

บทที่ 1

บทนำ



ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในยุคตลาดการค้าเสรีที่การแข่งขันขององค์กรในอุตสาหกรรมทั่วโลกทวีความรุนแรงมากยิ่งขึ้นเรื่อยๆ การมุ่งผลิตสินค้าที่เพียงแต่มีต้นทุนต่ำ และสามารถจำหน่ายได้ในราคาที่ถูกเพียงอย่างเดียวไม่เพียงพออีกต่อไป องค์กรจำเป็นต้องหาเครื่องมือทางการบริหารอื่นๆ เพื่อนำมาใช้ในการแข่งขัน และการพัฒนา “คุณภาพ” ได้กลายมาเป็นเครื่องมือสำคัญที่ได้รับการยอมรับกันอย่างกว้างขวางว่ามีความจำเป็นต่อการอยู่รอดของทุกองค์กร ดังคำกล่าวของ Jack Welch แห่ง General Electric ในนิตยสาร Productivity World เมื่อปี พ.ศ.2539 ว่า “If you can't meet the world standard at the world's best price, you are not even in the game” คุณภาพนอกจากจะเป็นเครื่องมือในการแข่งขันแล้ว ยังเป็นปัจจัยสำคัญในการเข้าถึงตลาด สร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า สร้างความเชื่อมั่นและภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่องค์กร และส่งผลต่อการดำเนินงานภายใน ทำให้องค์กรเกิดการพัฒนาระบบการผลิตและกระบวนการสนับสนุนอื่นๆ ให้มีประสิทธิภาพสูงอยู่เสมอ ลดของเสียหรือความผิดพลาดที่อาจจะเกิดขึ้น รวมทั้งลดต้นทุนและค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน ส่งผลให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กรโดยรวมได้ในที่สุด

วิวัฒนาการเกี่ยวกับการจัดการคุณภาพเกิดขึ้นและมีพัฒนาการอย่างต่อเนื่อง จากอดีตที่เน้นเฉพาะการควบคุมคุณภาพโดยการตรวจสอบสินค้าทุกชิ้นที่ผลิตเสร็จ ได้กลายมาเป็นระบบบริหารงานคุณภาพที่มุ่งเน้นการบริหารงานอย่างเป็นระบบ มีโครงสร้างการบริหาร มีการสื่อสารเกี่ยวกับนโยบายและเป้าหมายคุณภาพให้เข้าใจทั่วทั้งองค์กร มีการกำหนดกระบวนการทำงาน มีการพิจารณาการใช้ทรัพยากรที่เหมาะสมและเพียงพอที่จะทำให้เกิดคุณภาพ รวมทั้งมีการวิเคราะห์ความต้องการของลูกค้า เพื่อนำไปใช้ปรับปรุงคุณภาพให้เกิดขึ้นในองค์กรอย่างต่อเนื่อง ซึ่งลักษณะของระบบการบริหารและพัฒนาคุณภาพดังกล่าวมีการประยุกต์อย่างกว้างขวาง จนกระทั่งนำไปกำหนดเป็นมาตรฐานระดับสากลของ International Organization for Standardization (ISO) ซึ่งเป็นที่รู้จักกันอย่างแพร่หลายในชื่อมาตรฐาน ISO 9000 นั้นเอง ข้อมูลเดือนมีนาคม พ.ศ.2546 พบว่า องค์กรต่างๆ ทั่วโลกกว่า 400,000 แห่ง และในประเทศไทยกว่า 4,600 แห่งมีการประยุกต์ข้อกำหนดและได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO 9000 (สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม, 2546) และคาดว่าจะมีจำนวนเพิ่มมากขึ้นเรื่อยๆ อีกในอนาคต

