

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่ทำให้องค์กรประสบความสำเร็จทางธุรกิจก็คือ “คุณภาพ” (Quality) ของสินค้าหรือบริการ ซึ่งเป็นระดับของคุณลักษณะเฉพาะ ที่แฝงอยู่ในสินค้าหรือบริการ ที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า เพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า องค์กรใดก็ตาม หากสามารถผลิตสินค้า หรือให้บริการ ที่มีคุณภาพสอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า และมีความมุ่งมั่นที่จะทำให้มีคุณภาพเหนือความคาดหวังของลูกค้าได้ องค์กรนั้นย่อมประสบความสำเร็จ ในการเพิ่มส่วนแบ่งการตลาดและมีผลกำไรสูงสุดแต่ “คุณภาพ” (Quality) จะเกิดขึ้นได้ ต้องอาศัยความพยายามมุ่งมั่นเอาใจใส่ของผู้บริหาร และการมีส่วนร่วมของบุคลากรทุกระดับ ภายในองค์กร ที่จะนำเอาความรู้ ทักษะ และประสบการณ์มาประยุกต์ใช้ เพื่อสร้างคุณภาพให้เกิดขึ้นในทุก ๆ ขั้นตอนในการผลิตหรือการให้บริการ วิวัฒนาการเกี่ยวกับคุณภาพของสินค้า หรือบริการ เป็นสิ่งที่เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่อง และไม่มีที่สิ้นสุด ในอดีตก่อนการปฏิวัติอุตสาหกรรม มีการผลิตสินค้า เพื่อสนองความต้องการของลูกค้า ซึ่งมีจำนวนไม่มาก มักจะมีการควบคุมคุณภาพ โดยเน้นการตรวจสอบสินค้าทุกชิ้นที่ผลิตแล้วเสร็จ ภายหลังการปฏิวัติอุตสาหกรรม ทำให้มีการผลิตสินค้าเป็นจำนวนมาก จึงได้พัฒนาเป็นการควบคุมคุณภาพ โดยนำเทคนิคทางสถิติมาใช้ในการสุ่มตัวอย่างสินค้าที่ผลิตเสร็จ แล้วตรวจสอบว่าเป็นไปตามข้อกำหนด หรือมาตรฐานที่ใช้หรือไม่ เพื่อลดระยะเวลาและค่าใช้จ่าย และได้พัฒนามาเป็นระบบการประกันคุณภาพในระยะต่อมา ซึ่งมีการวางแผนและควบคุมการผลิตทุกขั้นตอน ตั้งแต่วัตถุดิบระหว่างการผลิตจนเป็นผลิตภัณฑ์สำเร็จรูป เพื่อเพิ่มความมั่นใจในคุณภาพของสินค้าที่ผลิตได้ยิ่งขึ้น และมีการนำไปใช้เป็นแนวทางปฏิบัติ ซึ่งเป็นที่ยอมรับกันอย่างกว้างขวาง ทั้งในวงการอุตสาหกรรมและวงการค้าทั่วโลก ก่อนที่การค้าโลกจะเข้าสู่ระบบการแข่งขันอย่างเสรี และนำกฎเกณฑ์การยอมรับด้านคุณภาพ มาใช้เช่นทุกวันนี้ ระบบการบริหารงานคุณภาพเป็นพัฒนาการที่มาจากระบบการประกันคุณภาพ ซึ่งเกิดขึ้นในช่วงทศวรรษ 1970 เพื่อให้องค์กรนำไปใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงาน ในด้านที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพ ทำให้มีระบบการบริหารงานที่มีประสิทธิภาพ และสามารถบรรลุเป้าหมายด้านคุณภาพ และความต้องการของลูกค้าได้ ขณะเดียวกันก็มีการวิเคราะห์ความต้องการของลูกค้า และนำไปใช้ในการปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ลูกค้าพึงพอใจมากขึ้น ซึ่งเป็นผลให้สินค้าหรือบริการนั้น มีคุณภาพตรงตามข้อกำหนดอย่างสม่ำเสมอ ระบบการบริหารงานคุณภาพนี้ ไม่ใช่ระบบ

