

บทที่ 2

งานวิจัยและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาได้มีการรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องเพื่อประโยชน์ในการศึกษาซึ่งประกอบด้วยแนวคิดและผลงานวิจัยดังต่อไปนี้

1. แนวคิดการบริหารคุณภาพโดยรวม (TQM)
2. ระบบการบริหารงานคุณภาพ ISO 9000
3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดการบริหารคุณภาพโดยรวม (TQM)

การบริหารคุณภาพโดยรวม มีเป้าหมายของระบบรูปแบบนี้ คือการปรับปรุงทั้งในด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน คุณภาพของผลิตภัณฑ์และการบริการที่ดีขึ้น การปฏิบัติหน้าที่ของแต่ละคนจะเน้นที่การทำงานร่วมกันเป็นทีม และจะมีอำนาจในการตัดสินใจเพื่อการปรับปรุงผลิตภัณฑ์ การบริการตลอดจนสภาพแวดล้อมของการทำงาน TQM จะมุ่งเน้นที่การปรับปรุงคุณภาพของผลิตภัณฑ์ โดยสามารถอธิบายถึงสาเหตุของการสูญเสียที่เปล่าประโยชน์ และลดหรือกำจัดการเกิดของเสียในกระบวนการผลิตได้ด้วย เนื่องจากจะมีผลต่อคุณภาพและประสิทธิภาพในด้านการใช้ทรัพยากร โดยทำการป้องกันและตรวจสอบการทำงานในจุดต่าง ๆ ที่อาจเป็นสาเหตุของการสูญเสียของทรัพยากรต่าง ๆ ผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นของการใช้ระบบนี้ (เบญจมาศ อภิสิทธิ์ภิญโญ, 2545, หน้า 64-74)

ระบบการบริหารงานคุณภาพ ISO 9000

ISO คือชื่อย่อขององค์กร International Organization for Standardization เป็นองค์กรระหว่างประเทศที่ออกมาตรฐานต่าง ๆ ระหว่างประเทศ (International Standard) ที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจ และอุตสาหกรรม มาตรฐานที่ออกมา ใช้ชื่อนำหน้าว่า ISO ซึ่ง ISO9000 เป็นมาตรฐานที่ว่าด้วยระบบบริหารคุณภาพ โดยมีหลักการจัดการคุณภาพ 8 ข้อ (Eight Quality Management Principles) ที่เป็นประเด็นสำคัญ มีรายละเอียดดังนี้

หลักการที่ 1: องค์กรที่มุ่งเน้นความสำคัญลูกค้า (Customer-Focused Organization)

ในการบริหารองค์กรต้องมุ่งลูกค้าเป็นหลัก โดยให้ลูกค้าเป็นศูนย์กลาง ตั้งแต่กำหนดวิสัยทัศน์ นโยบายคุณภาพ พันธกิจ ตลอดจนกระบวนการและขั้นตอนการดำเนินงานโดยองค์กร

มุ่งที่ความสำคัญของลูกค้าเป็นหลัก องค์กรต้องมีการศึกษาถึงความต้องการ และความคาดหวังของ ลูกค้า เพื่อให้เกิดความเข้าใจและสามารถทำให้บรรลุตามความพึงพอใจของลูกค้า

หลักการที่ 2: ผู้นำที่มุ่งมั่น (Leadership)

การบริหารคุณภาพในองค์กรนั้นจำเป็นต้องอาศัยผู้นำที่มีความมุ่งมั่นในหลักการ ด้านการบริหารคุณภาพมีการกำหนดทิศทางขององค์กรเป้าหมาย โดยเฉพาะการยึดเอาลูกค้า เป็นที่ตั้ง แล้วบริหารงานโดยนำทรัพยากรในองค์กรร่วมมือกัน เพื่อตอบสนองความพึงพอใจให้กับ ลูกค้า ซึ่งสิ่งต่าง ๆ เหล่านี้ ผู้บริหารจำเป็นจะต้องสื่อสารและกระจายลงไปในแต่ละหน่วยงาน ให้ทุกคนในองค์กรเกิดความเข้าใจ และเกิดความมุ่งมั่นร่วมกันพัฒนาระบบคุณภาพ เพื่อให้บรรลุ เป้าหมาย

หลักการที่ 3: การบริหารงานโดยให้พนักงานมีส่วนร่วม (Involvement of People)