อย่างไรก็ตาม การประยุกต์แนวทางการบริหารและพัฒนาคุณภาพตามข้อกำหนด ISO 9000 เพื่อให้ได้รับการรับรองมาตรฐานนั้นต้องอาศัยความพยายามมุ่งมั่น การเอาใจใส่ของผู้บริหารระดับสูง และการมีส่วนร่วมของบุคลากรทุกคนในองค์กร ที่จะนำเอาความรู้ ทักษะ ประสบการณ์ รวมทั้งเงินลงทุนจำนวนมาก มาเพื่อใช้บริหารและพัฒนาคุณภาพให้เกิดขึ้นในทุกๆ ขั้นตอนของการปฏิบัติงาน ดังนั้นหากองค์กรมีการดำเนินการและใช้จ่ายเงินโดยที่ไม่มีการประเมินผล หรือการวิเคราะห์อย่างละเอียดถี่ถ้วนก่อนว่าการบริหาร การดำเนินงาน หรือการใช้ทรัพยากรนั้นๆ ส่งผลในเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญกับระบบคุณภาพขององค์กรหรือไม่ ก็อาจทำให้ต้นทุนที่ใช้ในการพัฒนาคุณภาพนั้นไม่คุ้มค่ากับประโยชน์ที่จะได้รับ และนำไปสู่ความไม่มีประสิทธิภาพส่งผลให้เกิดต้นทุนที่สูงเกินความจำเป็นในที่สุด

แม้ว่าเทคนิคการบริหารและพัฒนาคุณภาพตามข้อกำหนด ISO 9000 จะเป็นแนวทางการบริหารคุณภาพที่หลายองค์กรในประเทศไทยให้ความสนใจ และนำไปประยุกต์กันอย่างแพร่หลายก็ตามแต่กลับพบว่าวิธีการประเมินผลการดำเนินงานจากการประยุกต์ ISO 9000 ยังไม่ชัดเจนมากนัก มีคณะผู้วิจัยหลายกลุ่มที่ทำการศึกษาถึงผลกระทบของ ISO 9000 ต่อผลการดำเนินงานในด้านต่างๆ ขององค์กร แต่ผลการศึกษาที่สรุปถึงประสิทธิภาพที่คาดว่าจะเพิ่มขึ้นมักเป็นในรูปแบบความรู้สึกเท่านั้น ไม่สามารถพิสูจน์ให้เห็นเป็นตัวเลขที่ชัดเจนได้ (รัตธิ์วรรณ กาญจนปัญญาคม และ คณะ, 2541) จึงทำให้เกิดคำถามสำคัญกับกลุ่มผู้บริหารในองค์กรว่า การประยุกต์แนวทางการบริหารและพัฒนาคุณภาพตามข้อกำหนด ISO 9000 ขององค์กรในอดีตที่ผ่านมา นั้นเหมาะสมหรือยัง หากต้องการวางแผนและกำหนดแนวทางการประยุกต์ในอนาคต องค์กรควรให้ความสำคัญกับแนวทางใดในข้อกำหนด ISO 9000 เพื่อผลการดำเนินงานที่ดีที่สุด ดังนั้น หากมีวิธีการประเมินผลที่สามารถสะท้อนถึงผลการดำเนินงานจากการประยุกต์ ISO 9000 ได้ ก็อาจทำให้สามารถตอบคำถามที่เกิดขึ้นข้างต้นได้ และยังสามารถใช้เป็นแนวทางเบื้องต้นเพื่อการบริหารและพัฒนาคุณภาพตามข้อกำหนด ISO 9000 ให้ส่งผลในเชิงบวกอย่างเป็นสาระสำคัญต่อระบบคุณภาพขององค์กรให้ได้มากที่สุดอีกแนวทางหนึ่งต่อไปด้วย

เป็นที่ยอมรับกันโดยทั่วไปว่างบการเงินเป็นข้อมูลที่มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการตัดสินใจ เพราะนอกจากจะใช้ประเมินผลการดำเนินงานและฐานะทางการเงินจากการดำเนินงานในอดีตที่ผ่านมาโดยแสดงผ่านงบการเงินประเภทต่างๆ อาทิเช่น งบดุล งบกำไรขาดทุน งบกระแสเงินสดแล้ว การประเมินผลการดำเนินงานทางการเงินจากข้อมูลในงบการเงินดังกล่าวยังสามารถนำไปใช้เป็นข้อมูลเบื้องต้นในการวางแผนและการควบคุมส่วนงานจากการประยุกต์เทคนิคหรือแนวทางการบริหารรูปแบบต่างๆ ที่องค์กรเลือกใช้ทั้งในปัจจุบันและอนาคตได้อีกด้วย การประเมิน

