



# บทที่ 1

## บทนำ

หนึ่งในปัจจัยสี่ของมนุษย์เราที่มีความสำคัญเป็นอย่างยิ่งนั้นได้แก่ อาหาร เนื่องจากอาหารนั้นถือว่าเป็นแหล่งในการสร้างพลังงานให้แก่ร่างกายของสิ่งมีชีวิต เพื่อใช้ในการดำรงชีวิต เจริญเติบโต สืบพันธุ์ รวมทั้งซ่อมแซมส่วนที่สึกหรอของร่างกาย ที่ถือได้ว่าเป็นกิจกรรมตามธรรมชาติของสิ่งมีชีวิต เกิดความสมดุลระหว่างปริมาณและคุณภาพของสารอาหารตามสัดส่วนที่ร่างกายต้องการ ซึ่งจะส่งผลต่อสุขภาพและความแข็งแรงของร่างกาย อาหารที่มีคุณภาพดีนั้น นอกจากให้สารอาหารที่ครบถ้วนตามร่างกายต้องการแล้วยังจะต้องปราศจากสิ่งที่เป็นโทษ

ดังนั้นในการผลิตอาหารนั้นจำเป็นจะต้องรู้จักถึงการผลิตที่มีคุณภาพ รวมถึงการผลิตอย่างปลอดภัย เพื่อเป็นการป้องกันการเกิดอันตรายแก่ผู้บริโภค ซึ่งโดยทั่วไปแล้วผู้ผลิตมิได้มีเจตนาที่จะสร้างปัญหาให้แก่ผู้บริโภคแต่ประการใด แต่เนื่องจากมีผู้ผลิตจำนวนมากไม่น้อยที่ขาดความรู้ในเรื่องอันตรายในการผลิตอาหาร และปฏิบัติต่ออาหารอย่างรู้เท่าไม่ถึงการณ์ ด้วยเหตุนี้รัฐจึงมีความจำเป็นจะต้องเข้ามากำกับ ดูแล หรือแม้กระทั่งการออกกฎหมายเพื่อป้องกันการกระทำดังกล่าว

## 1.1 ที่มาและเหตุผลของปัญหา

ผลิตภัณฑ์อาหารถือได้ว่าเป็นผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรมที่มีความแตกต่างจากผลิตภัณฑ์อื่นๆ เนื่องจากอาหารอาจจะก่อให้เกิดอันตรายต่อผู้บริโภคถึงแก่ชีวิตได้ ถ้าหากมีสิ่งปนเปื้อนที่มีอันตรายรุนแรง โดยวิธีการผลิตในอดีตมิได้ให้ความสนใจเกี่ยวกับการควบคุมคุณภาพและอันตราย เนื่องจากเพิ่งได้รับความสนใจและนำมาใช้กันประมาณสิบปีที่ผ่านมาเอง สำหรับประเทศไทยซึ่งเป็นประเทศที่มีการส่งออกผลิตภัณฑ์อาหารไปยังตลาดโลกเป็นจำนวนมากนั้น กำลังตื่นตัว เมื่อระบบเหล่านี้ถูกนำมาบังคับใช้กับอุตสาหกรรมอาหารบางประเภทที่มีการส่งออกไปยังต่างประเทศ ก่อนหน้านี้การดำเนินงานควบคุมอาหารโดยอาศัยเกณฑ์ (Criteria) คุณภาพทางจุลชีววิทยา และทางเคมีเป็นเครื่องมือสำคัญในการตัดสินคุณภาพและความปลอดภัยของอาหาร ซึ่งได้รับความนิยมาช่วงเวลาหนึ่ง แต่เนื่องจากว่าวิธีการเช่นนี้ไม่สามารถเข้าถึงความปลอดภัยและคุณภาพของอาหารได้ตามเจตนารมณ์ที่แท้จริง เพราะผลิตภัณฑ์อาหารต้องผ่านผู้รับผิดชอบหลายขั้นตอนตามห่วงโซ่ของระบบการจัดหาอาหาร (Food Chain) ถ้าหากไม่มีการกำหนดอำนาจหน้าที่ ผู้รับผิดชอบ รวมถึงวิธีการดำเนินงานในแต่ละขั้นตอนไว้อย่างชัดเจนแล้ว จะทำให้ยากต่อการสอบกลับเพื่อค้นหาสาเหตุของปัญหา ดังนั้นจึงมีความพยายามที่จะหามาตรการใหม่ที่ทำให้ผลสัมฤทธิ์สูงมาใช้ดำเนินการผลิตอาหารให้มีคุณภาพและความปลอดภัย

ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 เป็นระบบบริหารที่เกิดขึ้นเพื่อการบริหารคุณภาพที่ได้รับการพัฒนาและทบทวนจากคณะกรรมการวิชาการทางเทคนิค ชุดที่ 176 หรือที่รู้จักกันว่า ISO/TC 176 โดยวัตถุประสงค์หลักของมาตรฐานนี้เพื่อยกระดับความพึงพอใจของลูกค้าและเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันขององค์กร ซึ่งขณะนี้ ISO 9000 ได้เข้าสู่วงจรของการปรับเปลี่ยนครั้งสำคัญอีกครั้งหนึ่ง ด้วยการรวบรวมข้อกำหนดเข้าเป็นหมวดหมู่ และเพิ่มข้อกำหนดที่สำคัญเข้าไป รวมทั้งยังคงรักษาข้อกำหนดเดิมที่สำคัญไว้ด้วยเช่นกัน แต่สาระสำคัญของการเปลี่ยนแปลงนั้น คือ การบริหารเชิงกระบวนการ (Process Approach) ที่ไม่เน้นอยู่เพียงการปฏิบัติตามข้อกำหนดเท่านั้น จะต้องให้ความสำคัญของในกระบวนการที่องค์กรปฏิบัติอยู่ และตรวจวัด เฝ้าติดตามถึงสมรรถนะของกระบวนการว่ามีประสิทธิผลมากน้อยเพียงใดตามนโยบายและวัตถุประสงค์ที่ได้ตั้งไว้ เพื่อให้ทราบถึงระดับของการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องขององค์กร

