

ความสัมพันธ์ของการได้รับรองมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 และผลการดำเนินงานทางการเงิน  
ของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย



นางสาวนราวรรณ จำนงค์ศาสตร์

สถาบันวิทยบริการ  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย  
วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบัญชีมหาบัณฑิต

สาขาวิชาการบัญชี ภาควิชาการบัญชี

คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ปีการศึกษา 2549

ลิขสิทธิ์ของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

THE ASSOCIATION BETWEEN ISO 9000 CERTIFICATION AND FINANCIAL PERFORMANCE  
OF LISTED COMPANIES IN THE STOCK EXCHANGE OF THAILAND

Miss Narawan Jamnongsart

A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements  
for the Degree of Master of Accountancy Program in Accounting  
Department of Accountancy

Faculty of Commerce and Accountancy

Chulalongkorn University

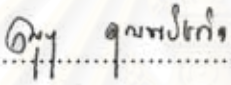
Academic Year 2006

Copyright of Chulalongkorn University


หัวข้อวิทยานิพนธ์ ความสัมพันธ์ของการได้รับรองมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 และ  
ผลการดำเนินงานทางการเงินของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์  
แห่งประเทศไทย  
โดย นางสาวนรารวรรณ จ่านงค์ศาสตร์  
สาขาวิชา การบัญชี  
อาจารย์ที่ปรึกษา ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สุภาพร เชิงเอี่ยม

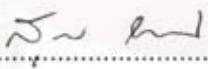
---


คณะพาณิชย์ศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อนุมัติให้มหาวิทยาลัย  
ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญามหาบัณฑิต

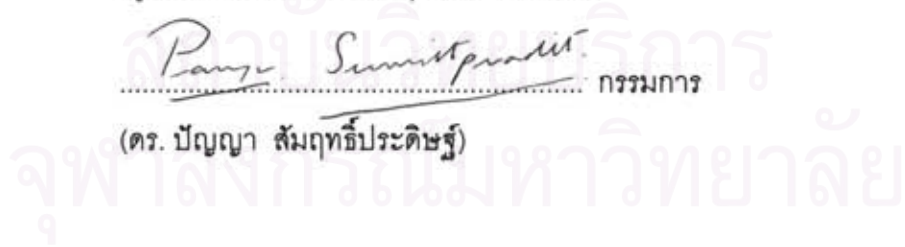
  
..... คณบดีคณะพาณิชย์ศาสตร์และการบัญชี  
(รองศาสตราจารย์ ดร. ดนุชา คุณพนิชกิจ)

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

  
..... ประธานกรรมการ  
(รองศาสตราจารย์ ดวงมณี โกมารทัต)

  
..... อาจารย์ที่ปรึกษา  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สุภาพร เชิงเอี่ยม)

  
..... กรรมการ  
(ดร. ปัญญา สัมฤทธิ์ประดิษฐ์)



นราวรรณ จ्ञานงค์ศาสตร์ : ความสัมพันธ์ของการได้รับรองมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 และผลการดำเนินงานทางการเงินของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย. (THE ASSOCIATION BETWEEN ISO 9000 CERTIFICATION AND FINANCIAL PERFORMANCE OF LISTED COMPANIES IN THE STOCK EXCHANGE OF THAILAND) อ.ที่ปรึกษา : ผศ.ดร. สุภาพร เจริญเยี่ยม, 109 หน้า.

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความแตกต่างของผลการดำเนินงานทางการเงินระหว่างช่วงก่อนการขอรับรองและหลังได้รับรองมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 และความแตกต่างของผลการดำเนินงานทางการเงินระหว่างกลุ่มอุตสาหกรรมช่วงหลังได้รับรองมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 ซึ่งผลการดำเนินงานทางการเงิน ประกอบด้วย อัตราส่วนที่ใช้วัดประสิทธิภาพในการดำเนินงาน อัตราส่วนที่ใช้วัดความสามารถในการทำกำไร และอัตราส่วนที่ใช้วัดมูลค่าตลาดของกิจการ โดยใช้ข้อมูลจากบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยจำนวน 62 บริษัท ที่ได้รับรองมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 ในระหว่างปี พ.ศ. 2541-2545 ยกเว้นบริษัทในกลุ่มธุรกิจการเงิน ในการวิเคราะห์ข้อมูลใช้เทคนิคการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุ และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว

ผลการศึกษา พบว่า ผลการดำเนินงานทางการเงินในช่วงก่อนการขอรับรองและหลังได้รับรองมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 มีความแตกต่างกัน โดยอัตราการหมุนเวียนของสินทรัพย์ของบริษัทหลังได้รับรองมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 มีค่าเฉลี่ยสูงกว่าช่วงก่อนการขอรับรอง อย่างไรก็ตาม อัตราการหมุนเวียนของสินค้าคงเหลือและอัตราส่วนต้นทุนขายต่อค่าขายก่อนการขอรับรองและหลังได้รับรองมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 ไม่แตกต่างกัน ในด้านความสามารถในการทำกำไร พบว่าหลังได้รับรองมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 บริษัทมีอัตรากำไรสุทธิ อัตราผลตอบแทนต่อสินทรัพย์รวม และกำไรต่อหุ้นเฉลี่ยสูงกว่าช่วงก่อนการขอรับรอง ส่วนอัตราส่วนที่ใช้วัดมูลค่าตลาดของกิจการก่อนการขอรับรองและหลังได้รับรองมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 ไม่แตกต่างกัน สำหรับการทดสอบความแตกต่างระหว่างกลุ่มอุตสาหกรรมหลังได้รับรองมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 พบว่า อัตราการหมุนเวียนของสินทรัพย์และอัตราผลตอบแทนต่อสินทรัพย์รวมมีความแตกต่างกัน โดยกลุ่มวัสดุก่อสร้างและสินค้าอุตสาหกรรมและกลุ่มสินค้าอุปโภคบริโภคมีค่าเฉลี่ยอัตราการหมุนเวียนของสินทรัพย์และอัตราผลตอบแทนต่อสินทรัพย์รวมสูงกว่ากลุ่มอุตสาหกรรมอื่น ณ ระดับนัยสำคัญที่ 0.05

ภาควิชา.....การบัญชี.....ลายมือชื่อนิสิต.....นราวรรณ จ्ञานงค์ศาสตร์.....  
สาขาวิชา.....การบัญชี.....ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา.....  
ปีการศึกษา.....2549.....

## 4782264626 : MAJOR ACCOUNTING

KEY WORD : ISO 9000 CERTIFICATION / FINANCIAL PERFORMANCE

NARAWAN JAMNONGSART : THE ASSOCIATION BETWEEN ISO 9000 CERTIFICATION AND FINANCIAL PERFORMANCE OF LISTED COMPANIES IN THE STOCK EXCHANGE OF THAILAND. THESIS ADVISOR: ASST. PROF. SUPAPON CHENIAM, D.B.A., 109 pp.

The purpose of this study is to examine the difference of financial performance between before and after receiving ISO 9000 certificate and to examine the difference of financial performance among sectors after receiving ISO 9000 certificate. The measures of financial performance consist of operating efficiency ratios, profitability ratios and market value ratio. This study used available data from 62 listed companies in the stock exchange of Thailand that received ISO 9000 certification during the years 1998 to 2002 excluding financial sectors. The data were analyzed using multiple regression analysis and one-way anova.

The results indicate that financial performance before and after receiving ISO 9000 certificate are different. The average assets turnover ratio after receiving ISO 9000 certificate is higher than before receiving ISO 9000 certificate. However, inventory turnover ratio and cost of goods sold per sales ratio before and after receiving ISO 9000 certificate are not different. Profitability ratios after receiving ISO 9000 certificate including net profit margin ratio, return on total assets ratio and earnings per share are higher than before receiving ISO 9000 certificate. Whereas market value ratio before and after receiving ISO 9000 certificate are not different. For examining the difference of financial performance after receiving ISO 9000 certificate among sectors, the results found that assets turnover ratio and return on total assets ratio after receiving ISO 9000 certificate are different among sectors. Industry sectors and consumption sectors have higher average assets turnover ratio and return on total assets ratio than other sectors at significant level 0.05.

Department.....Accountancy.....Student's signature *Narawan Jamnongsart*  
 Field of study.....Accounting.....Advisor's signature *Supapon Cheniam*  
 Academic year.....2006.....

## กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความกรุณาและความช่วยเหลืออย่างดียิ่งจากผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สุภาพร เริงเยี่ยม ซึ่งท่านได้กรุณาเป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์และสละเวลาให้คำปรึกษา คำแนะนำต่าง ๆ และเสนอความคิดเห็นที่มีคุณค่าต่อการทำวิทยานิพนธ์ ตลอดจนการช่วยเหลือในสิ่งต่างๆ อย่างดียิ่ง จนทำให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยดี ข้าพเจ้าขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงในความกรุณาของท่านไว้ ณ ที่นี้ และข้าพเจ้าขอกราบขอบพระคุณรองศาสตราจารย์ ดวงมณี โกมารทัต ที่ท่านได้กรุณาเป็นประธานสอบวิทยานิพนธ์ และขอกราบขอบพระคุณ ดร. ปัญญา สัมฤทธิ์ประดิษฐ์ กรรมการสอบวิทยานิพนธ์ ที่ท่านได้กรุณาสละเวลาอันมีค่ามาเป็นกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ และให้คำแนะนำเพิ่มเติมที่ทำให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น รวมถึงคณาจารย์ในภาควิชาการบัญชีทุกท่านที่ได้เสริมสร้างความรู้และทักษะของการศึกษาในหลักสูตรปริญญาบัญชีมหาบัณฑิต ตลอดจนคณาจารย์จากสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล วิทยาเขตพณิชยการพระนคร สำหรับการประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ในสาขาวิชาการบัญชี ระดับปริญญาบริหารธุรกิจบัณฑิต

สุดท้ายนี้ข้าพเจ้าขอกราบขอบพระคุณคุณพ่อ คุณแม่ ที่ได้อบรมสั่งสอนให้ข้าพเจ้ามีความมานะพยายามในการทำสิ่งต่าง ๆ ให้สำเร็จลุล่วง ให้การส่งเสริมและสนับสนุนทางด้านการศึกษาของข้าพเจ้าเป็นอย่างดีมาโดยตลอด รวมถึงสมาชิกในครอบครัวทุกคนที่เป็นกำลังใจสำคัญยิ่งที่ทำให้ข้าพเจ้ามีร่างกายและแรงใจในการทำวิทยานิพนธ์ฉบับนี้จนสำเร็จ ตลอดจนเจ้าหน้าที่ห้องภาควิชาการบัญชี และพี่ ๆ เพื่อน ๆ ทุกคนที่คอยให้ความช่วยเหลือ คำปรึกษาในด้านต่าง ๆ และให้กำลังใจแก่ข้าพเจ้าด้วยดีเสมอมา

สถาบันวิทยบริการ  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญ.....	ช
สารบัญตาราง.....	ญ
สารบัญภาพ.....	ฎ
บทที่ 1 บทนำ.....	1
1.1    ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
1.2    วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	2
1.3    คำถามการวิจัย.....	3
1.4    สมมติฐานการวิจัย.....	3
1.5    ขอบเขตของการวิจัย.....	4
1.6    กรอบแนวคิดการวิจัย.....	5
1.7    ข้อจำกัดของการวิจัย.....	6
1.8    คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย.....	7
1.9    ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	7
1.10   ระเบียบวิธีวิจัย.....	8
1.11   ลำดับขั้นตอนในการนำเสนอผลการวิจัย.....	8
บทที่ 2 แนวคิดและหลักการ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	10
2.1    แนวคิดและหลักการของการรับรองมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 ที่มีต่อผล การดำเนินงานทางการเงินของบริษัท.....	10
2.2    งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	13

บทที่ 3	ระเบียบวิธีวิจัย.....	24
3.1	การพัฒนาและการทดสอบสมมติฐานการวิจัย.....	24
3.2	คำอธิบายเกี่ยวกับตัวแปร.....	25
3.2.1	ตัวแปรอิสระ : ตัวแปรที่สนใจศึกษา.....	26
3.2.2	ตัวแปรควบคุม.....	26
3.2.3	ตัวแปรตาม.....	28
3.3	ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	33
3.3.1	ประชากร.....	33
3.3.2	กลุ่มตัวอย่าง.....	34
3.4	การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	35
3.4.1	รายชื่อกลุ่มตัวอย่าง.....	35
3.4.2	ข้อมูลผลการดำเนินงานทางการเงินของบริษัท.....	35
3.4.3	ข้อมูลทั่วไปที่เกี่ยวข้อง.....	36
3.5	แนวทางการวิเคราะห์ข้อมูล.....	36
3.5.1	สถิติเชิงพรรณนา.....	36
3.5.2	สถิติเชิงอนุมาน.....	36
บทที่ 4	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	39
4.1	ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา.....	39
4.1.1	ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง.....	39
4.1.2	ข้อมูลเกี่ยวกับผลการดำเนินงานทางการเงินของกลุ่มตัวอย่าง.....	41
4.2	ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงอนุมาน.....	45
4.2.1	ผลการวิเคราะห์แตกต่างของผลการดำเนินงานทางการเงินช่วงก่อน การขอรับรองและหลังได้รับรองมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000.....	46
4.2.1.1	ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของประสิทธิภาพในการ ดำเนินงาน.....	48



4.2.1.2 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของความสามารถในการทำ กำไร.....	51
4.2.1.3 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของมูลค่าตลาดของกิจการ..	58
4.2.2 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของผลการดำเนินงานทางการเงิน ช่วงหลังได้รับรองมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 ระหว่างกลุ่ม อุตสาหกรรม.....	61
บทที่ 5 บทสรุป อภิปรายผลการวิจัย ข้อจำกัดในการวิจัย และข้อเสนอแนะ.....	70
5.1 สรุปและอภิปรายผลการวิจัย.....	71
5.2 ข้อจำกัดในการวิจัย.....	74
5.3 ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย.....	75
5.4 ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยในอนาคต.....	75
รายการอ้างอิง.....	77
ภาคผนวก.....	81
ภาคผนวก ก มาตรฐานระบบการบริหารงานคุณภาพ ISO 9000.....	82
ภาคผนวก ข รายชื่อบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยที่ได้ รับรองมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000.....	88
ภาคผนวก ค การตรวจสอบเงื่อนไขของการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุ.....	92
ภาคผนวก ง ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพิ่มเติม : แยกตามแต่ละกลุ่มอุตสาหกรรม.....	97
ประวัติผู้เขียนวิทยานิพนธ์.....	109

## สารบัญตาราง

	หน้า	
ตารางที่ 2.1	สรุปตัวแปรและวิธีการวิจัยของงานวิจัยในอดีตเกี่ยวกับมาตรฐาน คุณภาพ ISO 9000 และผลการดำเนินงานทางการเงิน.....	19
ตารางที่ 3.1	สรุปวิธีการวัดขนาดของกิจการ.....	27
ตารางที่ 3.2	การแทนค่าตัวแปรเทียมของกลุ่มอุตสาหกรรม.....	28
ตารางที่ 3.3	สรุปวิธีการวัดผลการดำเนินงานทางการเงินจากผลงานวิจัยในอดีต.....	29
ตารางที่ 3.4	สรุปรายละเอียดของตัวแปรแต่ละชนิดของตัวแบบ.....	33
ตารางที่ 3.5	จำนวนประชากรบริษัทที่ได้รับรองมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 ที่ใช้ ศึกษาในแต่ละปี.....	34
ตารางที่ 3.6	จำนวนกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามกลุ่มอุตสาหกรรมและปีที่ได้รับรอง มาตรฐาน ISO 9000.....	35
ตารางที่ 4.1	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามกลุ่มอุตสาหกรรม.....	40
ตารางที่ 4.2	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามปีที่ได้รับรอง.....	40
ตารางที่ 4.3	ค่าสถิติพื้นฐานของอายุและขนาดของกิจการ.....	41
ตารางที่ 4.4	ค่าสถิติพื้นฐานของผลการดำเนินงานทางการเงินของบริษัทในช่วงก่อน การขอรับรองและหลังได้รับรองมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000.....	42
ตารางที่ 4.5	ผลการทดสอบความแตกต่างของประสิทธิภาพในการดำเนินงานในช่วง ก่อนการขอรับรองและหลังได้รับรองมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 ของ บริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยที่ได้รับรอง มาตรฐานคุณภาพ ISO 9000.....	48
ตารางที่ 4.6	ผลการทดสอบความแตกต่างของความสามารถในการทำกำไรในช่วง ก่อนการขอรับรองและหลังได้รับรองมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 ของ บริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยที่ได้รับรอง มาตรฐานคุณภาพ ISO 9000.....	52
ตารางที่ 4.7	ผลการทดสอบความแตกต่างของมูลค่าตลาดของกิจการในช่วงก่อนการ ขอรับรองและหลังได้รับรองมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 ของบริษัท จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยที่ได้รับรองมาตรฐาน คุณภาพ ISO 9000.....	58

ตารางที่ 4.8	สรุปผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัยที่ 1.....	60
ตารางที่ 4.9	ผลการทดสอบความแตกต่างของผลการดำเนินงานทางการเงินช่วงหลังได้รับรองมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 ระหว่างกลุ่มอุตสาหกรรม.....	62
ตารางที่ 4.10	การวิเคราะห์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยอัตราการหมุนเวียนของสินทรัพย์ช่วงหลังได้รับรองมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 ระหว่างกลุ่มอุตสาหกรรม.....	63
ตารางที่ 4.11	การวิเคราะห์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยอัตราผลตอบแทนต่อสินทรัพย์รวมช่วงหลังได้รับรองมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 ระหว่างกลุ่มอุตสาหกรรม.....	64
ตารางที่ 4.12	สรุปผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัยที่ 2.....	65
ตารางที่ 4.13	ค่าสถิติพื้นฐานของค่าเฉลี่ยการเปลี่ยนแปลงผลการดำเนินงานทางการเงินระหว่างช่วงหลังได้รับรองมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 กับช่วงก่อนการขอรับรองของบริษัทและค่าเฉลี่ยอุตสาหกรรม.....	66
ตารางที่ 4.14	ผลการทดสอบความแตกต่างของการเปลี่ยนแปลงผลการดำเนินงานทางการเงินของบริษัทและการเปลี่ยนแปลงค่าเฉลี่ยอุตสาหกรรมช่วงหลังได้รับรองมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 กับช่วงก่อนการขอรับรอง...	68
ตารางที่ 4.15	สรุปผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัยเพิ่มเติม.....	69
ตารางที่ ข.1	รายชื่อบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยที่ได้รับรองมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000.....	88
ตารางที่ ค.1	ค่า Variance Inflation Factors และ Tolerance ของตัวแปรอิสระ.....	93
ตารางที่ ค.2	สถิติ Kolmogorov-Smirnov Test.....	94
ตารางที่ ค.3	สถิติ Levene's Test.....	95
ตารางที่ ค.4	สถิติ Durbin – Watson.....	96
ตารางที่ ง.1	ค่าสถิติพื้นฐานของค่าเฉลี่ยการเปลี่ยนแปลงผลการดำเนินงานทางการเงินระหว่างช่วงหลังได้รับรองมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 กับก่อนการขอรับรองของบริษัทและค่าเฉลี่ยอุตสาหกรรม แยกตามกลุ่มอุตสาหกรรม.....	97
ตารางที่ ง.2	ผลการทดสอบความแตกต่างของการเปลี่ยนแปลงผลการดำเนินงานทางการเงินของบริษัทและการเปลี่ยนแปลงค่าเฉลี่ยอุตสาหกรรมหลังได้รับรองมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 กับก่อนการขอรับรอง.....	105

## สารบัญภาพ

หน้า

ภาพที่ 1.1	กรอบแนวคิดการวิจัย.....	6
------------	-------------------------	---



สถาบันวิทยบริการ  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

# บทที่ 1

## บทนำ

### 1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การล่มสลายของพรมแดนการค้าระหว่างประเทศ ส่งผลให้โลกธุรกิจการค้าในปัจจุบันมีการขยายตัวได้มากยิ่งขึ้นตามกระแสของโลกาภิวัตน์ (Globalization) ทั้งนี้เนื่องมาจากการกีดกันทางการค้าระหว่างประเทศเริ่มลดน้อยลง ผลที่ตามมาคือบริษัทต่าง ๆ ต้องเผชิญกับการแข่งขันที่ทวีความรุนแรงมากขึ้น เป็นเหตุให้ต้องมีการพัฒนาปรับปรุงประสิทธิภาพการดำเนินงานของตนให้ดียิ่งขึ้น เพื่อสามารถผลักดันตนเองไปสู่การแข่งขันระดับสากล และกลยุทธ์ทางการผลิตที่สร้างความได้เปรียบทางการแข่งขัน (Competitive Advantage) มากที่สุด คือ การผลิตสินค้าให้มีคุณภาพ (Hill, 1997) ดังนั้นจึงเป็นเหตุให้บริษัทต่าง ๆ เริ่มให้ความสำคัญกับการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพให้มีความทันสมัยสอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจและการแข่งขันที่ทวีความรุนแรงมากยิ่งขึ้น และเพื่อให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการหรือลูกค้าเป็นหลัก บริษัทต่าง ๆ จึงต้องอาศัยเครื่องมือที่ใช้ในการบริหารจัดการเพื่อการพัฒนาสู่คุณภาพที่ยั่งยืนและยอมรับในระดับสากล อันได้แก่ การบริหารคุณภาพโดยรวมทั้งองค์กร (Total Quality Management) การบริหารแบบทันเวลา (Just in Time) และมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 เป็นต้น

การจัดการคุณภาพเกิดขึ้นและมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ตั้งแต่การตรวจสอบคุณภาพของสินค้าที่ผลิตเสร็จทุกชิ้น จนกลายมาเป็นการบริหารงานคุณภาพที่มุ่งเน้นการบริหารงานอย่างเป็นระบบ จนนำไปสู่การกำหนดมาตรฐานเกี่ยวกับคุณภาพที่รู้จักกันอย่างแพร่หลายในชื่อของ “มาตรฐานระบบการบริหารงานคุณภาพ ISO 9000” ซึ่งองค์กรต่าง ๆ ทั่วโลกกว่า 400,000 แห่ง และในประเทศไทยกว่า 4,600 แห่งที่ได้รับรองมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 (สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม, 2546 อ้างใน กมลวรรณ รอดหวัง, 2546) และคาดว่าจะมีจำนวนเพิ่มมากขึ้นเรื่อย ๆ ในอนาคต โดยส่วนใหญ่จะมุ่งศึกษาผลกระทบที่มีต่อการวัดผลการดำเนินงานที่ไม่เป็นตัวเงิน อันได้แก่ คุณภาพของสินค้า จำนวนของเสีย ความพึงพอใจของพนักงาน อัตราการหมุนเวียนของพนักงาน ความพึงพอใจของลูกค้า คุณภาพของผู้จัดหาวัตถุดิบ เป็นต้น แต่อย่างไรก็ตาม Maher (1995) นักวิจัยทางการบัญชี เริ่มการศึกษาผลกระทบด้านคุณภาพที่มีต่อผลการดำเนินงานทางการเงิน ถือว่าเป็นการวิจัยถึงผลกระทบด้านคุณภาพในแง่ของสาขาการบัญชีเป็นครั้งแรก จากนั้น Ittner และ Larcker (1995) ศึกษาผลกระทบทางด้าน

ระบบการบริหารด้านคุณภาพที่มีผลต่อผลการดำเนินงานทางการเงินขององค์กร ต่อมา Balakrishnan, Lingmeir และ Berkatachalam (1996) และ Kinnery และ Wempe (2002) จึงสำรวจถึงผลกระทบทางการเงินที่มีต่อการบริหารแบบทันเวลา จากที่กล่าวมาจะเห็นได้ว่าเริ่มให้ความสนใจศึกษาผลกระทบของการบริหารงานทางด้านคุณภาพมากยิ่งขึ้น และเนื่องมาจากบริษัทที่ได้รับการรับรองมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 ยังมีความสามารถในการยกระดับผลการดำเนินงานที่เป็นตัวเงินให้ดีขึ้นด้วย โดยงานวิจัยของ LRQA (1996) เปรียบเทียบผลการดำเนินงานทางการเงินของบริษัทที่ได้รับการรับรองมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 ในประเทศอังกฤษ พบว่าบริษัทที่ได้รับการรับรองมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 ในช่วงเวลา 2 หรือ 3 ปี จะมีความสามารถทำกำไรได้ดีกว่าบริษัทในกลุ่มอุตสาหกรรมเดียวกันที่ไม่ได้รับการรับรองมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 นอกจากนี้ Sharma (2005) ศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างการได้รับรองมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 กับผลการดำเนินงานทางการเงิน พบว่า บริษัทที่ได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO 9000 มีผลการดำเนินงานทางการเงินดีขึ้นและดีกว่าบริษัทที่ไม่ได้รับการรับรองมาตรฐานดังกล่าว

ดังนั้นการศึกษานี้ ผู้วิจัยจะศึกษาความสัมพันธ์ของการได้รับรองมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 ที่มีผลกระทบต่อผลการดำเนินงานทางการเงินของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ซึ่งศึกษาข้อมูล 3 ปีก่อนการขอรับรองและหลังได้รับการรับรองมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 โดยนำมาเปรียบเทียบกันระหว่างช่วงก่อนการขอรับรองและช่วงหลังได้รับการรับรองมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 รวมถึงศึกษาความแตกต่างของผลการดำเนินงานทางการเงินระหว่างกลุ่มอุตสาหกรรมของบริษัทที่ได้รับการรับรองมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 ด้วย ซึ่งผู้วิจัยคาดหวังเป็นอย่างยิ่งว่าผลการวิจัยนี้อาจจะสามารถสร้างความเชื่อมั่นให้นักลงทุนและบริษัทต่างๆ ได้เห็นประโยชน์ที่ชัดเจนยิ่งขึ้นในการนำระบบมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 เข้ามาเป็นเครื่องมือในการบริหารคุณภาพของบริษัทที่มีผลกระทบต่อผลการดำเนินงานทางการเงินในอนาคต

## 1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ

1.2.1 ศึกษาความแตกต่างของผลการดำเนินงานทางการเงินในช่วงก่อนการขอรับรองมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 และหลังได้รับการรับรองมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 ของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

1.2.2 ศึกษาความแตกต่างของผลการดำเนินงานทางการเงินระหว่างกลุ่มอุตสาหกรรมในช่วงหลังได้รับรองมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 ของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยที่ได้รับรองมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000

### 1.3 คำถามการวิจัย

การทบทวนงานวิจัยในอดีตและการศึกษาแนวคิดและหลักการเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างการได้รับรองมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 และผลการดำเนินงานทางการเงินของบริษัท ทำให้ผู้วิจัยสนใจศึกษาความสัมพันธ์ของการได้รับรองมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 และผลการดำเนินงานทางการเงินของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย โดยมีคำถามการวิจัย ดังนี้

1.3.1 ผลการดำเนินงานทางการเงินของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยดีขึ้นหลังจากได้รับรองมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 หรือไม่

1.3.2 ผลการดำเนินงานทางการเงินของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยที่ได้รับรองมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 มีความแตกต่างกันระหว่างกลุ่มอุตสาหกรรมหรือไม่

### 1.4 สมมติฐานการวิจัย

การทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง สามารถจะอธิบายถึงแหล่งที่มาที่เป็นไปได้ของผลประโยชน์จากการได้รับรองมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 และการปรับปรุงกระบวนการภายในองค์กร เพื่อให้องค์กรได้เปรียบทางการแข่งขันในตลาด และลูกค้าถือเป็นแรงผลักดันมาจากสภาพแวดล้อมภายนอกซึ่งบริษัทจะต้องสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้าเนื่องจากลูกค้านำมาซึ่งรายได้จากยอดขาย และยังเป็นส่วนหนึ่งในการขอรับรองมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 ซึ่งการได้รับรองมาตรฐานดังกล่าวอาจช่วยให้บริษัทมีผลการดำเนินงานทางการเงินดีขึ้น จากประโยชน์ดังกล่าวข้างต้นนำไปสู่คำถามการวิจัยดังที่กล่าวมาแล้วในหัวข้อ 1.3 และเพื่อตอบคำถามการวิจัยให้มีความชัดเจนยิ่งขึ้นจึงจำเป็นต้องตั้งสมมติฐานการวิจัย ดังนั้นในส่วนนี้จึงเป็นการตั้งสมมติฐานการวิจัยโดยสังเขป ส่วนรายละเอียดของการพัฒนาสมมติฐานการวิจัยจะนำเสนอไว้ในส่วนของระเบียบวิธีวิจัย (บทที่ 3) จากคำถามการวิจัยข้างต้นทำให้ผู้วิจัยสามารถตั้งสมมติฐานการวิจัย เพื่อทดสอบความแตกต่างของผลการดำเนินงานทางการเงินในช่วงก่อนการขอรับรองและหลังได้รับรองมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 และทดสอบความ

แตกต่างของผลการดำเนินงานทางการเงินช่วงหลังได้รับรองมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 ระหว่างกลุ่มอุตสาหกรรม โดยมีเนื้อหาสาระพอที่จะสรุปได้ดังนี้

H1 : ผลการดำเนินงานทางการเงินของบริษัทหลังได้รับรองมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 สูงกว่าช่วงก่อนการขอรับรอง

H2 : ผลการดำเนินงานทางการเงินของบริษัทหลังได้รับรองมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 ระหว่างกลุ่มอุตสาหกรรมมีความแตกต่างกัน

ซึ่งผลการดำเนินงานทางการเงินที่ใช้ในการวิจัยนี้ ประกอบด้วย

1. อัตราส่วนที่ใช้วัดประสิทธิภาพในการดำเนินงาน

- อัตราการหมุนเวียนของสินทรัพย์
- อัตราการหมุนเวียนของสินค้าคงเหลือ
- อัตราส่วนต้นทุนขายต่อค่าขาย

2. อัตราส่วนที่ใช้วัดความสามารถในการทำกำไร

- อัตราส่วนกำไรจากการดำเนินงาน
- อัตรากำไรสุทธิ
- อัตราผลตอบแทนต่อสินทรัพย์รวม
- อัตราผลตอบแทนต่อส่วนของผู้ถือหุ้น
- กำไรต่อหุ้น
- อัตราการเติบโตของยอดขาย

3. อัตราส่วนที่ใช้วัดมูลค่าตลาดของกิจการ

- อัตราส่วน Tobin's Q

### 1.5 ขอบเขตของการวิจัย

ขอบเขตของการวิจัยนี้ประกอบด้วย

1.5.1 ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ บริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยที่ได้รับรองมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 ครั้งแรกในช่วงปี พ.ศ. 2541 – 2545 โดยนำข้อมูลมาเปรียบเทียบกันในช่วงก่อนการขอรับรองและหลังได้รับรองมาตรฐานคุณภาพ ISO



9000 ซึ่งจะมีข้อมูลตั้งแต่ปี พ.ศ. 2538 – 2548 เนื่องจากในช่วงระยะเวลาดังกล่าวผู้วิจัยสามารถเก็บข้อมูลได้ครบถ้วน

1.5.2 ข้อมูลที่ใช้ในการวิจัยนี้ ผู้วิจัยใช้ข้อมูลจากงบการเงินของบริษัทก่อนปีที่ได้รับการรับรอง 3 ปี และหลังปีที่ได้รับการรับรอง 3 ปี เนื่องจากการทบทวนงานวิจัยของ Sharma (2005) พบว่าบริษัทที่ได้รับการรับรองมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 จะมีความสามารถในการทำกำไรได้ดีขึ้นและดีกว่าบริษัทในกลุ่มอุตสาหกรรมเดียวกันที่ยังไม่ได้รับการรับรองมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 ในช่วง 3 ปี

1.5.3 สำหรับกลุ่มอุตสาหกรรมที่ใช้ในการวิจัยนี้จะใช้เกณฑ์การแบ่งกลุ่มอุตสาหกรรมตามที่จัดโดยตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย 8 กลุ่มอุตสาหกรรม แต่เนื่องจากกลุ่มบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยที่ได้รับการรับรองมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 มีเพียง 7 กลุ่มอุตสาหกรรม คือ กลุ่มเกษตรและอุตสาหกรรมอาหาร กลุ่มสินค้าอุปโภคบริโภค กลุ่มธุรกิจการเงิน กลุ่มวัสดุก่อสร้างและสินค้าอุตสาหกรรม กลุ่มอสังหาริมทรัพย์และวัสดุก่อสร้าง กลุ่มบริการ และกลุ่มเทคโนโลยี การวิจัยนี้จึงใช้เพียง 7 กลุ่มอุตสาหกรรมดังกล่าว

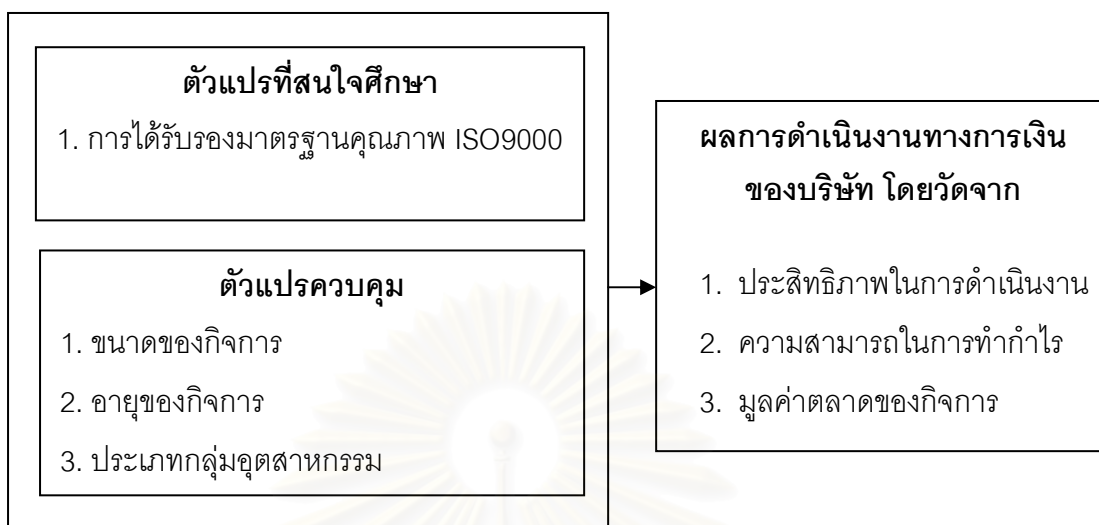
1.5.4. การศึกษาความสัมพันธ์ของการได้รับการรับรองมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 และผลการดำเนินงานทางการเงินของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย จะศึกษาถึงความแตกต่างของผลการดำเนินงานทางการเงินของบริษัทที่เกิดจากการได้รับการรับรองมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 เท่านั้น ส่วนผลกระทบที่เกิดจากปัจจัยอื่น ๆ อยู่นอกเหนือขอบเขตของการวิจัย

## 1.6 กรอบแนวคิดการวิจัย

การทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องสามารถจำแนกตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาออกเป็น 2 กลุ่ม คือ ตัวแปรอิสระ และตัวแปรตาม โดยตัวแปรอิสระ ประกอบด้วย ตัวแปรที่สนใจศึกษาหรือตัวแปรอธิบาย และตัวแปรควบคุม รายละเอียดของตัวแปรแต่ละชนิดแสดงไว้ในส่วนของระเบียบวิธีวิจัย (บทที่ 3) ในส่วนนี้จะ เป็นเพียงกรอบแนวคิดการวิจัย ซึ่งแสดงดังภาพที่ 1.1

## ตัวแปรอิสระ

## ตัวแปรตาม



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดการวิจัย

กรอบแนวคิดการวิจัยข้างต้นแสดงถึงความสัมพันธ์ของการได้รับรองมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 และผลการดำเนินงานทางการเงินของบริษัท โดยมีขนาดของกิจการ อายุของกิจการ ประเภทกลุ่มอุตสาหกรรม เป็นตัวแปรควบคุม เพื่อนำมาทดสอบว่าผลการดำเนินงานทางการเงินหลังได้รับรองมาตรฐานคุณภาพคุณภาพ ISO 9000 สูงกว่าช่วงก่อนการขอรับรองหรือไม่

## 1.7 ข้อจำกัดของการวิจัย

เนื่องจากการวิจัยนี้มีปัจจัยแวดล้อมต่างๆ ที่อาจส่งผลกระทบต่อการวิเคราะห์ข้อมูลที่ผู้วิจัยไม่สามารถควบคุมได้ จึงทำให้เกิดข้อจำกัด ดังนี้

1. เนื่องจากวันเวลาที่บริษัทกลุ่มตัวอย่างได้รับรองมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 เป็นครั้งแรกแตกต่างกัน ดังนั้นการกำหนดช่วงระยะเวลาในการวิเคราะห์ผล จึงประกอบด้วยปีที่แตกต่างกันตามแต่ละบริษัท ดังนั้นปัจจัยแวดล้อมต่างๆ ที่ควบคุมไม่ได้อาจส่งผลต่อตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยนี้ของช่วงเวลานั้นๆ แตกต่างกันไปแต่ละบริษัทด้วย

2. ช่วงระยะเวลาที่ศึกษาบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยที่ได้รับรองมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 อาจมีการประยุกต์เครื่องมือในการบริหารคุณภาพอื่นด้วย เช่น การบริหารแบบทันเวลา และการบริหารคุณภาพโดยรวมทั้งองค์กร เป็นต้น

3. ผู้วิจัยไม่ได้ปรับงบการเงินของบริษัทในแต่ละกลุ่มธุรกิจให้มีวิธีการปฏิบัติทางบัญชีเดียวกัน เนื่องจากข้อจำกัดในเรื่องของข้อมูล จึงอาจทำให้เกิดความแตกต่างในการบันทึกบัญชี

ของบริษัทในแต่ละกลุ่มอุตสาหกรรม โดยความแตกต่างกันในวิธีปฏิบัติทางการบัญชีดังกล่าวอาจมีผลกระทบต่อตัววัดผลการดำเนินงานทางการเงินในรูปแบบแตกต่างกัน