ที่มุ่งเน้นเฉพาะการตรวจสอบคุณภาพของสินค้า หรือบริการเช่นเดียวกับที่มักจะมีการปฏิบัติกัน ในอดีต แต่มุ่งเน้นการบริหารงานเป็นระบบที่มีโครงสร้างการบริหาร มีการสื่อนโยบาย และเป้าหมายด้านคุณภาพให้เข้าใจทั่วทั้งองค์กรมีการกำหนดกระบวนการในการดำเนินงาน และใช้ทรัพยากรที่เหมาะสม เพียงพอที่จะทำให้เกิดคุณภาพด้วย จากข้อดีของระบบการบริหารงานคุณภาพนี้เอง จึงทำให้มีการนำไปใช้กันอย่างกว้างขวางทั่วโลก และได้กำหนดให้เป็นเงื่อนไขในวงการค้าที่เป็นที่ยอมรับ จนกระทั่งได้มีการนำไปกำหนดเป็นมาตรฐานในระดับสากลขององค์การระหว่างประเทศว่าด้วยการมาตรฐาน (International Organization for Standardization) หรือ ISO ซึ่งรู้จักกันแพร่หลายในชื่อนุกรมมาตรฐานระบบการบริหารงานคุณภาพ ISO 9000 (สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม, 2541)

ในสถานการณ์ปัจจุบันที่การแข่งขันระดับประเทศมีความรุนแรงสูง ในระดับนานาชาติ มีการกำหนดมาตรการต่าง ๆ อย่างเข้มงวด ในการดำเนินธุรกิจไม่ว่าจะเป็นธุรกิจประเภทใดหรือขนาดใดจะประสบความสำเร็จและยืนหยัดอยู่ได้ต้องได้รับการยอมรับและเชื่อถือจากกลุ่มเป้าหมาย ผู้ใช้บริการ หรือคู่ธุรกิจอย่างกว้างขวาง แนวทางในปัจจุบันคือการพัฒนา และยกระดับคุณภาพการดำเนินงานขององค์กรให้มีชื่อเสียงเป็นที่ยอมรับว่ามีประสิทธิภาพสามารถควบคุมได้ ครบวงจรภายใต้การรับรองของมาตรฐานสากล และ ISO 9000 คือมาตรฐานระบบคุณภาพที่องค์กรธุรกิจทั่วโลกเลือกใช้เพื่อรับรอง “ระบบการบริหารการดำเนินงานขององค์กร”

ISO 9000 คือ มาตรฐานสากลสำหรับระบบการบริหารงานคุณภาพ โดยไม่มีข้อจำกัดในขนาดของธุรกิจที่นำไปใช้ทั้งอุตสาหกรรมการผลิต และอุตสาหกรรมบริการโดยมีเป้าหมายหลัก คือ ให้ผู้ซื้อหรือลูกค้าได้รับการตอบสนองจากผู้ขายในผลิตภัณฑ์หรือบริการตามที่ต้องการ ตั้งแต่ครั้งแรกที่ได้รับสินค้าหรือบริการทุกครั้ง และตลอดเวลา เพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ให้บริการ

อย่างไรก็ตามแนวคิดสำคัญของมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพตาม ISO 9000 คือการจัดวางระบบการบริหาร เพื่อการประกันคุณภาพที่สามารถตรวจสอบได้โดยผ่านระบบเอกสารเป็นเครื่องมือทางด้านการบริหารแบบหนึ่งที่จะช่วยสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า หรือบริการขององค์กรได้คุณภาพของสินค้าและบริการ ทำให้องค์กรมีประสิทธิภาพ คุณภาพของผลิตภัณฑ์ดีขึ้น การดำเนินงานเป็นระบบมากขึ้น ความซ้ำซ้อนของงานน้อยลง พนักงานเข้าใจระบบงานดีขึ้น ซึ่งเป็นรากฐานสำคัญในการพัฒนาองค์กรที่ดี และสร้างความสามารถในการทำกำไรให้กับองค์กรได้เป็นอย่างมาก ซึ่งประโยชน์จากการจัดทำระบบ ISO 9000 ในเชิงตัวเลขนั้นยังไม่มีการวัดแน่นอน (สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ, 2542)

จากแนวคิดของ ISO 9000 ทำให้งานวิจัยส่วนใหญ่มุ่งไปสู่ประเด็นของการใช้ระบบ ISO 9000 ซึ่งระบบการบริหารคุณภาพเป็นส่วนหนึ่งของบัญชีบริหารจะทำให้คุณภาพของสินค้าและบริการเป็นไปตามความพึงพอใจของลูกค้า เพิ่มส่วนแบ่งการตลาด ตลอดจนลดต้นทุน ลดขั้นตอนการทำงานที่ซ้ำซ้อนส่งผลให้เกิดผลการดำเนินงานที่ดี ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาถึงผลการดำเนินงานของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ในประเทศไทยที่ได้รับ ISO 9000 ว่าเป็นอย่างไร โดยศึกษาจากข้อมูลจริงว่าบริษัทที่ได้รับ ISO 9000 กับบริษัทไม่ได้รับนั้นมีความแตกต่างกันหรือไม่ ประกอบกับประเด็นนี้ยังไม่มีการศึกษามาก่อนในประเทศไทยจึงเป็นเหตุจูงใจทำให้ผู้วิจัยสนใจที่จะนำประเด็นนี้มาศึกษา