นอกจากการบริหารเชิงกระบวนการจะเป็นสาระที่สำคัญของการเปลี่ยนแปลงแล้วนั้น ข้อกำหนดทางกฎหมายนั้นยังถือว่าเป็นสิ่งที่จำเป็นต่อการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 นี้ด้วย ทำให้อุตสาหกรรมอาหารที่ต้องการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 นั้นมาประยุกต์ใช้กับองค์กรจำเป็นต้องมีการจัดทำตามประกาศกระทรวงสาธารณสุข ฉบับที่ 193 พ.ศ. 2543 เรื่อง วิธีการผลิต เครื่องมือเครื่องใช้ในการผลิต และการเก็บรักษาอาหาร (Good Manufacturing Practice; GMP) ที่มีผลบังคับใช้กับผลิตภัณฑ์อาหาร 57 ประเภท เพื่อเป็นพื้นฐานในการควบคุมลักษณะในการผลิตอาหารเป็นสำคัญ

จากที่กล่าวไปข้างต้นแล้วถึงการเปลี่ยนแปลงระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 นั้น ทำให้มีความจำเป็นที่จะต้องนำเอาดัชนีวัดสมรรถนะหลัก (Key Performance Indicators) เข้ามาเป็นส่วนหนึ่งของระบบนี้ด้วยเช่นกัน เนื่องจากเป็นเครื่องมือที่ช่วยในการวัดถึงสมรรถนะขององค์กรได้เป็นอย่างดี อีกทั้งตามข้อกำหนดของ ISO 9001:2000 ข้อ 8.2.3 การเฝ้าวัดติดตามกระบวนการ ที่ไม่สามารถหลีกเลี่ยงหรือละเว้นการปฏิบัติได้ เพื่อนำข้อมูลที่ได้นั้นทำการวิเคราะห์ตามข้อกำหนดที่ 8.4 การวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อให้ทราบถึงแนวโน้มของการปฏิบัติงานขององค์กร รวมถึงทิศทางขององค์กรที่ควรจะดำเนินต่อไป เพื่อสร้างการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องให้เกิดขึ้นอย่างแท้จริง

## 1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

ในการศึกษาวิทยานิพนธ์ฉบับนี้มีวัตถุประสงค์ดังต่อไปนี้

- 1.2.1 เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาดัชนีวัดสมรรถนะหลักสำหรับสถานประกอบการด้านอาหารที่ต้องการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000:2000 และ GMP หรือสถานประกอบการที่ได้ดำเนินการไปแล้ว
- 1.2.2 เพื่อเป็นแนวทางในการนำดัชนีวัดสมรรถนะหลักไปใช้ในการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง
- 1.2.3 เพื่อเป็นแนวทางในการปรับเปลี่ยนระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000:1994 เป็น ISO 9000:2000 และ GMP

## 1.3 ขอบเขตของการศึกษา

- 1.3.1 การศึกษานี้เกี่ยวข้องกับสถานประกอบการด้านอาหาร โดยนำเอาอุตสาหกรรมการผลิตไส้กรอกเป็นกรณีศึกษา
- 1.3.2 การศึกษานี้มุ่งเน้นในการนำข้อกำหนด ISO 9001:2000 และ GMP สร้างเป็นดัชนีวัดสมรรถนะหลักให้แก่ผู้บริหารทั้ง 3 ระดับ

## 1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการศึกษา

- 1.4.1 สถานประกอบการสามารถสร้างดัชนีวัดสมรรถนะหลัก (Key performance indicators) จากระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000:2000 และ GMP ได้
- 1.4.2 ก่อให้เกิดการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง โดยนำค่าดัชนีวัดสมรรถนะหลักที่ได้เป็นเกณฑ์ในการปรับปรุงและพัฒนา

- 1.4.3 สถานประกอบการสามารถปรับเปลี่ยนเป็น ISO 9000:2000 และ GMP จาก ISO 9000:1994

## 1.5 ขั้นตอนการดำเนินการศึกษา

- 1.5.1 สำรวจงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- 1.5.2 ศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างข้อกำหนด ISO 9001:2000 และ GMP
- 1.5.3 ศึกษาถึงดัชนีวัดสมรรถนะหลัก (Key Performance Indicators)
- 1.5.4 ศึกษาและรวบรวมข้อมูลสภาพการดำเนินการของอุตสาหกรรมตัวอย่าง
- 1.5.5 นำข้อกำหนด ISO 9001:2000 และ GMP จัดทำเป็นดัชนีวัดสมรรถนะหลักในแต่ละระดับของการบริหาร
- 1.5.6 ทดลองใช้ดัชนีวัดสมรรถนะหลักในอุตสาหกรรมตัวอย่าง
- 1.5.7 ปรับปรุงและแก้ไขดัชนีวัดสมรรถนะหลัก
- 1.5.8 สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ
- 1.5.9 จัดทำรูปเล่มวิทยานิพนธ์