

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา

อุตสาหกรรมอาหารเป็นหนึ่งในอุตสาหกรรมเป้าหมายหลัก 5 กลุ่ม (อาหาร แพชั่น ยานยนต์ ท่องเที่ยว และ Software) ที่ภาครัฐบาลให้ความสำคัญในการพัฒนาผลักดันไปสู่ตลาดโลกให้กว้างขวางยิ่งขึ้น เนื่องจากเป็นอุตสาหกรรมไทยมีจุดแข็งทั้งในภาคการเกษตรและอุตสาหกรรมเกษตรเพราะมีความรู้ความชำนาญในการผลิต ซึ่งสามารถแข่งขันได้อย่างมีประสิทธิภาพ ยุทธศาสตร์ของรัฐบาลในการพัฒนา “ครัวไทยสู่โลก” มีเป้าหมาย

1. เป็นผู้ส่งออกสินค้าอาหารรายใหญ่ 1 ใน 5 ของโลก และได้รับความเชื่อมั่นในระดับสูงสุดด้านความปลอดภัยและสุขอนามัย
2. ผลักดันให้วัตถุดิบในการปรุงอาหารของไทย ตลอดจนเครื่องปรุงอื่น ๆ สามารถส่งออกได้มากขึ้น
3. สนับสนุนให้ร้านอาหารไทยในต่างประเทศเป็นศูนย์กระจายข้อมูลการท่องเที่ยวรวมทั้งเป็นจุดประชาสัมพันธ์ประเทศไทยให้ชาวต่างชาติได้รับรู้ และเป็นแหล่งขายสินค้าหนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์อีกด้วย
4. สนับสนุนการเปิดธุรกิจร้านอาหารไทยในต่างประเทศ เพื่อผลักดันให้ร้านอาหารไทยที่บริการอาหารรสชาติไทยแท้ รวมทั้งมีมาตรฐานที่เป็นสากล

อุตสาหกรรมอาหารเป็นอุตสาหกรรมที่มีความสำคัญต่อเศรษฐกิจของประเทศในระดับสูง โดยรองรับผลผลิตทางการเกษตรมีการจ้างงานมากกว่า 10 ล้านคน ในอุตสาหกรรมอาหารและอุตสาหกรรมต่อเนื่อง มีมูลค่ารวมของอุตสาหกรรม 28.3% ของผลิตภัณฑ์มวลรวมภายในประเทศ (GDP) มีอัตราเติบโตเฉลี่ย 13% ต่อปี และมีมูลค่าเพิ่มอุตสาหกรรม 19% ของมูลค่าเพิ่มของภาคอุตสาหกรรม นอกจากนี้อุตสาหกรรมอาหารยังใช้วัตถุดิบภายในประเทศมากกว่า 80% จึงมีความได้เปรียบเชิงเปรียบเทียบและมีความสามารถในการแข่งขันสูง แต่ผู้ประกอบการยังต้องเร่งพัฒนามาตรฐานด้านสุขอนามัย เทคโนโลยี ระบบการบริหารจัดการสมัยใหม่เพื่อสร้างความเชื่อมั่นแก่ผู้บริโภคในตลาดโลก (ที่มา ; บทสัมภาษณ์ นายพินิจ จารุสมบัติ รัฐมนตรีว่าการกระทรวงอุตสาหกรรม ในหนังสือพิมพ์กรุงเทพธุรกิจ วันที่ 6 ตุลาคม 2547)

การเป็นผู้ส่งออกสินค้าอาหารรายใหญ่ 1 ใน 5 ของโลก และได้รับความเชื่อมั่นในระดับสูงสุดด้านความปลอดภัยและสุขอนามัย ต้องอาศัยระบบการบริหารคุณภาพ ไม่ว่าจะเป็นระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9001:2000 ระบบควบคุมอันตรายจุดวิกฤต HACCP (Hazard Analysis Critical Control Point) หรือระบบสุขลักษณะที่ดีในการปฏิบัติงาน GMP (Good Manufacturing Practice) และกระบวนการผลิตที่ดี ซึ่งมีผลต่อการใช้ทรัพยากรและต้นทุนของผลิตภัณฑ์หรือบริการ ตลอดจนปัจจุบันการแข่งขันทางการค้าระหว่างประเทศ และภายในประเทศ อยู่ในระดับสูง ดังนั้น บริษัทใดที่นำเอาระบบระบบบริหารคุณภาพเข้ามาใช้ในการบริหารกิจการย่อมจะได้เปรียบกับคู่แข่งทางการค้า เพราะผลิตภัณฑ์ที่ได้รับการยอมรับจากนานาประเทศทั่วโลกจะทำให้ผู้บริโภคสนใจในผลิตภัณฑ์นั้น ๆ และถ้าหากบริษัทมีการพัฒนาเปลี่ยนแปลงปรับปรุงธุรกิจให้ดีขึ้น ก็ยิ่งจะทำให้ผลิตภัณฑ์มีคุณภาพมากยิ่งขึ้น และทำให้ผู้บริโภคมั่นใจในผลิตภัณฑ์ และที่สำคัญบริษัทนั้นจะได้รับการรับรองมาตรฐานมากยิ่งขึ้น

