

T145411

ในการศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์หลัก 2 ประการคือ (1) เพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้บริหารต่อการนำระบบ ISO 9001 : 2000 มาใช้ในธุรกิจสายสัตว์น้ำ บริษัท เจริญโภคภัณฑ์อาหาร จำกัด (มหาชน) และบริษัทย่อย และ (2) เพื่อศึกษาความคิดเห็นของพนักงานฝ่ายบัญชีและการเงินต่อการใช้ระบบ ISO 9001 : 2000 : กรณีศึกษา ธุรกิจสายสัตว์น้ำ บริษัท เจริญโภคภัณฑ์อาหาร จำกัด (มหาชน) และบริษัทย่อย

ในการศึกษาครั้งนี้ ใช้แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหารคุณภาพโดยรวม (Total Quality Management) แนวคิดเกี่ยวกับ ISO 9000 ทฤษฎีด้านระบบบริหารคุณภาพตามมาตรฐานสากล ISO 9001 : 2000 พระราชบัญญัติการบัญชี พ.ศ. 2543 และแนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น ระเบียบวิธีการศึกษาได้กำหนดขอบเขตประชากรที่ทำการศึกษา คือ พนักงานฝ่ายบัญชีและการเงิน สังกัดธุรกิจสายสัตว์น้ำ ของบริษัท เจริญโภคภัณฑ์อาหาร จำกัด (มหาชน) และบริษัทย่อย

วิธีเก็บรวบรวมข้อมูล ข้อมูลปฐมภูมิ ได้จากการใช้แบบสอบถามและการสัมภาษณ์แบบเจาะลึกเป็นเครื่องมือ โดยใช้แบบสอบถามความคิดเห็นของพนักงานฝ่ายบัญชีและการเงิน จำนวน 86 คน มีคำถาม 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการจัดเก็บเอกสาร ด้านการปฏิบัติงาน ด้านการควบคุมภายใน และด้านการบริการ โดยคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) มี 5 ระดับ คือ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย ไม่แน่ใจ ไม่เห็นด้วย ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ส่วนการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก

(In-Depth Interview) ได้ใช้สัมภาษณ์ผู้บริหารตั้งแต่ระดับผู้จัดการทั่วไปขึ้นไปจำนวน 8 คน ในส่วนของข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) นั้นได้ทำการศึกษาค้นคว้าจากตำรา คู่มือวิชาการ บทความ และเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง การวิเคราะห์ข้อมูล ใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าคะแนนเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยการวัดระดับคุณสมบัติต่าง ๆ จะใช้มาตรวัดของ ลิเคิร์ต (Likert's Scale) และใช้สถิติเชิงคุณภาพ (Qualitative Statistics) สำหรับการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-Depth Interview)

ผลการศึกษาความคิดเห็นของผู้บริหารต่อการนำระบบ ISO 9001 : 2000 มาใช้ พบว่า ผู้บริหารเห็นความสำคัญต่อการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 มาใช้ เพราะเป็นการพัฒนาศักยภาพการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายบัญชีและการเงิน ช่วยให้เกิดขั้นตอนการทำงานและลดข้อผิดพลาดจากการทำงาน ทำให้มีระบบการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพและเป็นระบบมาตรฐาน มีขั้นตอนถูกต้องชัดเจน สามารถสร้างความมั่นใจให้แก่องค์กรในการผลิตสินค้าหรือบริการที่มีคุณภาพได้มาตรฐาน รวมทั้งมีความปลอดภัยตามที่ลูกค้าต้องการ ทำให้บริษัทเข้าสู่ระบบมาตรฐานสากล ช่วยยกระดับคุณภาพในการดำเนินงานของบริษัทให้มีชื่อเสียงเป็นที่ยอมรับในวงการธุรกิจทั้งภายในประเทศและต่างประเทศ สร้างภาพพจน์ที่ดีของบริษัทต่อสังคม ทำให้ได้คุณภาพของสินค้าและบริการมีความถูกต้องตรงตามความต้องการของลูกค้า ทำให้มีการพัฒนาบุคลากรอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง ทำให้พนักงานเข้าใจบทบาทและหน้าที่ของตนเองอย่างชัดเจน และส่งผลให้พนักงานมีศักยภาพในการทำงานเพิ่มมากขึ้น รวมทั้งการประสานงานภายในองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ ทำให้เกิดข้อบกพร่องในการทำงานมีน้อยลง

