

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันการรวมตัวทางเศรษฐกิจในระดับภูมิภาคเพื่อประโยชน์ทางการค้ามีมากยิ่งขึ้น เช่น กลุ่มสหภาพยุโรป (European Union : EU) กลุ่มประเทศทวีปอเมริกาเหนือ (North America Free Trade Agreement : NAFTA) กลุ่มประเทศเอเชียแปซิฟิก (Association of South Asian Nation Free Trade Area : AFTA) ส่งผลให้มีการเปลี่ยนแปลงต่อองค์ประกอบในการแข่งขัน รวมทั้งมีองค์การการค้าโลกทำหน้าที่ประสานงานอำนวยความสะดวกทางการค้า ดูแลกฎเกณฑ์ทางการค้าระหว่างประเทศ เพื่อก่อให้เกิดความเชื่อถือเป็นสินค้าและบริการของการค้าระหว่างกัน ในช่วงปี ค.ศ. 1960-1970 ผู้ผลิตจำนวนมากตกลงให้มีการตรวจสอบจากลูกค้าที่ต้องการความมั่นใจว่าสินค้าและบริการที่ซื้อไปแล้วนั้นได้คุณภาพตามที่ต้องการ ดังนั้น เพื่อให้ได้เครื่องมือวัดคุณภาพที่เหมาะสม ในปี ค.ศ. 1987 สถาบัน The International Organization for Standardization ได้ประกาศใช้ระบบประกันคุณภาพ (Quality Assurance) และมาตรฐานการจัดการคุณภาพ (Quality Management Standards) ในชื่อ ISO โดยระบบนี้มีการพัฒนาขึ้นพื้นฐานมาจากระบบคุณภาพของประเทศอังกฤษชื่อ British Standard (BS 5750) และระบบ ISO เป็นระบบที่ได้รับการยอมรับและนิยมใช้ทั่วโลกมากกว่า 20 ประเทศ (จักรกฤษณ์ เทพพรพิทักษ์, 2538:1) ผู้ประกอบการที่นำระบบ ISO 9001 : 2000 ไปใช้และสามารถผ่านการรับรอง ก่อให้เกิดผลดีคือ ลูกค้าเชื่อถือในคุณภาพของผลิตภัณฑ์ ทำให้สามารถขายสินค้าได้มากขึ้น มีผลทำให้สามารถเพิ่มส่วนแบ่งการตลาดได้มากขึ้น

ในปัจจุบันการผลิตและการบริโภคผลิตภัณฑ์ต่าง ๆ มีจำนวนสูงเพิ่มมากขึ้น ถ้าระบบการบริหารและกระบวนการผลิตไม่มีคุณภาพดีพอ ย่อมจะส่งผลถึงการใช้ทรัพยากรที่สิ้นเปลืองและทำให้ผลิตภัณฑ์หรือบริการมีต้นทุนสูง ซึ่งจะกระทบถึงทรัพยากรโลกโดยส่วนรวม ตลอดจนการแข่งขันทางการค้าจะอยู่ในระดับสูงทั้งนี้เพื่อป้องกันผลิตภัณฑ์และการบริการของโลกโดยส่วนรวม ตลอดจนการแข่งขันทางผู้บริโภครายในประเทศ ดังนั้น องค์กรหรือบริษัทใดที่นำเอาระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9001:2000 เข้ามาใช้ในการบริหารกิจการ ย่อมจะได้เปรียบกับ คู่แข่งทางการค้า เพราะผลิตภัณฑ์ได้รับการยอมรับจากนานาประเทศทั่วโลกจะทำให้ผู้บริโภคสนใจในผลิตภัณฑ์นั้น ๆ และถ้าหากบริษัทมีการพัฒนาเปลี่ยนแปลงปรับปรุงธุรกิจให้ดีขึ้น ก็ยังจะทำให้ผลิตภัณฑ์มี

คุณภาพมากยิ่งขึ้น และทำให้ผู้บริโภคมั่นใจในผลิตภัณฑ์ และที่สำคัญบริษัทนั้นจะได้รับการรับรองมาตรฐานมากยิ่งขึ้น