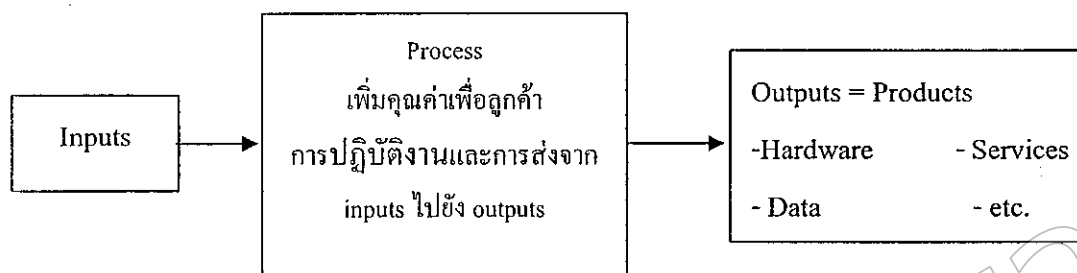
การสร้างควมได้เปรียบเหนือคู่แข่งที่สำคัญประการหนึ่ง คือ ทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งมีคุณค่ายิ่ง ด้วยการให้พนักงานมีส่วนร่วมในการทำงาน เช่น ร่วมคิด วิเคราะห์ ตัดสินใจ และเสนอแนะ เป็นต้น และควรจัดอบรมให้การศึกษากับพนักงานในการเพิ่มพูนความรู้ ทักษะ ด้านต่าง ๆ ให้เหมาะสม

หลักการที่ 4: การมองอย่างเป็นกระบวนการ (Process Approach)

ต้องมีการระบุอย่างชัดเจนว่า ใครคือลูกค้าภายใน ใครคือลูกค้าภายนอก และผู้ส่งมอบ ของแต่ละกระบวนการคือใคร นำทรัพยากรมาใช้ให้ถูกในแต่ละกระบวนการ ไม่ว่าจะเป็น ด้านทรัพยากรบุคคล การเงิน เครื่องมือ วิธีการ และวัตถุดิบ

หลักการที่ 5: หลักการบริหารเชิงระบบ (System Approach to Management)

ระบบการทำงานขององค์กรนั้นประกอบขึ้นจากกระบวนการหลาย ๆ หน่วยงานที่มีความสัมพันธ์ต่อเนื่องกัน ในการนำองค์กรไปสู่จุดมุ่งหมาย และบรรลุยังวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ ซึ่งวิเคราะห์ด้านการบริหารเชิงระบบ โดยพิจารณาจากความสัมพันธ์ของกระบวนการ อาจแบ่งเป็น กระบวนการหลัก (Core Processes) และกระบวนการรอง (Support Processes) เพื่อช่วยให้ การบริหารทรัพยากรเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล และยังสามารถวิเคราะห์สาเหตุ ปัญหาต่าง ๆ เมื่อเกิดข้อขัดแย้งขึ้นในระบบ ได้อย่างถูกต้องขึ้นดังภาพ



ภาพที่ 2 การเพิ่มทรัพยากรเข้า Inputs เช่น ทรัพยากรมนุษย์ การเงิน เครื่องมือ เทคนิคต่าง ๆ และวิธีการ

หลักการที่ 6 : การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง (Continual Improvement)

