

บทที่ 6

สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ

6.1 สรุปผลการศึกษา

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

ในการศึกษานี้ ผู้ทำการศึกษาใช้แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหารคุณภาพโดยรวม (Total Quality Management) แนวคิดเกี่ยวกับ ISO 9000 ทฤษฎีด้านระบบบริหารคุณภาพตามมาตรฐานสากล ISO 9001 : 2000 พระราชบัญญัติการบัญชี พ.ศ. 2543 และแนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น ระเบียบวิธีการศึกษาได้กำหนดขอบเขตประชากรที่ทำการศึกษา คือ พนักงานฝ่ายบัญชีและการเงิน สังกัดธุรกิจสายสัตว์น้ำ ของบริษัท เจริญโภคภัณฑ์อาหาร จำกัด(มหาชน) บริษัท ซีฟู๊ดส์เอ็นเตอร์ไพรซ์ จำกัด บริษัท แกลง จำกัด บริษัท กรุงเทพเพาะเลี้ยงกุ้ง จำกัด บริษัท สวีฟาร์มมิ่ง จำกัด บริษัท ตราดเพาะเลี้ยงกุ้ง จำกัด และบริษัท โภคภัณฑ์อะควอเท็ค จำกัด

วิธีเก็บรวบรวมข้อมูล ทั้งข้อมูลปฐม และทุติยภูมิ โดยข้อมูลปฐม ได้จากการใช้แบบสอบถามและการสัมภาษณ์แบบเจาะลึกเป็นเครื่องมือ โดยใช้แบบสอบถามความคิดเห็นของพนักงานฝ่ายบัญชีและการเงิน จำนวน 86 คน มีคำถาม 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการจัดเก็บเอกสาร ด้านการปฏิบัติงาน ด้านการควบคุมภายในและด้านการบริการโดยคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) มี 5 ระดับ คือ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย ไม่แน่ใจ ไม่เห็นด้วย ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ส่วนการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-Depth Interview) ได้ใช้สัมภาษณ์ผู้บริหารตั้งแต่ระดับ ผู้จัดการทั่วไปขึ้นไป จำนวน 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 พบว่าผู้บริหารเห็นความสำคัญต่อการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 มาใช้ เพราะเป็นการพัฒนาศักยภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในทุกแผนกและทุกคน ช่วยให้เกิดขั้นตอนการทำงานและลดข้อผิดพลาดจากการทำงาน ทำให้มีระบบการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพและเป็นระบบมาตรฐาน มีขั้นตอนถูกต้องชัดเจน สามารถสร้างความมั่นใจให้แก่องค์กรในการผลิตสินค้าหรือบริการที่มีคุณภาพได้มาตรฐาน รวมทั้งมีความปลอดภัยตามที่ลูกค้าต้องการ ทำให้บริษัทเข้าสู่ระบบมาตรฐานสากล ช่วยยกระดับคุณภาพในการดำเนินงานของบริษัทให้มีชื่อเสียงเป็นที่ยอมรับในวงการธุรกิจทั้งภายในประเทศและต่างประเทศ สร้างภาพพจน์ที่ดีของบริษัทต่อสังคม ทำให้ได้คุณภาพของสินค้าและบริการมีความถูกต้องตรงตามความต้องการของลูกค้า ทำให้มีการพัฒนาบุคลากรอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง ทำให้พนักงานเข้าใจบทบาทและหน้าที่ของตนเองอย่างชัดเจน และส่งผลให้พนักงานมีศักยภาพในการทำงานเพิ่มมากขึ้น รวมทั้งการประสานงานภายในองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ ทำให้เกิดข้อบกพร่องในการทำงานมีน้อยลง

ผลการศึกษาความคิดเห็นของพนักงานฝ่ายบัญชีและการเงินต่อการนำระบบ ISO 9001 : 2000 มาใช้ พบว่า