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

บริษัท เจริญโภคภัณฑ์อาหาร จำกัด(มหาชน) หรือ CPF เป็นบริษัทเกษตรอุตสาหกรรมด้านการเลี้ยงสัตว์และผลิตอาหารจากเนื้อสัตว์ชั้นนำในประเทศไทย มีการดำเนินธุรกิจส่วนใหญ่อยู่ในประเทศไทย มีบริษัทย่อยทั้งสิ้น จำนวน 30 บริษัท เป็นบริษัทย่อยที่อยู่ในกลุ่มการดำเนินธุรกิจเกษตรอุตสาหกรรมครบวงจรในประเทศไทย จำนวน 20 บริษัท ดำเนินธุรกิจผู้จัดจำหน่ายสินค้าอาหารในต่างประเทศ จำนวน 3 บริษัท ดำเนินธุรกิจในประเทศ จำนวน 3 บริษัท ดำเนินธุรกิจการลงทุน จำนวน 2 บริษัท และดำเนินธุรกิจด้านการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการฝึกอบรม จำนวน 2 บริษัท บริษัท เจริญโภคภัณฑ์อาหาร จำกัด(มหาชน) ดำเนินธุรกิจในรูปแบบครบวงจร คือ ธุรกิจด้านสัตว์บกและธุรกิจด้านสัตว์น้ำ เช่น เปาะพันธุ์และจำหน่ายพ่อ-แม่พันธุ์สัตว์ ผลิตและจำหน่ายอาหารสัตว์ จนถึงการผลิตอาหารเพื่อการบริโภคจำหน่ายทั้งภายในและภายนอกประเทศ เป็นต้น

จากกระแสการเปลี่ยนแปลงของประเทศต่าง ๆ ทั่วโลก ทำให้แต่ละประเทศมีการแข่งขันด้านการประกอบธุรกิจ การขยายเครือข่าย ทั้งในประเทศ และต่างประเทศ รวมทั้งการพัฒนาด้านผลิตภัณฑ์ให้มีคุณภาพ และประสิทธิภาพ และเพื่อให้ผู้บริโภคได้รับผลิตภัณฑ์ที่มีคุณภาพ การพัฒนาด้านเทคโนโลยี และการพัฒนาระบบสารสนเทศ ให้ทันกับยุคและสมัย โดยมีการนำเทคโนโลยีใหม่ ๆ เข้ามาใช้ในโรงงานอุตสาหกรรมมากขึ้น และการนำระบบข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ มาพัฒนาเพื่อให้ทันกับสมัย บริษัทเจริญโภคภัณฑ์อาหาร จำกัด(มหาชน) เป็นบริษัทที่มีการประกอบธุรกิจขนาดใหญ่ จึงจำเป็นที่จะต้องนำกลยุทธ์ใหม่ ๆ เข้ามาพัฒนา และการเสริมสร้างศักยภาพและความแข็งแกร่งให้กับธุรกิจ รวมทั้งบริษัทเครือข่าย ในบริษัท เจริญโภคภัณฑ์อาหาร จำกัด(มหาชน) โดยให้ความสำคัญอย่างยิ่งกับการพัฒนาทุก ๆ ด้านที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจของบริษัท ทำให้กระบวนการผลิตของบริษัทได้รับการรับรองมาตรฐานการผลิตระดับโลก มีผลิตภัณฑ์มากด้วย

คุณภาพ ปลอดภัย ปลอดภัยแก่ผู้บริโภค ส่งผลให้บริษัทสามารถเติบโตก้าวหน้าต่อไปได้อย่างไม่หยุดยั้ง (บริษัท เจริญโภคภัณฑ์อาหาร จำกัด(มหาชน), 2546:6)

