

บทที่ 5

อภิปรายและสรุปผล

สรุปผลการวิจัย

การศึกษานี้เป็นการวิเคราะห์ผลการดำเนินงานของบริษัทที่เลือกใช้ระบบ ISO 9000 เนื่องจากระบบ ISO 9000 เป็นระบบที่ทำให้มีประสิทธิภาพของงานดีขึ้น สินค้ามีคุณภาพมากขึ้น ลดความซ้ำซ้อนของงาน แต่ยังไม่มีการวัดในรูปตัวเลขอย่างชัดเจน ด้วยเหตุนี้วัตถุประสงค์หลักของการศึกษาจึงมุ่งเน้นศึกษาการวิเคราะห์ผลการดำเนินงาน ได้ศึกษาข้อมูลจากงบการเงินของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยที่ได้รับ ISO9000 ซึ่งผู้วิจัยคาดว่าจากการวิเคราะห์ผลการดำเนินงานในครั้งนี้จะช่วยให้ฝ่ายบริหาร และผู้ใช้อุปกรณ์ สามารถนำผลการวิจัยไปประกอบการตัดสินใจเลือกเครื่องมือในการบริหารงานได้ดีขึ้น และตรงตามเป้าหมายที่ต้องการ

ในการศึกษาได้ใช้ข้อมูลงบการเงินของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยในช่วงปี พ.ศ. 2534 – 2546 จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 78 บริษัท ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม คือ กลุ่มที่ได้รับ ISO 9000 และกลุ่มที่ไม่ได้รับ ISO9000 และเลือกช่วงเวลาเดียวกันเพื่อป้องกันผลกระทบจากปัจจัยภายนอก

วิธีการศึกษาได้วิเคราะห์ความแตกต่างด้วยการทดสอบทางสถิติ ในการทดสอบสมมติฐานการวิจัยเกี่ยวกับการวิเคราะห์ผลการดำเนินงานของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ที่ได้รับ ISO 9000 โดยการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของ อัตราผลตอบแทนสินทรัพย์รวม

ผลการศึกษาพบว่า โดยภาพรวมแล้ว บริษัทที่ได้รับ ISO 9000 มีอัตราผลตอบแทนต่อสินทรัพย์รวม ต่ำกว่าบริษัทที่ไม่ได้รับ ISO 9000 ค่าเฉลี่ยอุตสาหกรรม, และช่วงเวลาก่อนการได้รับ ISO 9000 อย่างมีนัยสำคัญ ซึ่งสนับสนุนงานวิจัยต่างประเทศ และงานวิจัยของสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ ในประเด็นที่ว่าบริษัทที่ได้รับ ISO 9000 จะทำให้ผลการดำเนินงานของบริษัทดีขึ้น

อย่างไรก็ตามเมื่อพิจารณาผลการดำเนินงานแยกตามหมวดอุตสาหกรรม พบว่ากลุ่มบริษัทในหมวดเกษตรและอาหารที่ได้รับ ISO 9000 ซึ่งมีอัตราผลตอบแทนต่อสินทรัพย์รวม ต่ำกว่าค่าเฉลี่ยอุตสาหกรรมแต่ไม่มีนัยสำคัญ อาจเนื่องมาจากผลประกอบการของธุรกิจดังกล่าวในช่วงเวลาที่ศึกษา ไม่นับอยู่กับการได้รับ ISO9000 แต่อาจจะขึ้นอยู่กับการปัจจัยอื่น ๆ เช่น ความต้องการของลูกค้าภายในประเทศหรือลูกค้าที่อยู่ต่างประเทศ มีความต้องการที่แตกต่างกัน ทำให้ผลการศึกษาแยกตามหมวดอุตสาหกรรมของกลุ่มบริษัทในหมวดนี้แตกต่างจากผลการศึกษาของ

บริษัทในอุตสาหกรรมอื่น ซึ่งผลงานวิจัยเช่นนี้ชี้ให้เห็นว่าถ้าปัจจัยของกลุ่มทางด้านลูกค้ามีการเปลี่ยนแปลงอาจทำให้ผลวิจัยอาจจะเปลี่ยนแปลงไป ขึ้นอยู่กับประเภทของลูกค้าในแต่ละธุรกิจ