ผลการดำเนินงานทางการเงินโดยการใช้อัตราส่วนทางการเงิน เป็นอีกวิธีหนึ่งที่คณะผู้วิจัยจากหลายๆประเทศใช้ในการศึกษาเพื่อประเมินฐานะทางการเงิน ความสามารถในการทำกำไร ประสิทธิภาพการดำเนินงานและผลกระทบอื่นๆ ภายหลังจากองค์กรได้มีการประยุกต์แนวทางการบริหารและพัฒนาคุณภาพตามข้อกำหนด ISO 9000 และได้รับการรับรองมาตรฐานจากสถาบันตรวจสอบแล้ว

การประเมินประสิทธิภาพจากการประยุกต์แนวทางการบริหารและพัฒนาคุณภาพ โดยใช้อัตราส่วนทางการเงินที่ครอบคลุมผลการดำเนินงานใน 4 ด้านขององค์กร (Corbett et. al, 2002) ประกอบด้วย

1. การประเมินความสามารถในการทำกำไรโดยอัตราผลตอบแทนต่อสินทรัพย์ (Return on Assets, ROA)
2. การประเมินสภาพลักษณะโดยอัตราส่วน Tobin's Q (Tobin's Q Ratio)
3. การประเมินประสิทธิภาพของการดำเนินงานภายในด้านกระบวนการผลิต โดยอัตราส่วนต้นทุนขายต่อค่าขาย (COGS/SALES Ratio)
4. การประเมินประสิทธิภาพของการดำเนินงานภายนอกในด้านการตลาดโดยอัตราการหมุนเวียนของสินทรัพย์ (Assets Turnover)

การวิจัยครั้งนี้จึงมุ่งเน้นหาวิธีการเพื่อประเมินถึงผลกระทบต่อผลการดำเนินงานทางการเงินจากการประยุกต์แนวทางการบริหารและพัฒนาคุณภาพตามข้อกำหนด ISO 9000 โดยเริ่มงานวิจัยจากการสำรวจการประยุกต์แนวทางการบริหารและพัฒนาคุณภาพตามข้อกำหนด ISO 9000 และความแตกต่างกันอย่างเป็นสาระสำคัญในแต่ละช่วงระยะเวลาของการได้รับรอง ISO 9000 ที่มีสภาพแวดล้อมในการบริหารและพัฒนาคุณภาพทั้งภายในและภายนอกที่แตกต่างกัน เพื่อสรุปเป็นแนวทางและแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการบริหารและพัฒนาคุณภาพตามข้อกำหนด ISO 9000 ของอุตสาหกรรมการผลิตในประเทศไทย หลังจากนั้นข้อมูลที่รวบรวมได้จากการสำรวจจะนำไปวิเคราะห์ความสัมพันธ์กับผลการดำเนินงานทางการเงินที่สามารถใช้ประเมินผลการดำเนินงานทั้งความสามารถในการทำกำไร ภาพลักษณ์ขององค์กร ประสิทธิภาพการดำเนินงานภายใน และประสิทธิภาพการดำเนินงานภายนอกขององค์กร ซึ่งจะสามารถตอบคำถามของผู้บริหารระดับสูงหรือผู้จัดการฝ่ายคุณภาพได้ว่า วิธีและระดับที่องค์กรใช้ในการบริหารและพัฒนาคุณภาพอยู่ส่งผลต่อผลการดำเนินงานทางการเงินขององค์กรอย่างไร เพิ่มขึ้น เท่าเดิม ลดลง หรือไม่มีความสัมพันธ์ เพื่อประเมินผลการประยุกต์ในอดีตที่ผ่านมาและเป็นแนวทางในการ

วางแผนวิธีการบริหารและพัฒนาคุณภาพต่อไปในอนาคต นอกจากนี้จะมีการวิเคราะห์เปรียบเทียบระหว่างองค์กรที่มีระดับการให้ความสำคัญต่อแนวทางการบริหารและพัฒนาคุณภาพตามข้อกำหนด ISO 9000 ที่แตกต่างกัน รวมทั้งการวิเคราะห์ถึงผลกระทบต่อผลการดำเนินงานทางการเงินดังกล่าวจากแนวทางการบริหารและพัฒนาคุณภาพขององค์กรในแต่ละช่วงเวลา ทั้งในช่วงระยะเวลาก่อนการประยุกต์มาตรฐาน ISO 9000 ช่วงระยะเวลาเตรียมการเพื่อขอรับรอง และช่วงระยะเวลาหลังได้รับการรับรอง เพื่อสะท้อนให้เห็นถึงการเปลี่ยนแปลงอย่างมีนัยสำคัญในผลการดำเนินงานทางการเงินขององค์กรด้วย

