



บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

ในส่วนของบทที่ 5 นี้ผู้วิจัยจะเสนอประเด็นหลัก 3 ส่วน คือ สรุปผลการวิจัย การอภิปรายผลการวิจัย และส่วนสุดท้ายเป็นความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

สรุปผลการวิจัย

1. ผลจากการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า วัตถุประสงค์หลักขององค์กรในอุตสาหกรรมการผลิตที่ประยุกต์แนวทางการบริหารและพัฒนาคุณภาพตามข้อกำหนด ISO 9000 ก็เพื่อปรับปรุงและพัฒนากระบวนการดำเนินงานขององค์กร โดยมีระดับการให้ความสำคัญต่อแนวทางตามข้อกำหนด ISO 9000 ในด้านต่างๆที่แตกต่างกันออกไปทั้งในช่วงระยะเวลาเดียวกันและในช่วงระยะเวลาที่แตกต่างกัน ภายในช่วงระยะเวลาเดียวกันพบว่าองค์กรให้ความสำคัญกับแนวทางด้านการบริหารกระบวนการควบคุมการผลิตสูงที่สุดทั้ง 3 ช่วงระยะเวลา โดยช่วงระยะเวลาก่อนการประยุกต์มีการให้ความสำคัญในระดับปานกลาง ช่วงระยะเวลาเตรียมการเพื่อขอรับการรับรอง และช่วงระยะเวลาหลังได้รับการรับรองมีการให้ความสำคัญในระดับสูง ส่วนระดับการให้ความสำคัญต่อแนวทางด้านอื่นๆอีก 13 แนวทาง พบว่า โดยเฉลี่ยในช่วงระยะเวลาก่อนประยุกต์ส่วนใหญ่อยู่ในระดับต่ำถึงปานกลาง ช่วงระยะเวลาเตรียมการเพื่อขอรับการรับรองอยู่ในระดับปานกลางถึงสูงในบางแนวทาง และช่วงระยะเวลาภายหลังได้รับการรับรองส่วนใหญ่มีการให้ความสำคัญอยู่ในระดับสูง

2. ผลจากการทดสอบสมมติฐานการวิจัยที่ 1 และ 2 พบว่า ภายในช่วงระยะเวลาเดียวกันของทั้ง 3 ช่วงระยะเวลา องค์กรจะให้ความสำคัญกับการประยุกต์แนวทางการบริหารและพัฒนาคุณภาพตามข้อกำหนด ISO 9000 ในด้านต่างๆที่แตกต่างกันออกไป รวมทั้งในช่วงระยะเวลาที่แตกต่างกัน ก็พบว่า มีระดับการให้ความสำคัญที่แตกต่างกันออกไปด้วยโดยจะมีค่าเพิ่มสูงขึ้น นับตั้งช่วงระยะเวลาก่อนการประยุกต์ ช่วงระยะเวลาเตรียมการเพื่อขอรับการรับรอง ไปจนถึงช่วงระยะเวลาภายหลังได้รับการรับรองในทั้ง 14 แนวทาง

3. ผลจากการทดสอบสมมติฐานการวิจัยที่ 3 สรุปผลได้ดังนี้

ก่อนดำเนินการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุในแต่ละช่วงระยะเวลา ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ปัจจัย เพื่อจัดกลุ่มตัวแปรอิสระทั้ง 14 รายการใหม่ ดังนี้

ช่วงระยะเวลาก่อนการประยุกต์ จัดกลุ่มตัวแปรได้ 1 ปัจจัย ใช้ชื่อว่า การบริหาร และพัฒนาคุณภาพโดยรวม

ช่วงระยะเวลาเตรียมการเพื่อขอรับการรับรอง จัดกลุ่มตัวแปรได้ 3 ปัจจัย ประกอบด้วย ปัจจัยที่ 1 การบริหารและพัฒนากระบวนการปฏิบัติงานคุณภาพของช่วงระยะเวลาเตรียมการเพื่อขอรับรอง ปัจจัยที่ 2 การบำรุงรักษาโครงสร้างพื้นฐานเพื่อการดำเนินงานของฝ่ายการตลาด ขายและบริการลูกค้า และปัจจัยที่ 3 การจัดการกระบวนการออกแบบและพัฒนาผลิตภัณฑ์เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า