นอกจากนั้นในการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบผลการดำเนินงานของกลุ่มที่ได้รับ ISO 9000 กับค่าเฉลี่ยอุตสาหกรรม ตามงานนี้ผลการวิจัยอาจเปลี่ยนแปลงไปถ้าสัดส่วนของจำนวนบริษัทที่ได้รับ ISO 9000 กับบริษัทที่ไม่ได้รับ ISO 9000 มีการเปลี่ยนแปลงไป ซึ่งผลงานวิจัยนี้เป็น การสะท้อนถึงช่วงเวลาที่ใช้ในการศึกษานี้เท่านั้น

นอกจากสรุปผลงานวิจัยข้างต้น จะสนับสนุนสมมติฐานงานวิจัยว่า บริษัทที่ได้รับ ISO 9000 จะมีผลการดำเนินงานที่ดีขึ้นแล้ว บริษัทอาจมีแรงจูงใจที่จะดำเนินการเพื่อขอรับการรับรองมาตรฐาน ISO 9000 ดังนี้

1. กฎระเบียบของคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุนที่ได้กำหนดไว้เป็นส่วนหนึ่งในการพิจารณาการส่งเสริมการลงทุนเพื่อยกเว้นอากร และภาษีเงิน ได้นิติบุคคล ดังนั้นจึงมีการตัดสินใจเข้าสู่การรับรองมาตรฐานระบบคุณภาพ ISO 9000
2. การต้องการปรับปรุงองค์กรเพื่อให้มีการแข่งขัน ซึ่งนำไปสู่การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง ก่อให้เกิดการป้องกันความเสียหาย ซึ่งเป็นเป้าหมายขององค์กรและลูกค้า
3. ต้องการเพิ่มศักยภาพให้กับองค์กรเพื่อให้สู่การยอมรับ โดยทั่วไป นำมาซึ่งความสำเร็จของเป้าหมาย

ส่วนด้านความแตกต่างทางด้านดัชนีชี้วัดผลการดำเนินงานของแต่ละหมวดอุตสาหกรรมกับการได้รับ ISO 9000 ซึ่งมีความขัดแย้งกับงานวิจัย ทั้งนี้เหตุผลอาจเนื่องมาจาก

1. ผลการดำเนินงานที่เกิดขึ้นเกิดจากการเลือกใช้นโยบายในการบริหารที่ต่างกันของผู้บริหาร การเลือกใช้เครื่องมือในการบริหารต่างกัน หรือหลายอย่าง ตัวอย่างเช่น บริษัทอุตสาหกรรมยานยนต์อาจใช้เครื่องมือในทางบริหารของระบบคุณภาพที่ยอมรับในอุตสาหกรรมยานยนต์ทั่วไป (Quality System Requirement 9000) หรือเรียกว่า QS 9000 ดังนั้นจึงทำให้ผลการวิจัยไม่ตรงกับที่คาดหวังไว้
2. จำนวนตัวอย่าง ครั้งนี้เป็นการศึกษาเพียงบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย รวมไปถึงขนาดของกิจการที่ต่างกัน ซึ่งกระทบต่อผลของการวิจัยในการทดสอบ
3. จากมุมมองที่เน้นบุคคลเป็นหลัก ซึ่งเป็นแม่บทของบัญชีที่มุ่งเน้นให้มีความพยายามในการรายงานมูลค่าของสินทรัพย์ที่สะท้อนมูลค่าที่แท้จริงทางเศรษฐกิจมากที่สุด หากแต่ช่วงเวลาที่บริษัทได้รับ ISO 9000 ถ้าบริษัทอยู่ในภาวะของการลงทุนทำให้สินทรัพย์มีจำนวนสูงขึ้น เป็นผลทำให้อัตราผลตอบแทนต่อส่วนของผู้ถือหุ้นรวม มีจำนวนต่ำลง เพราะความแตกต่างที่ใช้ใน

งานวิจัยฉบับนี้ ได้คำนวณมาจาก กำไรสุทธิ/สินทรัพย์รวม ดังนั้นจึงทำให้ผลการวิจัยไม่ตรงกับที่คาดหวังไว้

4. จากการศึกษาและวิเคราะห์ผลการดำเนินงานของบริษัทที่ได้รับ ISO9000 เพื่อใช้เป็นแนวทางในการวิเคราะห์ผลการดำเนินงาน ความสามารถให้ทำกำไรของกิจการ นั้น ซึ่งเป็นการคำนวณตัวเลขที่ได้มาจากงบการเงิน แต่เนื่องจากการจัดทำงบการเงินของแต่ละบริษัทมาจากการกำหนดนโยบายการบัญชีที่แตกต่างกัน¹ ซึ่งกระทบต่อข้อมูลของการวิจัยที่นำมาทดสอบ