## 1.8 คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย

1.8.1 **มาตรฐานคุณภาพ ISO 9000** หมายถึง มาตรฐานระบบคุณภาพสากลชุดหนึ่งที่ใช้เพื่อการบริหารหรือการจัดการคุณภาพ และประกันคุณภาพโดยเน้นการสร้างคุณภาพในบริษัททุกประเภท

1.8.2 **ช่วงก่อนการขอรับรองมาตรฐาน** หมายถึง ช่วงระยะเวลาที่บริษัทยังไม่ได้รับรองมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000

1.8.3 **ช่วงหลังได้รับรองมาตรฐาน** หมายถึง ช่วงระยะเวลาภายหลังที่บริษัทได้รับรองมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 เป็นครั้งแรกแล้ว

1.8.4 **ผลการดำเนินงานทางการเงิน** หมายถึง อัตราส่วนที่ใช้วัดประสิทธิภาพในการดำเนินงาน ความสามารถในการทำกำไร และมูลค่าตลาดของกิจการ แสดงถึงประสิทธิภาพในการบริหารการดำเนินงานทั้งภายในและภายนอกบริษัท

1.8.5 **อัตราส่วน Tobin' s Q** หมายถึง มูลค่าตลาดของกิจการ ซึ่งคำนวณจากมูลค่าตลาดของหุ้นสามัญหุ้นบุริมสิทธิ และหนี้สินหารด้วยมูลค่าตามบัญชีของสินทรัพย์

## 1.9 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ผลการวิจัยนี้คาดว่าจะก่อให้เกิดประโยชน์ สรุปดังนี้

1.9.1 ผลการวิจัยสามารถนำไปใช้เป็นข้อมูลในการตัดสินใจนำมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 มาใช้เพื่อเพิ่มความสามารถในการสร้างผลการดำเนินงานทางการเงิน สำหรับบริษัทที่สนใจ และต้องการนำมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 มาประยุกต์ใช้กับบริษัท เพื่อสร้างข้อได้เปรียบทางการแข่งขันสำหรับธุรกิจในการดำเนินงานในอนาคต

1.9.2 ผลการวิจัยสามารถใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงระบบการบริหารคุณภาพภายในบริษัทให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นและเป็นไปตามมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000

### 1.10 ระเบียบวิธีวิจัย

งานวิจัยนี้มีรูปแบบการวิจัย 2 ลักษณะ คือ

(1) การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Research) โดยเก็บรวบรวมข้อมูลต่าง ๆ และผลการดำเนินงานทางการเงินที่ใช้ในการวิจัยของบริษัทที่ได้รับรองมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 ในช่วงก่อนการขอรับรองและหลังได้รับรองมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 ซึ่งจะนำข้อมูลดังกล่าวมาวิเคราะห์ขั้นต้น

(2) การวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมาน โดยการวิเคราะห์แบ่งเป็น 2 ส่วน ส่วนแรกเป็นการศึกษาความแตกต่างของผลการดำเนินงานทางการเงินในช่วงก่อนการขอรับรองและหลังได้รับรองมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 ของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย โดยใช้เทคนิคการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุเป็นตัวแทนในการวิเคราะห์ ส่วนที่สองเป็นการศึกษาความแตกต่างของผลการดำเนินงานทางการเงินในช่วงหลังได้รับรองมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 ระหว่างกลุ่มอุตสาหกรรม โดยใช้เทคนิคการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว เป็นตัวแทนในการวิเคราะห์ ซึ่งการวิเคราะห์ข้อมูลทำให้ทราบความแตกต่างของผลการดำเนินงานทางการเงินในช่วงก่อนการขอรับรองและหลังได้รับรองมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 และความแตกต่างของผลการดำเนินงานทางการเงินในช่วงหลังได้รับรองมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 ระหว่างกลุ่มอุตสาหกรรม ซึ่งเป็นไปตามวัตถุประสงค์และสมมติฐานที่ตั้งไว้ ซึ่งรายละเอียดของตัวแปรแต่ละชนิดจะกล่าวไว้ในส่วนของระเบียบวิธีวิจัย (บทที่ 3)

### 1.11 ลำดับขั้นตอนในการนำเสนอผลการวิจัย

บทที่ 1 กล่าวถึง ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา วัตถุประสงค์ของการวิจัย คำถามการวิจัย สมมติฐานการวิจัย ขอบเขตการวิจัย กรอบแนวคิดการวิจัย ข้อจำกัดของการวิจัย คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ ระเบียบวิธีวิจัย และลำดับขั้นตอนในการนำเสนอผลการวิจัย

บทที่ 2 กล่าวถึง แนวคิดและหลักการ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งประกอบด้วยกัน 2 ส่วนหลัก คือ ส่วนที่ 1 แนวคิดและหลักการของการรับรองมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 ที่มีต่อผลการดำเนินงานทางการเงิน ส่วนที่ 2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

บทที่ 3 กล่าวถึง ระเบียบวิธีวิจัย อันประกอบด้วย การพัฒนาและการทดสอบ สมมติฐานการวิจัย คำอธิบายเกี่ยวกับตัวแปร ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง การเก็บรวบรวมข้อมูล และแนวทางการวิเคราะห์ข้อมูล

บทที่ 4 กล่าวถึง ผลการวิเคราะห์ข้อมูล อันประกอบด้วย การนำเสนอผลการวิจัย เบื้องต้นด้วยสถิติเชิงพรรณนา และผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัยด้วยสถิติเชิงอนุมาน

บทที่ 5 กล่าวถึง บทสรุปและอภิปรายผลการวิจัย ข้อจำกัดในการวิจัย รวมทั้ง ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัยและข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยในอนาคต



สถาบันวิทยบริการ  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

## บทที่ 2

### แนวคิดและหลักการ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษานี้ได้มีการทบทวนวรรณกรรมโดยศึกษาแนวคิดและหลักการ ผลงานวิจัยต่าง ๆ ตลอดจนบทความที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัย โดยจำแนกความรู้ที่ได้จากการทบทวนวรรณกรรม ออกเป็น 2 ส่วนหลัก ๆ ดังต่อไปนี้

- 2.1 แนวคิดและหลักการของการรับรองมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 ที่มีต่อผลการดำเนินงานทางการเงินของบริษัท
- 2.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### 2.1 แนวคิดและหลักการของการรับรองมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 ที่มีต่อผลการดำเนินงานทางการเงินของบริษัท

การบริหารกลยุทธ์ของบริษัทเริ่มให้ความสำคัญต่อการบริหารจัดการด้านคุณภาพเพิ่มมากยิ่งขึ้น นับตั้งแต่มีการเริ่มแนวคิดด้านคุณภาพ บริษัททั่วโลกเริ่มยอมรับแนวทางการบริหารจัดการด้านคุณภาพ ซึ่งเหตุการณ์สำคัญที่ทำให้การบริหารจัดการคุณภาพเปลี่ยนแปลงไป คือ การสร้างมาตรฐานสากลทางระบบคุณภาพ ISO 9000 ในปี 1987 องค์การสากลว่าด้วยการมาตรฐานระหว่างประเทศ (International Organization for Standardization) กำหนดมาตรฐานและมีการส่งเสริมให้มีการนำมาใช้ตามความสมัครใจ สำหรับการประกันคุณภาพภายนอก (ISO, 1987) ความเกี่ยวข้องของมาตรฐานคุณภาพที่มีต่อสินค้าและบริการ ก็คือ มาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 นำมาประยุกต์ใช้สู่ระบบการบริหารจัดการคุณภาพ วัตถุประสงค์ของมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 คือ สร้างความเชื่อมั่นว่าบริษัทที่ได้รับการรับรองมีการรักษาระบบการบริหารจัดการคุณภาพ ซึ่งจะทำให้บริษัทสามารถประกาศอย่างเป็นทางการถึงการได้รับการรับรองมาตรฐานคุณภาพที่มีความเกี่ยวข้องกับกระบวนการและกิจกรรมในการส่งมอบสินค้าและบริการให้กับลูกค้า มาตรฐานจะเป็นการเตรียมแนวทางสำหรับการพัฒนา การดำเนินการ และการบริหารระบบการบริหารจัดการคุณภาพ บริษัทควรมีแนวทางการปฏิบัติทางเอกสารซึ่งมีผลกระทบต่อคุณภาพของผลิตภัณฑ์และนำไปสู่วิธีการปฏิบัติเพื่อเพิ่มผลกำไรและการคงไว้ซึ่งการได้รับการรับรองมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000

ปัจจุบันมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 เข้ามามีบทบาทสำคัญในการแข่งขันทางการค้าทำให้องค์กรธุรกิจอุตสาหกรรมในประเทศไทยต้องหันมาให้ความสนใจมากขึ้น ISO 9000 คือมาตรฐานระหว่างประเทศ (International Organization for Standardization) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ

1. เพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันทางธุรกิจ
2. เป็นรากฐานในการพัฒนาคุณภาพสำหรับอนาคต

บริษัทที่สามารถบริหารและพัฒนาระบบคุณภาพจนผ่านการตรวจประเมินจนได้รับรองมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 แล้วจะส่งผลดีให้เกิดประโยชน์ต่อการดำเนินงานของบริษัท (ณัฐกิจ แสงประดับ และ สุเบร์ สุทธิดาราม, 2545) สามารถสรุปได้ดังนี้

1. ระบบบริหารคุณภาพขององค์กรดีขึ้น ทำให้การทำงานเป็นระบบ มีขั้นตอนที่แน่นอนชัดเจน ส่งผลให้ผลิตภัณฑ์มีคุณภาพตามความต้องการอย่างสม่ำเสมอ
2. เป็นแนวทางในการสร้างโอกาสทางการตลาด เนื่องจากกลุ่มลูกค้าในหลาย ๆ ประเทศ อาทิเช่น กลุ่มประเทศในสหภาพยุโรปและประเทศญี่ปุ่น ยกเอามาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 มาเป็นเกณฑ์พื้นฐานในการเจรจาซื้อขายที่สำคัญ ดังนั้นองค์กรใดที่ได้รับรองมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 จึงจะมีโอกาสที่จะส่งสินค้าไปจำหน่ายยังกลุ่มประเทศดังกล่าวได้
3. สร้างภาพลักษณ์ที่ดีต่อองค์กร เนื่องจากองค์กรจะได้รับการยอมรับจากในและนอกประเทศ ทั้งในเรื่องของระบบคุณภาพและความสามารถในการตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้เป็นอย่างดี นอกจากนี้การประทับตราเครื่องหมายรับรองคุณภาพ ISO 9000 ไว้บนหัวกระดาษหรือนามบัตรของพนักงานก็จะเป็นการประชาสัมพันธ์ที่ดีกว่าการโฆษณาด้วยวิธีอื่น ๆ
4. มีระบบการดำเนินงานที่มั่นคงยิ่งขึ้น เนื่องจากระบบคุณภาพ ISO 9000 เป็นระบบที่ต้องมีการบันทึกหลักฐานในการดำเนินงานและมีคู่มือการทำงานประกอบ จึงทำให้มีการบริหารงานอย่างเป็นระบบโดยไม่ขึ้นกับบุคคล ดังนั้น การเปลี่ยนแปลงบุคลากรขององค์กรจะส่งผลกระทบต่อหน่วยงานน้อยที่สุด
5. ลดต้นทุนการผลิต เมื่อองค์กรสามารถจัดการบริหารคุณภาพได้อย่างเป็นระบบ มีเอกสารและคู่มือการทำงานทุกขั้นตอน และมีหลักฐานการตรวจสอบคุณภาพอยู่เสมอ การแก้ปัญหาจะเป็นไปอย่างรวดเร็ว สามารถลดของเสียได้ และส่งผลให้ต้นทุนการผลิตลดลงได้ในที่สุด

6. เพิ่มประสิทธิภาพและขวัญกำลังใจให้กับพนักงาน เนื่องจากพนักงานได้รับการฝึกอบรมอย่างสม่ำเสมอ สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีคุณภาพ ส่งผลให้พนักงานมีประสิทธิภาพและขวัญกำลังใจดีขึ้น

7. ลดเวลาในการตรวจสอบจากผู้ซื้อ เนื่องจากเมื่อได้รับการรับรองมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 แล้ว ความจำเป็นที่ผู้ซื้อต้องเข้ามาตรวจสอบอีกจึงลดลงหรือไม่มีเลย เพราะสามารถเชื่อถือในคุณภาพได้

8. สร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า เนื่องจากในมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 มีพื้นฐานการกำหนดข้อกำหนดต่าง ๆ เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าเป็นสำคัญ

จากแนวคิดและหลักการที่กล่าวถึงประโยชน์ที่ได้จากการได้รับการรับรองมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 ดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยจึงได้รวบรวมงานวิจัยที่ได้ทำการสำรวจถึงความคิดเห็นในประโยชน์ที่ได้จากการได้รับการรับรองมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 ดังต่อไปนี้

Lee (1998) สำรวจถึงมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 ในประเทศฮ่องกง กล่าวถึงประโยชน์ที่บริษัทได้รับการรับรองมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 ประกอบด้วย การสร้างทีมงานที่ดีขึ้น ลดความขัดแย้งระหว่างพนักงาน การลดของเสีย การเพิ่มประสิทธิภาพ การปรับปรุงยอดขายจากการทำให้ลูกค้าใหม่สนใจ และการลดคำร้องเรียนจากลูกค้าได้

รัตวีวรรณ กาญจนปัญญาคม และคณะ (2541) สำรวจผลที่ได้จากการจัดทำระบบ ISO 9000 ของรัฐวิสาหกิจในประเทศไทย โดยใช้กลุ่มตัวอย่าง 217 ตัวอย่าง พบว่าการใช้ระบบมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 ส่งผลให้ต้นทุนการสูญเสียลดลง และอัตราการเติบโตของตลาดและยอดขายเพิ่มขึ้น ซึ่งประโยชน์ของการได้รับมาตรฐานสามารถแบ่งออกได้ดังนี้

1. ประโยชน์ทางตรง ได้แก่ ระบบการผลิตที่มีประสิทธิภาพสูงขึ้น คุณภาพของผลิตภัณฑ์ดีขึ้น และปริมาณของเสียที่ส่งคืนจากลูกค้ามีน้อยลงตามลำดับ
2. ประโยชน์ทางอ้อม ได้แก่ งานด้านเอกสารเป็นระบบมากขึ้น การทำงานที่ซ้ำซ้อนลดลง พนักงานมีความเข้าใจในระบบงานดีขึ้น และสัมพันธภาพของหน่วยงานดีขึ้นตามลำดับ

Vorhoeven (1995 อ้างใน กมลวรรณ รอดหรีง, 2546) รายงานถึงประโยชน์ที่ Excel Partnership, Inc. ในประเทศสหรัฐอเมริกา หลังได้รับการรับรองมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 โดยสามารถแบ่งออกเป็น 2 ด้าน คือ ประโยชน์ภายนอก ได้แก่ ความสามารถตอบสนองความต้องการ



ของลูกค้า และเป็นเครื่องมือเพื่อการแข่งขันในธุรกิจระดับนานาชาติได้เป็นอย่างดี ส่วนประโยชน์ภายในที่เห็นได้ชัดประการแรก คือ ประสิทธิภาพของพนักงานในองค์กรที่เพิ่มขึ้น เนื่องจากระบบงานกำหนดหน้าที่และการประสานไว้อย่างชัดเจน และทักษะในการทำงานของพนักงานที่เพิ่มขึ้นเนื่องจากการฝึกอบรมอย่างเป็นระบบขององค์กร

จากการทบทวนแนวคิดและหลักการของการรับรองมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 ที่มีผลต่อผลการดำเนินงานทางการเงินของบริษัท และงานวิจัยเชิงสำรวจที่เกี่ยวข้องถึงประโยชน์ของการนำมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 มาประยุกต์ใช้สามารถสรุปประโยชน์ที่องค์กรจะได้รับหลังจากการรับรองมาตรฐานที่มีผลกระทบต่อผลการดำเนินงานทางการเงินของบริษัท ดังนี้

1. ช่วยปรับปรุงประสิทธิภาพในการดำเนินงานและบริหารสินทรัพย์เพื่อก่อให้เกิดประโยชน์กับบริษัทได้ดียิ่งขึ้น
2. ช่วยลดต้นทุนการผลิตและค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน เนื่องจากอัตราของเสียและการทำงานซ้ำซ้อนที่ลดลง ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงควมมีประสิทธิภาพในการควบคุมต้นทุนการผลิตและค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน และนอกจากนี้ยังสามารถสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้ายิ่งขึ้น ดังนั้นบริษัทจะสามารถมียอดขายที่เพิ่มมากขึ้น
3. ช่วยส่งเสริมภาพลักษณ์ที่ดีขึ้นจากความสามารถในการสร้างผลกำไรของบริษัท ซึ่งผลกำไรจะสะท้อนให้เห็นถึงผลตอบแทนที่ผู้ถือหุ้นจะได้รับ

## 2.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยได้ทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาผลกระทบต่อผลการดำเนินงานทางการเงิน โดยผู้วิจัยสรุปตัวแปรวัดผลการดำเนินงานทางการเงินของบริษัทที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ประกอบด้วย 3 ด้าน คือ 1) ด้านประสิทธิภาพในการดำเนินงาน 2) ด้านความสามารถในการทำกำไร และ 3) ด้านมูลค่าตลาดของกิจการ ดังต่อไปนี้

### 1. ด้านประสิทธิภาพในการดำเนินงาน

ผู้วิจัยได้รวบรวมงานวิจัยที่ประเมินประสิทธิภาพในการดำเนินงานของบริษัทที่เกี่ยวข้องกับการรับรองมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 โดยมีผู้วิจัยคือ Corbett, Montes and Kirsch (2002) และ กมลวรรณ รอดหวัง (2546) ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

Corbett, Montes and Kirsch (2002) ศึกษาผลกระทบต่อการดำเนินการทางการเงินจากการได้รับรองมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 ของอุตสาหกรรมในประเทศสหรัฐอเมริกา ซึ่งวิเคราะห์ผลการดำเนินงานทางการเงินตั้งแต่ปี 1987 ถึง 1997 โดยมีการควบคุมตัวแปรกลุ่มอุตสาหกรรม ขนาดของบริษัท และผลการดำเนินงานทางการเงินก่อนการได้รับรอง ผลการศึกษาพบว่า การได้รับรองมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 มีผลกระทบเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญต่ออัตราผลตอบแทนต่อสินทรัพย์ อัตราส่วน Tobin's Q อัตราส่วนต้นทุนขายต่อค่าขาย และอัตรากำไรหมุนเวียนของสินทรัพย์

**กมลวรรณ รอดหรีง (2546)** ศึกษาความสัมพันธ์ของผลการดำเนินงานทางการเงินกับระดับการให้ความสำคัญต่อแนวทางการบริหารและพัฒนาตามข้อกำหนด ISO 9000 รวมทั้งศึกษาถึงผลกระทบและการเปลี่ยนแปลงในเชิงบวกของผลการดำเนินงานทางการเงินของอุตสาหกรรมการผลิตที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย และได้รับรองมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 ผลการวิจัยพบว่า ในช่วงระยะเวลาก่อนการประยุกต์มาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 อัตราผลตอบแทนต่อสินทรัพย์มีความสัมพันธ์เชิงลบอย่างมีนัยสำคัญต่อระดับการให้ความสำคัญต่อแนวทางด้านการบริหารและพัฒนาคุณภาพโดยรวม และในช่วงระยะเวลาหลังได้รับการรับรองอัตราส่วนต้นทุนขายต่อค่าขายมีความสัมพันธ์เชิงลบอย่างมีนัยสำคัญต่อระดับการให้ความสำคัญต่อแนวทางด้านการบริหารกระบวนการควบคุมการผลิตและประเมินผล นอกจากนี้ ผลการวิจัยพบว่า ระดับการให้ความสำคัญต่อแนวทางการบริหารและพัฒนาคุณภาพตามข้อกำหนด ISO 9000 ไม่มีผลกระทบอย่างมีนัยสำคัญต่อระดับของอัตราส่วนต้นทุนขายต่อค่าขาย ในช่วงระยะเวลาหลังได้รับการรับรอง และอัตราส่วนต้นทุนขายต่อค่าขายไม่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างมีนัยสำคัญในช่วงระยะเวลาหลังได้รับการรับรองเมื่อเทียบกับช่วงระยะเวลาเตรียมการเพื่อขอรับรอง

## 2. ด้านความสามารถในการทำกำไร

ผู้วิจัยได้รวบรวมงานวิจัยที่ประเมินความสามารถในการทำกำไรของบริษัทที่เกี่ยวข้องกับการรับรองมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 โดยมีผู้วิจัยคือ Corbett et al. (2002) และ กมลวรรณ รอดหรีง (2546) ดังที่กล่าวถึงรายละเอียดแล้วข้างต้น Morris (2006), Sharma (2005) Lima, Resende and Hasencleve (2000), Heras, Casadesus, and Dick (2002), Heras, Dick, and Casadesus (2002), Simmons and White (1999), Terziovski, Samson and Dow (1997) และ Haversjo (2000) ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

Morris (2006) ศึกษามาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 และผลการดำเนินงานทางการเงินของบริษัทในอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ของประเทศสหรัฐอเมริกา โดยใช้อัตรากำไรจากการดำเนินงานต่อยอดขายในการวัดผลการดำเนินงานทางการเงิน ซึ่งผลการวิจัยพบว่าผลการดำเนินงานทางการเงินของบริษัทที่ได้รับการรับรองมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 ไม่แตกต่างกับบริษัทที่ไม่ได้รับรอง ซึ่งแสดงให้เห็นว่าการได้รับการรับรองมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 ไม่มีผลกระทบต่อผลการดำเนินงานทางการเงินหลังจากการได้รับการรับรองของบริษัท เนื่องจากการวิจัยนี้ศึกษากลุ่มอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์เพียงกลุ่มเดียว ซึ่งบริษัทในแต่ละกลุ่มอุตสาหกรรมจะมีการขายสินค้าที่แตกต่างกันอย่างมาก มีลูกค้าและตลาดที่แตกต่างกันด้วย และนอกจากนี้ยังมีความแตกต่างกันในขนาดของกิจการโดยมีทั้งขนาดเล็กและขนาดใหญ่จึงอาจมีผลต่อผลการวิจัยนี้ จึงทำให้ผลการวิจัยไม่พบความแตกต่าง

Sharma (2005) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรองมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 และผลการดำเนินงานทางการเงินของบริษัทในประเทศสิงคโปร์ ซึ่งใช้ตัวแปรในการวัดผลการดำเนินงานทางการเงิน คือ อัตรากำไรจากการดำเนินงาน การเติบโตของยอดขาย และกำไรต่อหุ้น ในการทดสอบความแตกต่างของบริษัทที่ได้รับการรับรองและไม่ได้รับการรับรองมาตรฐาน ผลการศึกษพบว่าผลการดำเนินงานช่วงก่อนการได้รับการรับรองไม่มีความแตกต่างกัน ส่วนของผลการดำเนินงานหลังการได้รับการรับรองมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 จะเห็นได้ว่ามีเพียงอัตรากำไรจากการดำเนินงานและกำไรต่อหุ้นมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ นอกจากนี้ยังมีการทดสอบความสัมพันธ์ของการได้รับการรับรองมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 กับผลการดำเนินงานทางการเงินของบริษัท โดยใช้วิธีการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุด้วยกำลังสองน้อยที่สุด โดยมีขนาดของกิจการ อายุของกิจการ ผลการดำเนินงานทางการเงินในอดีต เป็นตัวแปรควบคุม ผลการวิจัยพบว่า การได้รับการรับรองมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 มีความสัมพันธ์กับผลการดำเนินงานทางการเงินอย่างมีนัยสำคัญ แสดงว่าผลการดำเนินงานหลังได้รับการรับรองมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 สูงกว่าก่อนการได้รับการรับรองมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 เนื่องมาจากตลาดในประเทศสิงคโปร์มีการแข่งขันกันในระดับสูง จึงทำให้บริษัทต่างๆ ต้องมีการปรับปรุงกระบวนการภายใน โดยมุ่งเน้นพัฒนาปรับปรุงกระบวนการที่เกี่ยวกับคุณภาพ

Lima, Resende and Hasencleve (2000) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรองคุณภาพโดยใช้การรับรองมาตรฐาน ISO 9001 และ 9002 กับผลการดำเนินงานทางการเงินของบริษัทบราซิล 129 บริษัท โดยตัวแปรที่ใช้ ประกอบด้วย กำไรจากการดำเนินงานต่อสินทรัพย์รวม กำไรสุทธิต่อสินทรัพย์รวม ยอดขายต่อสินทรัพย์ กำไรจากการดำเนินงานต่อยอดขาย กำไรสุทธิต่อยอดขาย เป็นตัวแทนในการทดสอบผลการดำเนินงานทางการเงินของบริษัท ผลการศึกษการ

เปรียบเทียบระหว่างกลุ่มที่ได้รับการรับรองและกลุ่มที่ควบคุมพบว่า ไม่มีความแตกต่างในผลการดำเนินงานของบริษัทสองกลุ่มในตัวชี้วัดที่แตกต่างกัน

Heras, Casadesus, and Dick (2002) ศึกษาบริษัทในประเทศสเปนระหว่างปี 1994 ถึง 1998 โดยใช้อัตราผลตอบแทนต่อสินทรัพย์เป็นตัวแทนในการวัดผลการดำเนินงานทางการเงิน ผลการศึกษาพบว่า บริษัทประมาณ 24% - 45% ที่ได้รับการรับรองมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 มีค่าเฉลี่ยของอัตราผลตอบแทนต่อสินทรัพย์สูงกว่าบริษัทที่ไม่ได้รับรองมาตรฐานถึง 4 ปี และได้มีการควบคุมผลการดำเนินงานทางการเงินก่อนการได้รับรองมาตรฐานในการทดสอบด้วย ซึ่งพบว่าการรับรองมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 ไม่ได้ส่งผลให้ความสามารถในการทำกำไรเพิ่มขึ้นในการทดสอบนี้ไม่มีการควบคุมปัจจัยอื่นๆ ( อาทิเช่น ขนาดองค์กร กลุ่มอุตสาหกรรม และ ผลการดำเนินงานทางการเงินในอดีต) ซึ่งมีผลกระทบต่อผลการดำเนินงานทางการเงิน และไม่มีการทดสอบผลการดำเนินงานทางการเงินก่อนการขอรับรองและหลังได้รับรองมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000

Heras, Dick, and Casadesus (2002) ศึกษาผลกระทบของการรับรองมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 ที่มีต่อยอดขายและความสามารถในการทำกำไรโดยใช้อัตราการเติบโตของยอดขาย และอัตราผลตอบแทนต่อสินทรัพย์เป็นตัวแทนในการศึกษา พบว่าการเติบโตของยอดขายของบริษัทที่ได้รับรองดีกว่าบริษัทที่ไม่ได้รับรองในช่วง 2 ปี และอัตราผลตอบแทนต่อสินทรัพย์ของบริษัทที่ได้รับรองดีกว่าในช่วง 3 ปีด้วย อาจเนื่องมาจากการได้รับรองมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 เป็นระบบการดำเนินงานที่ดีและยังเป็นการเพิ่มโอกาสทางการค้าระหว่างประเทศที่ดีกว่าของบริษัทที่ได้รับรองมาตรฐานดังกล่าว ดังนั้นบริษัทจึงมียอดขายและผลกำไรที่เพิ่มขึ้น

Simmons and White (1999) บริษัทในกลุ่มอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศสหรัฐอเมริกา จำนวน 126 บริษัท เป็นบริษัทที่ได้รับการรับรองระบบคุณภาพและบริษัทที่ไม่ได้รับการรับรองจำนวนอย่างละ 63 บริษัท โดยใช้ตัววัดผลการดำเนินงานทางการเงิน 3 ตัววัด คือ อัตราผลตอบแทนต่อสินทรัพย์รวม ยอดขายต่อส่วนของผู้ถือหุ้น และยอดขายจากต่างประเทศ ผลการศึกษาพบว่าความสามารถในการทำกำไรของบริษัทมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ซึ่งแสดงให้เห็นว่าบริษัทที่ได้รับการรับรองมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 มีความสามารถในการทำกำไรเฉลี่ยสูงกว่าบริษัทในกลุ่มอุตสาหกรรมเดียวกันที่ไม่ได้รับการรับรองมาตรฐาน

Terziovski, Samson and Dow (1997) ศึกษาประโยชน์ของการรับรองระบบบริหารจัดการคุณภาพของบริษัท โดยการสำรวจบริษัทในประเทศออสเตรเลีย และประเทศนิวซีแลนด์

จำนวน 3,000 และ 1,000 บริษัท สำหรับแรงจูงใจในการผลักดันให้บริษัททำการขอรับรองมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 มาจากลูกค้า ใช้ตัวแปร 13 ตัวซึ่งมาจากการสำรวจของ Australia Manufacturing Council (AMC) ประกอบด้วย ความพึงพอใจของลูกค้า ขวัญกำลังใจของพนักงาน ต้นทุนคุณภาพ การส่งสินค้าทันเวลา อัตราของเสีย ต้นทุนการรับประกัน ความสามารถในการผลิต กระแสเงินสด การเติบโตของพนักงาน การเติบโตของส่วนแบ่งทางการตลาด การเติบโตของยอดขาย การเติบโตของอัตราการผลิต และนวัตกรรมใหม่ ซึ่งผลการวิจัยพบว่าการได้รับการรับรองมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 ไม่มีผลกระทบอย่างมีนัยสำคัญทางบวกกับผลการดำเนินงานของบริษัท นอกจากตัวชี้วัดกระแสเงินสดเพียงตัวเดียวเท่านั้น

Haversjo (2000) ได้แย้งว่า ระบบคุณภาพ เช่น การรับรองมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 จะช่วยปรับปรุงคุณภาพภายในและภายนอก ด้วยเหตุนี้จึงเป็นการช่วยปรับปรุงความสามารถในการทำกำไรให้ดีขึ้นด้วย จึงศึกษาถึงความแตกต่างของอัตราผลตอบแทนของบริษัทในประเทศเดนมาร์กที่ได้รับรองและไม่ได้รับรองมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 จำนวน 664 บริษัท ผลการศึกษพบว่าอัตราผลตอบแทนต่อสินทรัพย์ของบริษัทที่ได้รับการรับรองมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 สูงกว่าบริษัทที่นำมาเปรียบเทียบ ซึ่งความแตกต่างระหว่างผลการดำเนินงานทางการเงินของบริษัทที่ได้รับรองมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 และบริษัทที่ไม่ได้รับรองในปีก่อนที่จะได้รับการรับรองสูงกว่าประมาณ 20% และ 2 ปีหลังจากได้รับการรับรองสูงกว่าประมาณ 35%

### 3. ด้านมูลค่าตลาดของกิจการ

ผู้วิจัยได้รวบรวมงานวิจัยที่ประเมินมูลค่าตลาดของกิจการที่เกี่ยวกับการรับรองมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 โดยมีผู้วิจัยคือ Corbett et al. (2002) และ กมลวรรณ รอดหรีง (2546) ดังที่กล่าวถึงรายละเอียดแล้วข้างต้น และ Adam (1999) ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

Adam (1999) ศึกษาเกี่ยวกับมูลค่าของอุตสาหกรรมการผลิตในประเทศนิวซีแลนด์จากการประยุกต์มาตรฐาน ISO 9000 ผลการศึกษพบว่า การที่องค์กรประยุกต์แนวทางการบริหารคุณภาพจนกระทั่งได้รับการรับรองมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 ส่งผลให้อัตราส่วน Tobin's Q เพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญเมื่อเปรียบเทียบกับช่วงระยะก่อนที่องค์กรจะได้รับการรับรอง และในระยะเวลาเดียวกันเมื่อเทียบกับองค์กรที่ไม่ได้รับการรับรองมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 เนื่องจากในประเทศนิวซีแลนด์ มาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 ค่อนข้างได้รับการยอมรับเป็นอย่างมาก

จากการทบทวนงานวิจัยดังกล่าวข้างต้น ทำให้ผู้วิจัยสามารถสรุปตัวแปร และวิธีการวิจัย  
ที่เกี่ยวกับมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 และผลการดำเนินงานทางการเงินของบริษัท โดยจำแนก  
ตามหัวข้องานวิจัย ดังตารางที่ 2.1



สถาบันวิทยบริการ  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 2.1 สรุปตัวแปรและวิธีการวิจัยของงานวิจัยในอดีตเกี่ยวกับมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 และผลการดำเนินงานทางการเงิน

ผู้วิจัย	หัวข้องานวิจัย	วิธีการวิจัย	ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย									
			ประสิทธิภาพในการดำเนินงาน		ความสามารถในการทำกำไร						มูลค่าตลาดของกิจการ	
			Assets Turnover	Cost/Sales Ratio	Operating Margin	Net Profit Margin	ROA	ROE	EPS	Sales Growth	Tobin's Q	
Corbett, et al. (2002)	The Financial Impact of ISO 9000 Certification in The US: An Empirical	การทดสอบความแตกต่าง Sign test	✓	✓			✓					✓
กมลวรรณ รอดหรั่ง (2546)	ผลกระทบต่อผลการดำเนินงานทางการเงินจากการประยุกต์แนวทางการบริหารและพัฒนาคุณภาพตามข้อกำหนด ISO 9000	การทดสอบความแตกต่าง T-test, การวิเคราะห์ความถดถอย	✓	✓			✓					✓
Sharma (2005)	The Association ISO 9000 Certification and Financial Performance	การทดสอบความแตกต่าง ค่าเฉลี่ยแบบจับคู่, การวิเคราะห์ความถดถอย			✓					✓	✓	

✓ หมายถึง ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาของงานวิจัยแต่ละเรื่อง

หมายเหตุ : Assets Turnover = อัตราการหมุนเวียนของสินทรัพย์, Cost/Sales Ratio = อัตราส่วนต้นทุนขายต่อค่าขาย, Operating Margin = อัตรากำไรจากการดำเนินงาน

Net Profit Margin = อัตรากำไรสุทธิ, ROA = อัตราผลตอบแทนต่อสินทรัพย์รวม, ROE = อัตราผลตอบแทนต่อส่วนของผู้ถือหุ้น, EPS = กำไรต่อหุ้น

Sales Growth = อัตราการเติบโตของยอดขาย, Tobin's Q = มูลค่าตลาดของกิจการ

ตารางที่ 2.1 สรุปตัวแปรและวิธีการวิจัยของงานวิจัยในอดีตเกี่ยวกับมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 และผลการดำเนินงานทางการเงิน (ต่อ)

ผู้วิจัย	หัวข้องานวิจัย	วิธีการวิจัย	ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย								มูลค่าตลาดของกิจการ	
			ประสิทธิภาพในการดำเนินงาน		ความสามารถในการทำกำไร					Tobin's Q		
			Assets Turnover	Cost/Sales Ratio	Operating Margin	Net Profit Margin	ROA	ROE	EPS			Sales Growth
Morris (2006)	ISO 9000 and Financial Performance in The Electronics Industry	การวิเคราะห์ความถดถอย			✓							
Lima et al. (2000)	Quality Certification and Performance of Brazilian Firms: An Empirical Study	การทดสอบความแตกต่าง Sign test, Wilcoxon Signed Rank-Test			✓	✓	✓					
Heras et al. (2002)	ISO 9000 Certification and The Bottom Line : A Comparative Study of The of Profitability Basque Region Companies	การทดสอบความแตกต่าง T-test					✓					

✓ หมายถึง ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาของงานวิจัยแต่ละเรื่อง

หมายเหตุ : Assets Turnover = อัตราการหมุนเวียนของสินทรัพย์, Cost/Sales Ratio = อัตราส่วนต้นทุนขายต่อค่าขาย, Operating Margin = อัตรากำไรจากการดำเนินงาน

Net Profit Margin = อัตรากำไรสุทธิ, ROA = อัตราผลตอบแทนต่อสินทรัพย์รวม, ROE = อัตราผลตอบแทนต่อส่วนของผู้ถือหุ้น, EPS = กำไรต่อหุ้น

Sales Growth = อัตราการเติบโตของยอดขาย, Tobin's Q = มูลค่าตลาดของกิจการ



ตารางที่ 2.1 สรุปตัวแปรและวิธีการวิจัยของงานวิจัยในอดีตเกี่ยวกับมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 และผลการดำเนินงานทางการเงิน (ต่อ)

ผู้วิจัย	หัวข้องานวิจัย	วิธีการวิจัย	ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย								มูลค่าตลาดของกิจการ	
			ประสิทธิภาพในการดำเนินงาน		ความสามารถในการทำกำไร					Tobin's Q		
			Assets Turnover	Cost/Sales Ratio	Operating Margin	Net Profit Margin	ROA	ROE	EPS			Sales Growth
Heras et al. (2002)	ISO 9000 Registration's Impact on Sales and Profitability : A Longitudinal Analysis of Performance Before and After Accreditation	การทดสอบความแตกต่าง T-test						✓			✓	
Simmons and White (1999)	The Relationship Between ISO 9000 and Business Performance: Does Registration Really Matter?	การทดสอบความแตกต่าง T-test						✓	✓			

✓ หมายถึง ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาของงานวิจัยแต่ละเรื่อง

หมายเหตุ : Assets Turnover = อัตราการหมุนเวียนของสินทรัพย์, Cost/Sales Ratio = อัตราส่วนต้นทุนขายต่อค่าขาย, Operating Margin = อัตรากำไรจากการดำเนินงาน  
 Net Profit Margin = อัตรากำไรสุทธิ, ROA = อัตราผลตอบแทนต่อสินทรัพย์รวม, ROE = อัตราผลตอบแทนต่อส่วนของผู้ถือหุ้น, EPS = กำไรต่อหุ้น  
 Sales Growth = อัตราการเติบโตของยอดขาย, Tobin's Q = มูลค่าตลาดของกิจการ

ตารางที่ 2.1 สรุปตัวแปรและวิธีการวิจัยของงานวิจัยในอดีตเกี่ยวกับมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 และผลการดำเนินงานทางการเงิน (ต่อ)