ช่วงระยะเวลาหลังได้รับการรับรอง จัดกลุ่มตัวแปรได้ 4 ปัจจัย ประกอบด้วย ปัจจัยที่ 1 การบริหารและพัฒนากระบวนการปฏิบัติงานคุณภาพของช่วงระยะเวลาหลังได้รับการรับรอง ปัจจัยที่ 2 การบำรุงรักษาโครงสร้างพื้นฐานเพื่อการดำเนินงานของฝ่ายการตลาด ขาย และบริการลูกค้า ปัจจัยที่ 3 การบริหารกระบวนการควบคุมการผลิตและการประเมินผล และปัจจัยที่ 4 การคัดเลือกทรัพยากรบุคคลเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า

ผลจากการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุสามารถสรุปความสัมพันธ์ของอัตราส่วนทางการเงิน กับระดับการให้ความสำคัญต่อแนวทางการบริหารและพัฒนาคุณภาพตามข้อกำหนด ISO 9000 ดังนี้

อัตราผลตอบแทนต่อสินทรัพย์ในช่วงระยะเวลาก่อนการประยุกต์ข้อกำหนดมีความสัมพันธ์ในเชิงลบกับการบริหารและพัฒนาคุณภาพโดยรวมของช่วงระยะเวลาก่อนการประยุกต์มีสมการความสัมพันธ์ คือ

$$ROA_{t-2} = 0.106 - 0.094 F_{1,t-2} ; \text{ มีค่า } R^2 = 0.104$$

ความสัมพันธ์เชิงลบดังกล่าวส่งผลกระทบต่อองค์กร โดยองค์กรที่มีระดับการให้ความสำคัญต่อการบริหารและพัฒนาคุณภาพโดยรวมของช่วงระยะเวลาก่อนการประยุกต์สูง จะส่งผลกระทบต่ออัตราผลตอบแทนต่อสินทรัพย์ในช่วงระยะเวลาก่อนการประยุกต์มีค่าลดลงและในทางตรงกันข้าม แต่อย่างไรก็ตามเนื่องจากค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจเชิงพหุ (R^2) มีค่าน้อยมาก (เท่ากับ ร้อยละ 10.4) ผลกระทบในด้านลบดังกล่าวที่เกิดขึ้นจึงมีน้อย เมื่อเปรียบเทียบกับผลกระทบที่เกิดขึ้นจากปัจจัยอื่นๆ (R^2 เท่ากับ ร้อยละ 89.6) ที่อยู่นอกเหนือขอบเขตของการวิจัย

อัตราส่วนต้นทุนขายต่อค่าขายในช่วงระยะเวลาเตรียมการเพื่อขอรับการรับรอง มีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับการบริหารและพัฒนาระบบการปฏิบัติงานคุณภาพ และการบำรุงรักษาโครงสร้างพื้นฐานเพื่อการดำเนินงานของฝ่ายการตลาด ขายและบริการลูกค้าของในช่วงระยะเวลาเตรียมการเพื่อขอรับการรับรอง มีสมการความสัมพันธ์ คือ

$$\widehat{\text{COGS/SALES}}_{t-1} = 0.614 + 0.082F1_{t-1} + 0.162F2_{t-1}; \text{ มีค่า } R^2 = 0.370$$

ความสัมพันธ์เชิงบวกดังกล่าวส่งผลกระทบต่อองค์ โดยองค์ที่มีระดับการให้ความสำคัญต่อการบริหารและพัฒนาระบบการปฏิบัติงานคุณภาพ และการบำรุงรักษาโครงสร้างพื้นฐานเพื่อการดำเนินงานของฝ่ายการตลาด ขายและบริการลูกค้าของในช่วงระยะเวลาเตรียมการเพื่อขอรับการรับรองสูง จะส่งผลกระทบต่ออัตราส่วนต้นทุนขายต่อค่าขายมีค่าเพิ่มขึ้นและในทางตรงกันข้าม แต่อย่างไรก็ตามเนื่องจากค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจเชิงพหุ (R^2) มีค่าน้อย (เท่ากับ ร้อยละ 37.0) ผลกระทบในด้านลบดังกล่าวที่เกิดขึ้นจึงมีน้อย เมื่อเปรียบเทียบกับผลกระทบที่เกิดขึ้นจากปัจจัยอื่นๆ (R^2 เท่ากับ ร้อยละ 63.0) ที่อยู่นอกเหนือขอบเขตของการวิจัย

