

## บทคัดย่อ

# 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 และด้านการบริการโดยคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (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 จะใช้มาตราวัดของ 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 ช่วยให้มี ความรับผิดชอบ มีจรรยาบรรณต่อการให้บริการ และ

# T145411

ช่วยแก้ไขข้อบกพร่องในงานด้านการบริการ ช่วยทำให้บริษัทมีความก้าวหน้า มั่นคงและอยู่ในการแข่งขันระดับโลก

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