ผู้วิจัย	หัวข้องานวิจัย	วิธีการวิจัย	ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย								มูลค่าตลาดของกิจการ	
			ประสิทธิภาพในการดำเนินงาน		ความสามารถในการทำกำไร					Tobin's Q		
			Assets Turnover	Cost/Sales Ratio	Operating Margin	Net Profit Margin	ROA	ROE	EPS			Sales Growth
Terziovski et al. (2003)	The Longitudinal Effects of The ISO 9000 Certification Process on Business Performance	การวิเคราะห์ความถดถอย									✓	
Haversio (2000)	The Financial Effects of ISO 9000 Registration for Danish Companies	การวิเคราะห์ความถดถอย						✓				
Adam (1999)	Determinants of ISO Accreditation in The New Zealand Manufacturing Sector	การวิเคราะห์ความถดถอยโลจิสติก										✓

✓ หมายถึง ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาของงานวิจัยแต่ละเรื่อง

หมายเหตุ : Assets Turnover = อัตราการหมุนเวียนของสินทรัพย์, Cost/Sales Ratio = อัตราส่วนต้นทุนขายต่อค่าขาย, Operating Margin = อัตรากำไรจากการดำเนินงาน

Net Profit Margin = อัตรากำไรสุทธิ, ROA = อัตราผลตอบแทนต่อสินทรัพย์รวม, ROE = อัตราผลตอบแทนต่อส่วนของผู้ถือหุ้น, EPS = กำไรต่อหุ้น

Sales Growth = อัตราการเติบโตของยอดขาย, Tobin's Q = มูลค่าตลาดของกิจการ

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

การทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับการได้รับรองมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 ที่มีผลกระทบต่อผลการดำเนินงานทางการเงินของบริษัท ผู้วิจัยจึงสรุปตัวแปรผลการดำเนินงานทางการเงินที่ใช้ในการศึกษานี้ ซึ่งประกอบด้วย

1. อัตราส่วนที่ใช้วัดประสิทธิภาพในการดำเนินงาน

- อัตราการหมุนเวียนของสินทรัพย์
- อัตราการหมุนเวียนของสินค้าคงเหลือ
- อัตราส่วนต้นทุนขายต่อค่าขาย

2. อัตราส่วนที่ใช้วัดความสามารถในการทำกำไร

- อัตราส่วนกำไรจากการดำเนินงาน
- อัตราส่วนกำไรสุทธิ
- อัตราผลตอบแทนต่อสินทรัพย์รวม
- อัตราผลตอบแทนต่อส่วนของผู้ถือหุ้น
- กำไรต่อหุ้น
- อัตราการเติบโตของยอดขาย

3. อัตราส่วนที่ใช้วัดมูลค่าตลาดของกิจการ

- อัตราส่วน Tobin's Q

โดยผู้วิจัยจะใช้ตัวแปรวัดผลการดำเนินงานทางการเงินดังกล่าวข้างต้นมาทดสอบความแตกต่างระหว่างช่วงก่อนการขอรับรองและหลังได้รับรองมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 และรายละเอียดเกี่ยวกับการวัดค่าและการอธิบายตัวแปร รวมถึงสมมติฐานการวิจัยและคำอธิบายเกี่ยวกับตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาได้นำเสนอไว้ในบทที่ 3

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

## บทที่ 3

### ระเบียบวิธีวิจัย

ในบทนี้เป็นการอธิบายถึงระเบียบวิธีวิจัย โดยนำเสนอ การพัฒนาและทดสอบสมมติฐาน การวิจัย คำอธิบายเกี่ยวกับตัวแปร ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง การเก็บรวมข้อมูล และแนวทางการวิเคราะห์ข้อมูล ดังต่อไปนี้

#### 3.1 การพัฒนาและการทดสอบสมมติฐานการวิจัย

การทบทวนงานวิจัยในอดีตทำให้ทราบว่า การได้รับการรับรองมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 นั้น ทำให้พนักงานเริ่มให้ความสำคัญกับการบริหารคุณภาพ และยังช่วยเพิ่มประสิทธิภาพและความสามารถในการผลิต (Brooks, 1995; BSI, 2000) นอกจากนี้ยังสามารถตอบสนองความต้องการของตลาดได้ (Lisiecka, 1999) และจากประโยชน์ที่ผู้วิจัยได้ค้นคว้าดังรายละเอียดในบทที่ 2 นั้น ผู้วิจัยคาดว่าผลการดำเนินงานทางการเงินของบริษัทจะดีขึ้นหลังการได้รับการรับรองมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 จึงได้ทำการตั้งสมมติฐานการวิจัยที่ 1 ได้ดังนี้

H1 : ผลการดำเนินงานทางการเงินของบริษัทหลังได้รับการรับรองมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 สูงกว่าช่วงก่อนการขอรับรอง

ซึ่งผลการดำเนินงานทางการเงินของบริษัท ประกอบด้วย

##### 1. อัตราส่วนที่ใช้วัดประสิทธิภาพในการดำเนินงาน

- อัตราการหมุนเวียนของสินทรัพย์
- อัตราการหมุนเวียนของสินค้าคงเหลือ
- อัตราส่วนต้นทุนขายต่อค่าขาย

##### 2. อัตราส่วนที่ใช้วัดความสามารถในการทำกำไร

- อัตราส่วนกำไรจากการดำเนินงาน
- อัตรากำไรสุทธิ
- อัตราผลตอบแทนต่อสินทรัพย์รวม
- อัตราผลตอบแทนต่อส่วนของผู้ถือหุ้น

- กำไรต่อหุ้น
- อัตราการเติบโตของยอดขาย

### 3. อัตราส่วนที่ใช้วัดมูลค่าตลาดของกิจการ

- อัตราส่วน Tobin's Q

สำหรับการวิเคราะห์ความแตกต่างของผลการดำเนินงานทางการเงินระหว่างช่วงก่อนการขอรับรองและหลังได้รับรองมาตรฐาน คุณภาพ ISO 9000 ใช้เทคนิคการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุ เพื่อทดสอบว่าการได้รับรองมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 มีผลทำให้ผลการดำเนินงานทางการเงินของบริษัทดีขึ้นหรือไม่ หากพบว่าอัตราส่วนผลการดำเนินงานทางการเงินหลังได้รับรองมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 ไตที่สูงกว่าช่วงก่อนการขอรับรอง ผู้วิจัยจะนำอัตราส่วนดังกล่าวมาทดสอบความแตกต่างระหว่างกลุ่มอุตสาหกรรมว่ามีความแตกต่างกันหรือไม่ โดยสามารถตั้งสมมติฐานการวิจัยที่ 2 ได้ดังนี้

H2 : ผลการดำเนินงานทางการเงินของบริษัทหลังได้รับรองมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 ระหว่างกลุ่มอุตสาหกรรมมีความแตกต่างกัน

สำหรับการวิเคราะห์อัตราส่วนที่ใช้วัดผลการดำเนินงานทางการเงินช่วงหลังได้รับรองมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 ของบริษัทที่มีความแตกต่างกันระหว่างกลุ่มอุตสาหกรรม ใช้เทคนิคการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว เพื่อทดสอบว่ากลุ่มอุตสาหกรรมใดที่สามารถนำมาตราฐานคุณภาพ ISO 9000 ไปใช้ในการบริหารงานให้มีคุณภาพอย่างต่อเนื่องและเกิดประโยชน์กับบริษัทมากที่สุด

### 3.2 คำอธิบายเกี่ยวกับตัวแปร

การศึกษาความสัมพันธ์ของการได้รับรองมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 และผลการดำเนินงานทางการเงินของบริษัทในช่วงก่อนการขอรับรองและหลังได้รับรองมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 ใช้เทคนิคการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุในการทดสอบความแตกต่างของผลการดำเนินงานทางการเงิน โดยมีขนาดของกิจการ อายุของกิจการ และประเภทกลุ่มอุตสาหกรรมเป็นตัวแปรควบคุม ซึ่งมีสมการในการทดสอบ คือ

$$\text{Perf} = \beta_0 + \beta_1 [\text{D-ISO}] + \beta_2 [\text{SIZE}] + \beta_3 [\text{AGE}] + \beta_4 [\text{TYPE}] + \epsilon$$

โดยที่

Perf = ผลการดำเนินงานทางการเงินของบริษัทเฉลี่ย 3 ปี

D-ISO = ช่วงระยะเวลาของการได้รับรองมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000

SIZE = ขนาดของกิจการ

AGE = อายุของกิจการ

TYPE = ประเภทกลุ่มอุตสาหกรรม

### 3.2.1 ตัวแปรอิสระ : ตัวแปรที่สนใจศึกษา (Independent Variables)

#### 1. การได้รับรองมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000

เนื่องจากการวิจัยนี้ผู้วิจัยสนใจศึกษาผลการดำเนินงานทางการเงินในช่วงก่อนการขอรับรองและหลังได้รับรองมาตรฐานว่ามีความแตกต่างกันหรือไม่ โดยงานวิจัยของ Sharma (2005) ทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างการได้รับรองมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 และผลการดำเนินงานทางการเงินของบริษัท โดยกำหนดตัวแปรของการได้รับรองมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 เป็นตัวแปรเทียม ซึ่งกำหนดให้บริษัทที่ได้รับรองมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 เป็น 1 และบริษัทที่ไม่ได้รับรองมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 เป็น 0 ดังนั้นการวิจัยนี้จึงประยุกต์มาใช้โดยกำหนดให้ช่วงเวลาของการได้รับรองมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 ให้เป็นตัวแปรเทียม ดังนี้

1 คือ ช่วงระยะเวลาหลังได้รับรองมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000

0 คือ ช่วงระยะเวลาก่อนการขอรับรองมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000

### 3.2.2 ตัวแปรควบคุม (Control Variable)

ผู้วิจัยได้รวบรวมตัวแปรควบคุมดังมีงานวิจัยที่ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับการได้รับรองมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 และพบว่ายังมีตัวแปรอื่นๆ ที่มีผลกระทบต่อผลการดำเนินงานทางการเงิน อันประกอบด้วย

#### 1. ขนาดของกิจการ

จากการทบทวนวรรณกรรมในอดีต พบว่าขนาดของกิจการมีความสัมพันธ์กับผลการดำเนินงานทางการเงิน (Sharma, 2005) ซึ่งขนาดของกิจการแสดงถึงความมั่นคงและความมีเสถียรภาพขององค์กร บริษัทที่มีขนาดใหญ่และก่อตั้งมานานจะได้รับความเชื่อถือทั้งในตัวของบริษัทและผลิตภัณฑ์ ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้นำขนาดของกิจการซึ่งเป็นตัวแปรควบคุมมาทดสอบ

ความสัมพันธ์กับผลการดำเนินงานทางการเงินของบริษัท จากการทบทวนวรรณกรรมในงานวิจัยต่าง ๆ ในอดีต สามารถจัดทำเป็นตารางสรุปวิธีการวัดขนาดของกิจการได้ ดังตารางที่ 3.1

**ตารางที่ 3.1 สรุปวิธีการวัดขนาดของกิจการ**

ผู้วิจัย	วิธีการวัดมูลค่าที่ใช้
Sharma (2005)	ยอดสินทรัพย์รวม
Simmon and White (1999)	ยอดสินทรัพย์รวม
Adam (1999)	ยอดสินทรัพย์รวม
Watson (2003)	จำนวนพนักงาน

ผู้วิจัยส่วนใหญ่จะเลือกใช้ยอดสินทรัพย์รวมในการวัดขนาดของกิจการ ดังนั้นผู้วิจัยจึงเลือกใช้ยอดสินทรัพย์รวมในการวัดค่าตัวแปรเช่นเดียวกับงานวิจัยที่ผ่านมา โดยสามารถเก็บข้อมูลได้จากแหล่งข้อมูลทุติยภูมิ ซึ่งเป็นข้อมูลในงบการเงินของบริษัท

## 2. อายุของกิจการ

เนื่องจากงานวิจัยของ Finley and Buntzman (1994) พบว่าอายุของกิจการมีผลกระทบกับผลการดำเนินงานทางการเงินของบริษัท ดังนั้นผู้วิจัยจึงนำอายุของกิจการมาเป็นตัวแปรควบคุมในการวิจัยนี้ โดยวัดค่าตัวแปรจากระยะเวลานับตั้งแต่ปีที่บริษัทก่อตั้งจนถึงปีที่ได้รับการรับรองมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000

## 3. ประเภทกลุ่มอุตสาหกรรม

จากการทบทวนวรรณกรรมในอดีตของ Watson (2003) ที่ศึกษาผลกระทบของการนำระบบการบริหารงานคุณภาพโดยรวมทั้งองค์กรมาใช้ที่มีผลต่อผลการดำเนินงานทางการเงินของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ได้ใช้กลุ่มอุตสาหกรรมเป็นตัวแปรหนึ่งในการวิจัยพบว่ากลุ่มอุตสาหกรรมมีผลกระทบต่อผลการดำเนินงานทางการเงิน นอกจากนี้เนื่องจากลักษณะการดำเนินงาน สภาพแวดล้อมทางการแข่งขันของแต่ละอุตสาหกรรมมีความแตกต่างกัน อาจส่งผลทำให้ผลการดำเนินงานแตกต่างกัน ซึ่งการได้รับการรับรองมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 เป็นมาตรฐานที่สามารถนำมาใช้ได้กับทุกประเภทธุรกิจ แต่อยู่ที่ว่ากลุ่มอุตสาหกรรมใดสามารถนำระบบการบริหารงานคุณภาพไปใช้ให้เกิดผลดีต่อการดำเนินธุรกิจของบริษัทได้ดีกว่ากัน ดังนั้นผู้วิจัยจึงนำมาเป็นตัวแปรหนึ่งในการศึกษานี้ ซึ่งจะแบ่งกลุ่มอุตสาหกรรมตามการจัดประเภทอุตสาหกรรมของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยได้ 6 กลุ่มอุตสาหกรรม โดยแทนค่าตัวแปรของกลุ่มอุตสาหกรรมที่ศึกษา ดังตารางที่ 3.2

ตารางที่ 3.2 การแทนค่าตัวแปรเทียมของกลุ่มอุตสาหกรรม

ประเภทอุตสาหกรรม	การแทนค่า
กลุ่มเกษตรและอุตสาหกรรมอาหาร (TYPE_1)	1 บริษัทที่อยู่ในกลุ่มเกษตรและอุตสาหกรรมอาหาร 0 บริษัทที่ไม่อยู่ในกลุ่มเกษตรและอุตสาหกรรมอาหาร
กลุ่มสินค้าอุปโภคบริโภค (TYPE_2)	1 บริษัทที่อยู่ในกลุ่มสินค้าอุปโภคบริโภค 0 บริษัทที่ไม่อยู่ในกลุ่มสินค้าอุปโภคบริโภค
กลุ่มวัสดุก่อสร้างและสินค้าอุตสาหกรรม (TYPE_3)	1 บริษัทที่อยู่ในกลุ่มวัสดุก่อสร้างและสินค้าอุตสาหกรรม 0 บริษัทที่ไม่อยู่ในกลุ่มวัสดุก่อสร้างและสินค้าอุตสาหกรรม
กลุ่มอสังหาริมทรัพย์และวัสดุก่อสร้าง (TYPE_4)	1 บริษัทที่อยู่ในกลุ่มอสังหาริมทรัพย์และวัสดุก่อสร้าง 0 บริษัทที่ไม่อยู่ในกลุ่มอสังหาริมทรัพย์และวัสดุก่อสร้าง
กลุ่มบริการ (TYPE_5)	1 บริษัทที่อยู่ในกลุ่มบริการ 0 บริษัทที่ไม่อยู่ในกลุ่มบริการ

เนื่องจากตัวแปรที่เกี่ยวกับประเภทอุตสาหกรรมนี้เป็นตัวแปรอิสระเชิงกลุ่มหรือตัวแปรเชิงคุณภาพจึงต้องใช้ตัวแปรเทียมในการแทนค่า โดยแทนค่า 1 หากเป็นบริษัทที่อยู่ในกลุ่มอุตสาหกรรมที่ระบุไว้ และ 0 หากเป็นบริษัทที่ไม่อยู่ในกลุ่มอุตสาหกรรมที่ระบุไว้ ดังนั้นหากตัวแปรเหล่านี้เท่ากับ 0 ทั้งหมด จึงหมายถึง กลุ่มเทคโนโลยี

### 3.2.3 ตัวแปรตาม (Dependent Variables)

ตัวแปรตามที่ใช้ในการวิจัย คือ ผลการดำเนินงานทางการเงินของบริษัท

เนื่องจากการทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่ผ่านมา พบว่าการได้รับรองมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 สามารถช่วยให้บริษัทมีผลการดำเนินงานทางการเงินของบริษัทที่ดีขึ้นและดีกว่าบริษัทที่ไม่ได้รับรอง (Sharma, 2005) ซึ่งอัตราส่วนที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้จะครอบคลุมผลการดำเนินงานทางการเงินทั้ง 3 ด้านของบริษัท คือ 1) อัตราส่วนที่ใช้วัดประสิทธิภาพในการดำเนินงาน 2) อัตราส่วนที่ใช้วัดความสามารถในการทำกำไร และ 3) อัตราส่วนที่ใช้วัดมูลค่าตลาดของกิจการ เพื่อเป็นการประเมินผลการประกอบการของบริษัท ซึ่งสามารถจัดทำเป็นตารางสรุปตัววัดผลการดำเนินงานทางการเงินที่ได้มีการศึกษาในอดีต ดังตารางที่ 3.3



ตารางที่ 3.3 สรุปตัวแปรที่ใช้วัดผลการดำเนินงานทางการเงินในงานวิจัยในอดีต

ผู้วิจัย	ตัววัดผลการดำเนินงานทางการเงิน									
	ประสิทธิภาพในดำเนินงาน			ความสามารถในการทำกำไร						มูลค่าตลาด ของกิจการ
	Assets Turnover	Inventory Turnover	Cost/Sale Ratio	Operating Margin	Net Profit Margin	ROA	ROE	EPS	Sales Growth	Tobin's Q
Corbett et al. (2002)	✓		✓			✓				✓
กมลวรรณ รอดหิรัญ (2546)	✓		✓			✓				✓
Mohrman et al. (1994)		✓				✓	✓			
Flynn et al. (1995)		✓								
Sharma(2005)				✓				✓	✓	
Morris (2006)				✓						
Lima et al. (2000)				✓	✓	✓				
Heras et al. (2002)						✓				
Heras et al. (2002)						✓			✓	
Simmons and White (1999)						✓	✓			
Terziovski et al. (2003)									✓	
Haversio (2000)						✓				
Adam (1999)										✓

ตารางที่ 3.1 สรุปได้ว่า อัตราส่วนที่ใช้วัดผลการดำเนินงานทางการเงินของบริษัทที่นำมากำหนดเป็นตัวแปรตามในงานวิจัยนี้ เพื่อศึกษาความแตกต่างของผลการดำเนินงานทางการเงินในช่วงก่อนการขอรับรองและหลังได้รับรองมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 และความแตกต่างของผลการดำเนินงานทางการเงินระหว่างกลุ่มอุตสาหกรรม มีสูตรการคำนวณดังนี้

## 1. อัตราส่วนที่ใช้วัดประสิทธิภาพในการดำเนินงาน

### 1.1 อัตราการหมุนเวียนของสินทรัพย์ (Assets Turnover)

$$= \frac{\text{ยอดขาย}}{\text{สินทรัพย์รวมถัวเฉลี่ย}}$$

อัตราส่วนนี้ใช้ในงานวิจัยของ Corbett et al. (2002) และ กมลวรรณ รอดหิรัญ (2546)

### 1.2 อัตราการหมุนเวียนของสินค้าคงเหลือ (Inventory Turnover)

$$= \frac{\text{ต้นทุนขาย}}{\text{สินค้าคงเหลือถัวเฉลี่ย}}$$

อัตราส่วนนี้ใช้ในงานวิจัยของ Flynn et al. (1995) และ Mohrman et al. (1995)

### 1.3 อัตราส่วนต้นทุนขายต่อค่าขาย (Cost/Sales Ratio)

$$= \frac{\text{ต้นทุนขาย}}{\text{ยอดขาย}}$$

อัตราส่วนนี้ใช้ในงานวิจัยของ Corbett et al. (2002) และ กมลวรรณ รอดหิรัญ (2546)

## 2. อัตราส่วนที่ใช้วัดความสามารถในการทำกำไร

### 2.1 อัตรากำไรจากการดำเนินงาน (Operating Margin)

$$= \frac{\text{กำไรจากการดำเนินงาน}}{\text{ยอดขาย}}$$

อัตราส่วนนี้ใช้ในงานวิจัยของ Sharma (2005), Morris (2006), และ Lima et al. (2000)

## 2.2 อัตรากำไรสุทธิ (Net Profit Margin)

$$= \frac{\text{กำไรสุทธิ}}{\text{ยอดขาย}}$$

อัตราส่วนนี้ใช้ในงานวิจัยของ Lima et al. (2000)

## 2.3 อัตราผลตอบแทนจากสินทรัพย์รวม (Return on Total Assets : ROA)

$$= \frac{\text{กำไรก่อนหักดอกเบี้ยจ่ายและภาษีเงินได้}}{\text{สินทรัพย์รวม}}$$

อัตราส่วนนี้ใช้ในงานวิจัยของ Corbett et al. (2002), กมลวรรณ รอดหรั่ง (2546), Mohrman et al. (1994), Lima et al. (2000), Heras et al. (2002), Simmons and White (1999) และ Haversio (2000)

## 2.4 อัตราผลตอบแทนจากส่วนของผู้ถือหุ้น (Return on Equity : ROE)

$$= \frac{\text{กำไรสุทธิ}}{\text{ส่วนของผู้ถือหุ้นสามัญถัวเฉลี่ย}}$$

อัตราส่วนนี้ใช้ในงานวิจัยของ Mohrman et al. (1994) และ Simmons and White (1999)

## 2.5 กำไรต่อหุ้น (Earnings per Share : EPS)

$$= \frac{\text{กำไรสุทธิ}}{\text{จำนวนหุ้นสามัญที่เรียกชำระแล้ว}}$$

อัตราส่วนนี้ใช้ในงานวิจัยของ Sharma (2005)

## 2.6 อัตราการเติบโตของยอดขาย (Sales Growth)

$$= \frac{\text{ยอดขายปีปัจจุบัน} - \text{ยอดขายปีก่อน}}{\text{ยอดขายปีก่อน}}$$

อัตราส่วนนี้ใช้ในงานวิจัยของ Sharma (2005), Heras et al. (2002) และ Terziovski et al. (2003)

### 3. อัตราส่วนที่ใช้วัดมูลค่าตลาดของกิจการ

#### อัตราส่วน Tobin's Q

$$= \frac{\text{มูลค่าตลาดของหุ้นสามัญและหุ้นบุริมสิทธิ+หนี้สินรวม}}{\text{สินทรัพย์รวม}}$$

อัตราส่วนนี้ใช้ในงานวิจัยของ Corbett et al. (2002), กมลวรรณ รอดหรั่ง (2546) และ Adam (1999)

เนื่องจากการได้รับรองมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 สามารถก่อให้เกิดประโยชน์แก่บริษัทได้ ดังนั้นการวิจัยนี้จึงทำการศึกษาความแตกต่างของผลการดำเนินงานทางการเงินของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยที่ได้รับรองมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 เพื่อให้ได้ความชัดเจนของประโยชน์จากการได้รับรองมาตรฐานดังกล่าวที่มีต่อผลการดำเนินงานทางการเงินของบริษัทมากยิ่งขึ้น ภายใต้สมมติฐานดังนี้

1. การประเมินประสิทธิภาพในการดำเนินงาน โดยอัตราการหมุนเวียนของสินทรัพย์ อัตราการหมุนเวียนของสินค้าคงเหลือ และอัตราส่วนต้นทุนขายต่อค่าขาย ในการประเมินผลด้วยอัตราส่วนนี้มีแนวคิดว่าการได้รับรองมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 ช่วยปรับปรุงพัฒนาศักยภาพการจัดการ การบริหารงาน การผลิต ตลอดจนการให้บริการอย่างมีระบบและมีประสิทธิภาพดีขึ้น โดยการสร้างระบบที่ดีในการควบคุมเอกสารที่สำคัญ และกระบวนการต่างๆภายในองค์กร และยังเป็นการสร้างจิตสำนึกด้านคุณภาพให้แก่พนักงานทุกคน

2. การประเมินความสามารถในการทำกำไร โดยอัตรากำไรจากการดำเนินงาน อัตรากำไรสุทธิ อัตราผลตอบแทนต่อสินทรัพย์รวม อัตราผลตอบแทนต่อส่วนของผู้ถือหุ้น กำไรต่อหุ้น และอัตราการเติบโตของยอดขาย ในการประเมินผลด้วยอัตราส่วนนี้เป็นการประเมินเกี่ยวกับรายได้จากการขายและการดำเนินงานหรือผลกำไรที่เพิ่มขึ้น อันเนื่องมาจากการได้รับรองมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 ส่งผลให้บริษัทสามารถสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้าเพิ่มขึ้น ซึ่งเป็นการช่วยเพิ่มยอดขายให้แก่บริษัท

3. การประเมินภาพลักษณ์ของบริษัท โดยอัตราส่วน Tobin's Q การประเมินผลด้วยอัตราส่วนนี้เป็นการประเมินภาพลักษณ์ของบริษัท อันเนื่องมาจากการได้รับรองมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 จะทำให้บริษัทเกิดภาพลักษณ์ที่ดีต่อสินค้าและบริการให้เป็นที่น่าเชื่อถือและได้รับการยอมรับทั้งตลาดภายในประเทศและต่างประเทศ

จากรายละเอียดของตัวแปรตามและตัวแปรอิสระทั้งหมดที่ใช้ในการศึกษา สามารถสรุปวิธีที่ใช้ในการวัดค่าและรายละเอียดของตัวแปรได้ ดังตารางที่ 3.4

ตารางที่ 3.4 สรุปรายละเอียดของตัวแปรแต่ละชนิดของตัวแบบ

บทบาทของตัวแปร	สัญลักษณ์	การวัดค่า
<b>ตัวแปรที่สนใจศึกษา</b> 1. การได้รับรองมาตรฐาน คุณภาพ ISO 9000	D-ISO	1 ช่วงระยะเวลาหลังได้รับรองมาตรฐาน 0 ช่วงระยะเวลาก่อนการขอรับรองมาตรฐาน
<b>ตัวแปรควบคุม</b> 1. ขนาดของกิจการ	SIZE	วัดค่าโดยใช้ลอกลิเทียมของสินทรัพย์รวม
2. อายุของกิจการ	AGE	วัดค่าโดยอายุตั้งแต่ปีที่ก่อตั้งกิจการจนถึงปีที่ ได้รับรองมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000
3. ประเภทกลุ่มอุตสาหกรรม	TYPE	1 บริษัทที่อยู่ในกลุ่มอุตสาหกรรมที่ระบุไว้ 0 บริษัทที่ไม่อยู่ในกลุ่มอุตสาหกรรมที่ระบุไว้
<b>ตัวแปรตาม</b> ผลการดำเนินงานทาง การเงินของกิจการ	Perf	วัดค่าจากอัตราส่วนที่ใช้ในการวัดผลการ ดำเนินงานทางการเงินของบริษัท
อื่น ๆ	<b>ε</b>	ค่าความคลาดเคลื่อนของตัวแบบ

### 3.3 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.3.1 ประชากร คือ เป็นบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยจำนวนทั้งสิ้น 84 บริษัทที่ได้รับรองมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 ครั้งแรกในช่วงปี 2541 – 2545 (ข้อมูล ณ วันที่ 23 ธันวาคม 2548) โดยข้อมูลจำนวนบริษัทที่ได้รับรองมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 ที่ใช้ในการศึกษาในแต่ละปี ดังตารางที่ 3.5

ตารางที่ 3.5 จำนวนประชากรบริษัทที่ได้รับรองมาตรฐาน  
คุณภาพ ISO 9000 ที่ใช้ศึกษาในแต่ละปี

ปีที่ได้รับรอง	จำนวนบริษัท
2541	14
2542	21
2543	21
2544	15
2545	13
<b>รวม</b>	<b>84</b>

3.3.2 กลุ่มตัวอย่าง คือ บริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยที่ได้รับรองมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 เป็นครั้งแรก โดยการเลือกตัวอย่างด้วยวิธีเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling) ซึ่งมีเงื่อนไข ดังนี้

1. เป็นบริษัทที่มีรอบระยะเวลาการบัญชีสิ้นสุดวันที่ 31 ธันวาคม
2. เป็นบริษัทที่มีข้อมูลสำหรับใช้ในการวิเคราะห์ครบถ้วน
3. ไม่เป็นบริษัทในกลุ่มธุรกิจการเงิน เนื่องจากกลุ่มธุรกิจการเงินมีข้อมูลไม่ครบถ้วนในการวิจัยนี้และยังมีกฎหมายและหลักเกณฑ์อื่นๆ กำกับดูแลนอกเหนือจากกฎเกณฑ์ทั่วไป ๆ ไปของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย และมีมาตรฐานการบัญชีกำกับเฉพาะเจาะจง

เมื่อตรวจสอบคุณสมบัติในการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างข้างต้น กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้มีจำนวนทั้งสิ้น 62 บริษัท สามารถแบ่งตามกลุ่มอุตสาหกรรม ดังตารางที่ 3.6

สถาบันวิทยบริการ  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 3.6 จำนวนกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามกลุ่มอุตสาหกรรมและปีที่ได้รับรองมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000

กลุ่มอุตสาหกรรม	2541	2542	2543	2544	2545	รวม
กลุ่มเกษตรและอุตสาหกรรมอาหาร	2	3	3	4	2	14
กลุ่มสินค้าอุปโภคบริโภค	2	6	1	1	2	12
กลุ่มวัสดุก่อสร้างและสินค้าอุตสาหกรรม	1	3	4	1	1	10
กลุ่มอสังหาริมทรัพย์และก่อสร้าง	1	2	2	3	4	12
กลุ่มบริการ	1	2	2	1	-	6
กลุ่มเทคโนโลยี	4	1	1	1	1	8
<b>รวม</b>	<b>11</b>	<b>17</b>	<b>13</b>	<b>11</b>	<b>10</b>	<b>62</b>

### 3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษานี้เป็นข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ซึ่งแบ่งเป็น

#### 3.4.1 รายชื่อกลุ่มตัวอย่าง

การเก็บรวบรวมรายชื่อกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา โดยเก็บข้อมูลรายชื่อบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยที่ได้รับรองมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 จาก [www.tisi.go.th](http://www.tisi.go.th) ของสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม กระทรวงอุตสาหกรรม ณ วันที่ 23 ธันวาคม 2548 (แสดงในภาคผนวก ข)

#### 3.4.2 ข้อมูลผลการดำเนินงานทางการเงินของบริษัท

ผลการดำเนินงานทางการเงินของบริษัทที่ใช้ในการศึกษานี้เก็บรวบรวมจากงบการเงินของบริษัท ได้แก่ งบดุล งบกำไรขาดทุน งบกำไรสะสม และรายงานประจำปี โดยลักษณะข้อมูลที่ใช้เป็นข้อมูลงบการเงินที่เก็บรวบรวมไว้ในฐานข้อมูลของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย (Integrated – SET Information Management System : I-SIMS) และข้อมูลทางการเงินของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย (SET Market Analysis and Reporting Tool : SET – SMART)

### 3.4.3 ข้อมูลทั่วไปที่เกี่ยวข้อง

การเก็บรวบรวมข้อมูลทั่วไปอื่นที่เกี่ยวข้องโดยเก็บจากวิทยานิพนธ์ วารสาร ตำราเรียน รายงานสถิติ รายงานวิจัย และข้อมูลจากทางอินเทอร์เน็ตของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

## 3.5 แนวทางการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อนำเสนอผลการวิจัยที่ได้จากการศึกษาจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องใช้เทคนิคทางสถิติในการอธิบายและวิเคราะห์ข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป แนวทางในการวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับการศึกษานี้จำแนกตามเทคนิคทางสถิติที่นำมาใช้ อันประกอบด้วย สถิติเชิงพรรณนาหรือค่าสถิติพื้นฐาน และสถิติเชิงอนุมาน เนื้อหาสาระของสถิติที่นำมาใช้วิเคราะห์ข้อมูลสามารถสรุปได้ดังนี้

### 3.5.1 สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)

ใช้วิเคราะห์ข้อมูลและนำเสนอในรูปแบบของค่าสถิติพื้นฐาน ประเภทความถี่และร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ค่าสูงสุด ค่าต่ำสุด และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่ออธิบายข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของบริษัท ประเภทกลุ่มอุตสาหกรรม และผลการดำเนินงานทางการเงินของบริษัท

### 3.5.2 สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics)

สถิติเชิงอนุมานในการวิจัยนี้ แบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ

**ส่วนที่ 1** การศึกษาความแตกต่างของผลการดำเนินงานทางการเงินในช่วงก่อนการขอรับรองและหลังได้รับรองมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 ซึ่งมีสมมติฐานทางสถิติ คือ

$H_0$  : ผลการดำเนินงานทางการเงินหลังได้รับรองมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 ต่ำกว่าหรือเท่ากับช่วงก่อนการขอรับรอง

$H_1$  : ผลการดำเนินงานทางการเงินหลังได้รับรองมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 สูงกว่าช่วงก่อนการขอรับรอง

สมมติฐานทางสถิติดังกล่าว ใช้วิธีการทดสอบความแตกต่างของผลการดำเนินงานทางการเงินด้วยเทคนิคการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุ ซึ่งเป็นเทคนิคที่ใช้ในการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตาม แต่งานวิจัยนี้ตัวแปรอิสระที่สนใจเป็น



ตัวแปรเชิงคุณภาพหรือตัวแปรเทียม (Dummy Variable) ดังนั้นค่าสัมประสิทธิ์ของความถดถอยของตัวแปรเทียมจึงเป็นค่าที่แสดงถึงความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของตัวแปรตามในระดับต่างๆ ของตัวแปรเชิงคุณภาพ ดังนั้นการทดสอบสมมติฐานเกี่ยวกับค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอยของตัวแปรเทียม จึงไม่ใช่การทดสอบว่าตัวแปรตามมีความสัมพันธ์กับตัวแปรเชิงคุณภาพนั้นหรือไม่ แต่เป็นการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของตัวแปรตามในระดับต่างๆ กันของตัวแปรเชิงคุณภาพ (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2546 : 324) โดยสมการความถดถอยเชิงพหุ คือ

$$Y = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \dots + \beta_k X_k + e$$

เงื่อนไขของการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุเป็นดังนี้

1. ความคลาดเคลื่อน  $e$  เป็นตัวแปรที่มีการแจกแจงแบบปกติ
2. ค่าเฉลี่ยของความคลาดเคลื่อนเป็นศูนย์ นั่นคือ  $E(e) = 0$
3. ค่าแปรปรวนของความคลาดเคลื่อนเป็นค่าคงที่ที่ไม่ทราบค่า  $V(e) = \sigma_e^2$
4.  $e_i$  และ  $e_j$  เป็นอิสระต่อกัน ;  $i \neq j$  นั่นคือ Covariance ( $e_i, e_j$ ) = 0
5. ตัวแปรอิสระ  $x_i$  และ  $x_j$  ต้องเป็นอิสระกัน

เพื่อเป็นการยืนยันความเหมาะสมของข้อมูลที่ใช้ในการวิเคราะห์เชิงสถิติ ต้องมีการตรวจสอบข้อมูลและเงื่อนไขของการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุเกี่ยวกับค่าความคลาดเคลื่อน (Error or Residual) ก่อน (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2545) โดยสถิติที่ใช้ในการตรวจสอบเรื่องดังกล่าวประกอบด้วย สถิติ Durbin-Watson สถิติ Levene's Test สถิติ Kolmogorov-Smirnov (K-S Test) สถิติ Variance Inflation Factors (VIF) และสถิติ Tolerance เมื่อพบว่าข้อมูลต่างๆ อยู่ในรูปแบบที่สามารถนำมาใช้ในการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุได้จึงจะทำการประมวลผลต่อไป สำหรับการตรวจสอบเงื่อนไขของเกี่ยวกับค่าความคลาดเคลื่อน ทำให้ข้อมูลซึ่งเป็นปัจจัยนำเข้าของกระบวนการประมวลผลมีความถูกต้องแม่นยำขึ้น และช่วยเสริมให้ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยเทคนิคการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุในการศึกษานี้มีความน่าเชื่อถือมากยิ่งขึ้น

**ส่วนที่ 2** การศึกษาความแตกต่างของผลการดำเนินงานทางการเงินในช่วงหลังได้รับรองมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 ระหว่างกลุ่มอุตสาหกรรม ซึ่งมีสมมติฐานทางสถิติ คือ

$H_0$  : ผลการดำเนินงานทางการเงินหลังได้รับรองมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 ระหว่างกลุ่มอุตสาหกรรมไม่มีความแตกต่างกัน

$H_1$  : ผลการดำเนินงานทางการเงินหลังได้รับรองมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 ระหว่างกลุ่มอุตสาหกรรมมีความแตกต่างกัน

สมมติฐานทางสถิติดังกล่าว ใช้วิธีการทดสอบความแตกต่างของผลการดำเนินงานทางการเงินระหว่างกลุ่มอุตสาหกรรมด้วยเทคนิคการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว ซึ่งเป็นเทคนิคการวิเคราะห์ความแตกต่างของข้อมูลโดยพิจารณาจากปัจจัยที่มีผลต่อข้อมูลเพียงปัจจัยเดียว โดยงานวิจัยนี้พิจารณาปัจจัยที่มีผลต่อข้อมูลเฉพาะกลุ่มอุตสาหกรรมเท่านั้น

จากแนวทางในการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา และสถิติเชิงอนุมานดังกล่าวข้างต้น สามารถตอบวัตถุประสงค์และสมมติฐานของการวิจัยนี้ได้อย่างครบถ้วน โดยผลการวิเคราะห์ข้อมูลได้นำเสนอไว้ในบทที่ 4 เป็นลำดับถัดไป

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในบทนี้จะกล่าวถึงผลการวิเคราะห์ข้อมูล ซึ่งประกอบด้วยผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนาและผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงอนุมาน ดังนี้

#### 4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา สามารถแบ่งได้ออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