ด้านการจัดเก็บเอกสาร ช่วยให้มีการจัดเก็บเอกสารอย่างมีระบบ ทำให้การจัดเก็บเอกสารมีระเบียบ ทำให้การค้นหาเอกสารสะดวกรวดเร็ว ง่ายต่อการค้นหาเอกสาร ทำให้การจัดเก็บเอกสารมีประสิทธิภาพ และช่วยให้มีการจัดเก็บดูแลรักษาเอกสารอย่างมีคุณภาพ

ด้านการปฏิบัติงาน ทำให้การปฏิบัติงานของพนักงานมีระบบและมีประสิทธิภาพ ทำให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีต่อการปฏิบัติงาน ทำให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ และช่วยให้การปฏิบัติงานมีระเบียบวินัยในตนเองมากยิ่งขึ้น

ด้านการควบคุมภายใน ช่วยทำการดำเนินงานเฝ้าติดตามและตรวจสอบได้ มีวิธีการตรวจประเมินคุณภาพอย่างมีระบบ ช่วยทำให้การควบคุมกำกับงานที่รับผิดชอบเป็นไปตามวัตถุประสงค์ ช่วยให้ควบคุมตรวจสอบการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ และช่วยให้มีการควบคุมภายในอย่างมีขั้นตอนอย่างถูกต้อง

ด้านการบริการ ช่วยให้มีการวางแผนและควบคุมกำกับในการดำเนินการบริการเป็นไปอย่างมีระบบ ช่วยทำให้ลูกค้าได้รับสินค้าที่ได้มาตรฐาน ช่วยทำให้งานด้านการบริการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ช่วยให้มี ความรับ ผิดชอบ มีจรรยาบรรณต่อการให้บริการ และช่วยแก้ไข

ข้อบกพร่องในงานด้านการบริการ ช่วยทำให้บริษัทมีความก้าวหน้า มั่นคงและอยู่ในการแข่งขันระดับโลก

6.2 การอภิปรายผลการศึกษา

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

พนักงานฝ่ายบัญชีและการเงิน สังกัดธุรกิจสายสัตว์น้ำ ของบริษัท เจริญโภคภัณฑ์อาหาร จำกัด(มหาชน) และบริษัทย่อย ที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 86 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 55.80 และเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 44.20 ส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 53.49 และมีสถานภาพคู่ คิดเป็นร้อยละ 46.51 มีอายุ 30-39 ปี คิดเป็นร้อยละ 52.30 รองลงมา มีอายุ 20-29 ปี และ อายุ 50-59 ปี คิดเป็นร้อยละ 39.50 และคิดเป็นร้อยละ 1.20 ตามลำดับ มีระดับการศึกษา ระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 77.90 รองลงมามีระดับการศึกษา ปวช. ปวท./ปวส. หรือเทียบเท่า และระดับการศึกษาระดับปริญญาโท คิดเป็นร้อยละ 19.80 และคิดเป็นร้อยละ 2.30 ตามลำดับ มีประสบการณ์การทำงาน 11-15 ปี คิดเป็นร้อยละ 37.20 รองลงมามีประสบการณ์การทำงาน 6-10 ปี 1-5 ปี และ 16-20 ปี คิดเป็นร้อยละ 30.20, 29.10 และ 1.20 ตามลำดับ มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มากกว่า 25,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 30.20 รองลงมา มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-15,000 บาท , 15,001-20,000 บาท และ 20,001-25,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 20.90, 17.40 และ 15.10 ตามลำดับ