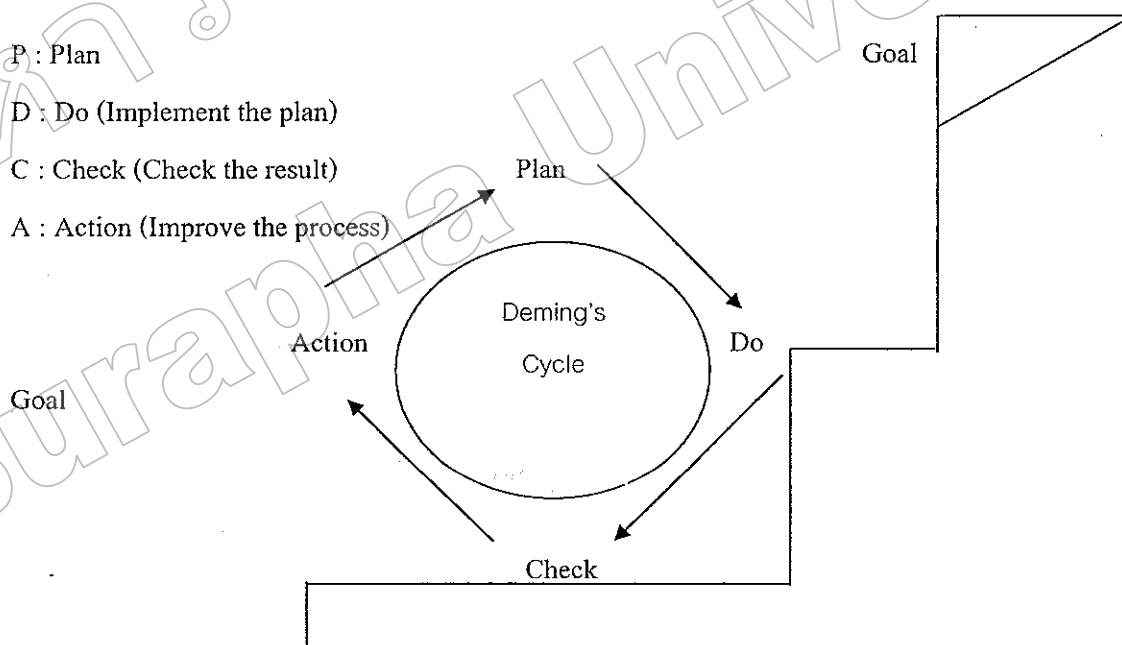
เพื่อสร้างความเป็นผู้นำทางด้านการตลาดองค์กรต้องมีการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง เพราะวาสังแวดล้อมเปลี่ยน ลูกค้าเปลี่ยน เทคโนโลยีเปลี่ยน องค์กรจะต้องตอบสนองความต้องการลูกค้าให้ทันต่อความต้องการ โดยอาศัยการปรับปรุงกระบวนการอย่างต่อเนื่องจะทำให้องค์กรอยู่รอดและเหนือกว่าคู่แข่งในธุรกิจได้ การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง แสดงด้วยวงจร PDCA ดังนี้

P : Plan

D : Do (Implement the plan)

C : Check (Check the result)

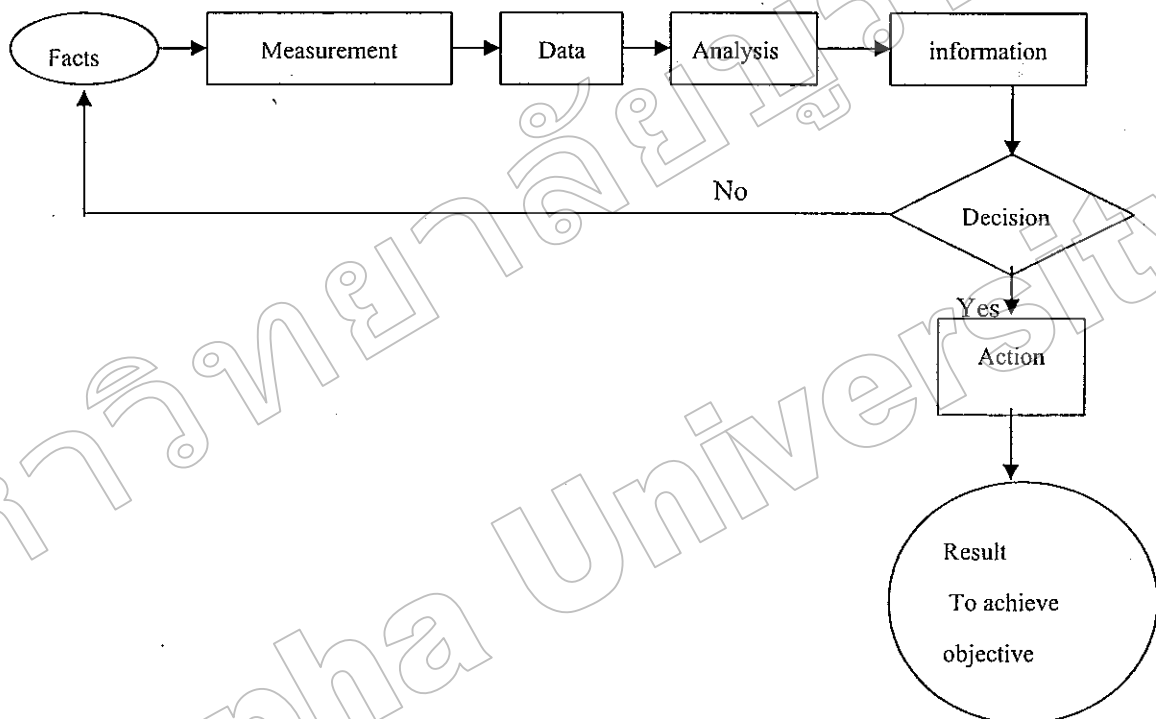
A : Action (Improve the process)