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้ได้กำหนดวัตถุประสงค์ของการวิจัย ไว้ดังนี้

1. เพื่อศึกษาการประยุกต์แนวทางการบริหารและพัฒนาคุณภาพตามข้อกำหนด ISO 9000 ของอุตสาหกรรมการผลิตที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย และได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO 9000 ในแต่ละช่วงระยะเวลา ได้แก่
 - ช่วงระยะเวลาก่อนการประยุกต์มาตรฐาน ISO 9000
 - ช่วงระยะเวลาเตรียมการเพื่อขอรับรองมาตรฐาน ISO 9000
 - ช่วงระยะเวลาภายหลังได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO 9000 แล้ว
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของแนวทางการบริหารและพัฒนาคุณภาพตามข้อกำหนด ISO 9000 กับผลการดำเนินงานทางการเงินขององค์กร รวมทั้งศึกษาถึงผลกระทบและการเปลี่ยนแปลงทางการเงินที่เกิดขึ้นในแต่ละช่วงระยะเวลาดังกล่าว

ขอบเขตของการวิจัย

เพื่อให้เหมาะสมกับระยะเวลาที่จำกัดและความถูกต้องครบถ้วนของข้อมูลที่ใช้ในการวิเคราะห์ จึงกำหนดขอบเขตของการวิจัย ดังนี้

1. ทำการวิจัยเฉพาะอุตสาหกรรมการผลิตที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย และได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO 9000 ครั้งแรก ก่อนวันที่ 1 กรกฎาคม พ.ศ. 2543 โดย "อุตสาหกรรมการผลิต" ที่เป็นขอบเขตของการวิจัย หมายถึง อุตสาหกรรมที่มีการใช้ทุน แรงงาน และทรัพยากรต่างๆ เพื่อผลิตขึ้นเป็นสิ่งของ ซึ่งก็คือ สินค้าขององค์กรนั่นเอง

2. ในการวิจัยครั้งนี้มีมาตรฐาน ISO 9000 เข้ามาเกี่ยวข้องด้วย 2 ฉบับ คือ อนุกรมมาตรฐานระบบคุณภาพ ISO 9000:1994 และ มาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000:2000 ดังนั้น หากไม่มีการเขียนเฉพาะเจาะจงเป็นรายมาตรฐานไป การกล่าวถึง มาตรฐาน ISO 9000 จึงหมายถึง แนวทางการบริหารและพัฒนาคุณภาพของมาตรฐานทั้ง 2 ฉบับรวมกัน

3. การวิจัยถึงแนวทางการบริหารและการพัฒนาคุณภาพตามข้อกำหนด ISO 9000 นั้น สามารถแบ่งออกได้เป็น 2 ส่วน ได้แก่ การบริหารคุณภาพ คือ การจัดการระบบคุณภาพขององค์กรตามแนวทางด้านต่างๆ และการพัฒนาคุณภาพ คือ พัฒนาการของการจัดการระบบคุณภาพขององค์กรตามแนวทางด้านต่างๆ ในช่วงระยะเวลาที่แตกต่างกัน

4. ข้อมูลทั้งหมดที่รวบรวมได้จะมีการจำแนกออกเป็น 3 ช่วงระยะเวลา เพื่อให้ในการวิเคราะห์ถึงการเปลี่ยนแปลงและพัฒนาการที่เกิดขึ้นในแต่ละช่วงระยะเวลาของการประยุกต์มาตรฐาน ISO 9000 โดยมีรายละเอียด ดังต่อไปนี้

4.1 ช่วงระยะเวลาก่อนการประยุกต์มาตรฐาน ISO 9000 หมายถึง ช่วงเวลาที่องค์กรยังไม่มีกำหนดระบบการบริหารและพัฒนาคุณภาพ หรือมีการกำหนดขึ้นตามแนวทางอื่นๆ แต่ยังมีได้คำนึงถึงแนวทางการบริหารและพัฒนาคุณภาพตามข้อกำหนด ISO 9000 อย่าง เป็นสาระสำคัญ โดยในระยยะเวลาดังกล่าวผู้บริหารระดับสูงและบุคลากรส่วนใหญ่ในองค์กรอาจยังไม่ตระหนักถึงความสำคัญของมาตรฐาน ISO 9000 รวมทั้งยังไม่มี การตรวจประเมินการปฏิบัติงานของระบบคุณภาพตามข้อกำหนด ISO 9000 อย่างเป็นทางการจากบุคคลภายนอกองค์กรที่ได้รับ การยอมรับโดยทั่วไป โดยในส่วนต่อไปจะเรียกว่า “ช่วงระยะเวลาก่อนการประยุกต์”