กลุ่มตัวอย่าง ทราบว่าถ้าหากบริษัทไม่นำระบบ ISO 9001 : 2000 มาใช้จะทำให้มีปัญหา ด้านการส่งออก คิดเป็นร้อยละ 80.20 และไม่ทราบว่าถ้าบริษัทไม่นำระบบ ISO 9001 : 2000 มาใช้ จะทำให้มีปัญหาด้านการส่งออก คิดเป็นร้อยละ 8.10 ส่วนใหญ่ ได้รับทราบข้อมูลการใช้ระบบ ISO 9001 : 2000 ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 66.30 และในระดับน้อย คิดเป็นร้อยละ 12.80 นอกจากนั้นกลุ่มตัวอย่างได้รับการฝึกอบรมการปฏิบัติงานการใช้ระบบ ISO 9001 : 2000 คิดเป็นร้อยละ 52.30 และไม่ได้รับการฝึกอบรมการปฏิบัติงานการใช้ระบบ ISO 9001 : 2000 คิดเป็นร้อยละ 47.70 และเป็นกลุ่มตัวอย่างที่เห็นว่าการปฏิบัติงานของระบบ ISO 9001:2000 ยากต่อการปฏิบัติงาน คิดเป็นร้อยละ 51.20 และกลุ่มตัวอย่างเห็นว่าการปฏิบัติงานของระบบ ISO 9001:2000 ยากต่อการปฏิบัติงาน คิดเป็นร้อยละ 48.80 อีกทั้งยังเป็นกลุ่มตัวอย่างเห็นว่าการปฏิบัติงานของระบบ ISO 9001:2000 ไม่มีความขัดแย้งจากการปฏิบัติงานตามหลักการบัญชีและการเงินที่เคยปฏิบัติเดิม คิดเป็นร้อยละ 81.40 และเห็นว่าการปฏิบัติงานของระบบ ISO 9001:2000 มีความขัดแย้งจากการปฏิบัติงานตามหลักการบัญชีและการเงินที่เคยปฏิบัติเดิม คิดเป็นร้อยละ 18.60 ซึ่งพบว่าเป็นกลุ่มตัวอย่างชอบที่จะปฏิบัติงานแบบใหม่ตามระบบ ISO 9001 : 2000 คิดเป็นร้อยละ 81.40 และ

ชอบที่จะปฏิบัติงานแบบเดิม คิดเป็นร้อยละ 18.60 ซึ่งพบว่าเป็นกลุ่มตัวอย่างที่มีความคิดว่าการปฏิบัติงานของระบบ ISO 9001 : 2000 ช่วยทำให้บริษัทมีความก้าวหน้า มั่นคงและอยู่ในการแข่งขันระดับโลก คิดเป็นร้อยละ 91.90 และมีความคิดว่าการปฏิบัติงานของระบบ ISO 9001 : 2000 ทำให้บริษัทมีความก้าวหน้า มั่นคงและอยู่ในการแข่งขันระดับโลก คิดเป็นร้อยละ 8.10

ส่วนที่ 2 วิเคราะห์ข้อมูล

ความคิดเห็นของพนักงานฝ่ายบัญชีและการเงิน สังกัดธุรกิจสายสัตว์น้ำ ของบริษัท เจริญโภคภัณฑ์อาหาร จำกัด(มหาชน) และบริษัทย่อย ต่อการใช้ระบบ ISO 9001 : 2000 นำเสนอผลการวิเคราะห์โดยใช้ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อการใช้ ระบบ ISO 9001 : 2000 ด้านการจัดเก็บเอกสารระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 อยู่ในระดับดี มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{X} = 3.97$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับความคิดเห็นด้านการจัดเก็บเอกสารระบบบริหารคุณภาพ SIO 9001 : 2000 ได้แก่ ช่วยให้มีการจัดเก็บเอกสารอย่างมีระบบ ($\bar{X} = 4.53$) ช่วยทำให้การจัดเก็บเอกสารมีระเบียบ ($\bar{X} = 4.49$) ช่วยทำให้การค้นหาเอกสารสะดวกรวดเร็ว ง่ายต่อการค้นหาเอกสาร ($\bar{X} = 4.40$) ช่วยทำให้การจัดเก็บเอกสารมีประสิทธิภาพ ($\bar{X} = 4.38$) และช่วยให้มีการจัดเก็บดูแลรักษาเอกสารอย่างมีคุณภาพ ($\bar{X} = 4.22$)

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อการใช้ ระบบ ISO 9001 : 2000 ด้านการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 อยู่ในระดับดี มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{X} = 3.70$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับความคิดเห็นด้านการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ SIO 9001 : 2000 ได้แก่ ช่วยให้มีขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ชัดเจนมากยิ่งขึ้น ($\bar{X} = 4.24$) ช่วยทำให้การปฏิบัติงานมีระบบและมีประสิทธิภาพ ($\bar{X} = 4.17$) ช่วยทำให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีต่อการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 4.09$) ช่วยทำให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ ($\bar{X} = 4.07$) และช่วยทำให้การปฏิบัติงานมีระเบียบวินัยในตนเองมากยิ่งขึ้น ($\bar{X} = 4.03$)