ภาพที่ 3 วงจร PDCA

หลักการที่ 7: การอาศัยข้อเท็จจริงช่วยในการตัดสินใจ (Factual Approach to Decision Making)

การแข่งขันในปัจจุบันต้องทำงานอย่างถูกต้อง แม่นยำ รวดเร็ว ลดความคลาดเคลื่อนและความสูญเสียอันเป็นภัยพิบัติให้น้อยที่สุดนั้น จำเป็นต้องอาศัยข้อเท็จจริง มาใช้วิเคราะห์เพื่อการตัดสินใจอย่างมีประสิทธิภาพ การตัดสินใจอย่างมีประสิทธิภาพต้องอาศัยพื้นฐานด้านการวิเคราะห์ข้อมูล ข่าวสารต่าง ๆ ซึ่งสามารถอธิบายดังกระบวนการวิเคราะห์ดังนี้



ภาพที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูล ข่าวสาร พื้นฐาน

หลักการที่ 8: การมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อผู้ส่งมอบ (Mutually Beneficial Supplier Relationships)

องค์กรต้องทำการคัดเลือกผู้ส่งมอบโดยทำการประเมิน และควบคุมคุณภาพของผู้ส่งมอบให้มีคุณภาพทั้งทางด้านผลิตภัณฑ์และการบริการ เพื่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุดในการส่งมอบผลิตภัณฑ์ที่ดีให้กับลูกค้า อีกทั้งเป็นการสร้างความพึงพอใจให้ลูกค้าทำให้มีพันธมิตรทางการค้าที่ดี

กล่าวโดยสรุปคือ องค์กรที่ต้องการประสบความสำเร็จในการสร้างความได้เปรียบเหนือคู่แข่งและเป็นผู้นำในธุรกิจนั้นจะต้องอาศัยหลักการทั้ง 8 ข้อนี้มาปรับใช้กับองค์กรของตนเพื่อให้

ลูกค้าได้รับสิ่งตรงต่อความต้องการจนเกิดความพึงพอใจต่อสินค้าและบริการขององค์กร จะทำให้องค์กรอยู่รอดได้และสร้างความสำเร็จให้กับองค์กร (สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม, 2541).

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

Carr (1997) ได้ศึกษาเกี่ยวกับองค์กรที่ได้รับ ISO9000 และที่ไม่ได้รับการรับรองจะแตกต่างกันในเรื่องตัววัดผลการดำเนินงานและระบบรายงานหรือไม่ โดยการศึกษาได้สำรวจธุรกิจต่าง ๆ ที่ยื่นขอรับรองมาตรฐานจากองค์การระหว่างประเทศว่าด้วยการมาตรฐาน ISO โดยสอบถามจากธุรกิจผลิตในประเทศนิวซีแลนด์ ผลสรุปว่าธุรกิจที่ขอรับการรับรองและไม่ขอรับการรับรอง ISO จะแตกต่างในเรื่องกลยุทธ์การดำเนินงานถึงคุณภาพ โดยธุรกิจที่ได้รับ ISO 9000 จะพิจารณาคุณภาพสำคัญกว่าประสิทธิภาพของต้นทุน และธุรกิจที่ได้รับ ISO 9000 จะมีแนวปฏิบัติการบริหารคุณภาพมากกว่าธุรกิจที่ไม่ได้รับส่วนเรื่องระบบรายงานที่ใช้ตัววัดผลคุณภาพแบบเป็นตัวเงินและไม่เป็นตัวเงินไม่มีความแตกต่างกัน

สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ (2542) ได้สำรวจเพื่อประเมินประสิทธิภาพของ ระบบบริหารคุณภาพ ISO9000 ต่อวิสาหกิจไทย คณะวิจัยได้เลือกใช้วิธีการเก็บข้อมูลโดยการออกแบบสอบถามส่งถึงผู้ควบคุมด้านคุณภาพของบริษัทที่ได้รับรองระบบ มาตรฐาน ISO 9000 ตามที่ได้ขึ้นทะเบียนไว้ ณ เดือน ธันวาคม 2540 ทั้งหมดจำนวน 511 บริษัท จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลสรุปได้ดังนี้