อัตราส่วนต้นทุนขายต่อค่าขายในช่วงระยะเวลาหลังได้รับการรับรอง มีความสัมพันธ์ในเชิงลบกับการบริหารระบบการควบคุมการผลิตและประเมินผลของช่วงระยะเวลาหลังได้รับการรับรอง มีสมการความสัมพันธ์ คือ

$$\widehat{\text{COGS/SALES}}_t = 0.563 - 0.062 F3_t ; \text{ มีค่า } R^2 = 0.582$$

ความสัมพันธ์เชิงลบดังกล่าวส่งผลกระทบต่อองค์ โดยองค์ที่มีระดับการให้ความสำคัญต่อการบริหารระบบการควบคุมการผลิตและการประเมินผลของช่วงระยะเวลาหลังได้รับการรับรอง จะส่งผลกระทบต่ออัตราส่วนต้นทุนขายต่อค่าขายมีค่าลดลงและในทางตรงกันข้าม ส่วนค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจเชิงพหุ (R^2) อยู่ในระดับกลาง (เท่ากับ ร้อยละ 58.2) แต่มีค่ามากกว่าผลกระทบที่เกิดขึ้นจากปัจจัยอื่นๆ (R^2 เท่ากับ ร้อยละ 41.8) ที่อยู่นอกเหนือขอบเขตของการวิจัย

ส่วนอัตราส่วนทางการเงินอื่นๆที่เหลือนอกจากนี้ไม่พบความสัมพันธ์ใดๆ จากการประยุกต์แนวทางการบริหารและพัฒนาคุณภาพตามข้อกำหนด ISO 9000

4. เมื่อนำผลที่ได้จากการวิเคราะห์ความสัมพันธ์เชิงถดถอยไปเปรียบเทียบระหว่างองค์ที่มีระดับการให้ความสำคัญต่อแนวทางการบริหารและพัฒนาคุณภาพที่มีความสัมพันธ์กับอัตราส่วนทางการเงินแตกต่างกัน ดังสมมติฐานที่ 4 โดยจัดกลุ่มองค์ออกเป็นกลุ่มที่มีอัตราส่วนต้นทุนขายต่อค่าขายสูง ปานกลาง และต่ำ จากการพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจเชิงพหุ (R^2) พบว่า สามารถทำการทดสอบกับแนวทางที่มีความสัมพันธ์กับอัตราส่วนต้นทุนขาย

ต่อค่าขายในช่วงระยะเวลาหลังได้รับการรับรองเท่านั้น เนื่องจากค่า R^2 ของความสัมพันธ์ต่ออัตราส่วนทางการเงินที่เหลือนี้น้อยมาก ผลที่ได้จากการวิเคราะห์อาจเชื่อถือได้น้อยเพราะการเปลี่ยนแปลงของอัตราส่วนทางการเงินดังกล่าวเกิดจากปัจจัยอื่นๆ ที่อยู่นอกเหนือขอบเขตของการวิจัยมากกว่า

ผลจากการเปรียบเทียบ พบว่า องค์กรที่มีอัตราส่วนต้นทุนขายต่อค่าขายสูง จะมีระดับการให้ความสำคัญต่อการบริหารกระบวนการควบคุมการผลิตและประเมินผลของช่วงระยะเวลาหลังได้รับการรับรองต่ำกว่า องค์กรที่มีอัตราส่วนต้นทุนขายต่อค่าขายปานกลางและต่ำ แต่สำหรับการเปรียบเทียบระหว่างองค์กรที่มีอัตราส่วนต้นทุนขายต่อค่าขายปานกลางและต่ำ กลับพบว่ากลุ่มที่มีอัตราส่วนต่ำมีระดับให้ความสำคัญต่อการบริหารกระบวนการควบคุมการผลิตและประเมินผลของช่วงระยะเวลาหลังได้รับการรับรองต่ำกว่ากลุ่มที่มีอัตราส่วนปานกลาง จึงไม่สามารถสรุปผลจากการทดสอบสมมติฐานนี้ในภาพรวมได้ว่า องค์กรที่มีอัตราส่วนต้นทุนขายต่อค่าขายต่ำ เกิดจากการให้ความสำคัญต่อการบริหารกระบวนการควบคุมการผลิตและประเมินผลของช่วงระยะเวลาหลังได้รับการรับรองในระดับสูง