วัตถุประสงค์ในการวิจัย

จากแนวคิดของระบบ ISO 9000 ทำให้มีระบบการทำงานที่ดีขึ้น มีการลดขั้นตอนในการทำงาน ลดการสูญเสียต่าง ๆ ส่งผลทำให้ผลการประกอบการดีขึ้น ที่กล่าวมานั้น ดังเช่นที่สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ (2542) ได้กล่าวไว้ ดังนั้นการศึกษาค้นคว้าจึงมีวัตถุประสงค์เพื่อ

1. วิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างผลการดำเนินงาน ของบริษัทที่ได้รับ ISO 9000 กับบริษัทไม่ได้รับ ISO 9000 ของธุรกิจในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย และเปรียบเทียบกับค่าเฉลี่ยอุตสาหกรรม
2. วิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างผลการดำเนินงานของช่วงเวลาก่อนและหลังที่ได้รับ ISO 9000 ของบริษัทจดทะเบียนธุรกิจในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

สมมติฐานของการวิจัย

เมื่อบริษัทได้รับ ISO 9000 จะทำให้บริษัทสามารถปรับปรุงกระบวนการและกิจกรรมต่าง ๆ ให้มีคุณภาพมากขึ้น และสามารถตอบสนองความต้องการและสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้าได้อย่างต่อเนื่อง นำมาซึ่งความเติบโตขององค์กรได้อย่างยั่งยืน(สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม, 2546) เมื่อเปรียบเทียบกับบริษัทที่ไม่ได้รับ ISO 9000 จึงเป็นที่มาของสมมติฐาน ดังนี้

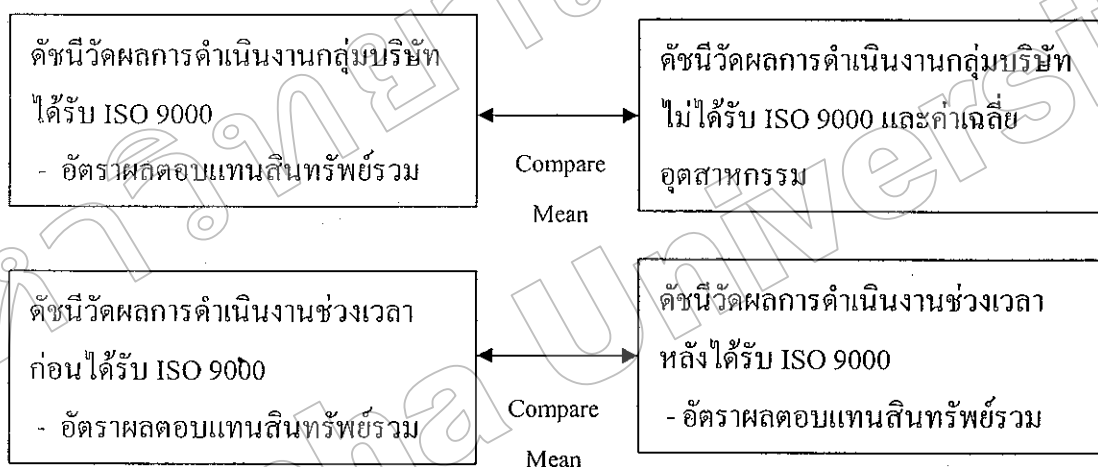
H₁: เมื่อบริษัทได้รับ ISO 9000 จะทำให้ผลการดำเนินงานดีกว่าบริษัทไม่ได้รับ ISO 9000

นอกจากนี้ในช่วงเวลาที่ศึกษา บริษัทที่ได้รับ ISO 90000 มีจำนวนน้อยกว่าบริษัทที่ไม่ได้รับ ISO 9000 ซึ่งจะมีผลต่อค่าเฉลี่ยอุตสาหกรรม และผู้วิจัยคาดว่าบริษัทที่ได้รับ ISO 9000 จะมีผลการดำเนินงานที่ดีกว่าค่าเฉลี่ยอุตสาหกรรม จึงเป็นที่มาของสมมติฐานงานวิจัยข้อ 2 ดังนี้

H_2 : เมื่อบริษัทได้รับ ISO 9000 จะทำให้ผลการดำเนินงานดีกว่าค่าเฉลี่ยอุตสาหกรรม อย่างไรก็ตามเพื่อยืนยันว่าบริษัทที่ได้รับ ISO 9000 ได้ปรับปรุงคุณภาพการดำเนินงานจนมีผล ทำให้ผลการดำเนินงานของบริษัทดีขึ้นจึงเป็นที่มาของสมมติฐานงานวิจัยข้อ 3 ดังนี้