บริษัทเจริญโภคภัณฑ์อาหาร จำกัด(มหาชน) ตระหนักถึงความสำคัญของบริษัท และบริษัทในเครือ รวมทั้งพนักงานทุกคนทุกแผนกในบริษัทให้มีการบริการที่มีคุณภาพ และผู้รับบริการได้รับผลิตภัณฑ์ที่มีคุณภาพและได้มาตรฐาน ดังนั้น จึงได้มีการนำระบบ TQM และระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 ^{พจนานุกรม} เข้ามาใช้ในบริษัท โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้พนักงานทุกคนทุกฝ่ายภายในบริษัท เจริญโภคภัณฑ์อาหาร จำกัด(มหาชน) มีส่วนร่วมในกิจกรรมการพัฒนาคุณภาพ และกิจกรรมมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 เพื่อให้การผลิตและการบริการประหยัดและดีที่สุดใน โดยคำนึงถึงความพึงพอใจของผู้บริโภค บริษัท เจริญโภคภัณฑ์อาหาร จำกัด(มหาชน) มีการควบคุมคุณภาพทั่วทั้งบริษัท และบริษัทในเครือ โดยมีการวางแผน การควบคุมคุณภาพ การปรับปรุงคุณภาพ การประกันคุณภาพ และการบริหารงานคุณภาพทุกขั้นตอน ตั้งแต่ขั้นแรกจนถึงขั้นสุดท้ายในกระบวนการผลิตของบริษัท เจริญโภคภัณฑ์อาหาร จำกัด(มหาชน) ซึ่งการดำเนินงานดังกล่าวจะต้องปฏิบัติอย่างมีระบบและแบบแผนเพื่อป้องกันการเกิดปัญหา การดำเนินงานต้องสามารถตรวจสอบได้ง่าย มีหลักฐานทางด้านเอกสาร และนำเอกสารมาจัดเป็นหมวดหมู่ ค้นหาได้สะดวก การดำเนินงานดังกล่าวจะประสบผลสำเร็จต้องได้รับความร่วมมือจากพนักงานทุกคนทุกแผนกในบริษัท เจริญโภคภัณฑ์อาหาร จำกัด(มหาชน) และบริษัทในเครือ

พนักงานด้านบัญชีและการเงิน ซึ่งเป็นแผนกหนึ่งที่ต้องปรับปรุงระบบการทำงานตามขั้นตอน อย่างมีระบบ และระเบียบแบบแผนตามระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 ที่นำมาใช้ในบริษัทเจริญโภคภัณฑ์อาหาร จำกัด(มหาชน) และบริษัทย่อย พนักงานด้านบัญชีและการเงินมีองค์ความรู้วิชาชีพ สมาคมนักบัญชีและผู้สอบบัญชีแห่งประเทศไทย รวมทั้งระเบียบและกฎเกณฑ์ของกระทรวงพาณิชย์ กรมสรรพากร คณะกรรมการตลาดหลักทรัพย์ ซึ่งต้องปฏิบัติงานภายใต้หลักการบัญชีที่ยอมรับกันโดยทั่วไป GAPP (General Accepted Accounting Principles) ดังนั้น การปฏิบัติงานตามระบบบริหารคุณภาพ ISO9001:2000 จึงเกิดความคิดเห็นที่โต้แย้ง และความคิดเห็นที่เห็นด้วยเมื่อการตัดสินใจทำงานจริง ตามหลักการของวิชาชีพอันเป็นที่ยอมรับโดยทั่วไป และการปฏิบัติตามหลักการตามระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 ที่นำเข้ามาใช้ใหม่เป็นหน่วยงานหนึ่งที่อยู่ภายใต้โครงสร้างการบริหารงานของบริษัท ได้ตระหนักถึงความสำคัญของระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 และได้นำระบบเข้ามาใช้ในปี 2002 จนถึงปัจจุบัน

จากเหตุผลดังกล่าวข้างต้น ผู้ศึกษาจึงมีความสนใจที่จะศึกษาความคิดเห็นของพนักงานฝ่ายบัญชีและการเงินต่อการใช้ระบบ ISO 9001 : 2000 : กรณีศึกษาธุรกิจสายสัตว์น้ำ บริษัทเจริญโภคภัณฑ์อาหาร จำกัด(มหาชน) และบริษัทย่อย เพื่อนำข้อมูลไปปรับปรุงการทำงานภายใต้ระบบ