ข้อเสนอแนะงานวิจัย

ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

1. ในการศึกษาครั้งต่อไป ควรศึกษาเครื่องมือในการบริหารอื่น ๆ เช่น ระบบการวิเคราะห์อันตรายและจุดควบคุมวิกฤตในกระบวนการผลิต (HACCP) เป็นต้น เพิ่มซึ่งเป็นปัจจัยที่คาดว่าจะมีผลกระทบต่อผลการดำเนินงานของบริษัท และการตัดสินใจในการเลือกเครื่องมือในการบริหาร เพื่อให้สามารถอธิบายถึงการเลือกใช้เครื่องมือในการบริหารกิจการ ได้มากกว่านี้
2. ควรเพิ่มจำนวนกลุ่มตัวอย่างให้มากขึ้น และพิจารณาในเรื่องของขนาดของกิจการ เนื่องจากเมื่อเวลาผ่านไปสภาพแวดล้อมในการบริหารงานจะเปลี่ยนแปลงไปซึ่งทำให้แตกต่างกัน ดังนั้นการเพิ่มตัวอย่างในการวิเคราะห์จะทำให้เกิดความถูกต้องแม่นยำในผลการวิจัยมากขึ้น
3. จากมุมมองที่เน้นบุคคลเป็นหลักในการนำเสนอผลการดำเนินงานของบริษัทและใกล้เคียงความเป็นจริงมากที่สุด ดังนั้นในการศึกษาครั้งต่อไปควรมองจากมุมมองอื่นด้วยเช่น การสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับองค์กรเมื่อได้รับ ISO 9000 ในด้านนโยบายทางการค้า หรือในส่วนของลูกค้า เป็นต้น
4. เนื่องจากนโยบายการบัญชีที่แตกต่างกัน ดังนั้นผู้ใช้งบการเงินควรระมัดระวังในการวิเคราะห์ผลการดำเนินงาน ในปัจจุบันได้มีอัตราส่วนที่ใช้ในการประเมินผลตอบแทนจากการดำเนินงานเพื่อจัดปัญหาความแตกต่างของการใช้นโยบายบัญชี เช่น มูลค่าเพิ่มเชิงเศรษฐกิจ (Economic Value Added) ซึ่งเป็นการวัดผลการปฏิบัติงานทางการเงินซึ่งสะท้อนให้เห็นกำไรทางเศรษฐศาสตร์ที่แท้จริงของธุรกิจ เป็นต้น ดังนั้นผู้ใช้งบการเงินควรวิเคราะห์ผลตอบแทนในหลายๆ รูปแบบ และควรคำนึงถึงปัจจัยภายนอกอื่น ๆ เช่น ภาวะเงินเฟ้อ อัตราการขยายตัวทางเศรษฐกิจ อัตราการเติบโตของประชากร เป็นต้น

¹ ตามมาตรฐานการบัญชีของประเทศไทยบางฉบับ มีแนวทางเลือกให้ปฏิบัติได้หลายวิธี เช่น สินค้าคงเหลือสามารถใช่วิธีเข้าก่อนออกก่อน หรือใช้วิธีการถัวเฉลี่ยถ่วงน้ำหนัก เป็นต้น

