

บทที่ 5

อภิปรายและสรุปผล

สรุปผลการวิจัย

การศึกษานี้เป็นการวิเคราะห์ผลการดำเนินงานของบริษัทที่เลือกใช้ระบบ ISO 9000 เนื่องจากระบบ ISO 9000 เป็นระบบที่ทำให้มีประสิทธิภาพของงานดีขึ้น สินค้ามีคุณภาพมากขึ้น ลดความซ้ำซ้อนของงาน แต่ยัง ไม่มีการวัดในรูปตัวเลขอย่างชัดเจน ด้วยเหตุนี้วัตถุประสงค์หลักของการศึกษาจึงมุ่งเน้นศึกษาการวิเคราะห์ผลการดำเนินงาน ได้ศึกษาข้อมูลจากงบการเงินของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยที่ได้รับ ISO9000 ซึ่งผู้วิจัยคาดว่าจากการวิเคราะห์ผลการดำเนินงานในครั้งนี้จะช่วยให้ฝ่ายบริหาร และผู้ใช้อ้างอิง 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 ดีกว่าบริษัทที่ไม่ได้รับ ISO 9000 ค่าเฉลี่ยอุตสาหกรรม, และช่วงเวลาก่อนการได้รับ ISO 9000 อย่างมีนัยสำคัญ ซึ่งสนับสนุนงานวิจัยต่างประเทศ และงานวิจัยของสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ ในประเด็นที่ว่าบริษัทที่ได้รับ ISO 9000 จะทำให้ผลการดำเนินงานของบริษัทดีขึ้น

อย่างไรก็ตามเมื่อพิจารณาผลการดำเนินงานแยกตามหมวดอุตสาหกรรม พบว่ากลุ่มบริษัทในหมวดเกษตรและอาหารที่ได้รับ ISO 9000 ซึ่งมีอัตราผลตอบแทนต่อสินทรัพย์รวม ดีกว่าค่าเฉลี่ยอุตสาหกรรมแต่ไม่มีนัยสำคัญ อาจเนื่องมาจากผลประกอบการของธุรกิจดังกล่าวในช่วงเวลาที่ศึกษา ไม่ขึ้นอยู่กับ การได้รับ ISO9000 แต่อาจจะขึ้นอยู่กับปัจจัยอื่น ๆ เช่น ความต้องการของลูกค้าภายในประเทศหรือลูกค้าที่อยู่ต่างประเทศ มีความต้องการที่แตกต่างกัน ทำให้ผลการศึกษาแยกตามหมวดอุตสาหกรรมของกลุ่มบริษัทในหมวดนี้แตกต่างจากผลการศึกษาของ

บริษัทในอุตสาหกรรมอื่น ซึ่งผลงานวิจัยเช่นนี้ชี้ให้เห็นว่าถ้าปัจจัยของกลุ่มทางด้านลูกค้ามีการเปลี่ยนแปลงอาจทำให้ผลวิจัยอาจจะเปลี่ยนแปลงไป ขึ้นอยู่กับประเภทของลูกค้าในแต่ละธุรกิจ

นอกจากนั้นในการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบผลการดำเนินงานของกลุ่มที่ได้รับ ISO 9000 กับค่าเฉลี่ยอุตสาหกรรม ตามงานนี้ผลการวิจัยอาจเปลี่ยนแปลงไปถ้าสัดส่วนของจำนวนบริษัทที่ได้รับ ISO 9000 กับบริษัทที่ไม่ได้รับ ISO 9000 มีการเปลี่ยนแปลงไป ซึ่งผลงานวิจัยนี้เป็นการสะท้อนถึงช่วงเวลาที่ใช้ในการศึกษานี้เท่านั้น

นอกจากสรุปผลงานวิจัยข้างต้น จะสนับสนุนสมมติฐานงานวิจัยว่า บริษัทที่ได้รับ ISO 9000 จะมีผลการดำเนินงานที่ดีขึ้นแล้ว บริษัทอาจมีแรงจูงใจที่จะดำเนินการเพื่อขอรับการรับรองมาตรฐาน ISO 9000 ดังนี้

1. กฎระเบียบของคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุนที่ได้กำหนดไว้เป็นส่วนหนึ่งในการพิจารณาการส่งเสริมการลงทุนเพื่อยกเว้นอากร และภาษีเงิน ได้ดึงดูดบุคคล ดังนั้นจึงมีการตัดสินใจเข้าสู่การรับรองมาตรฐานระบบคุณภาพ ISO 9000
2. การต้องการปรับปรุงองค์กรเพื่อให้มีการแข่งขัน ซึ่งนำไปสู่การปรับปรุงอย่างต่อเนื่องก่อให้เกิดการป้องกันความเสียหาย 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 เป็นผลทำให้อัตราผลตอบแทนต่อส่วนของสินทรัพย์รวม มีจำนวนต่ำลง เพราะความแตกต่างที่ใช้ใน

งานวิจัยฉบับนี้ ได้คำนวณมาจาก กำไรสุทธิ/สินทรัพย์รวม ดังนั้นจึงทำให้ผลการวิจัยไม่ตรงกับที่คาดหวังไว้

4. จากการศึกษาและวิเคราะห์ผลการดำเนินงานของบริษัทที่ได้รับ ISO9000 เพื่อใช้เป็นแนวทางในการวิเคราะห์ผลการดำเนินงาน ความสามารถให้ทำกำไรของกิจการ นั้น ซึ่งเป็นการคำนวณตัวเลขที่ได้มาจากการเงิน 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 สินค้าคงเหลือสามารถใช้วิธีเข้าก่อน-ออกก่อน หรือใช้วิธีการถัวเฉลี่ยถ่วงน้ำหนัก เป็นต้น