณ Rank ใหม่ตามรอบเปลี่ยนกรณ์ขายไม่ครบ 4 สัปดาห์ จะแสดงสถานะเป็น Rank B/O

การจัดทำ Log Food ในระบบ SC เป็นการกำหนดคะแนนสภาพอากาศ และบันทึกเหตุการณ์พิเศษ ซึ่งข้อมูลเหล่านี้จะเป็นข้อมูลที่ใช้ประกอบในการสั่งสินค้าโดยอัตโนมัติในระบบ SC คือระบบคอมพิวเตอร์หลังร้าน

กำหนดคะแนนสภาพอากาศ โดยสภาพอากาศจะมี 4 แบบคือ ท้องฟ้าแจ่มใส ท้องฟ้ามีเมฆครึ่ง ฝนตกเล็กน้อย ฝนตกหนัก โดยเราจะเป็นผู้กำหนดคะแนน จากช่วงคะแนนคือ

- | | |
|---------|--------------------------------|
| 16 – 20 | มีผลทำให้ลูกค้าจำนวนมาก |
| 11-15 | มีผลทำให้ลูกค้าจำนวนปานกลาง |
| 6 – 10 | มีผลทำให้ลูกค้าจำนวนน้อย |
| 0 – 5 | มีผลทำให้ลูกค้าจำนวนน้อยที่สุด |

โดยข้อมูลสภาพอากาศเหล่านี้มาจากการ湿润 อุตุนิยมจะส่งข้อมูลให้อาทิตย์ละ 1 ครั้ง และเมื่อให้คะแนนสภาพอากาศ เมื่อเปรียบเทียบกับสภาพอากาศที่เกิดจริง จะสามารถเป็นข้อมูลประกอบในการสั่งสินค้าได้ ส่วนหนึ่งของสภาพอากาศมีผลกระทบต่อจำนวนลูกค้า

บันทึกข้อมูลคาดการณ์เหตุการณ์ และกำหนดคะแนน ซึ่งในการบันทึกนี้จะส่งผลถึง Order Form ซึ่งเป็นเอกสารในการคำนวณการสั่งสินค้าโดยในเอกสารจะมีค่าของ H , M , L

H คือ เหตุการณ์ที่ส่งผลกระทบให้ยอดขายเพิ่มมากขึ้นกว่าปกติ เมื่อมีการคำนวณการสั่งได้เท่าไหร่ ควรเพิ่ม Order อีก 1

M คือ เหตุการณ์ที่ส่งผลกระทบให้ยอดขายปกติ เรายัง Order ตามที่คำนวณสั่ง

L คือ เหตุการณ์ที่ส่งผลกระทบให้ยอดขายลดลงกว่าปกติ เมื่อมีการคำนวณการสั่งได้เท่าไหร่ ควรลด Order อีก 1

การสั่งสินค้า Bakery มี 3 ส่วน คือ ข้อมูลที่ใช้ประกอบในการสั่งสินค้า

ข้อมูลลูกค้า โดยจะประกอบไปด้วย Customer Profile เป็นสัดส่วนลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการในร้าน เช่น แม่บ้าน 50% , คนทำงาน 30% , นักเรียน 10% , ชาจ 10% และ Store Profile เป็นสภาพแวดล้อม รอบๆร้าน ในรัศมี 500 เมตร ได้แก่ อาคารสถานที่ต่างๆ เช่น โรงเรียน หมู่บ้าน ข้อมูลยอดขาย/ข้อมูลตัดจ่าย เพื่อนำมาใช้เป็นข้อมูลประกอบการตัดสินใจในการวิเคราะห์การสั่ง ข้อมูลการขาย เช่น วิเคราะห์สินค้าขายดี ,ยอดขาย 12 สัปดาห์ ยอดขายรายชั่วโมง และข้อมูลตัดจ่าย เช่น ข้อมูลตัดจ่ายที่บัญชีขาย

ข้อมูลสภาพอากาศ / เหตุการณ์พิเศษ เป็นข้อมูลที่ได้จากการจัดทำ Log Food ในระบบ SC ในข้อ 2.3

เอกสารที่ใช้ประกอบในการสั่งสินค้า คือเอกสารชื่อ Order Form เป็นเอกสารที่มีตารางสำหรับการคำนวณการสั่งสินค้า โดยในตารางจะต้องทำการกรบันทึก สินค้าคงเหลือ ตัดจ่าย เพื่อนำมาคำนวณตามสูตรการสั่งสินค้าจากคำอธิบายสูตรการสั่งสินค้า

ภาพที่ 2.1 เอกสาร Order Form

การสั่งสินค้า Bakery โดยจะต้องทราบถึงรอบการสั่ง เพื่อให้สามารถดูยอดขายในแต่ละ Week ถูกต้องและสามารถได้ข้อมูลในช่องตารางได้ถูกต้อง โดยรอบการสั่งจะอยู่ค้างบนหน้ามือของเอกสาร Order Form และสูตรการสั่งจะอยู่ค้างบนหน้ามือ ของเอกสาร Order Form คือ $(W1+W2)/2 \times \text{Rank}$ โดย Rank A นำมานคร 2 Rank B,C นำมานคร 1.5

ขั้นตอนการสั่งสินค้า มี 5 ขั้นตอนคือ

ขั้นตอนที่ 1 นับตัดจ่ายและบันทึกลงตาราง ก่อนเวลา 24.00 น.

ขั้นตอนที่ 2 นับคงเหลือและบันทึกลงตาราง

ขั้นตอนที่ 3 คำนวณยอดสั่งและบันทึกลงตาราง

ขั้นตอนที่ 4 วิเคราะห์สั่งจริงและบันทึกลงตาราง

ขั้นตอนที่ 5 นำยอดขายจาก SC หรือ PDA มาบันทึก

การบันทึกในช่อง Order Form

ตัดจ่าย ให้ทำการบันทึก ณ เวลาบัน

เหลือ คือสินค้าที่เหลือในชั้นวางและใน stock ไม่รวมตัดจ่าย

สั่ง คือ สั่งจริงเมื่อเทียบกับค่า H, M, L และคำนวณได้คือการสั่งตามสูตร

ขาย คือยอดขายจาก SC

การจัดเรียงสินค้า Bakery โดยการกำหนดเพื่อของสินค้า ตาม Rank โดย Rank A ให้จัดเรียง 3 เพลส , Rank B และ New Product ให้จัดเรียง 2 เพลส , Rank C ให้จัดเรียง 1 เพลส ในกรณีที่ร้านมีพื้นที่เหลือสามารถขยายเพลสได้ โดยเฉพาะ Rank A , Rank B และ New Product

เกณฑ์สำคัญในการจัดเรียงสินค้า

ผลิตภัณฑ์กลุ่มน้ำปั่น ห้ามวางซ้อน

ผลิตภัณฑ์กลุ่มแซนวิช ห้ามเรียงสินค้าแบบขดแนว

ผลิตภัณฑ์กลุ่มเค้ก (โรล) ห้ามจัดเรียงแนวตั้ง

การตรวจสอบและการวิเคราะห์ผลเป็นการตรวจสอบกระบวนการทำงาน เพื่อนำมาวิเคราะห์ หากพบปัญหา จะได้หาแนวทางในการแก้ไขต่อไปโดยมีขั้นตอนดังนี้

- เบริญเทียบยอดขายเดิม โโดยการวิเคราะห์จากรายงานยอดขายและตัดจ่าย เป็นแบบรายงานยอดขายและตัดจ่ายของสินค้ารายตัว โดยเทียบสัปดาห์ซึ่งสามารถดูได้จากโปรแกรมวิเคราะห์สินค้า ของร้านสาขา

2. เมื่อเปรียบเทียบแล้วปรากฏว่ายอดขายเติบโต ให้สำรวจว่าสินค้าตัวใดที่มียอดขายเติบโต โดยดูจาก Order From ข้อนหลังและคุ่าว่าสินค้าที่มียอดขายเติบโตตัวนั้นเพียงพอต่อการขายหรือไม่ ถ้าสินค้าไม่เพียงพอต่อการขาย ให้เพิ่ม Order แต่ถ้าสินค้ามีเพียงพอต่อการขาย ให้วางกลับไปคูที่ข้อมูลตัดจ่าย ว่ามีการตัดจ่ายหรือไม่ หากไม่มีการตัดจ่าย หมายความว่าสินค้าไม่พอกขาย เพราะสินค้าควรมีตัดจ่าย 10% จึงจะเพียงพอต่อการขาย แต่ถ้ามีการตัดจ่าย ให้คูปริมาณว่ามีการตัดจ่ายมากหรือไม่ หากมีการตัดจ่ายมาก ให้มาวิเคราะห์ค่า H, M, L ว่าค่านั้นมีความเหมาะสมหรือไม่ คุกการคำนวณการสั่งสินค้าว่ามีการคำนวณผิดพลาดหรือไม่นอกเหนือจากนั้นยังต้องดูการจัดเรียงสินค้า เช่น ตำแหน่งการวาง การให้เฟสสินค้า เป็นต้น

3. เมื่อเปรียบเทียบแล้วปรากฏว่ายอดขายตก หรือยอดตัดจ่ายสูง ให้มาวิเคราะห์การสั่งสินค้าว่าคำนวณคูณต้องหรือไม่ วิเคราะห์การให้ค่า H, M, L โดยดูจากความเหมาะสมกับความเป็นจริง และให้ความสำคัญต่อการจัดเรียงสินค้าด้วย

2.5 ทฤษฎีเกี่ยวกับหลักการสร้างแบบสอบถาม

แบบสอบถามหมายถึง รูปแบบของคำถามเป็นชุดๆ ที่ได้ถูกรวบรวมไว้อย่างมีหลักเกณฑ์และเป็นระบบเพื่อใช้วัดสิ่งที่ผู้วิจัยต้องการจะวัดจากกลุ่มตัวอย่างหรือประชากรเป้าหมายให้ได้มาซึ่งข้อเท็จจริงทั้งในอดีตปัจจุบันและการคาดคะเนเหตุการณ์ในอนาคต แบบสอบถามประกอบด้วยรายการคำถามที่สร้างอย่างประณีตเพื่อรับรวมข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นหรือข้อเท็จจริงโดยส่งให้กลุ่มตัวอย่างตามความสมัครใจ

การใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลนี้การสร้างคำถามเป็นงานที่สำคัญสำหรับผู้วิจัย เพราะว่าผู้วิจัยอาจไม่มีโอกาสได้พบปะกับผู้ต้องแบบสอบถามเพื่อขอรับความหมายต่างๆ ของข้อคำถามที่ต้องการเก็บรวบรวม

แบบสอบถามเป็นเครื่องมือวิจัยชนิดหนึ่งที่นิยมใช้กันมาก เพราะการเก็บรวบรวมข้อมูลสะดวกและสามารถใช้วัดได้อย่างกว้างขวาง การเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถามสามารถทำได้ด้วยการสัมภาษณ์หรือให้ผู้ต้องค้ำยตนเอง

โครงสร้างของแบบสอบถาม

โครงสร้างของแบบสอบถามประกอบไปด้วย 3 ส่วนสำคัญ ดังนี้

- หนังสือนำหรือคำชี้แจง โดยมากจะอยู่ต่อหน้าแบบสอบถาม อาจมีจดหมายนำอยู่ด้านหน้าพร้อมคำขอบคุณ โดยคำชี้แจงมักจะระบุถึงจุดประสงค์ที่ให้ตอบแบบสอบถาม การนำคำตอบที่ได้ไปใช้ประโยชน์ คำอธิบายลักษณะของแบบสอบถาม วิธีการตอบแบบสอบถามพร้อมตัวอย่าง ชื่อ และที่อยู่ของผู้วิจัยประเดิมที่สำคัญคือการแสดงข้อความที่ทำให้ผู้ตอบมีความมั่นใจว่า

ข้อมูลที่จะตอบໄປจะไม่ถูกเปิดเผยเป็นรายบุคคล จะไม่มีผลกระทบต่อผู้ตอบและมีการพิทักษ์สิทธิของผู้ตอบด้วย

2. คำถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนตัว เช่น เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ เป็นต้นการที่จะถามข้อมูลส่วนตัวจะไร้บังนั้นขึ้นอยู่กับกรอบแนวความคิดในการวิจัยโดยคูณว่าตัวแปรที่สนใจจะศึกษานั้นมีอะไรบ้างที่เกี่ยวกับข้อมูลส่วนตัวและควรถามเฉพาะข้อมูลที่จำเป็นในการวิจัยเท่านั้น

3. คำถามเกี่ยวกับคุณลักษณะหรือตัวแปรที่จะวัดเป็นความคิดเห็นของผู้ตอบในเรื่องของคุณลักษณะ หรือตัวแปรนั้น

ขั้นตอนการสร้างแบบสอบถาม

การสร้างแบบสอบถามประกอบไปด้วยขั้นตอนสำคัญดังนี้

ขั้นที่ 1 ศึกษาคุณลักษณะที่จะวัด

การศึกษาคุณลักษณะอาจดูได้จากวัตถุประสงค์ของการวิจัย กรอบแนวความคิดหรือสมมติฐานการวิจัยจากนั้นจึงศึกษาคุณลักษณะหรือตัวแปรที่จะวัดให้เข้าใจอย่างละเอียดทั้งเชิงทฤษฎีและนิยามเชิงปฏิบัติการ

ขั้นที่ 2 กำหนดประเภทของข้อคำถาม

ข้อคำถามในแบบสอบถามอาจแบ่งได้เป็น 2 ประเภท คือ

1. คำถามปลายเปิด (Open Ended Question) เป็นคำถามที่เปิดโอกาสให้ผู้ตอบสามารถตอบได้อย่างเต็มที่ซึ่งคาดว่าจะได้คำตอบที่แน่นอน สมบูรณ์ตรงกับสภาพความเป็นจริงได้มากกว่าคำตอบที่จำกัดไว้ตอบคำถามปลายเปิดจะนิยมใช้กันมากในกรณีที่ผู้วิจัยไม่สามารถคาดเดาได้ล่วงหน้าว่าคำตอบจะเป็นอย่างไรหรือใช้คำถามปลายเปิดในกรณีที่ต้องการได้คำตอบเพื่อนำมาเป็นแนวทางในการสร้างคำถามปลายเปิดแบบสอบถามนี้มีข้อเสียคือ มักจะถามได้ไม่มากนักการรวบรวมความคิดเห็นและการแปลผลมักจะมีความยุ่งยาก

2. คำถามปลายปิด (Close Ended Question) เป็นคำถามที่ผู้วิจัยมีแนวคำตอบไว้ให้ผู้ตอบเลือกตอบจากคำตอบที่กำหนดไว้ท่านนี้คำตอบที่ผู้วิจัยกำหนดไว้ล่วงหน้ามักได้มาจากการทดลองใช้คำถามในลักษณะที่เป็นคำถามปลายเปิดหรือการศึกษารอบแนวความคิด สมมติฐานการวิจัย และนิยามเชิงปฏิบัติการคำถามปลายเปิดมีวิธีการเขียนได้หลาย ๆ แบบ เช่น แบบให้เลือกตอบอย่างใดอย่างหนึ่งแบบให้เลือกคำตอบที่ถูกต้องเพียงคำตอบเดียวแบบผู้ตอบจัดลำดับความสำคัญ หรือแบบให้เลือกคำตอบหลายคำตอบ

ขั้นที่ 3 การร่างแบบสอบถาม

เมื่อผู้วิจัยทราบถึงคุณลักษณะหรือประเด็นที่จะวัดและกำหนดประเภทของข้อคำถามที่จะมีอยู่ในแบบสอบถามเรียบร้อยแล้วผู้วิจัยจึงลงมือเขียนข้อคำถามให้รอบคุณทุกคุณลักษณะ

หรือประเด็นที่จะวัดโดยเนื่องตามโครงสร้างของแบบสอบถามที่ได้กล่าวไว้แล้ว และหลักการในการสร้างแบบสอบถามดังนี้

1. ต้องมีจุดมุ่งหมายที่แน่นอนว่าต้องการจะถามอะไรบ้าง โดยจุดมุ่งหมายนั้นจะต้องสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของงานวิจัยที่จะทำ
2. ต้องสร้างคำถามให้ตรงตามจุดมุ่งหมายที่ตั้งไว้เพื่อป้องกันการมีข้อคำถามนอกประเด็นและมีข้อคำถามจำนวนมาก
3. ต้องถามให้ครอบคลุมเรื่องที่จะวัด โดยมีจำนวนข้อคำถามที่พอเหมาะสมไม่มากหรือน้อยเกินไปแต่จะมากหรือน้อยเท่าใดนั้นขึ้นอยู่กับพฤติกรรมที่จะวัดซึ่งตามปกติพุติกรรมหรือเรื่องที่จะวัดเรื่องหนึ่งๆ นั้นควรมีข้อคำถาม 25-60 ข้อ
4. การเรียงลำดับข้อคำถาม ควรเรียงลำดับให้ต่อเนื่องสัมพันธ์กันและแบ่งตามพฤติกรรมย่อยๆ ไว้เพื่อให้ผู้ตอบเห็นชัดเจนและง่ายต่อการตอบ นอกจากนั้นต้องเรียงคำถามง่ายๆ ไว้เป็นข้อแรกๆ เพื่อชักจูงให้ผู้ตอบอยากรอตอบคำถามต่อ ส่วนคำถามสำคัญๆ ไม่ควรเรียงไว้ตอนท้ายของแบบสอบถาม เพราะความสนใจในการตอบของผู้ตอบอาจจะน้อยลงทำให้ตอบอย่างไม่ตั้งใจ ซึ่งจะส่งผลเสียต่อการวิจัยมาก
5. ลักษณะของข้อความที่ดี ข้อคำถามที่ดีของแบบสอบถามนั้นควรมีลักษณะดังนี้
 - 1) ข้อคำถามไม่ควรยาวจนเกินไป ควรใช้ข้อความสั้น กрат ทัดกระดังกับวัตถุประสงค์และสองคล้องกับเรื่อง
 - 2) ข้อความหรือภาษาที่ใช้ในข้อความต้องชัดเจน เข้าใจง่าย
 - 3) ค่าเฉลี่ยในการตอบแบบสอบถามไม่ควรเกินหนึ่งชั่วโมงข้อคำถามไม่ควรมากเกินไปจนทำให้ผู้ตอบเบื่อหน่ายหรือเหนื่อยล้า
 - 4) ไม่ถามเรื่องที่เป็นความลับ เพราะจะทำให้ได้คำตอบที่ไม่ตรงกับข้อเท็จจริง
 - 5) ไม่ควรใช้ข้อความที่มีความหมาย含蓄 หรือข้อความที่ทำให้ผู้ตอบแต่ละคนเข้าใจความหมายของข้อความไม่เหมือนกัน
 - 6) ไม่ถามในเรื่องที่รู้แล้ว หรือถามในสิ่งที่วัดได้away ที่ไม่เกี่ยวข้อง
 - 7) ข้อคำถามต้องเหมาะสมกับกลุ่มตัวอย่าง คือ ต้องคำนึงถึงระดับการศึกษาความสนใจ สภาพเศรษฐกิจฯ
 - 8) ข้อคำถามหนึ่งๆ ควรถามเพียงประเด็นเดียว เพื่อให้ได้คำตอบที่ชัดเจนและตรง จุดซึ่งจะง่ายต่อการนำมาวิเคราะห์ข้อมูล
 - 9) คำตอบหรือตัวเลือกในข้อคำถามควรมีมากพอ หรือให้เหมาะสมกับข้อคำถามนั้นแต่ถ้าไม่สามารถระบุได้หมดก็ให้ใช้ว่า อื่นๆ โปรดระบุ

10) ควรหลีกเลี่ยงคำตามที่เกี่ยวกับค่านิยมที่จะทำให้ผู้ตอบไม่ตอบตามความเป็นจริง

11) คำตอบที่ได้จากแบบสอบถามต้องสามารถนำมาแปลงออกมาในรูปของปริมาณและใช้สถิติเชิงข้อเท็จจริงได้ เพราะปัจจุบันนี้นิยมใช้คอมพิวเตอร์ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนั้นแบบสอบถามควรคำนึงถึงวิธีการประมวลข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์ด้วย

ขั้นที่ 4 การปรับปรุงแบบสอบถาม

หลังจากที่สร้างแบบสอบถามเสร็จแล้วผู้วิจัยควรนำแบบสอบถามนั้นมาพิจารณาทบทวนอีกรอบเพื่อหาข้อบกพร่องที่ควรปรับปรุงแก้ไข และควรให้ผู้เชี่ยวชาญได้ตรวจสอบแบบสอบถามนั้นด้วยเพื่อที่จะได้นำข้อเสนอแนะและข้อวิพากษ์วิจารณ์ของผู้เชี่ยวชาญมาปรับปรุงแก้ไขให้ดียิ่งขึ้น

ขั้นที่ 5 วิเคราะห์คุณภาพแบบสอบถาม

เป็นการนำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแล้วไปทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่างเล็กๆ เพื่อนำผลมาตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถามซึ่งการวิเคราะห์หรือตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถามทำได้หลายวิธี แต่ที่สำคัญมี 2 วิธี ได้แก่

1. ความตรง (Validity) หมายถึง เครื่องมือที่สามารถวัดได้ในสิ่งที่ต้องการวัดโดยแบ่งออกได้เป็น 3 ประเภท คือ

1) ความตรงตามเนื้อหา (Content Validity) คือ การที่แบบสอบถามมีความครอบคลุมวัตถุประสงค์หรือพฤติกรรมที่ต้องการวัดหรือไม่ ค่าสถิติที่ใช้ในการหาคุณภาพ คือ ค่าความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์หรือเนื้อหา (IOC: Index of item Objective Congruence) หรือด้านนิความหมายสมโภชให้ผู้เชี่ยวชาญ ประเมินเนื้อหาของข้อถามเป็นรายข้อ

2) ความตรงตามเกณฑ์ (Criterion-related Validity) หมายถึง ความสามารถของแบบวัดที่สามารถวัดได้ตรงตามสภาพความเป็นจริงแบ่งออกได้เป็นความเที่ยงตรงเชิงพยากรณ์และความเที่ยงตรงตามสภาพสถิติที่ใช้วัดความเที่ยงตรงตามเกณฑ์ เช่น ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation Coefficient) ทั้งของ Pearson และ Spearman และ ค่า t-test เป็นต้น

3) ความตรงตามโครงสร้าง (Construct Validity) หมายถึงความสามารถของแบบสอบถามที่สามารถวัดได้ตรงตามโครงสร้างหรือทฤษฎีซึ่งมักจะมีในแบบวัดทางวิทยาศาสตร์ แบบวัดสถิติปัญญาสถิติที่ใช้วัดความเที่ยงตรงตามโครงสร้างมีหลักวิธี เช่น การวิเคราะห์องค์ประกอบ (Factor Analysis) การตรวจสอบในเชิงเหตุผล เป็นต้น

2. ความเที่ยง (Reliability) หมายถึง เครื่องมือที่มีความคงเส้นคงวาขั้นต่ำคือ เครื่องมือที่สร้างขึ้นให้ผลการวัดที่แน่นอนคงที่จะวัดกี่ครั้งผลจะได้เหมือนเดิมสถิติที่ใช้ในการหาค่าความเที่ยง มีหลายวิธีเด่นๆ นิยมใช้กันคือสัมประสิทธิ์เฉลี่ยวของ คอนบาร์ช (Conbach's Alpha Coefficient: α coefficient) ซึ่งจะใช้สำหรับข้อมูลที่มีการแบ่งระดับการวัดแบบประมาณค่า (Rating Scale)

ขั้นที่ 6 ปรับปรุงแบบสอบถามให้สมบูรณ์

ผู้วิจัยจะต้องทำการแก้ไขข้อบกพร่องที่ได้จากผลการวิเคราะห์คุณภาพของแบบสอบถามและตรวจสอบความถูกต้องของถ้อยคำหรือสำนวนเพื่อให้แบบสอบถามมีความสมบูรณ์และมีคุณภาพผู้ตอบอ่านเข้าใจได้ตรงประเด็นที่ผู้วิจัยต้องการซึ่งจะทำให้ผลงานวิจัยเป็นที่น่าเชื่อถือยิ่งขึ้น

ขั้นที่ 7 จัดพิมพ์แบบสอบถาม

จัดพิมพ์แบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงเรียบร้อยแล้วเพื่อนำไปใช้จริงในการเก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มเป้าหมายโดยจำนวนที่จัดพิมพ์ควรไม่น้อยกว่าจำนวนเป้าหมายที่ต้องการเก็บรวบรวม ข้อมูลและการพิมพ์สำรองไว้ในกรณีที่แบบสอบถามเสียหรือสูญหายหรือผู้ตอบไม่ตอบกลับแนวทางในการจัดพิมพ์แบบสอบถามมีดังนี้

1. การพิมพ์แบ่งหน้าให้สะกดคต่อการเปิดอ่านและตอบ
2. เว้นที่ว่างสำหรับคำถามปลายเปิดไว้เพียงพอ
3. พิมพ์อักษรขนาดใหญ่ชัดเจน
4. ใช้สีและลักษณะกราฟิกที่เอื้อต่อการอ่าน

หลักการสร้างแบบสอบถาม

1. สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย
2. ใช้ภาษาที่เข้าใจง่ายเหมาะสมกับผู้ตอบ
3. ใช้ข้อความที่สั้นกระัดรัด ได้ใจความ
4. แต่ละคำถามควรนัยเพียงประเด็นเดียว
5. หลีกเลี่ยงการใช้ประโยคปฏิเสธซ้อน
6. ไม่ควรใช้คำย่อ
7. หลีกเลี่ยงการใช้คำที่เป็นนามธรรมมาก
8. ไม่ใช้นำการตอบให้เป็นไปแนวทางใดแนวทางหนึ่ง
9. หลีกเลี่ยงคำถามที่ทำให้ผู้ตอบเกิดความล้าบากใจในการตอบ
10. กำหนดที่มีให้เลือกต้องชัดเจนและครอบคลุมกำหนดที่เป็นไปได้
11. หลีกเลี่ยงคำที่สื่อความหมายหลายอย่าง

12. ไม่ควรเป็นแบบสอบถามที่มีจำนวนมากเกินไปไม่ควรให้ผู้ตอบใช้เวลาในการตอบแบบสอบถามนานเกินไป

13. ข้อคำถามควรถามประเด็นที่เฉพาะเจาะจงตามเป้าหมายของการวิจัย

14. คำถามต้องน่าสนใจสามารถกระตุ้นให้เกิดความอยากรู้

เทคนิคการใช้แบบสอบถาม

วิธีใช้แบบสอบถามมี 2 วิธี กือการส่งทางไปรษณีย์ กับการเก็บข้อมูลด้วยตนเองซึ่งไม่ว่ากรณีใดต้องมีจดหมายระบุวัตถุประสงค์ของการเก็บข้อมูลตลอดจนความสำคัญของข้อมูลและผลที่คาดว่าจะได้รับเพื่อให้ผู้ตอบตระหนักถึงความสำคัญและระยะเวลาในการตอบแบบสอบถามการทำให้อัตราตอบแบบสอบถามสูงเป็นเป้าหมายสำคัญของผู้วิจัยข้อมูลจากแบบสอบถามจะเป็นตัวแทนของประชากรໄได้มีเมื่อจำนวนแบบสอบถามคืนมากกว่าร้อยละ 90 ของจำนวนแบบสอบถามที่ส่งไปแนวทางที่จะทำให้ได้รับแบบสอบถามกลับคืนในอัตราที่สูงมีวิธีการดังนี้

1. มีการติดตามแบบสอบถามเมื่อให้เวลาผู้ตอบไปประจำหนึ่งระยะเวลาที่เหมาะสมในการติดตามคือ 2 สัปดาห์ หลังครบกำหนดส่งอาจจะติดตามมากกว่าหนึ่งครั้ง

2. วิธีการติดตามแบบสอบถามอาจใช้จดหมายไปรษณีย์โทรศัพท์ เป็นต้น

3. ในกรณีที่ข้อคำถามอาจจำถูกในเรื่องของส่วนตัวผู้วิจัยต้องให้ความมั่นใจว่าข้อมูลที่ได้จะเป็นความลับ

ข้อเด่นและข้อด้อยของการเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม

การใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูลมีข้อเด่นและข้อด้อยที่ต้องพิจารณาประกอบในการเลือกใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูลดังนี้

ข้อเด่นของการเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามมีดังนี้คือ

1. ต้ากสู่มืดตัวอย่างมีขนาดใหญ่ วิธีการเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามจะเป็นวิธีการที่สะดวกและประยุกต์กว่าวิธีอื่น

2. ผู้ตอบมีเวลาตอบมากกว่าวิธีการอื่น

3. ไม่จำเป็นต้องฝึกอบรมพนักงานเก็บข้อมูลมากเหมือนกับวิธีการสัมภาษณ์หรือวิธีการสังเกต

4. ไม่เกิดความลำเอียงอันเนื่องมาจากการสัมภาษณ์หรือการสังเกต เพราะผู้ตอบเป็นผู้ตอบข้อมูลเอง

5. สามารถส่งแบบสอบถามให้ผู้ตอบทางไปรษณีย์ได้

6. ประหยัดค่าใช้จ่ายในการเก็บข้อมูล

ข้อด้อยของการเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามมีดังนี้คือ

1. ในกรณีที่ส่งแบบสอบถามให้ผู้ตอบทางไปรษณีย์มักจะได้แบบสอบถามกลับคืนมา น้อยและต้องเสียเวลาในการติดตามอาจทำให้ระยะเวลาการเก็บข้อมูลล่าช้ากว่าที่กำหนดไว้
2. การเก็บข้อมูลโดยวิธีการใช้แบบสอบถามจะใช้ได้เฉพาะกับกลุ่มประชากร เป้าหมายที่อ่านและเขียนหนังสือได้เท่านั้น
3. จะได้ข้อมูลจำกัดเฉพาะที่จำเป็นจริงๆ เท่านั้น เพราะการเก็บข้อมูลโดยวิธีการใช้แบบสอบถามจะต้องมีคำถามจำนวนน้อยข้อที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้
4. การส่งแบบสอบถามไปทางไปรษณีย์ หน่วยตัวอย่างอาจไม่ได้เป็นผู้ตอบแบบสอบถามเองก็ได้ทำให้คำตอบที่ได้มีความคลาดเคลื่อนไม่ตรงกับความจริง
5. ถ้าผู้ตอบไม่เข้าใจคำถามหรือเข้าใจคำถามผิด หรือไม่ตอบคำถามบางข้อหรือไม่ได้ตื่นตระหนึกรับก่อนที่จะตอบคำถาม ก็จะทำให้ข้อมูลมีความคลาดเคลื่อนได้โดยที่ผู้วิจัยไม่สามารถย้อนกลับไปสอบถามหน่วยตัวอย่างนั้นได้อีก
6. ผู้ที่ตอบแบบสอบถามกลับคืนมาทางไปรษณีย์อาจเป็นกลุ่มที่มีลักษณะแตกต่างจากกลุ่มผู้ที่ไม่ตอบแบบสอบถามกลับคืนมาดังนั้นข้อมูลที่นำมาวิเคราะห์จะมีความลำเอียงอันเนื่องมาจากกลุ่มตัวอย่างได้