##### 4.1.1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับกลุ่มตัวอย่าง

##### 4.1.2 ข้อมูลเกี่ยวกับผลการดำเนินงานทางการเงินของกลุ่มตัวอย่าง

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นของกลุ่มตัวอย่าง และข้อมูลในช่วงก่อนขอรับรองและหลังได้รับรองมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 สำหรับค่าสถิติพื้นฐานที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลประกอบด้วยความถี่และร้อยละ (Frequency and Proportion) ค่าต่ำสุด (Minimum : Min) ค่าสูงสุด (Maximum : Max) ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ซึ่งอธิบายรายละเอียดดังต่อไปนี้

##### 4.1.1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับกลุ่มตัวอย่าง

ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลของบริษัทที่ได้รับรองมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 ซึ่งเป็นบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย โดยกลุ่มตัวอย่างที่มีข้อมูลครบถ้วนในการวิจัยครั้งนี้ คือ มีข้อมูลผลการดำเนินงานทางการเงิน 3 ปีก่อนการขอรับรองและหลังได้รับรองมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 โดยรายละเอียดของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามกลุ่มอุตสาหกรรม ดังตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามกลุ่มอุตสาหกรรม

กลุ่มอุตสาหกรรม	จำนวนบริษัท	ร้อยละ
เกษตรและอุตสาหกรรมอาหาร	14	22.6
สินค้าอุปโภคบริโภค	12	19.4
วัตถุดิบและสินค้าอุตสาหกรรม	10	16.1
อสังหาริมทรัพย์และวัสดุก่อสร้าง	12	19.4
บริการ	6	9.7
เทคโนโลยี	8	12.9
<b>รวม</b>	<b>62</b>	<b>100.0</b>

ตารางที่ 4.1 พบว่า บริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยที่ได้รับรองมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 ส่วนใหญ่เป็นบริษัทในกลุ่มเกษตรและอุตสาหกรรมอาหาร คิดเป็นร้อยละ 22.6 รองลงมา คือ กลุ่มสินค้าอุปโภคบริโภค และกลุ่มอสังหาริมทรัพย์และวัสดุก่อสร้าง ซึ่งมีจำนวนเท่ากัน คือ คิดเป็นร้อยละ 19.4 และกลุ่มวัตถุดิบและสินค้าอุตสาหกรรม คิดเป็นร้อยละ 16.1 ตามลำดับ แสดงให้เห็นว่าบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยในกลุ่มเกษตรและอุตสาหกรรมอาหาร ให้ความสนใจในการขอรับรองมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 มากที่สุด อาจสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ของกลุ่มอุตสาหกรรมดังกล่าวมีผลต่อสุขภาพอนามัยของลูกค้า ดังนั้นสินค้าประเภทนี้จึงต้องการความมีคุณภาพสูง และมีการรับประกันว่ามีการผ่านการตรวจสอบคุณภาพแล้ว เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้กับลูกค้าว่าจะได้รับสินค้าที่มีคุณภาพ

ตารางที่ 4.2 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามปีที่ได้รับรองมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000

ปีที่ได้รับรองมาตรฐาน ISO 9000	จำนวนบริษัท	ร้อยละ
2541	11	17.7
2542	17	27.4
2543	13	21.0
2544	11	17.7
2545	10	16.1
<b>รวม</b>	<b>62</b>	<b>100.0</b>

ตารางที่ 4.2 พบว่า บริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยส่วนใหญ่เริ่มให้ความสนใจกับการขอรับรองมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 ในปี 2542 โดยคิดเป็นร้อยละ 27.4

รองลงมาคือปี 2543 คิดเป็นร้อยละ 21.0 และปี 2541 ซึ่งมีจำนวนเท่ากับปี 2544 คิดเป็นร้อยละ 17.7

#### ตารางที่ 4.3 ค่าสถิติพื้นฐานของอายุและขนาดของกิจการ

ค่าสถิติพื้นฐาน	อายุของกิจการ (ปี)	ขนาดของกิจการ (ล้านบาท)	
		ก่อนการขอรับรอง	หลังได้รับรอง
ค่าต่ำสุด	8	323.29	369.43
ค่าสูงสุด	72	91,223.96	99,147.87
ค่าเฉลี่ย	24.56	6,173.76	5,998.46
ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	12.05	16,317.37	14,993.41

หมายเหตุ : อายุของกิจการ วัดจากปีที่ก่อตั้งกิจการจนถึงปีที่ได้รับรองมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000  
ขนาดของกิจการ วัดจากยอดสินทรัพย์รวม

จากตารางที่ 4.3 สามารถอธิบายค่าสถิติพื้นฐานได้ดังนี้

**อายุของกิจการ** พบว่า บริษัทจดทะเบียนที่ได้รับรองมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 มีอายุตั้งแต่ปีที่ก่อตั้งจนถึงปีที่ได้รับรองมาตรฐานต่ำสุด เท่ากับ 8 ปี และสูงสุด เท่ากับ 72 ปี ซึ่งอายุโดยเฉลี่ย เท่ากับ 24 ปี

**ขนาดของกิจการ** พบว่า ช่วงก่อนการขอรับรองบริษัทจดทะเบียนที่ได้รับรองมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 มีขนาดสินทรัพย์รวมต่ำสุด เท่ากับ 323.29 ล้านบาท และสูงสุด เท่ากับ 91,223.96 ล้านบาท ซึ่งมีค่าเฉลี่ยสินทรัพย์รวม เท่ากับ 6,173.76 ล้านบาท และหลังได้รับรองมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 มีขนาดสินทรัพย์รวมต่ำสุด เท่ากับ 369.43 ล้านบาท และสูงสุด เท่ากับ 99,147.87 ล้านบาท ซึ่งมีค่าเฉลี่ยสินทรัพย์รวม เท่ากับ 5,998.46 ล้านบาท

#### 4.1.2 ข้อมูลเกี่ยวกับผลการดำเนินงานทางการเงินของกลุ่มตัวอย่าง

ในส่วนผลการวิเคราะห์ค่าสถิติพื้นฐานของผลการดำเนินงานทางการเงินของบริษัทในช่วงก่อนการขอรับรองและหลังได้รับรองมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 โดยวัดค่าจากอัตราส่วนต่างๆ ซึ่งสามารถแบ่งได้ 3 ด้าน คือ 1) ด้านประสิทธิภาพในการดำเนินงาน 2) ด้านความสามารถในการทำกำไร และ 3) ด้านมูลค่าตลาดของกิจการ ดังตารางที่ 4.4

ตารางที่ 4.4 ค่าสถิติพื้นฐานของผลการดำเนินงานทางการเงินของบริษัทในช่วงก่อนการขอรับรองและหลังได้รับรองมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000

อัตราส่วนที่ใช้วัดผลการดำเนินงานทางการเงิน	ช่วงก่อนการขอรับรอง มาตรฐานคุณภาพ ISO 9000				ช่วงหลังได้รับรอง มาตรฐานคุณภาพ ISO 9000			
	Min	Max	Mean	Std.Dev	Min	Max	Mean	Std.Dev
<b>ประสิทธิภาพในการดำเนินงาน</b>								
อัตราการหมุนเวียนของสินทรัพย์ (เท่า)	0.16	6.89	1.42	1.60	0.27	8.64	1.74	1.85
อัตราการหมุนเวียนของสินค้าคงเหลือ (เท่า)	0.49	31.89	6.41	5.90	0.47	67.76	8.27	11.41
อัตราส่วนต้นทุนขายต่อค่าขาย (เท่า)	0.44	1.27	0.79	0.13	0.47	0.96	0.79	0.10
<b>ความสามารถในการทำกำไร</b>								
อัตรากำไรจากการดำเนินงาน(%)	-189.60	47.29	3.39	34.96	-79.12	38.77	9.61	14.97
อัตรากำไรสุทธิ(%)	-239.83	32.42	-10.69	39.02	-83.36	42.60	5.10	15.02
อัตราผลตอบแทนต่อสินทรัพย์รวม(%)	-43.24	30.01	5.63	10.79	-24.19	41.95	8.90	9.011
อัตราผลตอบแทนต่อส่วนของผู้ถือหุ้น(%)	-817.85	107.95	-33.59	127.18	-563.89	57.59	0.67	76.94
กำไรต่อหุ้น (บาท)	-42.21	21.81	-0.60	11.10	-50.36	28.95	4.25	9.85
อัตราการเติบโตของยอดขาย(%)	-36.54	63.14	8.57	18.76	-16.34	137.95	15.71	21.32
<b>มูลค่าตลาดของกิจการ</b>								
อัตราส่วน Tobin's Q (เท่า)	0.39	11.16	1.18	1.37	0.30	3.94	1.18	0.67

จากตารางที่ 4.4 สามารถสรุปผลการวิเคราะห์ได้ดังนี้

### 1. อัตราส่วนที่ใช้วัดประสิทธิภาพในการดำเนินงาน

ในการวัดประสิทธิภาพในการดำเนินงาน ประกอบด้วย อัตราการหมุนเวียนของสินทรัพย์ อัตราการหมุนเวียนของสินค้าคงเหลือ และอัตราส่วนต้นทุนขายต่อค่าขาย โดยอธิบายได้ดังนี้

อัตราการหมุนเวียนของสินทรัพย์ พบว่าบริษัทจดทะเบียนที่ได้รับรองมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 ในช่วงก่อนการขอรับรองมีการใช้สินทรัพย์ในการก่อให้เกิดรายได้แก่กิจการต่ำสุดและสูงสุดเท่ากับ 0.16 เท่า และ 6.89 เท่า ตามลำดับ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.42 เท่า สำหรับช่วงหลังได้รับรองมาตรฐานโดยภาพรวมบริษัทสามารถใช้สินทรัพย์เพื่อให้เกิดรายได้ต่ำสุดและสูงสุดเท่ากับ 0.27 เท่า และ 8.64 เท่า ตามลำดับ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.74 เท่า จะเห็นได้ว่าในช่วงหลังได้รับรองมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 บริษัทมีการบริหารสินทรัพย์ได้ดีกว่าช่วงก่อนการขอรับรอง

อัตราการหมุนเวียนของสินค้าคงเหลือ พบว่าในช่วงก่อนการขอรับรองมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 บริษัทมีค่าต่ำสุดและสูงสุด เท่ากับ 0.49 เท่า และ 31.89 เท่า ตามลำดับ ซึ่งมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 6.41 เท่า และช่วงหลังได้รับรองมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 บริษัทมีค่าต่ำสุดและสูงสุด เท่ากับ 0.47 เท่า และ 67.76 เท่า ซึ่งมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 8.27 เท่า จะเห็นได้ว่าในช่วงหลังได้รับรองมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 บริษัทมีการจัดการสินค้าคงเหลือได้ดีกว่าช่วงก่อนการขอรับรอง

อัตราส่วนต้นทุนขายต่อค่าขาย พบว่าบริษัทจดทะเบียนที่ได้รับรองมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 ในช่วงก่อนการขอรับรองมีค่าต่ำสุดและสูงสุด เท่ากับ 0.44 เท่า และ 1.27 เท่า ตามลำดับ ซึ่งมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 0.79 และช่วงหลังได้รับรองมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 บริษัทมีค่าต่ำสุดและสูงสุดเท่ากับ 0.47 เท่า และ 0.96 เท่า ตามลำดับ ซึ่งมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 0.79 เท่า แสดงว่าในช่วงหลังได้รับรองมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 บริษัทสามารถบริหารต้นทุนได้ในระดับเดียวกันกับช่วงก่อนการขอรับรอง

### 2. อัตราส่วนที่ใช้วัดความสามารถในการทำกำไร

อัตราส่วนที่ใช้วัดความสามารถในการทำกำไร ประกอบด้วย อัตรากำไรจากการดำเนินงาน อัตรากำไรสุทธิ อัตราผลตอบแทนต่อสินทรัพย์รวม อัตราผลตอบแทนต่อส่วนของผู้

ถือหุ้น กำไรต่อหุ้น และอัตราการเติบโตของยอดขาย โดยสามารถอธิบายถึงอัตราส่วนแต่ละตัว สำหรับช่วงก่อนการขอรับรองและหลังได้รับรองมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 ได้ดังนี้

อัตรากำไรจากการดำเนินงาน พบว่าในช่วงก่อนการขอรับรองมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 บริษัทมีค่าต่ำสุดและสูงสุด เท่ากับ -189.60% และ 47.29% ซึ่งมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.39% และช่วงหลังได้รับรองมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 บริษัทมีค่าต่ำสุดและสูงสุด เท่ากับ -79.12% และ 38.77% ตามลำดับ ซึ่งมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 9.61% จะเห็นว่าในช่วงหลังได้รับรองมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 มีอัตรากำไรจากการดำเนินงานดีกว่าช่วงก่อนการขอรับรอง

อัตรากำไรสุทธิ พบว่าในช่วงก่อนการขอรับรองมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 บริษัทมีค่าต่ำสุดและสูงสุด เท่ากับ -239.83% และ 32.42% ตามลำดับ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ -10.69% และช่วงหลังได้รับรองมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 บริษัทมีค่าต่ำสุดและสูงสุด เท่ากับ -83.36% และ 42.60% ตามลำดับ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 5.10% จะเห็นได้ว่ากำไรสุทธิในช่วงหลังได้รับรองมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 สูงกว่าช่วงก่อนการขอรับรอง

อัตราผลตอบแทนต่อสินทรัพย์รวม พบว่าในช่วงก่อนการขอรับรองมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 บริษัทมีค่าต่ำสุดและสูงสุด เท่ากับ -43.24% และ 30.01% ตามลำดับ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 5.63% และช่วงหลังได้รับรองมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 บริษัทมีค่าต่ำสุดและสูงสุด เท่ากับ -24.19% และ 41.95% ตามลำดับ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 8.90% จะเห็นได้ว่าในช่วงหลังได้รับรองมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 บริษัทสามารถบริหารสินทรัพย์เพื่อก่อให้เกิดกำไรได้ดีขึ้นกว่าช่วงก่อนการขอรับรอง

อัตราผลตอบแทนต่อส่วนของผู้ถือหุ้น พบว่าในช่วงก่อนการขอรับรองมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 บริษัทมีค่าต่ำสุดและสูงสุด เท่ากับ -817.85% และ 107.95% ตามลำดับ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ -33.59% และช่วงหลังได้รับรองมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 บริษัทมีค่าต่ำสุดและสูงสุด เท่ากับ -563.89% และ 57.59% ตามลำดับ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.67% จะเห็นได้ว่าในช่วงหลังได้รับรองมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 บริษัทสามารถสร้างผลตอบแทนให้แก่ส่วนของผู้ถือหุ้นได้ในอัตราที่สูงกว่าช่วงก่อนการขอรับรอง

กำไรต่อหุ้น พบว่าในช่วงก่อนการขอรับรองมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 บริษัทมีค่าต่ำสุดและสูงสุด เท่ากับ -42.21 บาท และ 21.81 บาท ตามลำดับ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ -0.60 บาท และช่วงหลังได้รับรองมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 บริษัทมีค่าต่ำสุดและสูงสุด เท่ากับ -50.36 บาท และ 28.95 บาท ตามลำดับ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 บาท จะเห็นได้ว่า



ในช่วงหลังได้รับรองมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 บริษัทมีกำไรต่อหุ้นในมูลค่าที่สูงกว่าช่วงก่อนการขอรับรอง

อัตราการเติบโตของยอดขาย พบว่าบริษัทจดทะเบียนในช่วงก่อนการขอรับรองมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 มีค่าต่ำสุดและสูงสุด เท่ากับ -36.54% และ 63.14% ตามลำดับ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 8.57% และช่วงหลังได้รับรองมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 บริษัทมีค่าต่ำสุดและสูงสุด เท่ากับ -16.34% และ 137.95% ตามลำดับ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 15.71% จะเห็นได้ว่าในช่วงหลังได้รับรองมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 บริษัทมีอัตราการเพิ่มขึ้นของยอดขายในระดับที่สูงกว่าช่วงก่อนการขอรับรอง

### 3. อัตราส่วนที่ใช้วัดมูลค่าตลาดของกิจการ

ในการวัดมูลค่าตลาดของกิจการโดยใช้อัตราส่วน Tobin Q โดยสามารถอธิบายได้ดังนี้จากอัตราส่วน Tobin's Q ทั้งก่อนการขอรับรองและหลังได้รับรองมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 พบว่า มูลค่าตลาดของกิจการช่วงก่อนการขอรับรองบริษัทมีค่าต่ำสุดและสูงสุด เท่ากับ 0.39 เท่า และ 11.16 เท่า ตามลำดับ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.18 เท่า และช่วงหลังได้รับรองมาตรฐานมีค่าต่ำสุดและสูงสุด เท่ากับ 0.30 เท่า และ 3.94 เท่า ตามลำดับ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.18 เท่า จะเห็นได้ว่าช่วงก่อนการขอรับรองและหลังได้รับรองมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 บริษัทมีอัตรามูลค่าตลาดของกิจการในอัตราที่เท่ากัน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับผลการดำเนินงานทางการเงินดังกล่าวข้างต้น ยังไม่สามารถสรุปได้ว่าค่าเฉลี่ยของผลการดำเนินงานทางการเงินในแต่ละอัตราส่วนของช่วงก่อนการขอรับรองและหลังได้รับรองมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ เนื่องจากการวิเคราะห์ดังกล่าวเป็นเพียงการสรุปผลในเบื้องต้นเกี่ยวกับข้อมูลผลการดำเนินงานทางการเงินเท่านั้น ทั้งนี้เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์และสมมติฐานดังที่ได้ตั้งไว้ ผู้วิจัยจึงต้องทดสอบความแตกต่างด้วยสถิติเชิงอนุมานต่อไป

#### 4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงอนุมาน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงอนุมาน สามารถแบ่งได้ออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

4.2.1 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของผลการดำเนินงานทางการเงินในช่วงก่อนการขอรับรองและหลังได้รับรองมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000

4.2.2 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของผลการดำเนินงานทางการเงินในช่วงหลังได้รับรองมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 ระหว่างกลุ่มอุตสาหกรรม

เป็นการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงอนุมาน แบ่งออกเป็น 2 ส่วนคือ **ส่วนแรก** เป็นการศึกษาความแตกต่างของผลการดำเนินงานทางการเงินในช่วงก่อนการขอรับรองและหลังได้รับรองมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 โดยใช้เทคนิคการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุ **ส่วนที่สอง** เป็นการศึกษาความแตกต่างของผลการดำเนินงานทางการเงินในช่วงหลังได้รับรองมาตรฐาน ISO 9000 ระหว่างกลุ่มอุตสาหกรรมโดยใช้เทคนิคการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว

#### 4.2.1 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของผลการดำเนินงานทางการเงินในช่วงก่อนการขอรับรองและหลังได้รับรองมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000

ในส่วนของ การวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุ ซึ่งเป็นเทคนิคที่ใช้ในการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตาม แต่เมื่อตัวแปรอิสระเป็นตัวแปรเชิงคุณภาพหรือตัวแปรเทียม ค่าสัมประสิทธิ์ของความถดถอยของตัวแปรเทียมจะเป็นค่าที่แสดงถึงความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของตัวแปรตาม ที่ระดับต่างๆ ของตัวแปรเชิงกลุ่ม ดังนั้นการทดสอบสมมติฐานเกี่ยวกับค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอยของตัวแปรเทียม จึงเป็นการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของตัวแปรตาม ที่ระดับต่างกันของตัวแปรเชิงกลุ่ม (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2546 : 324)

สำหรับการตรวจสอบเงื่อนไขของการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุ (ดังแสดงในภาคผนวก ค) ซึ่งพบว่าสอดคล้องกับเงื่อนไขที่กำหนดไว้ทุกประการเช่นเดียวกัน ดังนี้

- (1) ค่าเฉลี่ยของค่าคลาดเคลื่อน = 0 (เงื่อนไขนี้เป็นจริงเสมอ)
- (2) ค่าความคลาดเคลื่อนต้องมีการแจกแจงแบบปกติ
- (3) การตรวจสอบค่าคลาดเคลื่อนต้องเป็นอิสระกัน
- (4) ค่าแปรปรวนของค่าคลาดเคลื่อนต้องคงที่ทุกค่าของตัวแปรอิสระ
- (5) ตัวแปรอิสระทุกตัวต้องเป็นอิสระกันหรือไม่เกิดปัญหา Multicollinearity

หลังจากตรวจสอบเงื่อนไขทั้งหมดของการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุแล้ว ตัวแปรต่างๆ ที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้จึงถูกนำมาประมวลผลข้อมูล เพื่อทดสอบความแตกต่างของผลการดำเนินงานทางการเงินในช่วงก่อนการขอรับรองและหลังได้รับรองมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000

การนำเสนอผลการวิจัยเกี่ยวกับการทดสอบความแตกต่างของผลการดำเนินงานทางการเงินในช่วงก่อนการขอรับรองและหลังได้รับรองมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 โดยใช้เทคนิคการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุ ซึ่งมีสมการ ดังนี้

$$\text{Perf} = \beta_0 + \beta_1 [\text{D-ISO}] + \beta_2 [\text{SIZE}] + \beta_3 [\text{AGE}] + \beta_4 [\text{TYPE}] + \epsilon$$

โดยที่

Perf	=	ผลการดำเนินงานทางการเงินของบริษัทเฉลี่ย 3 ปี
D-ISO	=	ช่วงระยะเวลาของการได้รับรองมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000
SIZE	=	ขนาดของกิจการ
AGE	=	อายุของกิจการ
TYPE	=	ประเภทกลุ่มอุตสาหกรรม

จากสมการข้างต้น ใช้ในการวิเคราะห์ความแตกต่างของผลการดำเนินงานทางการเงินในช่วงก่อนการขอรับรองและหลังได้รับรองมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 จะพิจารณาจากค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอย ( $\beta_1$ ) ของช่วงระยะเวลาของการได้รับรองมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 หากค่าที่ได้เป็นค่าบวกแสดงว่าหลังได้รับรองมาตรฐานมีผลการดำเนินงานทางการเงินสูงกว่าช่วงการขอรับรอง ในทางตรงกันข้าม หากค่าที่ได้เป็นลบแสดงว่าผลการดำเนินงานทางการเงินหลังได้รับรองมาตรฐานจะต่ำกว่าหรือเท่ากับช่วงก่อนการขอรับรอง

การเปรียบเทียบความแตกต่างของผลการดำเนินงานทางการเงินในช่วงก่อนการขอรับรองและหลังได้รับรองมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 ตามสมมติฐานการวิจัยที่ 1 ดังนี้

H1 : ผลการดำเนินงานทางการเงินของบริษัทหลังได้รับรองมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 สูงกว่าช่วงก่อนการขอรับรอง

ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของผลการดำเนินงานทางการเงินของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยที่ได้รับรองมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 จะแบ่งเป็น 3 ด้าน ประกอบด้วย 1) ด้านประสิทธิภาพในการดำเนินงาน 2) ด้านความสามารถในการทำกำไร และ 3) ด้านมูลค่าตลาดของกิจการ

#### 4.2.1.1 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของประสิทธิภาพในการดำเนินงาน

สำหรับการวิเคราะห์ความแตกต่างของประสิทธิภาพในการดำเนินงาน ประกอบด้วย 3 อัตราส่วน คือ อัตราการหมุนเวียนของสินทรัพย์ อัตราการหมุนเวียนของสินค้างเหลือ และ อัตราส่วนต้นทุนขายต่อค่าขาย ซึ่งผลการทดสอบความแตกต่างของประสิทธิภาพในการดำเนินงาน ดังตารางที่ 4.5

ตารางที่ 4.5 ผลการทดสอบความแตกต่างของประสิทธิภาพในการดำเนินงานในช่วงก่อนการขอรับรองและหลังได้รับรองมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 ของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยที่ได้รับรองมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000

ตัวแปร	ความสัมพันธ์ที่คาดหวัง	อัตราการหมุนเวียนของสินทรัพย์		อัตราการหมุนเวียนของสินค้างเหลือ		อัตราส่วนต้นทุนขายต่อค่าขาย	
		$\beta$	P-value	$\beta$	P-value	$\beta$	P-value
INTERCEPT	ไม่มี	3.002	0.003*	-6.647	0.272	0.817	0.000*
D-ISO	+	2.079	0.040*	1.729	0.209	0.002	0.933
AGE	ไม่มี	-0.336	0.737	-0.061	0.314	-0.001	0.408
SIZE	+	-2.351	0.020*	5.136	0.001*	-0.022	0.333
TYPE_1	ไม่มี	1.107	0.271	-4.041	0.110	0.114	0.003*
TYPE_2	ไม่มี	0.022	0.983	-4.910	0.077	0.043	0.286
TYPE_3	ไม่มี	8.666	0.000*	-3.986	0.158	0.053	0.205
TYPE_4	ไม่มี	-0.749	0.456	-4.475	0.086	0.088	0.023*
TYPE_5	ไม่มี	-0.181	0.857	10.458	0.001*	0.074	0.115
Adjusted R Square		0.629		0.298		0.055	
*บ่งบอกถึงระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05, $\beta$ = ค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอย Adjusted R Square = สัดส่วนที่ตัวแปรอิสระสามารถอธิบายการเปลี่ยนแปลงของผลการดำเนินงานทางการเงินได้							

จากตารางที่ 4.5 สามารถสรุปผลได้ดังนี้

##### (1) ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของอัตราการหมุนเวียนของสินทรัพย์

ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างด้วยสถิติความถดถอยเชิงพหุ พบว่า อัตราการหมุนเวียนของสินทรัพย์หลังได้รับรองมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 แตกต่างจากช่วงก่อนการขอรับรองอย่างมีนัยสำคัญ ( $p\text{-value} < 0.05$ ) เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอยเท่ากับ 2.097 ดังนั้นจึง

ยอมรับสมมติฐานการวิจัย แสดงว่าอัตราการหมุนเวียนของสินทรัพย์รวมเฉลี่ยหลังได้รับรองมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 สูงกว่าช่วงก่อนการขอรับรอง

ผลการทดสอบสมมติฐานสะท้อนให้เห็นว่า การได้รับรองมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 อาจช่วยให้บริษัทสามารถบริหารสินทรัพย์ได้ดียิ่งขึ้น โดยใช้สินทรัพย์ที่มีอยู่ให้เกิดประสิทธิภาพ และมีประสิทธิผลเพื่อก่อให้เกิดรายได้ที่สูงขึ้น เนื่องจากบริษัทที่ได้รับรองมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 จะมีการทำงานเป็นระบบมากยิ่งขึ้น ส่งผลให้พนักงานสามารถใช้สินทรัพย์ได้อย่างมีประสิทธิภาพขึ้น นอกจากนี้ผลการวิจัยยังพบว่าขนาดของกิจการมีความสัมพันธ์เชิงลบกับอัตราการหมุนเวียนของสินทรัพย์ กล่าวคือ เมื่อกิจการมีขนาดใหญ่จะมีอัตราการหมุนเวียนของสินทรัพย์ลดลง อาจเนื่องมาจากบริษัทมีการลงทุนในสินทรัพย์มาก แต่ไม่สามารถใช้สินทรัพย์ให้เกิดยอดขายได้เท่ากับการลงทุนในสินทรัพย์ แต่การวิจัยนี้ไม่พบความสัมพันธ์ของอายุกิจการกับอัตราการหมุนเวียนของสินทรัพย์ แสดงว่ากิจการที่มีอายุที่แตกต่างกันไม่ส่งผลกระทบต่ออัตราการหมุนเวียนของสินทรัพย์ ในส่วนของกลุ่มอุตสาหกรรม พบว่า กลุ่มวัสดุก่อสร้างและสินค้าอุตสาหกรรมมีอัตราการหมุนเวียนของสินทรัพย์แตกต่างจากกลุ่มอุตสาหกรรมอื่น อาจเนื่องมาจากกลุ่มอุตสาหกรรมดังกล่าวเป็นอุตสาหกรรมการผลิต ดังนั้นจึงมีอัตราการใช้สินทรัพย์มากกว่า อย่างไรก็ตาม ผลการทดสอบนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ Corbett et al. (2002) ที่พบว่า การได้รับรองมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับอัตราการหมุนเวียนของสินทรัพย์ และจากแนวคิดและหลักการของการรับรองมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 ที่มีต่อผลการดำเนินงานตามที่กล่าวในบทที่ 2 ว่าการนำมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 มาประยุกต์ใช้ในองค์กร จะช่วยปรับปรุงประสิทธิภาพในการดำเนินงานและการบริหารสินทรัพย์เพื่อให้เกิดประโยชน์กับบริษัทได้ดียิ่งขึ้น เนื่องจากระบบมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 สามารถทำให้บริษัทมีการทำงานเป็นระบบมากยิ่งขึ้น

## (2) ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของอัตราการหมุนเวียนของสินค้ำคงเหลือ

ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างด้วยสถิติความถดถอยเชิงพหุ พบว่า ไม่เป็นไปตามสมมติฐานในการวิจัยที่ตั้งไว้ กล่าวคือ อัตราการหมุนเวียนของสินค้ำคงเหลือหลังได้รับรองมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 ไม่แตกต่างจากช่วงก่อนการขอรับรองอย่างมีนัยสำคัญ ( $p\text{-value} > 0.05$ )

ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงให้เห็นว่า เมื่อบริษัทผ่านการตรวจสอบระบบการบริหารงานคุณภาพจนได้รับรองมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 แล้วนั้นมิได้ส่งผลกระทบต่ออัตราการหมุนเวียนของสินค้ำคงเหลือแต่อย่างใด อาจเนื่องมาจากสินค้ำคงเหลือเป็นรายได้ของบริษัท

หากมีการจำหน่ายออกไป แต่เป็นต้นทุนของบริษัทหากยังคงอยู่ภายในบริษัท ดังนั้นบริษัท ตัวอย่างจึงอาจมีการกำหนดนโยบายสำหรับการบริหารสินค้าคงเหลือที่พึงยึดถือปฏิบัติไว้แล้ว โดยการได้รับรองมาตรฐานหรือไม่ได้รับรองมาตรฐานไม่มีผลกระทบต่อนโยบายดังกล่าว นอกจากนี้ ผลการทดสอบยังพบอีกว่าขนาดของกิจการมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับอัตราการหมุนเวียนของสินค้าคงเหลืออย่างมีนัยสำคัญ กล่าวคือ เมื่อกิจการมีขนาดใหญ่จะมีอัตราการหมุนเวียนของสินค้าคงเหลือเพิ่มขึ้น อาจเนื่องมาจากกิจการขนาดใหญ่มีความสามารถในการจัดการทางด้านสินค้าคงเหลือที่ดีกว่า นอกจากนี้ในการวิจัยไม่พบความสัมพันธ์ของอายุกิจการกับอัตราการหมุนเวียนของสินค้าคงเหลือ แสดงว่ากิจการที่มีอายุที่แตกต่างกันไม่ส่งผลกระทบต่อการบริหารจัดการสินค้าคงเหลือของบริษัท ในส่วนของกลุ่มอุตสาหกรรม พบว่ากลุ่มบริการมีค่าเฉลี่ยของอัตราการหมุนเวียนของสินค้าคงเหลือแตกต่างจากกลุ่มอุตสาหกรรมอื่น อาจเนื่องมาจากสินค้าของกลุ่มบริการได้รับความต้องการจากลูกค้าอย่างต่อเนื่อง ทำให้บริษัทในกลุ่มดังกล่าวมีการวางแผนในการบริหารสินค้าคงเหลือได้ดีกว่ากลุ่มอุตสาหกรรมอื่น อย่างไรก็ตาม ผลการทดสอบนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ Mohrman et al. (1995) ที่พบว่าการนำระบบการบริหารคุณภาพโดยรวมทั้งองค์กรมาประยุกต์ใช้ไม่มีความสัมพันธ์กับอัตราการหมุนเวียนของสินค้าคงเหลือ

### (3) ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของอัตราส่วนต้นทุนขายต่อค่าขาย

ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างด้วยสถิติความถดถอยเชิงพหุ พบว่า อัตราส่วนต้นทุนขายต่อค่าขายในช่วงก่อนการขอรับรองและหลังได้รับรองมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ( $p\text{-value} > 0.05$ ) ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐานในการวิจัย กล่าวคือ ในช่วงหลังได้รับรองมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 แล้วอัตราส่วนต้นทุนขายต่อค่าขายเฉลี่ยแล้วสูงกว่าหรือเท่ากับช่วงก่อนการขอรับรอง

ผลการทดสอบสมมติฐานสะท้อนให้เห็นว่า เมื่อบริษัทได้รับรองมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 แล้วบริษัทยังไม่สามารถควบคุมคุณภาพของกระบวนการผลิตได้ดีกว่าช่วงก่อนการขอรับรอง อาจเนื่องมาจากบริษัทตัวอย่างมีการส่งเสริมคุณภาพของกระบวนการผลิตในช่วงก่อนการขอรับรองเพื่อให้ผ่านการตรวจสอบคุณภาพและได้รับรองมาตรฐานในที่สุด แต่เมื่อภายหลังได้รับรองมาตรฐานแล้วนั้น บริษัทดังกล่าวอาจมีการส่งเสริมคุณภาพกระบวนการผลิตที่ลดลง นอกจากนี้ผลการทดสอบยังพบว่า อายุและขนาดของกิจการไม่มีความสัมพันธ์กับผลอัตราส่วนต้นทุนขายต่อค่าขายอย่างมีนัยสำคัญ แต่อาจจะขึ้นอยู่กับระบบการทำงานของพนักงานภายในองค์กร ในส่วนของกลุ่มอุตสาหกรรมมีเพียงกลุ่มเกษตรและอุตสาหกรรมอาหาร และกลุ่มอสังหาริมทรัพย์และวัสดุก่อสร้างมีอัตราส่วนต้นทุนขายต่อค่าขายเฉลี่ยแตกต่างจากกลุ่มอุตสาหกรรมอื่นอย่างมีนัยสำคัญ ( $p\text{-value} < 0.05$ ) อาจเนื่องมาจากกลุ่มอุตสาหกรรมทั้งสองกลุ่ม

นั้นมีกระบวนการผลิตที่ซับซ้อน อีกทั้งยังมีความต่างในตัวสินค้าที่ชัดเจนอีกด้วย จึงเป็นไปได้ว่าต้นทุนขายเมื่อเทียบกับยอดขายของกลุ่มอุตสาหกรรมดังกล่าวมีอัตราความแตกต่างที่เด่นชัดกว่ากลุ่มอุตสาหกรรมอื่น อย่างไรก็ตาม ผลการทดสอบนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของกมลวรรณ รอดหรั่ง (2546) ที่พบว่าอัตราส่วนต้นทุนขายต่อค่าขายไม่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างมีนัยสำคัญในช่วงหลังระยะเวลาหลังได้รับรองมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 เมื่อเทียบกับช่วงระยะเวลาเตรียมการเพื่อขอรับรอง กล่าวคือเมื่อบริษัทได้รับรองมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 แล้วบริษัทสามารถควบคุมกระบวนการผลิตได้ใกล้เคียงกันกับช่วงระยะเวลาก่อนการขอรับรอง

#### 4.2.1.2 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของความสามารถในการทำกำไร

สำหรับการวิเคราะห์ความแตกต่างของความสามารถในการทำกำไร ประกอบด้วย 6 อัตราส่วน คือ อัตรากำไรจากการดำเนินงาน อัตรากำไรสุทธิ อัตราผลตอบแทนต่อสินทรัพย์รวม อัตราผลตอบแทนต่อส่วนของผู้ถือหุ้น กำไรต่อหุ้น และอัตราการเติบโตของยอดขาย ซึ่งผลการทดสอบความแตกต่างของความสามารถในการทำกำไร ดังตารางที่ 4.6



สถาบันวิทยบริการ  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 4.6 ผลการทดสอบความแตกต่างของความสามารถในการทำกำไรในช่วงก่อนการขอรับรองและหลังได้รับรองมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 ของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยที่ได้รับรองมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000

ตัวแปร	ความสัมพันธ์ ที่ คาดหวัง	อัตรากำไรจากการ ดำเนินงาน		อัตรากำไรสุทธิ		อัตราผลตอบแทน ต่อสินทรัพย์		อัตราผลตอบแทน ต่อส่วนของผู้ถือหุ้น		กำไรต่อหุ้น		อัตราการเติบโตของ ยอดขาย	
		$\beta$	P-value	$\beta$	P-value	$\beta$	P-value	$\beta$	P-value	$\beta$	P-value	$\beta$	P-value
INTERCEPT	ไม่มี	10.138	0.621	26.932	0.231	15.856	0.030*	99.695	0.214	5.017	0.522	-5.074	0.748
D-ISO	+	6.242	0.181	16.080	0.002*	3.351	0.043*	35.448	0.053	4.899	0.007*	6.966	0.054
AGE	ไม่มี	0.243	0.239	0.202	0.369	0.066	0.364	-0.651	0.419	-0.053	0.498	-0.103	0.517
SIZE	+	-0.740	0.887	-11.321	0.048*	-2.936	0.111	-45.839	0.026*	-2.007	0.314	6.868	0.089
TYPE_1	ไม่มี	-7.188	0.400	3.716	0.690	0.487	0.871	68.566	0.041*	5.870	0.074	-9.691	0.142
TYPE_2	ไม่มี	-4.545	0.627	-0.531	0.959	2.796	0.397	59.982	0.102	5.773	0.108	-7.447	0.303
TYPE_3	ไม่มี	-5.661	0.553	-2.604	0.803	-2.683	0.425	1.781	0.962	3.700	0.311	-7.971	0.279
TYPE_4	ไม่มี	-28.025	0.002*	-21.465	0.027*	-8.813	0.005*	23.683	0.490	-4.395	0.192	-7.154	0.292
TYPE_5	ไม่มี	-16.292	0.133	-11.233	0.342	-6.362	0.097	47.023	0.266	1.850	0.654	-4.182	0.615
Adjusted R Square		0.083		0.142		0.177		0.096		0.153		0.039	
<p>*บ่งบอกถึงระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05, <math>\beta</math> = ค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอย</p> <p>Adjusted R Square = สัดส่วนที่ตัวแปรอิสระสามารถอธิบายการเปลี่ยนแปลงของผลการดำเนินงานทางการเงินได้</p>													