5. ผลจากการทดสอบสมมติฐานที่ 5 พบว่า แนวโน้มของผลกระทบต่ออัตราส่วนต้นทุนขายต่อค่าขาย จากการประยุกต์แนวทางการบริหารและพัฒนาคุณภาพตามข้อกำหนด ISO 9000 ในช่วงระยะเวลาเตรียมการเพื่อขอรับรอง กับช่วงระยะเวลาหลังได้รับการรับรองนั้น พบว่า ค่าเฉลี่ยของอัตราส่วนต้นทุนขายต่อค่าขายในช่วงระยะเตรียมการเพื่อขอรับการรับรองมากกว่าหรือเท่ากับช่วงระยะเวลาหลังจากที่ได้รับรองมาตรฐาน ดังนั้นจึงไม่สามารถสรุปผลจากการทดสอบสมมติฐานนี้ได้ว่า การประยุกต์แนวทางการบริหารและพัฒนาคุณภาพตามข้อกำหนด ISO 9000 จะส่งผลให้อัตราส่วนต้นทุนขายต่อค่าขายในช่วงระยะเวลาภายหลังจากได้รับการรับรองมีค่าลดลงจากช่วงระยะเวลาเตรียมการเพื่อขอรับรองได้อย่างมีนัยสำคัญ

อภิปรายผลการวิจัย

การประยุกต์แนวทางการบริหารและพัฒนาคุณภาพตามข้อกำหนด ISO 9000 ของอุตสาหกรรมการผลิตที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย พบว่า เหตุผลหลักที่องค์กรมีการประยุกต์และต้องการได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO 9000 นั้นเกิดจากแรงจูงใจภายในองค์กร ซึ่งก็คือ ความต้องการที่จะปรับปรุงการดำเนินงานของตนให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ดังนั้นองค์กรเองจึงต้องมีการประยุกต์แนวทางตามมาตรฐานนี้อย่างแท้จริง ส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพในการดำเนินงานด้านต่างๆ ที่สูงขึ้นตามความคาดหวังขององค์กรได้ มิใช่การลงมือ

ทำแต่งงานเอกสาร แล้วเพียงใช้อ้างเพื่อการโฆษณาหรือประชาสัมพันธ์เท่านั้น ซึ่งตรงกับการวิจัยของ Van der Wiele ในปี 1998 ที่กล่าวว่า การประยุกต์มาตรฐาน ISO 9000 นั้นต้องเกิดจากแรงจูงใจภายในองค์กรเท่านั้น จึงจะทำให้เกิดการพัฒนาในประสิทธิภาพของกระบวนการต่างๆ อย่างแท้จริง และส่งผลกระทบต่อผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในผลการทางการเงินขององค์กรได้

ในช่วงระยะเวลาก่อนการประยุกต์ระบบ ISO 9000 พบว่า การประยุกต์แนวทางการบริหารและพัฒนาคุณภาพโดยรวมมีความสัมพันธ์เชิงลบอย่างเป็นสาระสำคัญต่ออัตราผลตอบแทนต่อสินทรัพย์ ซึ่งแสดงให้เห็นว่า ยิ่งองค์กรให้ความสำคัญต่อแนวทางตามข้อกำหนด ISO 9000 ในทุกด้านมากเพียงใดก็จะทำให้อัตราร่วมนี้มีมูลค่าต่ำลงเท่านั้น ทั้งนี้ผู้วิจัยสันนิษฐานว่า อาจเกิดจากในช่วงระยะเวลาดังกล่าวองค์กรทำการประยุกต์ข้อกำหนดต่างๆ ไม่เต็มระบบ มีการประยุกต์โดยให้ความสำคัญกับแนวทางบางด้านอย่างมาก แต่ไม่ได้ให้ความสำคัญกับบางด้านที่อาจจะเป็นกิจกรรมสนับสนุนเพื่อให้การดำเนินงานในด้านแรกมีประสิทธิภาพด้วย อาทิเช่น จากผลการวิจัย พบว่า องค์กรจะให้ความสำคัญกับการบริหารกระบวนการควบคุมผลิตภัณฑ์ค่อนข้างมาก แต่กลับให้ความสำคัญกับการวัด วิเคราะห์ และปรับปรุงผลิตภัณฑ์หรือกระบวนการ และด้านการดำเนินงานด้านลูกค้าในระดับที่ต่ำ ดังนั้น องค์กรที่เน้นแต่การควบคุมคุณภาพของกระบวนการผลิตให้เป็นไปตามมาตรฐานหรือหลักการที่กำหนดไว้เพียงอย่างเดียว แต่ไม่มีการวิเคราะห์ข้อมูลทั้งข้อมูลจากภายในองค์กรเองคือข้อมูลจากการวัดหรือประเมินผลถึงประสิทธิภาพของกระบวนการควบคุมการผลิตเลยว่าเหมาะสมหรือไม่ และข้อมูลด้านความต้องการและความพึงพอใจจากลูกค้าซึ่งข้อมูลสำคัญจากภายนอกองค์กรเอง สาเหตุดังกล่าวจึงอาจทำให้เกิดต้นทุนในการผลิต ค่าใช้จ่ายในการขายและบริหาร หรือค่าใช้จ่ายอื่นๆ เพิ่มขึ้น และไม่ทำให้รายได้จากการดำเนินงาน หรือผลกำไรที่เพิ่มขึ้น หรืออาจส่งผลให้เพิ่มขึ้นแต่ในอัตราส่วนที่น้อยกว่าต้นทุนต่างเพิ่มขึ้น จึงทำให้เกิดความสัมพันธ์ในเชิงลบดังกล่าว

ในช่วงระยะเวลาเตรียมการขอรับรองนั้น พบว่า การบริหารและพัฒนากระบวนการปฏิบัติงานคุณภาพ และการบำรุงรักษาโครงสร้างพื้นฐานเพื่อการดำเนินงานของฝ่ายการตลาด ขาย และบริการลูกค้ามีความสัมพันธ์ในเชิงบวกอย่างเป็นสาระสำคัญต่ออัตราส่วนต้นทุนขายต่อขาย ซึ่งแสดงให้เห็นว่า ยิ่งองค์กรให้ความสำคัญต่อแนวทางดังกล่าวมากเพียงใดก็จะทำให้อัตราร่วมนี้มีมูลค่าเพิ่มขึ้นเท่านั้น แต่การเพิ่มขึ้นนั้นส่งผลในเชิงลบต่อองค์กร เพราะหมายถึงต้นทุนขายที่เพิ่มมากขึ้นและมากกว่าค่าขายขององค์กร อย่างไรก็ตามผู้วิจัยเห็นว่า อาจเป็นเพราะในช่วงระยะเวลาดังกล่าวเป็นช่วงระยะเวลาที่องค์กรกำลังดำเนินการแก้ไขปรับปรุง และพัฒนาระบบโดยปฏิบัติตามข้อกำหนดของแนวทางทั้ง 2 ด้านข้างต้นทุกประการอย่างเข้มงวด ทำให้มีการใช้