1. ปัจจัยจูงใจให้องค์กรในประเทศไทยจัดทำระบบ ISO 9000 มาจากปัจจัยภายในองค์กร คือความต้องการพัฒนาปรับปรุงองค์กรเพื่อให้มีการแข่งขัน และนำไปสู่ความสำเร็จของเป้าหมายสูงสุด
2. ด้านปัญหาและอุปสรรคในการจัดทำระบบ ISO9000 คือปัญหาเชิงเทคนิค เช่น การตีความในข้อกำหนด และการจัดทำเอกสาร
3. ต้นทุนในการจัดทำระบบ ISO9000 ขึ้นอยู่กับขนาดอุตสาหกรรม และผลตอบแทนในรูปของตัวเงินยังไม่ชัดเจนในเชิงตัวเลข และระยะเวลาการจัดทำระบบใช้ระยะเวลาประมาณ 18 เดือน
4. ประโยชน์ที่ได้รับจากการทำ ISO9000 คือผลตอบแทนหรือประโยชน์จากการทำระบบ บริษัทส่วนใหญ่จะตอบว่าได้ประโยชน์จากการทำระบบ ISO9000 ในด้านประสิทธิภาพของระบบการผลิตเพราะถือว่าเป็นรากฐานที่สำคัญ แต่ผลตอบแทนในเชิงตัวเลขนั้นบริษัทยังไม่มีการวัดที่แน่นอน

สรุปการประเมินประสิทธิผลของ ระบบบริหารคุณภาพ ISO9000 ต่อวิสาหกิจไทย พบว่า ปัจจัยที่ทำให้ผู้บริหารตัดสินใจทำระบบ ISO 9000 คือ ต้องการพัฒนาองค์กรภายใต้ภาวะการแข่งขันทางธุรกิจ ปัญหาที่พบในการจัดทำคือปัญหาในการตีความและความเอาใจใส่ของผู้บริหาร ทำให้เป็นอุปสรรคในการจัดทำ ต้นทุนในการจัดทำระบบโดยเฉลี่ยอยู่ที่ 1.6 ล้านบาท ส่วนผลตอบแทนจากการทำ ISO ส่วนมากจะเป็นเชิงความรู้ดีกว่าทำให้ประสิทธิภาพดีขึ้น แต่ยังไม่มีการวัดที่แน่นอนในเชิงตัวเลข

Roger (1997) ได้ศึกษาประโยชน์ของการได้รับรอง ISO 9000 ว่ามีประโยชน์จากการได้รับ ISO 9000 หรือไม่ โดยผู้วิจัยได้ทำการสำรวจจากธุรกิจขนาดใหญ่ ที่ได้รับรอง ISO 9000 ในประเทศอังกฤษ โดยการศึกษาเป็นการสอบถามความคิดเห็นผู้บริหารระดับสูงเกี่ยวกับการปรับปรุงและควบคุมระบบการจัดการ การสร้างความพึงพอใจของลูกค้า การกระตุ้นการทำงานของพนักงาน การเพิ่มโอกาสทางธุรกิจ การเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลการทำงาน การลดของเสีย การเพิ่มประสิทธิภาพด้านการตลาด การลดต้นทุน และการเพิ่มส่วนแบ่งการตลาด ผลการศึกษาพบว่า หลังจากธุรกิจได้รับการรับรองคุณภาพ ISO 9000 มีธุรกิจที่ตอบว่าได้รับประโยชน์จากการได้รับ ISO 9000 คือ สามารถปรับปรุงและควบคุมระบบการจัดการ 83% สามารถสร้างความพึงพอใจของลูกค้า 82% สามารถกระตุ้นการทำงานของพนักงาน 61% สามารถเพิ่มโอกาสทางธุรกิจ 62% สามารถเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลการทำงาน 60% สามารถลดของเสีย 60% สามารถเพิ่มประสิทธิภาพด้านการตลาด 52 % สามารถลดต้นทุน 50% สามารถเพิ่มส่วนแบ่งการตลาด 49% ตามลำดับ