จากตารางที่ 4.6 สามารถสรุปผลได้ดังนี้

### (1) ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของอัตรากำไรจากการดำเนินงาน

ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างด้วยสถิติความถดถอยเชิงพหุ พบว่า ในช่วงก่อนการขอรับรองและหลังได้รับรองมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 มีอัตรากำไรจากการดำเนินงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ( $p\text{-value} > 0.05$ ) กล่าวคือ ในช่วงหลังได้รับรองมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 บริษัทมีอัตรากำไรจากการดำเนินงานเฉลี่ยต่ำกว่าหรือเท่ากับช่วงก่อนการขอรับรอง

ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงให้เห็นว่า เมื่อบริษัทผ่านการตรวจสอบคุณภาพตามมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 แล้วบริษัทไม่สามารถควบคุมค่าใช้จ่ายได้ดีกว่าช่วงก่อนการขอรับรอง อาจเนื่องมาจากภาระค่าใช้จ่ายที่สูงขึ้นภายหลังการได้รับรองมาตรฐาน เพื่อให้บริษัทดำรงมาตรฐานดังกล่าวไว้ได้ ด้วยการปฏิบัติตามข้อกำหนดของมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 นอกจากนี้ยังพบว่า อายุและขนาดของกิจการไม่มีความสัมพันธ์กับอัตรากำไรจากการดำเนินงานอย่างมีนัยสำคัญ กล่าวคือ การเพิ่มขึ้นหรือลดลงของกำไรจากการดำเนินงานไม่ได้มาจากอายุและขนาดของกิจการ แต่อาจขึ้นอยู่กับระบบการทำงานของพนักงานภายในองค์กร ในส่วนของกลุ่มอุตสาหกรรมพบว่า บริษัทที่ได้รับรองมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 ในกลุ่มอสังหาริมทรัพย์และวัสดุก่อสร้างมีอัตรากำไรจากการดำเนินงานเฉลี่ยแตกต่างจากกลุ่มอุตสาหกรรมอื่นอย่างมีนัยสำคัญ ( $p\text{-value} < 0.05$ ) อาจเนื่องมาจากกลุ่มอุตสาหกรรมดังกล่าวมีลักษณะเฉพาะในด้านต้นทุนการผลิต และคุณลักษณะในตัวสินค้าแตกต่างอย่างเห็นได้ชัด อย่างไรก็ตาม ผลการทดสอบนี้ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ Sharma (2005) ที่พบว่าอัตรากำไรจากการดำเนินงานหลังจากได้รับรองมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 ดีกว่าช่วงก่อนการได้รับรองมาตรฐานดังกล่าว เนื่องจากตลาดในประเทศสิงคโปร์มีการแข่งขันกันในระดับสูง จึงทำให้บริษัทต้องมุ่งเน้นการพัฒนากระบวนการภายในที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพมากขึ้น อาจเนื่องมาจากกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยนี้ยังไม่มี ความเข้มงวดในการควบคุมคุณภาพทางด้านกระบวนการผลิตและค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานหลังจากได้รับการรับรองมากนัก จึงส่งผลให้การได้รับรองมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 ไม่มีผลต่ออัตรากำไรจากการดำเนินงานในทางที่ดีขึ้น แต่ผลการทดสอบนี้ก็สอดคล้องกับงานวิจัยของ Morris (2006) ที่ศึกษาผลการดำเนินงานทางการเงินของบริษัทในกลุ่มอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ของประเทศสหรัฐอเมริกา ซึ่งผลการวิจัยพบว่าอัตรากำไรจากการดำเนินงานของบริษัทที่ได้รับรองมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 ไม่แตกต่างกับบริษัทที่ไม่ได้รับรองมาตรฐานดังกล่าว เนื่องจากศึกษาในกลุ่มอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์เพียงกลุ่มเดียว ซึ่งบริษัทในแต่ละกลุ่มอุตสาหกรรมจะมีการขายสินค้าที่แตกต่างกันอย่างมาก มีลูกค้าและตลาดที่แตกต่างกันด้วย และ

นอกจากนี้ยังมีความแตกต่างกันในขนาดของกิจการโดยมีทั้งขนาดเล็กและขนาดใหญ่จึงอาจมีผลต่อผลการวิจัย จึงทำให้ผลการวิจัยไม่พบความแตกต่างกัน

## (2) ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของอัตรากำไรสุทธิ

ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างด้วยสถิติความถดถอยเชิงพหุ พบว่า อัตรากำไรสุทธิหลังได้รับรองมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 แตกต่างจากช่วงก่อนการขอรับรองอย่างมีนัยสำคัญ ( $p\text{-value} < 0.05$ ) เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอยเท่ากับ 16.080 ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานการวิจัยที่ว่าอัตรากำไรสุทธิเฉลี่ยหลังได้รับรองมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 สูงกว่าช่วงก่อนการขอรับรอง

ผลการทดสอบสมมติฐานสะท้อนให้เห็นว่า ในช่วงหลังได้รับรองมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 บริษัทอาจมีความสามารถในการควบคุมคุณภาพในการดำเนินงานภายในองค์กรโดยรวมได้ดีขึ้น อาจเนื่องมาจากหลังได้รับรองมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 แล้วนั้นบริษัทตัวอย่างสามารถบริหารค่าใช้จ่ายต่างๆ ที่เกิดขึ้นภายในบริษัทได้ดียิ่งขึ้น จึงส่งผลให้กำไรสุทธิหลังได้รับรองมาตรฐานสูงขึ้น อีกทั้งอาจมีความสามารถในการขยายที่เพิ่มขึ้นจากความนิยมของลูกค้าในความเชื่อมั่นต่อบริษัทและตัวสินค้ามากขึ้น นอกจากนี้ผลการวิจัยยังพบว่า ขนาดของกิจการมีความสัมพันธ์กับอัตรากำไรสุทธิ กล่าวคือ เมื่อกิจการมีขนาดใหญ่จะมีกำไรสุทธิเพิ่มขึ้น แต่ในงานวิจัยนี้ไม่พบความสัมพันธ์ของอายุกิจการกับอัตรากำไรสุทธิ แสดงว่ากิจการที่มีอายุแตกต่างกันมีความสามารถในการทำกำไรไม่แตกต่างกัน และในส่วนของกลุ่มอุตสาหกรรมพบว่า กลุ่มอสังหาริมทรัพย์และวัสดุก่อสร้างมีอัตราลักษณะของตัวสินค้าของบริษัทในกลุ่มอุตสาหกรรมกำไรสุทธิแตกต่างจากกลุ่มอุตสาหกรรมอื่น ( $p\text{-value} < 0.05$ ) อาจเนื่องมาจากดังกล่าวเป็นสินค้าที่เมื่อขายได้จะมีผลกำไรที่สูงมาก อย่างไรก็ตาม ผลการศึกษานี้ไม่สอดคล้องกับผลการวิจัยของ Lima et al. (2000) ที่พบว่าอัตรากำไรสุทธิของบริษัทที่ได้รับรองมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 ไม่แตกต่างกับบริษัทที่ไม่ได้รับรองมาตรฐานดังกล่าว อาจเนื่องมาจากก่อนการขอรับรองและหลังได้รับรองมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 แล้วนั้น บริษัทยังคงมีระดับรายได้และค่าใช้จ่ายเท่าเดิม

## (3) ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของอัตราผลตอบแทนต่อสินทรัพย์รวม

ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างด้วยสถิติความถดถอยเชิงพหุ พบว่า อัตราผลตอบแทนต่อสินทรัพย์รวมหลังได้รับรองมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 แตกต่างจากช่วงก่อนการขอรับรองอย่างมีนัยสำคัญ ( $p\text{-value} < 0.05$ ) เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอยเท่ากับ 3.351

ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานการวิจัย แสดงว่าอัตราผลตอบแทนต่อสินทรัพย์รวมเฉลี่ยหลังได้รับรองมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 สูงกว่าช่วงก่อนการขอรับรอง

ผลการทดสอบสมมติฐานสะท้อนให้เห็นว่า การได้รับรองมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 อาจมีส่วนช่วยให้บริษัทมีประสิทธิภาพในใช้สินทรัพย์ทั้งหมดเพื่อให้เกิดกำไรแก่บริษัทได้ดียิ่งขึ้นกว่าช่วงก่อนการขอรับรอง อาจเนื่องมาจากมีระบบการทำงานที่ดีขึ้นทำให้บริษัทมีผลกำไรสูงขึ้นเมื่อเทียบกับสินทรัพย์ที่มีอยู่ในระดับเดิม นอกจากนี้ยังพบว่า อายุและขนาดของกิจการไม่มีความสัมพันธ์กับผลอัตราผลตอบแทนต่อสินทรัพย์รวมอย่างมีนัยสำคัญ กล่าวคือ การเพิ่มขึ้นหรือลดลงของอัตราส่วนดังกล่าวไม่ได้มาจากอายุและขนาดของกิจการ แต่อาจมาจากการดำเนินงานของบุคคลในองค์กรที่มีการควบคุมหรือใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ได้อย่างมีประสิทธิภาพหรือเป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนดไว้หรือไม่ ในส่วนของกลุ่มอุตสาหกรรมพบว่า กลุ่มอุตสาหกรรมอสังหาริมทรัพย์และวัสดุก่อสร้างมีอัตราผลตอบแทนต่อสินทรัพย์รวมแตกต่างจากกลุ่มอุตสาหกรรมอื่นอย่างมีนัยสำคัญ ( $p\text{-value} < 0.05$ ) อาจเนื่องมาจากลักษณะของสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ของบริษัทในกลุ่มอุตสาหกรรมอสังหาริมทรัพย์และวัสดุก่อสร้างมีลักษณะเฉพาะและแตกต่างจากกลุ่มอุตสาหกรรมอื่น จึงทำให้ผลกำไรเมื่อเทียบกับสินทรัพย์ที่บริษัทมีอยู่แตกต่างไปอย่างไรก็ตาม ผลการศึกษานี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ Corbett et al. (2002) ที่พบว่าการได้รับรองมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 มีผลกระทบเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญต่ออัตราผลตอบแทนต่อสินทรัพย์ นั่นคือ เมื่อได้รับรองมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 จะทำให้อัตราผลตอบแทนต่อสินทรัพย์รวมเพิ่มขึ้น รวมถึงสอดคล้องกับงานวิจัยของ Simmon and White (1999) ที่พบว่าอัตราผลตอบแทนต่อสินทรัพย์รวมที่ใช้วัดความสามารถในการทำกำไรของบริษัทมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ แสดงให้เห็นว่าบริษัทที่ได้รับรองมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 มีอัตราผลตอบแทนต่อสินทรัพย์รวมเฉลี่ยสูงกว่าบริษัทในกลุ่มอุตสาหกรรมเดียวกันที่ไม่ได้รับรองมาตรฐานดังกล่าว

#### (4) ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของอัตราผลตอบแทนต่อส่วนของผู้ถือหุ้น

ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างด้วยสถิติความถดถอยเชิงพหุ พบว่า อัตราผลตอบแทนต่อส่วนของผู้ถือหุ้นหลังได้รับรองมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 ไม่แตกต่างจากช่วงก่อนการขอรับรองอย่างมีนัยสำคัญ ( $p\text{-value} > 0.05$ ) ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย ที่ว่าในช่วงหลังได้รับรองมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 มีค่าเฉลี่ยของอัตราผลตอบแทนต่อส่วนของผู้ถือหุ้นสูงกว่าช่วงก่อนการขอรับรอง

ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงให้เห็นว่า เมื่อบริษัทมีการจัดทำระบบการบริหารงานคุณภาพตามมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 แล้ว บริษัทยังไม่สามารถทำให้ประสิทธิภาพในการบริหารเงินทุนเพื่อให้เกิดผลกำไรแก่บริษัทเพิ่มขึ้น อาจเนื่องมาจากในช่วงก่อนการขอรับรองและหลังได้รับรองมาตรฐานดังกล่าว บริษัทยังคงนำส่วนของผู้ถือหุ้นมาบริหารเพื่อก่อให้เกิดกำไรได้ในระดับเดิม นอกจากนี้ผลการทดสอบยังพบว่า ขนาดของกิจการมีความสัมพันธ์เชิงลบกับอัตราผลตอบแทนต่อส่วนของผู้ถือหุ้น กล่าวคือ เมื่อกิจการมีขนาดใหญ่จะมีเงินลงทุนมาก แต่ไม่สามารถนำเงินลงทุนที่มีอยู่มากก่อให้เกิดกำไรแก่บริษัทได้ แต่ในงานวิจัยนี้ไม่พบความสัมพันธ์ของอายุกิจการกับอัตราผลตอบแทนต่อส่วนของผู้ถือหุ้น ในส่วนของกลุ่มอุตสาหกรรมพบว่า กลุ่มเกษตรและอุตสาหกรรมอาหารมีอัตราผลตอบแทนต่อส่วนของผู้ถือหุ้นแตกต่างจากกลุ่มอุตสาหกรรมอื่น ( $p\text{-value} < 0.05$ ) แสดงว่าบริษัทในกลุ่มอุตสาหกรรมดังกล่าวมีการบริหารเงินลงทุนได้อย่างมีประสิทธิภาพแตกต่างจากกลุ่มอุตสาหกรรมอื่น อาจเนื่องมาจากกลุ่มอุตสาหกรรมดังกล่าวมีคุณสมบัติของสินค้าที่เป็นลักษณะเฉพาะและมีความต้องการอย่างต่อเนื่องจึงเป็นเหตุให้บริษัทในกลุ่มนี้สามารถจัดหาเงินทุนได้ดีกว่ากลุ่มอุตสาหกรรมอื่น อย่างไรก็ตาม ผลการศึกษานี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ Mohrman et al. (1995) ที่พบว่า การนำระบบการบริหารคุณภาพโดยรวมทั้งองค์กรมาประยุกต์ใช้ไม่มีความสัมพันธ์กับอัตราผลตอบแทนต่อส่วนของผู้ถือหุ้น อาจเป็นไปได้ว่าในการบริหารเงินลงทุนของบริษัทให้มีประสิทธิภาพไม่ได้ขึ้นอยู่กับการบริหารคุณภาพเพียงอย่างเดียว แต่อาจมีผลมาจากปัจจัยอื่นที่นอกเหนือจากการระบบการบริหารงานคุณภาพ

##### (5) ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของกำไรต่อหุ้น

ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างด้วยสถิติความถดถอยเชิงพหุ พบว่า กำไรต่อหุ้นหลังได้รับรองมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 แตกต่างจากช่วงก่อนการขอรับรองอย่างมีนัยสำคัญ ( $p\text{-value} < 0.05$ ) เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอยเท่ากับ 4.899 ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานการวิจัย แสดงว่ากำไรต่อหุ้นเฉลี่ยหลังได้รับรองมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 สูงกว่าช่วงก่อนการขอรับรอง

ผลการทดสอบสมมติฐานสะท้อนให้เห็นว่า เมื่อบริษัทผ่านการตรวจสอบจนได้รับการรับรองมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 สามารถสร้างผลตอบแทนให้กับผู้ถือหุ้นได้สูงขึ้น อาจเนื่องมาจากการบริษัทมีการควบคุมคุณภาพของระบบงานทั่วทั้งองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น จึงส่งผลให้บริษัทมีผลกำไรเฉลี่ยต่อหุ้นที่สูงขึ้น นอกจากนี้ผลการทดสอบยังพบว่า อายุและขนาดของกิจการไม่มีความสัมพันธ์กับกำไรต่อหุ้น แสดงให้เห็นว่าการเปลี่ยนแปลงของกำไรต่อหุ้นของบริษัทไม่ได้ขึ้นอยู่กับอายุและขนาดของกิจการ อาจขึ้นอยู่กับการบริหารงานของ

พนักงานภายในบริษัทว่าสามารถสร้างผลกำไรให้แก่ผู้ถือหุ้นมากน้อยเพียงใด และในแต่ละกลุ่มอุตสาหกรรมมีค่าเฉลี่ยของกำไรต่อหุ้นไม่แตกต่างกัน อย่างไรก็ตาม ผลการศึกษานี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ Sharma (2005) ที่พบว่า การได้รับรองมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับกำไรต่อหุ้น แสดงว่าในช่วงหลังได้รับรองมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 โดยมีกำไรต่อหุ้นสูงกว่าช่วงก่อนการขอรับรองประมาณ 28% อาจเนื่องมาจากระดับการแข่งขันในตลาดของประเทศสิงคโปร์มีการแข่งขันในระดับสูง จึงทำให้บริษัทต่างๆ ต้องมีการพัฒนาปรับปรุงกระบวนการภายในให้มีคุณภาพ โดยมุ่งเน้นพัฒนากระบวนการที่เกี่ยวกับคุณภาพ

#### (6) ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของอัตราการเติบโตของยอดขาย

ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างด้วยสถิติความถดถอยเชิงพหุ พบว่า ในช่วงก่อนการขอรับรองและหลังได้รับรองมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 มีอัตราการเติบโตของยอดขายไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ( $p\text{-value} > 0.05$ ) ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย นั่นคือ อัตราการเติบโตของยอดขายหลังได้รับรองมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 ต่ำกว่าหรือเท่ากับช่วงก่อนการขอรับรอง

ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงให้เห็นว่า ระบบการบริหารงานคุณภาพตามมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 ไม่สามารถทำให้ยอดขายของบริษัทเพิ่มขึ้น อาจเนื่องมาจากการตัดสินใจซื้อสินค้าของลูกค้าไม่ได้พิจารณาจากการได้รับรองมาตรฐานต่างๆ ของบริษัท แต่เป็นการตัดสินใจซื้อในลักษณะของความเคยชินของลูกค้า จึงทำให้ลูกค้าของบริษัทกลุ่มตัวอย่างไม่ได้ให้ความสนใจในการพัฒนาคุณภาพของบริษัทจนได้รับการรับรองมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 นอกจากนี้ยังพบอีกว่าขนาดและอายุของกิจการไม่พบความสัมพันธ์กับอัตราการเติบโตของยอดขาย แสดงว่าขนาดและอายุของกิจการไม่ส่งผลกระทบต่อการเพิ่มขึ้นของยอดขาย ในส่วนของกลุ่มอุตสาหกรรมไม่พบความแตกต่างระหว่างกลุ่มอุตสาหกรรมอย่างมีนัยสำคัญ กล่าวคือ บริษัททุกกลุ่มอุตสาหกรรมมีอัตราการเติบโตของยอดขายไม่แตกต่างกัน อาจเนื่องมาจากสภาพเศรษฐกิจของแต่ละกลุ่มอุตสาหกรรมมีความผันผวนต่างกัน ขึ้นอยู่กับความต้องการของลูกค้าในแต่ละกลุ่มอุตสาหกรรม อย่างไรก็ตาม ผลการศึกษานี้ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ Sharma (2005) ที่พบว่าอัตราการเติบโตของยอดขายหลังการได้รับรองมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 สูงกว่าช่วงก่อนการขอรับรองโดยเฉลี่ยประมาณ 13% อาจเนื่องมาจากมีการแข่งขันกันสูง จึงทำให้บริษัทต้องมีการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการมากขึ้น และยังไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ Heras et al. (2002) พบว่าอัตราการเติบโตของยอดขายของบริษัทที่ได้รับรองดีกว่าบริษัทที่ไม่ได้รับรองในช่วง 2 ปีแรก

#### 4.2.1.3 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของมูลค่าตลาดของกิจการ

สำหรับการวิเคราะห์ความแตกต่างของมูลค่าตลาดของกิจการ ในมุมมองของผู้ถือหุ้น นักลงทุน และเจ้าหนี้ ใช้อัตราส่วน Tobin's Q วัดมูลค่าตลาดของกิจการในด้านของผู้ลงทุนผ่านราคาตลาดของหุ้นสามัญ ด้านเจ้าหนี้ประเมินผ่านหนี้สินรวม ซึ่งผลการทดสอบ ดังตารางที่ 4.7

ตารางที่ 4.7 ผลการทดสอบความแตกต่างของมูลค่าตลาดของกิจการในช่วงก่อนการขอรับรองและหลังได้รับรองมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000ของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยที่ได้รับรองมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000

ตัวแปร	ความสัมพันธ์ ที่คาดหวัง	อัตราส่วน Tobin's Q	
		$\beta$	P-value
INTERCEPT	ไม่มี	1.499	0.058
D-ISO	+	0.001	0.996
AGE	ไม่มี	0.023	0.004*
SIZE	+	-0.216	0.280
TYPE_1	ไม่มี	-0.379	0.248
TYPE_2	ไม่มี	-0.504	0.162
TYPE_3	ไม่มี	-0.625	0.089
TYPE_4	ไม่มี	0.455	0.178
TYPE_5	ไม่มี	0.492	0.236
Adjusted R Square		0.149	
<p>*บ่งบอกถึงระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05</p> <p>อัตราส่วน Tobin's Q = มูลค่าทางการตลาดของกิจการ ซึ่งคำนวณจากมูลค่าตลาดของหุ้นสามัญ หุ้นบุริมสิทธิ และหนี้สินหารด้วยมูลค่าตามบัญชีของสินทรัพย์</p> <p><math>\beta</math> = ค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอย</p> <p>Adjusted R Square = สัดส่วนที่ตัวแปรอิสระสามารถอธิบายการเปลี่ยนแปลงของผลการดำเนินงานทางการเงินได้</p>			

จากตารางที่ 4.7 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างด้วยสถิติความถดถอยเชิงพหุ พบว่าอัตราส่วน Tobin's Q ในช่วงก่อนการขอรับรองและหลังได้รับรองมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ( $p\text{-value} > 0.05$ ) ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐานในการวิจัย กล่าวคือมูลค่าตลาดของกิจการหลังได้รับรองมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 ไม่สูงกว่าช่วงก่อนการขอรับรอง

ผลการทดสอบสมมติฐานสะท้อนให้เห็นว่า ภาพลักษณ์ของบริษัทไม่ได้ขึ้นอยู่กับ การได้รับรองมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 แต่อาจพิจารณาจากอายุ ฐานะทางการเงินของกิจการ หรือปัจจัยอื่นๆ ประกอบด้วย นอกจากนี้ผลการทดสอบยังพบว่า อายุมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับ อัตราส่วน Tobin's Q ( $p\text{-value} < 0.05$ ) แสดงว่าในการมองมูลค่าตลาดของกิจการจะมองจากอายุ ของกิจการ นั่นคือ ถ้าบริษัทมีอายุมากจะทำให้ภาพลักษณ์ของบริษัทที่ดีด้วย แต่ไม่พบว่า ความสัมพันธ์ของขนาดของกิจการกับอัตราส่วนมูลค่าตลาดของกิจการ และไม่มี ความแตกต่างกันระหว่างกลุ่มอุตสาหกรรม อย่างไรก็ตาม ผลการศึกษานี้ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ Corbett et al. (2002) ที่พบว่า การได้รับรองมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 มีผลกระทบเชิงบวก อย่างมีนัยสำคัญต่ออัตราส่วน Tobin's Q แสดงว่าเมื่อได้รับรองมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 บริษัทจะมีมูลค่าตลาดของกิจการที่เพิ่มขึ้น และยังไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ Adam (1999) ที่พบว่า การที่องค์กรประยุกต์แนวทางการบริหารคุณภาพจนกระทั่งได้รับรองมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 ส่งผลให้อัตราส่วน Tobin's Q เพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญเมื่อเปรียบเทียบกับช่วง ระยะเวลาก่อนที่องค์กรจะได้รับการรับรอง เนื่องจากว่ามาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 ค่อนข้าง เป็นที่ยอมรับอย่างมากในประเทศนิวซีแลนด์ อาจเนื่องมาจากนักลงทุนอาจไม่ได้มองมูลค่าตลาด ของกิจการในประเทศไทยจากการได้รับรองมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000

จากสมการถดถอยข้างต้น (ตารางที่ 4.5 - 4.7) ในความเหมาะสมของสมการใน การวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุที่ผลการดำเนินงานทางการเงินของบริษัทที่ได้รับรองมาตรฐาน คุณภาพ ISO 9000 สามารถอธิบายได้ด้วยตัวแปรอิสระทั้ง 8 ตัว หรือได้ค่า Adjust R<sup>2</sup> เท่ากับ 0.629 0.298 0.055 0.083 0.142 0.177 0.096 0.153 0.039 และ 0.149 ตามลำดับ ซึ่งค่า Adjust R<sup>2</sup> ที่ได้นั้นมีค่าไม่สูงนัก อาจเป็นเพราะมี ตัวแปรอิสระบางตัวในสมการที่ใช้ในการ วิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุไม่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญกับตัวแปรตาม แต่เมื่อเทียบกับ งานวิจัยในเรื่องเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างการรับรองมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 และผล การดำเนินงานทางการเงินของงานวิจัยบางส่วนในต่างประเทศ พบว่า ค่า Adjust R<sup>2</sup> ที่ได้มีค่าไม่ สูงมากเช่นกัน (Sharma, 2005) และหากพิจารณาจากผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงสถิติ ไม่ว่าจะ ประมวลผลด้วยสมการใดต่างได้ผลการทดสอบที่ตรงกัน คือ การได้รับรองมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 มีผลต่อผลการดำเนินงานทางการเงิน ดังนั้น สมการถดถอยข้างต้นจึงมีความเหมาะสม เพียงพอในการนำมาทดสอบสมมติฐาน

จากผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของผลการดำเนินงานทางการเงินของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยที่ได้รับรองมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 สามารถสรุปโดยจำแนกตามสมมติฐานที่ใช้ทดสอบ ดังตารางที่ 4.8

ตารางที่ 4.8 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัยที่ 1

สมมติฐานการวิจัย	ผลการทดสอบ
อัตราการหมุนเวียนของสินทรัพย์หลังได้รับรองมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 <b>สูงกว่า</b> ช่วงก่อนการขอรับรอง	ยอมรับ $H_1$ ( $p < 0.05$ )
อัตราการหมุนเวียนของสินค้าคงเหลือหลังได้รับรองมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 <b>สูงกว่า</b> ช่วงก่อนการขอรับรอง	ปฏิเสธ $H_1$ ( $p > 0.05$ )
อัตราส่วนต้นทุนขายต่อค่าขายหลังได้รับรองมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 <b>ต่ำกว่า</b> ช่วงก่อนการขอรับรอง	ปฏิเสธ $H_1$ ( $p > 0.05$ )
อัตรากำไรจากการดำเนินงานหลังได้รับรองมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 <b>สูงกว่า</b> ช่วงก่อนการขอรับรอง	ปฏิเสธ $H_1$ ( $p > 0.05$ )
อัตรากำไรสุทธิหลังได้รับรองมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 <b>สูงกว่า</b> ช่วงก่อนการขอรับรอง	ยอมรับ $H_1$ ( $p < 0.05$ )
อัตราผลตอบแทนต่อสินทรัพย์รวมหลังได้รับรองมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 <b>สูงกว่า</b> ช่วงก่อนการขอรับรอง	ยอมรับ $H_1$ ( $p < 0.05$ )
อัตราผลตอบแทนต่อส่วนของผู้ถือหุ้นหลังได้รับรองมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 <b>สูงกว่า</b> ช่วงก่อนการขอรับรอง	ปฏิเสธ $H_1$ ( $p > 0.05$ )
กำไรต่อหุ้นหลังได้รับรองมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 <b>สูงกว่า</b> ช่วงก่อนการขอรับรอง	ยอมรับ $H_1$ ( $p < 0.05$ )
อัตราการเติบโตของยอดขายหลังได้รับรองมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 <b>สูงกว่า</b> ช่วงก่อนการขอรับรอง	ปฏิเสธ $H_1$ ( $p > 0.05$ )
อัตราส่วน Tobin's Q หลังได้รับรองมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 <b>สูงกว่า</b> ช่วงก่อนการขอรับรอง	ปฏิเสธ $H_1$ ( $p > 0.05$ )

จากตารางที่ 4.8 สรุปได้ว่า จากการทดสอบสมมติฐานทางสถิติทั้งหมด ผลการทดสอบพบว่ายอมรับสมมติฐานในตัววัดผลการดำเนินงานทางการเงิน คือ ผลการดำเนินงานทางการเงินหลังได้รับรองมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 **สูงกว่า**ช่วงก่อนการรับรอง 4 อัตราส่วน คือ อัตราการหมุนเวียนของสินทรัพย์ที่ใช้วัดประสิทธิภาพในการบริหารสินทรัพย์ และ อัตรากำไรสุทธิ อัตราผลตอบแทนต่อสินทรัพย์รวม และกำไรต่อหุ้น ซึ่งเป็นอัตราส่วนที่ใช้วัดความสามารถในการทำกำไร และปฏิเสธสมมติฐานงานวิจัยของตัวแปรที่ใช้วัดประสิทธิภาพในการดำเนินงาน คือ อัตราการหมุนเวียนของสินค้าคงเหลือ และอัตราส่วนต้นทุนขายต่อค่าขาย สำหรับอัตราที่ใช้วัดความสามารถในการทำกำไร คือ อัตรากำไรจากการดำเนินงาน อัตราผลตอบแทนต่อส่วนของผู้



ถือหุ้น และอัตราการเติบโตของยอดขายที่ปฏิเสธสมมติฐาน และข้อมูลที่รวบรวมได้นั้นไม่เพียงพอที่จะสนับสนุนว่าอัตราส่วนที่ใช้วัดมูลค่าตลาดกิจการหลังได้รับรองมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 สูงกว่าช่วงก่อนการขอรับรอง ดังนั้น ผลการทดสอบสามารถตอบคำถามการวิจัยที่ 1 ได้ ดังนี้ คือ เมื่อบริษัทได้รับรองมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 มีเพียงประสิทธิภาพในการบริหารสินทรัพย์ และความสามารถในการทำกำไรสูงกว่าช่วงก่อนขอรับรอง ผลดังกล่าวแสดงให้เห็นว่าการได้รับรองมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 อาจจะสามารถช่วยให้บริษัทมีประสิทธิภาพในการบริหารสินทรัพย์ และมีความสามารถในการทำกำไรเพิ่มขึ้น

#### 4.2.2 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของผลการดำเนินงานทางการเงินในช่วงหลังได้รับรองมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 ระหว่างกลุ่มอุตสาหกรรม

จากการทดสอบความแตกต่างของผลการดำเนินงานทางการเงินในช่วงก่อนการขอรับรอง และหลังได้รับรองมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 พบว่า ในช่วงหลังได้รับรองมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 บริษัทที่มีผลการดำเนินงานทางการเงินสูงกว่าช่วงก่อนการขอรับรอง 4 อัตราส่วน คือ อัตราการหมุนเวียนของสินทรัพย์ อัตรากำไรสุทธิ อัตราผลตอบแทนต่อสินทรัพย์รวม และกำไรต่อหุ้น ซึ่งผู้วิจัยจะนำมาทดสอบความแตกต่างระหว่างกลุ่มอุตสาหกรรมของอัตราส่วนดังกล่าว ในช่วงหลังได้รับรองมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 โดยพิจารณาว่ากลุ่มอุตสาหกรรมใดที่ดีที่สุด ด้วยการใช้เทคนิคการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว เพื่อทดสอบสมมติฐานที่ 2 ซึ่งเป็นการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยผลการดำเนินงานทางการเงินของแต่ละกลุ่มอุตสาหกรรม โดยจำแนกกลุ่มตามกลุ่มอุตสาหกรรมตามตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ดังสมมติฐานการวิจัยที่ 2 คือ

H2 : ผลการดำเนินงานทางการเงินหลังได้รับรองมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 ระหว่างกลุ่มอุตสาหกรรมมีความแตกต่างกัน

สำหรับผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของผลการดำเนินงานทางการเงินระหว่างกลุ่มอุตสาหกรรมหลังได้รับรองมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 โดยวิธีการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว ดังตารางที่ 4.9 - 4.11

ตารางที่ 4.9 ผลการทดสอบความแตกต่างของผลการดำเนินงานทางการเงิน ในช่วงหลังได้รับรองมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 ระหว่างกลุ่มอุตสาหกรรม

อัตราส่วนที่ใช้วัดผลการดำเนินงานทางการเงิน	F	Sig.
อัตรากำไรสุทธิ	26.563	0.000*
อัตรากำไรสุทธิ	0.471	0.796
อัตราผลตอบแทนต่อสินทรัพย์รวม	2.419	0.047*
กำไรต่อหุ้น	1.210	0.316
* บ่งบอกถึงระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05		

จากตารางที่ 4.9 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว พบว่า ในช่วงหลังได้รับรองมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 มีเพียงอัตรากำไรสุทธิของสินทรัพย์ และอัตราผลตอบแทนต่อสินทรัพย์รวมที่มีความแตกต่างกันระหว่างกลุ่มอุตสาหกรรมอย่างมีนัยสำคัญ โดยพิจารณาจากค่าทดสอบทางสถิติ F เท่ากับ 26.563 มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 และค่าทดสอบทางสถิติ F เท่ากับ 2.419 มีค่า Sig. เท่ากับ 0.047 ตามลำดับ ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญที่ 0.05 ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐานการวิจัยที่ 2 และสรุปได้ว่าอัตรากำไรสุทธิของสินทรัพย์และอัตราผลตอบแทนต่อสินทรัพย์รวมมีความแตกต่างกันระหว่างกลุ่มอุตสาหกรรม

ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงให้เห็นว่า ในช่วงหลังได้รับรองมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 บริษัทในแต่ละกลุ่มอุตสาหกรรมจะประสิทธิภาพในการบริหารสินทรัพย์เพื่อก่อให้เกิดรายได้และกำไรแตกต่างกัน อาจเนื่องมาจากระบบการบริหารงานคุณภาพภายในบริษัท ลักษณะการดำเนินงาน สภาพแวดล้อมทางการแข่งขันของแต่ละกลุ่มอุตสาหกรรมแตกต่างกัน จึงทำให้แต่ละกลุ่มอุตสาหกรรมต้องมีการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการต่าง ๆ ภายในบริษัทแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.10 การวิเคราะห์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยอัตราการหมุนเวียนของสินทรัพย์ช่วงหลังได้รับรองมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 ระหว่างกลุ่มอุตสาหกรรม

Industry	AGRO	CONSUMP	INDUS	PROPCON	SERVICE
CONSUMP	-0.28345				
INDUS	3.80271*	4.08617*			
PROPCON	-0.65929	-0.37583	-4.46200*		
SERVICE	-0.44095	-0.15750	-4.24367*	0.21833	
TECH	-0.50804	-0.22458	-4.31075*	0.15125	-0.06708

\* บ่งบอกถึงระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตารางที่ 4.10 พบว่ากลุ่มวัตถุดิบและสินค้าอุตสาหกรรม (INDUS) เป็นกลุ่มที่มีอัตราการหมุนเวียนของสินทรัพย์แตกต่างจากกลุ่มอุตสาหกรรมอื่นมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยของอัตราส่วนดังกล่าวสูงกว่ากลุ่มอุตสาหกรรมอื่น เมื่อพิจารณาความแตกต่างของค่าเฉลี่ย (Mean Difference) จะพบว่ากลุ่มวัตถุดิบและสินค้าอุตสาหกรรมจะมีค่าเฉลี่ยที่แตกต่างกับกลุ่มอสังหาริมทรัพย์และวัสดุก่อสร้าง (PROPCON) และกลุ่มเทคโนโลยี (TECH) มากที่สุด โดยมีความแตกต่างของค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.46200 และ 4.31075 ตามลำดับ ผลการศึกษาดังกล่าวสะท้อนให้เห็นว่า กลุ่มวัตถุดิบและสินค้าอุตสาหกรรมมีความสามารถในการบริหารสินทรัพย์เพื่อให้เกิดยอดขายมากกว่ากลุ่มอื่น อาจเนื่องมาจากบริษัทในกลุ่มอุตสาหกรรมดังกล่าวเป็นบริษัทที่ทำการผลิตสินค้า และลักษณะของสินค้าและผลิตภัณฑ์เป็นสินค้าที่เกี่ยวข้องกับความปลอดภัยของลูกค้า ซึ่งสินค้าประเภทนี้จึงต้องการความมีคุณภาพสูง จึงอาจทำให้บริษัทในกลุ่มอุตสาหกรรมวัตถุดิบและสินค้าอุตสาหกรรมต้องมีการควบคุมคุณภาพกระบวนการทำงานภายในบริษัทมากกว่ากลุ่มอุตสาหกรรมอื่น เพื่อให้สินค้ามีคุณภาพและตรงตามความต้องการของลูกค้าได้อย่างสม่ำเสมอ

ตารางที่ 4.11 การวิเคราะห์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยอัตราผลตอบแทนต่อสินทรัพย์รวมในช่วงหลังได้รับรองมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 ระหว่างกลุ่มอุตสาหกรรม

Industry	AGRO	CONSUMP	INDUS	PROPCON	SERVICE
CONSUMP	6.73286*				
INDUS	0.16286	-6.57000			
PROPCON	-5.18714	-11.92000*	-5.35000		
SERVICE	0.37119	-6.36167	0.20833	5.55833	
TECH	2.16161	-4.57125	7.34875	7.34875	1.79042

\* บ่งบอกถึงระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตารางที่ 4.11 พบว่ากลุ่มสินค้าอุปโภคบริโภค (CONSUMP) เป็นกลุ่มที่มีอัตราผลตอบแทนต่อสินทรัพย์รวมแตกต่างจากกลุ่มอุตสาหกรรมอื่นมากที่สุด โดยจะมีค่าเฉลี่ยของอัตราส่วนดังกล่าวสูงกว่ากลุ่มอุตสาหกรรมอื่น เมื่อพิจารณาความแตกต่างของค่าเฉลี่ย (Mean Difference) จะพบว่ากลุ่มสินค้าอุปโภคบริโภคจะมีค่าเฉลี่ยที่แตกต่างกับกลุ่มอสังหาริมทรัพย์และวัสดุก่อสร้าง (PROPCON) และกลุ่มเกษตรและอุตสาหกรรมอาหาร (AGRO) มากที่สุด โดยมีความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 11.92000 และ 6.73286 ตามลำดับ ผลการทดสอบดังกล่าวสะท้อนให้เห็นว่ากลุ่มสินค้าอุปโภคบริโภคมีความสามารถในการบริหารสินทรัพย์โดยรวมของบริษัทเพื่อก่อให้เกิดผลกำไรดีกว่ากลุ่มอื่น อาจเนื่องมาจากสินค้าของบริษัทในกลุ่มอุตสาหกรรมดังกล่าวเป็นสินค้าเกี่ยวกับการอุปโภคบริโภค สุขภาพอนามัย ซึ่งเกี่ยวข้องกับการใช้ชีวิตประจำวัน และมีความต้องการอย่างต่อเนื่อง จึงทำให้ต้องมีการควบคุมคุณภาพของกระบวนการผลิตและระบบการทำงานให้มีประสิทธิภาพ เพื่อให้บริษัทสามารถผลิตสินค้าได้อย่างมีคุณภาพสม่ำเสมอ