ผลการศึกษาความคิดเห็นของพนักงานฝ่ายบัญชีและการเงินต่อการใช้ระบบ ISO 9001 : 2000 มาใช้ พบว่า ด้านการจัดเก็บเอกสาร ช่วยให้มีการจัดเก็บเอกสารอย่างมีระบบ ทำให้การจัดเก็บเอกสารมีระเบียบ ทำให้การค้นหาเอกสารสะดวกรวดเร็ว ง่ายต่อการค้นหาเอกสาร ทำให้การจัดเก็บเอกสารมีประสิทธิภาพ และช่วยให้มีการจัดเก็บดูแลรักษาเอกสารอย่างมีคุณภาพ ด้านการปฏิบัติงาน ทำให้การปฏิบัติงานของพนักงานมีระบบและมีประสิทธิภาพ ทำให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีต่อการปฏิบัติงาน ทำให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ และช่วยให้การปฏิบัติงานมีระเบียบวินัยในตนเองมากยิ่งขึ้น ด้านการควบคุมภายใน ช่วยทำการดำเนินงานเฝ้าติดตามและตรวจสอบได้ มีวิธีการตรวจประเมินคุณภาพอย่างมีระบบ ช่วยทำให้การควบคุมกำกับงานที่รับผิดชอบเป็นไปตามวัตถุประสงค์ ช่วยให้การควบคุมตรวจสอบการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ และช่วยให้มีการควบคุมภายในมีขั้นตอนอย่างถูกต้อง ด้านการบริการ ช่วยให้มีการวางแผนและควบคุมการดำเนินการบริการเป็นไปอย่างมีระบบ ช่วยทำให้ลูกค้าได้รับสินค้าที่ได้มาตรฐาน ช่วยทำให้งานด้านการบริการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ช่วยให้มีคุณภาพรับผิดชอบ มีจรรยาบรรณต่อการให้บริการ และช่วยแก้ไขข้อบกพร่องในงานด้านการบริการ ช่วยทำให้บริษัทมีความก้าวหน้า มั่นคงและอยู่ในการแข่งขันระดับโลก

จากการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะ คือ ผู้บริหารควรมีการเตรียมความพร้อมของคณะกรรมการที่จะรับผิดชอบต่อการพัฒนาองค์กรเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 และพนักงานฝ่ายบัญชีและการเงินทุกคน ควรมีจิตสำนึกในการเป็นเจ้าขององค์กรร่วมกัน พนักงานควรมีการปฏิบัติงานเป็นทีม และควรมีกระบวนการพัฒนาระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 อย่างต่อเนื่อง

ABSTRACT

TE145411

This study had 2 key objectives: (1) to study the opinion of the management team toward using ISO 9001: 2000 System in Aquaculture Line of Charoen Pokphand Co., Ltd. (Public) and The Subsidiaries and (2) to study the opinions of the accountants and financial staff toward using ISO 9001 : 2000 System : A Case Study of Aquaculture Line of Charoen Pokphand Co., Ltd.(Public) and The Subsidiaries.

In this study, Applies the theory of Total Quality Management, the theory of ISO 9000 System, the theory of ISO 9001 : 2000 System, Accountants Act 2000 and The Opinion Concept were used. The population of this study was the accountants and financial staff of Aquaculture Line of Charoen Pokphand Co., Ltd. (Public) and The Subsidiaries.

The collecting data method used both primary data and secondary data. The primary data were obtained from a questionnaire and in-depth interviews. The questionnaires were collected from 86 accountants and financial staff. The questionnaires consisted of 4 tasks: Document Management, Operating, Internal Control and Service. The 5-levels rating scale used in the questionnaires were Strongly Agree, Agree, Indecisive, Disagree and Strongly Disagree. The in-depth interviews were obtained from 8 general managers. Secondary data were obtained

from text books, articles, journals and relevant researches. The analysis of data used a Descriptive Statistics : frequency, percentage, mean, standard deviation by Likert's Scale. Qualitative Statistics were used for in-depth interviews.

Results of the opinions of the management team toward ISO 9001 : 2000 showed that the system was viewed as being significant in developing the capability of accountants and financial staff in every department. Under this system, working procedures would be reduced and procedural mistakes would be minimized. Therefore, operation would be more efficient and standardized. As a result, the corporate had more confidence in providing safety process, good quality products and services in compliance with demands of the customers. From these benefits, the reputation of the company would rise up to international standards which would lead to a respectable image domestically as well as internationally. This image would include providing quality products and services to the public while continuing to improve the corporate system and develop the capability of accountants and financial staff to benefit the company and society as a whole. As for the views of the accountants and financial staff toward ISO 9001 : 2000, it was found that the system was most effective in every task. For the Document Management Task, the system helped improve collecting and organizing documents in a systematic way which lead to easier, effective search and maintenance of documents. For the Operating, the system helped improve performances of the accountants and financial staff to become more effective and organized which lead to self discipline and positive attitude toward work. For the Internal Control, the system helped improve the maintain and inspection through effective evaluation and supervision to achieve objectives. For the service, the system helped in the planning and supervision process to provide customers with quality products and effective services while the accountants and financial staff developed responsibility and ethics toward work. As a result, the company would prosper to succeed along with the top world competitors.

From this case study, the researcher would like to recommend that the management team be well prepared in appointing the committee to be responsible with the ISO 9001 : 2000 System and that all accountants and financial staff should keep in mind the importance of contributing as unit under one corporate and to perform as a team to help continuously develop this program in order to assure its success in the near future.