Hollis (1998) ได้ศึกษาด้านต้นทุนสำหรับกิจการก่อสร้างที่ขอรับรองคุณภาพ ISO 9000 ซึ่งได้สำรวจทางโทรศัพท์จากผู้บริหารของธุรกิจก่อสร้างในประเทศสหรัฐอเมริกา การศึกษานี้เป็นการสำรวจความคิดเห็น ด้านปัจจัยที่มีผลกระทบด้านต้นทุน เพื่ออธิบายได้ว่าต้นทุนสำหรับกิจการก่อสร้างเป็นอย่างไรเมื่อได้รับ ISO 9000 โดยผลการศึกษาพบว่าบริษัทที่มีระบบการจัดการที่ดีจะทำให้ต้นทุนต่ำลงอย่างมีนัยสำคัญ

Edwards (1998) ได้เขียนบทความชี้ให้เห็นว่า คำว่าคุณภาพมีความหมายมากกว่า “การประกันคุณภาพ” หรือ “การควบคุมคุณภาพ” โดยเริ่มพัฒนาจากระบบบริหารคุณภาพ มุ่งพัฒนาที่ทรัพยากรบุคคล ซึ่งเป็นระบบที่สำคัญที่ทำให้องค์กรประสบความสำเร็จ อนุกรมมาตรฐาน ISO 9000 จุดสำคัญคือ ความเข้าใจถึง “การประกันคุณภาพ” ที่เป็นต้นแบบของระบบบริหารคุณภาพ ต้องระบุถึงความต้องการทั่วไปทั้งหมดขององค์กร ไม่ว่าจะเป็นองค์กรที่มีขนาดใหญ่ ขนาดเล็ก ผู้ผลิต หรือผู้ให้บริการ ความต้องการแรกเริ่มเพื่อมุ่งสู่ความเป็นมาตรฐาน ซึ่งในปัจจุบันจะเน้นพึงพอใจของลูกค้า ไม่ใช่มุ่งแต่ที่กระบวนการเท่านั้น แต่ต้องทำให้ลูกค้า

พึงพอใจ หรือสามารถทำการวัดความพึงพอใจได้ และ หลักการของระบบบริหารคุณภาพ คือ ความเข้าใจถึงการเตรียมเอกสาร ที่จะช่วยพัฒนาการบริหารให้ประสบความสำเร็จ หลักการของระบบบริหารคุณภาพ ถูกอธิบายไว้ใน ISO 9000 เป็นมาตรฐานพื้นฐานบนหลักการของระบบบริหารคุณภาพองค์การที่มีการติดตามการประยุกต์หลักการของระบบบริหารคุณภาพ 8 ข้อ จะก่อให้เกิดสิทธิประโยชน์สำหรับลูกค้า เจ้าของ ประชาชน องค์การ และสังคม

สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ (2542) ได้ศึกษาเกี่ยวกับ อัตราต้นทุนและผลประโยชน์ (Benefit /cost Ratio) ของการจัดทำระบบคุณภาพมาตรฐาน ISO 9000 โดยการศึกษาได้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการสัมภาษณ์หาคำตอบ จากบริษัทที่เป็นตัวอย่างทั้งสิ้น 444 บริษัท ซึ่งการศึกษานี้เป็นทดสอบความแตกต่างว่า

1. บริษัทที่ได้ใบรับรอง ISO 9000 จะมีดัชนีความสำเร็จของธุรกิจดีขึ้นอย่างมีนัยสำคัญหรือไม่