ดังนั้นจึงสรุปได้ว่าความแตกต่างของผลการดำเนินงานทางการเงินระหว่างกลุ่มอุตสาหกรรมจะมีความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของอัตรากำไรสุทธิของสินทรัพย์ และอัตราผลตอบแทนต่อสินทรัพย์รวมโดยกลุ่มวัสดุดิบและสินค้าอุตสาหกรรม และกลุ่มสินค้าอุปโภคบริโภคจะมีค่าเฉลี่ยของอัตราส่วนดังกล่าวสูงกว่ากลุ่มอื่น แสดงว่ากลุ่มอุตสาหกรรมทั้งสองมีประสิทธิภาพในการบริหารสินทรัพย์เพื่อก่อให้เกิดยอดขายและกำไรสูงสุดแก่บริษัทได้ดีกว่ากลุ่มอุตสาหกรรมอื่น อาจเนื่องมาจากบริษัทในกลุ่มอุตสาหกรรมทั้งสองเป็นบริษัทที่ทำการผลิตสินค้าและสินค้าของกลุ่มอุตสาหกรรมดังกล่าวเกี่ยวข้องกับสุขภาพอนามัยและความปลอดภัยของลูกค้า ดังนั้นความต้องการสินค้าประเภทนี้จึงต้องเป็นสินค้าที่มีคุณภาพสูงและต้องได้รับการรับรองว่ามีการผ่านการตรวจสอบคุณภาพแล้ว เพื่อเป็นการสร้างความมั่นใจให้กับลูกค้าได้ จึงทำให้บริษัทใน

กลุ่มอุตสาหกรรมทั้งสองจึงต้องมีการควบคุมคุณภาพมากกว่ากลุ่มอุตสาหกรรมอื่น เพื่อให้ได้สินค้าที่มีคุณภาพและตรงตามความต้องการของลูกค้าได้อย่างสม่ำเสมอ

จากผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว เพื่อทดสอบความแตกต่างของผลการดำเนินงานทางการเงินในช่วงหลังได้รับรองมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 ระหว่างกลุ่มอุตสาหกรรม สามารถสรุปได้ตามสมมติฐาน ดังตารางที่ 4.12

**ตารางที่ 4.12 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัยที่ 2**

สมมติฐานการวิจัย	ผลการทดสอบ
อัตราการหมุนเวียนของสินทรัพย์หลังได้รับรองมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 ระหว่างกลุ่มอุตสาหกรรมมีความแตกต่างกัน	ยอมรับ $H_1$ ( $p < 0.05$ )
อัตรากำไรสุทธิหลังได้รับรองมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 ระหว่างกลุ่มอุตสาหกรรมมีความแตกต่างกัน	ปฏิเสธ $H_1$ ( $p > 0.05$ )
อัตราผลตอบแทนต่อสินทรัพย์รวมหลังได้รับรองมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 ระหว่างกลุ่มอุตสาหกรรมมีความแตกต่างกัน	ยอมรับ $H_1$ ( $p < 0.05$ )
กำไรต่อหุ้นหลังได้รับรองมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 ระหว่างกลุ่มอุตสาหกรรมมีความแตกต่างกัน	ปฏิเสธ $H_1$ ( $p > 0.05$ )

จากตารางที่ 4.12 เป็นการแสดงผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของผลการดำเนินงานทางการเงินในช่วงหลังได้รับรองมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 ระหว่างกลุ่มอุตสาหกรรม พบว่าอัตราการหมุนเวียนของสินทรัพย์และอัตราผลตอบแทนต่อสินทรัพย์ที่มีความแตกต่างกันระหว่างกลุ่มอุตสาหกรรม แสดงว่าบริษัทที่ได้รับรองมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 แต่ละกลุ่มอุตสาหกรรมมีความสามารถในการบริหารสินทรัพย์เพื่อก่อให้เกิดยอดขายและกำไรที่แตกต่างกัน ซึ่งพบว่ากลุ่มวัตถุดิบและสินค้าอุตสาหกรรมและกลุ่มสินค้าอุปโภคและบริโภคในช่วงหลังได้รับรองมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 จะมีความสามารถในการบริหารสินทรัพย์เพื่อให้เกิดรายได้และกำไรแก่บริษัทได้ดีกว่ากลุ่มอุตสาหกรรมอื่น

อย่างไรก็ดี ในการสรุปผลการวิจัยข้างต้นนั้นพบข้อสังเกตว่าผลการดำเนินงานทางการเงินของบริษัทจดทะเบียนที่ได้รับรองมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 ยังไม่สามารถเห็นถึงประโยชน์ของการได้รับรองมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 ได้ชัดเจนพบเพียงว่าบริษัทที่ได้รับรองมาตรฐานมีผลการดำเนินงานทางการเงินดีขึ้นกว่าช่วงก่อนการขอรับรอง แต่ไม่สามารถสรุปได้ว่าการได้รับรองมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 ทำให้บริษัทมีผลการดำเนินงานทางการเงินดีขึ้นกว่าการที่ไม่ได้รับรองมาตรฐานดังกล่าว ดังนั้นจึงศึกษาเพิ่มเติมเพื่อหาคำอธิบายให้เห็นว่าการได้รับ

รองมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 สามารถทำให้บริษัทมีผลการดำเนินงานทางการเงินที่ดีขึ้นกว่าการไม่ได้รับการรับรองมาตรฐานดังกล่าว ผู้วิจัยจึงทำการทดสอบถึงการเปลี่ยนแปลงของผลการดำเนินงานทางการเงินของบริษัทที่ได้รับรองมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 กับการเปลี่ยนแปลงของค่าเฉลี่ยอุตสาหกรรม โดยนำมาเปรียบเทียบกันว่าการเปลี่ยนแปลงของอัตราส่วนผลการดำเนินงานทางการเงินของบริษัทนั้นดีกว่าการเปลี่ยนแปลงของค่าเฉลี่ยอุตสาหกรรมหรือไม่

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพิ่มเติมในส่วนของการวิเคราะห์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยการเปลี่ยนแปลงผลการดำเนินงานทางการเงินของบริษัทกับการเปลี่ยนแปลงของค่าเฉลี่ยอุตสาหกรรม โดยใช้สถิติทดสอบไคสแควร์ (The Chi – Square Test) เพื่อทดสอบว่าบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยและได้รับรองมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 มีการเปลี่ยนแปลงผลการดำเนินงานทางการเงินดีกว่าการเปลี่ยนแปลงของค่าเฉลี่ยอุตสาหกรรมหรือไม่ และจะพิจารณาแต่ละกลุ่มอุตสาหกรรมย่อย (แสดงในภาคผนวก ง) ซึ่งค่าเฉลี่ยอุตสาหกรรมของอัตราส่วนที่ใช้ในการวิเคราะห์เพิ่มเติมจะเก็บรวบรวมจากห้องสมุดตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ฐานข้อมูลของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย และข้อมูลทางการเงินของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ในการทดสอบเพิ่มเติมนี้จะวิเคราะห์เพียง 4 อัตราส่วน ประกอบด้วย อัตราการหมุนเวียนของสินทรัพย์ อัตรากำไรสุทธิ อัตราผลตอบแทนต่อสินทรัพย์รวม และอัตราผลตอบแทนต่อส่วนของผู้ถือหุ้น โดยสามารถวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้น ดังตารางที่ 4.13

**ตารางที่ 4.13 ค่าสถิติพื้นฐานของค่าเฉลี่ยการเปลี่ยนแปลงผลการดำเนินงานทางการเงินระหว่างช่วงหลังได้รับรองมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 กับช่วงก่อนการขอรับรองของบริษัทและค่าเฉลี่ยอุตสาหกรรม**

อัตราส่วนที่ใช้วัดผลการดำเนินงานทางการเงิน	ค่าเฉลี่ยการเปลี่ยนแปลงของผลการดำเนินงานทางการเงินของบริษัท		ค่าเฉลี่ยการเปลี่ยนแปลงของค่าเฉลี่ยอุตสาหกรรม	
	Mean	Std. Dev	Mean	Std. Dev
อัตราการหมุนเวียนของสินทรัพย์ (เท่า)	0.22	0.36	0.04	0.07
อัตรากำไรสุทธิ(%)	15.79	31.75	19.31	9.98
อัตราผลตอบแทนต่อสินทรัพย์รวม(%)	3.28	10.10	2.73	3.42
อัตราผลตอบแทนต่อส่วนของผู้ถือหุ้น(%)	34.27	120.21	40.75	18.59

จากตารางที่ 4.13 สามารถสรุปผลการวิเคราะห์ได้ดังนี้

#### อัตราการหมุนเวียนของสินทรัพย์

บริษัทจดทะเบียนที่ได้รับรองมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 มีการเปลี่ยนแปลงของอัตราการหมุนเวียนของสินทรัพย์ระหว่างช่วงหลังได้รับรองมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 กับช่วงก่อนการขอรับรองเฉลี่ย เท่ากับ 0.22 เท่า และค่าเฉลี่ยอุตสาหกรรมมีการเปลี่ยนแปลงเฉลี่ย เท่ากับ 0.04 เท่า จะเห็นได้ว่าบริษัทที่ได้รับรองมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 จะมีการเปลี่ยนแปลงของอัตราการหมุนเวียนของสินทรัพย์ระหว่างช่วงหลังได้รับรองมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 กับช่วงก่อนการขอรับรองสูงกว่าค่าเฉลี่ยอุตสาหกรรม

#### อัตรากำไรสุทธิ

บริษัทจดทะเบียนที่ได้รับรองมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 มีการเปลี่ยนแปลงระหว่างช่วงหลังได้รับรองมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 กับช่วงก่อนการขอรับรองของอัตรากำไรสุทธิเฉลี่ย เท่ากับ 15.79% และการเปลี่ยนแปลงของค่าเฉลี่ยอุตสาหกรรมเฉลี่ย เท่ากับ 19.31% จะเห็นได้ว่าบริษัทที่ผ่านการตรวจสอบและได้รับรองมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 จะมีการเพิ่มขึ้นของอัตรากำไรสุทธิระหว่างช่วงหลังได้รับรองมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 กับช่วงก่อนการขอรับรองต่ำกว่าค่าเฉลี่ยอุตสาหกรรม

#### อัตราผลตอบแทนต่อสินทรัพย์รวม

บริษัทที่มีการเพิ่มขึ้นของอัตราผลตอบแทนต่อสินทรัพย์รวมระหว่างช่วงหลังได้รับรองมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 กับช่วงก่อนการขอรับรองเฉลี่ย เท่ากับ 3.28% และการเปลี่ยนแปลงของค่าเฉลี่ยอุตสาหกรรมเฉลี่ย เท่ากับ 2.73% แสดงว่าบริษัทที่ได้รับรองมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 จะมีการเพิ่มขึ้นของการบริหารสินทรัพย์เพื่อก่อให้เกิดกำไรได้ดีขึ้นกว่าค่าเฉลี่ยอุตสาหกรรมระหว่างช่วงหลังได้รับรองมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 กับช่วงก่อนการขอรับรอง

#### อัตราผลตอบแทนต่อส่วนของผู้ถือหุ้น

บริษัทที่มีการเปลี่ยนแปลงของอัตราผลตอบแทนต่อส่วนของผู้ถือหุ้นของบริษัทระหว่างช่วงหลังได้รับรองมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 กับช่วงก่อนการขอรับรองเฉลี่ย เท่ากับ 34.27% และการเปลี่ยนแปลงของค่าเฉลี่ยอุตสาหกรรมเฉลี่ย เท่ากับ 40.75% จะเห็นได้ว่าบริษัทที่ได้รับรองมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 จะมีการเปลี่ยนแปลงในการสร้างผลตอบแทนต่อผู้ถือหุ้นได้ในอัตราที่ต่ำกว่าค่าเฉลี่ยอุตสาหกรรมระหว่างช่วงหลังได้รับรองมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 กับช่วงก่อนการขอรับรอง

การศึกษาเพิ่มเติมต้องการทดสอบความแตกต่างของการเปลี่ยนแปลงผลการดำเนินงานทางการเงินของบริษัทที่ได้รับรองมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 เทียบกับการเปลี่ยนแปลงของค่าเฉลี่ยอุตสาหกรรมว่าเป็นอย่างไร ซึ่งสมมติฐานทางสถิติ คือ

$H_0$  : การเปลี่ยนแปลงของผลการดำเนินงานทางการเงินของบริษัทที่ได้รับรองมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 ต่ำกว่าหรือเท่ากับการเปลี่ยนแปลงของค่าเฉลี่ยอุตสาหกรรม

$H_1$  : การเปลี่ยนแปลงของผลการดำเนินงานทางการเงินของบริษัทที่ได้รับรองมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 สูงกว่าการเปลี่ยนแปลงของค่าเฉลี่ยอุตสาหกรรม

**ตารางที่ 4.14 ผลการทดสอบความแตกต่างของการเปลี่ยนแปลงผลการดำเนินงานทางการเงินของบริษัทและการเปลี่ยนแปลงค่าเฉลี่ยอุตสาหกรรมระหว่างช่วงหลังได้รับรองมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 กับช่วงก่อนการขอรับรอง**

อัตราส่วนที่ใช้วัดผลการดำเนินงานทางการเงิน	ผลการทดสอบ	
	Chi-square	Sig.(1-side)
อัตราการหมุนเวียนของสินทรัพย์ (เท่า)	12.579	0.000*
อัตรากำไรสุทธิ (%)	0.696	0.101
อัตราผลตอบแทนต่อสินทรัพย์รวม (%)	0.164	0.172
อัตราผลตอบแทนต่อส่วนของผู้ถือหุ้น (%)	0.178	0.169

\* ปบงบอกถึงระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ผลการทดสอบสมมติฐานดังตารางที่ 14.14 พบว่าการเปลี่ยนแปลงผลการดำเนินงานทางการเงินของบริษัทที่ได้รับรองมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 ซึ่งพิจารณาโดยภาพรวมจะเห็นได้ว่ามีเพียงอัตราการหมุนเวียนของสินทรัพย์ที่มีการเปลี่ยนแปลงมากกว่าค่าเฉลี่ยอุตสาหกรรมอย่างมีนัยสำคัญ แสดงให้เห็นว่าบริษัทจดทะเบียนที่ได้รับรองมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 สามารถบริหารสินทรัพย์ได้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้นมากกว่าค่าเฉลี่ยอุตสาหกรรม อาจเนื่องมาจากจากบริษัทที่ได้รับรองมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 จะมีการทำงานอย่างเป็นระบบมากยิ่งขึ้นส่งผลให้สามารถใช้สินทรัพย์ได้มีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์มากยิ่งขึ้น

จากผลการวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างการเปลี่ยนแปลงของผลการดำเนินงานทางการเงินของบริษัทกับค่าเฉลี่ยอุตสาหกรรม สามารถสรุปได้ตามสมมติฐานเพิ่มเติม ดังตารางที่ 4.15



ตารางที่ 4.15 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัยเพิ่มเติม

สมมติฐานการวิจัย	ผลการทดสอบ
การเปลี่ยนแปลงของอัตราค่าธรรมเนียมเวียนของสินทรัพย์ของบริษัทที่ได้รับรองมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 สูงกว่าการเปลี่ยนแปลงของค่าเฉลี่ยอุตสาหกรรม	ยอมรับ $H_1$ ( $p < 0.05$ )
การเปลี่ยนแปลงของอัตรากำไรสุทธิของบริษัทที่ได้รับรองมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 สูงกว่าการเปลี่ยนแปลงของค่าเฉลี่ยอุตสาหกรรม	ปฏิเสธ $H_1$ ( $p > 0.05$ )
การเปลี่ยนแปลงของอัตราผลตอบแทนของสินทรัพย์รวมของบริษัทที่ได้รับรองมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 สูงกว่าการเปลี่ยนแปลงของค่าเฉลี่ยอุตสาหกรรม	ปฏิเสธ $H_1$ ( $p > 0.05$ )
การเปลี่ยนแปลงของอัตราผลตอบแทนต่อส่วนของผู้ถือหุ้นของบริษัทที่ได้รับรองมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 สูงกว่าการเปลี่ยนแปลงของค่าเฉลี่ยอุตสาหกรรม	ปฏิเสธ $H_1$ ( $p > 0.05$ )

จากการทดสอบเพิ่มเติม สามารถสรุปได้ว่าบริษัทจดทะเบียนที่ได้รับรองมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 จะมีประสิทธิภาพในการบริหารสินทรัพย์เพื่อก่อให้เกิดรายได้แก่กิจการดีกว่าค่าเฉลี่ยของอุตสาหกรรม แสดงให้เห็นว่าการได้รับรองมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 สามารถช่วยให้บริษัทมีประสิทธิภาพในการบริหารสินทรัพย์เพิ่มขึ้น อาจเนื่องมาจากบริษัทมีการทำงานที่เป็นระบบมากยิ่งขึ้น ส่งผลให้พนักงานสามารถใช้สินทรัพย์ได้มีประสิทธิภาพดีขึ้น

จากการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนาและสถิติเชิงอนุมาน โดยใช้การวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุ และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวในบทนี้ ทำให้สามารถทดสอบสมมติฐานเพื่อตอบปัญหาการวิจัยตามที่ได้ตั้งไว้ในวัตถุประสงค์ของการวิจัย ในลำดับต่อไปเป็นการสรุปและอภิปรายผลการวิจัย โดยนำเสนอไว้ในบทที่ 5 รวมถึงข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยต่อไปในอนาคต

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

## บทที่ 5

### บทสรุป อภิปรายผลการวิจัย ข้อจำกัดในการวิจัย และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง “ความสัมพันธ์ของการได้รับรองมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 และผลการดำเนินงานทางการเงินของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย” มีวัตถุประสงค์ของการวิจัย 2 ประการ คือ 1) เพื่อศึกษาความแตกต่างของผลการดำเนินงานทางการเงินในช่วงก่อนการขอรับรองมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 และหลังได้รับรองมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 ของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย 2) เพื่อศึกษาความแตกต่างของผลการดำเนินงานทางการเงินระหว่างกลุ่มอุตสาหกรรมในช่วงหลังได้รับรองมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 ของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยที่ได้รับรองมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 ทั้งนี้ผลการดำเนินงานทางการเงินของบริษัทอาจจะได้รับผลกระทบจากตัวแปรอื่น ผู้วิจัยจึงนำขนาดของกิจการ อายุของกิจการ และกลุ่มอุตสาหกรรมเข้ามาเป็นตัวแปรที่ใช้ในการควบคุมผลการศึกษานี้ นอกจากนี้งานวิจัยได้ศึกษาถึงลักษณะของอุตสาหกรรมที่แตกต่างกันว่ามีผลทำให้ผลการดำเนินงานทางการเงินหลังได้รับรองมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 แตกต่างกันหรือไม่ โดยผลการดำเนินงานทางการเงินของบริษัทประกอบด้วยผลการดำเนินงานทางการเงิน 3 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านประสิทธิภาพในการดำเนินงาน ประกอบด้วย อัตราการหมุนเวียนของสินทรัพย์ อัตราการหมุนเวียนของสินค้าคงเหลือ และอัตราส่วนต้นทุนขายต่อค่าขาย 2) ด้านความสามารถในการทำกำไร ประกอบด้วย อัตรากำไรจากการดำเนินงาน อัตรากำไรสุทธิ อัตราผลตอบแทนต่อสินทรัพย์รวม อัตราผลตอบแทนต่อส่วนของผู้ถือหุ้น กำไรต่อหุ้น และอัตราการเติบโตของยอดขาย และ 3) ด้านมูลค่าตลาดของกิจการ ได้แก่ อัตราส่วน Tobin's Q

ในการศึกษานี้ กลุ่มตัวอย่าง คือ บริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยที่ได้รับรองมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 ครั้งแรกระหว่างปี 2541 – 2545 ยกเว้นกลุ่มธุรกิจการเงิน กลุ่มตัวอย่างจะต้องมีข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาครบถ้วน เมื่อพิจารณาแล้วพบว่า มีจำนวนกลุ่มตัวอย่างจำนวน 62 บริษัท เพื่อใช้ในการทดสอบความแตกต่างของผลการดำเนินงานทางการเงินก่อนการขอรับรองและหลังได้รับรองมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 โดยใช้เทคนิคการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA)

## 5.1 สรุปและอภิปรายผลการวิจัย

บริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยที่ได้รับรองมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 ส่วนใหญ่เป็นบริษัทในกลุ่มเกษตรและอุตสาหกรรมอาหาร คิดเป็นร้อยละ 22.6 รองลงมา เป็นกลุ่มสินค้าอุปโภคบริโภคและกลุ่มอสังหาริมทรัพย์และวัสดุก่อสร้างซึ่งมีจำนวนเท่ากัน คิดเป็น ร้อยละ 19.4 ซึ่งในปี 2542 มีบริษัทสามารถผ่านการตรวจสอบและได้รับรองมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 มากที่สุดในช่วงปี 2541-2545 คิดเป็นร้อยละ 27.4

การสรุปและอภิปรายผลการวิจัย สามารถแบ่งได้ตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยดังนี้

**วัตถุประสงค์ที่ 1 : ศึกษาความแตกต่างของผลการดำเนินงานทางการเงินในช่วงก่อนการขอรับรองมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 และหลังได้รับรองมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 ของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย**

ผลการศึกษาความแตกต่างของผลการดำเนินงานทางการเงินของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยที่ได้รับรองมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 พบว่า ในช่วงหลังได้รับรองมาตรฐานจะมีประสิทธิภาพในการดำเนินงานและความสามารถในการทำกำไรสูงกว่าช่วงก่อนการขอรับรอง แต่มูลค่าตลาดของกิจการไม่ได้ขึ้นอยู่กับที่ได้รับรองมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000

ผลการทดสอบความแตกต่างของผลการดำเนินงานทางการเงินของบริษัทในช่วงก่อนการขอรับรองและหลังได้รับรองมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 พบว่า ค่าเฉลี่ยของอัตรากำไรสุทธิของสินทรัพย์และสินค้าคงเหลือในช่วงหลังได้รับรองมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 สูงกว่าช่วงก่อนการขอรับรอง แสดงว่าบริษัทมีการบริหารสินทรัพย์และสินค้าคงเหลือได้มีประสิทธิภาพมากขึ้น แต่เมื่อทดสอบทางสถิติพบว่า มีเพียงอัตรากำไรสุทธิของสินทรัพย์ที่มีค่าเฉลี่ยหลังได้รับรองมาตรฐานสูงกว่าช่วงก่อนการขอรับรองอย่างมีนัยสำคัญ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Corbett et al. (2002) ที่พบว่า การได้รับรองมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับอัตรากำไรสุทธิของสินทรัพย์ แต่สำหรับอัตรากำไรสุทธิของสินค้าคงเหลือนั้นไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Mohrman et al. (1995) ในส่วนของค่าเฉลี่ยอัตรากำไรส่วนต้นทุนขายต่อค่าขายในช่วงหลังได้รับรองมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 ไม่แตกต่างกับช่วงก่อนการขอรับรอง และผลการทดสอบทางสถิติก็ไม่พบความแตกต่างของอัตรากำไรส่วนต้นทุนขายต่อค่าขายอย่างมีนัยสำคัญ ตามงานวิจัยของ กมลวรรณ รอดหรั่ง (2546) พบว่า อัตรากำไรส่วนต้นทุนขายต่อค่าขายไม่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างมีนัยสำคัญในช่วงหลังระยะเวลาหลังได้รับรองมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 เมื่อเทียบกับช่วงระยะเวลาเตรียมการเพื่อขอรับรอง

สำหรับด้านความสามารถในการทำกำไร พบว่าค่าเฉลี่ยของอัตราส่วนที่ใช้วัดความสามารถในการทำกำไรทุกอัตราส่วนในช่วงหลังได้รับรองมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 สูงกว่าช่วงก่อนการขอรับรอง แต่เมื่อทำการทดสอบทางสถิติ พบว่ามีเพียงอัตรากำไรสุทธิ อัตราผลตอบแทนต่อสินทรัพย์รวม และกำไรต่อหุ้นที่มีค่าเฉลี่ยช่วงหลังได้รับรองมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 สูงกว่าช่วงก่อนการขอรับรองอย่างมีนัยสำคัญ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Simmon and White (1999) ที่พบว่าผลตอบแทนต่อสินทรัพย์รวมของบริษัทที่ได้รับรองมาตรฐานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญเมื่อเทียบกับบริษัทที่ไม่ได้รับรอง และงานวิจัยของ Sharma (2005) พบว่ากำไรต่อหุ้นในช่วงหลังได้รับรองมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 ดีกว่าช่วงก่อนการขอรับรอง นอกจากนี้ผลการทดสอบนี้ไม่พบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของอัตรากำไรจากการดำเนินงาน อัตราผลตอบแทนต่อส่วนของผู้ถือหุ้น และอัตราการเติบโตของยอดขายระหว่างช่วงก่อนการขอรับรองและหลังได้รับรองมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 อย่างมีนัยสำคัญ ผลการวิเคราะห์นี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ Morris (2006) ที่พบว่าอัตรากำไรจากการดำเนินงานของบริษัทที่ได้รับรองมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 ไม่แตกต่างกับบริษัทที่ไม่ได้รับรองในกลุ่มอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ รวมถึงคล้ายคลึงกับงานวิจัยของ Lima et al. (2002) ที่ไม่พบความสัมพันธ์ใดๆ กับผลการดำเนินงานทางการเงินจากการได้รับรองมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 ในประเทศบราซิล

ในส่วนของด้านมูลค่าตลาดของกิจการ พบว่า ในช่วงก่อนการขอรับรองและหลังได้รับรองมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 มีค่าเฉลี่ยไม่แตกต่างกัน เมื่อทดสอบทางสถิติ พบว่าอัตราส่วน Tobin's Q ในช่วงก่อนการขอรับรองและหลังได้รับรองมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ Corbett et al. (2002) และ Adam (1998) ที่พบว่าองค์กรที่มีการประยุกต์แนวทางการบริหารคุณภาพจนกระทั่งได้รับรองมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 ส่งผลให้อัตราส่วน Tobin's Q เพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญเมื่อเทียบกับช่วงเวลาก่อนที่องค์กรได้รับรองมาตรฐาน สำหรับมูลค่าตลาดของกิจการที่ไม่พบความแตกต่างในช่วงก่อนการขอรับรองและหลังได้รับรองมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 อาจเนื่องมาจากในการมองภาพลักษณ์ที่ดีของบริษัทในประเทศไทย ผู้ถือหุ้น นักลงทุน และเจ้าหน้าที่อาจมองถึงปัจจัยอื่นๆ เช่น ฐานะทางการเงิน อายุของกิจการ ที่เป็นตัวแสดงถึงความสามารถในการดำเนินงานให้บริษัทอยู่รอดได้ บริษัทที่มีขนาดใหญ่และก่อตั้งมานานจะได้รับความเชื่อถือทั้งในตัวสินค้าและผลิตภัณฑ์

สรุปได้ว่าผลการทดสอบความแตกต่างของผลการดำเนินงานทางการเงินในช่วงก่อนการขอรับรองและหลังได้รับรองมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 พบว่า อัตราส่วนที่ใช้วัดประสิทธิภาพ

ในการดำเนินงาน และอัตราส่วนที่ใช้วัดความสามารถในการทำกำไรมีค่าเฉลี่ยหลังได้รับรองมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 สูงกว่าช่วงก่อนการขอรับรอง แสดงว่าประโยชน์ของการได้รับรองมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 จะช่วยให้องค์กรสามารถปรับปรุงประสิทธิภาพในการดำเนินงานให้ดีขึ้น ส่งผลให้ความสามารถในการทำกำไรเพิ่มสูงขึ้นด้วย

**วัตถุประสงค์ที่ 2 :** ศึกษาความแตกต่างของผลการดำเนินงานทางการเงินระหว่างกลุ่มอุตสาหกรรมในช่วงหลังการได้รับรองมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 ของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยที่ได้รับรองมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000

ผลการศึกษาความแตกต่างของผลการดำเนินงานทางการเงินในช่วงหลังได้รับรองมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 ระหว่างกลุ่มอุตสาหกรรม พบว่า อัตราส่วนที่มีความแตกต่างกันระหว่างกลุ่มอุตสาหกรรม คือ อัตราการหมุนเวียนของสินทรัพย์ และอัตราผลตอบแทนต่อสินทรัพย์รวม แสดงให้เห็นว่าในช่วงหลังได้รับรองมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 การบริหารงานให้มีคุณภาพบริษัทในแต่ละกลุ่มอุตสาหกรรมด้านความสามารถในการบริหารสินทรัพย์ให้เกิดรายได้และกำไรแก่บริษัทแตกต่างกัน โดยกลุ่มวัตถุดิบและสินค้าอุตสาหกรรมเป็นกลุ่มที่มีอัตราการหมุนเวียนของสินทรัพย์ดีที่สุดในกลุ่มสินค้าอุปโภคบริโภคมีอัตราผลตอบแทนต่อสินทรัพย์รวมมากที่สุด แสดงว่าทั้งสองกลุ่มอุตสาหกรรมมีความสามารถในการบริหารสินทรัพย์ที่มีอยู่ทั้งหมดเพื่อก่อให้เกิดยอดขายและกำไรได้มีประสิทธิภาพมากกว่ากลุ่มอุตสาหกรรมอื่น

ในการนำมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 มาประยุกต์ใช้ในแต่ละกลุ่มอุตสาหกรรม พบว่าทุกกลุ่มอุตสาหกรรมที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ได้รับประโยชน์จากการขอรับรองมาตรฐานไม่แตกต่างกัน นั่นแสดงถึงว่ามาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 สามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้กับทุกประเภทธุรกิจ โดยการที่จะได้รับประโยชน์จากมาตรฐานดังกล่าวได้อย่างเด่นชัดนั้นขึ้นอยู่กับว่าบริษัทใดจะสามารถนำมาตรฐานไปประยุกต์ใช้ให้สอดคล้องกับลักษณะการดำเนินงานของแต่ละธุรกิจได้อย่างเหมาะสมที่สุด และทำให้พนักงานทุกคนในบริษัทยอมรับและให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามมาตรฐานดังกล่าว จึงจะทำให้บริษัทประสบความสำเร็จในการประยุกต์ใช้มาตรฐานคุณภาพ ISO 9000

การวิจัยนี้ได้ให้หลักฐานสนับสนุนเกี่ยวกับประโยชน์ของการรับรองมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 ที่มีต่อผลการดำเนินงานทางการเงินของบริษัทตามแนวคิดและหลักการของประโยชน์ของการนำมาตรฐานดังกล่าวไปประยุกต์ใช้ ซึ่งผลการทดสอบพบว่าบริษัทที่ได้รับรองมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 จะมีประสิทธิภาพในการดำเนินงานและความสามารถในการทำกำไรที่เพิ่มขึ้น

จากช่วงก่อนการขอรับรอง อาจเนื่องมาจากเมื่อบริษัทผ่านการตรวจสอบและได้รับรองมาตรฐานแล้ว บริษัทยังคงมีการรักษาระดับมาตรฐานของการดำเนินงานและมีการพัฒนาระบบการบริหารงานคุณภาพอย่างต่อเนื่อง รวมถึงพนักงานในบริษัทให้ความร่วมมือในการดำเนินงานและตรวจสอบคุณภาพทั้งกระบวนการผลิตและการดำเนินงานของบริษัทให้มีประสิทธิภาพอยู่เสมอ เพื่อให้ผ่านการตรวจสอบคุณภาพในครั้งต่อไป และเพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างสม่ำเสมอ จึงทำให้บริษัทมีความสามารถในการทำกำไรที่เพิ่มขึ้น

## 5.2 ข้อจำกัดในการวิจัย

การศึกษานี้มีข้อจำกัดต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

1. การศึกษานี้มีการพิจารณาตัวแปรควบคุมเฉพาะ ขนาดของกิจการ อายุของกิจการ และกลุ่มอุตสาหกรรมเท่านั้น แต่สำหรับปัจจัยอื่นที่อาจมีผลกระทบต่อผลการดำเนินงานทางการเงินนั้นผู้วิจัยไม่ได้นำมาศึกษา อาทิเช่น สภาพเศรษฐกิจ ช่วงเวลาที่ได้รับรองมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 แตกต่างกัน อัตราเงินเฟ้อ (Price Index) ซึ่งภาวะเงินเฟ้อส่งผลให้ค่าของเงินลดลง ราคาสินค้าโดยทั่วไปรวมทั้งราคาวัตถุดิบมีการปรับตัวสูงขึ้น อาจทำให้ต้นทุนการผลิตสูงขึ้น ส่งผลให้ผลกำไรของบริษัทลดลง ดังนั้นอาจมีปัจจัยอื่นที่ทำให้ความสัมพันธ์ของการได้รับรองมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 และผลการดำเนินงานทางการเงินของบริษัทไม่ได้เป็นไปตามที่พบในงานวิจัยนี้

2. การศึกษานี้บริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยที่ได้รับรองมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 ในช่วงระยะเวลาที่ศึกษาบริษัทอาจมีการประยุกต์การบริหารคุณภาพอื่นด้วย เช่น การบริหารแบบทันเวลา และการบริหารคุณภาพโดยรวมทั้งองค์กร เป็นต้น ซึ่งเครื่องมือที่ใช้ในการบริหารคุณภาพดังกล่าวอาจมีส่วนทำให้ผลการดำเนินงานทางการเงินของบริษัทดีขึ้นด้วย ดังนั้นหากมีการพิจารณาถึงเครื่องมือในการบริหารอื่นประกอบด้วยอาจทำให้ผลการศึกษาไม่เป็นไปตามที่พบในงานวิจัยนี้

3. การทดสอบเพิ่มเติมในการเปรียบเทียบการเปลี่ยนแปลงของผลการดำเนินงานทางการเงินของบริษัทกับค่าเฉลี่ยอุตสาหกรรมนั้น ผู้วิจัยสามารถเก็บข้อมูลค่าเฉลี่ยอุตสาหกรรมจากห้องสมุดตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ฐานข้อมูลของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย และข้อมูลทางการเงินของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย สามารถเก็บได้เพียง 4 อัตราส่วนเท่านั้น ซึ่งประกอบด้วย อัตราการหมุนเวียนของสินทรัพย์ อัตรากำไรสุทธิ อัตราผลตอบแทนต่อสินทรัพย์รวม และอัตราผลตอบแทนต่อส่วนของผู้ถือหุ้น

### 5.3 ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

จากผลจากการวิจัยนี้พบว่าบริษัทหลังได้รับรองมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 จะมีเพียงประสิทธิภาพในการบริหารสินทรัพย์ที่ดีขึ้นกว่าค่าเฉลี่ยอุตสาหกรรม แต่ในการวัดผลการดำเนินงานทางการเงินด้านอื่นไม่พบความแตกต่างกัน ซึ่งจากการทบทวนแนวคิดและหลักการของการรับรองมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 นั้นมีประโยชน์ต่อผลการดำเนินงานทางการเงินของบริษัท และจากงานวิจัยที่ผ่านมา พบว่า บริษัทที่ได้รับรองมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 จะมีผลการดำเนินงานทางการเงินด้านต่างๆ แตกต่างจากบริษัทที่ไม่ได้รับรองมาตรฐานดังกล่าว ซึ่งอาจเป็นไปได้ว่าผู้ประกอบการในประเทศไทยยังไม่ได้มีการปฏิบัติตามมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 อย่างจริงจัง ดังนั้นการที่บริษัทเข้าขอรับรองมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 บริษัทจะต้องมีความมุ่งมั่นในการนำเอาแนวทางการพัฒนาคุณภาพตามมาตรฐานดังกล่าวไปพัฒนาและปรับปรุงการบริหารกระบวนการภายในด้านต่างๆ ของบริษัทให้ครบทุกส่วนงาน อาจทำให้ผลการดำเนินงานทางการเงินด้านอื่นๆ ดีขึ้นด้วย

ในส่วนของบริษัทที่ยังไม่มีการประยุกต์มาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 ผู้บริหารควรต้องมีความมุ่งมั่นในการพัฒนาด้านการบริหารคุณภาพ โดยผู้บริหารจะต้องเป็นสื่อกลางในการจัดการให้กับแต่ละหน่วยงานของบริษัทให้ทุกคนเกิดความเข้าใจและยอมรับในตัวมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 ซึ่งจะทำให้พนักงานทุกคนในบริษัทให้ความร่วมมือและมุ่งมั่นร่วมกันที่จะพัฒนาระบบคุณภาพเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่บริษัท โดยควรให้ความสำคัญกับกระบวนการดำเนินงานทุกขั้นตอนของบริษัทให้มีประสิทธิภาพมากที่สุด และควรเน้นการวัดผลและประเมินผลที่ได้จากการควบคุมคุณภาพ เพื่อที่จะนำข้อมูลที่ได้ไปใช้วิเคราะห์ความเหมาะสมและประสิทธิภาพของการควบคุมคุณภาพ และนอกจากนี้การให้ความสำคัญกับข้อมูลจากภายนอกองค์กรก็เป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่ง โดยเฉพาะอย่างยิ่งข้อมูลเกี่ยวกับความต้องการและความพึงพอใจของลูกค้า ซึ่งโดยหลักแล้วมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 เกิดขึ้นมาเพื่อให้บริษัทสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างสม่ำเสมอ (สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม, 2544)

### 5.4 ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยในอนาคต

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในอนาคต มีดังนี้

1. การศึกษานี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาเพียงบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ในการศึกษาในอนาคตอาจจะขยายขอบเขตของประชากรเป้าหมาย และกลุ่มตัวอย่างให้กว้างมากขึ้น เนื่องจากการได้รับรองมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 ไม่ได้มีเพียงบริษัทจดทะเบียนใน

ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยเท่านั้น แต่บริษัทที่อยู่นอกตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยที่ได้รับรองมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 ยังมีจำนวนมาก ดังนั้นการศึกษาในอนาคตจึงอาจศึกษาบริษัทที่ไม่ได้จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยเพิ่มเติมด้วย เพื่อจะทำให้ทราบถึงประโยชน์ของการได้รับรองมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 ได้ชัดเจนยิ่งขึ้น

2. การศึกษานี้ ผู้วิจัยมุ่งศึกษาความแตกต่างของผลการดำเนินงานทางการเงินช่วงก่อนการขอรับรองและหลังได้รับรองมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 เท่านั้นแต่ไม่ได้ทำการเปรียบเทียบกับคู่แข่งอื่น เนื่องด้วยการศึกษาผลการดำเนินงานทางการเงินเฉพาะบริษัทที่ได้รับรองมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 จะเห็นเพียงการปรับปรุงผลการดำเนินงานที่ดีขึ้นในตัวบริษัทเท่านั้น อาจไม่เห็นข้อได้เปรียบทางการแข่งขันจากคู่แข่งอื่นในตลาด ซึ่งในการศึกษาในอนาคตอาจจะนำผลการดำเนินงานของบริษัทที่ได้รับรองมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 เปรียบเทียบกับบริษัทที่ไม่ได้รับรองในกลุ่มอุตสาหกรรม เพื่อให้ทราบว่า การได้รับรองมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 สามารถสร้างข้อได้เปรียบทางการแข่งขันกับคู่แข่งอื่นได้หรือไม่

3. การศึกษานี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาถึงผลกระทบของมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 ที่มีผลการดำเนินงานทางการเงินของบริษัทเท่านั้น เนื่องด้วย การได้รับรองมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 มีการประกาศว่าได้รับการรับรองมาตรฐานดังกล่าว ทำให้ผู้วิจัยทราบว่าบริษัทมีการบริหารคุณภาพตามมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 ซึ่งในการวิจัยต่อไปในอนาคตอาจทำการศึกษาถึงความแตกต่างของผลการดำเนินงานทางการเงินระหว่างมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 กับเครื่องมือที่ใช้การบริหารคุณภาพอื่นๆ เพื่อให้ทราบถึงผลกระทบของระบบการควบคุมและเครื่องมือในบริหารงานคุณภาพที่มีผลต่อผลการดำเนินงานทางการเงินของบริษัทได้หลากหลายยิ่งขึ้น

4. ผู้วิจัยได้ศึกษามูลค่าตลาดของกิจการ ด้วยอัตราส่วน Tobin's Q ซึ่งวัดค่าจากมูลค่าตลาดของหุ้นสามัญของหุ้นสามัญหุ้นบุริมสิทธิและหนี้สินต่อมูลค่าตามบัญชีของสินทรัพย์ เนื่องด้วยมูลค่าตามบัญชีของสินทรัพย์ยังไม่สามารถแสดงได้ถึงมูลค่าปัจจุบันของสินทรัพย์นั้น ๆ โดยในการวิจัยในอนาคตอาจคำนวณค่าอัตราส่วน Tobin's Q จากราคาตลาดของสินทรัพย์ต่อราคาเปลี่ยนแปลงของสินทรัพย์นั้น ว่าผลการวิจัยของมูลค่าตลาดของกิจการจะเหมือนหรือต่างกันอย่างไรร

5. การศึกษานี้ ผู้วิจัยมุ่งเน้นศึกษาถึงผลการดำเนินงานทางการเงินของบริษัทเท่านั้น แต่ในความเป็นจริง บริษัทมักจะขอรับรองมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 เพื่อจะได้สามารถส่ง



สินค้าออกไปจำหน่ายยังต่างประเทศได้ ดังนั้นการวิจัยในอนาคตอาจจะศึกษาถึงผลกระทบของการได้รับรองมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 ที่มีผลต่อยอดขายในต่างประเทศ



สถาบันวิทยบริการ  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

## รายการอ้างอิง

ภาษาไทย

กมลวรรณ รอดหรั่ง. ผลกระทบต่อผลการดำเนินงานทางการเงินจากการประยุกต์แนวทางการ

บริหารและพัฒนาคุณภาพตามข้อกำหนด ISO 9000. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหาร  
สาขาวิชาการบัญชี คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย,  
2546.