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อการใช้ ระบบ ISO 9001 : 2000 ด้านการควบคุมภายในภายใต้การใช้ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 อยู่ในระดับดี มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{X} = 3.87$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับความคิดเห็นด้านการควบคุมภายในภายใต้การใช้ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 ได้แก่ ช่วยทำการดำเนินงานเฝ้าติดตามและตรวจสอบได้ ($\bar{X} = 4.17$) มีวิธีการตรวจประเมินคุณภาพอย่างมีระบบ ($\bar{X} = 4.10$) ช่วยทำให้การควบคุมกำกับงานที่ท่านรับผิดชอบเป็นไปตามวัตถุประสงค์ ($\bar{X} = 4.08$) ช่วยให้ท่านควบคุมตรวจสอบการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ ($\bar{X} = 4.08$) และช่วยให้ท่านมีการควบคุมภายในอย่างมีขั้นตอนอย่างถูกต้อง ($\bar{X} = 4.06$)

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อการใช้ ระบบ ISO 9001 : 2000 ด้านการบริการ ภายใต้การใช้ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 อยู่ในระดับดี มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{X} = 3.85$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับความคิดเห็นด้านการบริการภายใต้การใช้ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 ได้แก่ ช่วยให้มีการวางแผนและควบคุม กำกับในการดำเนินการบริการเป็นไปอย่างมีระบบ ($\bar{X} = 4.05$) ช่วยทำให้ลูกค้าได้รับสินค้าที่ได้มาตรฐาน ($\bar{X} = 4.02$) ช่วยทำให้งานด้านการบริการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ($\bar{X} = 3.91$) ช่วยให้เห็นความรับผิดชอบ มีจรรยาบรรณต่อการให้บริการ ($\bar{X} = 3.90$) และช่วยแก้ไขข้อบกพร่องในงานด้านการบริการ ($\bar{X} = 3.88$)

ส่วนที่ 3 ผลการศึกษาเชิงคุณภาพ

จากการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-Depth Interview) ผู้บริหาร สังกัดธุรกิจสายสัตว์น้ำ บริษัท เจริญโภคภัณฑ์อาหาร จำกัด(มหาชน) และบริษัทย่อย จำนวน 8 คน

ประเด็นที่ 1 ทำไมท่านนำ ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 มาใช้ในบริษัท เพื่อต้องการให้ บริษัทเข้าสู่ระบบมาตรฐานสากล เป็นการพัฒนาและยกระดับคุณภาพในการดำเนินงานของบริษัทให้มีชื่อเสียงเป็นที่ยอมรับในวงการธุรกิจทั้งภายในประเทศและต่างประเทศ และเพื่อต้องการให้มีการพัฒนาคุณภาพการปฏิบัติงานของพนักงานทุกแผนกในบริษัท โดยให้พนักงานทุกคนมีส่วนร่วมในการพัฒนาระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 ต้องการให้ระบบการปฏิบัติงานทุกแผนกมีมาตรฐาน และมีความชัดเจนในการปฏิบัติงาน และที่สำคัญเพื่อสร้างความมั่นใจให้แก่องค์กรในการผลิตสินค้า หรือบริการที่ดำเนินการในปัจจุบันเป็นไปตามที่ลูกค้าต้องการ มีคุณภาพได้มาตรฐานรวมทั้งมีความปลอดภัย พนักงานทุกแผนกและทุกคนมีการพัฒนาศักยภาพ และพัฒนาการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ ลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน และทำให้พนักงานมีการทำงานอย่างมีระบบ และขั้นตอนการดำเนินงานอย่างถูกต้อง และเป็นการลดข้อผิดพลาด หรือข้อบกพร่องให้ลดน้อยลง มีการทำงานเป็นทีม เกิดความสามัคคีภายในองค์กรมีการติดต่อประสานงานอย่างมีระบบ