2. การจัดการของผู้บริหารในสัมมามองหลังจากได้รับ ISO9000 ดีขึ้นหรือไม่

3. วิเคราะห์เปรียบเทียบผลที่ได้รับกับค่าใช้จ่ายคุ้มกันหรือไม่

ผลการศึกษา พบว่า ประโยชน์สูงสุดที่บริษัทได้รับจากการจัดทำ ISO 9000 คือเรื่อง การจัดการภายใน รองลงมาคือด้านลูกค้า การเงิน และนวัตกรรมตามลำดับ ซึ่งจะพบตรงกันไม่ว่าจะทดสอบในภาพรวม แยกตามอุตสาหกรรม หรือแบ่งตามระยะเวลาของการได้รับใบรับรอง ISO 9000 และเมื่อสามารถนำมาวิเคราะห์ความคุ้มค่าระหว่างประโยชน์ที่ได้รับกับการลงทุนในการใช้ระบบ ISO 9000 โดยเฉลี่ยประมาณห้าแสนกว่าบาท แต่สามารถทำให้บริษัทได้รับประโยชน์อย่างคุ้มค่าดังนี้ คือ ทำให้ระบบการจัดการภายในดีขึ้นเป็นอย่างมาก ลูกค้ามีความพึงพอใจหลังได้รับ ISO และมีผลดีทางการเงิน จากผลการศึกษาผู้ที่ได้รับประโยชน์สูงสุดคือบริษัทหรือผู้บริหารระดับสูง โดยมีเรื่องราวที่ทำให้พอใจมากที่สุด รองลงมาคือ ลูกค้าและพนักงาน พนักงานจะมีความภาคภูมิใจที่ได้ทำงานในบริษัทที่มีระดับความเป็นสากลและพนักงานรู้สึกว่ามีภาพพจน์ที่ดีขึ้นในสายตาบุคคลภายนอก จะเห็นได้ว่าสำหรับ ISO 9000 ปี 2000 นั้น มุ่งเน้นที่ “ลูกค้า” เป็นพิเศษ ดังนั้นการลงทุนในลูกค้าเป็นการลงทุนในระยะยาว ซึ่งยังไม่เห็นผลชัดเจนในผลตอบแทนทางการเงินทันที เช่น กำไร และอีกอย่างหนึ่งช่วงที่ ผ่านมา เกิดวิกฤตเศรษฐกิจในประเทศไทย จึงอาจทำให้มุมมองทางการเงินไม่เด่นชัดเพียงพอ

ไชยวัฒน์ ฉัตรรัตน (2547) ได้ศึกษาการประยุกต์ใช้ระบบ ISO 9000 ในอุตสาหกรรมก่อสร้างไทย ศึกษาในด้านแรงจูงใจในการขอรับรอง ISO 9000 งบประมาณ ระยะเวลา รวมทั้งปัญหาและอุปสรรคจากการประยุกต์ใช้ ISO 9000

ซึ่งผลการศึกษาพบว่าเหตุผลสำคัญในการขอรับรอง ISO 9000 คือต้องการปรับปรุงการทำงานให้มีประสิทธิภาพ ปัญหาและอุปสรรคที่มีผลกระทบมากที่สุดคือปัญหาเชิงเทคนิค คือ การตีความข้อกำหนด ความเข้าใจในระบบเอกสารคุณภาพ การอบรมพนักงาน การควบคุม การเตรียมความพร้อมของเอกสาร ส่วนปัญหาด้านบุคคลคือความขัดแย้งกับแผนกอื่น นอกจากนี้มุมมองของพนักงานเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคที่มีผลกระทบมากที่สุดคือการอบรมพนักงาน และการชี้แจงจากผู้บริหาร

วีระชัย อุษวานิชยกิจ และ ปติยา ดันสุหัจน์ (2547) ได้ศึกษาเกี่ยวกับความสัมพันธ์ของการประยุกต์ใช้ ISO 9000 และกลยุทธ์การปฏิบัติการส่งออก โดยได้ศึกษาประสิทธิภาพของการประยุกต์ใช้ ISO 9000 มี 2 ประเภท คือ การตลาดอย่างมีประสิทธิภาพ และการตลาดแบบไม่มุ่งเน้นประสิทธิภาพ กรณีศึกษานี้ศึกษาองค์กรไทยและองค์กรอเมริกัน ซึ่งมีทั้งองค์กรที่ได้รับการรับรองคุณภาพ ISO 9000 และที่กำลังจะได้รับการรับรองระบบคุณภาพ ISO 9000 เพื่อประโยชน์ทางการตลาดและอรรถประโยชน์อื่น ซึ่งองค์กรเหล่านี้ต้องใช้ประโยชน์จากการได้รับการรับรองระบบคุณภาพมาตรฐานโลกเพื่อช่วยให้ตัวเองบรรลุความต้องการของลูกค้าและสามารถขยายตลาดได้มากขึ้นในต่างประเทศ และประสิทธิผลทางการตลาดเป็นกุญแจสำคัญอันดับแรกนำมาซึ่งการประยุกต์ใช้ ISO 9000 ศึกษาเป็นการทดสอบว่าตัวแปรด้านการแข่งขันทางการส่งออก โดยใช้สถิติวิเคราะห์ถดถอยโลจิส ในการอธิบายถึงความสัมพันธ์ของการประยุกต์ใช้ ISO 9000 และกลยุทธ์การปฏิบัติการส่งออก การศึกษาพบว่า การประยุกต์ใช้ ISO 9000 และกลยุทธ์การปฏิบัติการส่งออกนั้น มีความสัมพันธ์กัน โดยการสร้างความแตกต่างในตัวสินค้าและบริการ โดยการประยุกต์ใช้ระบบคุณภาพ ISO 9000 ได้ผลดี และพบบริษัทที่ศึกษาจำนวน 14 บริษัท ทั้งหมดได้มีการประยุกต์ใช้ระบบ ISO 9000 เพราะว่าจะระบบดังกล่าวทำให้องค์กรบรรลุตามความต้องการของลูกค้า และทำให้สามารถส่งออกได้มากขึ้นในต่างประเทศ