อนุกรมมาตรฐาน ISO 9001: 2000 ขององค์การระหว่างประเทศว่าด้วยมาตรฐาน (International Organization for Standardization) เป็นอนุกรมมาตรฐานระบบคุณภาพที่ประเทศต่าง ๆ ทั่วโลกยอมรับและใช้เป็นเกณฑ์ในการดำเนินการของผู้ผลิตและผู้ให้บริการในธุรกิจอุตสาหกรรมต่าง ๆ เพื่อให้เกิดความมั่นใจในคุณภาพของสินค้าและการบริการ โดยในปัจจุบันนี้ตลาดร่วมยุโรปได้รับมาตรฐาน ISO 9001: 2000 เพื่อใช้กับสินค้าระหว่างประเทศในกลุ่มและสินค้านำเข้าจากต่างประเทศ และเงื่อนไขของ GATT (General Agreement on Tax and Tariff) ให้ประเทศคู่ค้าใช้เป็นมาตรฐานสากลและให้ยอมรับซึ่งกันและกัน (ประเสริฐ สุทธิประสิทธิ์, 2544 :3)

สำหรับอุตสาหกรรมไวน์ผลไม้ ของไทยปี 2546 มีการขยายตัว และเป็นที่ยอมรับอย่างมาก โดยพิจารณาจากยอดนำเข้าไวน์จากต่างประเทศลดลง ทั้งนี้เป็นผลจากการผลักดันของรัฐบาลที่ต้องการสร้างงาน รายได้ให้กับชุมชนในท้องถิ่น จึงทำให้มีไวน์ หลากหลาย รสชาติเพิ่มขึ้น โดยยอดผลิตไวน์ไทย สุราแช่ สาโท อุ ตั้งแต่ปี 2545 จนถึงปัจจุบัน มีปริมาณมากกว่า 9 ล้านลิตร คิดเป็นมูลค่ามากกว่า 400-500 ล้านบาท และมีการจัดเก็บภาษีเป็นรายได้เข้ารัฐมากกว่า 60 ล้านบาทต่อปี อย่างไรก็ตามคุณภาพของไวน์ สุราแช่ไทยยังเป็นสิ่งที่ผู้ผลิตต้องพัฒนาอย่างต่อเนื่อง เพื่อวางกรอบคุณภาพให้ไวน์ไทยได้มาตรฐาน เพื่อสร้างความน่าเชื่อถือให้กับผลิตภัณฑ์ในระยะยาวได้

บริษัทสยามไวเนอร์ จำกัด ตั้งอยู่ที่ 9/2 หมู่ 3 ตำบล บางโตรัง อำเภอ เมืองจังหวัดสมุทรสาคร และเป็นผู้ผลิตไวน์ที่มีส่วนแบ่งทางการตลาดในปัจจุบัน 80% มีมูลค่ากว่า 1,000 ล้านบาทและตระหนักถึง “คุณภาพ” ของสินค้าหรือบริการซึ่งเป็นระดับของคุณลักษณะเฉพาะที่แฝงอยู่ในสินค้าหรือบริการที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า เพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า โดยการจัดทำระบบคุณภาพ ISO9001: 2000

1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อศึกษาทัศนคติของพนักงาน ในบริษัท สยามไวเนอร์ จำกัด ต่อการจัดทำระบบคุณภาพ ISO9001: 2000

1.3 นิยามศัพท์

ทัศนคติ หมายถึง แนวความคิดของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยแนวความคิดนั้นเป็นผลจากการเรียนรู้ หรือประสบการณ์เดิมนำมาเปรียบเทียบกับประเมินค่ากับสิ่งที่พบ แล้วกำหนดผลของการประเมินออกมา ซึ่งบุคคลนั้นจะแสดงทัศนคติออกมาใน 3 ด้าน คือความรู้ความเข้าใจ ความรู้สึก และพฤติกรรม

พนักงาน หมายถึง ตั้งแต่ผู้บริหารระดับสูง จนถึงผู้ปฏิบัติ หรือเจ้าหน้าที่ ที่ปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมาย โดยปฏิบัติตามวิธีการปฏิบัติงาน หรือขั้นตอนการปฏิบัติงานที่มีการระบุไว้ในระบบคุณภาพ

ระบบคุณภาพ ISO9001: 2000 หมายถึง ระบบการบริหารคุณภาพ (Quality Management System) ที่รวมถึงการประกันคุณภาพผลิตภัณฑ์ และจุดมุ่งหมายในเรื่องความพึงพอใจของผู้บริโภค เป็นมาตรฐานสากลที่สามารถใช้ได้ทุกธุรกิจ ประกอบด้วยข้อกำหนดทั้งหมด 8 ข้อที่ต้องครอบคลุมทั่วทั้งองค์กร พนักงานทุกคนต้องรู้หน้าที่ และความรับผิดชอบโดยอาศัยคู่มือที่จัดทำไว้ให้เข้าใจตรงกันภายในองค์กร

1.4 ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

1. เพื่อทราบถึงทัศนคติที่มีต่อการจัดทำระบบคุณภาพ ของพนักงาน ในบริษัท สยามไวเนอร์ จำกัด
2. เพื่อให้ผู้ประกอบการ ผู้สนใจ และผู้ที่เกี่ยวข้อง สามารถนำข้อมูลไปใช้ในการจัดทำระบบคุณภาพ ให้เกิดประโยชน์สูงสุด