ทรัพยากรทั้งด้านเงินทุนที่สูง และการมีส่วนร่วมของบุคลากรที่อาจยังไม่ชำนาญกับระบบงานที่พัฒนาขึ้นมาใหม่ แต่ผลเสียเช่นนี้ก็จะส่งผลกระทบต่อองค์กรเพียงระยะไม่นาน (จากผลการวิจัยมีระยะเวลาเฉลี่ย 1 ปี) ก็จะส่งผลให้ผลการดำเนินงานนี้กลับสู่ภาวะปกติ หรืออาจส่งผลดีขึ้นก็เป็นได้ นอกจากนี้ยังพบว่า ในช่วงระยะเวลาเดียวกันนี้การประยุกต์แนวทางในด้านการจัดการกระบวนการออกแบบและพัฒนาผลิตภัณฑ์เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าไม่ส่งมีความสัมพันธ์ใดๆต่ออัตราส่วนต้นทุนขายต่อขายเลย ทั้งที่องค์กรให้ความสำคัญต่อทั้ง 2 ด้านในระดับที่สูงพอๆ กับแนวทางอื่น

ภายหลังจากที่องค์กรได้รับรองมาตรฐาน ISO 9000 แล้ว พบว่า การประยุกต์แนวทางการบริหารและพัฒนาคุณภาพตามข้อกำหนด ISO 9000 เฉพาะด้านการบริหารกระบวนการควบคุมการผลิตและการประเมินผลของช่วงระยะเวลาหลังได้รับการรับรองมีความสัมพันธ์ในเชิงลบอย่างเป็นสาระสำคัญต่ออัตราส่วนต้นทุนขายต่อขาย ซึ่งแสดงให้เห็นว่า ยิ่งองค์กรให้ความสำคัญต่อแนวทางดังกล่าวมากเพียงใด ก็จะทำให้อัตราส่วนนี้มีมูลค่าลดลงเท่านั้น ส่งผลดีต่อองค์กรเพราะแสดงให้เห็นว่า การให้ความสำคัญต่อแนวทางอาจนำมาซึ่งของเสีย งานทำซ้ำ และรายการที่ไม่เพิ่มมูลค่าต่างๆ ลดลง หรือเพิ่มขึ้นในอัตราส่วนที่น้อยกว่าค่าขาย ก็จะนำไปสู่ต้นทุนที่ลดลงในที่สุด

หากพิจารณาค่า สัมประสิทธิ์การตัดสินใจเชิงพหุ (R^2) ของความสัมพันธ์ดังกล่าวข้างต้น จะพบว่า ค่า R^2 ของความสัมพันธ์ระหว่างอัตราส่วนต้นทุนขายต่อค่าขายในช่วงระยะเวลาหลังได้รับการรับรองจะมีค่าสูงกว่าค่า R^2 ของความสัมพันธ์ในรายการอื่นๆ แสดงให้เห็นว่า ในช่วงระยะเวลาหลังได้รับการรับรอง กิจกรรมการบริหารและพัฒนาคุณภาพตามข้อกำหนด ISO 9000 ด้านการบริหารกระบวนการควบคุมการผลิตและการประเมินผลสามารถอธิบายการเปลี่ยนแปลงของผลการดำเนินงานทางการเงิน(อัตราส่วนต้นทุนขายต่อค่าขาย)ได้สูงกว่าแนวทางการบริหารและพัฒนาคุณภาพตามข้อกำหนด ISO 9000 ในช่วงระยะเวลาอื่นๆ แต่อย่างไรก็ตามแม้งานวิจัยจะสามารถสรุปถึงผลกระทบต่ออัตราผลตอบแทนต่อสินทรัพย์ และอัตราส่วนต้นทุนขายต่อค่าขาย อันเกิดจากการประยุกต์แนวทางการบริหารและพัฒนาคุณภาพตามข้อกำหนด ISO 9000 ได้ก็ตาม แต่พบว่ามีค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจเชิงพหุ (R^2) ที่ค่อนข้างต่ำ แสดงว่าการเปลี่ยนแปลงของอัตราส่วนทางการเงินดังกล่าวเกิดจากปัจจัยอื่นๆ ที่ถูกตัดออกไปเพราะอยู่นอกเหนือขอบเขตของการวิจัย และส่งผลกระทบต่อมากกว่าการประยุกต์แนวทางการบริหารและพัฒนาคุณภาพตามข้อกำหนด ISO 9000 ซึ่งผลการวิจัยเช่นนี้คล้ายคลึงกับงานวิจัยของ Corbett et al. (2002) ที่พบความสัมพันธ์ต่ออัตราผลตอบแทนต่อสินทรัพย์ และอัตราส่วนต้นทุนขายต่อค่าขาย จากการ