ประเด็นที่ 2 ท่านมีวัตถุประสงค์ต่อการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 เพื่อพัฒนาการจัดการองค์กร ในด้านการบริหารงาน บริหารบุคคล บริหารการเงินการบัญชี บริหารการใช้ทรัพยากรอย่างจำกัด และมีประโยชน์มากที่สุด เพื่อปรับปรุงการปฏิบัติงานของพนักงานทุกคนที่ปฏิบัติอยู่ให้พัฒนาดียิ่งขึ้น และเพื่อพัฒนาระบบงานให้มีคุณภาพสามารถตรวจสอบได้ และเพื่อให้พนักงานมีส่วนร่วมช่วยให้เป้าหมายของบริษัทบรรลุผลสำเร็จ

ประเด็นที่ 3 วิสัยทัศน์ต่อการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 เห็นว่าในอนาคตระบบงานภายใต้ ISO 9001 : 2000 จะทำให้การปฏิบัติงานภายในองค์กรมีคุณภาพ และเป็น

มาตรฐานเดียวกัน สามารถวัดผลงาน มีแนวทางการแก้ไข ป้องกันการทุจริต มีการปิดงานทุกสิ้นวัน มีความมุ่งมั่นในคุณภาพ

ประเด็นที่ 4 ผลกระทบต่อโครงสร้างการทำงานเมื่อนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 มาใช้ และวิธีแก้ไข ผู้บริหารคิดว่าไม่มีผลกระทบต่อโครงสร้าง ซึ่งต้องอาศัยความเข้าใจ เพื่อให้ได้ความร่วมมือจากพนักงาน

ประเด็นที่ 5 มีการประชุมปรึกษาหารือกันในที่ทำงานเป็นเวลานานพอสมควร โดยมีการทบทวนปรับปรุงระบบการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ ตั้งแต่ด้านระบบงาน วิธีการปฏิบัติงาน การควบคุมคุณภาพ มีการกำหนดผู้รับผิดชอบดำเนินการจัดทำ มีการประชุมวางแผนการดำเนินการโครงการ ISO 9001 : 2000 โดยมีการจัดตั้งคณะทำงานเพื่อติดตามการจัดทำโครงการ ISO 9001 : 2000 มีการเชิญวิทยากรจากภายนอก เพื่อชี้แจงผลการตรวจสอบขั้นตอนการปฏิบัติงาน ขั้นต้น มีการประชุมวิธีการตรวจสอบ Procedure และ Work Instruction ว่าปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีคุณภาพ โดยใช้ระบบคุณภาพการปฏิบัติงาน หรือ AQC ดำเนินการประชุมวางแผนการเข้าตรวจสอบกิจการต่าง ๆ โดยคณะกรรมการตรวจสอบเพื่อให้การตรวจสอบเป็นไปตามแผนที่กำหนดไว้ และแก้ไขข้อบกพร่องหรือข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้น และมีการเน้นเรื่องการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน เพื่อให้เป็นมาตรฐานในธุรกิจเดียวกัน ต่อมาได้พิจารณาว่า สอดคล้องกับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 จึงดำเนินการต่อเนื่องจนสามารถขอการรับรองจากบริษัท M-sert จำกัด ซึ่งก่อนจะนำระบบ ISO 9001 : 2000 มาใช้ในบริษัท เจริญโภคภัณฑ์ จำกัด(มหาชน) และบริษัทย่อย มีการเตรียมการก่อนประมาณ 2 ปี โดยมีการศึกษา วิเคราะห์ และสังเคราะห์สภาพปัญหา และข้อมูลต่าง ๆ ในการนำมาประกอบการพิจารณาในการนำระบบ ISO 9001 : 2000 มาใช้ในบริษัท เจริญโภคภัณฑ์อาหาร จำกัด(มหาชน) และบริษัทย่อย คณะกรรมการบริษัทมีความคิดเห็นว่าเหมาะสมในการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 มาใช้ เพราะจะทำให้บริษัท เจริญโภคภัณฑ์อาหาร จำกัด(มหาชน) และบริษัทย่อย มีการพัฒนายกระดับคุณภาพองค์กรให้มีระบบมาตรฐานสากล และเป็นที่ยอมรับในวงการธุรกิจทั้งในประเทศและต่างประเทศ