100% ของงาน
จ.ดาเนินการ

บริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 อย่างมีประสิทธิภาพ และเพื่อเป็นแนวทางในการนำมาพัฒนาปรับปรุงการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายบัญชี และการเงินให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล และเพื่อสร้างการยอมรับจากพนักงานในการนำระบบ ISO 9001 : 2000 มาใช้

1.2 วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาผู้บริหารต่อการนำระบบ ISO 9001 : 2000 มาใช้ในธุรกิจสายสัตว์น้ำ บริษัท เจริญโภคภัณฑ์อาหาร จำกัด(มหาชน) และบริษัทย่อย
2. เพื่อศึกษาความคิดเห็นของพนักงานฝ่ายบัญชีและการเงินต่อการใช้ระบบ ISO 9001 : 2000 : กรณีศึกษา ธุรกิจสายสัตว์น้ำ บริษัท เจริญโภคภัณฑ์อาหาร จำกัด(มหาชน) และบริษัทย่อย

1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงความคิดเห็นของพนักงานฝ่ายบัญชี และการเงินต่อการใช้ระบบ ISO 9001:2000 : กรณีศึกษา ธุรกิจสายสัตว์น้ำ บริษัท เจริญโภคภัณฑ์อาหาร จำกัด (มหาชน) และบริษัทย่อย
2. นำข้อมูลไปปรับปรุงการทำงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 อย่างมีประสิทธิภาพ
3. เป็นแนวทางในการนำมาพัฒนาปรับปรุงการปฏิบัติงานให้มีคุณภาพและประสิทธิภาพ และสร้างการยอมรับจากพนักงาน

1.4 นิยามศัพท์

ความคิดเห็น (Thurstone, 1947) หมายถึงทัศนคติของพนักงานฝ่ายบัญชี และการเงินของธุรกิจสายสัตว์น้ำบริษัท เจริญโภคภัณฑ์อาหารจำกัด(มหาชน) และบริษัทย่อย ที่แสดงออกมาเป็นคำพูด และเป็นสัญลักษณ์ทางทัศนคติ

พนักงานฝ่ายบัญชีและการเงิน หมายถึง บุคลากรของบริษัทซึ่งทำหน้าที่รับผิดชอบงานทางด้านบัญชีและการเงินของธุรกิจสายสัตว์น้ำบริษัท เจริญโภคภัณฑ์อาหารจำกัด(มหาชน) และบริษัทย่อย

TQM หมายถึง ระบบการบริหารงานอย่างมีคุณภาพ โดยมีการคำนึงถึง 4 ประเด็นคือ การมุ่งเน้นให้ลูกค้าได้รับผลิตภัณฑ์ที่มีคุณภาพ การพัฒนาทรัพยากรอย่างประหยัด การเป็นผู้นำด้านผลิตภัณฑ์และกระบวนการผลิต และการมุ่งสู่ความเป็นเลิศด้านการบริหารงาน

ISO9001 : 2000 (สำนักงานมาตรฐานอุตสาหกรรม,2545: ออนไลน์)หมายถึง การรวม ISO 9001, 9002, 9003 ฉบับปี 1994 เดิมเป็นฉบับเดียว เพื่อให้องค์กรใช้แสดงความสามารถในการทำตามความต้องการของลูกค้าและกฎหมายที่เกี่ยวข้องซึ่งสามารถนำไปใช้ปฏิบัติภายในองค์กร หรือใช้เพื่อการรับรองได้

ธุรกิจสายสัตว์น้ำ บริษัท เจริญโภคภัณฑ์อาหาร จำกัด(มหาชน) และบริษัทย่อย
(บริษัท เจริญโภคภัณฑ์ จำกัด (มหาชน), 2545) หมายถึง ธุรกิจที่บริษัท เจริญโภคภัณฑ์อาหาร จำกัด(มหาชน) และบริษัทย่อย ดำเนินในรูปของธุรกิจครบวงจร ตั้งแต่การจัดหาวัตถุดิบอาหารสัตว์น้ำ จนถึงการแปรรูปเนื้อสัตว์ต่างๆให้เป็นอาหารสำเร็จรูปที่เกี่ยวข้องกับสัตว์น้ำ คือ กุ้งและปลา

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved