

## บทที่ 5

### รายงานผลการศึกษา

การศึกษาค้นคว้า เรื่อง ความคิดเห็นของพนักงานฝ่ายบัญชีและการเงินต่อการใช้ระบบ ISO 9001 : 2000 : กรณีศึกษา ธุรกิจสายสัตว์น้ำ บริษัท เจริญโภคภัณฑ์อาหาร จำกัด(มหาชน) และบริษัทย่อย ผู้ศึกษานำเสนอผล โดยจำแนกการวิเคราะห์ข้อมูลตามรูปแบบการศึกษา 2 ลักษณะคือ การศึกษาเชิงปริมาณ และการศึกษาเชิงคุณภาพ

#### 5.1 การวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาค้นคว้าในครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้วิเคราะห์ข้อมูลโดยนำข้อมูลที่ได้มาทำการวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป โดยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลแบ่งออกเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของพนักงานฝ่ายบัญชีและการเงิน สังกัดธุรกิจสายสัตว์น้ำ ของบริษัท เจริญโภคภัณฑ์อาหาร จำกัด(มหาชน) และบริษัทย่อย ตามตัวแปร เพศ สถานภาพ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน ตำแหน่ง รายได้ ความรู้ความเข้าใจที่มีต่อการนำระบบ ISO 9001 : 2000 โดยแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ และนำเสนอในรูปตารางประกอบความเรียง

ตอนที่ 2 วิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นของพนักงานฝ่ายบัญชีและการเงิน สังกัดธุรกิจสายสัตว์น้ำ ของบริษัท เจริญโภคภัณฑ์อาหาร จำกัด(มหาชน) และบริษัทย่อย ต่อการใช้ ระบบ ISO 9001 : 2000 นำเสนอผลการวิเคราะห์โดยใช้ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

#### 5.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของพนักงานฝ่ายบัญชีและการเงิน สังกัดธุรกิจสายสัตว์น้ำ ของบริษัท เจริญโภคภัณฑ์อาหาร จำกัด(มหาชน) และบริษัทย่อย ตามตัวแปร เพศ สถานภาพ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน ตำแหน่ง รายได้ ความรู้ความเข้าใจที่มีต่อการนำระบบ ISO 9001 : 2000 โดยแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ และนำเสนอในรูปตารางประกอบความเรียง

ตารางที่ 5-1 จำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตาม เพศ

| ตัวแปร | จำนวน<br>(คน) | ร้อยละ |
|--------|---------------|--------|
| เพศ    |               |        |
| ชาย    | 48            | 55.80  |
| หญิง   | 38            | 44.20  |
| รวม    | 86            | 100.00 |

จากตารางที่ 5-1 แสดงว่า พนักงานฝ่ายบัญชีและการเงิน สังกัดธุรกิจสายสัตว์น้ำ ของ บริษัท เจริญโภคภัณฑ์อาหาร จำกัด(มหาชน) และบริษัทย่อย ที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 86 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 55.80 และเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 44.20

ตารางที่ 5-2 จำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตาม สถานภาพ

| ตัวแปร  | จำนวน<br>(คน) | ร้อยละ |
|---------|---------------|--------|
| สถานภาพ |               |        |
| โสด     | 46            | 53.49  |
| คู่     | 40            | 46.51  |
| รวม     | 86            | 100.00 |

จากตารางที่ 5-2 แสดงว่า พนักงานฝ่ายบัญชีและการเงิน สังกัดธุรกิจสายสัตว์น้ำ ของ บริษัท เจริญโภคภัณฑ์อาหาร จำกัด(มหาชน) และบริษัทย่อย ที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่มี สถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 53.49 และมีสถานภาพคู่ คิดเป็นร้อยละ 46.51

ตารางที่ 5-3 จำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตาม อายุ

| ตัวแปร   | จำนวน<br>(คน) | ร้อยละ |
|----------|---------------|--------|
| อายุ     |               |        |
| 20-29 ปี | 34            | 39.50  |
| 30-39 ปี | 45            | 52.30  |
| 40-49 ปี | 6             | 7.00   |
| 50-59 ปี | 1             | 1.20   |
| รวม      | 86            | 100.00 |

จากตารางที่ 5-3 แสดงว่า พนักงานฝ่ายบัญชีและการเงิน สังกัดธุรกิจสายสัตว์น้ำ ของ บริษัท เจริญโภคภัณฑ์อาหาร จำกัด(มหาชน) และบริษัทย่อย ที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่มีอายุ 30-39 ปี คิดเป็นร้อยละ 52.30 รองลงมา มีอายุ 20-29 ปี และ อายุ 50-59 ปี คิดเป็นร้อยละ 39.50 และคิดเป็นร้อยละ 1.20 ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

ตารางที่ 5-4 จำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับการศึกษา

| ตัวแปร                         | จำนวน<br>(คน) | ร้อยละ |
|--------------------------------|---------------|--------|
| ระดับการศึกษา                  |               |        |
| ปวช. ปวท. / ปวส. หรือเทียบเท่า | 17            | 19.80  |
| ปริญญาตรี                      | 67            | 77.90  |
| ปริญญาโท                       | 2             | 2.30   |
| รวม                            | 86            | 100.00 |

จากตารางที่ 5-4 แสดงว่า พนักงานฝ่ายบัญชีและการเงิน สังกัดธุรกิจสายสัตว์น้ำ ของ บริษัท เจริญโภคภัณฑ์อาหาร จำกัด(มหาชน) และบริษัทย่อย ที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่มีระดับ การศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 77.90 รองลงมา มีระดับการศึกษา ปวช. ปวท./ปวส. หรือ เทียบเท่า และระดับการศึกษาปริญญาโท คิดเป็นร้อยละ 19.80 และคิดเป็นร้อยละ 2.30 ตามลำดับ

ตารางที่ 5-5 จำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามประสบการณ์ทำงาน

| ตัวแปร             | จำนวน<br>(คน) | ร้อยละ |
|--------------------|---------------|--------|
| ประสบการณ์การทำงาน |               |        |
| 1-5 ปี             | 25            | 29.10  |
| 6-10 ปี            | 26            | 30.20  |
| 11-15 ปี           | 32            | 37.20  |
| 16-20 ปี           | 1             | 1.20   |
| 21-25 ปี           | 2             | 2.30   |
| รวม                | 86            | 100.00 |

จากตารางที่ 5-5 แสดงว่า พนักงานฝ่ายบัญชีและการเงิน สังกัดธุรกิจสายสัตว์น้ำ ของ บริษัท เจริญโภคภัณฑ์อาหาร จำกัด(มหาชน) และบริษัทย่อย ที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่มี ประสบการณ์การทำงาน 11-15 ปี คิดเป็นร้อยละ 37.20 รองลงมามีประสบการณ์การทำงาน 6-10 ปี 1-5 ปี 21-25 ปี และ 16-20 ปี คิดเป็นร้อยละ 30.20, 29.10, 2.30 และ 1.20 ตามลำดับ

ตารางที่ 5-6 จำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามการดำรงตำแหน่ง

| ตัวแปร         | จำนวน<br>(คน) | ร้อยละ |
|----------------|---------------|--------|
| การดำรงตำแหน่ง |               |        |
| พนักงานการเงิน | 8             | 9.30   |
| พนักงานบัญชี   | 78            | 90.70  |
| รวม            | 86            | 100.00 |

จากตารางที่ 5-6 แสดงว่า พนักงานฝ่ายบัญชีและการเงิน สังกัดธุรกิจสายสัตว์น้ำ ของ บริษัท เจริญโภคภัณฑ์อาหาร จำกัด(มหาชน) และบริษัทย่อย ที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่มีการ ดำรงตำแหน่งพนักงานบัญชี คิดเป็นร้อยละ 90.70 และพนักงานการเงิน คิดเป็นร้อยละ 9.30

ตารางที่ 5-7 จำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามรายได้

| ตัวแปร               | จำนวน<br>(คน) | ร้อยละ |
|----------------------|---------------|--------|
| รายได้เฉลี่ยต่อเดือน |               |        |
| 5,000 – 10,000 บาท   | 14            | 16.20  |
| 10,001-15,000 บาท    | 18            | 20.90  |
| 15,001-20,000 บาท    | 15            | 17.40  |
| 20,001-25,000 บาท    | 13            | 15.10  |
| มากกว่า 25,000 บาท   | 26            | 30.20  |
| รวม                  | 86            | 100.00 |

จากตารางที่ 5-7 แสดงว่า พนักงานฝ่ายบัญชีและการเงิน สังกัดธุรกิจสายสัตว์น้ำ ของ บริษัท เจริญโภคภัณฑ์อาหาร จำกัด(มหาชน) และบริษัทย่อย ที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มากกว่า 25,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 30.20 รองลงมา มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-15,000 บาท , 15,001-20,000 บาท 5-5000-10,000 บาท และ 20,001-25,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 20.90, 17.40, 16.20 และ 15.10 ตามลำดับ

ตารางที่ 5-8 จำนวนและค่าร้อยละ ความรู้ความเข้าใจที่มีต่อการนำระบบ ISO 9001 : 2000 มาใช้ใน  
บริษัท เจริญโภคภัณฑ์อาหาร จำกัด(มหาชน) และบริษัทย่อย

| ข้อความ  | จำนวน<br>(คน) | ร้อยละ |
|--|---------------|--------|
| 1. ท่านทราบหรือไม่ว่าหากบริษัท ไม่นำระบบ ISO 9001 :<br>2000 มาใช้จะทำให้มีปัญหาด้านการส่งออก |               |        |
| ทราบ   | 69            | 80.20  |
| ไม่ทราบ  | 17            | 19.80  |
| รวม  | 86            | 100.00 |
| 2. ท่านได้รับทราบข้อมูลการใช้ระบบ ISO 9001 : 2000  |               |        |
| มาก  | 18            | 20.90  |
| ปานกลาง  | 57            | 66.30  |
| น้อย   | 11            | 12.80  |
| รวม  | 86            | 100.00 |
| 3. ท่านได้รับการฝึกอบรมการปฏิบัติงานการใช้ระบบ ISO 9001<br>: 2000 หรือไม่                    |               |        |
| ได้รับการฝึกอบรม   | 45            | 52.30  |
| ไม่ได้รับการฝึกอบรม  | 41            | 47.70  |
| รวม  | 86            | 100.00 |
| 4. ท่านเห็นว่าการปฏิบัติงานของระบบ ISO 9001 : 2000 ง่าย<br>ต่อการปฏิบัติงานหรือไม่           |               |        |
| ง่าย   | 44            | 51.20  |
| ยาก  | 42            | 48.80  |
| รวม  | 86            | 100.00 |

## ตารางที่ 5-8 (ต่อ)

| ข้อความ  | จำนวน<br>(คน) | ร้อยละ |
|--|---------------|--------|
| 5. ท่านเห็นว่าการปฏิบัติงานของระบบ ISO 9001 : 2000 มีความ<br>ขัดแย้งจากการปฏิบัติงานตามหลักการบัญชีและการเงินที่เคย<br>ปฏิบัติเดิมใช่หรือไม่ |               |        |
| ขัดแย้ง  | 16            | 18.60  |
| ไม่ขัดแย้ง   | 70            | 81.40  |
| รวม  | 86            | 100.00 |
| 6. ท่านชอบที่จะปฏิบัติงานของระบบ ISO 9001 : 2000 หรือ<br>ชอบการปฏิบัติงานแบบเดิม   |               |        |
| ชอบแบบเดิม   | 16            | 18.60  |
| ชอบแบบใหม่ตามระบบ ISO 9001 : 2000  | 70            | 81.40  |
| รวม  | 86            | 100.00 |
| 7. การปฏิบัติงานของระบบ ISO 9001 : 2000 ทำให้บริษัท<br>มีความก้าวหน้า มั่นคงและอยู่ในการแข่งขันระดับโลกได้ใช่<br>หรือไม่                     |               |        |
| ใช่  | 79            | 91.90  |
| ไม่ใช่   | 7             | 8.10   |
| รวม  | 86            | 100.00 |

จากตารางที่ 5-8 แสดงว่า พนักงานฝ่ายบัญชีและการเงิน สังกัดธุรกิจสายสัตว์น้ำ ของ บริษัท เจริญโภคภัณฑ์อาหาร จำกัด(มหาชน) และบริษัทย่อย ที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ทราบว่าถ้าหาก บริษัทไม่นำระบบ ISO 9001 : 2000 มาใช้จะทำให้มีปัญหาด้านการส่งออก คิดเป็นร้อยละ 80.20 และไม่ทราบว่าถ้าบริษัทไม่นำระบบ ISO 9001 : 2000 มาใช้จะทำให้มีปัญหาด้านการส่งออก คิดเป็นร้อยละ 8.10

พนักงานฝ่ายบัญชีและการเงิน สังกัดธุรกิจสายสัตว์น้ำ ของบริษัท เจริญโภคภัณฑ์อาหาร จำกัด(มหาชน) และบริษัทย่อย ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ ได้รับทราบข้อมูลการใช้ระบบ ISO 9001 : 2000 ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 66.30 และพบว่า พนักงานฝ่ายบัญชีและ



การเงิน สังกัดธุรกิจสายสัตว์น้ำ ของบริษัท เจริญโภคภัณฑ์อาหาร จำกัด(มหาชน) และบริษัทย่อย ได้รับทราบข้อมูลการใช้ระบบ ISO 9001 : 2000 ในระดับน้อย คิดเป็นร้อยละ 12.80

พนักงานฝ่ายบัญชีและการเงิน สังกัดธุรกิจสายสัตว์น้ำ ของบริษัท เจริญโภคภัณฑ์อาหาร จำกัด(มหาชน) และบริษัทย่อย ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างได้รับการฝึกอบรมการปฏิบัติงานการใช้ระบบ ISO 9001 : 2000 คิดเป็นร้อยละ 52.30 และไม่ได้รับการฝึกอบรมการปฏิบัติงานการใช้ระบบ ISO 9001 : 2000 คิดเป็นร้อยละ 47.70

พนักงานฝ่ายบัญชีและการเงิน สังกัดธุรกิจสายสัตว์น้ำ ของบริษัท เจริญโภคภัณฑ์อาหาร จำกัด(มหาชน) และบริษัทย่อย ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างเห็นว่าการปฏิบัติงานของระบบ ISO 9001:2000 ง่ายต่อการปฏิบัติงาน คิดเป็นร้อยละ 51.20 และกลุ่มตัวอย่างเห็นว่าการปฏิบัติงานของระบบ ISO 9001:2000 ยากต่อการปฏิบัติงาน คิดเป็นร้อยละ 48.80

พนักงานฝ่ายบัญชีและการเงิน สังกัดธุรกิจสายสัตว์น้ำ ของบริษัท เจริญโภคภัณฑ์อาหาร จำกัด(มหาชน) และบริษัทย่อย ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างเห็นว่าการปฏิบัติงานของระบบ ISO 9001:2000 ไม่มีความขัดแย้งจากการปฏิบัติงานตามหลักการบัญชีและการเงินที่เคยปฏิบัติเดิม คิดเป็นร้อยละ 81.40 และเห็นว่าการปฏิบัติงานของระบบ ISO 9001:2000 มีความขัดแย้งจากการปฏิบัติงานตามหลักการบัญชีและการเงินที่เคยปฏิบัติเดิม คิดเป็นร้อยละ 18.60

พนักงานฝ่ายบัญชีและการเงิน สังกัดธุรกิจสายสัตว์น้ำ ของบริษัท เจริญโภคภัณฑ์อาหาร จำกัด(มหาชน) และบริษัทย่อย ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างชอบที่จะปฏิบัติงานแบบใหม่ตามระบบ ISO 9001 : 2000 คิดเป็นร้อยละ 81.40 และชอบที่จะปฏิบัติงานแบบเดิม คิดเป็นร้อยละ 18.60

พนักงานฝ่ายบัญชีและการเงิน สังกัดธุรกิจสายสัตว์น้ำ ของบริษัท เจริญโภคภัณฑ์อาหาร จำกัด(มหาชน) และบริษัทย่อย ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความคิดว่าการปฏิบัติงานของระบบ ISO 9001 : 2000 จะทำให้บริษัทมีความก้าวหน้า มั่นคงและอยู่ในการแข่งขันระดับโลก คิดเป็นร้อยละ 91.90 และมีความคิดว่าการปฏิบัติงานของระบบ ISO 9001 : 2000 ไม่ทำให้บริษัทมีความก้าวหน้ามั่นคง และอยู่ในการแข่งขันระดับโลก คิดเป็นร้อยละ 8.10

**ตอนที่ 2** วิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นของพนักงานฝ่ายบัญชีและการเงิน สังกัดธุรกิจ สายสัตว์น้ำ ของบริษัท เจริญโภคภัณฑ์อาหาร จำกัด(มหาชน) และบริษัทย่อย ต่อการใช้ ระบบ ISO 9001 : 2000 นำเสนอผลการวิเคราะห์โดยใช้ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ตารางที่ 5-9 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนความคิดเห็นที่มีต่อการใช้ ระบบ ISO 9001 : 2000 จำแนกเป็นรายด้านและรายชื่อ

| ข้อความ  | $\bar{X}$ | S.D. | ระดับ<br>ความคิดเห็น |
|--|-----------|------|----------------------|
| <b>เรื่องที่ 1 ด้านการจัดเก็บเอกสารระบบบริหาร<br/>คุณภาพ ISO 9001 : 2000</b> |           |      |                      |
| 1. ช่วยให้มีการจัดเก็บเอกสารอย่างมีระบบ                                      | 4.53      | 0.52 | ดี                   |
| 2. ช่วยทำให้การจัดเก็บเอกสารมีระเบียบ  | 4.49      | 0.50 | ดี                   |
| 3. ช่วยทำให้การค้นหาเอกสารสะดวกรวดเร็ว<br>ง่ายต่อการค้นหาเอกสาร              | 4.40      | 0.54 | ดี                   |
| 4. ช่วยทำให้การจัดเก็บเอกสารมีประสิทธิภาพ                                    | 4.38      | 0.56 | ดี                   |
| 5. ช่วยทำให้เอกสารไม่สูญหาย  | 4.05      | 0.70 | ดี                   |
| 6. ช่วยทำให้การจัดเก็บเอกสารมีความยืดหยุ่น                                   | 3.43      | 0.76 | ปานกลาง              |
| 7. ทำให้การจัดเก็บเอกสารมีขั้นตอนที่ยุงยาก                                   | 3.13      | 1.07 | ปานกลาง              |
| 8. เป็นการเพิ่มภาระในการจัดเก็บเอกสาร  | 3.06      | 1.15 | ปานกลาง              |
| 9. ทำให้ต้องเพิ่มระยะเวลาในการจัดเก็บเอกสารตาม<br>ระบบ                       | 3.27      | 1.03 | ปานกลาง              |
| 10. ช่วยทำให้การจัดเก็บเอกสารมีการแยกเอกสาร<br>เป็นหมวดหมู่                  | 4.21      | 0.60 | ดี                   |
| 11. ช่วยทำให้มีบัญชีรายชื่อเอกสารที่สามารถค้นหา<br>ได้สะดวก                  | 4.26      | 0.67 | ดี                   |
| 12. มีระบบการควบคุมเอกสารให้มีอยู่ในที่ที่จะ<br>ใช้งาน ได้                   | 4.16      | 0.67 | ดี                   |
| 13. ช่วยให้มีการจัดเก็บดูแลรักษาเอกสารอย่างมี<br>คุณภาพ                      | 4.22      | 0.56 | ดี                   |

ตารางที่ 5-9 (ต่อ)

| ข้อความ   | $\bar{X}$ | S.D. | ระดับ<br>ความคิดเห็น |
|---|-----------|------|----------------------|
| 14. เป็นการเปลี่ยนแปลงวิธีการจัดเก็บเอกสารให้มี<br>คุณภาพ   | 4.05      | 0.63 | ดี                   |
| รวม   | 3.97      | 0.36 | ดี                   |
| <b>เรื่องที่ 2 ด้านการปฏิบัติงานภายใต้ ระบบ ISO 9001<br/>: 2000</b>                                       |           |      |                      |
| 1. ทำให้เกิดทำให้มีขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ชัดเจน<br>มากยิ่งขึ้น   | 4.24      | 0.55 | ดี                   |
| 2. ช่วยทำให้ท่านมีข้อผิดพลาดในการปฏิบัติงาน<br>น้อยลง   | 3.86      | 0.75 | ดี                   |
| 3. ช่วยให้การปฏิบัติงานมีระเบียบวินัยในตนเอง<br>มากยิ่งขึ้น   | 4.03      | 0.71 | ดี                   |
| 4. ทำให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ  | 4.07      | 0.57 | ดี                   |
| 5. ทำให้เกิดความตื่นตัวในการปฏิบัติงาน  | 3.95      | 0.61 | ดี                   |
| 6. ทำให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีต่อการปฏิบัติงาน<br>ของท่าน   | 4.09      | 0.66 | ดี                   |
| 7. ช่วยทำให้ท่านมีจิตสำนึกในเรื่องคุณภาพงานมาก<br>ยิ่งขึ้น  | 4.01      | 0.66 | ดี                   |
| 8. ช่วยทำให้การปฏิบัติงานของท่านมีระบบและ<br>มีประสิทธิภาพ  | 4.17      | 0.53 | ดี                   |
| 9. ช่วยทำให้ท่านประหยัดเวลาในการปฏิบัติงาน  | 3.52      | 0.82 | ปานกลาง              |
| 10. ท่านมีความพอใจต่อการนำระบบบริหารคุณภาพ<br>ISO 9001 : 2000 มาใช้กับงานที่ท่านปฏิบัติอยู่<br>ในปัจจุบัน | 3.77      | 0.73 | ดี                   |
| 11. เข้าใจยากต่อการปฏิบัติงาน   | 2.95      | 0.97 | ปานกลาง              |
| 12. ทำให้มี กฎ ระเบียบที่ต้องปฏิบัติตามมากเกินไป  | 3.51      | 1.06 | ปานกลาง              |
| 13. ทำให้เกิดการทำงานล่าช้ากว่าระบบเก่า   | 3.05      | 1.05 | ปานกลาง              |

ตารางที่ 5-9 (ต่อ)

| ข้อความ   | $\bar{X}$ | S.D. | ระดับ<br>ความคิดเห็น |
|---|-----------|------|----------------------|
| 14. เพิ่มภาระการปฏิบัติงานให้ท่าน   | 3.13      | 1.05 | ปานกลาง              |
| 15. เป็นเรื่องที่ทำให้ท่านมีความยุ่งยากต่อการ<br>ปฏิบัติงาน   | 3.06      | 1.02 | ปานกลาง              |
| รวม   | 3.70      | 0.31 | ดี                   |
| <b>เรื่องที่ 3 ด้านการควบคุมภายในภายใต้การใช้ระบบ<br/>บริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000</b>                      |           |      |                      |
| 1. ช่วยให้การดำเนินงานเฝ้าติดตามและตรวจสอบ<br>ได้   | 4.17      | 0.54 | ดี                   |
| 2. มีวิธีการตรวจประเมินคุณภาพอย่างมีระบบ  | 4.10      | 0.59 | ดี                   |
| 3. ช่วยทำให้การควบคุมกำกับงานที่ท่าน<br>รับผิดชอบเป็นไปตามวัตถุประสงค์                                      | 4.08      | 0.58 | ดี                   |
| 4. ช่วยให้ท่านควบคุมตรวจสอบการทำงานอย่างมี<br>ประสิทธิภาพ   | 4.08      | 0.56 | ดี                   |
| 5. ช่วยให้ท่านมีการควบคุมภายในอย่างมีขั้นตอน<br>อย่างถูกต้อง  | 4.06      | 0.64 | ดี                   |
| 6. ช่วยท่านให้มีการวางแผนควบคุม ตรวจสอบ<br>ภายในได้อย่างรอบคอบ  | 4.00      | 0.57 | ดี                   |
| 7. การที่บริษัทนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 :<br>2000 มาใช้ในการควบคุมภายใน ทำให้เป็นการ<br>เพิ่มภาระแก่ท่าน | 3.09      | 1.11 | ปานกลาง              |
| 8. ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 ทำให้<br>ท่านต้องมีการตรวจสอบ ควบคุม กำกับ<br>งานตลอดเวลา               | 3.88      | 0.85 | ดี                   |
| 9. ช่วยทำให้การควบคุมภายในของบริษัทได้รับผล<br>ประโยชน์ต่อการบริหารอย่างมาก                                 | 3.98      | 0.65 | ดี                   |

ตารางที่ 5-9 (ต่อ)

| ข้อความ  | $\bar{X}$ | S.D. | ระดับ<br>ความคิดเห็น |
|--|-----------|------|----------------------|
| 10. ช่วยค้นหาสาเหตุของข้อบกพร่องที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการบริหารงาน   | 3.81      | 0.69 | ดี                   |
| 11. ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 ทำให้การควบคุมภายในต้องดำเนินการเป็นระยะและทำให้เสียเวลาในการปฏิบัติงาน | 3.35      | 0.96 | ปานกลาง              |
| รวม  | 3.87      | 0.41 | ดี                   |
| <b>เรื่องที่ 4 ด้านการบริการ ภายใต้การใช้ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000</b>                                |           |      |                      |
| 1. ช่วยทำให้งานด้านการบริการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ   | 3.91      | 0.63 | ดี                   |
| 2. ช่วยทำให้ลูกค้าได้รับสินค้าที่ได้มาตรฐาน  | 4.02      | 0.71 | ดี                   |
| 3. ช่วยให้การบริการมีขั้นตอนที่รวดเร็ว   | 3.73      | 0.77 | ดี                   |
| 4. ช่วยให้การประสานงานด้านการบริการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ  | 3.80      | 0.68 | ดี                   |
| 5. ช่วยให้การบริการไม่ซับซ้อนกับงานอื่น  | 3.73      | 0.69 | ดี                   |
| 6. ช่วยแก้ไขข้อบกพร่องในงานด้านการบริการ   | 3.88      | 0.64 | ดี                   |
| 7. ช่วยให้มีการวางแผนและควบคุมกำกับในการดำเนินการบริการเป็นไปอย่างมีระบบ                                     | 4.05      | 0.57 | ดี                   |
| 8. ช่วยให้คุณมีความสุภาพอ่อนน้อมต่อการบริการกับลูกค้า  | 3.77      | 0.73 | ดี                   |
| 9. ช่วยให้คุณมีการบริการที่ถูกต้อง แม่นยำ ไม่ผิดพลาด   | 3.77      | 0.73 | ดี                   |
| 10. ช่วยให้คุณมีความรับผิดชอบ มีจรรยาบรรณต่อการให้บริการ   | 3.90      | 0.59 | ดี                   |
| 11. ช่วยให้การบริการถูกต้องตามหลักวิชาการ  | 3.77      | 0.70 | ดี                   |

ตารางที่ 5-9 (ต่อ)

| ข้อความ                              | $\bar{X}$ | S.D. | ระดับ<br>ความคิดเห็น |
|--------------------------------------|-----------|------|----------------------|
| 12. ช่วยให้ลูกค้าพึงพอใจต่อการบริการ | 3.86      | 0.80 | ดี                   |
| รวม                                  | 3.85      | 0.51 | ดี                   |

จากตารางที่ 5-9 แสดงว่า พนักงานฝ่ายบัญชีและการเงิน สังกัดธุรกิจสายสัตว์น้ำ ของบริษัท เจริญโภคภัณฑ์อาหาร จำกัด(มหาชน) และบริษัทย่อย ที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อการใช้ 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 ( $\bar{X} = 4.22$ )