4.2 ช่วงระยะเวลาประยุกต์มาตรฐานและเตรียมการเพื่อขอรับรองมาตรฐาน ISO 9000 หมายถึง ช่วงระยะเวลาที่องค์กรเริ่มมีการกำหนดระบบคุณภาพ มีการประยุกต์แนวทางตาม ข้อกำหนด ISO 9000 อย่างเป็นทางการ และมีการดำเนินงานด้านต่างๆ เพื่อนำองค์กรเข้าสู่ระบบ ISO 9000 เป็นครั้งแรก รวมทั้งช่วงระยะเวลาที่องค์กรรับการตรวจประเมินระบบจากหน่วยงานที่ ให้การรับรองด้วย โดยระยะเวลาดังกล่าวผู้บริหารระดับสูงรวมทั้งบุคลากรทุกคนในองค์กรให้ความสำคัญกับการปฏิบัติตามข้อกำหนดในมาตรฐาน ISO 9000 อย่างเข้มงวด และเริ่มมีบุคคลภายนอกเข้ามาเกี่ยวข้องกับระบบการบริหารและพัฒนาคุณภาพขององค์กร อาทิเช่น หน่วยงานให้คำปรึกษา ด้าน ISO 9000 หน่วยงานให้การรับรอง รวมทั้งลูกค้า นักลงทุน เจ้าหนี้ ฯลฯ ที่อาจรับทราบ ว่าองค์กรกำลังอยู่ระหว่างการดำเนินงานเพื่อนำองค์กรสู่มาตรฐาน ISO 9000 โดยในส่วนต่อไปจะ เรียกว่า “ช่วงระยะเวลาเตรียมการเพื่อขอรับรอง”

4.3 ช่วงระยะเวลาภายหลังจากที่องค์กรได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO 9000 แล้ว หมายถึง ช่วงระยะเวลาภายหลังจากที่องค์กรได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO 9000 เป็นครั้งแรก แล้ว โดยในระยะเวลาดังกล่าวองค์กรมีระบบบริหารและพัฒนาคุณภาพรวมทั้งแนวปฏิบัติต่างๆ ตามข้อกำหนด ISO 9000 ทุกประการ และมีหน่วยงานให้การรับรองเข้ามาเกี่ยวข้องอย่างสม่ำเสมอเพื่อดำเนินการตรวจติดตามระบบทุกๆ 6 เดือนและตรวจประเมินระบบใหม่ทุก 3 ปี รวมทั้งลูกค้า นักลงทุน เจ้าหนี้ ฯลฯ ก็รับทราบถึงการเข้าสู่ระบบมาตรฐาน ISO 9000 และองค์กรเองสามารถนำเอาระบบดังกล่าวมาใช้ในการดำเนินการประชาสัมพันธ์ทางการตลาดได้ นอกจากนี้ช่วงเวลาดังกล่าวยังรวมถึงการเตรียมการและการดำเนินงานต่างๆ ขององค์กรเพื่อขอรับการรับรองในครั้งต่อไปด้วย โดยในสวนต่อไปจะเรียกว่า "ช่วงระยะเวลาหลังได้รับการรับรอง"

ข้อจำกัดของการวิจัย

เนื่องจากการวิจัยครั้งนี้มีปัจจัยแวดล้อมต่างๆ ที่อาจส่งผลกระทบต่อการวิเคราะห์ ข้อมูลที่ผู้วิจัยไม่สามารถควบคุมได้ จึงทำให้เกิดข้อจำกัดของการวิจัย ดังนี้