Corbett, Montes-sancho & Kirsch (2004) ได้ศึกษาเกี่ยวกับผลกระทบทางการเงินของบริษัทที่ได้รับ ISO 9000 ในสหรัฐอเมริกา โดยได้ศึกษาข้อมูลช่วงเวลาหลังการได้รับ ISO 9000 ในประเทศสหรัฐอเมริกา กลุ่มอุตสาหกรรมเคมีภัณฑ์ อุตสาหกรรมคอมพิวเตอร์ และอุตสาหกรรมอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ จากกลุ่มตัวอย่างบริษัทที่ได้รับ ISO 9000 จับคู่กับกลุ่มบริษัทที่ไม่ได้รับ ISO 9000 ด้วยการควบคุมขนาดของตัวอย่างด้วยอัตราผลตอบแทนของสินทรัพย์ (ROA) ในช่วงก่อนการได้รับ ISO 9000 โดยศึกษาข้อมูลในช่วงปี 1987 – 1997 ซึ่งงานวิจัยนี้วัดจากอัตราส่วนทางการเงินคือ อัตราผลตอบแทนของสินทรัพย์ (ROA) อัตราผลตอบแทนต่อยอดขาย (ROS) อัตราต้นทุนสินค้าต่อยอดขาย และ Tobin's Q Ratio

การศึกษานี้เป็นทดสอบความแตกต่างว่ากลุ่มที่ได้รับรอนนั้นมีผลกระทบทางการเงินอย่างไรเมื่อเปรียบเทียบกับกลุ่มที่ไม่ได้รับรอง ISO 9000 ผลการศึกษา พบว่า กลุ่มบริษัทที่ได้รับรอง ISO 9000 ทั้ง 3 อุตสาหกรรม มีผลกระทบทางการเงินในทางบวก ซึ่งดีกว่ากลุ่มบริษัทที่ไม่ได้รับรอง ISO 9000 อย่างมีนัยสำคัญ

สรุป

แนวคิดสำคัญของการรับรองมาตรฐานระบบคุณภาพ ISO 9000 คือการจัดวางระบบการบริหารเพื่อประกันคุณภาพที่สามารถตรวจสอบได้โดยผ่านระบบเอกสาร ซึ่งองค์การระหว่างประเทศว่าด้วยการมาตรฐาน (International Organization for Standardization) ได้กำหนดมาตรฐาน ISO 9000 ขึ้นมาเพื่อให้สมาชิกทั่วโลกนำไปใช้เป็นมาตรฐานเดียวกัน ซึ่งประเทศไทยนำมาประกาศใช้ในชื่อ “อนุกรมมาตรฐานระบบบริหารงานคุณภาพ มอก.- ISO 9000” ซึ่งเมื่อนำมาใช้แล้วสามารถปรับปรุงระบบคุณภาพ คุณภาพสินค้า เพิ่มความสามารถในการแข่งขัน และความผูกพันในมาตรฐาน อีกทั้งยังสามารถลดการกีดกันในการแข่งขันทางการค้า และลดต้นทุนการตรวจสอบสังคมลง เมื่อทุกฝ่ายยึดถือคุณภาพเป็นสำคัญ ซึ่งสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติได้วิจัยเกี่ยวกับอัตราต้นทุนและผลประโยชน์ของการจัดทำระบบคุณภาพมาตรฐาน ISO 9000 และสำรวจประสิทธิผลของระบบคุณภาพมาตรฐาน ISO 9000 ด้วยการสอบถามไปยังผู้จัดการด้านบริหารคุณภาพ ซึ่งพบว่าเมื่อบริษัทได้รับรองระบบคุณภาพมาตรฐาน ISO 9000 แล้วทำให้ผลการดำเนินงานทุกๆ ด้านของบริษัทโดยรวมดีขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของต่างประเทศที่ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มบริษัทที่ได้รับรองระบบคุณภาพมาตรฐาน ISO 9000 มีผลการดำเนินงานที่ดีกว่าเช่นเดียวกัน