ประเด็นที่ 6 ผลกระทบต่อการบริหารงานจากการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 มาใช้ ทำให้การบริหารงานภายในองค์กรมีทิศทางที่ชัดเจน มีเป้าหมายเป็นรูปธรรมมากยิ่งขึ้น พนักงานทุกแผนกและทุกคนมีส่วนร่วมในการพัฒนาองค์กรสู่มาตรฐานสากล และเป็นที่ยอมรับและเป็นการสร้างชื่อเสียงให้กับบริษัทอย่างมาก

ประเด็นที่ 7 ความสำคัญของการนำ ISO 9001 : 2000 มาใช้ในบริษัทมีผลกระทบต่อบริษัท คือ เป็นการสร้างภาพพจน์ที่ดีของบริษัทต่อสังคม และมีผลดีในด้านการปรับปรุงระบบงานและใช้พัฒนาบุคลากรได้

ประเด็นที่ 8 ประโยชน์ที่ท่านคาดว่าจะได้รับ คือ ได้รับจากการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 มาใช้ คือ ระบบงานที่มีคุณภาพ คุณภาพงาน คุณภาพบุคลากร และเป็นมาตรฐานเดียวกัน ลดค่าใช้จ่าย ต้นทุนที่ไม่จำเป็นที่จะต้องสูญเสียในการบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีการส่งมอบบริการที่รวดเร็ว ไม่ผิดพลาดและบกพร่อง ตรงเวลา ปริมาณครบถ้วน พร้อมด้วยคุณภาพ มีการลดขั้นตอนให้รู้สึกไม่ยุ่งยากต่อการมารับบริการ และเสริมสร้างภาพลักษณ์ในสายตาของสาธารณชนและลูกค้า พนักงานมีส่วนร่วมในการพัฒนาองค์กร มีการทำงานร่วมกันเป็นทีม เกิดความสามัคคีภายในองค์กร ลดการทะเลาะเบาะแว้งได้ดี พนักงานทุกคนรู้หน้าที่และปฏิบัติตามขั้นตอนระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 และที่สำคัญทำให้บริษัทสามารถประเมินทีมงานบัญชี และปรับปรุงงานบัญชีให้มีประสิทธิภาพ

ประเด็นที่ 9 มีการประชุมชี้แจงให้กับพนักงานทุกแผนกและทุกคน เพื่อให้เข้าใจเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 เพื่อต้องการให้พนักงานทุกแผนกและทุกคนมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานตามขั้นตอนของระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 และมีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานก่อนนำมาใช้ เพราะฉะนั้นพนักงานทุกคนมีส่วนร่วมตั้งแต่เริ่มแรก และมีการแจ้งถึงขั้นตอนต่อไปในการนำเข้าสู่ระบบ ISO 9001 : 2000 และมีการจัดอบรมเกี่ยวกับระบบ ISO 9001 : 2000 มีการประชุมวางแผนในการกำหนดนโยบายอย่างชัดเจน มีการตั้งทีมงานมอบหมายหน้าที่รับผิดชอบ และมีการดำเนินงานติดตามแผนการดำเนินงาน การกำกับดูแลเพื่อการดำเนินงานโครงการระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 ให้มีการดำเนินงานเป็นไปอย่างมีระบบ

ประเด็นที่ 10 มีการจัดอบรมให้ความรู้แก่พนักงานเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 เพื่อเป็นการกระตุ้นให้พนักงานเกิดความคิดสร้างสรรค์ และความเชื่อมั่น มีทัศนคติที่ถูกต้อง เกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 บริษัทมีการดำเนินการจัดอบรมเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 ให้แก่พนักงานทุกแผนกและทุกคน โดยมีการจัดอบรมพนักงานด้านความรู้เบื้องต้น ความสำคัญของระบบบริหารคุณภาพ และหลักสูตรข้อกำหนดตามระบบ ISO 9001 : 2000 รวมถึง หลักสูตรการตรวจติดตามคุณภาพภายใน ส่วนการประเมินผล วัตถุประสงค์การตรวจของ M-sert ซึ่งพบ NC หรือ CAR ในกิจการ การจัดอบรมสำหรับผู้บริหารระดับสูง จะทำให้กิจกรรมนั้นเป็นที่สนใจแก่พนักงาน และมีส่วนช่วยปลุกเร้าความต้องการให้พนักงานทุกคนมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ ที่จะช่วยกันพัฒนาองค์กรสู่มาตรฐานสากล

ประเด็นที่ 11 ผลดีที่พนักงานจะได้รับจากการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO มาใช้ในบริษัท เจริญโภคภัณฑ์อาหาร จำกัด(มหาชน) และบริษัทย่อย คือ ความกระตือรือร้นในการพัฒนางานให้เข้าสู่ระบบคุณภาพ สามารถเปลี่ยนงานกันทำได้อย่างต่อเนื่อง มีตัววัดผลงานที่สามารถประเมินงานของพนักงานแต่ละคนได้ มีเป้าหมายในการทำงานที่ชัดเจน

ประเด็นที่ 12 มีคณะกรรมการที่ได้รับการแต่งตั้งเป็นผู้ดูแลตรวจสอบการปฏิบัติงานตามขั้นตอนและข้อกำหนดของระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 และมีการติดตามโดยผ่านทาง การตรวจติดตามและสอบถามจากผู้ที่เกี่ยวข้องในระบบและนอกระบบ บริษัทมีการตรวจสอบ ภายในเป็นระยะ ๆ โดยกำหนดความถี่ห่างของการตรวจสอบแต่ละกิจกรรม

ประเด็นที่ 13 เป็นที่พึงพอใจในระดับปฏิบัติงาน เช่น มีความรวดเร็ว ความถูกต้อง แต่ ยังขาดขั้นตอนการแก้ไขปัญหาที่พบ และนำเข้าไปประชุม ซึ่งผู้บริหารหลายท่านยังไม่เห็นถึงความสำคัญในการติดตามว่าจุดใดมีปัญหาอะไร มากน้อยเพียงใด

ประเด็นที่ 14 ประโยชน์ของการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 มาใช้ใน บริษัท ก็เพื่อเป็นการลดต้นทุนในผลิตภัณฑ์ และเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ทำให้ได้คุณภาพของสินค้าและบริการมีความถูกต้องตรงตามความต้องการของลูกค้า ทำให้มีการพัฒนาบุคลากรอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง ทำให้พนักงานเข้าใจบทบาทและหน้าที่ของตนเองอย่างชัดเจน และส่งผลให้พนักงานมีศักยภาพในการทำงานเพิ่มมากขึ้น รวมทั้งมีการประสานงานภายในองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ ทำให้เกิดข้อบกพร่องในการทำงานมีน้อยลง และที่สำคัญทำให้ลูกค้ามีความมั่นใจในสินค้าของบริษัท แต่ถ้าหากถามถึงความคุ้มค่า คิดว่ายังไม่คุ้มทุน เพราะการดำเนินงานที่ผ่านมายังไม่สามารถวัดได้ชัดเจน และยังพบว่ามีปัญหาในการดำเนินงานของพนักงานในบริษัท ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากพนักงานในบางแผนกยังไม่ค่อยเข้าใจในระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 จึงทำให้การปฏิบัติงานภายในบริษัทไม่ประสบผลสำเร็จเท่าที่ควร

6.3 ข้อจำกัด

1. การติดต่อประสานงานกับผู้บริหารในการขอสัมภาษณ์มีขั้นตอนที่ยุ่งยาก เนื่องจากผู้บริหารเดินทางไปปฏิบัติงานยังต่างประเทศ
2. การประสานงานขอความร่วมมือกับพนักงานฝ่ายบัญชีและการเงินค่อนข้างลำบาก เนื่องจากสถานที่ทำงานแต่ละแห่งกระจายอยู่ทั่วไปตามภูมิภาคต่าง ๆ
3. การเก็บรวบรวมข้อมูลต้องใช้ระยะเวลามาก