บรรณานุกรม

- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2546). *การใช้ SPSS for Windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล* (พิมพ์ครั้งที่ 6).
กรุงเทพฯ: ชรรรมสาร.
- กานดา พูนลาภทวี. (2530). *สถิติเพื่อการวิจัย*. กรุงเทพฯ: ฟิสิกส์เซ็นเตอร์การพิมพ์.
- จินดา ชันทอง. (2540). *การบริหาร (พิมพ์ครั้งที่ 4)*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัย
เกษตรศาสตร์.
- ฉัตรชัย จริยอังสนากุล. (2547). *QS9000 อดีต ปัจจุบัน อนาคต*. วันที่ค้นข้อมูล 28 กรกฎาคม 2547,
เข้าถึงได้จาก <http://www.iso-thai.com/Article/QS9000.html>.
- ชาคริต พันธุ์รัตน์. (2547). *จะได้อะไรจากการทำ ISO 9000*. วันที่ค้นข้อมูล 28 กรกฎาคม 2547,
เข้าถึงได้จาก <http://www.tpa.or.th/newtpa/consult/iso/article6.html>.
- ไชยวัฒน์ นัทรัตนา. (2545). *กรณีศึกษาการประยุกต์ใช้ระบบ ISO 9000 ในอุตสาหกรรมก่อสร้าง
ไทย*. วันที่ค้นข้อมูล 28 กรกฎาคม 2547. เข้าถึงได้จาก
<http://www.kmutt.ac.th/cm/research/cm/08.htm>
- दनัย เทียนพุด. (2542). *ดัชนีผลสำเร็จธุรกิจ/ Key Performance Indicator*. กรุงเทพฯ:
ไทยเจริญการพิมพ์.
- นิลุบล หลุทัยวิจิตร โสภ. (2539). *วิเคราะห์เจาะลึก อัตราส่วนทางการเงิน*. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- เบญจมาศ อภิสิทธิ์ภิญโญ. (2545). *แนวความคิดการบัญชีเพื่อการบริหาร*. ใน *เอกสารภายใน*
(หน้า 64-74). กรุงเทพฯ: ชรรรมนิติเพรส.
- ปรีดา กุลชล. (2545). *ระบบบริหารเพื่อการแข่งขันของโลกธุรกิจปัจจุบันวันที่ 5 มิถุนายน 2545
ณ โรงแรมเอเชีย*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- วิเชียร เกตุสิงห์. (2526). *สถิติวิเคราะห์สำหรับการวิจัย*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช.
- วิฑูรย์ สิมะโชคดี. (2544). *ISO 9000: 2000*. ใน *ภาพรวมของ ISO 9000* (หน้า 1-16).
กรุงเทพฯ: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี.
- วีระชัย อุษวานิชยกิจ และปติยา ต้นสุหัจน์. (2547). *ความสัมพันธ์ของการประยุกต์ใช้ ISO 9000
และกลยุทธ์การปฏิบัติการส่งออก*. มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- ศิลปชัย ปวีณพงษ์พัฒน์. (2546). *วิชาสัมมนาการวิเคราะห์รายงานทางการเงิน*. ชลบุรี:
มหาวิทยาลัยบูรพา. เอกสารประกอบการสอน.
- สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม. (2541). *คู่มือการจัดทำระบบการบริหารงานคุณภาพ
ISO 9000*. กรุงเทพฯ: สภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย.

_____. (2542). *มาตรฐานระบบการบริหารงานคุณภาพ. ISO9000*. วันที่ค้นข้อมูล 28 กรกฎาคม 2547, เข้าถึงได้จาก <http://www.tisi.go.th/9ky2k/9000.html>

_____. (2546). *ระบบการบริหารงานคุณภาพโลกวันนี้*. กรุงเทพฯ: กองฝึกอบรม. เอกสารเผยแพร่.

สำนักงานวิชาการจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. (2543). *ระบบประกันคุณภาพแบบต่าง ๆ*. กรุงเทพฯ : โครงการเผยแพร่ความรู้. เอกสารเผยแพร่.

สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ. (2540). *การติดตามประเมินประสิทธิผลของระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000*. *ต่อวิสาหกิจไทย*. วันที่ค้นข้อมูล 28 กรกฎาคม 2547 เข้าถึงได้จาก http://www.ftpi.or.th/th/KNWINF_research.htm.

_____. (2542). *Benefit/Cost Ratio ในการจัดทำระบบมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000*. วันที่ค้นข้อมูล 28 กรกฎาคม 2547 เข้าถึงได้จาก http://www.ftpi.or.th/th/KNWINF_research.htm.

สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น). *ทำเนียบผู้ได้รับการรับรองมาตรฐานสากล ปี 2003*. กรุงเทพฯ: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น).

อัมพา เกียรติกิจศิริและ พรรณี บุญสุยา. (2537). *สถิติธุรกิจ*. กรุงเทพฯ: ศูนย์หนังสือมหาวิทยาลัยศรีปทุม.

Carr, Shirley, Mak, Y.T., & Needham, Jane E. (1997). Differences in strategy, quality management practices and performance reporting systems between ISO accredited and Non – ISO accredited companies. *Management Accounting Research*. 6 (5) pp. 383-403.

Corbett & Montes-Sancho, & Kirsch. (2004). *The Financial impact of ISO 9000 certification in the US*. Retrieved December 12, 2004, from <http://www.worldpreferred.com>.

Hollis, G.B. (1998). *Cost Models for ISO9000*. Retrieved December 12, 2004, from <http://asceditor.unl.edu/archives/1997/bray97.htm>.

Roger, G. (1997). *Are There benefits to ISO 9000 registration?*. Retrieved December 12, 2004, from <http://www.worldpreferred.com>.

Edwards D. (1998). *Eight quality management principles of ISO9000*. Retrieved December 12, 2004, from <http://www.cifs.moj.go.th/service/downloads/8QMP.pdf>.