H_3 : ช่วงเวลาหลังจากบริษัทได้รับ ISO 9000 แล้ว จะทำให้ผลการดำเนินงานดีกว่าช่วงเวลาก่อนได้รับ ISO 9000

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

การวิเคราะห์ผลการดำเนินงานของบริษัทที่ได้รับ ISO 9000 ในเชิงประจักษ์ ซึ่งในประเทศไทยยังไม่มีผู้วิจัยประเด็นนี้ ดังนั้นถ้าผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า ผลการดำเนินงานของบริษัทที่ได้รับ ISO 9000 ดีขึ้น ก็จะเป็นหลักฐานสนับสนุนงานวิจัยของต่างประเทศ ให้มีความสมบูรณ์มากขึ้น ดังนั้นผู้วิจัยคาดว่าจะได้รับประโยชน์ดังนี้

1. ทำให้ทราบถึงความแตกต่างของผลการดำเนินงานของบริษัทที่ได้รับ ISO 9000 และบริษัทที่ไม่ได้รับ ISO 9000 ที่อยู่ในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย เพื่อเป็นประโยชน์ต่อผู้ประกอบการธุรกิจในการเลือกใช้เครื่องมือในการบริหารที่ส่งเสริมให้กำไรขององค์กรเพิ่มขึ้น

2. ทำให้ทราบถึงความแตกต่างของผลการดำเนินงานของบริษัทช่วงเวลาก่อน - หลังของการได้รับรอง ISO 9000 ที่อยู่ในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยเพื่อเป็นประโยชน์ต่อผู้ประกอบการธุรกิจในการเลือกใช้เครื่องมือในการบริหารที่ส่งเสริมให้ผลการดำเนินงานขององค์กรเพิ่มขึ้น
3. เพื่อเป็นข้อมูลทางวิชาการสำหรับผู้สนใจสามารถนำไปใช้ในการศึกษาค้นคว้าต่อไป

ขอบเขตการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ศึกษาเฉพาะบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยที่ได้รับ ISO 9000 โดยแบ่งกลุ่มบริษัทดังกล่าวออกเป็น 2 กลุ่มคือ กลุ่มที่ได้รับ ISO 9000 และกลุ่มที่ไม่ได้รับ ISO 9000 ในช่วงระหว่างปี พ.ศ.2534 ถึง ปี พ.ศ. 2546 คัดเลือกรายบริษัทที่ได้รับ ISO 9000 จากฐานข้อมูลสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรมประกาศไว้ โดยเรียงตามดัชนีรายชื่อบริษัทจดทะเบียน และหมวดอุตสาหกรรมตาม ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

ข้อจำกัดของการวิจัย

1. การศึกษาข้อมูล ไม่สามารถศึกษาข้อมูลของบริษัทนอกตลาดหลักทรัพย์ได้
2. เลือกทดสอบข้อมูลระหว่างปีพ.ศ.2534 ถึง ปี พ.ศ. 2546 เพราะไม่สามารถศึกษา ก่อนปี พ.ศ. 2534 ได้ เนื่องจากไม่มีผู้รวบรวมข้อมูลไว้

นิยามศัพท์เฉพาะ

ISO ย่อมาจาก International Organization for Standardization หมายถึง องค์กรที่ออกมาตรฐาน ระบบการบริหารงานคุณภาพที่องค์กรต่าง ๆ ยอมรับกันทั่วโลก เป็นมาตรฐานสากลที่กำหนดขึ้น โดยองค์การระหว่างประเทศ

ISO 9000 หมายถึง มาตรฐานระบบคุณภาพในระดับองค์กรต่าง ๆ ทั่วโลกเลือกใช้เพื่อรับรอง “ระบบการบริหารการดำเนินงานขององค์กร”

ระบบคุณภาพ (Quality System) หมายถึง โครงสร้างการจัดการภายในองค์กร ทำหน้าที่ความรับผิดชอบ ขั้นตอนการทำงาน วิธีการทำงาน และทรัพยากรอื่น ๆ สำหรับการบริหารให้เกิดคุณภาพ

การบริหารคุณภาพ (Quality Management) หมายถึง การบริหารประเภทหนึ่ง ที่จัดการในทุกเรื่องเพื่อให้ได้ตามนโยบายและเป้าหมายที่เกี่ยวกับคุณภาพ

การประกันคุณภาพ (Quality Assurance) หมายถึง กิจกรรมหรือการปฏิบัติใด ๆ ที่ถ้าหากได้ดำเนินการตามระบบ และแบบแผนที่วางไว้ จะทำให้เกิดความมั่นใจได้ว่า ผลงานที่ออกมาจะมีคุณภาพตรงตามคุณลักษณะที่พึงประสงค์ขององค์กรที่ตั้งเป้าไว้ทุกประการ

มหาวิทยาลัยบูรพา
Burapha University