กัลยา วานิชย์บัญชา. การวิเคราะห์สถิติ : สถิติเพื่อการตัดสินใจทางธุรกิจ. พิมพ์ครั้งที่ 6.

กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2545.

กัลยา วานิชย์บัญชา. การวิเคราะห์สถิติขั้นสูงด้วย SPSS for Windows. พิมพ์ครั้งที่ 3.

กรุงเทพมหานคร : ธรรมสาร จำกัด, 2546.

ณัฐกิจ แสงประดับ และ สุเบร สุทธิคารา. การบริหารตามมาตรฐาน ISO 9001:2000.

พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร : สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น), 2545.

บรรจง จันทมาศ. ระบบการบริหารคุณภาพ ISO 9000. พิมพ์ครั้งที่ 11. กรุงเทพมหานคร, 2542.

ประพนธ์ ผาสุกยี่ด และวารุณี เดชสกุล. คู่มือ ISO 9000 สำหรับธุรกิจบริการขนาดกลางและ

ขนาดย่อม. กรุงเทพมหานคร : คอสมิค เอ็นเตอร์ไพรส์ จำกัด, 2542.

พจมาน เตียวัฒน์รัฐกาล. การบริหารและจัดการองค์กรอุตสาหกรรม. กรุงเทพมหานคร : ส.ส.ท.,  
2544.

มนวิกา ผดุงสิทธิ์. การประเมินผลการปฏิบัติงานตามแนวคิด Tobin-Tobin's Q. วารสาร

บริหารธุรกิจ 106 (เมษายน – มิถุนายน 2548) : 13 - 22.

รัชต์วรรณ กาญจนปัญญาคม และคณะ. การติดตามประเมินประสิทธิผลของระบบการบริหาร

คุณภาพของระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 ของวิสาหกิจไทย. กรุงเทพมหานคร :  
สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ, 2541.

วรศักดิ์ ทุมมานนท์. มิติใหม่ของการเงินและการวิเคราะห์. กรุงเทพมหานคร : ธรรมนิติ เพรส

จำกัด, 2547.

สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม. มาตรฐานระบบการบริหารงานคุณภาพ ISO 9000 :

2000. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพมหานคร : สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม,  
2544.

สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม. รายชื่อองค์กรที่ได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO 9000

ในประเทศไทย [Online] แหล่งที่มา : <http://www.tisi.go.th> [23 ธันวาคม 2549].

## ภาษาอังกฤษ

- Adam, M. Determinants of ISO Accreditation in The New Zealand Manufacturing Sector. Omega 27 : 285-292.
- Balakrishnan, R., Linsmeir, T. J., and Venkatachalam, M. Financial Benefits form JIT Adoption : Effects of Customer Concentration and Cost Structure. The Accounting Review 71 (April 1996) : 183-205.
- Brook, I. The Yellow Brick Road : The Path to Building a Quality Business in New Zealand. Auckland : Nahanni Publishing. (1995).
- BSI. Benefits of BSI Registration. British Standards Institute. [Online] Available From <http://www.bsi.org.uk>. [December 2005].
- Carr, S., Mak, Y. T., and Neddham, J. E. Differences in Strategy, Quality Management Practices and Performance Reporting Systems Between ISO Accredited and Non-ISO Accredited Companies. Management Accounting Research 8 (1997) : 383 -403.
- Corbett, C.J., Monte, M.J. and Kirsch, D.A. The Financial Impact of ISO 9000 Certification in The US : An Empirical Analysis. (2002) [Online] Available From <http://www.bsi.org.uk>. [December 2005].
- Easton, G. S., and Jarrell, S. L. The Effect of Total Quality Management on Corporate Performance : An Empirical Investigation. Journal of Business 71, 2 (1998) : 253 -307.
- Finley, L., and Buntzman, G. F. What Does Affect Company Performance ?. Arkansas Business And Economic Review, 27(2), 1. (1994).
- Flynn, B.B., Schroeder, R.G., Sakakibara, S. The Impact of Quality Management Practice on Performance and Competitive Advantage. Decision Sciences 26 (1995) : 339 - 366.
- Haversjo, T. The Financial Effects of ISO 9000 Registration for Danish Companies. Managerial Auditing Journal 15 (2000) : 47-52.
- Heras I., Casadesus, M., and Dick, G. P. M. ISO 9000 Certification and The Bottom Line : A Comparative Study of The Profitability of Basque Region Companies. Managerial Auditing Journal 17 (2002) : 72-78.

- Heras, I., Dick, G. P. M. and Casadesus, M. ISO 9000 Registration's Impact on Sales and Profitability: A Longitudinal Analysis of Performance Before and After Accreditation. International Journal of Quality and Reliability Management 19, 6 (2002) : 774-791.
- Hill, T. Manufacturing Strategy Keeping It Relevant by Addressing The Need of The Market. Integrated Manufacturing system 8 (5) : 257 – 264.
- ISO. Original 1987 Bulletin from The International Organization for Standardization. (1987).
- Ittner, C. D., and Larcker, D. Total Quality Management and The Choice of Information and Reward System. Journal of Account Research 33 (1995) : 1-34.
- Juran, J. M. Juran Urges Research : What They're Saying about Standards. Quality Progress 31. (July 1999).
- Kinney, M. R., and Wempe, W. F. Further Evidence on The Extent and Origins of JIT's Profitability Effects. The Accounting Review 77,1 (2002) : 203 - 225.
- Lee, T.Y. The Development of ISO 9000 Certification and Future of Quality Management : A Survey of Certified Firms in Hong Kong. International Journal of Quality & Reliability Management 15 (1998) : 162 – 177.
- Lima, M.A.M., Resende, M. and Hasenclever, L. Quality Certification and Performance of Brazilian Firms :An Empirical Study. Production Economics Journal 66 (2000) : 143-147.
- Lisiecka, K. ISO 9000 Standards and TQM Strategy – Business Improvement Tools for Polish Companies. Managerial Auditing Journal 14 (1999) : 40-43.
- LRQA – Lloyd Register Quality Assurance (January / February 1996). ISO 9000 – Registered Companies are Twice as Profitable, Says Survey. ISO 9000 News, 5(1), 8 – 10.
- Maher, M. W. Discussion of Total Quality Management and The Choice of Information and Reward Systems. Journal of Accounting Research 33, (1995) : 35-39.
- McAdam, R., and Mckeown, M. Life After ISO : An Analysis of The Impact of ISO 9000 and Total Quality Management on Small Businesses in Northern Ireland. Total Quality Management 10, (1999) : 229-241.

- Mohrman, S. A., Tenkasi, R. V., Lawler III, E. E., Ledford Jr., G. G. Total Quality Management : Practice and Outcomes in The Largest US Firms. Employee Relations 17(3), (1995) : 26-41.
- Sharma, D. S. The Association Between ISO 9000 Certification and Financial Performance. The International Journal of Accounting 40 (2005) : 151-172.
- Simmons, B. L., and White, M. A. The Relationship Between ISO 9000 and Business Performance : Does Registration Really Matter? Journal of Managerial Issues 11,3 (1999) : 330-343.
- Terziovski, M., Samson, D., Dow, D. The Business Value of Quality Management Systems Certification : Evidence From Australia and New Zealand. Journal of Operations Management, 15, 1 (1997) : 1-18.
- Watson, J. The Impact of TQM Adoption on SMEs Financial Performance. 16<sup>th</sup> Annual Conference of Small Enterprise Association of Australia and New Zealand (28 September – 1 October 2003).



สถาบันวิทยบริการ  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



ภาคผนวก

สถาบันวิทยบริการ  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

## ภาคผนวก ก

### มาตรฐานระบบการบริหารงานคุณภาพ ISO 9000

แหล่งที่มา : สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม, 2544

ISO 9000 มาตรฐานระบบการบริหารงานคุณภาพ เป็นมาตรฐานระบบการบริหารงานขององค์กร ซึ่งมุ่งเน้นด้านคุณภาพ ที่ประเทศต่าง ๆ ทั่วโลกให้การยอมรับและนำไปใช้อย่างแพร่หลาย กำหนดขึ้นโดย องค์การระหว่างประเทศว่าด้วยการมาตรฐาน (International Organization for Standardization-ISO) ซึ่งมีคณะกรรมการวิชาการคณะที่ 176 (ISO/TC 176 : Quality Management and Quality Assurance) เป็นผู้จัดทำ

มาตรฐานดังกล่าวประกาศใช้ครั้งแรกเมื่อปี 2530 (ค.ศ.1987) และมีการแก้ไขมาตรฐาน 2 ครั้ง ในปี 2537 (ค.ศ.1994) และปี 2543 (ค.ศ. 2000)

ประเทศไทยโดยสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม (สมอ.) ได้นำมาตรฐานดังกล่าว มาประกาศใช้เป็นครั้งแรกในปี 2534 ในชื่อ "อนุกรมมาตรฐานระบบการบริหารงานคุณภาพ มอก.-ISO 9000" โดยมีเนื้อหาเหมือนกันทุกประการ กับอนุกรมมาตรฐานระบบการบริหารงานคุณภาพของ ISO

นับตั้งแต่มีการประกาศกำหนดมาตรฐาน ISO 9000 เป็นต้นมา องค์กรต่าง ๆ ทั้งภาคเอกชนและภาครัฐได้นำมาตรฐานดังกล่าว ไปใช้อย่างกว้างขวาง ในการจัดระบบให้สอดคล้องกับข้อกำหนด เพื่อให้ได้รับการรับรอง ระบบการบริหารงานคุณภาพขององค์กร อันจะเป็นสิ่งที่แสดงให้เห็นว่า องค์กรมีระบบการบริหารงานที่มีประสิทธิภาพ สามารถสนองตอบความต้องการ ของลูกค้าได้อย่างสม่ำเสมอ เพื่อสร้างความมั่นใจให้แก่ลูกค้า

#### การแก้ไขมาตรฐานฉบับปี 1994 สู่ปี 2000

โดยที่หลักการในการกำหนดมาตรฐานของ ISO จะต้องมีการทบทวนมาตรฐานอย่างน้อย ทุก 5 ปี เพื่อพิจารณาปรับปรุงให้เหมาะสมยิ่งขึ้น ซึ่งก็หมายรวมถึงมาตรฐาน ISO 9000 นี้ด้วย และหลังจากที่ประกาศใช้ในปี 1987 แล้ว ISO/TC 176 ได้ทบทวนแก้ไขครั้งที่ 1 และประกาศใช้เป็นฉบับปี 1994 ซึ่งประกอบด้วยมาตรฐาน 2 กลุ่ม ได้แก่

### กลุ่มมาตรฐานข้อกำหนด

ใช้เพื่อขอรับการรับรองคือ

1. ISO 9001 มาตรฐานระบบการบริหารงานคุณภาพ ใช้สำหรับองค์กรที่มีความรับผิดชอบ ตั้งแต่การออกแบบ การผลิต การติดตั้ง และการบริการ
2. ISO 9002 มาตรฐานระบบการบริหารงานคุณภาพ ใช้สำหรับองค์กรที่มีความรับผิดชอบ ตั้งแต่การผลิต การติดตั้ง และการบริการ
3. ISO 9003 มาตรฐานระบบการบริหารงานคุณภาพ ใช้สำหรับองค์กร ที่มีความรับผิดชอบเฉพาะการตรวจ และการทดสอบขั้นสุดท้าย

### กลุ่มมาตรฐานข้อแนะนำ

ใช้เพื่อสนับสนุนในการนำมาตราฐานไปใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด มีมาตรฐานหลัก 2 ฉบับ

1. ISO 9000 แนวทางการเลือกและการใช้มาตรฐานในอนุกรม ISO 9000
2. ISO 9004 เป็นข้อแนะนำในการจัดระบบการบริหารงานคุณภาพ เพื่อให้องค์กรผู้ใช้มาตรฐานได้มีระบบที่มีประสิทธิภาพสูงสุด

### โครงสร้างใหม่ของ ISO 9000 : 2000

ในปี 1996 ISO/TC 176 ได้เริ่มทบทวนแก้ไขครั้งที่ 2 และประกาศใช้มาตรฐานฉบับแก้ไขใหม่ ปี 2000 เมื่อวันที่ 15 ธันวาคม พ.ศ. 2543 เพื่อให้เหมาะสมสอดคล้องกับกระบวนการของระบบการบริหารงานขององค์กร ซึ่งมุ่งเน้นการสร้างความปลอดภัยให้แก่ลูกค้า และให้มีการปรับปรุงสมรรถนะขององค์กรอย่างต่อเนื่อง ตลอดจนเพื่อให้สามารถ นำไปปรับใช้ร่วมกับระบบการบริหารงานอื่นได้ มาตรฐานระบบการบริหารงานคุณภาพ ISO 9000 : 2000 ประกอบด้วยมาตรฐานหลัก 3 ฉบับ ได้แก่

1. ISO 9000 : ระบบการบริหารงานคุณภาพ – หลักการพื้นฐานและคำศัพท์
2. ISO 9001 : ระบบการบริหารงานคุณภาพ - ข้อกำหนด
3. ISO 9004 : ระบบการบริหารงานคุณภาพ – แนวทางการปรับปรุงสมรรถนะขององค์กร



## สาระสำคัญของอนุกรมมาตรฐาน ISO 9000 : 2000

หลักการบริหารคุณภาพเป็นหลักการสำคัญของมาตรฐาน ISO 9000 : 2000 ในอันที่จะทำให้องค์กรทุกประเภทประสบผลสำเร็จในการดำเนินงานระบบคุณภาพ ก่อให้เกิดผลดีแก่ผู้มีส่วนได้เสียในธุรกิจ คือ ลูกค้า เจ้าของกิจการ ประชาชนทั่วไป สังคมและชุมชนโดยรวม หลักการบริหารคุณภาพ (Quality Management Principles) เป็นกฎพื้นฐานสำหรับใช้เป็นแนวทางและใช้ปฏิบัติขององค์กรโดยมีจุดมุ่งหมายที่จะปรับปรุงสมรรถนะขององค์กรอย่างต่อเนื่องในระยะยาวต่อไป ทั้งนี้โดยเน้นที่ความต้องการของลูกค้าและผู้ที่เกี่ยวข้องอื่น ๆ ทั้งหมด หลักการบริหารคุณภาพประกอบด้วยหลักการต่าง ๆ จำนวน 8 หลักการดังนี้ คือ

### 1. องค์กรที่เน้นลูกค้า (Customer – Focused Organization)

องค์กรจะต้องทำความเข้าใจความต้องการและความคาดหวังของลูกค้าโดยภาพรวมทั้งในปัจจุบันและอนาคต สามารถตอบสนองความคาดหวังของลูกค้า ทำให้เกิดความมั่นใจเกี่ยวกับความสมดุลของความต้องการระหว่างลูกค้า กับ Stakeholders และสื่อสารความต้องการและความคาดหวังของลูกค้าให้เป็นที่รับรู้ทั่วองค์กร

### 2. ความเป็นผู้นำ (Leadership)

ผู้นำองค์กรจ้องจัดให้มีความเป็นเอกภาพระหว่างวัตถุประสงค์และทิศทางขององค์กร โดยควรจัดให้มีและคงไว้ซึ่งสภาพแวดล้อมภายในองค์กรให้พนักงานมีส่วนร่วมต่อการดำเนินงานให้ประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์

### 3. การมีส่วนร่วมของบุคลากร (Involvement of People)

พนักงานทุกระดับในองค์กรจะต้องมีส่วนร่วมกับการดำเนินการ เพื่อให้พนักงานทุกคนได้ใช้ความสามารถของแต่ละคน อย่างเต็มที่ให้เกิดประโยชน์กับองค์กร

### 4. การดำเนินงานเป็นกระบวนการ (Process Approach)

ระบบการผลิตและการให้บริการที่จะมีคุณภาพนั้น ต้องบริหารทรัพยากรและกิจกรรมที่เกี่ยวข้องให้เป็นกระบวนการ โดยผู้บริหารจะต้องมีความเข้าใจความสัมพันธ์ของกระบวนการในแต่ละจุดที่มีกับส่วนอื่น ๆ ได้ทั้งหมด เพื่อให้ผลลัพธ์ที่ได้สัมฤทธิ์ผลตามที่ต้องการอย่างมีประสิทธิภาพ

### 5. ความเป็นระบบในด้านการบริหารงาน (System Approach to Management)

การบริหารงานที่เป็นระบบมีรูปแบบที่ชัดเจน โดยยึดหลักการเป็นสำคัญ ทำให้สามารถดำเนินงานได้มีประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่อง สามารถพัฒนาขยายงานปรับเปลี่ยนให้เข้ากับสถานการณ์ต่าง ๆ ตามมาตรฐานสากลได้

### 6. การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง (Continual Improvement)

ในปัจจุบันอุตสาหกรรมการผลิตและการบริการจะต้องมีการแข่งขันการพัฒนาปรับปรุงสินค้าและบริการตลอดเวลา องค์การจึงจำเป็นต้องมีการกำหนดหลักการบริหารคุณภาพในเรื่องของการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องเป็นวัตถุประสงค์หลักขององค์การ

### 7. การใช้ข้อเท็จจริงเป็นพื้นฐานเพื่อการตัดสินใจ (Factual Approach to Decision Making)

ในการบริหารงานที่มีคุณภาพและประสิทธิภาพนั้น เรื่องของข้อมูลเพื่อการตัดสินใจเป็นเรื่องสำคัญ ข้อมูลที่ใช้จึงต้องผ่าน กระบวนการวิเคราะห์เพื่อให้เกิดความเชื่อมั่นว่า ข้อมูลที่ได้อยู่บนพื้นฐานของข้อเท็จจริงผ่านการวิเคราะห์และสารสนเทศ และมีความเพียงพอต่อการใช้ในการตัดสินใจ

### 8. สัมพันธภาพกับผู้ส่งมอบที่อยู่บนพื้นฐานของผลประโยชน์ที่เสมอภาพ (Mutually Beneficial Supplier Relationships)

องค์กรและผู้ส่งมอบจำเป็นต้องมีความเป็นอิสระและมีสัมพันธภาพที่อยู่บนพื้นฐานของการมีผลประโยชน์ที่เสมอภาพต่อกัน เพื่อส่งเสริมความสามารถของทั้งสองฝ่ายให้เพิ่มมากขึ้น ทั้งนี้เพื่อให้องค์กรมีโอกาสได้รับสินค้าและบริการที่ตรงตามที่กำหนดไว้

### ISO 9001 : ระบบการบริหารงานคุณภาพ - ข้อกำหนด

ISO 9001 : 2000 เป็นการรวม ISO 9001, 9002, 9003 ฉบับปี 1994 เดิม เป็นฉบับเดียว เพื่อให้องค์กรใช้ความสามารถในการทำตามความต้องการของลูกค้าและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ซึ่งสามารถนำไปใช้ปฏิบัติภายในองค์กร หรือใช้เพื่อการรับรองได้ เนื้อหาของข้อกำหนดได้จัดแบ่งเป็นกลุ่ม 5 กลุ่ม เพื่อให้สอดคล้องกับการบริหารงานขององค์กร คือ

**ระบบการบริหารงานคุณภาพ** (Quality Management Systems) กลุ่มข้อกำหนดนี้ เป็นการให้รายละเอียดทั่วไป ในการจัดทำระบบการบริหารงานคุณภาพ ซึ่งจะต้องจัดระบบให้เป็นลายลักษณ์อักษร เพื่อนำไปปฏิบัติรักษาไว้ และมีการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง โดยกำหนดกระบวนการที่จำเป็น ความสัมพันธ์ของกระบวนการ และกฎเกณฑ์ต่าง ๆ ที่จะใช้ให้เกิดประสิทธิผล ตลอดจนต้องมีทรัพยากร และข้อมูลเพียงพอในการที่จะทำงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ได้ โดยข้อกำหนดด้านเอกสารที่องค์กรจะต้องจัดทำให้มีขึ้นได้แก่ นโยบายคุณภาพ และวัตถุประสงค์ด้านคุณภาพ คู่มือคุณภาพ ขั้นตอนการปฏิบัติงานตามที่ระบุไว้ เอกสารอื่นๆ ที่จำเป็นสำหรับองค์กร และบันทึกคุณภาพ

**ความรับผิดชอบด้านการบริหาร** (Management Responsibility) ผู้บริหารระดับสูงมีหน้าที่ในการจัดการบริหารงานระบบการบริหารงานคุณภาพ โดยการกำหนดกลยุทธ์การบริหารงานในองค์กร ผู้บริหารระดับสูงจะต้องรู้ถึงความต้องการของลูกค้าและทำให้เกิดความพึงพอใจ โดยการกำหนดนโยบายคุณภาพ/วัตถุประสงค์ด้านคุณภาพ และการจัดระบบการบริหารงานคุณภาพ กำหนดอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบ และแต่งตั้งตัวแทนฝ่ายบริหาร (Quality Management Representative – QMR) ตลอดจนมีการสื่อสารข้อมูลภายในองค์กร เพื่อให้บุคลากรในองค์กรรับรู้ข้อมูลข่าวสารในองค์กร และมีการทบทวนการบริหารงาน เพื่อพิจารณาถึงความเหมาะสมเพียงพอของระบบ เพื่อหาทางปรับปรุงระบบขององค์กรต่อไป

**การบริหารด้านทรัพยากร** (Resource Management) ซึ่งรวมถึงทรัพยากรบุคคลากร และโครงสร้างพื้นฐานสาธารณูปโภค องค์กรต้องกำหนด และจัดสรรทรัพยากรที่จำเป็นขึ้นในระบบ โดยการกำหนดความสามารถของบุคคลากร ทำการฝึกอบรมและสร้างจิตสำนึกของบุคคลากรให้เกิดขึ้น ตลอดจนกำหนด จัดหา และบำรุงรักษาโครงสร้างพื้นฐาน เช่น อาคารสถานที่ สาธารณูปโภค ฯลฯ และกำหนดดูแลสภาพแวดล้อมในการทำงานให้เหมาะสม เพื่อให้ได้ผลิตภัณฑ์/การบริการตามที่กำหนด

**การผลิต และ/หรือการบริการ** (Product Realization) องค์กรจะต้องกำหนดกระบวนการผลิต/ให้บริการที่ให้ โดยคำนึงถึงเป้าหมาย/ข้อกำหนดด้านคุณภาพที่จะให้แก่ลูกค้า/ผู้รับบริการ มีการดำเนินการและควบคุมกระบวนการ เพื่อให้ได้มาซึ่งผลิตภัณฑ์/การบริการที่เป็นตามความต้องการของลูกค้า/ผู้รับบริการอย่างสม่ำเสมอ

**การวัด วิเคราะห์ และการปรับปรุง** (Measurement, Analysis and Improvement) เป็นการเฝ้าติดตามและตรวจวัดกระบวนการ และผลิตภัณฑ์/บริการ ว่าสามารถดำเนินการได้ตามความต้องการของลูกค้า/ผู้รับบริการได้หรือไม่ โดยผ่านกระบวนการบริหารระบบบริหารงาน

คุณภาพ ด้วยการตรวจประเมินภายใน และมีการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อแสดงถึงความเหมาะสม และประสิทธิผลของระบบและมีการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง การป้องกัน แก้ไขเพื่อให้เกิดผลิตภัณฑ์/ บริการที่ต้องการ

#### ISO 9004 : ระบบการบริหารงานคุณภาพ-แนวทางการปรับปรุงสมรรถนะขององค์กร

ISO 9004 : 2000 เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาสมรรถนะขององค์กรซึ่งมีใช้ ชี้แนะในการจัดทำระบบการบริหารงานคุณภาพเช่นเดียวกับ ISO 9004 : 1994 โดยจะให้ ชี้แนะเพิ่มเติมจากข้อกำหนดของ ISO 9001 : 2000 เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล ตลอดจนเพิ่มศักยภาพในการปรับปรุงองค์กร รวมทั้งให้แนวทางในการประเมินตนเองด้วย (Self Assessment)



สถาบันวิทยบริการ  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

## ภาคผนวก ข

ตารางที่ ข.1 รายชื่อบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยที่ได้รับรองมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000

<u>กลุ่มเกษตรและอุตสาหกรรมอาหาร</u>			
ลำดับ ที่	ชื่อบริษัท	ชื่อย่อ	ปีที่ได้รับ รอง
1.	บริษัท ศรีตรังแอมโกลอินดัสทรี จำกัด (มหาชน)	STA	2541
2.	บริษัท สุรพลฟู๊ดส์ จำกัด (มหาชน)	SSF	2541
3.	บริษัท ไทยวา จำกัด (มหาชน)	TWC	2542
4.	บริษัท ทropicคอลแคนนิง (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน)	TC	2542
5.	บริษัท อาหารสยาม จำกัด (มหาชน)	SFP	2542
6.	บริษัท สยามอุตสาหกรรมเกษตร สปีปะรดและอื่น ๆ จำกัด (มหาชน)	SAICO	2543
7.	บริษัท จีเอฟพีที จำกัด (มหาชน)	GFPT	2543
8.	บริษัท ตรังผลิตภัณฑ์อาหารทะเล จำกัด (มหาชน)	TRS	2543
9.	บริษัท เชียงใหม่โพรเซ้นฟู๊ดส์ จำกัด(มหาชน)	CM	2544
10.	บริษัท เจริญโภคภัณฑ์อาหาร จำกัด (มหาชน)	CPF	2544
11.	บริษัท ทิปปโก้ฟู๊ดส์ (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน)	TIPCO	2544
12.	บริษัท บางกอกแรนช์ จำกัด (มหาชน)	RANCH	2544
13.	บริษัท ล้าสูง (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน)	LST	2545
14.	บริษัท ยูไนเต็ดฟลาวมิลล์ จำกัด (มหาชน)	UFM	2545
<u>กลุ่มสินค้าอุปโภคบริโภค</u>			
15.	บริษัท ยูเนียนไพโอเนียร์ จำกัด (มหาชน)	UPF	2541
16.	บริษัท ศรีไทยซูเปอร์แวร์ จำกัด (มหาชน)	SITHAI	2541
17.	บริษัท ประชาอาภรณ์ จำกัด (มหาชน)	PG	2542
18.	บริษัท ไทยวาโก้ จำกัด (มหาชน)	WACOAL	2542
19.	บริษัท เท็กซัสไทล์เพรสทีจ จำกัด (มหาชน)	TPCORP	2542
20.	บริษัท โรงงานผ้าไทย จำกัด (มหาชน)	TTI	2542
21.	บริษัท แฟนซีวูด อินดัสตริส จำกัด (มหาชน)	FANCY	2542

ตารางที่ ข.1 รายชื่อบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยที่ได้รับรองมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 (ต่อ)

ลำดับ ที่	ชื่อบริษัท	ชื่อย่อ	ปีที่ได้รับ รอง
22.	บริษัท เอส แอนด์ เจ อินเตอร์เนชั่นแนล เอนเตอร์ไพรส์ จำกัด (มหาชน)	S & J	2542
23.	บริษัท คาสเซอ์พีคโฮลดิ้งส์ จำกัด (มหาชน)	CPH	2543
24.	บริษัท โอเชียนกลาส จำกัด (มหาชน)	OGC	2544
25.	บริษัท ธนลักษณ์ จำกัด (มหาชน)	TNL	2545
26.	บริษัท โมเดิร์นฟอร์มกรุ๊ป จำกัด (มหาชน)	MODERN	2545
<b>กลุ่มวัสดุก่อสร้างและสินค้าอุตสาหกรรม</b>			
27.	บริษัท ไทยรุ่งยูเนี่ยนคาร์ จำกัด (มหาชน)	TRU	2541
28.	บริษัท ไทยคาร์บอนแบล็ค จำกัด (มหาชน)	TCB	2542
29.	บริษัท ไทยโพลีอะคริลิค จำกัด (มหาชน)	TPA	2542
30.	บริษัท ไทยอีทเอ็กซ์เซ็นจ์ จำกัด (มหาชน)	THECO	2542
31.	บริษัท ไทยลิฟท์อินดัสตรีส์ จำกัด (มหาชน)	TLI	2543
32.	บริษัท อลูคอน จำกัด (มหาชน)	ALUCON	2543
33.	บริษัท ไทย โอ.พี.พี. จำกัด (มหาชน)	TOPP	2543
34.	บริษัท ทานตะวันอุตสาหกรรม จำกัด (มหาชน)	THIP	2543
35.	บริษัท อุตสาหกรรมถังโลหะไทย จำกัด (มหาชน)	TMD	2544
36.	บริษัท ไทยบรรจุภัณฑ์และการพิมพ์ จำกัด (มหาชน)	TPP	2545
<b>กลุ่มอสังหาริมทรัพย์และก่อสร้าง</b>			
37.	บริษัท ไทย-เยอรมัน เซรามิค อินดัสทรี จำกัด (มหาชน)	TGCI	2541
38.	บริษัท วิก แอนด์ ฮุคแลนด์ จำกัด (มหาชน)	KWH	2542
39.	บริษัท อีสเทิร์นไวร์ จำกัด (มหาชน)	EWC	2542
40.	บริษัท ชิโน-ไทย เอ็นจีเนียริ่งแอนด์คอนสตรัคชั่น จำกัด(มหาชน)	STEC	2543
41.	บริษัท ไทย-เยอรมัน โปรดักส์ จำกัด (มหาชน)	TGPRO	2543
42.	บริษัท เอ็นอีพี อสังหาริมทรัพย์ และอุตสาหกรรม จำกัด(มหาชน)	NEP	2544
43.	บริษัท แสนสิริ จำกัด (มหาชน)	SIRI	2544
44.	บริษัท ศูนย์บริการเหล็กสยาม จำกัด (มหาชน)	SSSC	2544

ตารางที่ ข.1 รายชื่อบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยที่ได้รับรองมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 (ต่อ)

ลำดับ ที่	ชื่อบริษัท	ชื่อย่อ	ปีที่ได้รับ รอง
45.	บริษัทเนาวรัตน์พัฒนาการ จำกัด (มหาชน)	NWR	2545
46.	บริษัท ช.การช่าง จำกัด (มหาชน)	CK	2545
47.	บริษัท ไทยไวร์โปรดักต์ จำกัด (มหาชน)	TWP	2545
48.	บริษัท ทักษิณคอนกรีต จำกัด (มหาชน)	SCP	2545
<b>กลุ่มบริการ</b>			
49.	บริษัท โรงแรมเซ็นทรัลพลาซา จำกัด (มหาชน)	CENTEL	2541
50.	บริษัท สหพัฒนพิบูล จำกัด (มหาชน)	SPC	2542
51.	บริษัท โรงพยาบาลรามคำแหง จำกัด (มหาชน)	RAM	2542
52.	บริษัท เอเชีย นามารีน เซอร์วิส จำกัด (มหาชน)	ASIMAR	2543
53.	บริษัท ยูไนเต็ด บรอดคาสติ้ง คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)	UBC	2543
54.	บริษัท อมรินทร์พริ้นติ้ง แอนด์ พับลิชชิ่ง จำกัด (มหาชน)	APRINT	2544
<b>กลุ่มเทคโนโลยี</b>			
55.	บริษัท ฟลูอิกวา เมททัล (ไทยแลนด์) จำกัด (มหาชน)	FMT	2541
56.	บริษัท กุลธรคอร์ปี้ จำกัด (มหาชน)	KKC	2541
57.	บริษัท ดราก์โก้ ฟิซึบี จำกัด (มหาชน)	DRACO	2541
58.	บริษัท ฮานา ไมโครอิเล็กทรอนิกส์ จำกัด (มหาชน)	HANA	2541
59.	บริษัท ซินแซทเทลไลท์ จำกัด (มหาชน)	SATTEL	2542
60.	บริษัท ยูไนเต็ดคอมมูนิเคชั่น อินดัสตรี จำกัด (มหาชน)	UCOM	2543
61.	บริษัท เอสวีไอเอ จำกัด (มหาชน)	SVOA	2544
62.	บริษัท ทู คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)	TRUE	2545

## ภาคผนวก ค

### การตรวจสอบเงื่อนไขของการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุ

การที่ผู้วิเคราะห์สามารถที่จะนำสมการ  $\hat{Y}=a + bx$  ไปประยุกต์ทั้งในด้านการแสดงระดับและทิศทางของความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร  $X$  และ  $Y$  หรือพยากรณ์ค่า  $Y$  เมื่อกำหนดค่า  $X$  ผู้วิเคราะห์ต้องมีความมั่นใจในความถูกต้องของสมการ  $\hat{Y}=a + bx$  จึงต้องตรวจสอบเงื่อนไขของการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุก่อน

เนื่องจากการศึกษาครั้งนี้ได้แบ่งการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุออกเป็น 3 ส่วนตามวิธีการวัดผลการดำเนินงานทางการเงินของบริษัท คือ 1) ด้านประสิทธิภาพในการดำเนินงาน 2) ด้านความสามารถในการทำกำไร และ 3) ด้านมูลค่าตลาดของกิจการ จึงต้องตรวจสอบเงื่อนไขของการวิเคราะห์ที่เกี่ยวข้องกับค่าความคลาดเคลื่อน (Residual) ของทั้ง 3 ส่วน

#### 1. ตัวแปรอิสระทุกตัวต้องเป็นอิสระกัน

การทดสอบความเป็นอิสระกันของตัวแปรอิสระที่ใช้ในการวิจัยแต่ละตัวว่าเป็นอิสระกันหรือไม่ สามารถพิจารณาได้จากค่าสถิติ Tolerance และ Variance Inflation Factors (VIF) ซึ่งหากสถิติ Tolerance มีค่าต่ำหรือมีค่าใกล้ศูนย์ และสถิติ Variance Inflation Factors (VIF) มีค่ามาก แสดงว่าตัวแปรอิสระตัวใดตัวหนึ่งมีความสัมพันธ์กับตัวแปรอิสระที่เหลือมาก ซึ่งจะทำให้เกิดปัญหาภาวะร่วมเส้นตรง (Multicollinearity) อันเป็นการขัดแย้งกับเงื่อนไขของการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุ

จากตารางที่ ค.1 จะเห็นว่า ค่า Tolerance และ Variance Inflation Factors (VIF) ของตัวแปรอิสระทุกตัว มีค่าเข้าใกล้ 1 แสดงว่าตัวแปรอิสระทุกตัวไม่มีความสัมพันธ์กัน ซึ่งเป็นไปตามเงื่อนไขของการวิเคราะห์ความถดถอยที่ว่า ตัวแปรอิสระทุกตัวต้องเป็นอิสระกัน