6.4 ข้อค้นพบ

1. มีผู้ไม่ทราบว่าจะหากบริษัทไม่นำระบบ ISO 9001 : 2000 มาใช้จะทำให้มีปัญหาด้านการส่งออก คิดเป็นร้อยละ 8.10

2. มีผู้ได้รับทราบข้อมูลการใช้ระบบ ISO 9001:2000 ในระดับน้อย คิดเป็นร้อยละ 12.80
3. มีผู้ไม่ได้รับการฝึกอบรมการปฏิบัติงานการใช้ระบบ ISO 9001 : 2000 คิดเป็นร้อยละ 47.70
4. มีผู้เห็นว่าการปฏิบัติงานของระบบ ISO 9001 : 2000 ขาดต่อการปฏิบัติงาน คิดเป็นร้อยละ 48.80
5. มีผู้เห็นว่าการปฏิบัติงานของระบบ ISO 9001 : 2000 มีความขัดแย้งจากการปฏิบัติงานตามหลักการบัญชีและการเงินที่เคยปฏิบัติเดิม คิดเป็นร้อยละ 18.60
6. มีผู้ชอบที่จะปฏิบัติงานแบบเดิม คิดเป็นร้อยละ 18.60
7. มีผู้ที่มีความคิดว่าการปฏิบัติงานของระบบ ISO 9001 : 2000 ไม่ช่วยทำให้บริษัทมีความก้าวหน้า มั่นคงและอยู่ในการแข่งขันระดับโลก คิดเป็นร้อยละ 8.10

6.5 ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้มีข้อเสนอแนะในการนำผลไปใช้ได้ดังนี้

1. จัดให้มีการฝึกอบรมการปฏิบัติงานการใช้ระบบ ISO 9001 : 2000 เพิ่มขึ้นเนื่องจากยังมีผู้ไม่ได้รับการฝึกอบรมสูงถึงร้อยละ 47.70 ยังมีผู้ไม่รับทราบข้อมูลการใช้ระบบ ISO 9001 : 2000 คิดเป็นร้อยละ 12.80 มีความคิดเห็นเชิงต่อต้านระบบสังเกตจากมีผู้เห็นว่าการปฏิบัติงานของระบบ ISO 9001 : 2000 ขาดต่อการปฏิบัติงานสูงถึงร้อยละ 48.80 และเห็นว่ามี ความขัดแย้งจากการปฏิบัติงานตามหลักการบัญชีและการเงินที่เคยปฏิบัติเดิมสูงถึง 18.60 และยังมีผู้ชอบที่จะปฏิบัติงานของระบบ ISO 9001 : 2000 ไม่ช่วยทำให้บริษัทมีความก้าวหน้า มั่นคงและอยู่ในการแข่งขันระดับโลก คิดเป็นร้อยละ 8.10 อีกทั้งมีผู้ที่ไม่ทราบว่าหากบริษัทไม่นำระบบ ISO 9001 : 2000 มาใช้จะทำให้มีปัญหาด้านการส่งออก
2. ผู้บริหารควรมีการเตรียมความพร้อมของคณะกรรมการที่จะรับผิดชอบต่อการพัฒนาองค์กรเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000
3. พนักงานทุกแผนกและทุกคน ควรมีจิตสำนึกในการเป็นเจ้าขององค์กรร่วมกัน
4. พนักงานควรมีการปฏิบัติงานเป็นทีม ซึ่งการทำงานเป็นทีมอาจประกอบด้วยพนักงานจากแต่ละแผนก และพร้อมที่จะปฏิบัติงานตามกำหนดแผนการทำงานที่ระบุเวลาตามความเป็นจริง และเกณฑ์ในการวัดผลความสำเร็จของงาน
5. ควรมีกระบวนการพัฒนาระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 อย่างต่อเนื่อง