2.6 ปัจจัยอิทธิพลที่มีผลต่อกระบวนการยอมรับ

Kotler (2003) กล่าวว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อกระบวนการยอมรับ ได้แก่ ความแตกต่างของบุคคลในด้านความพร้อมในการทดลองใช้ผลิตภัณฑ์ใหม่ ผลกระทบของอิทธิพลของบุคคล คุณลักษณะของนวัตกรรม และความพร้อมในการทดลองผลิตภัณฑ์ ดังต่อไปนี้ คือ

1. ความแตกต่างของบุคคล จำแนกตามภาวะความพร้อมที่ส่งผลต่อการทดลองผลิตภัณฑ์ใหม่ (Readiness to Try New Products and Personal Influence) ความพร้อมในการยอมรับนวัตกรรมของบุคคล หมายถึง ระดับความพร้อมของแต่ละบุคคลที่จะยอมรับความคิดใหม่ ๆ ก่อนสมาชิกคนอื่นในสังคม
2. อิทธิพลของบุคคล เป็นบทบาทสำคัญในการยอมรับผลิตภัณฑ์ใหม่ (Influence to Buyer's Characteristics on The Rate of Adoption) โดยผู้ซื้ออาจจะเป็นบุคคล กลุ่มบุคคลหรือองค์กรที่ทำหน้าที่ในการซื้อผลิตภัณฑ์ ตัวอย่างเช่น ผู้ผลิตอุปกรณ์การแพทย์จะต้องศึกษาถึงโรงพยาบาลที่จะทดลองใช้หรือยอมรับผลิตภัณฑ์ โดยพิจารณาถึงความเจริญก้าวหน้า ขนาด รายได้ กำไรและผู้ใช้บริการของโรงพยาบาล
3. ลักษณะของนวัตกรรมที่มีอิทธิพลต่ออัตราการยอมรับ (The Characteristics of The Innovation Affect Its Rate of Adoption) ผลิตภัณฑ์บางชนิดอาจได้รับการยอมรับในทันที แต่บาง

ชนิดต้องใช้เวลานานกว่าที่จะได้รับการยอมรับ ซึ่งมีปัจจัย 5 ประการที่มีอิทธิพลต่ออัตราการยอมรับผลิตภัณฑ์ ดังนี้

3.1 ข้อดีที่เหนือกว่าผลิตภัณฑ์เดิม (Relative Advantage) และข้อดีที่มีอิทธิพลต่ออัตราการยอมรับ ได้แก่ การดำเนินงาน ความเชื่อถือได้ ความรวดเร็ว และประโยชน์ใช้สอยอื่น ๆ

3.2 ลักษณะที่เข้ากันได้กับค่านิยม และประสบการณ์ในอัคติของบุคคลในแต่ละสังคม (Compatibility)

3.3 ความง่ายต่อการใช้งาน และความเข้าใจในผลิตภัณฑ์ใหม่ จะส่งผลให้เกิดการยอมรับ ส่วนความ слับซับซ้อนในการทำงานหรือการใช้งานของผลิตภัณฑ์ จะทำให้เกิดการยอมรับได้ยาก (Complexity)

3.4 การติดต่อสื่อสารของผลิตภัณฑ์ใหม่ (Communicability) เช่น การโฆษณา การแสดงสินค้าเกี่ยวกับข้อดีของผลิตภัณฑ์ใหม่ จะทำให้เพิ่มการยอมรับผลิตภัณฑ์ได้ดีขึ้น

3.5 การแบ่งผลิตภัณฑ์ให้ทดลองใช้ร่วมกัน (Divisibility) จะเป็นการช่วยเพิ่มอัตราการยอมรับ เพราะทำให้ผู้บริโภค มีโอกาสทดลองใช้เพิ่มขึ้น

4. การจัดองค์กรให้มีความพร้อมที่จะยอมรับนวัตกรรม (Organization Readiness to Adopt Innovations) กระบวนการยอมรับจะมีความสัมพันธ์กับดั้งเดิม ต่อสภาพแวดล้อมขององค์กร เช่น การยอมรับของชุมชน หรือรายได้ของชุมชน ลักษณะขององค์กรเอง เช่น ขนาด ผลกำไร แรงกดดันจากการเปลี่ยนแปลงและการจัดการดำเนินการ เช่น ระดับการศึกษา อายุ ปรัชญา ตลอดจนแรงผลักดันที่มาจากการให้เงินทุนของทางรัฐบาล ทำให้ต้องยอมรับผลิตภัณฑ์เข้ามายังในองค์กร เช่น โรงเรียนรัฐบาล และองค์กรที่มีสภาพความพร้อมที่แตกต่างกันจะมีผลต่อการยอมรับนวัตกรรมที่แตกต่างกันด้วย

Rogers and Shoemaker (1971) กล่าวไว้ว่า ในการยอมรับนวัตกรรมของบุคคลขึ้นอยู่กับปัจจัย 5 ประการ ได้แก่ คุณลักษณะของนวัตกรรมในสายตาของผู้ใช้ ประเภทของการตัดสินใจยอมรับ ช่องทางในการเผยแพร่นวัตกรรม ลักษณะโครงสร้างทางสังคม และตัวกลางในการเผยแพร่นวัตกรรม

1. คุณลักษณะของนวัตกรรมในสายตาของผู้ใช้ ซึ่งแบ่งออกเป็น 5 ลักษณะ คือ

1.1 ความได้เปรียบเชิงสัมพันธ์ ถ้าบุคคลเห็นว่า นวัตกรรมนั้นมีประโยชน์และมีคุณค่า การยอมรับก็จะสูงตามไปด้วย

1.2 ความสอดคล้องกันหรือถ้า นวัตกรรมนั้นสามารถเข้ากันได้ กับความเชื่อทางสังคม และวัฒนธรรม ก็จะเกิดการยอมรับได้ดีกว่า เช่นกัน

1.3 ความ слับซับซ้อนหรือความยุ่งยากในการใช้งานจะทำให้เกิดการยอมรับที่ช้า

1.4 ความสามารถในการทดลองใช้ได้ จะมีส่วนช่วยให้ความรู้สึกของบุคคลน้อยลง ความสามารถที่จะสังเกตเห็น ทำให้บุคคลเกิดการยอมรับได้ง่ายและรวดเร็วขึ้น

2. ประเภทของการตัดสินใจยอมรับ การตัดสินใจยอมรับจะเริ่วหรือข้ามขั้นอยู่กับจำนวนของผู้ที่มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ถ้ามีจำนวนยิ่งมากการยอมรับก็จะยิ่งช้า รูปแบบในการตัดสินใจอาจเป็นการตัดสินส่วนบุคคล เป็นการตัดสินใจตามสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ซึ่งในแต่ละครั้งอาจแตกต่างกันและการตัดสินใจโดยผู้ที่มีอำนาจ (Authority Decision) มีการแจ้งผลของการตัดสินใจให้ทราบ โดยไม่มีสิทธิเลือกด้วยตนเอง

3. ช่องทางการเผยแพร่นวัตกรรม ซึ่งนวัตกรรมรูปแบบหนึ่งก็จะเหมาะสมกับช่องทางในการเผยแพร่แบบหนึ่ง ช่องทางสื่อมวลชนและสื่อระหว่างบุคคลจึงเหมาะสมกับการสื่อสารและนวัตกรรมที่ต่างชนิดกัน จะได้เห็นว่าช่องทางสื่อสารมวลชนจะมีอิทธิพลในการรับรู้เกี่ยวกับนวัตกรรมของผู้รับสาร ส่วนช่องทางระหว่างบุคคลจะมีอิทธิพลในการจูงใจ ให้เกิดทัศนคติที่ดีต่อนวัตกรรมได้มากกว่าสื่อมวลชน และผู้นำทางความคิดหรือการเปลี่ยนแปลงจะเป็นผู้ที่มีบทบาทสำคัญต่อการยอมรับของกลุ่มประชากรเป้าหมายด้วย

4. ลักษณะโครงการสร้างทางสังคม ได้แก่ สถานภาพทางสังคมของบุคคล แบบอย่างของพฤติกรรมที่เป็นที่ยอมรับของสมาชิกในสังคม ซึ่งมีอิทธิพลอย่างยิ่งต่อการยอมรับ โดยบุคคลที่มีการยึดติดกับชนบทธรรมเนียม ประเพณีและวัฒนธรรมแบบดั้งเดิม จะไม่คุ้นเคยกับการตัดสินใจที่อาศัยกระบวนการทางวิทยาศาสตร์ จึงไม่สามารถเชื่อมโยงผลที่เกิดขึ้นจากการทดลองใช้นวัตกรรมไปสู่การใช้งานจริง จะลังเล ไม่กล้าตัดสินใจด้วยตัวเอง ทำให้การยอมรับของกลุ่มนี้จะยากกว่าบุคคลที่อยู่ในสังคมที่ทันสมัยและมีค่านิยมที่เอื้อต่อการเปลี่ยนแปลงและการยอมรับสิ่งใหม่

5. ตัวกลางในการเผยแพร่ อยู่ในฐานะผู้นำการเปลี่ยนแปลง จัดเป็นบุคคลสำคัญที่มีส่วนในการตัดสินใจยอมรับนวัตกรรม เป็นผู้ที่ชี้ให้ผู้ใช้และคนในสังคมให้เห็นถึงความจำเป็นในการเปลี่ยนแปลงและหาทางแก้ไข จนกระทั่นให้เกิดการเปลี่ยนแปลง ซึ่งเป็นการสนับสนุนให้ผู้ใช้เกิดความมั่นใจในการใช้นวัตกรรมต่อไป โดยบทบาทเหล่านี้จะทำให้เกิดการยอมรับได้ดีขึ้น

2.7 กระบวนการยอมรับ

Roberton (1971) ได้ให้ข้อเสนอแนะไว้ว่า กระบวนการยอมรับ หมายถึง การยอมรับสินค้าขึ้นไปใช้และใช้ต่อไปเรื่อยๆ จะเห็นได้ว่ากระบวนการตัดสินใจเกี่ยวกับนวัตกรรมเกี่ยวข้องกับช่วงเวลาซึ่งจะยาวหรือสั้น ขึ้นอยู่กับคุณลักษณะของนวัตกรรมและบรรทัดฐานของระบบสังคม และแสดงให้เห็นถึงความแตกต่างระหว่างการยอมรับสินค้า (Product Adoption) และการซื้อสินค้า

(Product Purchase) ว่า กระบวนการยอมรับสินค้า (Adoption Process) เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับสินค้าใหม่ ส่วนกระบวนการซื้อสินค้า (Product Process) ไม่จำเป็นต้องเกี่ยวข้องกับสินค้าใหม่

Etzel, Walker and Stanton (2001) กล่าวไว้ว่า กระบวนการยอมรับเป็นกระบวนการทางด้านจิตใจ (Mental Process) ที่แต่ละบุคคลรับรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ใหม่ ในขั้นแรกไปจนถึงขั้นการยอมรับในผลิตภัณฑ์นั้นซึ่งเป็นขั้นตอนสุดท้าย

Kotler and Keller (2009) กล่าวไว้ว่า กระบวนการยอมรับเป็นขั้นตอนที่ผู้บริโภคแต่ละคนจะส่งผ่านไป จนถึงการตัดสินใจ โดยการใช้ความพยาຍາມหรือไม่ได้ใช้ความพยาຍາມในการค้นหาผลิตภัณฑ์ หรือการใช้ผลิตภัณฑ์อย่างต่อเนื่องหรือไม่ต่อเนื่อง ซึ่งกระบวนการยอมรับแบบดั้งเดิมจะมี 5 ขั้นตอนดังนี้ คือ

1. การรับรู้ (Awareness)
2. ความสนใจ (Interest)
3. การประเมินผล (Evaluation)
4. การทดลอง (Trial)
5. การยอมรับ (Adoption)

Fett (1971) ได้นำเสนอแนวความคิดเกี่ยวกับ การยอมรับสิ่งใหม่ และการนำไปใช้ของบุคคล ไว้ว่า เป็นการศึกษากระบวนการสังคมอย่างหนึ่ง ซึ่งจะช่วยในการพัฒนาคุณสมบัติของบุคคล ได้แก่ ความรู้ ค่านิยม และทัศนคติ ช่วยให้รับรู้การเปลี่ยนแปลง มีความเข้าใจในสิ่งใหม่ได้ง่าย โดยบุคคลที่มีการศึกษาสูง และรับรู้ข่าวสารต่าง ๆ อุปสรรคเวลา จะมีการยอมรับการปฏิบัติในสิ่งใหม่มากกว่าผู้ที่มีการศึกษาน้อยและไม่สนใจการอ่านและเสาะแสวงหาข่าวสารเพิ่มเติม

Roger (1968) ได้กล่าวไว้ว่า กระบวนการยอมรับ (Adoption Process) เป็นกระบวนการทางจิตใจที่เกิดขึ้นกับบุคคล เริ่มจากการที่ได้ยินเรื่องนั้นจนกระทั่งยอมรับและนำไปใช้ในที่สุด ซึ่งกระบวนการนี้มีลักษณะคล้ายกับการเรียนรู้และตัดสินใจ (Decision Making) โดยแบ่งกระบวนการยอมรับออกเป็น 5 ขั้นตอน ดังนี้

1. ขั้นรับรู้ (Awareness Stage) เป็นขั้นตอนแรก ที่จะนำไปสู่การยอมรับหรือปฏิเสธ
2. นิวัตกรรมหรือวิทยาการใหม่ๆ โดยในขั้นนี้จะได้รับนิวัตกรรมที่เกี่ยวข้องกับการประกอบอาชีพหรือการดำเนินชีวิต แต่ยังได้รับข้อมูลข่าวสารยังไม่ครบถ้วน และข้อมูลข่าวสารที่ได้รับรู้มักจะเป็นการรับรู้โดยบังเอิญ ทำให้เกิดการอยากรู้ต่อไป เมื่อจากต้องการนำเอานิวัตกรรมใหม่นั้นไปใช้ในการแก้ปัญหาที่ตนเองมีอยู่

3. ขั้นสนใจ (Interest Stage) เริ่มให้ความสนใจและค้นหารายละเอียดเกี่ยวกับนิวัตกรรมหรือวิทยาการใหม่ๆเพิ่มเติม โดยมีความตั้งใจในการค้นหาอย่างจริงจังและใช้

กระบวนการทางความคิดมากกว่าในขั้นแรก ในขั้นนี้จะมีความรู้เกี่ยวกับนวัตกรรมหรือวิทยาการใหม่ๆ เพิ่มมากขึ้น โดยลักษณะเฉพาะส่วนบุคคล ค่านิยม ไปจนถึงบรรทัดฐานทางสังคมหรือประสบการณ์ในอดีตจะมีผลต่อบุคคลนั้น และมีผลการติดตามข่าวสารรายละเอียดของนวัตกรรมหรือวิทยาการใหม่ๆด้วย

4. ขั้นประเมินค่า (Evaluation Stage) เป็นขั้นที่พิจารณาและคิด ไตร่ตรองจะทดลองใช้นวัตกรรมหรือวิทยาการใหม่ ๆ นั้นดีหรือไม่ โดยการซั่งน้ำหนักระหว่างข้อดีและข้อเสีย และพิจารณาว่าเกิดประโยชน์หรือไม่ ถ้าพิจารณาแล้วพบว่ามีข้อดีมากกว่าก็จะตัดสินใจต่อไป ซึ่งในขั้นนี้จะแตกต่างกับขั้นอื่นตรงที่มีการตัดสินใจในการทดลองแนวคิดใหม่ โดยบุคคลมักจะคิดว่าการใช้นวัตกรรมหรือวิทยาการใหม่นั้นมีความเสี่ยงและไม่แน่ใจกับผลลัพธ์ที่ตามมา ดังนั้นในขั้นนี้จึงต้องการแรงสนับสนุน (Reinforcement) เพื่อให้เกิดความมั่นใจยิ่งขึ้นว่าได้ตัดสินใจในสิ่งที่ถูกต้องหรืออาจให้คำแนะนำ หรือข่าวสารเพิ่มเติมเพื่อประกอบการตัดสินใจ

5. ขั้นทดลองใช้ (Trial Stage) เป็นขั้นที่บุคคลได้มีการทดลองใช้นวัตกรรมหรือวิทยาการใหม่ ๆ โดยนำไปทดลองปฏิบัติกับสถานการณ์จริงของตนเอง ซึ่งจะเป็นการทดลอง

เพียงบางส่วนก่อน เพื่อดูผลลัพธ์ที่ได้เป็นอย่างไรและประโยชน์ที่ได้รับนั้น มีมากพอที่ทำให้ตัดสินใจยอมรับเอานวัตกรรมนั้นไปปฏิบัติจริงหรือไม่ การทดลองในขั้นนี้ บุคคลจะแสวงหาข้อมูลข่าวสารที่เฉพาะเจาะจงไปที่ตัวนวัตกรรมนั้น ซึ่งผลลัพธ์ของการทดลองใช้งานจริงจะมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการตัดสินใจในการยอมรับหรือปฏิเสธต่อไป

6. ขั้นยอมรับ (Adoption Stage) เป็นขั้นตอนที่บุคคลมีการยอมรับเอานวัตกรรมหรือวิทยาการใหม่นั้นนำไปใช้งานอย่างเต็มที่ หลังจากที่ได้รับรู้และได้ทดลองใช้งานเห็นว่าเกิดประโยชน์แล้วอย่างแท้จริง

Robertson (1971) เสนอรูปแบบกระบวนการยอมรับโดยแบ่งเป็น 6 ขั้นตอนดังต่อไปนี้ คือ

1. ขั้นรับทราบ (Awareness) เป็นขั้นตอนที่ผู้บริโภครู้ว่า มีสินค้าประเภทนี้ในตลาดโดยมีข้อมูลเพียงเล็กน้อย และยังไม่มีทัศนคติใด ๆ ต่อผลิตภัณฑ์เลย

2. ขั้นความเข้าใจ (Comprehension) เป็นขั้นที่แสดงเห็นว่า ผู้บริโภค มีความรู้และความเข้าใจในผลิตภัณฑ์ใหม่นี้ว่าสามารถนำไปใช้ทำอะไรบ้าง

3. ขั้นทัศนคติ (Attitude) เป็นขั้นตอนที่ผู้บริโภค เริ่มนิพัฒนาการค้านการซื้อขาย พฤติกรรม มีความรู้สึกพอใจหรือไม่พอใจต่อผลิตภัณฑ์ โดยผู้บริโภค มีทัศนคติไม่ดีในด้านนี้จะส่งผลให้กระบวนการลื้นสุดลง

4. ขั้นยืนยัน (Confirmation) เป็นขั้นตอนที่ผู้บริโภค มีความเชื่อว่าผลิตภัณฑ์ใหม่ และพิจารณาถึงประโยชน์ที่ได้รับ ซึ่งในขั้นนี้อาจมีการทดสอบใช้งานจริงเพียงบางส่วนหรือทดลองในสถานการณ์สมมติ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับลักษณะของสินค้า

5. ขั้นทดลอง (Trial) เป็นขั้นที่ผู้บริโภค มีการทดสอบ หรือทดลองใช้ผลิตภัณฑ์ใหม่ และพิจารณาถึงประโยชน์ที่ได้รับ ซึ่งในขั้นนี้อาจมีการทดสอบใช้งานจริงเพียงบางส่วนหรือทดลองในสถานการณ์สมมติ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับลักษณะของสินค้า

6. ขั้นการยอมรับ (Adoption) ในขั้นตอนนี้ผู้บริโภคจะตัดสินใจว่าจะใช้หรือไม่ใช้ ผลิตภัณฑ์นั้นอย่างถาวร ถ้ายังคงมีการซื้อ ก็แสดงว่ากระบวนการยอมรับสมบูรณ์

Zaltman and Wallendorf (1979) ได้เสนอทฤษฎีการยอมรับ โดยได้อธิบายไว้ว่า กระบวนการยอมรับ ประกอบด้วยสี่ส่วน ดังต่อไปนี้

1. การรับรู้ (Perception) เป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นภายใน จากการรับรู้ที่แตกต่างกัน ไปตามระยะเวลา ในระยะแรกจะรับรู้นวัตกรรมนั้นว่าเป็นสิ่งใหม่ แต่เมื่อเวลาผ่านไปก็จะรับรู้ว่า เป็นสิ่งปกติ ซึ่งการรับรู้ที่เปลี่ยนแปลงไปนี้จะมีผลต่อพฤติกรรมผู้บริโภค ปัจจัยที่มีความสำคัญและ ส่งผลกระทบต่อการรับรู้ คือ การเลือกที่จะสนใจ และเลือกที่จะจำ ซึ่งมีอิทธิพลต่อการเลือก ข้อมูล และความสนใจที่มีต่อสิ่งต่างๆ

2. แรงจูงใจ (Motivation) ถ้าหากการรับรู้เกี่ยวกับความต้องการของผู้บริโภค และ ผลิตภัณฑ์ใหม่เป็นไปในแน่ววก ก็จะเป็นแรงกระตุ้นหรือแรงจูงใจให้เกิดพฤติกรรมต่อไป

3. ทัศนคติ (Attitude) ขั้นตอนของการเกิดทัศนคติประกอบด้วย 2 องค์ประกอบ คือ ความรู้สึก ความคิดและความเชื่อ เป็นขั้นที่ผู้บริโภค มีความเชื่อต่อสินค้าใหม่ที่มีข้อมูลพื้นฐานมา จากบุคคลอื่น จากโฆษณา และการรายงานข่าวเกี่ยวกับสินค้าในวารสาร และหนังสือพิมพ์ต่างๆ ใน องค์ประกอบด้านความรู้สึก หรือความเชื่อในด้านอารมณ์ยังไม่รุนแรงมากนักแต่ความเชื่อนี้จะเป็น ตัวกระตุ้นให้เกิดพฤติกรรมในขั้นต่อไป โดยถ้ามีความเชื่อมาก ก็ยิ่งจะทำให้เกิดพฤติกรรมได้เร็วขึ้น

4. เป็นสิ่งที่ถูกต้องตามกฎหมายหรือขอบเขตตามกฎหมาย (Legitimizing) ผู้บริโภคจะหาแรงเสริม เพื่อให้เกิดความมั่นใจในการซื้อ ความเหมาะสมในการซื้อเกิดจากการที่ เห็นบุคคลอื่นใช้ หรือได้รับข้อมูลจากเพื่อนฝูง ญาติพี่น้อง การเพิ่มการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคล จะเป็นแรงกระตุ้นในขั้นตอนนี้

5. การทดลองใช้ (Trial) เป็นการที่บุคคลได้มีการนำวัตกรรมมาทดลองใช้ก่อนที่จะ ยอมรับอย่างเต็มที่ ซึ่งมักจะใช้ในปริมาณที่น้อยกว่าปกติ แต่ถ้ายังไงก็ตามผลิตภัณฑ์บางอย่างก็ไม่ สามารถทดลองใช้ในปริมาณที่น้อยได้ ดังนั้น บุคคลก็อาจทดลองทางจิตวิทยาโดยการหาข้อมูลจาก บุคคลที่เป็นผู้บริโภค หรือเคยทดลองใช้ในผลิตภัณฑ์นั้นแล้ว โดยผู้บริโภคที่ไม่มีความเชื่อมั่นใน

ตนเองมักจะไม่เต็มใจที่จะทดลองผลิตภัณฑ์นั้นด้วยตนเองในตอนแรก แต่เมื่อจะรอคำแนะนำจากผู้ที่เคยทดลองใช้

6. การประเมินผล (Evaluation) ในขั้นนี้ผู้บริโภคจะพิจารณาถึงข้อดี ข้อเสียอีกรสึ่งเพื่อพิจารณาในการใช้ต่อ หรือเพิ่มการใช้ เป็นขั้นที่มีความจำเป็นก่อนการยอมรับ ถ้าผู้บริโภครู้สึกไม่มั่นใจในการประเมินผลผลิตภัณฑ์ที่จะลังเลในการยอมรับ แม้ว่าผลการทดลองใช้จะเป็นที่พอใจก็ตาม ซึ่งความรู้สึกไม่มั่นคงจะเป็นตัวต่อต้านการยอมรับในขั้นนี้

7. การยอมรับหรือปฏิเสธ (Adoption or Rejection) การยอมรับ คือ การตกลงใจอย่างแน่นอนที่จะใช้ผลิตภัณฑ์นี้ต่อไป ซึ่งมีลักษณะคล้ายทัศนคติ คือ มีองค์ประกอบด้านความรู้ ความรู้สึก และพฤติกรรม จะแตกต่างกันตรงที่ความรู้ในขั้นนี้ มีความเชื่อที่ได้รับจากประสบการณ์ของตนเองในขั้นทดลองใช้ และมีความรู้สึกมั่นใจในการใช้ผลิตภัณฑ์มากขึ้น โดยในขั้นตอนนี้อาจเกิดการปฏิเสธได้ เนื่องจากผลของการทดลองไม่เป็นที่พอใจ ส่งผลทำให้เกิดความเชื่อและทัศนคติ ด้านลบต่อผลิตภัณฑ์

8. การแก้ปัญหา (Resolution) แนวคิดนี้เกี่ยวข้องกับการลดความไม่สอดคล้องกัน (Dissonance Reduction) แต่จะมีความหมายที่กว้างกว่า โดยความไม่สอดคล้องกันในขั้นความรู้นั้น เมื่อมีความขัดแย้งในความเชื่อจะทำให้เกิดการตัดสินใจที่ไม่แน่นอนคุณเครือ ความไม่สอดคล้อง กันหรือความขัดแย้งที่เกิดขึ้นเมื่อมีทางเลือกที่น่าสนใจทาง แต่วัตกรรมที่มีลักษณะเด่นกว่า เหนือกว่า และเป็นทางเลือกเพียงทางเดียว ความไม่สอดคล้องกันก็จะไม่เกิดขึ้นซึ่งการแก้ปัญหาจะนำไปสู่ผลสำเร็จ การแก้ปัญหาจะเกี่ยวข้องกับการปรับที่เป็นผลของการยอมรับนวัตกรรม

Wilkie (1990) ได้เสนอรูปแบบกระบวนการยอมรับไว้ 5 ขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. การที่ไม่ทราบว่ามีนวัตกรรมอยู่ การรับทราบนวัตกรรม เป็นการรับทราบข้อเท็จจริง เกี่ยวกับนวัตกรรม ซึ่งนับได้ว่าเป็นขั้นแรกของกระบวนการยอมรับ โดยถ้าไม่มีปัจจัยอื่นเข้ามา เกี่ยวข้อง ก็จะนำไปสู่การได้รับความรู้การได้รับความรู้เป็นขั้นที่ผู้บริโภคได้เริ่มเรียนรู้เกี่ยวกับ แนวความคิดใหม่และพยายามเข้าใจคุณสมบัติของนวัตกรรม ทั้งข้อดีและข้อเสีย

2. ความชอบหรือไม่ชอบ เป็นขั้นที่ผู้บริโภคเกิดความรู้สึกต่อต้านนวัตกรรม ขึ้นอยู่กับว่า คุณลักษณะของนวัตกรรมนั้น จะสอดคล้องกับความต้องการของผู้บริโภคหรือไม่ ในระยะนี้บุคคล จะรู้สึกไม่แน่ใจและรู้สึกเสี่ยง

3. การทดลองใช้ เป็นการทดสอบความสามารถของนวัตกรรม ซึ่งในขั้นตอนนี้มี วัตถุประสงค์เพื่อเพิ่มข้อมูลเกี่ยวกับนวัตกรรม

4. การประเมินผลของนวัตกรรมจากการทดลองใช้ ซึ่งถ้าได้ผลที่ดีก็จะทำให้เกิดการยอมรับในขั้นต่อไป

5. การยอมรับ ในกระบวนการการยอมรับมีระยะเวลาเป็นตัวแปรสำคัญ ซึ่งในแต่ละบุคคลก็จะใช้ระยะเวลาในการยอมรับที่แตกต่างกันไป

Kotler and Armstrong (2001) กล่าวไว้ว่า กระบวนการการยอมรับ เป็นขั้นตอนที่ผู้บริโภคแต่ละคนจะส่งผ่านไป จนถึงการตัดสินใจ โดยใช้ความพยาຍາມหรือไม่ได้ใช้ความพยาຍາມในการค้นหาผลิตภัณฑ์ หรือการใช้ผลิตภัณฑ์อย่างต่อเนื่องหรือไม่ต่อเนื่อง ซึ่งกระบวนการการยอมรับแบบดั้งเดิมจะมี 5 ขั้นตอนดังนี้ คือ

1. การรู้จักผลิตภัณฑ์ (Awareness)
2. ความสนใจในผลิตภัณฑ์(Interest)
3. การประเมินว่าเหมาะสมกับความต้องการหรือไม่(Evaluation)
4. การทดลองใช้ (Trial)
5. การยอมรับผลิตภัณฑ์(Adoption)

นอกจากนี้ความต่อเนื่องของการยอมรับยังขึ้นอยู่กับ ผลของการปฏิบัติจริงในขั้นนี้ นักวิจัยเช่น Shoemaker (1971) เชื่อว่าความได้เปรียบเชิงสัมพันธ์หรือตัวแปรทางเศรษฐกิจเป็นต้น ว่าด้านทุนการผลิตที่ต้องทำให้กำไรมาก ประหยัดเวลาและแรงงาน จะมีผลทำให้มีการยอมรับอย่างต่อเนื่องมากกว่าตัวแปรด้านอื่น ๆ และยังได้กล่าวถึงสิ่งที่ความค่านิยมในการยอมรับไว้ดังนี้ คือ

1. รูปแบบการยอมรับไม่จำเป็นต้องจบด้วยการยอมรับเสมอไป ในความจริงกระบวนการนี้อาจจบลงด้วยการไม่ยอมรับก็ได้

2. ขั้นตอนต่าง ๆ ในกระบวนการการยอมรับอาจไม่ได้เรียงตามลำดับดังกล่าวข้างต้น และบางครั้งก็ข้ามขั้นไปข้าง เช่น ในขั้นทดลองมีนิวัตกรรมหลายอย่างที่มีการยอมรับ โดยไม่มีการทดลองและขั้นประเมินก็เช่นกัน ความจริงมีอยู่เกือบทุกขั้นตอน ไม่เฉพาะในขั้นที่ 3 เท่านั้น กระบวนการนี้ไม่จำเป็นต้องสิ้นสุดด้วยการยอมรับหรือไม่ยอมรับ เพราะบุคคลมักแสวงข้อมูลเพื่อขับเคลื่อนความต้องการต่อไป การตัดสินใจยอมรับ ผลกระทบจากการยอมรับ เช่น การเลิกรับ (Discontinuance) หรือเปลี่ยนจากการไม่ยอมรับมาเป็นการยอมรับในเวลาต่อมา ก็ได้ ดังนั้น การทำความเข้าใจเรื่องพฤติกรรมการยอมรับนั้น ควรจะศึกษากระบวนการเรียนรู้กระบวนการเปลี่ยนแปลงทัศนคติ และที่สำคัญคือกระบวนการตัดสินใจ

Roger and Shoemaker (1971) ได้ให้คำนิยามไว้ว่า กระบวนการตัดสินใจเกี่ยวกับนิวัตกรรม คือ กระบวนการตัดสินใจในการยอมรับหรือปฏิเสธนิวัตกรรม เป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นในสมองของบุคคลจะต้องผ่านขั้นหรือระดับต่าง ๆ ตั้งแต่ขั้นแรก คือ รับรู้หรือมีความรู้เกี่ยวกับนิวัตกรรม ไปจนถึงขั้นตัดสินใจที่จะยอมรับหรือปฏิเสธนิวัตกรรม จนถึงขั้นสุดท้ายคือขั้น