ประยุกต์แนวทางการบริหารและพัฒนาคุณภาพตามข้อกำหนด ISO 9000 เช่นกัน และก็มีค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจเชิงพหุ (R^2) ที่ต่ำ

และด้วยสาเหตุที่ค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจเชิงพหุต่ำ จึงส่งผลให้การทดสอบสมมติฐานในข้อที่ 4 และ 5 ไม่สามารถสรุปในด้านบวกต่อผลการดำเนินงานทางการเงินจากการประยุกต์แนวทางการบริหารและพัฒนาคุณภาพขององค์กรในแต่ละช่วงเวลา ทั้งก่อนได้รับการรับรอง ISO 9000 ช่วงเตรียมการเพื่อขอรับรอง และภายหลังจากที่ได้รับการรับรอง เพื่อสะท้อนให้เห็นถึงการเปลี่ยนแปลงในเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญในผลการดำเนินงานทางการเงินขององค์กรได้

ส่วนอัตราส่วนทางการเงินอื่นที่ไม่พบความสัมพันธ์ใดๆ มีผลที่คล้ายคลึงกับงานวิจัยของ Lima et al. (2002) และ Costa and Lorente (2002) ที่ไม่พบความสัมพันธ์ใดๆจากการประยุกต์แนวทางการบริหารและพัฒนาคุณภาพตามข้อกำหนด ISO 9000 ในประเทศบราซิล และประเทศสเปน

ข้อเสนอแนะ

สำหรับองค์กรที่ยังไม่มีการประยุกต์และได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO 9000 ควรเน้นให้ความสำคัญกับกิจกรรมคุณภาพที่เป็นกิจกรรมที่สนับสนุนกิจกรรมคุณภาพหลัก อาทิเช่น การให้ความสำคัญกับการวัดผลและประเมินผลที่ได้จากการควบคุมคุณภาพ เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปใช้ในการวิเคราะห์ถึงความเหมาะสมและประสิทธิภาพของกิจกรรมคุณภาพหลังที่องค์กรกำลังให้ความสำคัญอยู่ และนอกจากนี้การให้ความสำคัญกับข้อมูลจากภายนอกองค์กรก็เป็นสิ่งสำคัญ โดยเฉพาะอย่างยิ่งข้อมูลเกี่ยวกับความต้องการและความพึงพอใจของลูกค้า

ส่วนในองค์กรที่มีการประยุกต์และได้รับการรับรอง ISO 9000 แล้วเพื่อให้เกิดผลกระทบในเชิงบวกต่อประสิทธิภาพในการดำเนินงานภายในด้านการผลิต รวมทั้งต้นทุนขายและค่าขาย องค์กรต้องให้ความสำคัญต่อการบริหารกระบวนการควบคุมการผลิต โดยการตรวจสอบการปฏิบัติงานทุกขั้นตอนของกระบวนการผลิตให้เป็นไปตามข้อกำหนดขององค์กรอย่างเคร่งครัด ขั้นตอนการปล่อยผลิตภัณฑ์ออกจากแต่ละขั้นตอนการผลิตก็ต่อเมื่อได้ดำเนินการตามมาตรฐานที่กำหนดไว้แล้วเท่านั้น จัดให้มีการบำรุงรักษาเครื่องมือที่ใช้ในการป้องกันการไม่มีคุณภาพของสินค้าและการปฏิบัติงาน กระบวนการดำเนินการเคลื่อนย้าย บรรจุภัณฑ์ จัดเก็บ รักษา และป้องกันผลิตภัณฑ์ต้องปฏิบัติตามตามข้อกำหนดขององค์กรและลูกค้าอย่างเคร่งครัด รวมทั้งต้องมีการตรวจวัดและตรวจสอบผลลัพธ์ด้านคุณภาพที่ได้จากกระบวนการตรวจสอบคุณภาพอยู่เสมอ และนอกจากนี้ในการบริหารกระบวนการควบคุมการผลิตนั้นองค์กรจะต้องมีการวัด ประเมินผลข้อมูลที่ได้จากการ