พนักงานฝ่ายบัญชีและการเงิน สังกัดธุรกิจสายสัตว์น้ำ ของบริษัท เจริญโภคภัณฑ์อาหาร จำกัด(มหาชน) และบริษัทย่อย ที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อการใช้ ระบบ ISO 9001 : 2000 ด้านการปฏิบัติงานภายใต้ระบบ ISO 9001 : 2000 อยู่ในระดับดี มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ( $\bar{X} = 3.70$ ) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับความคิดเห็นด้านการปฏิบัติงานภายใต้ระบบ ISO 9001 : 2000 ได้แก่ ทำให้เกิดทำให้มีขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ชัดเจนมากยิ่งขึ้น ( $\bar{X} = 4.24$ ) ช่วยทำให้การปฏิบัติงานของท่านมีระบบและมีประสิทธิภาพ ( $\bar{X} = 4.17$ ) ทำให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีต่อการปฏิบัติงานของท่าน ( $\bar{X} = 4.09$ ) ทำให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ ( $\bar{X} = 4.07$ ) และช่วยให้การปฏิบัติงานมีระเบียบวินัยในตนเองมากยิ่งขึ้น ( $\bar{X} = 4.03$ )

พนักงานฝ่ายบัญชีและการเงิน สังกัดธุรกิจสายสัตว์น้ำ ของบริษัท เจริญโภคภัณฑ์อาหาร จำกัด(มหาชน) และบริษัทย่อย ที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อการใช้ ระบบ ISO 9001 : 2000 ด้านการควบคุมภายในภายใต้การใช้ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 อยู่ในระดับดี มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ( $\bar{X} = 3.87$ ) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับความคิดเห็นด้านการควบคุมภายในภายใต้การใช้ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 ได้แก่ ช่วยทำการดำเนินงานเฝ้าติดตามและตรวจสอบได้ ( $\bar{X} = 4.17$ ) มีวิธีการตรวจประเมิน

คุณภาพอย่างมีระบบ ( $\bar{X} = 4.10$ ) ช่วยทำให้การควบคุมกำกับงานที่รับผิดชอบเป็นไปตามวัตถุประสงค์ ( $\bar{X} = 4.08$ ) ช่วยให้ควบคุมตรวจสอบการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ ( $\bar{X} = 4.08$ ) และช่วยให้มีการควบคุมภายในอย่างมีขั้นตอนอย่างถูกต้อง ( $\bar{X} = 4.06$ )

พนักงานฝ่ายบัญชีและการเงิน สังกัดธุรกิจสายสัตว์น้ำ ของบริษัท เจริญโภคภัณฑ์อาหาร จำกัด(มหาชน) และบริษัทย่อย ที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อการใช้ ระบบ ISO 9001 : 2000 ด้านการบริการ ภายใต้การใช้ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 อยู่ในระดับดี มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ( $\bar{X} = 3.85$ ) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับความคิดเห็นด้านการบริการภายใต้การใช้ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 ได้แก่ ช่วยให้มีการวางแผนและควบคุมกำกับในการดำเนินการบริการเป็นไปอย่างมีระบบ ( $\bar{X} = 4.05$ ) ช่วยทำให้ลูกค้าได้รับสินค้าที่ได้มาตรฐาน ( $\bar{X} = 4.02$ ) ช่วยทำให้งานด้านการบริการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ( $\bar{X} = 3.91$ ) ช่วยให้ความรับผิดชอบ มีจรรยาบรรณต่อการให้บริการ ( $\bar{X} = 3.90$ ) และช่วยแก้ไขข้อบกพร่องในงานด้านการบริการ ( $\bar{X} = 3.88$ )

### 5.3 ผลการศึกษาเชิงคุณภาพ

ผลการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-Depth Interview) ผู้บริหาร สังกัดธุรกิจสายสัตว์น้ำ บริษัท เจริญโภคภัณฑ์อาหาร จำกัด(มหาชน) และบริษัทย่อย จำนวน 8 คน ได้แก่ บริษัท เจริญโภคภัณฑ์อาหาร จำกัด (มหาชน) บริษัท ซีฟู๊ดส์เอ็นเตอร์ไพรซ์ จำกัด บริษัท แกลง จำกัด บริษัท กรุงเทพเพาะเลี้ยงกุ้ง จำกัด บริษัท สวีฟาร์มมีง จำกัด บริษัท ตราดเพาะเลี้ยงกุ้ง จำกัด บริษัท โภคภัณฑ์อะควาเท็ค จำกัด

#### ประเด็นที่สัมภาษณ์

ประเด็นคำถามที่ 14 ประเด็น ได้แก่

ประเด็นที่ 1 ทำไมท่านนำ ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 มาใช้ในบริษัทของท่าน

ประเด็นที่ 2 ท่านมีวัตถุประสงค์ต่อการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 มาใช้อย่างไร

ประเด็นที่ 3 ท่านมีวิสัยทัศน์ต่อการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 อย่างไร

ประเด็นที่ 4 เมื่อนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 มาใช้ในบริษัทมีผลกระทบ ต่อโครงสร้างการทำงานอย่างไร และท่านมีวิธีแก้ไขอย่างไร

ประเด็นที่ 5 ท่านได้มีการประชุมปรึกษาหารือก่อนนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 มาใช้ในบริษัทของท่านหรือไม่อย่างไร และคณะกรรมการบริษัทของท่านมีความเห็นอย่างไรต่อนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 มาใช้

ประเด็นที่ 6 จากการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 มาใช้มีผลกระทบต่อการบริหารงานอย่างไร

ประเด็นที่ 7 ท่านคิดว่าความสำคัญของการนำ ISO 9001 : 2000 มาใช้ในบริษัทของท่านจะมีผลต่อบริษัทมากน้อยเพียงใด

ประเด็นที่ 8 ประโยชน์ที่ท่านคาดว่าบริษัทจะได้รับจากการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 มาใช้อย่างไร

ประเด็นที่ 9 ท่านได้มีการชี้แจงพนักงานในบริษัทของท่านหรือไม่ในการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 มาใช้ ท่านมีการชี้แจงอย่างไรต่อพนักงาน เมื่อพนักงานมีความสงสัยท่านมีวิธีการอย่างไรเพื่อให้พนักงานเข้าใจ

ประเด็นที่ 10 ท่านได้มีการจัดอบรมให้ความรู้แก่พนักงานเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 ทุกคนหรือไม่อย่างไร และมีการอบรมในเรื่องใดบ้าง รวมทั้งมีการประเมินผลการอบรมหรือไม่

ประเด็นที่ 11 ท่านคิดว่าผลดีที่พนักงานจะได้รับจากการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 มาใช้ในบริษัทของท่านอย่างไร

ประเด็นที่ 12 ท่านได้มีการติดตามในการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 มาใช้ในบริษัทของท่านหรือไม่อย่างไร และมีวิธีการติดตามอย่างไร

ประเด็นที่ 13 ผลการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 มาใช้ในบริษัทเป็นที่พึงพอใจหรือไม่อย่างไร ถ้าท่านคิดว่าพึงพอใจ พพอใจอย่างไร

ประเด็นที่ 14 ประโยชน์ของการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 มาใช้ในบริษัทที่มีความคุ้มค่าหรือไม่

### ผลการสัมภาษณ์

จากการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-Depth Interview) ผู้บริหาร สังกัดธุรกิจสายสัตว์น้ำของบริษัท เจริญโภคภัณฑ์อาหาร จำกัด(มหาชน) และบริษัทย่อย จำนวน 8 คน ได้แก่บริษัท เจริญโภคภัณฑ์อาหาร จำกัด (มหาชน) บริษัทซีฟู๊ดส์เอ็นเตอร์ไพรซ์ จำกัด บริษัท แกลง จำกัด บริษัทกรุงเทพเพาะเลี้ยงกุ้ง จำกัด บริษัทสวีฟาร์มมิ่ง จำกัด บริษัทตราดเพาะเลี้ยงกุ้ง จำกัด บริษัทโภคภัณฑ์อะควอเทค จำกัด



## **ประเด็นที่ 1 ทำไมท่านนำ ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 มาใช้ในบริษัทของท่าน**

การนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 มาใช้ในบริษัท ก็เพื่อต้องการให้ บริษัทเข้าสู่ระบบมาตรฐานสากล เป็นการพัฒนาและยกระดับคุณภาพในการดำเนินงานของบริษัทให้มีชื่อเสียงเป็นที่ยอมรับในวงการธุรกิจทั้งภายในประเทศและต่างประเทศ และเพื่อต้องการให้มีการพัฒนาคุณภาพการปฏิบัติงานของพนักงานทุกแผนกในบริษัท โดยให้พนักงานทุกคนมีส่วนร่วมในการพัฒนาระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 ต้องการให้ระบบการปฏิบัติงานทุกแผนกมีมาตรฐาน และมีความชัดเจนในการปฏิบัติงาน และที่สำคัญเพื่อสร้างความมั่นใจให้แก่องค์กรในการผลิตสินค้า หรือบริการที่ดำเนินการในปัจจุบันเป็นไปตามที่ลูกค้าต้องการ มีคุณภาพได้มาตรฐานรวมทั้งมีความปลอดภัย พนักงานทุกแผนกและทุกคนมีการพัฒนาศักยภาพ และพัฒนาการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ ลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน และทำให้พนักงานมีการทำงานอย่างมีระบบ และขั้นตอนการดำเนินงานอย่างถูกต้อง และเป็นการลดข้อผิดพลาด หรือข้อบกพร่องให้ลดน้อยลง มีการทำงานเป็นทีม เกิดความสามัคคีภายในองค์กร มีการติดต่อประสานงานอย่างมีระบบ

## **ประเด็นที่ 2 ท่านมีวัตถุประสงค์ต่อการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 มาใช้อย่างไร**

ผู้บริหารมีวัตถุประสงค์ต่อการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 มาใช้ เพื่อพัฒนาการจัดการองค์กร ในด้านการบริหารงาน บริหารบุคคล บริหารการเงินการบัญชี บริหารการใช้ทรัพยากรอย่างจำกัดและมีประโยชน์มากที่สุด เพื่อปรับปรุงการปฏิบัติงานของพนักงานทุกคนที่ปฏิบัติอยู่ให้พัฒนาดียิ่งขึ้น และเพื่อพัฒนาระบบงานให้มีคุณภาพสามารถตรวจสอบได้ และเพื่อให้พนักงานมีส่วนร่วม ช่วยให้เป้าหมายของบริษัทบรรลุผลสำเร็จ

## **ประเด็นที่ 3 ท่านมีวิสัยทัศน์ต่อการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 อย่างไร**

ผู้บริหารมีวิสัยทัศน์ต่อการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 คือ ในอนาคตระบบงานภายใต้ ISO 9001 : 2000 จะทำให้การปฏิบัติงานภายในองค์กรมีคุณภาพ และเป็นมาตรฐานเดียวกัน สามารถวัดผลงาน มีแนวทางการแก้ไข ป้องกันการทุจริต มีการปิดงานทุกสิ้นวัน มีความมุ่งมั่นในคุณภาพ

**ประเด็นที่ 4 เมื่อนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 มาใช้ในบริษัทที่มีผลกระทบ  
ต่อโครงสร้างการทำงานอย่างไร และท่านมีวิธีแก้ไขอย่างไร**

การที่นำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 มาใช้ในบริษัท ผู้บริหารคิดว่าไม่มีผลกระทบต่อโครงสร้าง ซึ่งต้องอาศัยความเข้าใจ เพื่อให้ได้ความร่วมมือจากพนักงาน

**ประเด็นที่ 5 ท่านได้มีการประชุมปรึกษาหารือก่อนนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 :  
2000 มาใช้ในบริษัทของท่านหรือไม่ อย่างไร และคณะกรรมการบริษัทของท่านมีความเห็นอย่างไร  
ต่อนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 มาใช้**

ก่อนที่จะนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 มาใช้ในบริษัท มีการประชุมปรึกษาหารือกันในทีมงานเป็นเวลานานพอสมควร โดยมีการทบทวนปรับปรุงระบบการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ ตั้งแต่ด้านระบบงาน วิธีการปฏิบัติงานการควบคุมคุณภาพ มีการกำหนดผู้รับผิดชอบดำเนินการจัดทำ มีการประชุมวางแผนการดำเนินการโครงการ ISO 9001 : 2000 โดยมีการจัดตั้งคณะทำงานเพื่อติดตามการจัดทำโครงการ ISO 9001 : 2000 มีการเชิญวิทยากรจากภายนอก เพื่อชี้แจงผลการตรวจสอบขั้นตอนการปฏิบัติงานขั้นต้น มีการประชุมวิธีการตรวจสอบ Procedure และ Work Instruction ว่าปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีคุณภาพ โดยใช้ระบบคุณภาพการปฏิบัติงาน ดำเนินการประชุมวางแผนการเข้าตรวจสอบกิจการต่าง ๆ โดยคณะกรรมการตรวจสอบ เพื่อให้การตรวจสอบเป็นไปตามแผนที่กำหนดไว้ และแก้ไขข้อบกพร่องหรือข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้น และมีการเน้นเรื่องการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานเพื่อเป็นมาตรฐานในธุรกิจเดียวกัน ต่อมาได้พิจารณาร่วมกันเห็นว่า สอดคล้องกับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 จึงดำเนินการต่อเนื่องจนสามารถขอการรับรองจากบริษัทที่สามารถออกใบรับรองระบบได้ ซึ่งก็คือ บริษัท M-seet จำกัด ได้ ซึ่งก่อนจะนำระบบ ISO 9001 : 2000 มาใช้ในบริษัท เจริญโภคภัณฑ์ จำกัด (มหาชน) และบริษัทย่อย มีการเตรียมการก่อนประมาณ 2 ปี โดยมีการศึกษา วิเคราะห์ และสังเคราะห์สภาพปัญหา และข้อมูลต่าง ๆ ในการนำมาประกอบการพิจารณาในการนำระบบ ISO 9001 : 2000 มาใช้ในบริษัทเจริญโภคภัณฑ์อาหาร จำกัด (มหาชน) และบริษัทย่อย คณะกรรมการบริษัทมีความคิดเห็นว่าเหมาะสมในการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 มาใช้ เพราะจะทำให้บริษัทเจริญโภคภัณฑ์อาหาร จำกัด (มหาชน) และบริษัทย่อย มีการพัฒนายกระดับคุณภาพองค์กรให้มีระบบมาตรฐานสากล และเป็นที่ยอมรับในวงการธุรกิจทั้งในประเทศและต่างประเทศ

### **ประเด็นที่ 6 จากการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 มาใช้มีผลกระทบต่อการบริหารงานอย่างไร**

การนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 มาใช้ ทำให้การบริหารงานภายในองค์กรมีทิศทางที่ชัดเจน มีเป้าหมายเป็นรูปธรรมมากยิ่งขึ้น สามารถวัดผลการปฏิบัติงานได้อย่างเป็นระบบ และชัดเจน พนักงานทุกแผนกและทุกคนมีส่วนร่วมในการพัฒนาองค์กรสู่มาตรฐานสากลและเป็นที่ยอมรับในวงการธุรกิจโดยทั่วไป และเป็นการสร้างชื่อเสียงในทางที่ดีให้กับบริษัทเป็นอย่างมาก

### **ประเด็นที่ 7 ท่านคิดว่าความสำคัญของการนำ ISO 9001 : 2000 มาใช้ในบริษัทของท่านจะมีผลต่อบริษัทมากน้อยเพียงใด**

การนำ ISO 9001 : 2000 มาใช้ในบริษัท สิ่งที่เราคาดว่าจะมีผลกระทบต่อบริษัท ซึ่งเป็นผลกระทบต่อทางด้านดี คือ เป็นการสร้างภาพพจน์ที่ดีของบริษัทต่อสังคม และมีผลดีในด้านการปรับปรุงระบบงานและใช้พัฒนาบุคลากรได้

### **ประเด็นที่ 8 ประโยชน์ที่ท่านคาดว่าจะบริษัทจะได้รับจากการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 มาใช้อย่างไร**

ประโยชน์ที่เราคาดว่าจะบริษัทจะได้รับจากการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 :2000 มาใช้ คือ ระบบงานที่มีคุณภาพ คุณภาพงาน คุณภาพบุคลากร และเป็นมาตรฐานเดียวกัน ลดค่าใช้จ่าย ต้นทุนที่ไม่จำเป็นที่จะต้องสูญเสียในการบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีการส่งมอบบริการที่รวดเร็ว ไม่ผิดพลาดและบกพร่อง ตรงเวลา ปริมาณครบถ้วนพร้อมด้วยคุณภาพ มีการลดขั้นตอนให้รู้สึกไม่ยุ่งยากต่อการมารับบริการ และเสริมสร้างภาพลักษณ์ในสายตาของสาธารณชนและลูกค้า พนักงานมีส่วนร่วมในการพัฒนาองค์กร มีการทำงานร่วมกันเป็นทีม เกิดความสามัคคีภายในองค์กร ลดการทะเลาะเบาะแว้งได้ดี พนักงานทุกแผนกทุกคนรู้หน้าที่และปฏิบัติตามขั้นตอนระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 และที่สำคัญทำให้บริษัทสามารถประเมินทีมงานบัญชี และปรับปรุงงานบัญชีให้มีประสิทธิภาพ

**ประเด็นที่ 9 ท่านได้มีการชี้แจงพนักงานในบริษัทของท่านหรือไม่ในการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 มาใช้ ท่านมีการชี้แจงอย่างไรต่อพนักงาน เมื่อพนักงานมีความสงสัยท่านมีวิธีการอย่างไรเพื่อให้พนักงานเข้าใจ**

การนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 มาใช้ ทางบริษัท เจริญโภคภัณฑ์อาหาร จำกัด(มหาชน) และบริษัทย่อย มีการประชุมชี้แจงให้กับพนักงานทุกแผนกและทุกคน เพื่อให้เข้าใจเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 เพื่อต้องการให้พนักงานทุกแผนกและทุกคนมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานตามขั้นตอนของระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 และมีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานก่อนนำมาใช้ เพราะฉะนั้นพนักงานทุกคนจึงมีส่วนร่วมตั้งแต่เริ่มแรก และมีการแจ้งถึงขั้นตอนต่อไปในการนำเข้าสู่ระบบ ISO 9001 : 2000 และมีการจัดอบรมเกี่ยวกับระบบ ISO 9001 : 2000

มีการประชุมวางแผนในการกำหนดนโยบายอย่างชัดเจน โปร่งใส มีการตั้งทีมงานมอบหมายหน้าที่รับผิดชอบ และมีการดำเนินงานติดตามแผนการดำเนินงาน การกำกับดูแลเพื่อการดำเนินงานโครงการระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 ให้มีการดำเนินงานเป็นไปอย่างมีระบบ และขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ถูกต้องเหมาะสม

มีการจัดตั้งคณะทำงานทางด้านการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการเผยแพร่ข่าวสารของระบบบริหารคุณภาพ เพื่อนำเสนอข้อมูลข่าวสารต่างๆ ให้พนักงานได้รับทราบ

**ประเด็นที่ 10 ท่านได้มีการจัดอบรมให้ความรู้แก่พนักงานเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 ทุกคนหรือไม่อย่างไร และมีการอบรมในเรื่องใดบ้าง รวมทั้งมีการประเมินผลการอบรมหรือไม่**

การจัดอบรมให้ความรู้แก่พนักงานเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 เพื่อเป็นการกระตุ้นให้พนักงานเกิดความคิดสร้างสรรค์ และความเชื่อมั่น มีทัศนคติที่ถูกต้อง เกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 บริษัทมีการดำเนินการจัดอบรมเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 ให้แก่พนักงานทุกแผนกและทุกคน โดยมีการจัดอบรมพนักงานด้านความรู้เบื้องต้น ความสำคัญของระบบบริหารคุณภาพ และหลักสูตรข้อกำหนดตามระบบ ISO 9001 : 2000 รวมถึง หลักสูตรการตรวจติดตามคุณภาพภายใน ส่วนการประเมินผล วัตถุประสงค์การตรวจของบริษัท M-sert จำกัด ซึ่งพบ NC หรือ CAR ในกิจการ การจัดอบรมสำหรับผู้บริหารระดับสูง ซึ่งจะทำให้กิจกรรมนั้นเป็นที่สนใจแก่พนักงาน และมีส่วนช่วยปลูกฝังความต้องการให้พนักงานทุกคนมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ ที่จะช่วยกันพัฒนาองค์กรสู่มาตรฐานสากล

**ประเด็นที่ 11 ท่านคิดว่าผลดีที่พนักงานจะได้รับจากการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 มาใช้ในบริษัทของท่านอย่างไร**

ผลดีที่พนักงานจะได้รับจากการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 มาใช้ในบริษัท เจริญโภคภัณฑ์อาหาร จำกัด(มหาชน) และบริษัทย่อย คือ ความกระตือรือร้นในการพัฒนางานให้เข้าสู่ระบบคุณภาพ สามารถเปลี่ยนงานกันทำได้อย่างต่อเนื่อง มีตัววัดผลงานที่สามารถประเมินผลงานของพนักงานแต่ละคนได้อย่างชัดเจน มีเป้าหมายในการทำงานที่ชัดเจน สามารถพิสูจน์ความสามารถของพนักงานได้ มีความคิดและจัดระเบียบในการทำงานได้ดี

**ประเด็นที่ 12 ท่านได้มีการติดตามในการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 มาใช้ในบริษัทของท่านหรือไม่อย่างไร และมีวิธีการติดตามอย่างไร**

การติดตามในการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 มีคณะกรรมการที่ได้รับการแต่งตั้งเป็นผู้ดูแลตรวจสอบการปฏิบัติงานตามขั้นตอนและข้อกำหนดของระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 และมีการติดตามโดยผ่านทาง การตรวจติดตามและสอบถามจากผู้ที่เกี่ยวข้องในระบบและนอกระบบ บริษัทมีการตรวจสอบภายในเป็นระยะ ๆ โดยกำหนดความถี่ห่างของการตรวจสอบแต่ละกิจกรรม

**ประเด็นที่ 13 ผลการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 มาใช้ในบริษัทเป็นที่พึงพอใจหรือไม่อย่างไร ถ้าท่านคิดว่าพึงพอใจ พื่อใจอย่างไร**

ผลการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 มาใช้ในบริษัทเป็นที่พึงพอใจในระดับปฏิบัติงาน เช่น มีความรวดเร็ว ความถูกต้อง แต่ยังคงขาดขั้นตอนการแก้ไขปัญหาที่พบ และนำเข้าไปประชุม ซึ่งผู้บริหารหลายท่านยังไม่เห็นถึงความสำคัญในการติดตามว่าจุดใดมีปัญหาอะไร มากน้อยเพียงใด

**ประเด็นที่ 14 ประโยชน์ของการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 มาใช้ในบริษัทมีความคุ้มค่าหรือไม่**

ประโยชน์ของการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 มาใช้ในบริษัท ก็เพื่อเป็นการลดต้นทุนในการผลิตผลิตภัณฑ์ และเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ทำให้ได้คุณภาพของสินค้าและบริการมีความถูกต้องตรงตามความต้องการของลูกค้า ทำให้มีการพัฒนานวัตกรรมอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง ทำให้พนักงานเข้าใจบทบาทและหน้าที่ของตนเองอย่างชัดเจน และส่งผลให้พนักงานมีศักยภาพในการทำงานเพิ่มมากขึ้น รวมทั้งมีการประสานงานภายในองค์กรอย่างมี

ประสิทธิภาพ ทำให้เกิดข้อบกพร่องในการทำงานมีน้อยลง สามารถส่งสินค้าไปขายแข่งขันกับตลาดต่างประเทศได้ในระดับหนึ่ง และที่สำคัญทำให้ลูกค้ามีความมั่นใจในสินค้าของบริษัท แต่ถ้าหากถามถึงความคุ้นเคยในการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 มาใช้ในบริษัท คิดว่ายังไม่คุ้นเคย เพราะการดำเนินงานที่ผ่านมายังไม่สามารถวัดได้ชัดเจน และยังพบว่ามีปัญหาในการดำเนินงานของพนักงานในบริษัท ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากพนักงานในบางแผนกยังไม่ค่อยเข้าใจในระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 จึงทำให้การปฏิบัติงานภายในบริษัทไม่สปรผลสำเร็จเท่าที่ควร

ธุรกิจสายสัตว์น้ำ ของบริษัท เจริญโภคภัณฑ์อาหาร จำกัด (มหาชน) และบริษัทย่อย มีการดำเนินงานตามระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 คือ ประธานบริษัท เจริญโภคภัณฑ์อาหาร จำกัด(มหาชน) มีการประชุม ปรึกษาหารือกับผู้บริหารบริษัทในเครือ เพื่อชี้แจงวัตถุประสงค์ของการนำระบบ ISO9001 : 2000 มาใช้ในบริษัท เจริญโภคภัณฑ์อาหาร จำกัด (มหาชน) และบริษัทย่อย หลายครั้ง โดยคำนึงถึงการพัฒนารบริหารงานภายในองค์กร พนักงานทุกคน ให้มีการปฏิบัติงานประสิทธิภาพ และประสิทธิผล การผลิตสินค้าโดยมุ่งหวังเพื่อให้ลูกค้ามีความพึงพอใจและได้รับผลิตภัณฑ์ที่ได้มาตรฐาน และการยอมรับในวงการธุรกิจทั้งในประเทศและต่างประเทศ ดังนั้น บริษัท เจริญโภคภัณฑ์อาหาร จำกัด (มหาชน) และบริษัทย่อย โดยเฉพาะธุรกิจสายสัตว์น้ำ จึงมีการจัดทำคู่มือคุณภาพ (Quality Manual) ขึ้นเพื่อเป็นเอกสารหลักที่ใช้ในการจัดทำเอกสารในระบบบริหารคุณภาพ เพราะมีความสำคัญอย่างมากสำหรับบริษัทฯ เพราะคู่มือคุณภาพเป็นเอกสารที่บ่งบอกถึงลักษณะภาพรวมของบริษัทที่จะต้องดำเนินการตามคู่มือคุณภาพที่กำหนดไว้ เช่น ระบบการทำงานของบริษัท เจริญ โภคภัณฑ์อาหาร จำกัด (มหาชน) และบริษัทย่อย มีการกำหนดนโยบายคุณภาพบอกทิศทาง ความตั้งใจของบริษัทที่จะบรรลุเป้าหมาย บอกขอบเขตระบบบริหารคุณภาพและขอบข่ายความรับผิดชอบของบริษัท เจริญ โภคภัณฑ์อาหาร จำกัด (มหาชน) และโครงสร้างของการควบคุมกิจกรรมทั้งหมดที่เกี่ยวข้องกับความต้องการของระบบคุณภาพ ดังนั้น คู่มือคุณภาพจึงเปรียบเหมือนกับแผนปฏิบัติการที่จะต้องกระทำและปฏิบัติตาม เพราะคู่มือคุณภาพนั้นมีประโยชน์อย่างมากสำหรับบริษัท เจริญ โภคภัณฑ์อาหาร จำกัด(มหาชน) และบริษัทย่อย เพราะคู่มือคุณภาพ เป็นแบบฉบับของเอกสารหลักที่ใช้ในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ช่วยในการสร้างสรรค์ และให้ระบบบริหารคุณภาพสามารถดำเนินงานไปได้ภายในองค์กร ใช้อธิบายจุดประสงค์และโครงสร้างของระบบบริหารคุณภาพ ใช้แสดงพันธะสำคัญของผู้บริหารต่อระบบบริหารคุณภาพ และเป็นเอกสารอ้างอิงเปรียบเทียบในกลุ่มขั้นตอนการทำงานของบริษัท และเป็นเอกสารแนะนำประวัติความเป็นมาขององค์กร และกระบวนการที่บริษัท เจริญ โภคภัณฑ์อาหาร จำกัด(มหาชน) และบริษัทย่อยดำเนินการอยู่

พนักงานฝ่ายบัญชีและการเงิน ซึ่งเป็นผู้มีหน้าที่จัดให้มีการทำบัญชีของ ธุรกิจสายสัตว์น้ำ ของบริษัท เจริญโภคภัณฑ์อาหาร จำกัด(มหาชน) และบริษัทย่อย มีส่วนร่วมในการดำเนินงานตาม ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 ที่บริษัทได้นำมาใช้ คือ พนักงานฝ่ายบัญชี และการเงินจะ ต้องดำเนินการเกี่ยวกับ การปฏิบัติงาน การควบคุมภายใน การจัดเก็บเอกสาร และการบริการ สำนักบัญชีและการเงิน สายสัตว์น้ำ ที่มีการดำเนินงานตามระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 ได้แก่ มีการปิดงานประจำวันทุกระบบงาน โดยตรวจสอบจากทะเบียนการปิดงานประจำวัน การ ปิดงบการเงินของกิจการ การจัดทำรายงานในระบบข้อมูลเพื่อการบริหาร (MIS) การจัดทำราย ละเอียดประกอบงบของกิจการ การปรับปรุงบัญชีที่มีความคลาดเคลื่อนของข้อมูล การแก้ไข File G/L การแก้ไขรายงานในระบบข้อมูลเพื่อการบริหาร (MIS) สำหรับกลุ่มๆ การจัดทำวิธีปฏิบัติงาน ให้สามารถชี้บ่งถึงการป้องกันการทุจริตในเอกสาร คุณภาพขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Procedure Manual) สำหรับระบบที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน สำนักบัญชีและการเงิน สายสัตว์น้ำ มีการ กำหนดวิธีปฏิบัติงานในระบบบริหารคุณภาพหรือควบคุมการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามข้อกำหนด ได้แก่ กฎหมายภาษีอากร มาตรฐานบัญชี พระราชบัญญัติ ข้อกำหนด หรือมาตรฐานของตลาด หลักทรัพย์ ที่กำหนดไว้สำหรับธุรกิจที่จดทะเบียนอยู่ในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย การควบคุมเอกสารคุณภาพ โดยให้มีการดำเนินการแก้ไขเอกสารคุณภาพให้รวดเร็ว การตรวจ ติดตามคุณภาพภายในให้มีการดำเนินการตรวจติดตามคุณภาพภายในตามจำนวนครั้งกำหนด และ การปฏิบัติการแก้ไขและป้องกันเมื่อพบข้อบกพร่องในองค์กรให้มีการดำเนินการแก้ไข (ปิด CAR) ภายในระยะเวลาที่กำหนด เป็นต้น

สำนักบัญชีและการเงินสายสัตว์น้ำ ได้จัดทำเอกสารขั้นตอนการปฏิบัติงานเพื่อให้เป็นไป ตามมาตรฐาน ISO 9001 : 2000 และให้สอดคล้องตามนโยบายของสำนักบัญชีและการเงิน สายสัตว์น้ำ โดยรายละเอียดของขั้นตอนการปฏิบัติงานขึ้นอยู่กับความซับซ้อนของงาน โดย พนักงานทุกคนมีหน้าที่นำเอกสารเหล่านี้มาปฏิบัติอย่างมีประสิทธิภาพ คือ

**ระบบบริหารคุณภาพ หมวดการรับเงิน** บริษัทมีการดำเนินการติดตั้งระบบการรับเงิน เพื่อสามารถสนองต่อความต้องการของลูกค้า ซึ่งมาชำระเงินค่าสินค้าและบริการแก่บริษัท และมีเจตนาสร้างความพึงพอใจสูงสุดแก่ลูกค้า โดยออกหลักฐานการรับเงินจากการชำระให้แก่ลูก ค้าทันที มีการตรวจสอบจำนวนเงินที่ได้รับชำระต่อหน้าลูกค้า เพื่อให้ลูกค้ามีความมั่นใจระบบการ รับเงินของบริษัท มีระบบการบันทึกบัญชีที่ถูกต้องครบถ้วน ทันเหตุการณ์เป็นประจำ มีระบบการ ตรวจสอบ การอนุมัติ การจัดเก็บรักษาเงินที่รัดกุมปลอดภัย และมีการประมวลผล เพื่อให้ได้ ข้อมูลที่สามารถนำไปใช้ในการบริหารการเงิน การตัดสินใจของฝ่ายบริหารได้อย่างถูกต้องแม่นยำ **ข้อกำหนด ISO 9001** คือ เมื่อมีการรับชำระเงินจากลูกค้า ต้องเปิดใบเสร็จรับเงินทันที มีการตรวจ

นับเงินเพื่อยืนยันความถูกต้องของจำนวนเงินที่ได้รับชำระต่อหน้าลูกค้า มีการตรวจสอบความถูกต้องครบถ้วนของการบันทึกข้อมูลในใบเสร็จรับเงิน ก่อนการส่งมอบใบเสร็จรับเงินให้ลูกค้า มีระบบการจัดเก็บรักษาเงินให้มีความปลอดภัย การนำเงินฝากเข้าบัญชีธนาคาร ในวัตถุประสงค์ไป การตรวจสอบเอกสารที่ฝากธนาคารให้ถูกต้องครบถ้วน และการบันทึกเป็นไปตามหมวดการรับเงิน เป็นต้น

**ระบบบริหารคุณภาพ หมวดการจ่ายเงิน** บริษัทมีการดำเนินการจัดให้มีระบบการจ่ายเงิน ซึ่งสามารถสนองตอบต่อความต้องการของเจ้าหน้าที่ที่มารับชำระค่าสินค้า หรือบริการจากบริษัท และมีเจตนาสร้างความพึงพอใจสูงสุดแก่เจ้าหน้าที่ โดยจะออกหลักฐานการรับวางบิลทันทีที่เจ้าหน้าที่มาวางบิลกับบริษัท และกำหนดวันชำระเงินให้แก่เจ้าหน้าที่เพื่อให้เจ้าหน้าที่มีความมั่นใจในระบบการจ่ายเงินของบริษัท มีระบบการบันทึกบัญชีที่ถูกต้องครบถ้วนทันเหตุการณ์ประจำวัน มีระบบการตรวจสอบการอนุมัติ การเก็บรักษาเงินสดและเช็คที่รัดกุม มีการประมวลผลเพื่อให้ได้ข้อมูลที่สามารถนำไปใช้ในการบริหารการเงิน การตัดสินใจของฝ่ายบริหารได้อย่างถูกต้องแม่นยำ **ข้อกำหนด ISO 9001** คือ ออกเอกสารใบรับวางบิลพร้อมทั้งกำหนดวันชำระเงินให้แก่เจ้าหน้าที่ทุกครั้ง เจ้าหน้าที่นำเอกสารมาวางบิล การจ่ายชำระค่าสินค้าแก่เจ้าหน้าที่ ถ้าวางเงินเกิน 3,000 บาท ต้องจ่ายด้วยเช็ค การจ่ายชำระเงินต้องผ่านการอนุมัติครบทุกขั้นตอน รวมทั้งผ่านการตรวจสอบจากหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น ฝ่ายบุคคล ฝ่ายยานยนต์ เป็นต้น ใบขอเบิกจ่ายและใบสำคัญจ่ายที่จ่ายเงินเรียบร้อยแล้ว ต้องมีลายมือชื่อผู้รับเงิน ผู้จ่ายเงิน ใบเสร็จรับเงิน และประทับตรา “จ่ายแล้ว” พร้อมระบุวันที่จ่ายครบถ้วนถูกต้อง จัดทำใบสรุปเงินสดย่อยและเบิกชดเชยให้ทันต่อรอบระยะเวลาการใช้เงิน จัดทำใบตรวจนับเงินสดย่อย และตรวจนับเงินสดในมืออย่างน้อยเดือนละครั้ง และการตั้งวงเงินสดย่อยต้องมีหนังสืออนุมัติจากฝ่ายบริหารทุกครั้ง เป็นต้น

**ระบบบริหารคุณภาพ หมวดการซื้อ** บริษัทดำเนินการจัดตั้งระบบบัญชีซื้อและรับโอนสินค้า ให้สามารถสนองตอบต่อความต้องการของผู้ขายสินค้า ซึ่งขายสินค้าให้แก่บริษัท ให้ได้รับความพึงพอใจสูงสุด โดยจะมีความมั่นใจในระบบรับซื้อสินค้าของบริษัท โดยบริษัทจะออกใบรับสินค้าเป็นหลักฐานเพื่อยืนยันการรับสินค้าหลังจากการตรวจสอบอย่างครบถ้วนให้แก่ลูกค้าทันที ทำให้ลูกค้ามั่นใจว่าสามารถเรียกชำระค่าสินค้าจากบริษัท ได้ตามเงื่อนไขการค้าระหว่างกัน และบริษัทจะบันทึกข้อมูลการซื้อสินค้าเพื่อการบันทึกบัญชีอย่างครบถ้วนถูกต้องเป็นประจำอย่างทันเหตุการณ์ มีระบบตรวจสอบการรับซื้อและรับโอนที่รัดกุมและมีการประมวลผล เพื่อให้ได้ข้อมูลที่สามารถนำไปใช้ในการตัดสินใจของฝ่ายบริหารได้อย่างถูกต้องและแม่นยำ **ข้อกำหนด ISO 9001** คือการรับของ และการจัดทำใบรับสินค้าชั่วคราว/ใบรับโอนทันที เป็นหน้าที่ของคลังสินค้าและการจัดทำใบสำคัญจ่ายตรวจสอบราคา ทำบัญชีเจ้าหน้าที่รายตัว ซึ่งเป็นหน้าที่ของฝ่ายบัญชี การรับมอบ



สินค้าเข้าคลัง มีการตรวจสอบจำนวน ชนิด ขนาด เกรดของสินค้า ตรงกับหลักฐานการส่งมอบ มีการอนุมัติโดยผู้มีอำนาจ สินค้าที่ซื้อต้องมีการตรวจนับ ชั่ง ตวง วัดปริมาณ ใ้บตรวจสอบคุณภาพและใบขนส่ง ต้องลงน้ำหนัก และลงลายมือชื่อ เป็นต้น

**ระบบบริหารคุณภาพ หมวดการขาย** บริษัทมีการดำเนินการติดตั้งระบบบัญชีขายและส่งโอนสินค้า โดยสามารถสนองต่อความต้องการของลูกค้า ซึ่งมาซื้อสินค้าของบริษัท ให้ได้รับความพึงพอใจสูงสุด โดยลูกค้าจะมีความมั่นใจในระบบออกใบแจ้งหนี้ของบริษัท ว่ามีความถูกต้องครบถ้วนในรายการสินค้าที่ได้รับจริง มูลค่าที่ปรากฏในใบแจ้งหนี้เป็นราคาที่ถูกต้องตามประกาศราคาขายของบริษัท รวมถึงการบันทึกข้อมูลอื่นซึ่งปรากฏในใบแจ้งหนี้ มีความครบถ้วนถูกต้อง บริษัทมีระบบการบันทึกข้อมูลการลงบัญชีที่ทันสมัยทันเหตุการณ์ มีระบบตรวจสอบการขายที่รัดกุม และมีการประมวลผลเพื่อให้ได้ข้อมูลที่สามารถนำไปใช้ในการตัดสินใจของฝ่ายบริหารได้อย่างถูกต้องแม่นยำ **ข้อกำหนด ISO 9001** คือ เมื่อฝ่ายขายแจ้งเปลี่ยนราคาสินค้า พนักงานบัญชีจะเปลี่ยนราคาในแต่ละผลิตภัณฑ์ พร้อมตั้งพิมพ์ราคาใหม่ ให้สมุหบัญชีตรวจสอบก่อนเปิดใบแจ้งหนี้ หลังจากการเปลี่ยนราคาพนักงานบัญชีต้องสุ่มตรวจราคาในใบแจ้งหนี้ประมาณ 2-3 วันแรก เพราะพนักงานขายหน้าร้านไม่มีอำนาจในการเปลี่ยนราคาแต่ละครั้ง ต้องมีเอกสารอนุมัติเป็นลายลักษณ์อักษรจากฝ่ายขายโดยผู้มีอำนาจอนุมัติ การตรวจนับใบแจ้งหนี้ ที่ยังไม่ได้ใช้ ว่ามีอยู่ครบตามจำนวน และมีหลักฐานประกอบการ ตรวจนับทุกเดือน พนักงานบัญชีต้องตรวจสอบเลขที่เรียงลำดับของใบแจ้งหนี้อย่างเข้มงวด เพื่อป้องกันการนำเอกสารไปใช้ในทางที่ผิด การตรวจสอบการผ่านรายการจากสมุดรายวันขายไปยังบัญชีย่อยและบัญชีรายตัว กับบัญชีขายครบถ้วนถูกต้อง และพนักงานบัญชี ต้องปิดขายประจำวัน พร้อมบันทึกข้อมูลบัญชีให้เสร็จสิ้นภายในวันทำการถัดไป

#### **ระบบบริหารคุณภาพ หมวดควบคุมคุณภาพ**

1) ระบบควบคุมคุณภาพการปฏิบัติงาน สำนักบัญชีและการเงินสายสัตว์น้ำ มีการปฏิบัติงานตามระบบควบคุมคุณภาพ การตรวจสอบ การแก้ไข และการติดตามคุณภาพการปฏิบัติงาน

2) ระบบการตรวจติดตามคุณภาพภายใน สำนักบัญชีและการเงินสายสัตว์น้ำ มีการกำหนดกิจกรรมเพื่อการตรวจสอบระบบคุณภาพภายใน ซึ่งดำเนินการโดยบุคลากรภายในสำนักบัญชีและการเงินสายสัตว์น้ำ และมีการรายงานผลต่อผู้บริหาร เพื่อนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง

3) ระบบการจัดเก็บและควบคุมบันทึกคุณภาพ สำนักบัญชีและการเงินสายสัตว์น้ำ มี

การดำเนินการจัดเก็บดูแลเอกสารอย่างเหมาะสม เพื่อนำมาใช้งานอ้างอิง สอดกลับได้ ดังนั้น จึงกำหนดวิธีการในการจัดเก็บดูแลบันทึกคุณภาพอย่างเหมาะสม และมีประสิทธิภาพ

4) ระบบการควบคุมเอกสารคุณภาพ สำนักบัญชีและการเงินสายสัตว์น้ำ มีการจัดทำเอกสาร คู่มือคุณภาพ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน วิธีการปฏิบัติงาน และแบบฟอร์มเอกสาร เพื่อบ่งชี้ว่า เอกสารคุณภาพในระบบบริหารคุณภาพที่ใช้ในงาน มีความทันสมัยเป็นปัจจุบันอยู่เสมอ และได้จัดให้มีเอกสารเฉพาะที่จำเป็น ณ กิจการ หรือจุดปฏิบัติงาน โดยจะต้องได้รับอนุญาตจากผู้มีอำนาจก่อนนำไปใช้งาน รวมถึงแนวทางในการควบคุมเอกสารจากภายนอกที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน

5) ระบบควบคุมสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด เป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน สำหรับการระบุถึงสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด การดำเนินการแก้ไข และการกำหนดผู้ที่มีหน้าที่รับผิดชอบในการดำเนินการและติดตามผลการแก้ไข รวมถึงการบันทึกข้อมูลสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด เพื่อรายงานให้ผู้บริหารทราบ

6) ระบบปฏิบัติการแก้ไขและป้องกัน สำนักบัญชีและการเงิน สายสัตว์น้ำ มีการดำเนินงานแก้ไขและป้องกัน สำหรับข้อผิดพลาด หรือข้อบกพร่องที่เกิดขึ้นในระบบบริหารคุณภาพ

7) ระบบการประชุมผลการดำเนินงาน การประชุมผลการดำเนินงานขององค์กรเพื่อให้องค์กรมีประสิทธิภาพ สามารถรับทราบข้อมูลที่ต้องการครบถ้วน และเป็นแนวทางในการตรวจติดตามแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติงานประจำเดือน โดยมีผู้เข้าร่วมประชุม ดังนี้ ผู้จัดการแผนกสมุหบัญชี ผู้จัดการฝ่าย และผู้บริหารระดับสำนักขึ้นไปของสำนักบัญชีและการเงิน สายสัตว์น้ำ

จากที่ได้กล่าวมาข้างต้น จะเห็นได้ว่า สำนักบัญชีและการเงิน ธุรกิจสายสัตว์น้ำ บริษัท เจริญโภคภัณฑ์อาหาร จำกัด(มหาชน) และบริษัทย่อย มีการดำเนินงานตามระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 ที่ทางบริษัท เจริญโภคภัณฑ์อาหาร จำกัด (มหาชน) ได้นำระบบดังกล่าวมาใช้กับบริษัทฯ และบริษัทย่อย โดยมุ่งหวังเพื่อพัฒนาองค์กร การบริหารงาน การพัฒนาบุคลากรให้มีจิตสำนึกในเรื่องของคุณภาพงาน การปฏิบัติงานอย่างมีระบบ การปฏิบัติงานเป็นทีม ความสามัคคี และการมีส่วนร่วมของพนักงานทุกคนในองค์กร และที่สำคัญเพื่อให้ลูกค้ามีความพึงพอใจในผลิตภัณฑ์ และการบริการที่ได้รับ เป็นต้น ผู้ศึกษาได้นำรูปแบบการปฏิบัติงานของสำนักบัญชีและการเงินสายสัตว์น้ำ ที่ดำเนินการไปแล้วมาประกอบให้เห็นภาพจริง ดังนั้นข้อมูลที่นำมาเสนอต่อไปนี้เป็นข้อมูลที่ได้มีการปฏิบัติจริงทั้งหมด