ยืนยันการตัดสินใจ ซึ่งผู้ตัดสินใจต้องยอมรับความเสี่ยงกับผลที่จะเกิดขึ้นซึ่งอาจจะเป็นผลดีหรือไม่ดีได้

2.8 ทฤษฎีเกี่ยวกับเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย (Research Instruments) เป็นสิ่งที่ผู้วิจัยนำมาใช้ให้ได้มาตั้งข้อมูล (Data) เพื่อนำไปวิเคราะห์แล้วสรุปอุบัติการณ์เป็นผลของการวิจัยเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยแบ่งออกได้หลายชนิดแต่ละชนิดจะมีลักษณะและชื่อเรียกที่แตกต่างกันไปตามความเหมาะสมของวิธีการวิจัย เช่นแบบทดสอบแบบสัมภาษณ์แบบสังเกตแบบสอบถามฯลฯ

การวิจัยในทางสังคมศาสตร์แบ่งลักษณะของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็น 4 แบบดังภาพ



ภาพที่ 2.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การเลือกเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยว่าจะใช้แบบใดผู้วิจัยจะต้องคำนึงถึงปัจจัยสำคัญหลายประการ เช่นขอบเขตและวัตถุประสงค์ของการวิจัยตัวแปรความสัมภាពในการเก็บข้อมูล งบประมาณที่ต้องใช้ ข้อจำกัดของระยะเวลา ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ลักษณะของกลุ่มตัวอย่างว่าเป็นไรๆ ฯลฯ คำนึงต่อไปนี้จะขอแนะนำชนิดของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยลักษณะต่างๆ

2.8.1 แบบทดสอบ (Test)

แบบทดสอบ (Test) ลักษณะของเครื่องมือชนิดที่ใช้วัดระดับสติปัญญาหรือความสามารถทางสมอง (Intellectual Ability) ของผู้ทดสอบทั้งในด้านความจำความเข้าใจและการประยุกต์ใช้แบบทดสอบจึงต้องมีการตั้งเกณฑ์หรือขอบเขตของคำตอบที่ถูกต้องเอาไว้ก่อนเพื่อสามารถตัดสินถูกผิดในแต่ละข้อคำถามได้ผลของการวัดจะออกมารูปแบบค่าคะแนนข้อคำถามหรือข้อสอบแต่ละข้อเมื่อถูกเรียนรู้แล้วเป็นชุดซึ่งเรียกว่าแบบทดสอบแนวการสร้างแบบทดสอบที่นิยมใช้กันมากที่สุดจะแบ่งตามลักษณะจุดมุ่งหมายในการสร้างซึ่งแบ่งออกได้เป็น 2 ประเภทได้แก่ แบบอัตนัย (Subjective Test) และแบบปรนัย (Objective Test)

2.8.2 แบบอัตนัย (Subjective Test)

เป็นแบบทดสอบที่ตั้งเป็นคำถามไว้ให้ผู้ถูกทดสอบเขียนคำตอบได้เองการควบคุมคำตอบจะเป็นไปได้ยากลักษณะของแบบทดสอบแบบอัตนัยแบ่งออกได้ 3 แบบ ได้แก่

1. แบบไม่จำกัดคำตอบ (Essay – extended response) ผู้ถูกทดสอบสามารถเขียนคำตอบได้อย่างเสรีตามความคิดเห็นของตนดังตัวอย่าง

ตัวอย่าง ท่านมีความเห็นอย่างไรต่อการบริหารประเทศของรัฐบาลชุดปัจจุบัน

2. แบบจำกัดคำตอบ (Essay – restricted response) ผู้ถูกทดสอบจะต้องเขียนคำตอบภายใต้เงื่อนไขต่างๆ ที่ถูกกำหนดขึ้นดังตัวอย่าง

ตัวอย่าง ท่านมีความเห็นอย่างไรต่อการบริหารงานด้านเศรษฐกิจของรัฐบาลชุดปัจจุบันจะเขียนบรรยายมาไม่เกิน 3 หน้ากระดาษ

3. แบบตอบอย่างสั้นหรือแบบเติมคำ (Short answer or Completion) ผู้ถูกทดสอบจะต้องเขียนคำตอบสั้นๆ เพียงประยุกต์เดียวหรือเติมคำลงในช่องว่างเพื่อให้ได้ใจความที่ถูกต้องสมบูรณ์มากที่สุดดังตัวอย่าง

ตัวอย่าง รองนายกรัฐมนตรีที่รับผิดชอบดูแลงานด้านเศรษฐกิจได้แก่

2.8.3 แบบปรนัย (Objective Test)

เป็นแบบทดสอบที่มีการกำหนดโครงสร้าง (Structure) ทั้งตัวคำถามและคำตอบเอาไว้ล่วงหน้าเพื่อให้ผู้ถูกทดสอบตัดสินใจเลือกตอบตามโครงสร้างของคำถามคำตอบที่มีมาให้ลักษณะของแบบทดสอบแบบปรนัยแบ่งออกได้ 3 แบบ ได้แก่

1. แบบถูกผิด (True – False) ผู้ถูกทดสอบสามารถเขียนเครื่องหมาย ✓ หน้าข้อความที่เห็นว่าถูกและเครื่องหมาย ✗ หน้าข้อความที่เห็นว่าผิดดังตัวอย่าง

ตัวอย่าง ข้อ 1. รูปมีค่าเท่ากับ 12 รูเดือน

..... ข้อ 2. ฉินซีช่องเด้มพีชา 2 คนคือฉินเอและฉินบี

2. แบบจับคู่ (Matching) ลักษณะของแบบทดสอบชนิดนี้จะแบ่งออกเป็น 2 ชิ้น ชิ้นซ้ายจะเป็นข้อคำถามส่วนชิ้นขวาจะเป็นข้อคำตอบผู้ถูกทดสอบจะเลือกตัวพยัญชนะที่อยู่หน้าข้อคำถามด้านซ้ายให้มีความหมายสอดคล้องกับข้อคำถามด้านซ้ายโดยนำพยัญชนะหน้าข้อคำถามมาใส่ไว้หน้าข้อคำถามข้อนั้นดังตัวอย่าง

ตัวอย่าง ข้อ 1. ปูที่มีหอกขา ก. ปูเสือแล้วขี้เกียจนอน

..... ข้อ 2. ปูที่ไม่มีขา ข. ปูเสื่อนอนกันสามคน

3. แบบเลือกตอบ (Multiple – Choice) ลักษณะของแบบทดสอบชนิดนี้แต่ละข้อคำถาม จะมีคำตอบให้เป็นตัวเลือกตอบอยู่หลายตัว โดยปกติมี 4-5 ตัวเลือกผู้ถูกทดสอบจะต้องเลือกตัวเลือก ที่เป็นคำตอบที่ถูกต้องที่สุดมาเพียงคำตอบเดียวโดยใส่เครื่องหมายลงใน✓ หน้าคำตอบ ที่ต้องการ ดังตัวอย่าง

- | | |
|----------|---|
| ตัวอย่าง | 1. ชั้นรุ่นคนดีรีไทยกล่าวชั้นรุ่นอะไรมากที่สุด |
| | <input type="checkbox"/> 1. ชั้นรุ่นยิ่งปืน <input type="checkbox"/> 2. ชั้นรุ่นเทกวันโอด |
| | <input type="checkbox"/> 3. ชั้นรุ่นมวยปล้ำ <input type="checkbox"/> 4. ชั้นรุ่นจีกซอ |
| | 2. นางพญาลากลัวไครมากที่สุด |
| | <input type="checkbox"/> 1. คนไข้ <input type="checkbox"/> 2. ผู้อำนวยการ |
| | <input type="checkbox"/> 3. ตำรวจ <input type="checkbox"/> 4. หนองฟัน |

2.8.4 แบบสัมภาษณ์ (Interview form)

แบบสัมภาษณ์ (Interview Form) ลักษณะของเครื่องมือชนิดนี้จะได้ข้อมูลมาจากการ สนทนาระบบที่มีการสอบถามกันโดยตรงทั้งผู้ถามจะมีฐานะเป็นผู้สัมภาษณ์ (Interviewer) ส่วนผู้ตอบจะ มีฐานะเป็นผู้ถูกสัมภาษณ์ (Interviewee) การสัมภาษณ์แบ่งออกได้เป็น 2 ประเภทได้แก่ การ สัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างและการสัมภาษณ์แบบไม่มีโครงสร้าง

การสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง (Structured Interview)

การสัมภาษณ์แบบนี้จะต้องมีการทำหน้าที่ของผู้สัมภาษณ์จะซักถามผู้ถูกสัมภาษณ์ทุกๆ คนด้วยข้อคำถาม เดียวกันตามแบบสัมภาษณ์โดยผู้สัมภาษณ์จะจดบันทึกคำตอบทั้งหมดลงในแบบสัมภาษณ์

การสัมภาษณ์แบบไม่มีโครงสร้าง (Unstructured Interview)

การสัมภาษณ์แบบนี้ผู้สัมภาษณ์ไม่ต้องสร้างข้อคำถามต่างๆ ไว้ก่อนล่วงหน้าเพียงแต่ กำหนดเป็นแนวทางการสัมภาษณ์ (Interview Guide) ไว้คร่าวๆ เท่านั้นการสัมภาษณ์แบบนี้จึงมี ความยืดหยุ่นสูงผู้สัมภาษณ์และผู้ถูกสัมภาษณ์จึงมีอิสระในการถามตอบอย่างเต็มที่ผู้ถูกสัมภาษณ์จึง ต้องมีความรู้และความเชี่ยวชาญเป็นพิเศษ

ส่วนประกอบของแบบสัมภาษณ์

แบบสัมภาษณ์โดยทั่วไปจะประกอบด้วยส่วนประกอบสำคัญ 3 ส่วน ได้แก่

1. ส่วนแรกเป็นส่วนของโครงการวิจัยและสภาพทั่วไปของการสัมภาษณ์ เช่นชื่อ โครงการวิจัยชื่อ-สกุลผู้สัมภาษณ์วัน/เวลาสถานที่สัมภาษณ์ข้อมูลในส่วนแรกนี้ผู้สัมภาษณ์ควร กรอกข้อมูลไว้ให้เรียบร้อยก่อนไปสัมภาษณ์

2. ส่วนที่สองเป็นส่วนของสถานภาพโดยทั่วไปของผู้ถูกสัมภาษณ์เท่าที่จำเป็น เช่น เพศ อายุ สถานภาพสมรส อาร์ชิพ เชื้อชาติ ศาสนา รายได้ จำนวนสมาชิกในครอบครัว ฯลฯ ข้อมูลบางตัวที่ผู้สัมภาษณ์พองรอกได้อ่ายแล้วไม่ต้องถามเช่น ไปสัมภาษณ์แม่ค้าในตลาดพวนนกข้อคำถามเกี่ยวกับเพศกับอาร์ชิพไม่ต้องไปถามสามารถกรอกลงไปได้เลยว่าเป็นเพศหญิงอาร์ชิพค้าขาย

3. ส่วนที่สามเป็นส่วนของข้อคำถามและเนื้อที่ว่างที่ใช้บันทึกคำตอบจากการสัมภาษณ์แบบสังเกต (Observation Form)

ลักษณะของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยแบบนี้ผู้สังเกตจะต้องใช้ประสาทสัมผัสทั้ง 5 ได้แก่ตาหูจมูกลิ้นและกายเพื่อเก็บข้อมูลพฤติกรรมของสิ่งต่างๆที่ปรากฏขึ้นการเข้าไปสังเกตควรหลีกเลี่ยงไม่ให้ผู้ถูกสังเกตรู้ตัวว่ามีคนกำลังเฝ้าสังเกตดูพฤติกรรมต่างๆของพวกเขายิ่งพวกเขามาส่องจะไม่แสดงพฤติกรรมนี้เป็นจริงของการวิจัยที่ใช้เครื่องมือประเภทนี้ผู้สังเกตจึงต้องมีความสามารถเป็นพิเศษที่จะแสวงหาโอกาสที่เหมาะสมเข้าไปสังเกตสถานการณ์ต่างๆที่เกิดขึ้นโดยพยายามให้ข้อมูลที่เก็บมาได้มีความน่าเชื่อถือมากที่สุดการสังเกตอาจใช้วิธีการสังเกตโดยตรง (Direct Observation) หรือการสังเกตโดยอ้อม (Indirect Observation) ก็ได้หรืออาจจะแบ่งประเภทของการสังเกตออกเป็น 2 ประเภท ได้แก่การสังเกตแบบมีส่วนร่วมและการสังเกตแบบไม่มีส่วนร่วม

การสังเกตแบบมีส่วนร่วม (Participant Observation)

การสังเกตด้วยวิธีนี้ผู้สังเกตจะเข้าไปอยู่ร่วมกับกลุ่มตัวอย่างหรือผู้ถูกสังเกตอย่างแนบเนียนเข้าร่วมทำกิจกรรมต่างๆของกลุ่มเช่นเดียวกันทุกอย่างลักษณะของงานวิจัยที่ต้องใช้การสังเกตแบบมีส่วนร่วมนี้ผู้วิจัยมักจะต้องการทราบถึงชนบทรวมเนื่องประเพณีวัฒนธรรมความเป็นเอกลักษณ์ฯลฯของชุมชนหรือองค์กรต่างๆการวิจัยโดยใช้เครื่องมือประเภทนี้จะต้องใช้ระยะเวลานานกว่าประเภทอื่นและยังต้องใช้บประมาณต่างๆมากกว่าด้วยการสังเกตแบบนี้ถือได้ว่าเป็นการสังเกตโดยตรง

การสังเกตแบบไม่มีส่วนร่วม (Non-participant Observation)

การสังเกตด้วยวิธีนี้ผู้สังเกตไม่ได้มีส่วนเข้าไปอยู่ร่วมในกลุ่มของผู้ถูกสังเกตจะเป็นเพียงคนวงนอกที่คอยเฝ้าดูและพฤติกรรมต่างๆที่เกิดขึ้นภายในกลุ่มวิธีนี้อาจจะเกิดมาจากการจำเป็นที่ผู้สังเกตไม่สามารถเข้าไปอยู่ร่วมกับกลุ่มนั้นๆได้ เช่น “งานวิจัยที่ต้องการศึกษาความสามารถในการสอนของครูที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเรียนของนักเรียน” ผู้สังเกตจะเข้ากลุ่มเป็นครูก็ต้องไม่เหมาะสมหรือจะเป็นนักเรียนก็หน้าแรกเกินไปจึงเป็นໄได้เพียงคนวงนอกที่ไม่มีส่วนร่วมเท่านั้นการสังเกตแบบนี้เป็นการสังเกตโดยอ้อมประเภทของการสังเกตทั้งแบบมีส่วนร่วมและไม่มีส่วนร่วมนั้นผู้สังเกตจะเลือกสังเกตโดยสร้างแบบสังเกตแบบมีโครงสร้าง (Structured Observation)

ชั้นแบบนี้จะต้องมีการกำหนดโครงสร้างของสิ่งต่างๆที่ต้องการสังเกตไว้ก่อนล่วงหน้าแล้วจัดพิมพ์เป็นแบบสังเกตหรือผู้สังเกตอาจจะเห็นว่าการสังเกตไม่จำเป็นต้องมีโครงสร้าง (Unstructured Observation) ก็ได้ลักษณะของแบบสังเกตผู้วิจัยสามารถสร้างได้หลายลักษณะเป็นได้ทั้งแบบตรวจสอบรายการ (Check-list) แบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) แบบปลายเปิด (Open-ended) ฯลฯ

แบบสอบถาม (Questionnaire)

แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยที่นิยมใช้กันมากที่สุด ลักษณะโดยทั่วไปจะคล้ายกับแบบทดสอบจะแตกต่างกันตรงที่แบบสอบถามจะเน้นถดถอยความเป็นจริง (Fact) ของตัวผู้ตอบและความรู้สึกนึกคิดของผู้ตอบต่อสถานการณ์ต่างๆตามที่แบบสอบถามได้กำหนดไว้ดังนั้นการตอบจึงไม่มีข้อใดที่ตอบผิด เพราะทุกข้อผู้ตอบตอบตามข้อเท็จจริงที่เป็นอยู่หรือมีความคิดเห็นว่าเป็นเช่นนั้นผลที่ได้ออกมาจึงนิ่มได้มีค่าเป็นคะแนนแต่จะออกมาเป็นค่าความถี่การกำหนดรูปแบบข้อคำถามในแบบสอบถามอาจแบ่งออกได้เป็น 2 ลักษณะ ได้แก่ ข้อคำถามแบบเปิด (Open ended question) และข้อคำถามแบบปิด (Close ended question) งานวิจัยควรใช้ข้อคำถามแบบปิดในสิ่งที่ต้องคำนึงถึงปัจจัยหลายประการ เช่น ลักษณะของข้อมูลวัตถุประสงค์และขอบเขตของการวิจัยลักษณะของผู้ตอบจะเป็นมาตรฐานระยะเวลาในการวิจัยวิธีการในการเก็บรวบรวมข้อมูลการวิเคราะห์ข้อมูลฯลฯ

รูปแบบข้อคำถามในแบบสอบถาม

ข้อคำถามแบบเปิด (Open ended question)

ลักษณะของข้อคำถามจะเป็นการตั้งคำถามโดยเปิดโอกาสให้ผู้ตอบตอบได้อย่างเสรี เพื่อให้ได้มาซึ่งความคิดเห็นอย่างกว้างๆผู้วิจัยสามารถกำหนดความยาวของคำตอบด้วยจำนวนบรรทัดที่เริ่มไว้ให้ตอบงานวิจัยหลายเรื่องยอมเสียเวลาโดยการสอบถามข้อคำถามแบบเปิดก่อน

เพื่อนำมาสร้างข้อคำถามแบบปิดในลำดับต่อมาข้อคำถามแบบเปิดสร้างคำถามได้ง่ายแต่จะมีความยุ่งยากและใช้เวลาอย่างมากในตอนสรุป เพราะข้อมูลที่ได้จะจำกัดรายละเอียดจะต้องใช้วิธีการวิเคราะห์เนื้อหา (Contents Analysis) โดยจับเนื้อหาที่มีประเด็นคล้ายคลึงกันอยู่ในกลุ่มเดียวกันเพื่อการสรุปผลการวิจัย

ข้อคำถามแบบปิด (Close ended question)

ลักษณะเป็นการตั้งคำถามโดยมีการกำหนดตัวเลือกคำตอบต่างๆเอาไว้ล่วงหน้าเพื่อให้ผู้ตอบเลือกตอบจากตัวเลือกที่กำหนดไว้ให้เท่านั้นการกำหนดตัวเลือกคำตอบจึงมีความสำคัญอย่าง

ยิ่งผู้วิจัยจะต้องศึกษาค้นคว้ามาเป็นอย่างดีตัวเลือกตอบจะจะสามารถครอบคลุมข้อคำถามแบบปิดนี้ได้ การสร้างข้อคำถามแบบปิดจะต้องใช้ความรู้ความสามารถของผู้วิจัยเป็นพิเศษใช้ระยะเวลาและการค้นคว้ามากกว่าการสร้างข้อคำถามแบบเปิดแต่จะเป็นผลดีต่อตัวผู้ตอบที่จะได้รับความสะดวกรวดเร็วและผู้ตอบจะมีความเต็มใจที่จะตอบมากกว่าข้อคำถามแบบเปิดทั้งยังช่วยให้ผู้วิจัยสามารถวิเคราะห์ข้อมูลและสรุปผลการวิจัยได้ง่ายรวดเร็วถูกต้องแม่นยำมากขึ้นข้อคำถามแบบปิดที่นิยมใช้กันแบ่งออกได้เป็น 3 ประเภทได้แก่ แบบตรวจสอบรายการ (Check – list) แบบจัดอันดับ (Ranking question) และแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale)

1. แบบตรวจสอบรายการ (Check – list) ข้อคำถามแต่ละข้อจะมีตัวเลือกคำตอบตั้งแต่ 2 ตัวเลือกขึ้นไปบางข้อคำถามอาจให้เลือกตอบได้เพียงตัวเลือกเดียวแต่บางข้อคำถามอาจให้เลือกตอบได้มากกว่า 1 ตัวเลือก

2. แบบจัดอันดับ (Ranking question) ลักษณะของข้อคำถามต้องการให้ผู้ตอบใส่ตัวเลขเรียงลำดับคำตอบต่างๆตามความสำคัญจากมากไปน้อยโดยเริ่มใส่ตั้งแต่หมายเลข 1 2 3 4 5 6 7 ตามลำดับ

3. แบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) ลักษณะของข้อคำถามต้องการให้ผู้ตอบประเมินข้อคำถามของมาเป็นระดับมาตราส่วนตามความสำคัญหรือตามความคิดเห็น การสร้างข้อคำถามจะมีการกำหนดระดับมาตราส่วนต่างๆมาให้เรียบร้อยค่าที่กำหนดนักจะเป็นค่าเลขคี่โดยให้มีค่าตรงกลางเป็นจุดสมดุลเช่น

ระดับมาตราส่วน 3 ระดับ

มาก	ปานกลาง	น้อย
เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย

ระดับมาตราส่วน 5 ระดับ

มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ/ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	

การกำหนดระดับมาตราส่วน 5 ระดับเป็นวิธีที่นิยมมากที่สุดสำหรับงานวิจัยประเภทสำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับทัศนคติหรือพฤติกรรมต่างๆระดับมาตราส่วนนอกจากจะเขียนเป็นข้อความแล้วยังสามารถเขียนกำหนดเป็นค่าตัวเลขกำกับไว้ด้วยก็ได้

2.9 ทฤษฎีเกี่ยวกับการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ

การวิจัยเชิงคุณภาพ ข้อมูลที่ใช้จะเป็นข้อมูลที่ไม่สามารถทำเป็นปริมาณได้ ที่เรียกว่า ข้อมูลเชิงคุณภาพ ดังนั้นจึงไม่สามารถจะใช้วิธีการทำงานสถิติได้ แต่เราจะใช้วิธีการที่เรียกว่าการ

วิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ ซึ่งจะเป็นวิธีการสรุปรวมข้อมูลหรือสังเคราะห์ข้อมูลเพื่อตอบประเด็นปัญหาหรือทดสอบสมมุติฐานการวิจัยต่างๆครบถ้วนข้อ

ลักษณะของการวิจัยเชิงคุณภาพ มีดังนี้

1. ศึกษาเรื่องราวเกี่ยวกับเหตุการณ์ในสังคม และพฤติกรรมของมนุษย์
2. ข้อมูลที่ใช้ในการวิจัยจะเป็นข้อมูลด้านความรู้สึก นิสัย ซึ่งเป็นการให้ความหมาย หรือกำหนดนิยามของสถานการณ์ต่างๆ ตลอดจนค่านิยมและอุดมการณ์ของบุคคล ซึ่งเป็นเรื่องราว ที่มนุษย์สร้างขึ้นไม่ได้เกิดขึ้นเองตามธรรมชาติ
3. การวิเคราะห์ข้อมูล จะใช้การสร้างข้อสรุปแบบอุปนัย (Induction) เชื่อมโยง ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรตั้งแต่ 2 ตัวแปรขึ้นไป

ลักษณะการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพมีดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลจะกระทำไปพร้อมๆ กับกระบวนการเก็บรวบรวมข้อมูล และ กระทำแบบล้อกันไปตลอดระหว่างการเก็บข้อมูลกับการวิเคราะห์ข้อมูล และก็ยังทำต่อไปหลังจาก การเก็บข้อมูลสิ้นสุดลงแล้วจนกว่าผลการวิเคราะห์จะนิ่ง การวิเคราะห์ข้อมูลในการทำวิจัยเชิง ปริมาณ จะเริ่มต้นด้วยการนำแนวคิด ทฤษฎี มากำหนดเป็นกรอบของสมมุติฐาน และตัวแปรการ วิจัยก่อน แล้วจึงไปเก็บรวบรวมข้อมูลมาทดสอบสมมุติฐานนั้น ซึ่งเราเรียกว่าวิธีการนิรนัย (Deduction) การวิจัยเชิงคุณภาพ จะเป็นวิธีการที่เรียกว่าวิธีการอุปนัย (Induction) จะเริ่มต้นจาก การศึกษาหลายๆ แนวคิด ทฤษฎี แล้วมาสร้างเป็นข้อสรุปเชิงนามธรรมที่เรียกว่าสมมุติฐานชั่วคราว และมีการตรวจสอบสมมุติฐานชั่วคราวด้วยข้อมูลเชิงคุณภาพ
2. ข้อมูลที่ใช้ เป็นข้อมูลจากบุบนองของคนใน นั่นคือการวิจัยเชิงคุณภาพจะไม่ใช่ ทฤษฎีใดทฤษฎีหนึ่ง หรือหลายทฤษฎีมาเป็นแนวทางในการพิจารณาประากญาณ์เนื่องจากนักวิจัย ไม่อาจทราบได้ว่าทฤษฎีที่ศึกษามานั้นจะตรงกับทัศนะการมองของคนในหรือไม่จึงไม่ต้องค่วน สรุปประากญาณ์ตามสายตาของคนภายนอกดังนั้นก็วิจัยจึงต้องทำใจให้ปลดจากทฤษฎี
3. การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพอาจเริ่มต้นด้วยการสร้างสมมุติฐานชั่วคราวซึ่งได้มา จากแนวคิดทฤษฎีส่วนหนึ่งและได้มาจากการสร้างสรรค์หรืออินโนวационการอีกส่วนหนึ่งที่เรียกว่า สมมุติฐานชั่วคราวนี้อาจมาจากผู้วิจัยสามารถเปลี่ยนแปลงสมมุติฐาน ได้ตลอดเวลาตามประากญาณ์ จนกว่าสมมุติฐานชั่วคราวนั้นจะนิ่งแล้วจึงสรุปเป็นผลการวิจัย
4. ผู้วิจัยต้องเป็นผู้วิเคราะห์ข้อมูลด้วยตนเองกระบวนการที่นักวิจัยเข้าไปสัมผัส ประากญาณ์เริ่มต้นจากการเก็บข้อมูลนำสมมุติฐานชั่วคราวมาอธิบายและประเมิน หรือปฏิเสธตลอดจนการสร้างหรือปรับแก้สมมุติฐานใหม่ขึ้นมาแทนที่ซึ่งกระบวนการอย่างนี้ผู้วิจัย จะรู้ดีกว่าคนอื่นๆ

ขั้นตอนการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพมีดังนี้

- ขั้นที่ 1. การใช้แนวคิดทฤษฎีและการสร้างกรอบแนวคิดหรือสมมติฐานชั่วคราวสำหรับการวิเคราะห์ลักษณะของกรอบแนวคิดในการวิจัยเชิงคุณภาพมีดังนี้**
- 1.1. กรอบแนวคิดจะสร้างจากหลายๆแนวคิดทฤษฎีซึ่งมีลักษณะเป็นสาขาวิชา
 - 1.2. การสรุปกรอบแนวคิดจะใช้ข้อมูลจากปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้นจริงค่อนข้างมากที่เรารายกว่า Grounded theory

ตัวอย่างแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวกับปรากฏการณ์ในสังคมหรือเกี่ยวกับพฤติกรรมของมนุษย์ที่นำมาใช้ในการสร้างกรอบแนวคิดหรือสมมติฐานชั่วคราวมีดังนี้

แนวคิดการวิเคราะห์ชุมชนแนวคิดนี้ถือว่าชุมชนเป็นหน่วยรวมของสังคมที่นักวิจัยกำลังศึกษาอยู่ซึ่งจำเป็นต้องวิเคราะห์ให้เห็นภาพของความสัมพันธ์ระหว่างระบบหรือสถาบันต่างๆ ในชุมชนนั้น เช่นระบบเศรษฐกิจระบบนิเวศวิทยาระบบการเมืองระบบวัฒนธรรม เป็นต้น

แนวคิดการวิเคราะห์เครือข่ายสังคมเป็นแนวคิดที่เน้นศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลซึ่งจะทำให้เกิดความเข้าใจเกี่ยวกับการรวมกลุ่มการจัดระเบียบทางสังคม และโครงสร้างของสังคมเพื่อนำลักษณะความสัมพันธ์ดังกล่าวมาใช้อธิบายพฤติกรรมของสังคม

ทฤษฎีโครงสร้างการหน้าที่ปรากฏการณ์ที่นักวิจัยสนใจศึกษาจะต้องอยู่ภายใต้ระบบสังคมหรือสถาบันสังคมอย่างโดยย่างหนึ่งระบบสังคมแต่ละระบบมีการหน้าที่ของตนหน้าที่ของแต่ละระบบซึ่งจะทำให้ระบบสังคมนั้นอยู่ได้ การเปลี่ยนแปลงในระบบข้อยจะมีผลต่อโครงสร้างทั้งหมดด้วย

ตัวอย่าง สังคมชาวนา ไทยประกอบด้วยระบบบ่อข้าวฯ ดังนี้ กรอบครัวเครือญาติเพื่อนลักษณะความสัมพันธ์เชิงอาชญากรรม ไก่ การบริหารของรัฐและวัด เป็นต้น

กรอบแนวคิดทฤษฎีเป็นสิ่งที่จำเป็นในการวิเคราะห์ข้อมูลถ้าไม่มีจะทำให้การวิเคราะห์ข้อมูล ไร้ทิศทางแต่ถ้าให้กรอบแนวคิดมาเป็นข้อจำกัดว่าต้องเดินตามแนวคิดนี้เสมอไป เพราะกรอบแนวคิดนี้ปรับเปลี่ยนได้ตลอดเวลาจนกว่าจะนั่งจึงสรุปเป็นผลการวิจัย

ขั้นที่ 2. การตรวจสอบคุณภาพของข้อมูลก่อนที่จะวิเคราะห์ข้อมูลผู้วิจัยจะต้องตรวจสอบคุณภาพของข้อมูลก่อนซึ่งมีแนวทางการตรวจสอบดังนี้

1. การตรวจสอบความน่าเชื่อถือได้เนื่องจากการวิจัยเชิงคุณภาพอาจไม่มีเครื่องมือเก็บข้อมูล ไม่มีค่าสถิติแสดงคุณภาพกลุ่มตัวอย่างก็น้อยไม่อาจเป็นตัวแทนของประชากรได้ซึ่งสิ่งเหล่านี้ เป็นจุดอ่อนของการวิจัยเชิงคุณภาพทำอย่างไรจะทำให้ข้อมูลมีความน่าเชื่อถือได้ซึ่งก็มีแนวทางดังนี้

1.1. นำเสนอนักศึกษาที่ทำวิจัยเชิงคุณภาพก็ควรให้อาจารย์ที่ปรึกษาได้ไปสัมผัสกับนักศึกษาที่อยู่ในเหตุการณ์ที่ศึกษาอย่างละเอียดทุกแง่ทุกมุม

1.2. ทำความเข้าใจกับผู้อ่านในเบื้องต้นว่าข้อมูลนี้เป็นเรื่องชีวิตจริงของนักศึกษาที่ปรากฏในเหตุการณ์

1.3. สำหรับนักศึกษาที่ทำวิจัยเชิงคุณภาพก็ควรให้อาจารย์ที่ปรึกษาได้ไปสัมผัสกับปรากฏการณ์จริงที่กำลังศึกษาอยู่ด้วยก็จะดีเพื่ออาจารย์จะได้เข้าใจเกี่ยวกับข้อมูลเบื้องต้นดีขึ้น

1.4. ให้นักศึกษาที่อยู่ในปรากฏการณ์ที่ศึกษาได้ตรวจสอบและรับรองความถูกต้องของข้อมูล

1.5. ตรวจสอบข้อมูลแบบสามเหลี่า (Triangulation) คือการแสดงความน่าเชื่อถือได้ของข้อมูลจากแหล่งที่แตกต่างกัน ได้แก่ ในเวลาที่แตกต่างกัน สถานที่แตกต่างกัน บุคคลที่แตกต่างกัน

2. การตรวจสอบความครบถ้วนของข้อมูล การตรวจสอบแบบนี้จะทำเมื่อเก็บข้อมูลไปได้ระยะหนึ่ง ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์แบบไม่เป็นทางการและการสังเกต อาจมีการขาดตกบกพร่อง ไม่ครบถ้วนหรือไม่เพียงพอ ขณะอยู่ในสถานที่สามารถเก็บเพิ่มเติมได้ การตรวจสอบสามารถทำได้อย่างดี

2.1 กรณีข้อมูลเป็นความคิดเห็นหรือทัศนะของผู้ถูกสัมภาษณ์ พิจารณาผู้ถูกสัมภาษณ์ดังนี้ สถานะทางอารมณ์ ค่านิยม และทัศนะต่อเรื่องที่ถาม

2.2 ข้อมูลที่เป็นการให้รายละเอียดหรือเล่าเหตุการณ์ การตรวจสอบต้องพิจารณาว่า ผู้เล่ารับรู้เหตุการณ์นั้นอย่างไร และเรื่องที่เล่านั้นสอดคล้องหรือแตกต่างจากเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นจริงๆ หรือไม่อย่างไร

ขั้นที่ 3. การจดบันทึกและการจัดทำดังนี้ข้อมูล การเก็บรวบรวมข้อมูลในการทำวิจัยเชิงคุณภาพที่ใช้กันมาก คือการสังเกตแบบมีส่วนร่วม การสัมภาษณ์อย่างไม่เป็นทางการ และการใช้ข้อมูลเอกสารการจดบันทึก (Notetaking) จดบันทึกข้อมูลอะไร และจดอย่างไร ขึ้นอยู่กับว่ากิจยิสังเกตอะไร หรือสัมภาษณ์อะไร แนวทางการสังเกต หรือการตั้งคำถามเป็นไปตามสมมุติฐานชั้นครัวที่ผู้วิจัยกำหนดขึ้น การจดบันทึกมี 2 แบบดังนี้

1. การจดบันทึกย่อ ขณะที่ผู้วิจัยเก็บข้อมูลอาจจะมีเวลาไม่เพียงพอ สภาพการณ์ไม่เอื้ออำนวย หรือหลีกเลี่ยงการเห็นข้อมูลจากบุคคลอื่น

2. การจดบันทึกอย่างละเอียด โดยการนำบันทึกย่อมาเรียบใหม่ หรือทดสอบจากการสัมภาษณ์อย่างละเอียด

การจดบันทึกข้อมูลความมีการจดบันทึกแบ่งแยกระหว่างส่วนที่เป็นข้อเท็จจริง กับส่วนที่เป็นความคิดเห็นของผู้วิจัยอย่างไร้ประสานกัน หลังจากนั้นจึงได้ความเห็น การตีความ การสรุป หรือ การเขียนโดยเข้าสู่กรอบแนวคิด ทฤษฎี

การทำดัชนีข้อมูล (Indexing) เป็นการเลือกคำบางคำหรือประโยคมาใช้ในการจัดหมวดหมู่ข้อมูล เพื่อสะดวกในการเรียกข้อมูลมาใช้ เมื่อจากข้อมูลมีจำนวนมาก

ขั้นที่ 4 การทำข้อสรุปชี้คร่าวการทำข้อสรุปชี้คร่าวคือการลองเขียนเป็นประโยคหรือเขียนเป็นข้อความย่อหน้าหรือเป็นข้อความยาวๆ สองสามหน้าซึ่งผู้วิจัยคาดว่าเป็นลักษณะหรือความเชื่อมโยงของดัชนีหรือข้อมูลเป็นการสรุปย่อๆ เช่น

ชาวบ้านรู้จักนิสัยของนักการเมืองเป็นอย่างดี

การเลือกตั้งทางการเมืองของไทยทุกระดับมีการซื้อเสียง

ขั้นที่ 5 การสร้างบทสรุปและการพิสูจน์การสร้างบทสรุปในขั้นตอนนี้ ทำต่อจากขั้นตอนการทำข้อสรุปชี้คร่าวที่ได้ผ่านการตรวจสอบและยืนยันแล้วเป็นการนำข้อสรุปชี้คร่าวหรือข้อสรุปย่อๆ เหล่านั้นมาเขียนโดยกันเพื่อให้เป็นบทสรุปที่จะตอบปัญหาการวิจัย

การเขียนโดยความสัมพันธ์ของข้อสรุปย่อๆ เข้าด้วยกันจะต้องทำอย่างเป็นระบบและค่อยๆ ทำอย่างประณีตจึงจะได้ข้อสรุปที่ดีความสำเร็จของการสร้างบทสรุปขึ้นอยู่กับความสมบูรณ์ของข้อมูลที่เป็นข้อสรุปย่อๆ ประกอบกับความเป็นสาขาวิชาการของผู้วิจัย

การสร้างบทสรุปคือการนำข้อสรุปย่อๆ ที่ทำไว้มาประมวลหรือประดิษฐ์ต่อเข้าด้วยกันให้เป็นชุดของคำอธิบายที่ได้เรื่องราวและเข้าใจได้ซึ่งข้อความเหล่านี้จะเป็นข้อกันพบที่การวิจัยหรือคำตอบของปัญหาการวิจัยนั้นเอง

การพิสูจน์บทสรุปเพื่อให้แน่ใจว่าบทสรุปมีความน่าเชื่อถือได้นั้นคือแนวคิดเชิงนามธรรมที่สรุปกับกฎธรรมที่ดำรงอยู่สอดคล้องกันหรือไม่ ผู้วิจัยมีวิธีการพิสูจน์ดังนี้

1. การตรวจสอบความเป็นตัวแทนของข้อมูลผู้วิจัยต้องตรวจสอบบทสรุปว่าสร้างขึ้นมาจากข้อมูลที่มีความเป็นตัวแทนของประชากรข้อมูลหรือไม่ เป็นข้อมูลมาจากบางแหล่งมากเป็นพิเศกว่าแหล่งอื่นๆ หรือไม่

2. ตรวจสอบผลข้างเคียงที่อาจเกิดจากตัวผู้วิจัยนั้นคือการที่ผู้วิจัยเข้าไปคลุกคลีกับข้อมูลได้ทำให้เกิดผลข้างเคียงอะไรต่อข้อมูลในสถานที่หรือไม่ กรณีพฤติกรรมที่ผิดไปจากปกติธรรมชาติหรือไม่วิธีการป้องกันคือผู้วิจัยต้องอยู่ในสถานที่นานๆ และเก็บข้อมูลแบบไม่ให้ผู้คนรู้ตัว (Unobtrusive)

3. ตรวจสอบข้อมูลแบบสามเส้าโดยการตรวจสอบความน่าเชื่อถือของข้อมูลจากแหล่งที่แตกต่างกันว่าข้อมูลมีความตรงกันหรือไม่ได้แก่เวลาที่แตกต่างกันสถานที่แตกต่างกันและบุคคลที่แตกต่างกัน

4. ประเมินคุณภาพของข้อมูลที่ได้โดยใช้เกณฑ์คร่าวๆดังนี้

4.1. ข้อมูลที่ได้มาในระเบะหลังหลังจากที่ผู้วิจัยคุ้นเคยกับผู้ให้ข้อมูลหรือไม่

4.2. เป็นข้อมูลที่ได้เห็นได้ฟังมาจากตัวเองหรือไม่

4.3. เป็นข้อมูลของพฤติกรรมหรือเหตุการณ์ที่สังเกตได้หรือไม่

4.4. ผู้วิจัยเองได้รับความไว้วางใจหรือไม่

4.5. ผู้ให้ข้อมูลมีความยินดีเต็มใจหรือไม่

4.6. ผู้ให้ข้อมูลอยู่กับผู้วิจัยตามลำพังขณะให้ข้อมูลหรือไม่

5. พยายามเปรียบเทียบความแตกต่างของข้อมูลอาจเปรียบเทียบข้อสรุปของคนสองกลุ่มหรือของหน่วยงานสองหน่วยความแตกต่างที่ได้จะทำให้ผู้วิจัยย้อนกลับไปตรวจสอบว่าในอีกกลุ่มนั่น มีลักษณะดังกล่าวเหมือนกันหรือไม่ ผู้วิจัยได้หลงลืมหรือละเลยข้อมูลบางเรื่องไปหรือไม่

6. ลองทำวิจัยข้า้อกครั้ง โดยใช้กรอบแนวคิดและวิธีการวิจัยเหมือนเดิมเพื่อเป็นการพิสูจน์ว่าบทสรุปผลการวิจัยใหม่กับเดิมเหมือนกันหรือค่างกันอย่างไร

7. หากคำอธิบายอื่นๆที่มีน้ำหนักสูงสันโดยผู้วิจัยลงสมมุติว่าบทสรุปของตนไม่เป็นที่พอใจและคิดว่ามีคำอธิบายอื่นที่จะใช้คำอธิบายปรากฏการณ์ได้มีน้ำหนักน่าเชื่อถือมากกว่าหรือพอกันหรือไม่ ถ้ามีก็ต้องทบทวนบทสรุปของตนเองใหม่

จากที่กล่าวมานะจะเห็นว่าการทำวิจัยไม่จำเป็นต้องทำวิจัยเชิงปริมาณที่ต้องใช้วิธีการทางสถิติเสมอไป ซึ่งขึ้นอยู่กับข้อมูลที่เรานำมาใช้ในการวิจัยถ้าเป็นข้อมูลเชิงคุณภาพผู้วิจัยก็ไม่จำเป็นต้องใช้วิธีการทางสถิติแต่จะใช้วิธีการสรุปความหรือสังเคราะห์ข้อมูลเพื่อตอบปัญหาการวิจัย

2.10 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

นางสาวเพญพิชชา ตั้งนาลาปี 2553 ได้ศึกษาเรื่อง ความสุขในการทำงานของพนักงานกองบัญรักษากลางโรงไฟฟ้าแม่มาะจังหวัดลำปางผู้ดูแลระบบสอบทานมีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยความสุขในการทำงานด้านผู้นำโดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยโดยมีระดับความคิดเห็นในปัจจัยย่อย คือเห็นด้วยทั้งหมดทุกปัจจัยได้แก่มีความคิดเห็นว่าผู้นำสามารถสร้างความรู้สึกให้พนักงานตระหนักถึงวิสัยทัศน์และพันธกิจขององค์กรอยู่ในระดับค่าเฉลี่ยมากเป็นอันดับแรกรองลงมาคือผู้นำเป็นผู้มีบทบาทสำคัญในการสร้างและพัฒนาทีมงานผู้นำสามารถสร้างแรงจูงใจให้กับพนักงาน

ในองค์กรเพื่อให้พนักงานสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและผู้นำสามารถดึงศักยภาพของพนักงานอุ่นมาเพื่อให้สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ประทุมพิพัฒน์ เกตุแก้ว (2551) "ได้ทำการศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้คุณลักษณะงานความสามารถในการเพชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคกับความสุขในการทำงานของพยาบาลงานพยาบาลผู้ตัดโดยกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยเป็นพยาบาลจำนวน 162 คนผลการวิจัยพบว่าพยาบาลมีการรับรู้คุณลักษณะงานและความสุขในการทำงานอยู่ในระดับสูงค่าความสุขเฉลี่ยโดยรวมและรายด้านทุกด้านได้แก่ด้านการติดต่อสัมพันธ์ด้านความรักในงานด้านความสำเร็จในงานและด้านการเป็นที่ยอมรับอยู่ในระดับสูงซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของจิต เลิศวินูลย์มงคล (2547) ที่ศึกษาถึงระดับความสุขในการทำงานของพนักงานพยาบาลเช่นกันส่วนความสามารถในการเพชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคอยู่ในระดับกลางออกจากนี้ยังพบว่าปัจจัยส่วนบุคคลคือสถานภาพสมรสมีผลต่อความสุขในการทำงานส่วนบุคคลอายุอาชญากรรมดังงานไม่มีผลต่อความสุขในการทำงาน

ศูนย์วิจัยความสุขชุมชน (2551) "ได้ทำการศึกษาเรื่องประเมินความสุขของคนทำงาน (Happiness at Workplace) กรณีศึกษาประชาชนอายุ 18 - 60 ปีที่ทำงานในสถานประกอบการและองค์กรธุรกิจในเขตกรุงเทพมหานครโดยกลุ่มตัวอย่างจำนวน 2,023 คนพบว่าคนทำงานมีความสุขในชีวิตมากกว่าในการทำงานในขณะที่ความสุขในการทำงานก็มีความแตกต่างกันไปตามเพศรายได้ตำแหน่งหน้าที่และลักษณะงานที่ทำส่วนปัจจัยที่มีผลต่อความสุขในการทำงานมากที่สุดคืองานความมั่นคงและความก้าวหน้าแต่คนทำงานกลับมีความสุขในด้านนี้ต่ำที่สุดการมุ่งเน้นในด้านการส่งเสริมให้ได้รับการพัฒนาความรู้ความสามารถตลอดจนเปิดโอกาสให้เจริญเติบโตในหน้าที่การทำงานบนหลักธรรมาภิบาลและความรับผิดชอบต่อสังคมชุมชน จึงเป็นสิ่งสำคัญที่ผู้บริหารควรพิจารณาให้ความสำคัญส่งเสริมรูปแบบการใช้ชีวิตตามหลักเศรษฐกิจพอเพียงในที่ทำงานกับชีวิตส่วนตัวของพนักงานเพื่อเติมความสุขในการทำงานของพนักงานให้มากยิ่งขึ้นต่อไป

จารุมา ชูช่วง (2550) "ได้ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างค่านิยมในการทำงานและบทบาทการบังคับบัญชาของหัวหน้ากับพฤติกรรมการทำงาน: กรณีศึกษาหน่วยงานภาครัฐแห่งหนึ่งโดยกลุ่มตัวอย่างคือข้าราชการระดับ 3 - 8 ที่มิใช่ผู้บริหารที่ปฏิบัติงาน ณ หน่วยงานภาครัฐจำนวน 279 คนพบว่าค่านิยมในการทำงานและบทบาทการบังคับบัญชาของหัวหน้างานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยค่านิยมในการทำงานและบทบาทการบังคับบัญชาของหัวหน้าไม่สามารถร่วมหมายพฤติกรรมการทำงานได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

วนศิริ เมนะโพธิ (2550) ได้ศึกษาเรื่องเครื่องมือวัดการทำงานอย่างมีความสุข กรณีศึกษานักศึกษาภาคพิเศษระดับปริญญาโทสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์จากกลุ่มตัวอย่าง นักศึกษาจำนวน 207 คน โดยใช้แบบสอบถามการทำงานอย่างมีความสุขในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อการออกแบบเครื่องมือที่สามารถใช้วัดการทำงานอย่างมีความสุขในองค์กร ได้จากการศึกษาพบว่ามิติที่ก่อให้เกิดความสุขในการทำงานซึ่งมีทั้งหมดห้ามิติ ได้แก่มิติด้านผู้นำมิติ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานมิติด้านความรักในงานมิติด้านคุณภาพชีวิตในการทำงานและ มิติด้านค่านิยมขององค์กร เครื่องมือดังกล่าวสามารถวัดระดับความคิดเห็นระดับความสุขในการ ทำงานและปัญหาที่เกิดขึ้น ในแต่ละมิติผลที่ได้จากการสร้างแบบวัดการทำงานอย่างมีความสุขพบว่า เครื่องมือนี้มีค่าความน่าเชื่อถือสูงกล่าวคือระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการทำงานอย่างมีความสุข เครื่องมือที่ใช้นี้มีความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.9577 (จากค่าของ Alpha) และจากระดับความสุขจากการ ทำงานที่ได้รับในปัจจุบันเครื่องมือที่นี้ใช้มีความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.9542 (จากค่าของ Alpha) ซึ่งถือว่า มีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับสูงมากทั้งสองส่วนนอกจากนี้ในส่วนของระดับความสุขของกลุ่มตัวอย่าง พ布ว่าภาพรวมของระดับความสุขในการทำงานปัจจุบันของกลุ่มตัวอย่างจากค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.487 กล่าวได้ว่าในปัจจุบันมีระดับความสุขในการทำงานอยู่ในระดับมาก

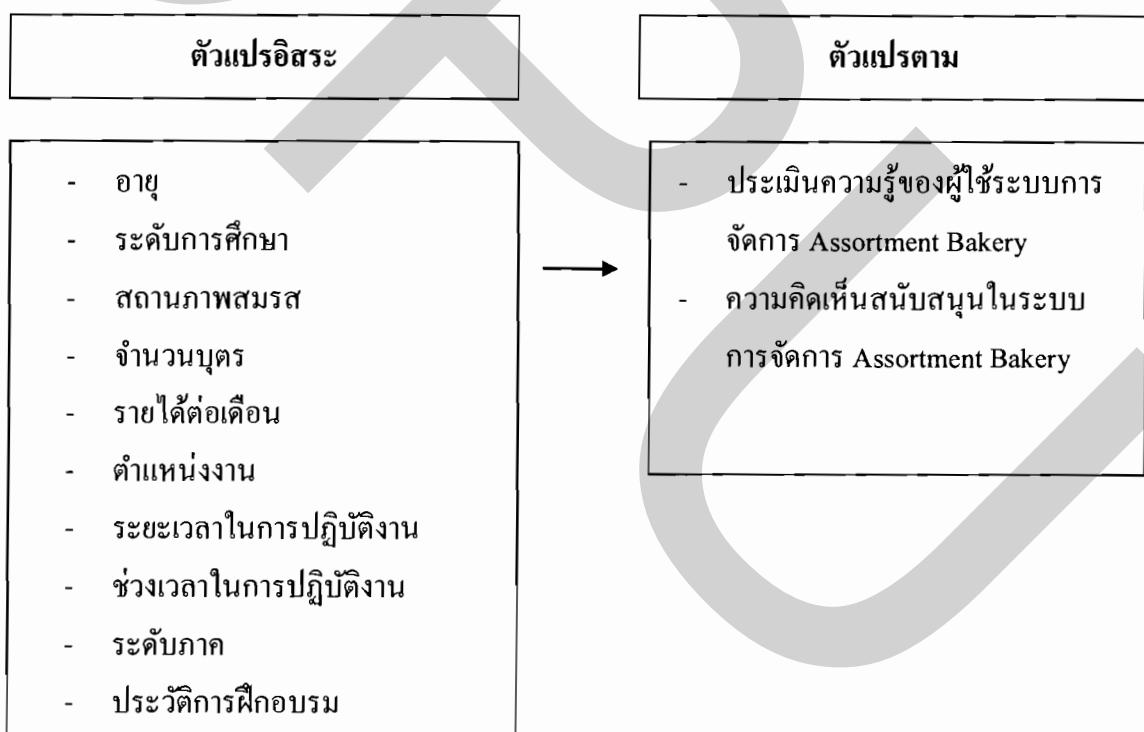
นภัชชล รอดเที่ยง (2550) ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสุขในการทำงานของบุคลากรที่ สังกัดศูนย์อนามัยในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือกรรมอนามัยกระทรวงสาธารณสุขจากกลุ่ม ตัวอย่างจำนวน 178 คนผลการศึกษาพบว่าความสุขในการทำงานอยู่ในระดับปานกลางปัจจัยที่มี ความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับความสุขในการทำงานได้แก่อายุสภาพสมรสตำแหน่ง ทางการบริหารระยะเวลาการทำงานสัมพันธภาพในครอบครัว นโยบายการบริหารงานลักษณะงาน สัมพันธภาพในที่ทำงานความก้าวหน้าในการทำงานการได้รับการยอมรับนับถือของวัยกำลังใจใน การทำงานสภาพแวดล้อมในการทำงานและสวัสดิการส่วนเพื่อระดับการศึกษารายได้เฉลี่ยต่อเดือน สายการทำงานโรคประจำตัวสภาพการจ้างงานและความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิต ส่วนตัวไม่มีความสัมพันธ์กับความสุขในการทำงานส่วนปัจจัยที่มีอิทธิพลและสามารถร่วมคาด ทำนายความสุขในการทำงานของบุคลากรได้แก่ลักษณะงานสัมพันธภาพในครอบครัว สภาพแวดล้อมในการทำงานและการได้รับการยอมรับนับถือโดยสามารถร่วมทำนายความสุขใน การทำงานของบุคลากรที่สังกัดศูนย์อนามัยได้ร้อยละ 62.10

สุกัญญา อินเต๊ะโอด (2550) ได้ทำการศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรม การ เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรความต้องการมีส่วนร่วมในองค์กรและความสุขในการทำงาน: กรณีศึกษา อุตสาหกรรมสิ่งทอในเขตภาคเหนือตอนบนจากกลุ่มตัวอย่างพนักงานสิ่งทอในเขตภาคเหนือ ตอนบนจำนวน 223 คนผลวิจัยพบว่าพนักงานที่มีปัจจัยทางชีวสังคมเฉพาะด้านรายได้ขนาดและ

สถานที่ตั้งในการทำงานต่างกันมีความสุขในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสติ๊ติแต่ไม่พบความแตกต่างของความสุขในการทำงานพนักงานที่มีสถานภาพสมรสและหน้าที่ความรับผิดชอบต่างกันพนักงานที่มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรและความต้องการมีส่วนร่วมในองค์กรต่างกันมีความสุขในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสติ๊ติส่วนพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรความต้องการมีส่วนร่วมในองค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสุขในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสติ๊ติ

2.11 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ในการศึกษาเรื่อง ศึกษาความเข้าใจของระบบในส่วนของความรู้ และความคิดเห็นของพนักงานสายปฏิบัติการที่มีต่อระบบการจัดการ Assortment Bakery โดยมีกรอบด้วยแพร็อฟเฟิลและตัวแปรตามดังนี้



ภาพที่ 2.3 กรอบแนวคิดในการศึกษา

บทที่ 3

ระเบียบวิธีวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง “ความคิดเห็นของพนักงานสายปฏิบัติการที่มีต่อระบบการจัดการ Assortment Bakery กรณีศึกษา บริษัท ชีพีออลด์ จำกัด (มหาชน)” มีรูปแบบการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Study) เพื่อศึกษาความเห็นของระบบในส่วนของความรู้ และความคิดเห็นของพนักงานสายปฏิบัติการที่มีต่อระบบการจัดการ Assortment Bakery ผู้วิจัยได้กำหนดระเบียบวิธีวิจัย ดังนี้

3.1 ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในการวิจัยครั้งนี้คือ พนักงานระดับสายปฏิบัติการ อันได้แก่ ผู้จัดการร้าน ผู้ช่วยผู้จัดการร้าน พนักงานประจำ พนักงาน Part Time นักศึกษาฝึกงานทวิภาคี ในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล คิดเป็น 40% จากสาขาทั้งหมดในประเทศไทย ได้จำนวน 2,653 สาขา สาขาละ 5 คน รวมทั้งหมดเป็น 13,265 คน

การสุ่มตัวอย่าง

ส่วนขนาดของกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยใช้วิธีสุ่มตัวอย่างจาก พนักงานสายปฏิบัติการ โดยกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรการคำนวณขนาดที่เหมาะสมของกลุ่มตัวอย่างของ Yamane's ดังนี้

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

เมื่อ n = จำนวนของกลุ่มตัวอย่าง

N = จำนวนรวมทั้งหมดของประชากรที่ใช้ในการศึกษา

e = ความผิดพลาดในการสุ่มตัวอย่างที่ยอมรับได้ (ในการศึกษาครั้งนี้ กำหนดไว้เท่ากับร้อยละ 5)

$$\begin{aligned} \text{ดังนั้น } n &= \frac{13,265}{1+13,265 (0.05)^2} \\ &= 400 \end{aligned}$$

นั่นคือเมื่อใช้ค่าความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างร้อยละ 5 หรือ 0.05 จะได้จำนวนของกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 400 คน

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้คือแบบสอบถาม (Questionnaire) แบบสอบถามดังกล่าวสร้างโดยใช้พื้นฐานของแนวความคิดงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และความเป็นจริงตามความเหมาะสมจากข้อมูลที่ทำการสำรวจเบื้องต้นมาแล้วโดยแบ่งเป็น 2 ส่วน คือ

ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลมีจำนวน 10 ข้อ ได้แก่ อายุระดับการศึกษาสถานภาพสมรสจำนวนบุตรรายได้ต่อเดือนตำแหน่งงานปัจจุบันระยะเวลาในการปฏิบัติงานช่วงเวลาในการปฏิบัติงานระดับภาคประวัติการอบรมหลักสูตร Assortment Bakery

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเพื่อประเมินความรู้ของผู้ใช้ระบบการจัดการ Assortment Bakery จำนวน 10 ข้อ เป็นแบบทดสอบ (Test) แบบปรนัย (Objective Test) โดยให้เลือกตอบถูกผิด

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับการความพึงพอใจในระบบการจัดการ Assortment Bakery จำนวน 20 ข้อ ลักษณะของแบบสอบถามที่สร้างขึ้น เป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) มีให้เลือก 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ

1. ศึกษาเอกสาร ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เพื่อ拿来เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

2. สร้างแบบสอบถาม เรื่องความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อระบบการจัดการ Assortment Bakery เพื่อวัดความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านต่างๆ ที่ส่งผลต่อความคิดเห็นของพนักงานสายปฏิบัติการ บริษัทซีพีออลล์จำกัด (มหาชน)

3. นำแบบสอบถาม เสนอต่อผู้เชี่ยวชาญทำการประเมิน เพื่อหาค่าดัชนีความสอดคล้อง และทำการตรวจสอบความถูกต้องและเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content validity) และทำการปรับปรุงแก้ไขในแต่ละข้อให้ตรงตามวัตถุประสงค์ โดยใช้ค่า IOC (Index of Item Objective Congruence)

4. นำแบบสอบถามไปทดสอบ (Try Out) กับประชากรตัวอย่างจำนวน 30 คน เพื่อนำผลมาวิเคราะห์ความเชื่อมั่นโดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟ่า Coefficient Alpha ของ Cronbach

5. นำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ไปใช้กับประชากรตัวอย่างตามที่กำหนด

การทดสอบเครื่องมือ

การทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา ผู้ศึกษาดำเนินการหาความเที่ยงตรง (Validity) และการหาความเชื่อมั่น (Reliability) โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. การหาความเที่ยงตรง (Validity) ผู้ศึกษาได้นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นมา เสนอต่อ ผู้เชี่ยวชาญทำการประเมิน เพื่อหาค่าดัชนีความสอดคล้อง และทำการตรวจสอบความถูกต้องและ เที่ยงตรงของเนื้อหา (Content validity) และทำการปรับปรุงแก้ไขในแต่ละข้อ ให้ตรงตาม วัตถุประสงค์ของการวิจัยครั้งนี้ โดยใช้ค่า IOC (Index of Item Objective Congruence) นำตาราง วิเคราะห์ค่า IOC ของผู้เชี่ยวชาญจำนวน 5 ท่าน คือ อาจารย์ที่ปรึกษางานวิจัย ผู้เชี่ยวชาญระบบการ จัดการ Assortment Bakery มาคำนวณค่าดัชนีความสอดคล้องแล้วเลือกข้อที่มีค่าดัชนีตั้งแต่ 0.50 ขึ้นไป โดยใช้เกณฑ์การประเมินได้ค่า IOC เท่ากับ 0.821

2. การหาความเชื่อมั่น (Reliability) โดยผู้ศึกษานำแบบสอบถามไปทดสอบ (Pretest) กับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะ ใกล้เคียงกับกลุ่มที่จะศึกษาจำนวน 30 คน โดยการนำไปวิเคราะห์หา ความเชื่อมั่นเป็นรายข้อ หาความเชื่อมั่นรวมโดยใช้ธีหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟ่า Coefficient Alpha ของ Cronbach เพื่อให้เกิดความชัดเจนของข้อคำถาม โดยใช้เกณฑ์ยอมรับที่ค่ามากกว่า 0.70 เพื่อ แสดงว่าแบบสอบถามนี้มีความเชื่อมั่นเพียงพอ

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการศึกษารั้งนี้ เป็นการศึกษาเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยมุ่งที่จะศึกษาความ เช้าใจของระบบในส่วนของความรู้ และความคิดเห็นของพนักงานสายปฏิบัติการที่มีต่อระบบการ จัดการ Assortment Bakery ซึ่งการรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ผู้ศึกษา ได้ขอความ ร่วมมือจากศูนย์ฝึกอบรมธาราพาร์ค ในการแจกแบบสอบถาม สำหรับพนักงานสายปฏิบัติการที่เข้า รับการฝึกอบรมในเรื่องต่างๆ โดยมีขั้นตอนดังนี้

1. ใช้แบบสอบถามทดลองจนวิธีการได้มาของข้อมูล ถึงวัตถุประสงค์ของการศึกษาและอธิบายลักษณะ ของแบบสอบถามตลอดจนวิธีการได้มาของข้อมูล

2. ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจนครบตามจำนวน 400 คน

การสุ่มตัวอย่างผสานหลายขั้นตอน (Multistage Sampling)

ขั้นตอนที่ 1 เขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล แบ่งเป็น 4 ภาค โดยแยกเป็น 4 กลุ่ม ประกอบด้วย

ภาค BN จังหวัดนนทบุรี ได้แก่ อ.เมือง อ.บางใหญ่ อ.ไทรน้อย และ จังหวัดปทุมธานี

ภาค BS จังหวัดกรุงเทพฯ ได้แก่ เขตสุขุมวิท คลองเตย วัฒนา ห้วยขวาง สนานหลวง รามคำแหง ประเวศ และจังหวัดสมุทรปราการ

ภาค BE จังหวัดกรุงเทพฯ ได้แก่ เขตตอนเมือง สายไหม หลักสี่ บางเขน จตุจักร ลาดพร้าว และจังหวัดนนทบุรี อ.ปากเกร็ด

ภาค BW จ.นครปฐม และ จ.สมุทรสาคร

ขั้นตอนที่ 2 เขียนชื่อภาคทั้งหมด ประกอบด้วย 4 ภาค ได้แก่ BN BE BS BW หลังจากนั้นผู้ศึกษาทำการสุ่มแบบเฉพาะเจาะจง แล้วทำการเก็บข้อมูลภาคละ 100 คน ดังแสดงในตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 3.1 ภาค และจำนวนตัวอย่างที่ใช้เก็บแบบสอบถาม(รวมกันให้ได้ 400 คน)

กลุ่มตัวอย่างสำรวจ		จำนวนตัวอย่าง (คน)
ภาค BN	จังหวัดนนทบุรี	100
ภาค BS	จังหวัดกรุงเทพฯตอนล่าง และจังหวัดสมุทรปราการ	100
ภาค BE	จังหวัดกรุงเทพฯตอนบนและจังหวัดนนทบุรี อ.ปากเกร็ด	100
ภาค BW	จังหวัดนครปฐม สมุทรสาคร	100

ขั้นตอนที่ 3 ใช้วิธีเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยใช้แบบตามสะดวก (Convenience Sampling) กับผู้ที่เต็มใจ และยินดีสละเวลาให้ข้อมูล โดยใช้แบบสอบถามที่ได้จัดเตรียมไว้สำหรับเก็บข้อมูลผู้ศึกษาได้ขอความร่วมมือจากศูนย์ฝึกอบรมราษฎร์ ในการแจกแบบสอบถาม สำหรับพนักงานสายปฏิบัติการที่เข้ารับการฝึกอบรมในเรื่องต่างๆตามภาคของกลุ่มตัวอย่างสำรวจ

3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลเรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัยนำข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถามมาเปรียบเทียบกับค่าตัวแปรต่างๆ ทำการลงรหัส และนำข้อมูลที่ได้ไปประมวลผล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS (Statistical Package for the social Sciences) เป็นสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) เพื่อใช้บรรยายลักษณะข้อมูลที่เก็บมาได้ โดยใช้ค่าสถิติในการวิเคราะห์ ได้แก่ การแจกแจงความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

1. ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามในด้าน อายุระดับการศึกษา สถานภาพสมรสจำนวนบุตรรายได้ต่อเดือน ตำแหน่งงานปัจจุบัน ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ช่วงเวลาในการปฏิบัติงานระดับภาคประวัติการอบรมหลักสูตร Assortment Bakery

2. ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อประเมินระดับความรู้และความเข้าใจของผู้ใช้ระบบการจัดการ Assortment Bakery จำนวน 10 ข้อ เป็นแบบทดสอบ (Test) แบบปรนัย (Objective Test) โดยให้เลือกตอบถูกผิด

3. ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในระบบการจัดการ Assortment Bakery จำนวน 20 ข้อ ลักษณะของแบบสอบถามที่สร้างขึ้น เป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) มีให้เลือก 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

มาตรฐานความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อระบบการจัดการ Assortment Bakery กำหนด
เกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

ระดับความคิดเห็น

มากที่สุด

มาก

ปานกลาง

น้อย

น้อยที่สุด

ระดับคะแนน

5

4

3

2

1

เกณฑ์ที่ใช้สำหรับแบบสอบถามความคิดเห็นด้านความพึงพอใจในการทำงานเป็นรายข้อ

$$\frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} = \frac{5 - 1}{4} = 1.00$$

ผู้วิจัยแบ่งเกณฑ์ความคิดเห็นด้านความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานสายปฏิบัติการบริษัท ซีพีออลล์จำกัด (มหาชน)ออกเป็น 4 ระดับ คือ ระดับความพึงพอใจในการทำงานต่ำ ระดับความพึงพอใจในการทำงานปานกลาง ระดับความพึงพอใจในการทำงานสูง และ ระดับความพึงพอใจในการทำงานสูงมาก โดยเปรียบเทียบกับเกณฑ์ที่แบ่งมาตราส่วนประมาณค่าระดับออกเป็น 4 ช่วงเท่าๆ กันดังนี้

คะแนนระหว่าง 1.00 - 2.00	หมายถึงระดับความพึงพอใจในการทำงานต่ำ
2.01 - 3.00	หมายถึงระดับความพึงพอใจในการทำงานปานกลาง
3.01 - 4.00	หมายถึงระดับความพึงพอใจในการทำงานสูง
4.01 - 5.00	หมายถึงระดับความพึงพอใจในการทำงานสูงมาก

เกณฑ์ที่ใช้สำหรับแบบสอบถามความคิดเห็นด้านความพึงพอใจในการทำงานรายด้าน

ผู้จัดทำแบบสอบถามได้กำหนดเกณฑ์ความคิดเห็นด้านความพึงพอใจในการทำงานรายด้านของพนักงานสายปฏิบัติการบริษัท ซีพีออลล์จำกัด (มหาชน) ออกเป็น 4 ระดับคือระดับความพึงพอใจในการทำงานต่ำ ระดับความพึงพอใจในการทำงานปานกลาง ระดับความพึงพอใจในการทำงานสูง และ ระดับความพึงพอใจในการทำงานสูงมาก โดยเปรียบเทียบกับเกณฑ์ที่แบ่งมาตรฐานค่าระดับออกเป็น 4 ช่วงเท่าๆ กัน โดยแบ่งเป็นรายด้านดังนี้

ด้านความคิดเห็นสนับสนุนในระบบการจัดการ Assortment Bakery

$$\frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} = \frac{100 - 20}{4} = 20$$

คะแนนระหว่าง 20.00 - 40.00	หมายถึงระดับความพึงพอใจในการทำงานต่ำ
41.00 - 60.00	หมายถึงระดับความพึงพอใจในการทำงานปานกลาง
61.00 - 80.00	หมายถึงระดับความพึงพอใจในการทำงานสูง
81.00 - 100.00	หมายถึงระดับความพึงพอใจในการทำงานสูงมาก

3.5 สถิติที่ใช้ในงานวิจัย

สถิติที่ใช้หาคุณภาพเครื่องมือ คือ ตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา เพื่อหาค่า IOC และ ความสมบูรณ์ของเนื้อหา

1. ค่าความสอดคล้องของข้อความกับคุณลักษณะที่ต้องการวัด โดยใช้สูตรดังนี้

ความสอดคล้องของข้อความกับคุณลักษณะที่ต้องการวัด (บุญเชิด กิษณ์โภอนันตพงษ์. 2547:179)

$$IOC = \frac{\sum R}{N}$$

เมื่อ IOC แทน ค่านี้ความสอดคล้องของระหว่างข้อคำถามกับคำนิยาม

- R แทน ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ
 - ถ้าแน่ใจว่าแบบสอบถามวัดตามคำนิยามให้ค่า +1
 - ถ้าแน่ใจว่าแบบสอบถามวัดตามคำนิยามให้ค่า 0
 - ถ้าแน่ใจว่าแบบสอบถามไม่วัดตามคำนิยามให้ค่า -1
- \sum_R แทนผลรวมคะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญทั้งหมด
- N แทนจำนวนผู้เชี่ยวชาญ

2. ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจโดยใช้สูตร

สัมประสิทธิ์แอลฟ์ของครอนบัค (Cronbach) (ล้วน สายยศ และอังคณา. 2538: 200)

$$\alpha = \frac{N}{N-1} \left\{ 1 - \frac{\sum S_i^2}{S_t^2} \right\}$$

- เมื่อ α แทน ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม
 N แทน จำนวนของข้อแบบสอบถาม
 $\sum S_i^2$ แทน ผลรวมของค่าความแปรปรวนของคะแนนรายข้อ
 S_t^2 แทน ความแปรปรวนของคะแนนทั้งฉบับ

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

- ร้อยละนำผลจากการแยกแจงความถี่หรือค่าร้อยละเพื่อแสดงภาพรวมของข้อมูลที่ได้ ในการนำเสนอในรูปแบบตารางและแผนภูมินิมากกว่าคำบรรยายเพียงอย่างเดียว
- ค่าคะแนนเฉลี่ยใช้สูตร (ชูศรี วงศ์ตัน. 2544 : 35)

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

- เมื่อ \bar{X} แทนค่าคะแนนเฉลี่ย
 $\sum X$ แทนผลรวมของคะแนนทั้งหมด
 N แทนขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

3.6 ระยะเวลาในการดำเนินงาน

ตารางที่ 3.2 แสดงระยะเวลาในการดำเนินงาน

รายการ	ส.ค.	ก.ย.	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.
1. ศึกษาทฤษฎี/งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง กำหนดหัวข้องานวิจัย	↔							
2. กำหนดวัตถุประสงค์/ขอบเขตงานวิจัย		↔						
3. สร้างแบบสอบถาม และหาค่าความเที่ยงตรง และความเชื่อมั่นของเนื้อหา			↔	→				
4. ดำเนินการแจกแบบสอบถาม และรวมแบบสอบถาม					↔	→		
5. วิเคราะห์แบบสอบถาม						↔		
6. จัดทำรูปเล่มงานวิจัย						↔	→	

บทที่ 4

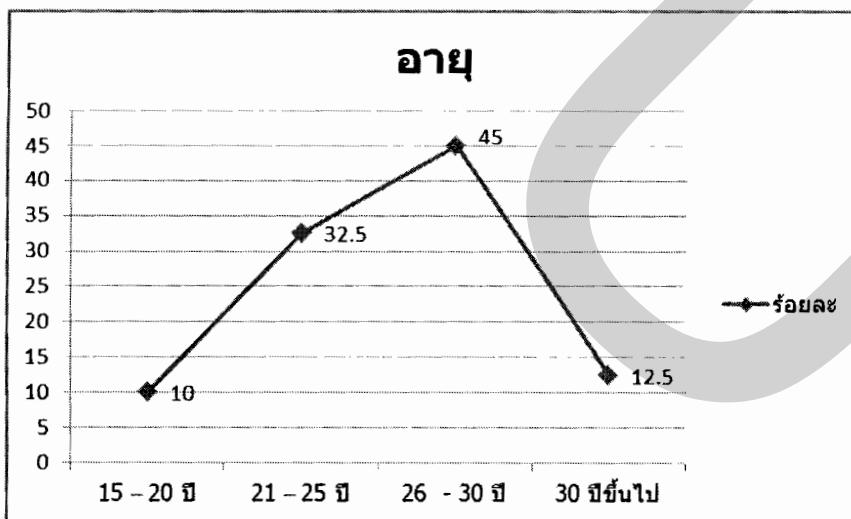
ผลการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง “ความคิดเห็นของพนักงานสาขาปฏิบัติการที่มีต่อระบบการจัดการ Assortment Bakery กรณีศึกษา บริษัท ชีพีออลล์ จำกัด (มหาชน)” ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาด้วยระเบียบวิธีการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Study) และวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม (Questionnaire) โดยแบ่งเนื้อหาเป็น 2 ส่วน ซึ่งผู้วิจัยได้ผลการดำเนินการวิจัย เพื่อตอบปัญหาดังนี้

4.1 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล

ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลมีจำนวน 10 ข้อ ได้แก่ อายุระดับการศึกษาสถานภาพสมรสจำนวนบุตรรายได้ต่อเดือนตำแหน่งงานปัจจุบันระยะเวลาในการปฏิบัติงานช่วงเวลาในการปฏิบัติงานระดับภาคประวัติการอบรมหลักสูตร Assortment Bakery

ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล

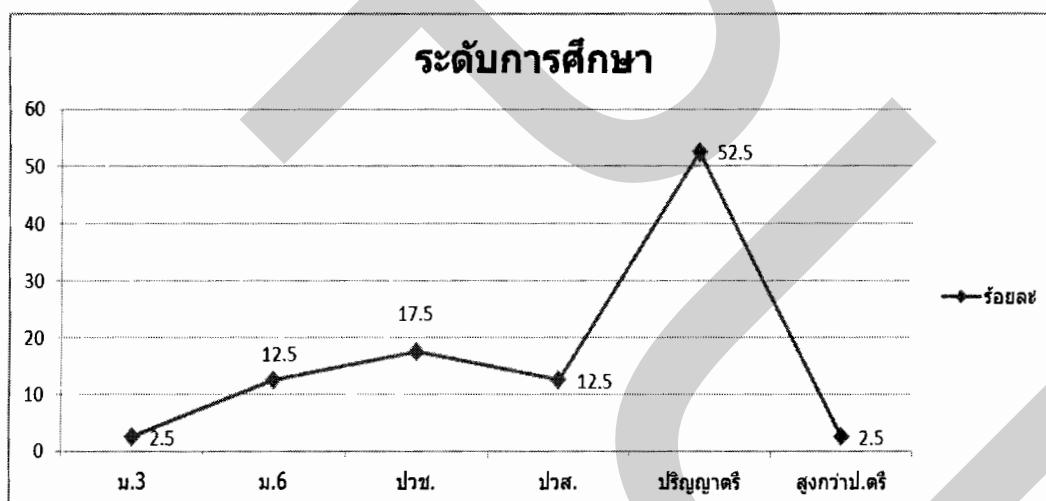


ภาพที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับอายุ

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับอายุ

ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล	รายละเอียด	จำนวน	ร้อยละ
อายุ	15 – 20 ปี	40	10.00
	21 – 25 ปี	130	32.50
	26 - 30 ปี	180	45.00
	30 ปีขึ้นไป	50	12.50

จากตารางที่ 4.1 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลช่วงอายุ 15 – 20 ปีคิดเป็นร้อยละ 10 ช่วงอายุ 21 – 25 ปีคิดเป็นร้อยละ 32.50 ช่วงอายุ 26 - 30 ปีคิดเป็นร้อยละ 45 และอายุตั้งแต่ 30 ปีขึ้นไปร้อยละ 12.50 ตามลำดับ

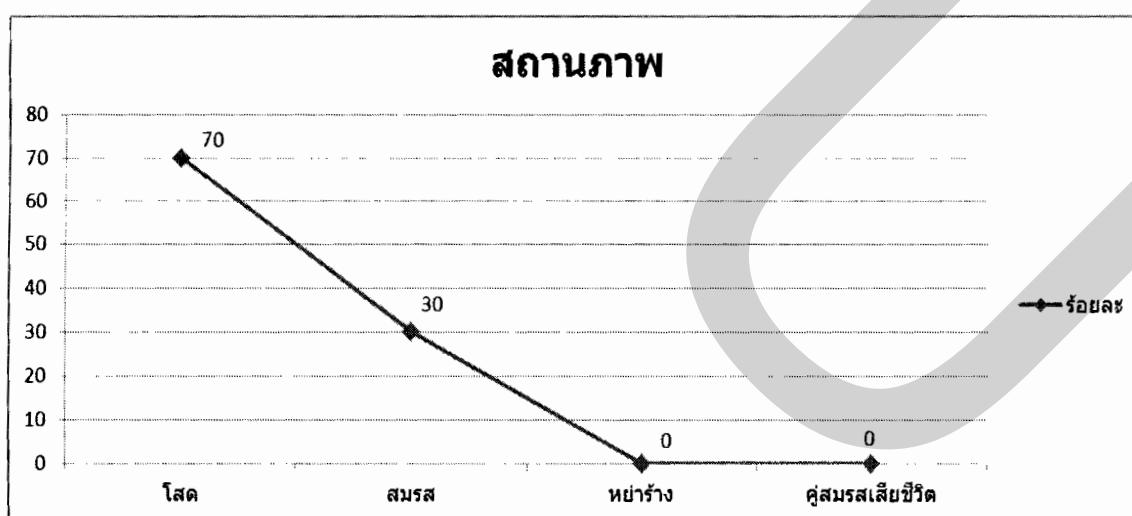


ภาพที่ 4.2 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับระดับการศึกษา

ตาราง 4.2 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับระดับการศึกษา

ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล	รายละเอียด	จำนวน	ร้อยละ
ระดับการศึกษา			
	ม.3	10	2.50
	ม.6	50	12.50
	ปวช.	70	17.50
	ปวส.	50	12.50
	ปริญญาตรีหรือ		
	ประกาศนียบัตรเทียบเท่า	210	52.50
	ปริญญาโทหรือสูงกว่า	10	2.50

จากตารางที่ 4.2 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลระดับการศึกษาม.3 คิดเป็นร้อยละ 2.5 ระดับการศึกษาม.6 คิดเป็นร้อยละ 12.5 ระดับการศึกษา ปวช คิดเป็นร้อยละ 17.5 ระดับการศึกษา ปวส. คิดเป็นร้อยละ 12.5 ระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือประกาศนียบัตรเทียบเท่าปริญญาตรีคิดเป็นร้อยละ 52.5 และปริญญาโทหรือสูงกว่าคิดเป็นร้อยละ 2.5 ตามลำดับ

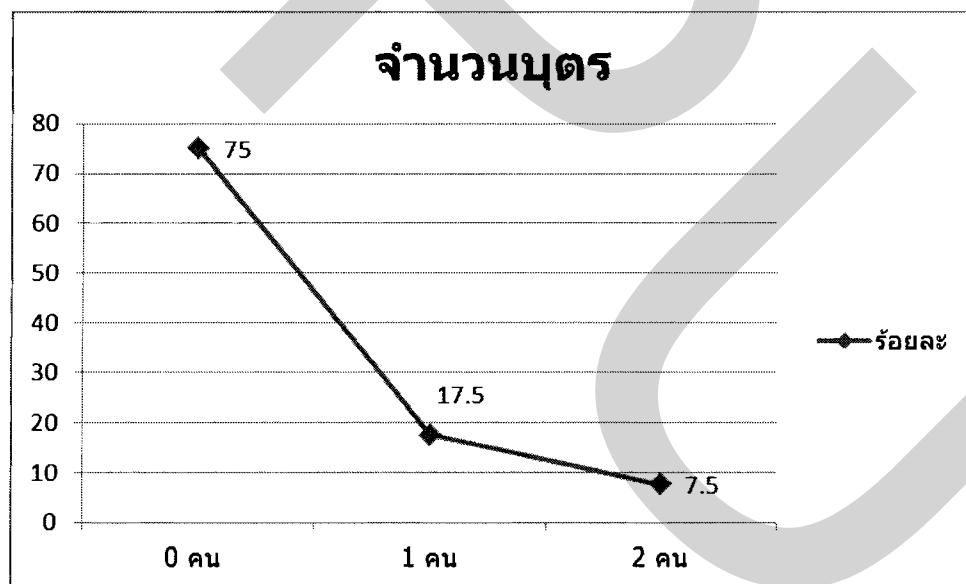


ภาพที่ 4.3 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับสถานภาพสมรส

ตารางที่ 4.3 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับสถานภาพสมรส

ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล	รายละเอียด	จำนวน	ร้อยละ
สถานภาพสมรส	โสด	280	70.00
	สมรส	120	30.00
	หย่าร้างหรือแยกกันอยู่	0	0
	คู่สมรสเสียชีวิต	0	0

จากตารางที่ 4.3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลสถานภาพการสมรส โสดคิดเป็นร้อยละ 70 สมรสแล้วคิดเป็นร้อยละ 30 ผู้ที่หย่าร้างแยกกันอยู่และคู่สมรสเสียชีวิตแล้วไม่มีข้อมูลจำนวนบุตร 0 คนคิดเป็นร้อยละ 75 จำนวนบุตร 1 คนคิดเป็นร้อยละ 17.5 จำนวนบุตร 2 คนคิดเป็นร้อยละ 7.5 ตามลำดับ

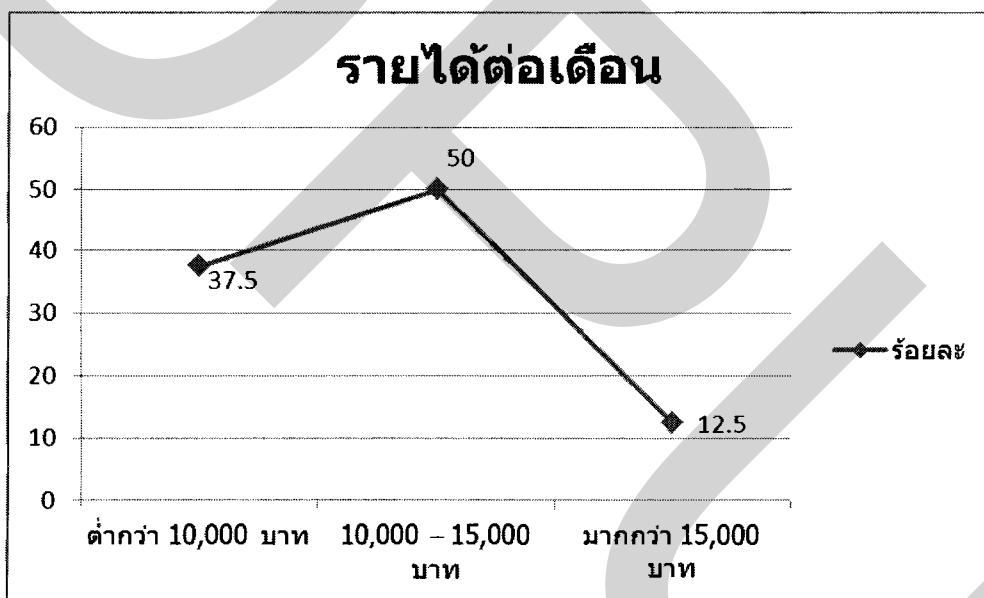


ภาพที่ 4.4 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับจำนวนบุตร

ตารางที่ 4.4 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับจำนวนบุตร

ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล	รายละเอียด	จำนวน	ร้อยละ
จำนวนบุตร	0 คน	300	75.00
	1 คน	70	17.50
	2 คน	30	7.50

จากตารางที่ 4.4 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลจำนวนบุตรไม่มีบุตรคิดเป็นร้อยละ 0 มีบุตร 1 คน คิดเป็นร้อยละ 17.50 มีบุตร 2 คน คิดเป็นร้อยละ 7.50 ตามลำดับ

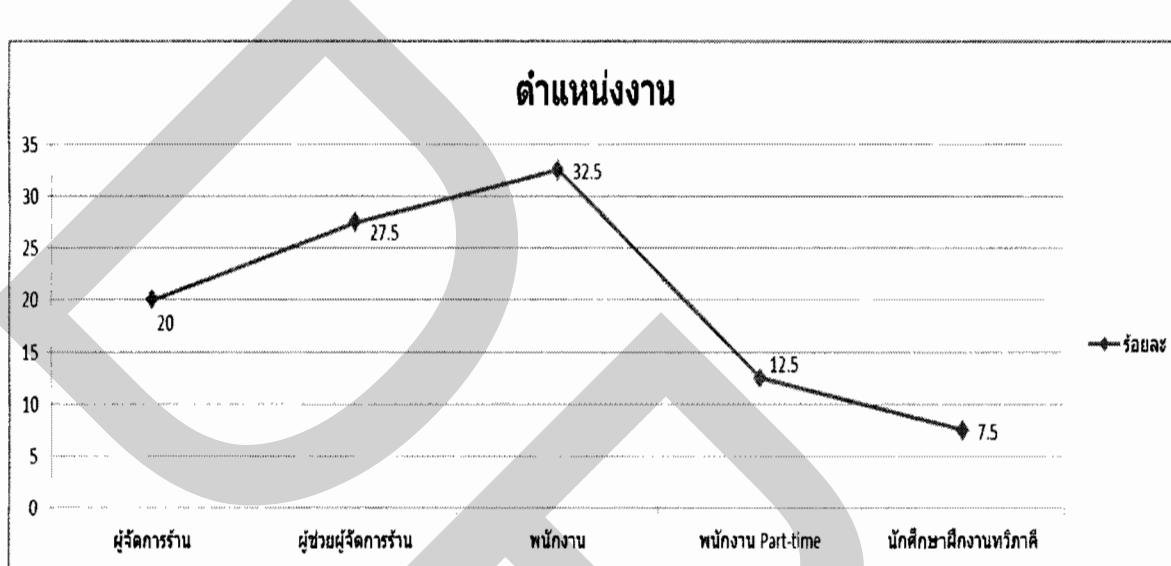


ภาพที่ 4.5 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับรายได้ต่อเดือน

ตารางที่ 4.5 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับรายได้ต่อเดือน

ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล	รายละเอียด	จำนวน	ร้อยละ
รายได้ต่อเดือน	ต่ากว่า 10,000 บาท	150	37.50
	10,000 – 15,000 บาท	200	50.00
	มากกว่า 15,000 บาท	50	12.50

จากตารางที่ 4.5 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลรายได้ต่อเดือน ต่ำกว่า 10,000 บาทคิดเป็นร้อยละ 37.5 10,000 – 15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 50 หากกว่า 15,000 บาทคิดเป็นร้อยละ 12.50 ตามลำดับ

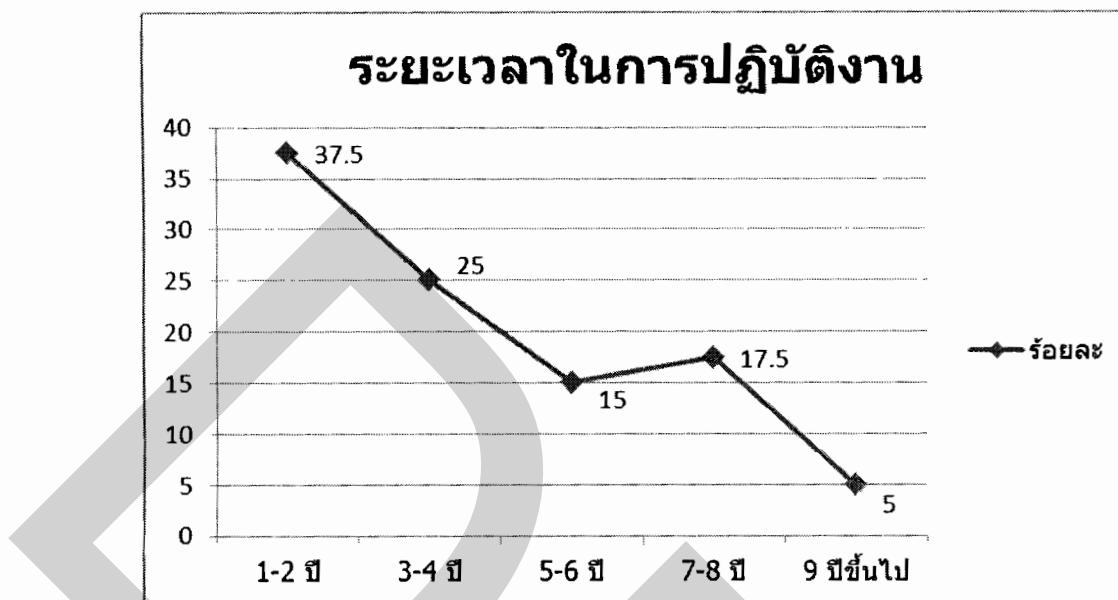


ภาพที่ 4.6 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับตำแหน่งงาน

ตารางที่ 4.6 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับตำแหน่งงาน

ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล	รายละเอียด	จำนวน	ร้อยละ
ตำแหน่งงาน	ผู้จัดการร้าน	80	20.00
	ผู้ช่วยผู้จัดการร้าน	110	27.50
	พนักงาน	130	32.50
	พนักงาน Part-time	50	12.50
	นักศึกษาฝึกงานทวิภาคี	30	7.50

จากตารางที่ 4.6 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลตำแหน่งงานผู้จัดการร้านคิดเป็นร้อยละ 20 ผู้ช่วยผู้จัดการร้านคิดเป็นร้อยละ 27.5 พนักงานประจำคิดเป็นร้อยละ 32.5 พนักงาน Part Time คิดเป็นร้อยละ 12.5 และนักศึกษาฝึกงานทวิภาคีคิดเป็นร้อยละ 7.5 ตามลำดับ

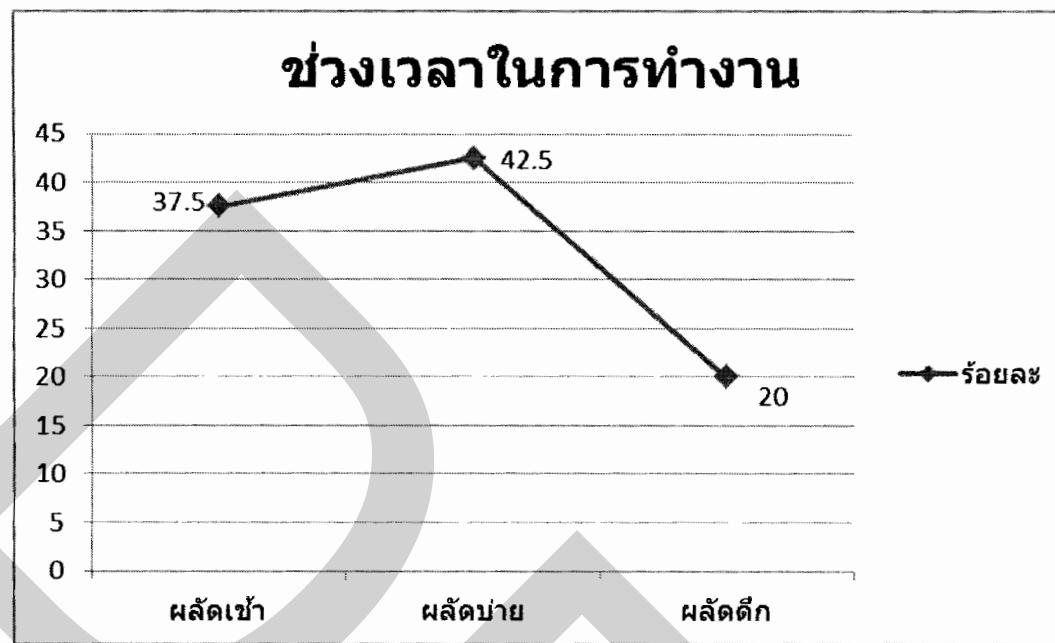


ภาพที่ 4.7 จำนวนและร้อยละของคุณตัวอย่างเกี่ยวกับระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

ตารางที่ 4.7 จำนวนและร้อยละของคุณตัวอย่างเกี่ยวกับระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล	รายละเอียด	จำนวน	ร้อยละ
ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน	1-2 ปี	150	37.50
	3-4 ปี	100	25.00
	5-6 ปี	60	15.00
	7-8 ปี	70	17.50
	9 ปีขึ้นไป	20	5.00

จากตารางที่ 4.7 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลระยะเวลาในการปฏิบัติงานระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 1-2 ปีคิดเป็นร้อยละ 37.5 ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 3-4 ปีคิดเป็นร้อยละ 25 ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 5-6 ปีคิดเป็นร้อยละ 15 7-8 ปีคิดเป็นร้อยละ 17.5 และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 9 ปีขึ้นไปคิดเป็นร้อยละ 5% ตามลำดับ

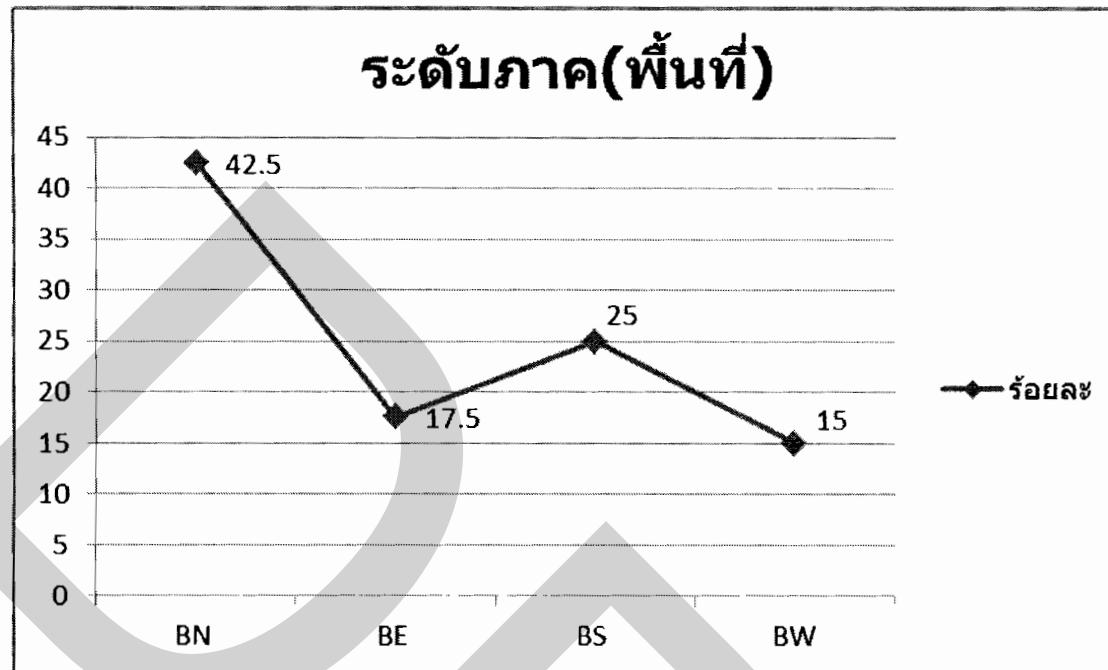


ภาพที่ 4.8 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับช่วงเวลาในการปฏิบัติงาน

ตารางที่ 4.8 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับช่วงเวลาในการปฏิบัติงาน

ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล	รายละเอียด	จำนวน	ร้อยละ
ช่วงเวลาในการปฏิบัติงาน	ผลัด เช้า	150	37.50
	ผลัด บ่าย	170	42.50
	ผลัด ดึก	80	20.00

จากตารางที่ 4.8 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลช่วงเวลาในการปฏิบัติงานผลัดเช้าคิดเป็นร้อยละ 37.5 ผลัดบ่ายคิดเป็นร้อยละ 42.5 ผลัดดึกคิดเป็นร้อยละ 20 ตามลำดับ



ภาพที่ 4.9 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับภาคในการปฏิบัติงาน

ตารางที่ 4.9 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับภาคในการปฏิบัติงาน

ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล	รายละเอียด	จำนวน	ร้อยละ
ระดับภาค	BN	170	42.50
	BE	70	17.50
	BS	100	25.00
	BW	60	15.00

จากตารางที่ 4.9 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลระดับภาค BN คิดเป็นร้อยละ 42.5 ระดับภาค BE คิดเป็นร้อยละ 17.5 ระดับภาค BS คิดเป็นร้อยละ 25 ระดับภาค BW คิดเป็นร้อยละ 15 ตามลำดับ



ภาพที่ 4.10 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับประวัติการอบรมหลักสูตร Assortment Bakery

ตารางที่ 4.10 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับประวัติการอบรมหลักสูตร Assortment Bakery

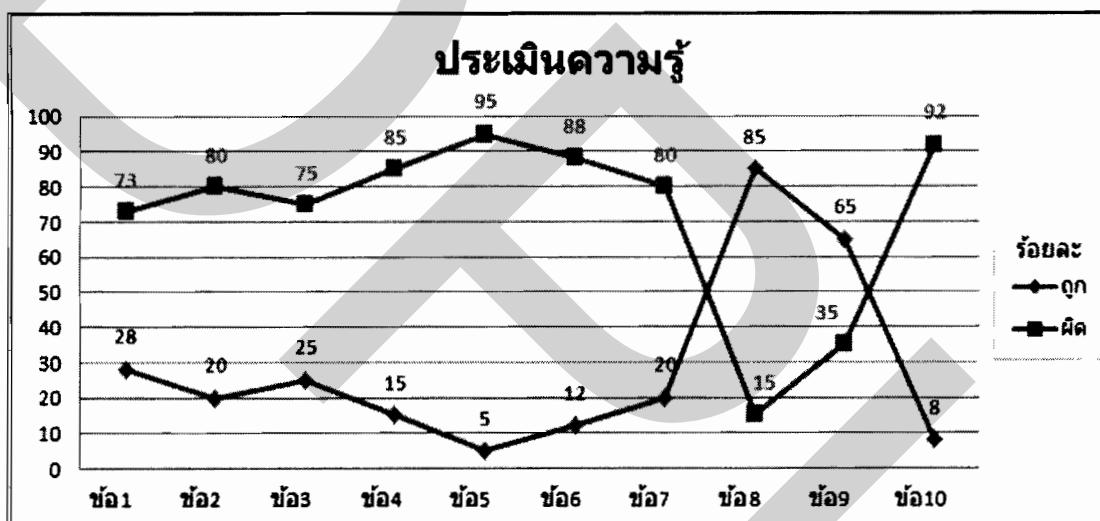
ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล	รายละเอียด	จำนวน	ร้อยละ
ประวัติการอบรมหลักสูตร Assortment Bakery	ผ่านการอบรม	270	67.50
	ยังไม่ได้อบรม	130	32.50

จากตารางที่ 4.10 เกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลประวัติการอบรมหลักสูตร Assortment Bakery ผ่านการอบรมคิดเป็นร้อยละ 67.5 ยังไม่ได้อบรมคิดเป็นร้อยละ 32.5 ตามลำดับ

4.2 ข้อมูลเกี่ยวกับความรู้ของผู้ใช้ระบบการจัดการ Assortment Bakery

ข้อมูลเกี่ยวกับความรู้ของผู้ใช้ระบบการจัดการ Assortment Bakery มีจำนวน 10 ข้อ ได้แก่ การนับสินค้าก่อน สินค้าเข้าใหม่ การจัดเรียงสินค้า New Product ค่า Index การ Register สินค้าทุกๆ สัปดาห์ เดือน การกำหนดคะแนนสภาพอากาศ สินค้าเบเกอรี่ที่เข้าร่วมระบบการจัดการ Assortment Bakery การสั่งสินค้าเบเกอรี่ออนไลน์ บันทึกการตัดจ่ายการบันทึกเหตุการณ์พิเศษหน้าที่ การสั่งสินค้าเบเกอรี่

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับความรู้ของผู้ใช้ระบบการจัดการ Assortment Bakery



ภาพที่ 4.11 ข้อมูลเกี่ยวกับความรู้ของผู้ใช้ระบบการจัดการ Assortment Bakery

ตารางที่ 4.11 ระดับความเข้าใจในการทำงานด้านตัวงานเกี่ยวกับการนับสินค้าก่อน สินค้าเข้าใหม่

ความรู้	ความเข้าใจ	จำนวน	ร้อยละ
การนับสินค้าก่อน สินค้าเข้าใหม่	ถูก	110	28
	ผิด	290	73

จากตารางที่ 4.11 ระดับความเข้าใจในการทำงานด้านตัวงานเกี่ยวกับการนับสินค้าก่อน สินค้าเข้าใหม่ ผู้ใช้ระบบการจัดการ Assortment Bakery มีระดับความเข้าใจในการทำงานด้านตัวงาน ความเข้าใจถูกคิดเป็นร้อยละ 28 และ ความเข้าใจผิดคิดเป็นร้อยละ 73 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.12 ระดับความเข้าใจในการทำงานด้านตัวงานเกี่ยวกับการจัดเรียงสินค้า New Product

ความรู้	ความเข้าใจ	จำนวน	ร้อยละ
การจัดเรียงสินค้า New Product	ถูก	80	20
	ผิด	320	80

จากตารางที่ 4.12 ระดับความเข้าใจในการทำงานด้านตัวงานเกี่ยวกับการจัดเรียงสินค้า New Product ผู้ใช้ระบบการจัดการ Assortment Bakery มีระดับความเข้าใจถูกคิดเป็นร้อยละ 20 ระดับความเข้าใจผิด คิดเป็นร้อยละ 80 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.13 ระดับความเข้าใจในการทำงานด้านตัวงานเกี่ยวกับค่า Index

ความรู้	ความเข้าใจ	จำนวน	ร้อยละ
ค่า Index	ถูก	100	25
	ผิด	300	75

จากตารางที่ 4.13 ระดับความเข้าใจในการทำงานด้านตัวงานเกี่ยวกับการค่า Index ผู้ใช้ระบบการจัดการ Assortment Bakery มีระดับความเข้าใจถูกคิดเป็นร้อยละ 25 ระดับความเข้าใจผิด คิดเป็นร้อยละ 75 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.14 ระดับความเข้าใจในการทำงานด้านตัวงานเกี่ยวกับการ Register สินค้าทุกๆสิ้นเดือน

ความรู้	ความเข้าใจ	จำนวน	ร้อยละ
การ Register สินค้าทุกๆสิ้นเดือน	ถูก	60	15
	ผิด	340	85

จากตารางที่ 4.14 ระดับความเข้าใจในการทำงานด้านตัวงานเกี่ยวกับการ Register สินค้าทุกๆสิ้นเดือน ผู้ใช้ระบบการจัดการ Assortment Bakery ระดับความเข้าใจถูกคิดเป็นร้อยละ 15 ระดับความเข้าใจผิด คิดเป็นร้อยละ 85 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.15 ระดับความเข้าใจในการทำงานด้านตัวงานเกี่ยวกับการกำหนดค่าและออกแบบสภากาชาด

ความรู้	ความเข้าใจ	จำนวน	ร้อยละ
การกำหนดค่าและออกแบบสภากาชาด	ถูก	20	5
	ผิด	380	95

จากตารางที่ 4.15 ระดับความเข้าใจในการทำงานด้านตัวงานเกี่ยวกับการกำหนดค่าและออกแบบสภากาชาดผู้ใช้ระบบการจัดการ Assortment Bakery ระดับความเข้าใจถูกคิดเป็นร้อยละ 5 ระดับความเข้าใจผิด คิดเป็นร้อยละ 95 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.16 ระดับความเข้าใจในการทำงานด้านตัวงานเกี่ยวกับสินค้าเบเกอรี่ที่เข้าร่วมระบบการจัดการ Assortment Bakery

ความรู้	ความเข้าใจ	จำนวน	ร้อยละ
สินค้าเบเกอรี่ที่เข้าร่วมระบบการจัดการ Assortment Bakery	ถูก	50	12
	ผิด	350	88

จากตารางที่ 4.16 ระดับความเข้าใจในการทำงานด้านตัวงานเกี่ยวกับสินค้าเบเกอรี่ที่เข้าร่วมระบบการจัดการ Assortment Bakery ผู้ใช้ระบบการจัดการ Assortment Bakery ระดับความเข้าใจถูกคิดเป็นร้อยละ 12 ระดับความเข้าใจผิด คิดเป็นร้อยละ 88 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.17 ระดับความเข้าใจในการทำงานด้านตัวงานเกี่ยวกับการสั่งสินค้าเบเกอรี่ออนไลน์

ความรู้	ความเข้าใจ	จำนวน	ร้อยละ
การสั่งสินค้าเบเกอรี่ออนไลน์	ถูก	80	20
	ผิด	320	80

จากตารางที่ 4.17 ระดับความเข้าใจในการทำงานด้านตัวงานเกี่ยวกับการสั่งสินค้าเบเกอรี่ออนไลน์ผู้ใช้ระบบการจัดการ Assortment Bakery มีระดับความเข้าใจถูกคิดเป็นร้อยละ 20 ระดับความเข้าใจผิด คิดเป็นร้อยละ 80 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.18 ระดับความเข้าใจในการทำงานด้านตัวงานเกี่ยวกับบันทึกการตัดจ่าย

ความรู้	ความเข้าใจ	จำนวน	ร้อยละ
บันทึกการตัดจ่าย	ถูก	340	85
	ผิด	60	15

จากตารางที่ 4.18 ระดับความเข้าใจในการทำงานด้านตัวงานเกี่ยวกับบันทึกการตัดจ่าย ผู้ใช้ระบบการจัดการ Assortment Bakery มีระดับความเข้าใจถูกคิดเป็นร้อยละ 85 ระดับความเข้าใจผิด คิดเป็นร้อยละ 15 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.19 ระดับความเข้าใจในการทำงานด้านตัวงานเกี่ยวกับการบันทึกเหตุการณ์พิเศษ

ความรู้	ความเข้าใจ	จำนวน	ร้อยละ
การบันทึกเหตุการณ์พิเศษ	ถูก	260	65
	ผิด	140	35

จากตารางที่ 4.19 ระดับความเข้าใจในการทำงานด้านตัวงานเกี่ยวกับการบันทึกเหตุการณ์พิเศษ ผู้ใช้ระบบการจัดการ Assortment Bakery มีระดับความเข้าใจถูกคิดเป็นร้อยละ 65 ระดับความเข้าใจผิด คิดเป็นร้อยละ 35 ตามลำดับ

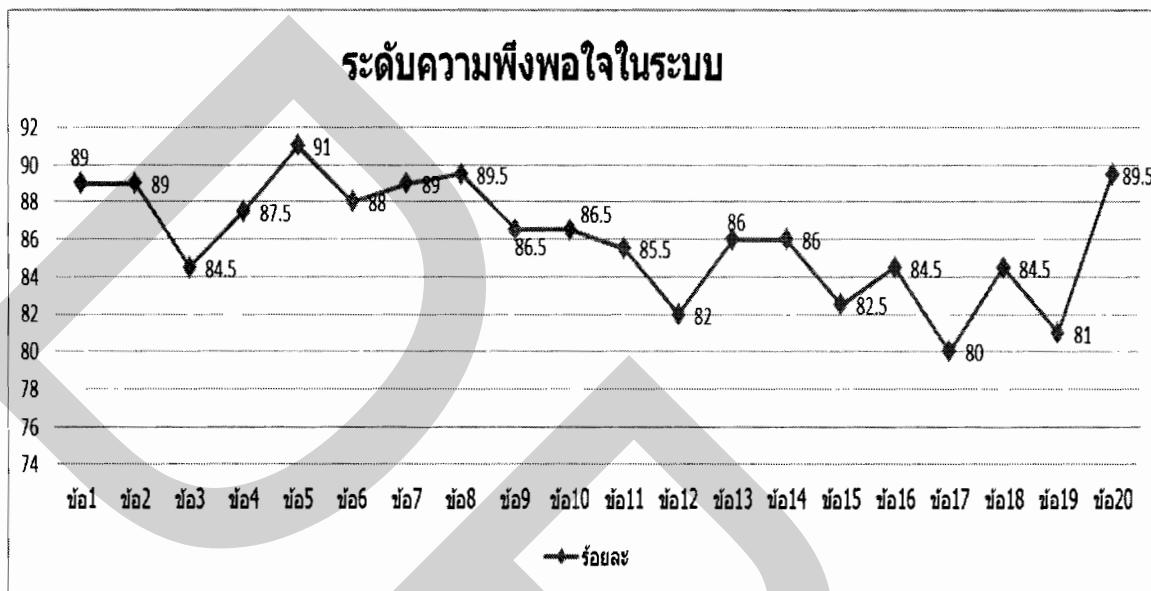
ตารางที่ 4.20 ระดับความเข้าใจในการทำงานด้านตัวงานเกี่ยวกับหน้าที่การสั่งสินค้าเบเยอร์รี่

ความรู้	ความเข้าใจ	จำนวน	ร้อยละ
หน้าที่การสั่งสินค้าเบเยอร์รี่	ถูก	30	8
	ผิด	370	92

จากตารางที่ 4.20 ระดับความเข้าใจในการทำงานด้านตัวงานเกี่ยวกับหน้าที่การสั่งสินค้าเบเยอร์รี่ ผู้ใช้ระบบการจัดการ Assortment Bakery มีระดับความเข้าใจถูกคิดเป็นร้อยละ 8 ความเข้าใจผิด คิดเป็นร้อยละ 92 ตามลำดับ

4.3 ความพึงพอใจในระบบการจัดการ Assortment Bakery

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจในระบบการจัดการ Assortment Bakery



ภาพที่ 4.12 ความพึงพอใจในระบบการจัดการ Assortment Bakery

ตาราง 4.21 ระดับความพึงพอใจในระบบการจัดการ Assortment Bakery เกี่ยวกับอุปกรณ์ที่ทันสมัยทำให้เกิดความสะดวกในการบริหารจัดการ Assortment Bakery

ระดับความพึงพอใจ	สถานะ	จำนวน	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
อุปกรณ์ที่ทันสมัยทำให้เกิดความสะดวกในการบริหารจัดการ Assortment Bakery	เชิงบวก	356	89.00	สูงมาก

จากตารางที่ 4.21 ระดับความพึงพอใจในระบบการจัดการ Assortment Bakery เกี่ยวกับอุปกรณ์ที่ทันสมัยทำให้เกิดความสะดวกในการบริหารจัดการ Assortment Bakery สถานะเชิงบวกผู้ใช้ระบบการจัดการ Assortment Bakery มีระดับความพึงพอใจในระบบการจัดการ Assortment Bakery อุปกรณ์ที่ทันสมัยทำให้เกิดความสะดวกในการบริหารจัดการ Assortment Bakery สถานะเชิงบวกคิดเป็นร้อยละ 89 ระดับความพึงพอใจสูงมาก

ตาราง 4.22 ระดับความพึงพอใจในระบบการจัดการ Assortment Bakery เกี่ยวกับอุปกรณ์สำหรับปฏิบัติงาน มีเพียงพอต่อการใช้งาน และมีการ Update ข้อมูลอยู่เสมอ

ระดับความพึงพอใจ	สถานะ	จำนวน	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
อุปกรณ์สำหรับปฏิบัติงาน มีเพียงพอต่อการใช้งาน และมีการ Update ข้อมูลอยู่เสมอ	เชิงบวก	356	89.00	สูงมาก

จากการที่ 4.22 ระดับความพึงพอใจในระบบการจัดการ Assortment Bakery เกี่ยวกับอุปกรณ์สำหรับปฏิบัติงาน มีเพียงพอต่อการใช้งาน และมีการ Update ข้อมูลอยู่เสมอสถานะเชิงบวกผู้ใช้ระบบการจัดการ Assortment Bakery มีระดับความพึงพอใจในระบบ การจัดการ Assortment Bakery อุปกรณ์สำหรับปฏิบัติงาน มีเพียงพอต่อการใช้งาน และมีการ Update ข้อมูลอยู่เสมอคิดเป็นร้อยละ 89 ระดับความพึงพอใจสูงมาก

ตาราง 4.23 ระดับความพึงพอใจในระบบการจัดการ Assortment Bakery เกี่ยวกับโปรแกรมการจัดเรียงสินค้า สำหรับสินค้า New Product สามารถทำการ Register ได้ง่าย

ระดับความพึงพอใจ	สถานะ	จำนวน	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
โปรแกรมการจัดเรียงสินค้า สำหรับสินค้า New Product สามารถทำการ Register ได้ง่าย	เชิงบวก	338	84.50	สูงมาก

จากการที่ 4.23 ระดับความพึงพอใจในระบบการจัดการ Assortment Bakery เกี่ยวกับโปรแกรมการจัดเรียงสินค้า สำหรับสินค้า New Product สามารถทำการ Register ได้ง่ายสถานะเชิงบวกผู้ใช้ระบบการจัดการ Assortment Bakery มีระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 84.5 ระดับความพึงพอใจสูงมาก

ตาราง 4.24 ระดับความพึงพอใจในระบบการจัดการ Assortment Bakery เกี่ยวกับการเตรียมข้อมูลสั่งสินค้า ผ่าน PDA มีวิธีการที่ง่าย และรวดเร็ว

ระดับความพึงพอใจ	สถานะ	จำนวน	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
การเตรียมข้อมูลสั่งสินค้า ผ่าน PDA มีวิธีการที่ง่าย และรวดเร็ว	เชิงบวก	350	87.50	สูงมาก

จากตารางที่ 4.24 ระดับความพึงพอใจในระบบการจัดการ Assortment Bakery เกี่ยวกับการเตรียมข้อมูลสั่งสินค้า ผ่าน PDA มีวิธีการที่ง่าย และรวดเร็วสถานะเชิงบวก

ผู้ใช้ระบบการจัดการ Assortment Bakery มีระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 91 ระดับความพึงพอใจสูงมาก

ตาราง 4.25 ระดับความพึงพอใจในระบบการจัดการ Assortment Bakery เกี่ยวกับระบบมีการแจ้งเตือน เมื่อมีการสั่งสินค้าผิดพลาดหรือมีการสั่งสินค้ามากเกินปกติ

ระดับความพึงพอใจ	สถานะ	จำนวน	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
ระบบมีการแจ้งเตือน เมื่อมีการสั่งสินค้าผิดพลาดหรือมีการสั่งสินค้ามากเกินปกติ	เชิงบวก	364	91.00	สูงมาก

จากตารางที่ 4.25 ระดับความพึงพอใจในระบบการจัดการ Assortment Bakery เกี่ยวกับระบบมีการแจ้งเตือน เมื่อมีการสั่งสินค้าผิดพลาดหรือมีการสั่งสินค้ามากเกินปกติสถานะเชิงบวก

ผู้ใช้ระบบการจัดการ Assortment Bakery มีระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละระดับความพึงพอใจสูงมาก

ตาราง 4.26 ระดับความพึงพอใจในระบบการจัดการ Assortment Bakery เกี่ยวกับการเรียกดูข้อมูลยอดขายย้อนหลัง ในระบบฐานข้อมูล เหมาะสมกับการใช้ข้อมูล

ระดับความพึงพอใจ	สถานะ	จำนวน	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
การเรียกดูข้อมูลยอดขายย้อนหลัง ในระบบฐานข้อมูล เหมาะสมกับ การใช้ข้อมูล	เชิงบวก	352	88.00	สูงมาก

จากตารางที่ 4.26 ระดับความพึงพอใจในระบบการจัดการ Assortment Bakery เกี่ยวกับการเรียกดูข้อมูลยอดขายย้อนหลัง ในระบบฐานข้อมูลเหมาะสมกับการใช้ข้อมูลสถานะเชิงบวกผู้ใช้ระบบการจัดการ Assortment Bakery มีระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 89 ระดับความพึงพอใจสูงมาก

ตาราง 4.27 ระดับความพึงพอใจในระบบการจัดการ Assortment Bakery เกี่ยวกับโปรแกรมสูตรการสั่งสินค้า สามารถดึงข้อมูลยอดขาย และตัดจ่าย ตรงกับความเป็นจริง

ระดับความพึงพอใจ	สถานะ	จำนวน	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
โปรแกรมสูตรการสั่งสินค้า สามารถดึงข้อมูลยอดขาย และตัด จ่าย ตรงกับความเป็นจริง	เชิงบวก	356	89.00	สูงมาก

จากตารางที่ 4.27 ระดับความพึงพอใจในระบบการจัดการ Assortment Bakery เกี่ยวกับโปรแกรมสูตรการสั่งสินค้า สามารถดึงข้อมูลยอดขาย และตัดจ่าย ตรงกับความเป็นจริงสถานะเชิงบวกผู้ใช้ระบบการจัดการ Assortment Bakery มีระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละระดับความพึงพอใจสูงมาก

ตาราง 4.28 ระดับความพึงพอใจในระบบการจัดการ Assortment Bakery เกี่ยวกับสูตรในการคำนวณ การสั่งสินค้า มีขั้นตอนและวิธีการที่ง่าย ทำให้สะดวกขึ้น

ระดับความพึงพอใจ	สถานะ	จำนวน	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
สูตรในการคำนวณการสั่งสินค้า มีขั้นตอนและวิธีการที่ง่าย ทำให้สะดวกขึ้น	เชิงบวก	358	89.50	สูงมาก

จากตารางที่ 4.28 ระดับความพึงพอใจในระบบการจัดการ Assortment Bakery เกี่ยวกับ สูตรในการคำนวณการสั่งสินค้า มีขั้นตอนและวิธีการที่ง่าย ทำให้สะดวกขึ้นสถานะเชิงบวกผู้ใช้ ระบบการจัดการ Assortment Bakery มีระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 86.5 ระดับความ พึงพอใจสูงมาก

ตาราง 4.29 ระดับความพึงพอใจในระบบการจัดการ Assortment Bakery เกี่ยวกับโปรแกรมพยากรณ์อากาศ ช่วยในการตัดสินใจ การสั่งสินค้าง่ายขึ้น

ระดับความพึงพอใจ	สถานะ	จำนวน	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
โปรแกรมพยากรณ์อากาศ ช่วยในการตัดสินใจ การสั่งสินค้าง่ายขึ้น	เชิงบวก	346	86.50	สูงมาก

จากตารางที่ 4.29 ระดับความพึงพอใจในระบบการจัดการ Assortment Bakery เกี่ยวกับ โปรแกรมพยากรณ์อากาศ ช่วยในการตัดสินใจ การสั่งสินค้าง่ายขึ้นสถานะเชิงบวกผู้ใช้ระบบการ จัดการ Assortment Bakery มีระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 86.5 ระดับความพึงพอใจสูงมาก

ตาราง 4.30 ระดับความพึงพอใจในระบบการจัดการ Assortment Bakery เกี่ยวกับการให้คะแนนในโปรแกรมบันทึกเหตุการณ์สำคัญ ทำได้ง่ายเพรำมีฟังก์ชั่นและคำอธิบายต่างๆ ชัดเจน

ระดับความพึงพอใจ	สถานะ	จำนวน	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
การให้คะแนนในโปรแกรมบันทึกเหตุการณ์สำคัญ ทำได้ง่ายเพรำมีฟังก์ชั่นและคำอธิบายต่างๆ ชัดเจน	เชิงบวก	346	86.50	สูงมาก

จากตารางที่ 4.30 ระดับความพึงพอใจในระบบการจัดการ Assortment Bakery เกี่ยวกับการให้คะแนนในโปรแกรมบันทึกเหตุการณ์สำคัญ ทำได้ง่ายเพรำมีฟังก์ชั่นและคำอธิบายต่างๆ ชัดเจนสถานะเชิงบวกผู้ใช้ระบบการจัดการ Assortment Bakery มีระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 86.5 ระดับความพึงพอใจสูงมาก

ตาราง 4.31 ระดับความพึงพอใจในระบบการจัดการ Assortment Bakery เกี่ยวกับระบบการจัดการ Assortment Bakery ช่วยลดภาระการทำงานได้

ระดับความพึงพอใจ	สถานะ	จำนวน	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
ระบบการจัดการ Assortment Bakery ช่วยลดภาระการทำงานได้	เชิงบวก	342	85.50	สูงมาก

จากตารางที่ 4.31 ระดับความพึงพอใจในระบบการจัดการ Assortment Bakery เกี่ยวกับระบบการจัดการ Assortment Bakery ช่วยลดภาระการทำงานได้สถานะเชิงบวกผู้ใช้ระบบการจัดการ Assortment Bakery มีระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 85.5 ระดับความพึงพอใจสูงมาก

ตาราง 4.32 ระดับความพึงพอใจในระบบการจัดการ Assortment Bakery เกี่ยวกับระบบการจัดการ Assortment Bakery มีขั้นตอนการดำเนินงานที่เหมาะสม

ระดับความพึงพอใจ	สถานะ	จำนวน	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
ระบบการจัดการ Assortment Bakery มีขั้นตอนการดำเนินงานที่เหมาะสม	เชิงบวก	328	82.00	สูงมาก

จากตารางที่ 4.32 ระดับความพึงพอใจในระบบการจัดการ Assortment Bakery เกี่ยวกับระบบการจัดการ Assortment Bakery มีขั้นตอนการดำเนินงานที่เหมาะสมสถานะเชิงบวกผู้ใช้ระบบการจัดการ Assortment Bakery มีระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 82 ระดับความพึงพอใจสูงมาก

ตาราง 4.33 ระดับความพึงพอใจในระบบการจัดการ Assortment Bakery เกี่ยวกับระบบการจัดการ Assortment Bakery ทำให้ยอดขายเพิ่มขึ้นเมื่อเข้าร่วม

ระดับความพึงพอใจ	สถานะ	จำนวน	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
ระบบการจัดการ Assortment Bakery ทำให้ยอดขายเพิ่มขึ้นเมื่อเข้าร่วม	เชิงบวก	344	86.00	สูงมาก

จากตารางที่ 4.33 ระดับความพึงพอใจในระบบการจัดการ Assortment Bakery เกี่ยวกับระบบการจัดการ Assortment Bakery ทำให้ยอดขายเพิ่มขึ้นเมื่อเข้าร่วมสถานะเชิงบวกผู้ใช้ระบบการจัดการ Assortment Bakery มีระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 86 ระดับความพึงพอใจสูงมาก

ตาราง 4.34 ระดับความพึงพอใจในระบบการจัดการ Assortment Bakery เกี่ยวกับเมื่อเข้าร่วมระบบ การจัดการ Assortment Bakery ทำให้ ตัดจ่ายลดลง

ระดับความพึงพอใจ	สถานะ	จำนวน	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
เมื่อเข้าร่วม ระบบการจัดการ Assortment Bakery ทำให้ ตัดจ่ายลดลง	เชิงบวก	344	86.00	สูงมาก

จากตารางที่ 4.34 ระดับความพึงพอใจในระบบการจัดการ Assortment Bakery เกี่ยวกับ เมื่อเข้าร่วม ระบบการจัดการ Assortment Bakery ทำให้ ตัดจ่ายลดลงสถานะเชิงบวกผู้ใช้ระบบการจัดการ Assortment Bakery มีระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 86 ระดับความพึงพอใจสูงมาก

ตาราง 4.35 ระดับความพึงพอใจในระบบการจัดการ Assortment Bakery เกี่ยวกับระบบ Assortment Bakery เป็นระบบที่สามารถจัดการ ได้ง่าย

ระดับความพึงพอใจ	สถานะ	จำนวน	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
ระบบ Assortment Bakery เป็นระบบที่สามารถจัดการ ได้ง่าย	เชิงบวก	330	82.50	สูงมาก

จากตารางที่ 4.35 ระดับความพึงพอใจในระบบการจัดการ Assortment Bakery เกี่ยวกับ ระบบ Assortment Bakery เป็นระบบที่สามารถจัดการ ได้ง่ายสถานะเชิงบวกผู้ใช้ระบบการจัดการ Assortment Bakery มีระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 82.5 ระดับความพึงพอใจสูงมาก

ตาราง 4.36 ระดับความพึงพอใจในระบบการจัดการ Assortment Bakery เกี่ยวกับระบบการจัดการ Assortment Bakery ควรพัฒนาเพิ่มขึ้น

ระดับความพึงพอใจ	สถานะ	จำนวน	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
ระบบการจัดการ Assortment Bakery ควรพัฒนาเพิ่มขึ้น	เชิงลบ	338	84.50	สูงมาก

จากตารางที่ 4.36 ระดับความพึงพอใจในระบบการจัดการ Assortment Bakery เกี่ยวกับระบบการจัดการ Assortment Bakery ควรพัฒนาเพิ่มขึ้น สถานะเชิงลบ ผู้ใช้ระบบการจัดการ Assortment Bakery มีระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 84.5 ระดับความพึงพอใจสูงมาก

ตาราง 4.37 ระดับความพึงพอใจในระบบการจัดการ Assortment Bakery เกี่ยวกับการทำ Assortment Bakery ทำให้ทราบถึงสินค้าที่ขายดี ตรงกับความต้องการของลูกค้าในแต่ละสาขา

ระดับความพึงพอใจ	สถานะ	จำนวน	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
การทำ Assortment Bakery ทำให้ทราบถึงสินค้าที่ขายดี ตรงกับความต้องการของลูกค้าในแต่ละสาขา	เชิงบวก	320	80.00	สูงมาก
ทราบถึงสินค้าที่ขายดี ตรงกับความต้องการของลูกค้าในแต่ละสาขา				

จากตารางที่ 4.37 ระดับความพึงพอใจในระบบการจัดการ Assortment Bakery เกี่ยวกับการทำ Assortment Bakery ทำให้ทราบถึงสินค้าที่ขายดี ตรงกับความต้องการของลูกค้าในแต่ละสาขา สถานะเชิงบวก ผู้ใช้ระบบการจัดการ Assortment Bakery มีระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 80 ระดับความพึงพอใจสูงมาก

ตาราง 4.38 ระดับความพึงพอใจในระบบการจัดการ Assortment Bakery เกี่ยวกับระบบ Assortment Bakery สามารถนำไปประยุกต์กับสินค้าอื่นๆ ในร้านสาขาได้

ระดับความพึงพอใจ	สถานะ	จำนวน	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
ระบบ Assortment Bakery สามารถนำไปประยุกต์กับสินค้าอื่นๆ ในร้านสาขาได้	เชิงบวก	338	84.50	สูงมาก

จากตารางที่ 4.38 ระดับความพึงพอใจในระบบการจัดการ Assortment Bakery เกี่ยวกับระบบ Assortment Bakery สามารถนำไปประยุกต์กับสินค้าอื่นๆ ในร้านสาขาได้สถานะเชิงบวกผู้ใช้ระบบการจัดการ Assortment Bakery มีระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 84.5 ระดับความพึงพอใจสูงมาก

ตาราง 4.39 ระดับความพึงพอใจในระบบการจัดการ Assortment Bakery เกี่ยวกับการทำ Assortment Bakery ทำให้คุณมีความใส่ใจสินค้าเบเกอรี่มากขึ้น

ระดับความพึงพอใจ	สถานะ	จำนวน	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
การทำ Assortment Bakery ทำให้คุณมีความใส่ใจสินค้าเบเกอรี่มากขึ้น	เชิงบวก	324	81.00	สูงมาก

จากตารางที่ 4.39 ระดับความพึงพอใจในระบบการจัดการ Assortment Bakery เกี่ยวกับการทำ Assortment Bakery ทำให้คุณมีความใส่ใจสินค้าเบเกอรี่มากขึ้นสถานะเชิงบวกผู้ใช้ระบบการจัดการ Assortment Bakery มีระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 81 ระดับความพึงพอใจสูงมาก

ตาราง 4.40 ระดับความพึงพอใจในระบบการจัดการ Assortment Bakery เกี่ยวกับการสอนงานพนักงาน เกี่ยวกับการทำ Assortment Bakery ได้

ระดับความพึงพอใจ	สถานะ	จำนวน	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
การสอนงานพนักงาน เกี่ยวกับการทำ Assortment Bakery ได้	เชิงบวก	358	89.50	สูงมาก

จากตารางที่ 4.40 ระดับความพึงพอใจในระบบการจัดการ Assortment Bakery เกี่ยวกับการสอนงานพนักงาน เกี่ยวกับการทำ Assortment Bakery ได้สถานะเชิงบวกผู้ใช้ระบบการจัดการ Assortment Bakery มีระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 89.5 ระดับความพึงพอใจสูงมากตามลำดับ

บทที่ 5

สรุปและอภิปรายผลงานวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง “ความคิดเห็นของพนักงานสายปฏิบัติการที่มีต่อระบบการจัดการ Assortment Bakery กรณีศึกษา บริษัท ซีพีออลล์ จำกัด (มหาชน)” ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาด้วยระเบียบ วิธีการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Study) และวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม(Questionnaire) โดยมี วัตถุประสงค์เพื่อ

1. เพื่อศึกษาความเข้าใจและความรู้ของพนักงานสายปฏิบัติต่อระบบการจัดการ Assortment Bakery
2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของพนักงานสายปฏิบัติที่มีต่อระบบการจัดการ Assortment Bakery

ประชากรในการวิจัยครั้งนี้คือ พนักงานระดับสายปฏิบัติการ อันได้แก่ ผู้จัดการร้าน ผู้ช่วยผู้จัดการร้าน พนักงานประจำ พนักงาน Part Time นักศึกษาฝึกงานทั่วภาคี ในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล คิดเป็น 40% จากสาขาทั้งหมดในประเทศไทย ได้จำนวน 2,653 สาขา สาขาละ 5 คน รวมทั้งหมดเป็น 13,265 คน

กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยใช้วิธีสุ่มตัวอย่างจาก พนักงานสายปฏิบัติการ โดยกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรการคำนวณหาขนาดที่เหมาะสมของกลุ่มตัวอย่างของ Yamane's ของกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 400 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้คือแบบสอบถาม (Questionnaire) แบบสอบถามดังกล่าวสร้างโดยใช้พื้นฐานของแนวความคิดงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และความเป็นจริงตามความเหมาะสมจากข้อมูลที่ทำการสำรวจเบื้องต้นมาแล้วโดยแบ่งเป็น 2 ส่วน คือข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลมีจำนวน 10 ข้อ ได้แก่ อาชีวะดับการศึกษาสถานภาพสมรสจำนวน บุตรรายได้ต่อเดือนตำแหน่งงานปัจจุบันระยะเวลาในการปฏิบัติงานช่วงเวลาในการปฏิบัติงาน ระดับภาคประวัติการอบรมหลักสูตร Assortment Bakery ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเพื่อประเมินความรู้ ของผู้ใช้ระบบการจัดการ Assortment Bakery จำนวน 10 ข้อแนวคำถามเลือกตอบถูกผิด ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับการความพึงพอใจในระบบการจัดการ Assortment Bakery จำนวน 20 ข้อ

ลักษณะของแบบสอบถามที่สร้างขึ้น เป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) มีให้เลือก 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

การเก็บรวบรวมข้อมูลการศึกษารังนี้เป็นการศึกษาเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยมุ่งที่จะศึกษาความเข้าใจของระบบในส่วนของความรู้ และความคิดเห็นของพนักงานสายปฏิบัติการที่มีต่อระบบการจัดการ Assortment Bakery ซึ่งการรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ผู้ศึกษาได้ดำเนินการจัดเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง ด้วยวิธีการแจกแบบสอบถามไปยังกลุ่มตัวอย่างตามที่กำหนดไว้ 400 คน โดยใช้แบบสอบถามที่ได้จัดเตรียมไว้สำหรับเก็บข้อมูลผู้ศึกษา ได้ข้อมูลร่วมมือจากศูนย์ฝึกอบรมธาราพาร์ค ในการแจกแบบสอบถาม สำหรับพนักงานสายปฏิบัติการที่เข้ารับการฝึกอบรมในเรื่องต่างๆตามภาคของกลุ่มตัวอย่างสำรวจ

การวิเคราะห์ข้อมูลเมื่อดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลเรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัยนำข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถามมาแปรเป็นสัญลักษณ์ตัวเลข เพื่อแทนค่าตัวแปรต่างๆ ทำการลงรหัส และนำข้อมูลที่ได้ไปประมวลผล โดยใช้โปรแกรมสำหรับ SPSS (Statistical Package for the social Sciences) เป็นสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) เพื่อใช้บรรยายลักษณะข้อมูลที่เก็บมาได้โดยใช้ค่าสถิติในการวิเคราะห์ได้แก่ การแจกแจงความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

5.1 สรุปผลการวิจัย

ส่วนที่ 1 ระดับความรู้และความเข้าใจของพนักงานสายปฏิบัติต่อระบบการจัดการ Assortment Bakery

ความเข้าใจในการทำงานด้านตัวงานที่ถูกต้อง

1. ความเข้าใจของพนักงานสายปฏิบัติการที่มีต่อระบบการจัดการ Assortment Bakery โดยส่วนใหญ่มีระดับความเข้าใจที่ถูกต้องในการบันทึกการตัดจ่าย จำกัดตามที่ว่า ควรบันทึก ตัดจ่ายก่อนเที่ยงคืน เพื่อให้ระบบสามารถดึงข้อมูลการตัดจ่ายได้ถูกต้อง โดยส่วนใหญ่พนักงานมีความเข้าใจที่ถูกต้องเพราะ ถ้าบันทึกตัดจ่ายหลังเที่ยงคืน ข้อมูลจะข้ามวัน ซึ่งขัดแย้งกับ ข้อ 7 ว่าควรออนไลน์ข้อมูลการสั่งสินค้าก่อนเที่ยงคืน เนื่องจากระบบให้อนไลน์การสั่งสินค้าได้ก่อน ตี 3 ของอีกวัน ซึ่งต่างจากการบันทึกข้อมูลตัดจ่าย ต้องทำก่อนเที่ยงคืน

2. ความเข้าใจของพนักงานสายปฏิบัติการที่มีต่อระบบการจัดการ Assortment Bakery โดยส่วนใหญ่มีระดับความเข้าใจที่ถูกต้องในการบันทึกเหตุการณ์พิเศษ เนื่องจากโดยส่วนใหญ่ พนักงานในร้าน มีส่วนร่วมในขั้นตอนนี้อย่างมาก โดยที่ผู้จัดการร้านต้องทำการ ขอข้อคิดเห็นในเรื่องของเหตุการณ์พิเศษ เมื่อพนักงานคนใดมีข้อมูลต้องช่วยกันสื่อสารลงร้าน เพื่อนำเหตุการณ์นั้นมาบันทึกลงโปรแกรม เพราะเหตุการณ์พิเศษนี้มีผลกระทบต่อยอดขายอย่างมาก

ความเข้าใจในการทำงานด้านตัวงานที่ไม่ถูกต้อง

1. ความเข้าใจของพนักงานสายปฏิบัติการที่มีต่อระบบการจัดการ Assortment Bakery โดยส่วนใหญ่มีระดับความเข้าใจที่ไม่ถูกต้องในการนับสินค้าก่อนสินค้าเข้าใหม่เนื่องจากทุกภูมิ และปฏิบัติงานจริงในหน้างานอาจแตกต่างกัน เพราะสินค้าไม่สามารถส่งตรงเวลาได้ทุกรอบ ทำให้ การคำนวณการสั่งสินค้าก่อนเข้าใหม่ทำได้ยาก

2. ความเข้าใจของพนักงานสายปฏิบัติการที่มีต่อระบบการจัดการ Assortment Bakery โดยส่วนใหญ่มีระดับความเข้าใจที่ไม่ถูกต้องในการจัดเรียงสินค้า New Product เนื่องจากสินค้า New Product เป็นสินค้าที่ยังไม่มียอดขาย จึงมีความเข้าใจผิด คิดว่าเป็นสินค้าที่ขายได้น้อย เพราะยังไม่มียอดขาย การจัดเรียงสินค้าจึงจัดเรียงสินค้าเทียบเท่ากับ Rank C แต่ที่ถูกต้องคือควรจัดเรียงเทียบเท่ากับ Rank B

3. ความเข้าใจของพนักงานสายปฏิบัติการที่มีต่อระบบการจัดการ Assortment Bakery โดยส่วนใหญ่มีระดับความเข้าใจที่ไม่ถูกต้องในค่า Index พนักงานส่วนใหญ่มีความเข้าใจว่า ค่า M ต้องสั่งตามสูตร แต่หลักทฤษฎีสามารถเพิ่ม Order ได้แค่ 1

4. ความเข้าใจของพนักงานสายปฏิบัติการที่มีต่อระบบการจัดการ Assortment Bakery โดยส่วนใหญ่มีระดับความเข้าใจที่ไม่ถูกต้องในการ Register สินค้าทุกๆสัปดาห์ เนื่องจากความเข้าใจของพนักงานในส่วนของคำว่าสัปดาห์เดือน กับอาทิตย์สุดท้าย เมื่อเดือนกัน

5. ความเข้าใจของพนักงานสายปฏิบัติการที่มีต่อระบบการจัดการ Assortment Bakery โดยส่วนใหญ่มีระดับความเข้าใจที่ไม่ถูกต้องในการกำหนดคงเหลือสภาวะอากาศ เพราะในการกำหนดคงเหลือทำเพียงครั้งเดียว คือครั้งที่เริ่มเข้าระบบ และส่วนใหญ่ผู้จัดการจะเป็นคนกำหนด พนักงานจึงไม่ชำนาญในส่วนนี้

6. ความเข้าใจของพนักงานสายปฏิบัติการที่มีต่อระบบการจัดการ Assortment Bakery โดยส่วนใหญ่มีระดับความเข้าใจที่ไม่ถูกต้องในเรื่องของสินค้าเบเกอรี่ที่เข้าร่วมระบบการจัดการ Assortment Bakery เพราะเบเกอรี่ในร้านมีทั้งหมด 2 PMA คือ PMA60 และ PMA61 พนักงานเข้าใจว่าเบเกอรี่เข้าร่วมระบบการจัดการ Assortment Bakery ทุก PMA แต่ความเป็นจริงเข้าร่วมเพียง PMA เดียว คือ PMA60

7. ความเข้าใจของพนักงานสายปฏิบัติการที่มีต่อระบบการจัดการ Assortment Bakery โดยส่วนใหญ่มีระดับความเข้าใจที่ไม่ถูกต้องในการสั่งสินค้าเบเกอรี่ออนไลน์ เพราะพนักงานส่วนใหญ่เข้าใจว่าต้องออนไลน์ก่อนเที่ยงคืน เพราะหลังเที่ยงคืนจะข้ามวัน แต่ในระบบกำหนดให้ออนไลน์ข้อมูลก่อนตี 3

8. ความเข้าใจของพนักงานสายปฏิบัติการที่มีต่อระบบการจัดการ Assortment Bakery โดยส่วนใหญ่มีระดับความเข้าใจที่ไม่ถูกต้องในหน้าที่การสั่งสินค้าเบเกอรี่ เพราะหน้าที่นี้ขึ้นอยู่กับผู้จัดการเป็นคนมองหมาย และส่วนใหญ่ผู้จัดการมักจะสั่งสินค้าเอง เพื่อควบคุมตัดจ่ายของร้านอันเนื่องด้วยจากการในร้านสาขาเมื่อจำนวนมากและหลากหลาย โดยที่พนักงานมือย่างจำกัด ผู้จัดการร้านจึงไม่มีเวลาในการสอนงานในส่วนของการปฏิบัติจริงเท่าที่ควร

ส่วนที่ 2 ระดับความพึงพอใจของพนักงานสายปฏิบัติที่มีต่อระบบการจัดการ

Assortment Bakery

ความพึงพอใจในระบบการจัดการ Assortment Bakery

1. ความพึงพอใจในระบบการจัดการ Assortment Bakeryของพนักงานสายปฏิบัติการ ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นสนับสนุนสูงมากอุปกรณ์ที่ทันสมัยทำให้เกิดความสะดวกในการบริหารจัดการ Assortment Bakery เพราะมีอุปกรณ์และโปรแกรมต่างๆ มาสนับสนุนการใช้งานทำให้การทำงานง่ายขึ้น ทำให้เกิดความพึงพอใจสูงมาก

2. ความพึงพอใจในระบบการจัดการ Assortment Bakery ของพนักงานสายปฏิบัติการ ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นสนับสนุนสูงมากในอุปกรณ์สำหรับปฏิบัติงาน มีเพียงพอต่อการใช้งาน และมีการ Update ข้อมูลอยู่เสมอ เพราะในร้านสาขาจะมีอุปกรณ์สำรอง 1 เครื่อง และการ Update ข้อมูลนั้นอัตโนมัติจากสำนักงานใหญ่ หรือพนักงานสามารถ Update เองได้

3. ความพึงพอใจในระบบการจัดการ Assortment Bakeryของพนักงานสายปฏิบัติการ ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นสนับสนุนสูงมากโปรแกรมการจัดเรียงสินค้า สำหรับสินค้า New Product สามารถทำการ Register ได้ง่าย เพราะก่อนที่สินค้า New Product จะเข้าร้านสาขา ข้อมูลจะถูก Update จากสำนักงานใหญ่แล้ว

4. ความพึงพอใจในระบบการจัดการ Assortment Bakeryของพนักงานสายปฏิบัติการ ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นสนับสนุนสูงมากในการเตรียมข้อมูลสั่งสินค้า ผ่าน PDA มีวิธีการที่ง่าย และรวดเร็วเพราทำเพียง 2 ขั้นตอน และไม่เกิน 10 นาที

5. ความพึงพอใจในระบบการจัดการ Assortment Bakeryของพนักงานสายปฏิบัติการ ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นสนับสนุนสูงมากในส่วนของระบบมีการแจ้งเตือน เมื่อมีการสั่งสินค้า ผิดพลาดหรือมีการสั่งสินค้ามากเกินปกติ เพราะในระบบจะกำหนดค่า Min และ Max ไว้ให้ เพื่อไม่ให้สั่งสินค้าน้อยเกินกว่า Packsize หรือสั่งสินค้ามากเกินไป

6. ความพึงพอใจในระบบการจัดการ Assortment Bakeryของพนักงานสายปฏิบัติการ ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นสนับสนุนสูงมาก ในการเรียกคุ้ข้อมูลยอดขายย้อนหลัง ในระบบฐานข้อมูล เหมาะสมกับการใช้ข้อมูลเพื่อวางแผนการผลิตเรียกคุ้ข้อมูลจากเงื่อนไขได้หลายเงื่อนไข

7. ความพึงพอใจในระบบการจัดการ Assortment Bakeryของพนักงานสายปฏิบัติการ ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นสนับสนุนสูงมากในส่วนของโปรแกรมสูตรการสั่งสินค้าซึ่ง สามารถดึงข้อมูลยอดขาย และตัดจ่าย ตรงกับความเป็นจริงเพื่อรายละเอียดการขายต่างๆ ได้ถูกบันทึกไว้ในฐานข้อมูลของระบบเรียบร้อยแล้ว

8. ความพึงพอใจในระบบการจัดการ Assortment Bakeryของพนักงานสายปฏิบัติการ ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นสนับสนุนสูงมากสูตรในการคำนวณการสั่งสินค้า มีขั้นตอนและวิธีการที่ง่าย ทำให้สะดวกเข้าเนื่องจาก Order Form มีสูตรให้ในเอกสาร รวมถึงรอบการสั่ง และค่า Index แต่ละตัว

9. ความพึงพอใจในระบบการจัดการ Assortment Bakeryของพนักงานสายปฏิบัติการ ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นสนับสนุนสูงมากโปรแกรมพยากรณ์อากาศ ช่วยในการตัดสินใจ การสั่งสินค้าง่ายเข้าชื่อคู่ได้จากค่า Index

10. ความพึงพอใจในระบบการจัดการ Assortment Bakeryของพนักงานสายปฏิบัติการ ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นสนับสนุนสูงมากการให้คะแนนในโปรแกรมบันทึกเหตุการณ์สำคัญ ทำได้ง่าย เพราะมีฟังก์ชันและคำอธิบายต่างๆ ชัดเจน

11. ความพึงพอใจในระบบการจัดการ Assortment Bakeryของพนักงานสายปฏิบัติการ ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นสนับสนุนสูงมากในส่วนของระบบการจัดการ Assortment Bakery ที่ช่วยลดภาระการทำงานได้

12. ความพึงพอใจในระบบการจัดการ Assortment Bakeryของพนักงานสายปฏิบัติการ ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นสนับสนุนสูงมากในส่วนของระบบการจัดการ Assortment Bakery ที่มีขั้นตอนการดำเนินงานที่เหมาะสม

13. ความพึงพอใจในระบบการจัดการ Assortment Bakeryของพนักงานสายปฏิบัติการ ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นสนับสนุนสูงมากในส่วนของระบบการจัดการ Assortment Bakery ที่ทำให้ยอดขายเพิ่มขึ้น

14. ความพึงพอใจในระบบการจัดการ Assortment Bakeryของพนักงานสายปฏิบัติการ ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นสนับสนุนสูงมากในส่วนของระบบการจัดการ Assortment Bakery ที่ทำให้ตัดจ่ายลดลง

15. ความพึงพอใจในระบบการจัดการ Assortment Bakeryของพนักงานสายปฏิบัติการ ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นสนับสนุนสูงมากในส่วนของระบบ Assortment Bakery ซึ่งเป็นระบบที่สามารถจัดการได้ง่าย

16. ความพึงพอใจในระบบการจัดการ Assortment Bakeryของพนักงานสายปฏิบัติการ ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นสนับสนุนสูงมากในส่วนของการจัดการ Assortment Bakery ที่ควร พัฒนาเพิ่มขึ้น เพราะมีบางส่วนในขั้นตอนการจัดการ พนักงานส่วนใหญ่อยากให้มีอุปกรณ์ และ โปรแกรมมาสนับสนุนเพิ่ม เช่น โปรแกรมสูตรการสั่งสินค้าควรให้ระบบคำนวณให้อัตโนมัติ

17. ความพึงพอใจในระบบการจัดการ Assortment Bakeryของพนักงานสายปฏิบัติการ ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นสนับสนุนสูงมากในส่วนของการทำ Assortment Bakery ที่ทำให้ทราบถึง สินค้าที่ขายดี เพราะมีโปรแกรมจัดเรียงสินค้า คำนวณ Rank อัตโนมัติให้ทุกเดือน ทำให้เราสามารถ คัดสรรสินค้าเบนเกอรี่มาเพียงพอ และตรงกับความต้องการของลูกค้าได้ในแต่ละสาขา

18. ความพึงพอใจในระบบการจัดการ Assortment Bakeryของพนักงานสายปฏิบัติการ ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นสนับสนุนสูงมากในส่วนของการจัดการ Assortment Bakery ที่ สามารถนำไปประยุกต์กับสินค้าอื่นๆ ในร้านสาขา ได้ เช่น สินค้าประเภทข้าวกล่องชิลล์ ซึ่งเป็นสินค้า ที่อยู่สั้น ควบคุมอุณหภูมิ บริหารจัดการยาก

19. ความพึงพอใจในระบบการจัดการ Assortment Bakeryของพนักงานสายปฏิบัติการ ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นสนับสนุนสูงมากในการทำให้พนักงานมีความใส่ใจสินค้าเบนเกอรี่มากขึ้น เมื่อongจากเป็นการบริหารจัดการที่ต้องอยู่ใกล้ชิดกับสินค้ามากขึ้น และต้องให้เวลา กับสินค้าชนิดนี้ นานเป็นพิเศษ

20. ความพึงพอใจในระบบการจัดการ Assortment Bakeryของพนักงานสายปฏิบัติการ ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นสนับสนุนสูงมากในส่วนของการสอนงานพนักงาน เกี่ยวกับการทำ Assortment Bakery ได้เนื่องจากพนักงานส่วนใหญ่ผ่านการอบรมหลักสูตร Assortment Bakery มาแล้ว จึงทำให้สามารถแยกเปลี่ยนความรู้ได้ ในแต่ละส่วนที่พนักงานแต่ละคนถนัด

5.2 อภิปรายผลการวิจัย

ส่วนที่ 1 ระดับความรู้และความเข้าใจของพนักงานสายปฏิบัติต่อระบบการจัดการ

Assortment Bakery

จากผลการวิจัยพนักงานระดับสายปฏิบัติการ มีส่วนใหญ่ระดับความเข้าใจที่ถูกต้องในการทำงานการบันทึกการตัดจำյ การบันทึกเหตุการณ์พิเศษอาจเกิดจากกระบวนการยอมรับนวัตกรรม สอดคล้องกับ Roger (1983) ที่ได้กล่าวไว้ว่า การตัดสินใจที่จะนำนวัตกรรมนั้นไปใช้ ด้วยเหตุผลที่ว่านวัตกรรมนั้นเป็นทางเลือกที่ดีกว่า และให้ประโยชน์ที่มากกว่านวัตกรรมเดิมที่มีอยู่ การยอมรับของบุคคลจะเกิดขึ้น เริ่มจากบุคคลได้สัมผัสกับนวัตกรรมถูกชักจูงให้ยอมรับนวัตกรรม โดยการตัดสินใจหรือยอมรับหรือปฏิเสธนวัตกรรม และนักวิชาการต่างประเทศ Foster (1973) ก็ได้กล่าวถึงกระบวนการยอมรับนวัตกรรม ว่าการยอมรับ เป็นการที่บุคคลเรียนรู้จากการศึกษาและสามารถบรรยายได้ผ่านทางการรับรู้ โดยการยอมรับจะเกิดขึ้นได้ ถ้ามีการเรียนรู้ด้วยตนเองและการเรียนรู้นั้น จะได้ผลก็ต่อเมื่อบุคคลได้ทดลองปฏิบัติงานแนวโน้มแล้วว่า สิ่งประดิษฐ์สามารถทำให้เกิดประโยชน์อย่างแน่นอน จึงตัดสินใจซื้อสิ่งประดิษฐ์นั้น ซึ่ง Roger (2003) ก็ได้กล่าวถึงเช่นกันว่า การยอมรับเป็นการตัดสินใจที่จะใช้นวัตกรรมอย่างเต็มที่ เพราะเป็นหนทางที่ดีที่สุดที่สามารถใช้ประโยชน์ได้ ซึ่งเป็นขั้นตอนหนึ่งในกระบวนการตัดสินใจเกี่ยวกับนวัตกรรมและเพญพิชชา (2553) ได้ศึกษางานวิจัยเกี่ยวกับความสุขการยอมรับในการทำงานของพนักงานกองบำรุงรักษากลาง โรงไฟฟ้าแม่مهaje ได้แก่ มีความคิดเห็นว่า ผู้นำสามารถสร้างความรู้สึกให้พนักงานตระหนักรถึง วิสัยทัศน์และพันธกิจขององค์กรอยู่ในระดับค่าเฉลี่ยมากเป็นอันดับแรกรองลงมาคือผู้นำเป็นผู้มีบทบาทสำคัญในการสร้างและพัฒนาทีมงานผู้นำสามารถสร้างแรงจูงใจให้กับพนักงานในองค์กร เพื่อให้พนักงานสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและผู้นำสามารถดึงศักยภาพของพนักงาน ออกมานำไปใช้สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพเกี่ยวกับระบบ ของบริษัท ซึ่งพิออลล์จำกัด (มหาชน) ที่มีพนักงานสายพนักงานระดับสายปฏิบัติการ มีระดับสายบังคับบัญชาหลายระดับ ผู้จัดการร้าน ผู้ช่วยผู้จัดการร้าน พนักงานประจำ พนักงาน Part Time นักศึกษาฝึกงานทั่วภาคีซึ่ง ระบบการจัดการ Assortment Bakery ก็ถือว่าเป็นระบบเทคโนโลยีสารสนเทศรูปแบบหนึ่งและเป็น นวัตกรรมใหม่ของบริษัท ซึ่งพิออลล์จำกัด (มหาชน) เป็นระบบที่ช่วยส่งเสริมการขาย และลดภาระ การตัดจำյ พัฒนางานของบริษัทให้ดีขึ้น

ส่วนที่ 2 ระดับความพึงพอใจของพนักงานสายปฏิบัติที่มีต่อ ระบบการจัดการ

Assortment Bakery

จากการวิจัย พนักงานระดับสายปฏิบัติการ มีส่วนใหญ่มีความพึงพอใจสูงในระบบ การจัดการ Assortment Bakery เกี่ยวกับเป็นระบบที่มีอุปกรณ์ที่ทันสมัยทำให้เกิดความสะดวก ในการบริหารจัดการ Assortment Bakery อุปกรณ์สำหรับปฏิบัติงาน มีเพียงพอต่อการใช้งาน และมี การ Update ข้อมูลอยู่เสมอ โปรแกรมการจัดเรียงสินค้า สำหรับสินค้า New Product สามารถทำการ Register ได้ง่ายการให้คะแนนในโปรแกรมบันทึกเหตุการณ์สำคัญ ทำได้ง่าย เพราะมีฟังก์ชั่นและ คำอธิบายต่างๆ ชัดเจนการเตรียมข้อมูลสั่งสินค้า ผ่าน PDA มีวิธีการที่ง่าย และรวดเร็วสถานะระบบ มีการแจ้งเตือน เมื่อมีการสั่งสินค้าผิดพลาดหรือมีการสั่งสินค้ามากเกินปกติการเรียกดูข้อมูล ยอดขายข้อนหลัง ในระบบฐานข้อมูล เหมาะสมกับการใช้ข้อมูลโปรแกรมสูตรการสั่งสินค้า สามารถดึงข้อมูลยอดขาย และตัดจ่าย ตรงกับความเป็นจริงสูตรในการคำนวณการสั่งสินค้า มี ขั้นตอนและวิธีการที่ง่าย ทำให้สะดวกขึ้น โปรแกรมพยากรณ์อากาศ ช่วยในการตัดสินใจ การสั่ง สินค้าง่ายขึ้นการให้คะแนนในโปรแกรมบันทึกเหตุการณ์สำคัญ ทำได้ง่าย เพราะมีฟังก์ชั่นและ คำอธิบายต่างๆ ชัดเจนระบบการจัดการ Assortment Bakery ช่วยลดภาระการทำงาน ได้ระบบการ จัดการ Assortment Bakery มีขั้นตอนการดำเนินงานที่เหมาะสมสมรรถนะความพึงพอใจสูงระบบการ จัดการ Assortment Bakery ทำให้ยอดขายเพิ่มขึ้นเมื่อเข้าร่วมเมื่อเข้าร่วม ระบบการจัดการ Assortment Bakery ทำให้ตัดจ่ายลดลงระบบ Assortment Bakery เป็นระบบที่สามารถจัดการ ได้ง่าย ระบบการจัดการ Assortment Bakery ควรพัฒนาเพิ่มขึ้นการทำ Assortment Bakery ทำให้ทราบถึง สินค้าที่ขายดี ตรงกับความต้องการของลูกค้าในแต่ละสาขาระบบ Assortment Bakery สามารถ นำไปประยุกต์กับสินค้าอื่นๆ ในร้านสาขา ได้การทำ Assortment Bakery ทำให้คุณมีความใส่ใจ สินค้าเบื้องต้นมากขึ้นการสอนงานพนักงาน เกี่ยวกับการทำ Assortment Bakery ลดคลื่นกับ แนวคิดของนักวิชาการหลายท่าน สร้างความอ่อนน้อมที่พึงพอใจในงานเป็นบุคคลนั้นมีสร้างความอ่อนน้อมที่ ดีหรือเป็นไปในทางบวกด้วยการประเมินภาพรวมในระหว่างการทำงานหรือประสบการณ์ทั้งหมด ของบุคคลนั้น (สุรพล:2541) และความพึงพอใจในการทำงานว่าเป็นทัศนคติที่สะท้อนให้เห็นถึง ความรู้สึกของพนักงานที่มีต่องานของเขารือกล่าวอีกนัยหนึ่งความพึงพอใจในการทำงานคือระดับ ความชอบที่มีต่อตัวงานของพนักงาน(Spector : 1996)ซึ่งสรุปได้ว่าพนักงานระดับสายปฏิบัติการมี ความพึงพอใจในการทำงานความรู้สึกที่ดีหรือทัศนคติทางบวกของบุคคลที่มีต่องานที่ปฏิบัติและมี ความสุขและพอใจในการปฏิบัติงานซึ่งสอดคล้องกับ ทฤษฎีความพึงพอใจในการทำงานของ Smith ได้กำหนดตัวชี้วัดลักษณะงาน 6 ด้าน (JobDescriptive Index: JDI) คือตัวงานค่าตอบแทนโอกาส ก้าวหน้าในการทำงานการควบคุมดูแลเพื่อนร่วมงานและงานโดยทั่วไปซึ่งสามารถนำไปใช้วัด

ความพึงพอใจในการทำงานได้ในองค์การต่างๆที่มีพนักงานทุกระดับการศึกษาทุกระดับรายได้การวัดความพึงพอใจในการทำงานและ ทฤษฎีความพึงพอใจในการทำงานของ Spectorกล่าวว่าปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมซึ่งได้แก่ ลักษณะงานบทบาทในการทำงานความขัดแย้งในเรื่องงานกับครอบครัวค่าจ้าง และปัจจัยด้านบุคคลซึ่งได้แก่บุคลิกภาพเพศอาชญากรรมเหมาะสมระหว่างคนกับงาน และประทุมทิพย์เกตุแก้ว (2551) ได้ศึกษางานวิจัยความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้คุณลักษณะงานความสามารถในการเพชญและฟันฝ่าอุปสรรคกับความสุขในการทำงานของพยาบาลงานพยาบาลผ่านตัวตัดความสุขในการทำงานของพนักงานพยาบาล เช่นกัน ส่วนความสามารถในการเพชญและฟันฝ่าอุปสรรคอยู่ในระดับกลางนอกจากนี้ยังพบว่าปัจจัยส่วนบุคคลคือสถานภาพสมรสมีผลต่อความสุขในการทำงานส่วนปัจจัยอายุอาชญากรรมระดับงานไม่มีผลต่อความสุขในการทำงาน เช่นเดียวกันจากแนวคิดและทฤษฎีความพึงพอใจในการทำงานรวมทั้งงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยส่วนบุคคลไม่มีผลต่อความสุขในการทำงานนั้น จึงทำให้พนักงานสายปฏิบัติการพึงพอใจในระบบการจัดการ Assortment Bakery ได้เช่นกัน

5.3 ข้อเสนอแนะ

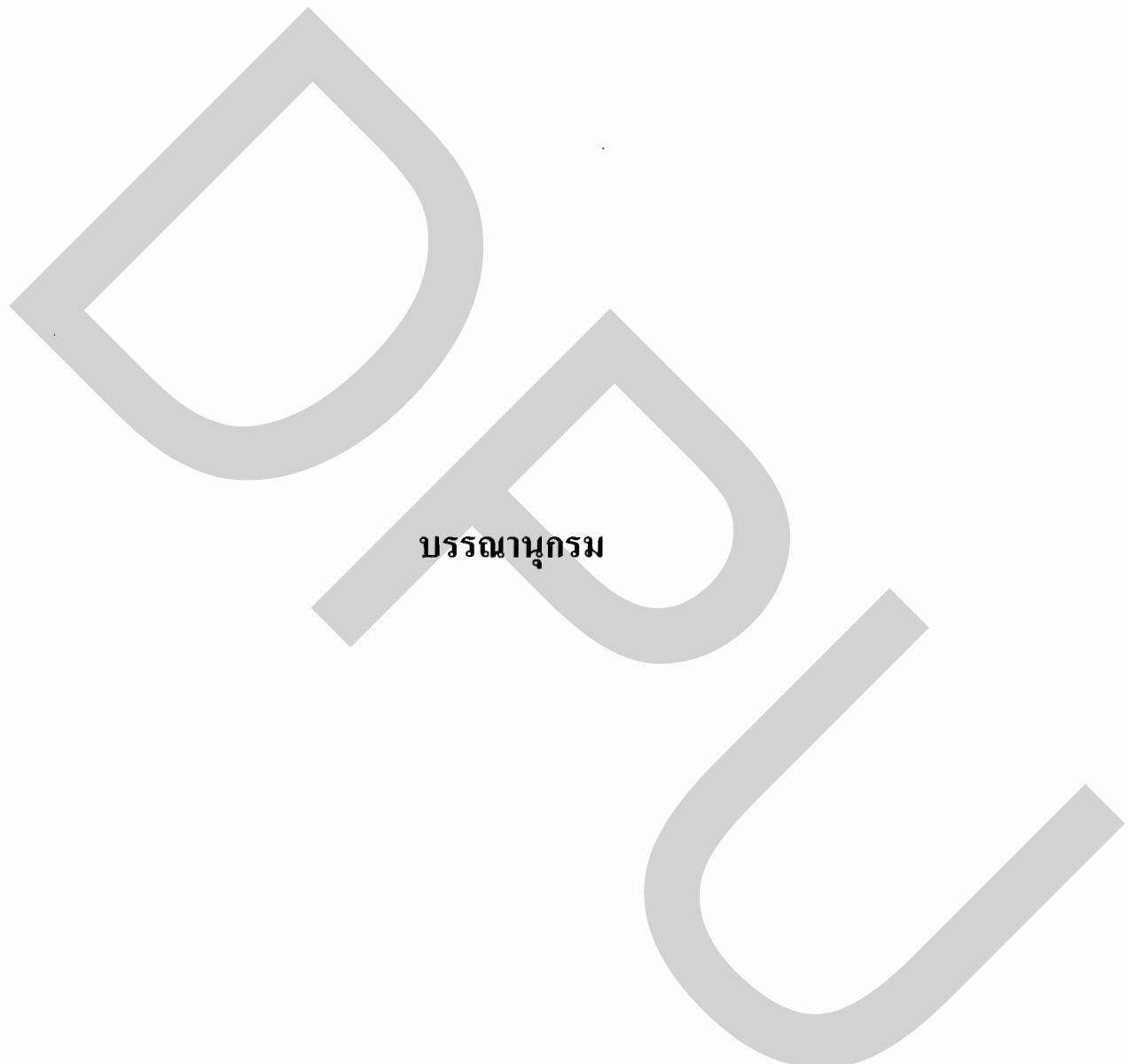
จากการศึกษารั้งนี้ ผู้ศึกษาได้จำแนกข้อเสนอแนะดังนี้

1. ด้านระดับความรู้และความเข้าใจ ระบบการจัดการ Assortment Bakery เป็นระบบที่ช่วยส่งเสริมการขาย และลดภาระการตัดจ่าย โดยเพิ่มโปรแกรมและขั้นตอนการทำงานขึ้นมา เพื่อช่วยบันทึกข้อมูล สภาพอากาศ เหตุการณ์พิเศษล่วงหน้า ซึ่งข้อมูลเหล่านี้ จะมีการนำมาคำนวณโดยใช้สูตรการสั่งสินค้า ผ่านเอกสารชื่อ Order From ซึ่งโครงการนี้จะแตกต่างจากวิธีเดิม เพราะมีหลักการในการคำนวณสินค้าตามสูตร หลักการในการจัดเรียงสินค้า รวมถึงการติดตามและวิเคราะห์ปัญหาซึ่งผลการศึกษาที่ได้นำมาใช้ประโยชน์ในการทำตลาดเพื่อให้ตรงกับ กลุ่มเป้าหมาย ซึ่งได้แก่ พนักงานระดับสายปฏิบัติการ อันได้แก่ ผู้จัดการร้าน ผู้ช่วยผู้จัดการร้าน พนักงานประจำ พนักงาน Part Time นักศึกษาฝึกงานทวิภาคี ต้องได้มีการรับทราบข้อมูลเกี่ยวกับระบบการจัดการ Assortment Bakery โดยการฝึกอบรมและวัดประเมินผลกระทบความเข้าใจเพื่อนำไปใช้ในการปฏิบัติงาน ได้อย่างเต็มประสิทธิภาพโดยเน้นการอบรมเชิงลึกเป็นรายเรื่อง

2. ด้านความพึงพอใจในระบบการจัดการ Assortment Bakery จากการศึกษาพบว่า กลุ่มเป้าหมาย ซึ่งได้แก่ พนักงานระดับสายปฏิบัติการ อันได้แก่ ผู้จัดการร้าน ผู้ช่วยผู้จัดการร้าน พนักงานประจำ พนักงาน Part Time นักศึกษาฝึกงานทวิภาคี มีความพึงพอใจสูง แต่ควรมีการพัฒนาระบบ จัดการ Assortment Bakery เพื่อให้เหมาะสมกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป ในวันข้างหน้าเพื่อให้นำไปใช้ในการปฏิบัติงานและสามารถพัฒนางานของบริษัทได้ รวมทั้งควรสอนถูกความคิดเห็นของผู้ใช้งานเพื่อปรับปรุงระบบงานต่อไป

5.4 ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยในอนาคต

1. ความมีการศึกษาเชิงเปรียบเทียบกับระบบการจัดการ Assortment Bakery กับระบบเดิมว่าแตกต่างกันหรือไม่
2. ความมีการศึกษาระบวนการตัดสินใจเลือกใช้ระบบการจัดการ Assortment Bakery กับระบบเดิมขององค์กรพนักงานสายปฏิบัติการ



บรรณาธิการ

บรรณานุกรม

ภาษาไทย

หนังสือ

กานดาจันทร์เข้ม. (2546). จิตวิทยาอุดสาหกรรมเบื้องต้น. กรุงเทพฯ: โอ. เอส. พรีนติ้งเอาส์.

กัลยาวนิชย์บัญชา. (2546). การใช้ *SPSS for Windows* ในการวิเคราะห์ข้อมูล. (พิมพ์ครั้งที่ 2).

กรุงเทพฯ: ธรรมสาร.

ทิพาวรรณ เพื่องเรื่อง. (2537). บนบน. กรุงเทพฯ: วิทยาลัยสารพัดช่างพระนคร

ธนานิทร์ ศิลป์จารุ. (2555). การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย *SPSS* และ *AMOS*.

(พิมพ์ครั้งที่ 13). กรุงเทพฯ : เอส. อาร์. พรีนติ้ง เมสโปร็อกส์.

พงศ์หารดาล. (2546). จิตวิทยาอุดสาหกรรมและองค์การเบื้องต้น. กรุงเทพฯ: ศูนย์สื่อสิ่งแพร่สารกรุงเทพ.

ไพรัช รัชบพงษ์. (2541). นวัตกรรมกุญแจสู่ความสำเร็จของประเทศไทยในศตวรรษที่ 21. กรุงเทพฯ:

สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

นรินทร์ชัย พัฒนาพงศา. (2542). การสื่อสาร-รณรงค์เชิงยุทธศาสตร์เพื่อเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมมนุษย์.

กรุงเทพฯ: รั้วເປົ້າ.

ปรียวาร วงศ์อนุตร โรจน์. (2544). จิตวิทยាពิธีทางงานบุญคุณ. กรุงเทพมหานคร:

ศูนย์สื่อสิ่งแพร่สารกรุงเทพ.

สุรพล พยอมແຍ້ມ. (2541). จิตวิทยาอุดสาหกรรม. กรุงเทพฯ: โครงการส่งเสริมการผลิตตำราคณา

ศึกษาศาสตร์มหาวิทยาลัยศิลปากร.

อารี เพชรผุด. (2530). มนุษยสัมพันธ์ในการทำงาน. กรุงเทพฯ: เมดิคุลการพิมพ์.

วิทยานิพนธ์

เพ็ญพิชชา ตั้งมาลา.(2553). ความสุขในการทำงานของพนักงานกองบำรุงรักษากลางโรงไฟฟ้าแม่เมาะ

จังหวัดลำปาง (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบัณฑิต). เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

ประทุมพิพิธ์ เกตุแก้ว. (2551). ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้คุณลักษณะงาน ความสามารถในการ

แข่งขันและพื้นที่อุปสรรคกับความสุขในการทำงานของพยาบาล งานการพยาบาลผ่าตัด

กรณีศึกษาโรงพยาบาลรัฐแห่งหนึ่ง (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบัณฑิต). กรุงเทพฯ:

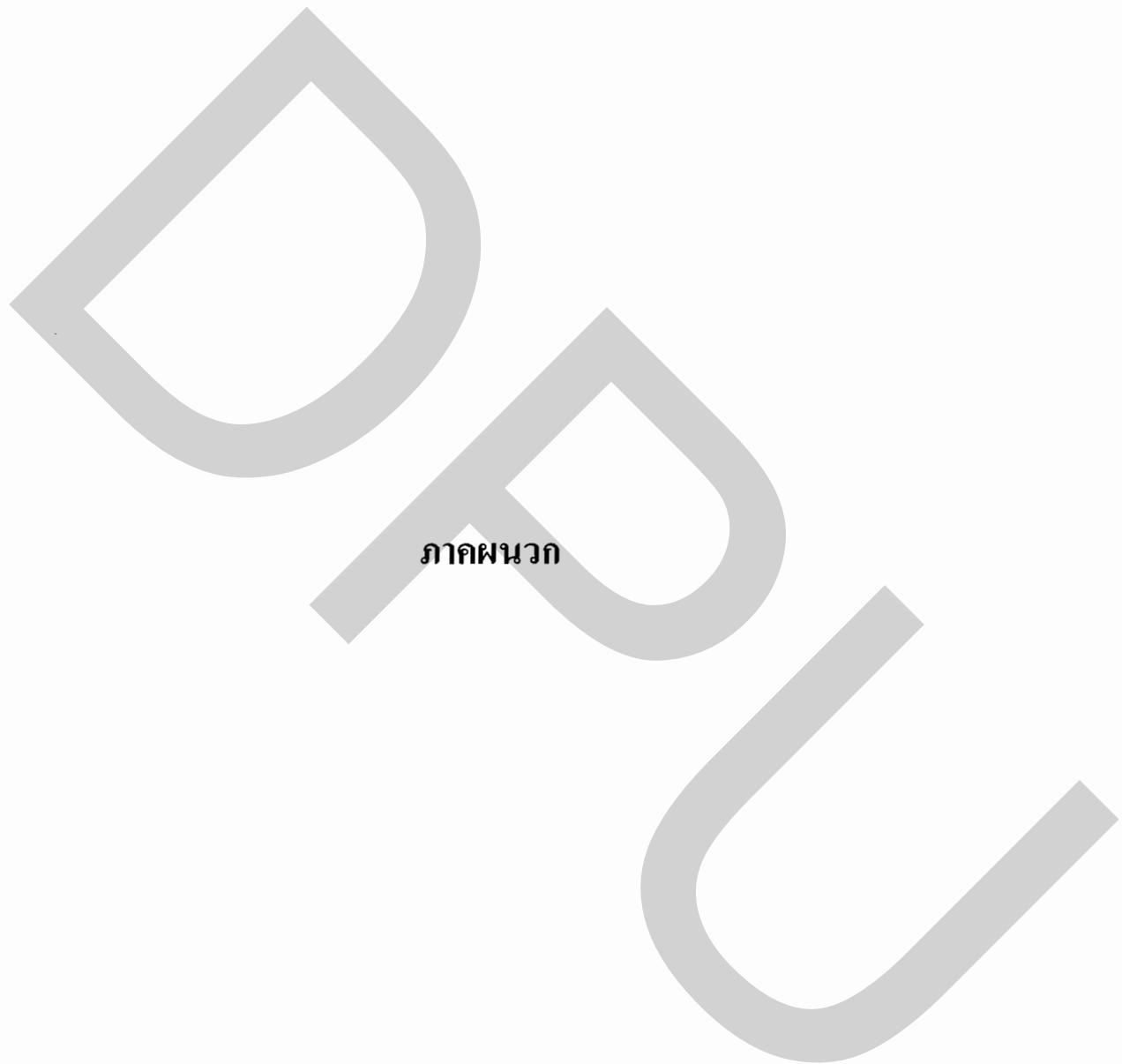
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

- เอียดศิริ เรืองกกตี .(2543). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ. โรงพยาบาลเจริญกรุงประชาธิรักษ์ กรุงเทพมหานคร (วิทยานิพนธ์มานบัณฑิตวิทยาศาสตร์) กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยมหิดล.
- นภัชล รอดเที่ยง. (2550). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสุขในการทำงานของบุคลากรที่สังกัดศูนย์อนามัยในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ กรณอนามัย กระทรวงสาธารณสุข (วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มานบัณฑิต) กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ศูนย์วิจัยความสุขชุมชน. (2551). ประเมินความสุขของคนทำงาน (*Happiness at Workplace*): กรณีศึกษาประชาชนอายุ 18 – 60 ปีที่ทำงานในสถานประกอบการและองค์กรธุรกิจในเขตกรุงเทพมหานคร. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ.
- สุกัญญา อินตีดี โడค. (2550). ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ความต้องการมีส่วนร่วมในองค์กรและความสุขในการทำงาน: กรณีศึกษาอุตสาหกรรมสิ่งทอในเขตภาคเหนือตอนบน (วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มานบัณฑิต). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

ภาษาอังกฤษ

BOOKS

- Applewhite, P. B. (1965). Organizational Behavior.* New Jersy: Prentice-Hall, Inc.
- Foster, M.G. (1973). Traditional Societies and Technological Change.* New York: Harper & Row Publisher.
- Fett, J.H. (1971). Education, literacy, Mass Media Exposure and Farm Practice Adoption in Southern*
- Schramm, W. (1964). Mass Media and National Development.* Standard, California: Standard University Press.
- Roger, E.M. (1983). Diffusion of Innovation. (4th ed.).* New York: The Free Press.
- Roger, E.M. (1968). Diffusion of Innovation. (3rd ed.).* New York: The Free Press.
- Yamane, T. (1973). Statistics An Introductory Analysis. 3rd ed.* New York: Harper & Row.



ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
แบบสอบถามความคิดเห็นผู้เชี่ยวชาญ

ภาคผนวก ข

แบบสอบถามพนักงานสายปฏิบัติการ

แบบการประเมินแบบสอบถาม

**เรื่อง : ความคิดเห็นของพนักงานสายปฏิบัติการที่มีต่อระบบการจัดการ Assortment Bakery
กรณีศึกษา บริษัท ชีพีออลล์ จำกัด (มหาชน)โดยผู้เชี่ยวชาญ**

ผู้เชี่ยวชาญ

ระดับ/ตำแหน่ง

วิธีการออกแบบประเมิน

แบบสอบถามนี้ เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับให้ผู้เชี่ยวชาญทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเหมาะสม/ความสอดคล้องของแบบสอบถามตามหมายเลข
ระดับ 5 4 3 2 1 เพียงช่องเดียว

หมายเลขอารบิก 5 หมายความว่าดังนี้ กือ

5	หมายถึง	มีความเหมาะสม/ความสอดคล้องในระดับมากที่สุด
4	หมายถึง	มีความเหมาะสม/ความสอดคล้องในระดับมาก
3	หมายถึง	มีความเหมาะสม/ความสอดคล้องในระดับปานกลาง
2	หมายถึง	มีความเหมาะสม/ความสอดคล้องในระดับน้อย
1	หมายถึง	มีความเหมาะสม/ความสอดคล้องในระดับน้อยที่สุด

ขอขอบคุณในความร่วมมือของท่านผู้เชี่ยวชาญในการประเมินแบบสอบถามตาม
ความเป็นจริง เพื่อผู้วิจัยสามารถนำไปวิเคราะห์ผลได้อย่างถูกต้อง

ส่วนที่ 1 เพื่อประเมินความเข้าใจของผู้ใช้ระบบการจัดการ Assortment Bakery

ข้อที่	ความสอดคล้องของความเข้าใจ	ผลการพิจารณา ของผู้เชี่ยวชาญ					ข้อเสนอแนะ
		1	2	3	4	5	
1	การนับสินค้าก่อน สินค้าเข้าใหม่						
2	การจัดเรียงสินค้า New Product						
3	ความหมายของคำ Index ในสูตรการสั่งสินค้า						
4	วันที่สำหรับการ Register สินค้าทุกๆสัปดาห์						
5	วันที่สำหรับการกำหนดคะแนนสภาพอากาศ						
6.	สินค้าเบเกอรี่ที่เข้าร่วมระบบการจัดการ Assortment Bakery						
7	เวลาในการออนไลน์สินค้าเบเกอรี่						
8.	เวลาในการบันทึกการตัดจ่าย						
9.	วันที่ในการบันทึกเหตุการณ์พิเศษ						
10	หน้าที่ในการสั่งสินค้าเบเกอรี่						

ส่วนที่ 2 เพื่อสอบถามความพึงพอใจในระบบการจัดการ Assortment Bakery

ข้อที่	ความเหมาะสมของความพึงพอใจ	ผลการพิจารณา ของผู้เขี่ยวยาญ					ข้อเสนอแนะ
		1	2	3	4	5	
1	อุปกรณ์ที่ทันสมัยทำให้เกิดความสะดวกในการบริหารจัดการ Assortment Bakery						
2	อุปกรณ์สำหรับปฎิบัติงาน มีเพียงพอต่อการใช้งาน และมีการ Update ข้อมูลอยู่เสมอ						
3	โปรแกรมการจัดเรียงสินค้า สำหรับสินค้า New Product สามารถทำการ Register ได้ง่าย						
4	การเตรียมข้อมูลสั่งสินค้า ผ่าน PDA มีวิธีการที่ง่าย และรวดเร็ว						
5	ระบบมีการแจ้งเตือน เมื่อมีการสั่งสินค้าผิดพลาด หรือมีการสั่งสินค้ามากเกินปกติ						
6	การเรียกดูข้อมูลยอดขายย้อนหลัง ในระบบ ฐานข้อมูล เหนาะสูงกับการใช้ข้อมูล						
7	โปรแกรมสูตรการสั่งสินค้า สามารถดึงข้อมูล ยอดขาย และตัดจ่าย ตรงกับความเป็นจริง						
8	สูตรในการคำนวณการสั่งสินค้า มีขั้นตอนและวิธีการที่ง่าย ทำให้สะดวกขึ้น						
9	โปรแกรมพยากรณ์อากาศ ช่วยในการตัดสินใจ การสั่งสินค้าง่ายขึ้น						
10	การให้คะแนนในโปรแกรมบันทึกเหตุการณ์ สำคัญ ทำได้ง่าย เพราะมีฟังก์ชั่นและคำอธิบาย ต่างๆ ชัดเจน						
11	ระบบการจัดการ Assortment Bakery ช่วยลดภาระ การทำงานได้						

ข้อที่	ความหมายส่วนของความพึงพอใจ	ผลการพิจารณา ของผู้เชี่ยวชาญ					ข้อเสนอแนะ
		1	2	3	4	5	
12	ระบบการจัดการ Assortment Bakery มีขั้นตอน การดำเนินงานที่เหมาะสม						
13	ระบบการจัดการ Assortment Bakery ทำให้ ยอดขายเพิ่มขึ้นเมื่อเข้าร่วม						
14	เมื่อเข้าร่วม ระบบการจัดการ Assortment Bakery ทำให้ ตัดจ่ายลดลง						
15	ระบบ Assortment Bakery เป็นระบบที่สามารถ จัดการได้ง่าย						
16	ระบบการจัดการ Assortment Bakery ควรพัฒนา เพิ่มขึ้น						
17	การทำ Assortment Bakery ทำให้ทราบถึงสินค้าที่ ขายดี ตรงกับความต้องการของลูกค้าในแต่ละ สาขา						
18	ระบบ Assortment Bakery สามารถนำไปประยุกต์ กับสินค้าอื่นๆในร้านสาขาได้						
19	การทำ Assortment Bakery ทำให้คุณมีความใส่ใจ สินค้าแบบเกือรมากขึ้น						
20	การสอนงานพนักงาน เกี่ยวกับการทำ Assortment Bakery ได้						

แบบสอบถาม

เรื่อง : ความคิดเห็นของพนักงานสายปฏิบัติการที่มีต่อระบบการจัดการ Assortment Bakery
กรณีศึกษา บริษัท ชีฟีออลล์ จำกัด (มหาชน)

คำชี้แจงในการตอบแบบสอบถาม

1. แบบสอบถามดูดูนี้แบ่งออกเป็น 2 ส่วนดังนี้
ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเพื่อประเมินความรู้ของผู้ใช้ระบบการจัดการ Assortment Bakery
ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในระบบการจัดการ Assortment Bakery
2. โปรดอ่านคำชี้แจงในการตอบแบบสอบถามแต่ละส่วนให้เข้าใจก่อนตอบ
3. โปรดตอบแบบสอบถามให้ครบถ้วนและทุกข้อคำถามตามความเป็นจริง

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามให้ท่านทำเครื่องหมาย/ลงใน () หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงของท่านหรือเติมข้อความในช่องว่างให้สมบูรณ์

1. ปัจจุบันท่านอายุกี่ปี

1. () 15 – 20 ปี
2. () 21 – 25 ปี
3. () 26 – 30 ปี
4. () 30 ปี ขึ้นไป

2. ระดับการศึกษาสูงสุดของท่าน

1. () ม.3
2. () ม.6
3. () ปวช.
4. () ปวส.
5. () ปริญญาตรีหรือประกาศนียบัตรเทียบเท่าปริญญาตรี
6. () ปริญญาโทหรือสูงกว่า

3. สถานภาพสมรส

1. () โสด
2. () สมรส
3. () หย่าร้างหรือแยกกันอยู่
4. () คู่สมรสเสียชีวิตแล้ว

4. จำนวนบุตรของท่าน

1. () ไม่มี
2. () 1
3. () 2

5. รายได้ต่อเดือนที่ท่านได้รับในปัจจุบัน

1. () ต่ำกว่า 10,000 บาท
2. () 10,000 – 15,000 บาท
3. () มากกว่า 15,000 บาท

6. ตำแหน่งงานปัจจุบันของท่าน

1. () ผู้จัดการร้าน
2. () ผู้ช่วยผู้จัดการร้าน
3. () พนักงาน
4. () พนักงาน Part-time
5. () นักศึกษาฝึกงานทวิภาคี

7. ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน สายปฏิบัติการ ในบริษัท ซีพีออลล์ จำกัด (มหาชน)

1. () 1 – 2 ปี
2. () 3 – 4 ปี
3. () 5 – 6 ปี
4. () 7 – 8 ปี
5. () 9 ปีขึ้นไป

8. ช่วงเวลาในการปฏิบัติงานของท่านในปัจจุบัน

1. () ผลัดเช้า
2. () ผลัดบ่าย
3. () ผลัดดึก

9. ระดับภาคที่ท่านปฏิบัติงานในปัจจุบัน

1. () BN
2. () BE
3. () BS
4. () BW

10. ประวัติการอบรมหลักสูตร Assortment Bakery

1. () ผ่านการอบรมหลักสูตร Assortment Bakery
2. () ยังไม่ได้อborgมหลักสูตร Assortment Bakery

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับความรู้ของผู้ใช้ระบบการจัดการ Assortment Bakery
 คำนี้แจ้ง โปรดอ่านข้อความแต่ละข้อแล้วใส่เครื่องหมาย✓ลงในช่องท้ายข้อความที่ท่านมีความเห็น
 โดยแต่ละข้อมูลมีความหมายดังนี้

- | | |
|-----|--|
| ถูก | หมายถึงท่านมีความเห็นว่าข้อความที่กล่าวมานี้ถูกต้อง |
| ผิด | หมายถึงท่านมีความเห็นว่าข้อความที่กล่าวมานี้ไม่ถูกต้อง |

ความเข้าใจในการทำงานด้านตัวงาน

ข้อความ	ระดับความเห็น	
	ถูก	ผิด
1. ควรบันทึกก่อน สินค้าเข้าใหม่ย่างน้อย 1 ชั่วโมง		
2. การจัดเรียงสินค้า New Product ควรให้เฟสอย่างน้อย 2 เฟส ถ้ามีพื้นที่เพียงพอ		
3. ค่า Index = M หมายถึงยอดขายปกติ ควรสั่งสินค้าตามสูตร ไม่ควรเพิ่ม Order		
4. เราควรทำการ Register สินค้าทุกๆสิ้นเดือน เพราะระบบจะทำการประมวลผล เพื่อแบ่งสัดส่วน Rank ในเดือนถัดไป		
5. การกำหนดคะแนนสภาพอากาศ ควรกำหนดทุกวัน		
6. สินค้าเบนเกอรี่ที่เข้าร่วมระบบการจัดการ Assortment Bakery ได้แก่ PMA 60 , PMA 61		
7. การสั่งสินค้าเบนเกอรี่ออนไลน์ได้ไม่กินเที่ยงคืน		
8. เพื่อให้ระบบสามารถดึงข้อมูลการตัดจ่ายได้ถูกต้อง ควรบันทึกการตัดจ่ายก่อนเที่ยงคืน		
9. การบันทึกเหตุการณ์พิเศษ ควรบันทึกล่วงหน้าอย่างน้อย 2 สัปดาห์		
10. ตามหลักความเป็นจริงการสั่งสินค้าเบนเกอรี่ ต้องเป็นผู้จัดการเท่านั้น		

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในระบบการจัดการ Assortment Bakery

คำชี้แจง โปรดอ่านข้อความแต่ละข้อแล้วใส่เครื่องหมาย✓ ลงในช่องท้ายข้อความที่ท่านมีความพึงพอใจโดยแต่ละข้อมีความหมายดังนี้

มากที่สุด	หมายถึง	ท่านมีความพึงพอใจมากที่สุด
มาก	หมายถึง	ท่านมีความพึงพอใจมาก
ปานกลาง	หมายถึง	ท่านมีความพึงพอใจปานกลาง
น้อย	หมายถึง	ท่านมีความพึงพอใจน้อย
น้อยที่สุด	หมายถึง	ท่านมีความพึงพอใจน้อยที่สุด

หัวข้อ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. มีอุปกรณ์ที่ทันสมัยทำให้เกิดความสะดวกในการบริหารจัดการ Assortment Bakery					
2. อุปกรณ์สำหรับปฏิบัติงาน มีเพียงพอต่อการใช้งาน และมีการ Update ข้อมูลอยู่เสมอ					
3. โปรแกรมการจัดเรียงสินค้า สำหรับสินค้า New Product สามารถทำการ Register ได้ง่าย					
4. การเตรียมข้อมูลสั่งสินค้า ผ่าน PDA มีวิธีการที่ง่าย และรวดเร็ว					
5. ระบบมีการแจ้งเตือน เมื่อมีการสั่งสินค้า ผิดพลาดหรือมีการสั่งสินค้ามากเกินปกติ					
6. การเรียกดูข้อมูลยอดขายย้อนหลัง ในระบบฐานข้อมูล หมายความกับการใช้ข้อมูล					
7. โปรแกรมสูตรการสั่งสินค้า สามารถดึงข้อมูลยอดขาย และตัดจ่าย ตรงกับความเป็นจริง					
8. สูตรในการคำนวณการสั่งสินค้า มีขั้นตอน และวิธีการที่ง่าย ทำให้สะดวกขึ้น					
9. โปรแกรมพยากรณ์อากาศ ช่วยในการตัดสินใจ การสั่งสินค้าง่ายขึ้น					

หัวข้อ	ระดับความเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
10. การให้คะแนนในโปรแกรมบันทึกเหตุการณ์สำคัญ ทำได้ง่าย เพราะมีฟังก์ชันและคำอธิบายต่างๆ ชัดเจน					
11. ระบบการจัดการ Assortment Bakery ช่วยลดภาระการทำงานได้					
12. ระบบการจัดการ Assortment Bakery มีขั้นตอนการดำเนินงานที่เหมาะสม					
13. ระบบการจัดการ Assortment Bakery ทำให้ยอดขายเพิ่มขึ้นเมื่อเข้าร่วม					
14. เมื่อเข้าร่วม ระบบการจัดการ Assortment Bakery ทำให้ตัดจ่ายลดลง					
15. ระบบ Assortment Bakery เป็นระบบที่สามารถจัดการได้ง่าย					
16. ระบบการจัดการ Assortment Bakery ควรพัฒนาเพิ่มขึ้น					
17. การทำ Assortment Bakery ทำให้ทราบถึงสินค้าที่ขายดี ตรงกับความต้องการของลูกค้าในแต่ละสาขา					
18. ระบบ Assortment Bakery สามารถนำไปประยุกต์กับสินค้าอื่นๆ ในร้านสาขาได้					
19. การทำ Assortment Bakery ทำให้คุณมีความใส่ใจสินค้าเป็นอย่างมากขึ้น					
20. คุณสามารถสอนงานพนักงาน เกี่ยวกับการทำ Assortment Bakery ได้					

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ - นามสกุล

ประวัติการศึกษา

ตำแหน่งและสถานที่งานปัจจุบัน

2551 - ปัจจุบัน

นางสาวกุลธิดา สาดี

บธ.บ.(คอมพิวเตอร์ธุรกิจ) วิทยาลัยราชพฤกษ์ 2552

ผู้ช่วยผู้จัดการร้านบริษัท ซีพีออลล์ จำกัด มหาชน
สาขา นครอินทร์ ซอย1