1. เนื่องจากวันเวลาที่กลุ่มองค์กรตัวอย่างของการวิจัยได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO 9000 เป็นครั้งแรกแตกต่างกัน ดังนั้น การกำหนดช่วงระยะเวลาของการประยุกต์มาตรฐาน ISO 9000 ภายในช่วงระยะเวลาเดียวกัน จึงประกอบด้วยวันเวลาที่แตกต่างกันของแต่ละองค์กร ส่งผลให้ปัจจัยแวดล้อมต่างๆ ที่ส่งผลกระทบต่อตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยของช่วงระยะเวลานั้นๆ แตกต่างกันไปในแต่ละองค์กรด้วย
2. การวิจัยศึกษาผลกระทบต่อผลการดำเนินงานทางการเงินที่เกิดจากการประยุกต์แนวทางการบริหารและพัฒนาคุณภาพตามข้อกำหนด ISO 9000 เท่านั้น ส่วนผลกระทบที่เกิดจากปัจจัยอื่นๆ อยู่นอกเหนือขอบเขตของการวิจัย แต่การวิจัยนี้สามารถอธิบายสัดส่วนของผลกระทบต่อผลการดำเนินงานทางการเงินเฉพาะที่เกิดจากการประยุกต์แนวทางการบริหารและพัฒนาคุณภาพตามข้อกำหนด ISO 9000 ได้โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจเชิงเหตุ (R²)
3. เนื่องจากการวิจัยนำเอารายการจากงบการเงินประเภทต่างๆ ขององค์กรมาใช้ในการวิเคราะห์ จึงอาจได้รับผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงของมาตรฐานทางบัญชีซึ่งเป็นหลักเกณฑ์พื้นฐานสำหรับการจัดทำงบการเงินขององค์กร โดยมาตรฐานทางบัญชีที่สำคัญที่ส่งกระทบ คือ มาตรฐานการบัญชีฉบับที่ 36 เรื่องการด้อยค่าของสินทรัพย์ ที่ให้ถือปฏิบัติตั้งแต่ 1 มกราคม 2542 เป็นต้นไป

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

จากการวิเคราะห์ผลกระทบต่อผลการดำเนินงานทางการเงินจากการประยุกต์แนวทางการบริหารและพัฒนาคุณภาพตามข้อกำหนด ISO 9000 ของอุตสาหกรรมการผลิตที่ได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO 9000 และจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย สามารถชี้ให้เห็นถึงประสิทธิภาพที่องค์กรจะได้รับเมื่อมีการประยุกต์และได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO 9000 โดยแสดงผ่านอัตราส่วนทางการเงินต่างๆ ซึ่งจะเป็นประโยชน์แก่องค์กรที่ยังไม่ได้มีการประยุกต์มาตรฐานเพื่อใช้ในข้อมูลในการตัดสินใจ เปรียบเทียบประโยชน์ที่องค์กรจะได้รับกับต้นทุนที่จำเป็นต้องใช้ในการปรับปรุงระบบให้เป็นไปตามข้อกำหนดของมาตรฐาน และขณะเดียวกันก็เป็นประโยชน์กับองค์กรที่มีการประยุกต์มาตรฐานและได้รับการรับรองแล้วในการประเมินแนวทางการบริหารและพัฒนาคุณภาพที่องค์กรได้ทำการประยุกต์ในช่วงระยะเวลานั้นๆ ว่าส่งผลกระทบต่ออย่างไรต่อองค์กร และในอนาคตต้องพิจารณาวางแผนการประยุกต์แนวทางดังกล่าวเช่นไร ซึ่งผลที่ได้จากการวิจัยก่อให้เกิดประโยชน์ ดังนี้

1. ทำให้ทราบถึงการประยุกต์แนวทางการบริหารและพัฒนาคุณภาพตามข้อกำหนด ISO 9000 รวมทั้งระดับการให้ความสำคัญต่อแนวทางด้านต่างๆ ในช่วงระยะเวลาที่แตกต่างกัน
2. ทำให้ทราบความสัมพันธ์ของแนวทางการบริหารและพัฒนาคุณภาพตามข้อกำหนด ISO 9000 กับผลการดำเนินงานทางการเงินขององค์กร
3. ทำให้ทราบถึงผลกระทบต่อผลการดำเนินงานทางการเงินที่เกิดขึ้นภายหลังจากที่มีการประยุกต์แนวทางการบริหารและพัฒนาคุณภาพตามข้อกำหนด ISO 9000 และภายหลังจากที่องค์กรได้รับการรับรองมาตรฐานแล้ว