ตารางที่ ค.1 ค่า Variance Inflation Factors และ Tolerance ของตัวแปรอิสระ

ตัวแปร	Tolerance	VIF
D-ISO	0.999	1.001
AGE	0.894	1.119
SIZE	0.795	1.258
TYPE_1	0.425	2.353
TYPE_2	0.396	2.525
TYPE_3	0.408	2.451
TYPE_4	0.448	2.230
TYPE_5	0.626	1.598

โดยที่

D-ISO = ช่วงระยะเวลาการได้รับรองมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000

AGE = อายุของกิจการ

SIZE = ขนาดของกิจการ

TYPE\_1 = กลุ่มเกษตรและอุตสาหกรรมอาหาร

TYPE\_2 = กลุ่มสินค้าอุปโภคบริโภค

TYPE\_3 = กลุ่มวัตถุดิบและสินค้าอุตสาหกรรม

TYPE\_4 = กลุ่มอสังหาริมทรัพย์และวัสดุก่อสร้าง

TYPE\_5 = กลุ่มบริการ

## 2. ค่าความคลาดเคลื่อนต้องมีการแจกแจงแบบปกติ

การตรวจสอบว่าค่าคลาดเคลื่อนมีการแจกแจงปกติหรือไม่ โดยใช้สถิติทดสอบ Kolmogorov-Smirnov Test เป็นการเปรียบเทียบค่าฟังก์ชันการแจกแจงสะสมของข้อมูลตัวอย่างกับค่าฟังก์ชันการแจกแจงสะสมของข้อมูลภายใต้สมมติฐานว่า ข้อมูลมีการแจกแจงแบบปกติ ถ้าค่าความแตกต่างต่ำแสดงว่าการแจกแจงเป็นแบบปกติ โดยมีสมมติฐานการทดสอบ คือ

$H_0$ : ค่าความคลาดเคลื่อนมีการแจกแจงแบบปกติ

$H_1$ : ค่าความคลาดเคลื่อนมีการแจกแจงแบบไม่ปกติ

ผลการวิเคราะห์การแจกแจงปกติของค่าความคลาดเคลื่อนของผลการดำเนินงานทางการเงินของบริษัทโดยใช้สถิติ Kolmogorov-Smirnov Test แสดงได้ดังตารางที่ ค.2

ตารางที่ ค.2 สถิติ Kolmogorov-Smirnov Test

ผลการดำเนินงานทางการเงิน	Statistic	Sig.
Assets Turnover	0.179	0.000
Inventory Turnover	0.179	0.000
Cost/Sales Ratio	0.179	0.000
Operating Margin	0.179	0.000
Net Profit Margin	0.179	0.000
Return on Total Assets	0.179	0.000
Return on Equity	0.179	0.000
Earnings per Share	0.179	0.000
Sales Growth	0.179	0.000
Tobin's Q	0.179	0.000

การวิเคราะห์เชิงสถิติพิจารณาได้จากค่า P-value ถ้าค่า P-value มากกว่าระดับนัยสำคัญที่กำหนด คือ 0.05 จะยอมรับสมมติฐานนี้ แสดงว่าค่าความคลาดเคลื่อนมีการแจกแจงแบบปกติ ซึ่งเป็นไปตามเงื่อนไขของการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุ จากตารางที่ ค.2 พบว่า ค่า P-value ของทุกตัวแปรมีค่าต่ำกว่า 0.05 แต่อย่างไรก็ตาม เนื่องจากหน่วยตัวอย่างในการวิเคราะห์มีมากกว่า 30 ดังนั้น จึงสันนิษฐานได้ว่าค่าความคลาดเคลื่อนที่ได้จากการวิเคราะห์เชิงสถิติมีการแจกแจงปกติ

### 3. ค่าเฉลี่ยของค่าความคลาดเคลื่อนเท่ากับศูนย์

ในการประมาณค่า  $\beta_0$  และ  $\beta_1$  ด้วย a และ b ตามลำดับนั้น มีเป้าหมายเพื่อให้ความคลาดเคลื่อนในการประมาณค่า  $Y_i$  ด้วย  $\hat{Y}$  มีค่าต่ำสุด โดยใช้วิธีที่เรียกว่า วิธีกำลังสองน้อยที่สุด (Least Square Method) ซึ่งเป็นวิธีที่ทำให้ผลบวกกำลังสองของความคลาดเคลื่อนมีค่าต่ำสุด นั่นคือ ทำให้  $\sum e_i = 0$  เนื่องจากค่าเฉลี่ยของความคลาดเคลื่อน  $= E(e) = \frac{\sum ei}{n} = \frac{0}{n} = 0$

ดังนั้น เงื่อนไขข้อนี้จึงเป็นจริงเสมอ

#### 4. ค่าความแปรปรวนของค่าความคลาดเคลื่อนต้องเป็นค่าคงที่ที่ไม่ทราบค่า

การวิเคราะห์เชิงสถิติว่าค่าความแปรปรวนของประชากรทั้งสองกลุ่มเท่ากันหรือไม่ โดยใช้สถิติทดสอบ Levene's Test ซึ่งการศึกษานี้ได้แบ่งข้อมูลออกเป็น 2 กลุ่ม คือ ก่อนการขอรับรองและหลังได้รับรองมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 ถือเป็น การทดสอบตามเงื่อนไขของการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุที่ระบุว่า ค่าแปรปรวนของค่าความคลาดเคลื่อน คือ  $\sigma^2$  ซึ่งต้องคงที่ทุกค่าของ X โดยมีสมมติฐานการทดสอบ คือ

$H_0$  : ความแปรปรวนของค่าความคลาดเคลื่อนเท่ากัน

$H_1$  : ความแปรปรวนของค่าความคลาดเคลื่อนอย่างน้อย 1 ค่าที่แตกต่างกัน

ผลการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนของค่าความคลาดเคลื่อนของผลการดำเนินงานทางการเงินของบริษัท โดยใช้สถิติ Levene's Test แสดงได้ดังตารางที่ ค.3

ตารางที่ ค.3 สถิติ Levene's Test

ผลการดำเนินงานทางการเงิน	Levene Statistic	Sig.
Assets Turnover	0.060	0.807
Inventory Turnover	0.060	0.807
Cost/Sales Ratio	0.060	0.807
Operating Margin	0.060	0.807
Net Profit Margin	0.060	0.807
Return on Total Assets	0.060	0.807
Return on Equity	0.060	0.807
Earnings per Share	0.060	0.807
Sales Growth	0.060	0.807
Tobin's Q	0.060	0.807

การวิเคราะห์เชิงสถิติพิจารณาได้จากค่าสถิติ Levene's Test หรือ ค่า P-value ถ้าค่า P-value มากกว่าระดับนัยสำคัญที่กำหนด คือ 0.05 จะยอมรับสมมติฐานนี้ แสดงว่าค่าความแปรปรวนของค่าความคลาดเคลื่อนทั้ง 2 กลุ่มตามระยะเวลาที่ศึกษาคงที่ จากตารางที่ ค.3 พบว่าค่าความแปรปรวนของค่าความคลาดเคลื่อนของผลการดำเนินงานทางการเงินของบริษัททุกตัว ได้ค่า P-value เท่ากับ 0.807 ซึ่งมีค่ามากกว่าระดับนัยสำคัญที่กำหนด คือ 0.05 จึงยอมรับสมมติฐาน

แสดงว่าค่าความแปรปรวนของค่าความคลาดเคลื่อนมีไม่แตกต่างกัน จึงถือได้ว่าค่าแปรปรวนของค่าความคลาดเคลื่อนมีค่าคงที่ ซึ่งเป็นไปตามเงื่อนไขของการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุ

### 5. ค่าความคลาดเคลื่อนต้องเป็นอิสระกัน

การทดสอบว่าค่า  $e_i$  และ  $e_j$  เป็นอิสระกันหรือไม่ จะใช้สถิติทดสอบ Durbin – Watson โดยพิจารณาจากค่า Durbin – Watson โดยถ้าค่า Durbin – Watson มีค่าใกล้ 2 คือ มีค่าในช่วง 1.5 ถึง 2.5 จะสรุปว่า  $e_i$  และ  $e_j$  อิสระกัน

ผลการวิเคราะห์ความเป็นอิสระกันของค่าความคลาดเคลื่อน แสดงได้ดังตารางที่ ค.4

ตารางที่ ค.4 สถิติ Durbin – Watson

ผลการดำเนินงานทางการเงิน	Durbin - Watson
Assets Turnover	1.559
Inventory Turnover	2.376
Cost/Sales Ratio	1.840
Operating Margin	2.056
Net Profit Margin	1.935
Return on Total Assets	2.019
Return on Equity	1.847
Earnings per Share	1.920
Sales Growth	1.942
Tobin's Q	2.225

จากตารางที่ ค.4 ผลการวิเคราะห์เชิงสถิติค่า Durbin – Watson ของผลการดำเนินงานทางการเงินของบริษัท พบว่า ค่า Durbin – Watson ของทุกตัวแปร มีค่าอยู่ในช่วง 1.5 – 2.5 จึงสรุปได้ว่าค่าความคลาดเคลื่อนเป็นอิสระต่อกัน ซึ่งเป็นไปตามเงื่อนไขของการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุ

## ภาคผนวก ง

## ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพิ่มเติม : แยกตามแต่ละกลุ่มอุตสาหกรรม

ส่วนนี้จะเป็นการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพิ่มเติมในส่วนของการวิเคราะห์แยกตามแต่ละกลุ่มอุตสาหกรรม โดยจะทำการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยการเปลี่ยนแปลงผลการดำเนินงานทางการเงินของบริษัทกับค่าเฉลี่ยอุตสาหกรรม โดยใช้สถิติทดสอบไคสแควร์ (The Chi – Square Test) เพื่อทดสอบว่าบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยและได้รับรองมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 มีการเปลี่ยนแปลงผลการดำเนินงานทางการเงินดีกว่าการเปลี่ยนแปลงของค่าเฉลี่ยอุตสาหกรรมแยกตามกลุ่มอุตสาหกรรม โดยสามารถวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้น ดังแสดงในตารางที่ ง.1

ตารางที่ ง.1 ค่าสถิติพื้นฐานของค่าเฉลี่ยการเปลี่ยนแปลงผลการดำเนินงานทางการเงินระหว่างช่วงหลังได้รับรองมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 กับช่วงก่อนการขอรับรองของบริษัทและค่าเฉลี่ยอุตสาหกรรม แยกตามกลุ่มอุตสาหกรรม

อัตราส่วนที่ใช้วัด ผลการดำเนินงานทางการเงิน	ค่าเฉลี่ยการเปลี่ยนแปลง ผลการดำเนินงานทาง การเงินของบริษัท		ค่าเฉลี่ยการเปลี่ยนแปลง ของค่าเฉลี่ย อุตสาหกรรม	
	Mean	Std. Dev	Mean	Std. Dev
<b>กลุ่มเกษตรและอุตสาหกรรมอาหาร</b>				
อัตราการหมุนเวียนของสินทรัพย์ (เท่า)	0.13	0.48	0.22	0.33
อัตรากำไรสุทธิ (%)	0.68	20.07	1.27	2.32
อัตราผลตอบแทนต่อสินทรัพย์รวม (%)	-2.77	9.00	-2.11	3.92
อัตราผลตอบแทนต่อส่วนของผู้ถือหุ้น (%)	-2.32	26.09	5.38	10.55
<b>กลุ่มสินค้าอุปโภคบริโภค</b>				
อัตราการหมุนเวียนของสินทรัพย์ (เท่า)	0.15	0.22	0.24	0.10
อัตรากำไรสุทธิ (%)	7.80	7.68	5.75	5.10
อัตราผลตอบแทนต่อสินทรัพย์รวม (%)	4.26	9.05	0.66	1.35
อัตราผลตอบแทนต่อส่วนของผู้ถือหุ้น (%)	7.73	32.72	18.18	9.30
<b>กลุ่มวัสดุก่อสร้างและสินค้าอุตสาหกรรม</b>				
อัตราการหมุนเวียนของสินทรัพย์ (เท่า)	0.07	0.24	0.26	0.10
อัตรากำไรสุทธิ (%)	3.17	8.88	22.11	7.24
อัตราผลตอบแทนต่อสินทรัพย์รวม (%)	0.18	8.76	0.61	5.03
อัตราผลตอบแทนต่อส่วนของผู้ถือหุ้น (%)	-10.80	55.12	37.89	14.42

ตารางที่ ง.1 ค่าสถิติพื้นฐานของค่าเฉลี่ยการเปลี่ยนแปลงผลการดำเนินงานทางการเงินระหว่างช่วงหลังได้รับรองมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 กับช่วงก่อนการขอรับรองของบริษัทและค่าเฉลี่ยอุตสาหกรรม แยกตามกลุ่มอุตสาหกรรม (ต่อ)

อัตราส่วนที่ใช้วัด ผลการดำเนินงานทางการเงิน	ค่าเฉลี่ยการเปลี่ยนแปลง ผลการดำเนินงานทาง การเงินของบริษัท		ค่าเฉลี่ยการเปลี่ยนแปลง ของค่าเฉลี่ย อุตสาหกรรม	
	Mean	Std. Dev	Mean	Std. Dev
<b>กลุ่มอสังหาริมทรัพย์และวัสดุก่อสร้าง</b>				
อัตราการหมุนเวียนของสินทรัพย์ (เท่า)	0.29	0.29	0.24	0.04
อัตรากำไรสุทธิ (%)	42.18	50.61	23.45	7.53
อัตราผลตอบแทนต่อสินทรัพย์รวม (%)	6.51	9.87	6.73	2.71
อัตราผลตอบแทนต่อส่วนของผู้ถือหุ้น (%)	83.54	72.84	36.59	12.88
<b>กลุ่มบริการ</b>				
อัตราการหมุนเวียนของสินทรัพย์ (เท่า)	0.27	0.11	0.02	0.06
อัตรากำไรสุทธิ (%)	24.29	38.10	7.90	2.80
อัตราผลตอบแทนต่อสินทรัพย์รวม (%)	10.85	15.38	2.32	2.32
อัตราผลตอบแทนต่อส่วนของผู้ถือหุ้น (%)	22.33	17.56	9.09	26.95
<b>กลุ่มเทคโนโลยี</b>				
อัตราการหมุนเวียนของสินทรัพย์ (เท่า)	0.26	0.22	0.23	0.10
อัตรากำไรสุทธิ (%)	24.02	25.54	15.12	6.92
อัตราผลตอบแทนต่อสินทรัพย์รวม (%)	5.71	5.25	3.27	1.38
อัตราผลตอบแทนต่อส่วนของผู้ถือหุ้น (%)	129.45	298.46	48.65	27.71

จากตารางที่ ง.1 สามารถสรุปผลการวิเคราะห์แยกตามกลุ่มอุตสาหกรรมย่อย ได้ดังนี้

#### กลุ่มเกษตรและอุตสาหกรรมอาหาร

##### อัตราการหมุนเวียนของสินทรัพย์

บริษัทจดทะเบียนที่ได้รับรองมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 มีการเปลี่ยนแปลงระหว่างช่วงหลังได้รับรองมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 กับช่วงก่อนการขอรับรองของอัตราการหมุนเวียนของสินทรัพย์เฉลี่ย เท่ากับ 0.13 เท่า และค่าเฉลี่ยอุตสาหกรรมมีการเปลี่ยนแปลงเฉลี่ย เท่ากับ 0.22 เท่า แสดงว่าบริษัทที่ได้รับรองมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 จะมีการเปลี่ยนแปลงของอัตราการหมุนเวียนของสินทรัพย์ต่ำกว่าค่าเฉลี่ยอุตสาหกรรม

### อัตรากำไรสุทธิ

บริษัทมีการเปลี่ยนแปลงของอัตรากำไรสุทธิระหว่างช่วงหลังได้รับรองมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 กับช่วงก่อนการขอรับรองเฉลี่ย เท่ากับ 0.68% และการเปลี่ยนแปลงของค่าเฉลี่ยอุตสาหกรรมเฉลี่ย เท่ากับ 1.27% จะเห็นได้ว่าบริษัทที่ผ่านการตรวจสอบและได้รับรองมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 จะมีการเพิ่มขึ้นของกำไรสุทธิต่ำกว่าค่าเฉลี่ยอุตสาหกรรม

### อัตราผลตอบแทนต่อสินทรัพย์รวม

บริษัทมีการเปลี่ยนแปลงลดลงในอัตราผลตอบแทนต่อสินทรัพย์รวมระหว่างช่วงหลังได้รับรองมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 กับช่วงก่อนการขอรับรองเฉลี่ย เท่ากับ -2.77% และการเปลี่ยนแปลงของค่าเฉลี่ยอุตสาหกรรมเฉลี่ย เท่ากับ -2.11% แสดงว่าบริษัทที่ได้รับรองมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 จะมีการลดลงของการบริหารสินทรัพย์เพื่อก่อให้เกิดกำไรได้ต่ำกว่าค่าเฉลี่ยอุตสาหกรรม

### อัตราผลตอบแทนต่อส่วนของผู้ถือหุ้น

บริษัทมีการเปลี่ยนแปลงของอัตราผลตอบแทนต่อส่วนของผู้ถือหุ้นระหว่างช่วงหลังได้รับรองมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 กับช่วงก่อนการขอรับรองเฉลี่ย เท่ากับ -2.32% และการเปลี่ยนแปลงของค่าเฉลี่ยอุตสาหกรรมเฉลี่ย เท่ากับ 5.38% จะเห็นได้ว่าบริษัทที่ได้รับรองมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 จะมีการเปลี่ยนแปลงในการสร้างผลตอบแทนต่อผู้ถือหุ้นได้ในอัตราที่ต่ำกว่าค่าเฉลี่ยอุตสาหกรรม

## กลุ่มสินค้าอุปโภคบริโภค

### อัตรากำไรสุทธิ

บริษัทจดทะเบียนที่ได้รับรองมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 มีการเปลี่ยนแปลงระหว่างช่วงหลังได้รับรองมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 กับช่วงก่อนการขอรับรองของอัตรากำไรสุทธิเฉลี่ย เท่ากับ 0.15 เท่า และค่าเฉลี่ยอุตสาหกรรมมีการเปลี่ยนแปลงเฉลี่ย เท่ากับ 0.24 เท่า จะเห็นได้ว่าบริษัทที่ได้รับรองมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 จะมีการเปลี่ยนแปลงของอัตรากำไรสุทธิต่ำกว่าค่าเฉลี่ยอุตสาหกรรม

### อัตรากำไรสุทธิ

บริษัทมีการเปลี่ยนแปลงระหว่างช่วงหลังได้รับรองมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 กับช่วงก่อนการขอรับรองของอัตรากำไรสุทธิเฉลี่ย เท่ากับ 7.80% และการเปลี่ยนแปลงของค่าเฉลี่ยอุตสาหกรรมเฉลี่ย เท่ากับ 5.75% จะเห็นได้ว่าบริษัทที่ผ่านการตรวจสอบและได้รับรองมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 จะมีการเพิ่มขึ้นของกำไรสุทธิสูงกว่าค่าเฉลี่ยอุตสาหกรรม

### อัตราผลตอบแทนต่อสินทรัพย์รวม

บริษัทมีการเปลี่ยนแปลงระหว่างช่วงหลังได้รับรองมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 กับช่วงก่อนการขอรับรองของอัตราผลตอบแทนต่อสินทรัพย์รวมเพิ่มขึ้นเฉลี่ย เท่ากับ 4.26% และการเปลี่ยนแปลงของค่าเฉลี่ยอุตสาหกรรมเฉลี่ย เท่ากับ 0.66% แสดงว่าบริษัทที่ได้รับรองมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 จะมีการลดลงของการบริหารสินทรัพย์เพื่อก่อให้เกิดกำไรได้สูงขึ้นกว่าค่าเฉลี่ยอุตสาหกรรม

### อัตราผลตอบแทนต่อส่วนของผู้ถือหุ้น

บริษัทมีการเปลี่ยนแปลงของอัตราผลตอบแทนต่อส่วนของผู้ถือหุ้นระหว่างช่วงหลังได้รับรองมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 กับช่วงก่อนการขอรับรองเฉลี่ย เท่ากับ 7.73% และการเปลี่ยนแปลงของค่าเฉลี่ยอุตสาหกรรมเฉลี่ย เท่ากับ 18.18% จะเห็นได้ว่าบริษัทที่ได้รับรองมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 จะมีการเปลี่ยนแปลงในการสร้างผลตอบแทนต่อผู้ถือหุ้นได้ในอัตราที่ต่ำกว่าค่าเฉลี่ยอุตสาหกรรม

### กลุ่มวัตถุดิบและสินค้าอุตสาหกรรม

#### อัตรากำไรสุทธิ

บริษัทจดทะเบียนที่ได้รับรองมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 มีการเปลี่ยนแปลงระหว่างช่วงหลังได้รับรองมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 กับช่วงก่อนการขอรับรองของอัตรากำไรสุทธิเฉลี่ย เท่ากับ 0.07 เท่า และค่าเฉลี่ยอุตสาหกรรมมีการเปลี่ยนแปลงเฉลี่ย เท่ากับ 0.26 เท่า จะเห็นได้ว่าบริษัทที่ได้รับรองมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 จะมีการเปลี่ยนแปลงของอัตรากำไรสุทธิต่ำกว่าค่าเฉลี่ยอุตสาหกรรม

#### อัตรากำไรสุทธิ

บริษัทมีการเปลี่ยนแปลงระหว่างช่วงหลังได้รับรองมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 กับช่วงก่อนการขอรับรองของอัตรากำไรสุทธิเฉลี่ย เท่ากับ 3.17% และการเปลี่ยนแปลงของค่าเฉลี่ยอุตสาหกรรมเฉลี่ย เท่ากับ 22.11% จะเห็นได้ว่าบริษัทที่ผ่านการตรวจสอบและได้รับรองมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 จะมีการเพิ่มขึ้นของกำไรสุทธิต่ำกว่าค่าเฉลี่ยอุตสาหกรรม

### อัตราผลตอบแทนต่อสินทรัพย์รวม

บริษัทมีการเปลี่ยนแปลงเพิ่มขึ้นของอัตราผลตอบแทนต่อสินทรัพย์รวมระหว่างช่วงหลังได้รับรองมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 กับช่วงก่อนการขอรับรองเฉลี่ย เท่ากับ 0.18% และการเปลี่ยนแปลงของค่าเฉลี่ยอุตสาหกรรมเฉลี่ย เท่ากับ 0.61% แสดงว่าบริษัทที่ได้รับรอง



มาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 จะมีการเพิ่มขึ้นของความสามารถในการบริหารสินทรัพย์เพื่อ  
ก่อให้เกิดกำไรได้ต่ำกว่าค่าเฉลี่ยอุตสาหกรรม

#### อัตราผลตอบแทนต่อส่วนของผู้ถือหุ้น

บริษัทมีการเปลี่ยนแปลงของอัตราผลตอบแทนต่อส่วนของผู้ถือหุ้นระหว่างช่วง  
หลังได้รับรองมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 กับช่วงก่อนการขอรับรองเฉลี่ย เท่ากับ -10.80%  
และการเปลี่ยนแปลงของค่าเฉลี่ยอุตสาหกรรมเฉลี่ย เท่ากับ 37.89% จะเห็นได้ว่าบริษัทที่ได้รับ  
รองมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 จะมีการเปลี่ยนแปลงในการสร้างผลตอบแทนต่อผู้ถือหุ้นได้ใน  
อัตราที่ต่ำกว่าค่าเฉลี่ยอุตสาหกรรม

#### กลุ่มอสังหาริมทรัพย์และวัสดุก่อสร้าง

##### อัตรากำไรสุทธิ

บริษัทจดทะเบียนที่ได้รับรองมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 มีการเปลี่ยนแปลง  
ระหว่างช่วงหลังได้รับรองมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 กับช่วงก่อนการขอรับรองของอัตรากำ  
ไรสุทธิเฉลี่ย เท่ากับ 0.29 เท่า และค่าเฉลี่ยอุตสาหกรรมมีการเปลี่ยนแปลงเฉลี่ย  
เท่ากับ 0.24 เท่า จะเห็นได้ว่าบริษัทที่ได้รับรองมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 จะมีการ  
เปลี่ยนแปลงของอัตรากำไรสุทธิสูงกว่าค่าเฉลี่ยอุตสาหกรรมเพียงเล็กน้อย  
เท่านั้น

##### อัตรากำไรสุทธิ

บริษัทมีการเปลี่ยนแปลงระหว่างช่วงหลังได้รับรองมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000  
กับช่วงก่อนการขอรับรองของอัตรากำไรสุทธิเฉลี่ย เท่ากับ 42.18% และการเปลี่ยนแปลงของ  
ค่าเฉลี่ยอุตสาหกรรมเฉลี่ย เท่ากับ 23.45 % จะเห็นได้ว่าบริษัทที่ผ่านการตรวจสอบและได้รับรอง  
มาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 จะมีการเพิ่มขึ้นของกำไรสุทธิสูงกว่าค่าเฉลี่ยอุตสาหกรรม

##### อัตราผลตอบแทนต่อสินทรัพย์รวม

บริษัทมีการเปลี่ยนแปลงของอัตราผลตอบแทนต่อสินทรัพย์รวมเพิ่มขึ้นระหว่าง  
ช่วงหลังได้รับรองมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 กับช่วงก่อนการขอรับรองเฉลี่ย เท่ากับ 6.65%  
และการเปลี่ยนแปลงของค่าเฉลี่ยอุตสาหกรรมเฉลี่ย เท่ากับ 6.73% แสดงว่าบริษัทที่ได้รับรอง  
มาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 จะมีความสามารถในการบริหารสินทรัพย์เพื่อก่อให้เกิดกำไรได้ต่ำ  
กว่าค่าเฉลี่ยอุตสาหกรรมเพียงเล็กน้อยเท่านั้น

### อัตราผลตอบแทนต่อส่วนของผู้ถือหุ้น

บริษัทมีการเปลี่ยนแปลงของอัตราผลตอบแทนต่อส่วนของผู้ถือหุ้นระหว่างช่วงหลังได้รับรองมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 กับช่วงก่อนการขอรับรองเฉลี่ย เท่ากับ 83.54% และการเปลี่ยนแปลงของค่าเฉลี่ยอุตสาหกรรมเฉลี่ย เท่ากับ 39.59% จะเห็นได้ว่าบริษัทที่ได้รับรองมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 จะมีการเปลี่ยนแปลงในการสร้างผลตอบแทนต่อผู้ถือหุ้นได้ในอัตราที่สูงขึ้นกว่าค่าเฉลี่ยอุตสาหกรรม

### กลุ่มบริการ

#### อัตราการหมุนเวียนของสินทรัพย์

บริษัทจดทะเบียนที่ได้รับรองมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 มีการเปลี่ยนแปลงระหว่างช่วงหลังได้รับรองมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 กับช่วงก่อนการขอรับรองของอัตราการหมุนเวียนของสินทรัพย์เฉลี่ย เท่ากับ 0.27 เท่า และค่าเฉลี่ยอุตสาหกรรมมีการเปลี่ยนแปลงเฉลี่ย เท่ากับ 0.02 เท่า จะเห็นได้ว่าบริษัทที่ได้รับรองมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 จะมีการเปลี่ยนแปลงของอัตราการหมุนเวียนของสินทรัพย์สูงขึ้นมากกว่าค่าเฉลี่ยอุตสาหกรรม

#### อัตรากำไรสุทธิ

บริษัทมีการเปลี่ยนแปลงระหว่างช่วงหลังได้รับรองมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 กับช่วงก่อนการขอรับรองของอัตรากำไรสุทธิเฉลี่ย เท่ากับ 24.29% และการเปลี่ยนแปลงของค่าเฉลี่ยอุตสาหกรรมเฉลี่ย เท่ากับ 7.90% จะเห็นได้ว่าบริษัทที่ผ่านการตรวจสอบและได้รับรองมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 จะมีการเพิ่มขึ้นของอัตรากำไรสุทธิสูงขึ้นมากกว่าค่าเฉลี่ยอุตสาหกรรม

#### อัตราผลตอบแทนต่อสินทรัพย์รวม

บริษัทมีการเปลี่ยนแปลงเพิ่มขึ้นในอัตราผลตอบแทนต่อสินทรัพย์รวมระหว่างช่วงหลังได้รับรองมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 กับช่วงก่อนการขอรับรองเฉลี่ย เท่ากับ 10.85% และการเปลี่ยนแปลงของค่าเฉลี่ยอุตสาหกรรมเฉลี่ย เท่ากับ 2.32% แสดงว่าบริษัทที่ได้รับรองมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 จะมีการเพิ่มขึ้นของความสามารถในการบริหารสินทรัพย์เพื่อก่อให้เกิดกำไรได้สูงกว่าค่าเฉลี่ยอุตสาหกรรม

### อัตราผลตอบแทนต่อส่วนของผู้ถือหุ้น

บริษัทมีการเปลี่ยนแปลงระหว่างช่วงหลังได้รับรองมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 กับช่วงก่อนการขอรับรองของอัตราผลตอบแทนต่อส่วนของผู้ถือหุ้นเฉลี่ย เท่ากับ 22.33% และการเปลี่ยนแปลงของค่าเฉลี่ยอุตสาหกรรมเฉลี่ย เท่ากับ 9.09% จะเห็นได้ว่าบริษัทที่ได้รับรอง

มาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 จะมีการเปลี่ยนแปลงในการสร้างผลตอบแทนต่อผู้ถือหุ้นได้ในอัตราที่สูงกว่าค่าเฉลี่ยอุตสาหกรรม

### กลุ่มเทคโนโลยี

#### อัตรากำไรสุทธิ

บริษัทจดทะเบียนที่ได้รับรองมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 มีการเปลี่ยนแปลงระหว่างช่วงหลังได้รับรองมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 กับช่วงก่อนการขอรับรองของอัตรากำไรสุทธิเฉลี่ยเท่ากับ 0.26 เท่า และค่าเฉลี่ยอุตสาหกรรมมีการเปลี่ยนแปลงเฉลี่ยเท่ากับ 0.23 เท่า จะเห็นได้ว่าบริษัทที่ได้รับรองมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 จะมีการเปลี่ยนแปลงของอัตรากำไรสุทธิของบริษัทที่สูงกว่าค่าเฉลี่ยอุตสาหกรรมเพียงเล็กน้อยเท่านั้น

#### อัตรากำไรสุทธิ

บริษัทที่มีการเปลี่ยนแปลงระหว่างช่วงหลังได้รับรองมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 กับช่วงก่อนการขอรับรองของอัตรากำไรสุทธิเฉลี่ยเท่ากับ 24.02% และการเปลี่ยนแปลงของค่าเฉลี่ยอุตสาหกรรมเฉลี่ยเท่ากับ 15.12% จะเห็นได้ว่าบริษัทที่ผ่านการตรวจสอบและได้รับรองมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 จะมีการเพิ่มขึ้นของกำไรสุทธิมากกว่าค่าเฉลี่ยอุตสาหกรรม

#### อัตราผลตอบแทนต่อสินทรัพย์รวม

บริษัทที่มีการเปลี่ยนแปลงของอัตราผลตอบแทนต่อสินทรัพย์รวมเพิ่มขึ้นระหว่างช่วงหลังได้รับรองมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 กับช่วงก่อนการขอรับรองเฉลี่ยเท่ากับ 5.71% และการเปลี่ยนแปลงของค่าเฉลี่ยอุตสาหกรรมเฉลี่ยเท่ากับ 3.27% แสดงว่าบริษัทที่ได้รับรองมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 จะมีความสามารถในการบริหารสินทรัพย์เพื่อก่อให้เกิดกำไรได้สูงขึ้นมากกว่าค่าเฉลี่ยอุตสาหกรรม

#### อัตราผลตอบแทนต่อส่วนของผู้ถือหุ้น

บริษัทที่มีการเปลี่ยนแปลงของอัตราผลตอบแทนต่อส่วนของผู้ถือหุ้นระหว่างช่วงหลังได้รับรองมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 กับช่วงก่อนการขอรับรองเฉลี่ยเท่ากับ 129.45% และการเปลี่ยนแปลงของค่าเฉลี่ยอุตสาหกรรมเฉลี่ยเท่ากับ 48.65% จะเห็นได้ว่าบริษัทที่ได้รับรองมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 จะมีการเปลี่ยนแปลงในการสร้างผลตอบแทนต่อผู้ถือหุ้นได้ในอัตราที่สูงกว่าค่าเฉลี่ยอุตสาหกรรม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงของผลการดำเนินงานทางการเงินดังกล่าวข้างต้น ยังไม่สามารถสรุปได้ว่าค่าเฉลี่ยของการเปลี่ยนแปลงผลการดำเนินงานทางการเงินในแต่ละอัตราส่วนระหว่างช่วงหลังได้รับรองมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 กับช่วงก่อนการขอรับรองของบริษัทที่ได้รับรองมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 กับการเปลี่ยนแปลงของค่าเฉลี่ยอุตสาหกรรมมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ เนื่องจากการวิเคราะห์ดังกล่าวเป็นเพียงการสรุปผลในเบื้องต้นเกี่ยวกับข้อมูลผลการดำเนินงานทางการเงินเท่านั้น ผู้วิจัยจึงต้องทำการทดสอบความแตกต่างของการเปลี่ยนแปลงผลการดำเนินงานทางการเงินด้วยสถิติเชิงอนุมาน ดังตารางที่ ง.2



สถาบันวิทยบริการ  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ ง.2 ผลการทดสอบความแตกต่างของการเปลี่ยนแปลงผลการดำเนินงานทางการเงินของบริษัทและการเปลี่ยนแปลงค่าเฉลี่ยอุตสาหกรรมช่วงหลังได้รับรองมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 กับช่วงก่อนการขอรับรอง แยกตามกลุ่มอุตสาหกรรม

อัตราส่วนที่ใช้วัดผลการดำเนินงานทางการเงิน	ผลการทดสอบ	
	Chi-square	Sig.(1-side)
<b>กลุ่มเกษตรและอุตสาหกรรมอาหาร</b>		
อัตราการหมุนเวียนของสินทรัพย์ (เท่า)	0.375	0.278
อัตรากำไรสุทธิ (%)	0.013	0.476
อัตราผลตอบแทนต่อสินทรัพย์รวม (%)	0.065	0.406
อัตราผลตอบแทนต่อส่วนของผู้ถือหุ้น (%)	1.044	0.159
<b>กลุ่มสินค้าอุปโภคบริโภค</b>		
อัตราการหมุนเวียนของสินทรัพย์ (เท่า)	1.465	0.119
อัตรากำไรสุทธิ (%)	0.602	0.227
อัตราผลตอบแทนต่อสินทรัพย์รวม (%)	1.792	0.097
อัตราผลตอบแทนต่อส่วนของผู้ถือหุ้น (%)	1.127	0.166
<b>กลุ่มวัตถุดิบและสินค้าอุตสาหกรรม</b>		
อัตราการหมุนเวียนของสินทรัพย์ (เท่า)	0.004	0.493
อัตรากำไรสุทธิ (%)	11.459	0.000*
อัตราผลตอบแทนต่อสินทรัพย์รวม (%)	0.019	0.447
อัตราผลตอบแทนต่อส่วนของผู้ถือหุ้น (%)	5.484	0.000*
<b>กลุ่มอสังหาริมทรัพย์และวัสดุก่อสร้าง</b>		
อัตราการหมุนเวียนของสินทรัพย์ (เท่า)	0.442	0.264
อัตรากำไรสุทธิ (%)	1.567	0.116
อัตราผลตอบแทนต่อสินทรัพย์รวม (%)	0.005	0.472
อัตราผลตอบแทนต่อส่วนของผู้ถือหุ้น (%)	4.144	0.015*
<b>กลุ่มบริการ</b>		
อัตราการหมุนเวียนของสินทรัพย์ (เท่า)	7.705	0.001*
อัตรากำไรสุทธิ (%)	1.093	0.197
อัตราผลตอบแทนต่อสินทรัพย์รวม (%)	1.682	0.074
อัตราผลตอบแทนต่อส่วนของผู้ถือหุ้น (%)	1.017	0.184
* ปังบอกถึงระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05		

ตารางที่ ง.2 ผลการทดสอบความแตกต่างของการเปลี่ยนแปลงผลการดำเนินงานทางการเงินของบริษัทและการเปลี่ยนแปลงค่าเฉลี่ยอุตสาหกรรมหลังได้รับรองมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 กับช่วงก่อนการขอรับรอง แยกตามกลุ่มอุตสาหกรรม (ต่อ)

อัตราส่วนที่ใช้วัดผลการดำเนินงานทางการเงิน	ผลการทดสอบ	
	Chi-square	Sig.(1-side)
<b>กลุ่มเทคโนโลยี</b>		
อัตราค่าธรรมเนียมของสินทรัพย์ (เท่า)	0.098	0.384
อัตรากำไรสุทธิ (%)	0.911	0.186
อัตราผลตอบแทนต่อสินทรัพย์รวม (%)	1.549	0.117
อัตราผลตอบแทนต่อส่วนของผู้ถือหุ้น (%)	0.598	0.332
* ปังบอกถึงระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05		

จากตารางที่ ง.2 สามารถสรุปผลการทดสอบสมมติฐานแยกแต่ละกลุ่มอุตสาหกรรมได้ดังนี้

กลุ่มเกษตรและอุตสาหกรรมอาหาร พบว่าการเปลี่ยนแปลงของผลการดำเนินงานทางการเงินระหว่างช่วงหลังได้รับรองมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 กับช่วงก่อนการขอรับรองของบริษัทที่ได้รับรองมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 มีค่าเฉลี่ยการเปลี่ยนแปลงของอัตราค่าธรรมเนียมของสินทรัพย์ อัตรากำไรสุทธิ อัตราผลตอบแทนต่อสินทรัพย์รวม และอัตราผลตอบแทนต่อส่วนของผู้ถือหุ้นต่ำกว่าหรือเท่ากับกับการเปลี่ยนแปลงของค่าเฉลี่ยอุตสาหกรรม แสดงให้เห็นว่าบริษัทในกลุ่มเกษตรและอุตสาหกรรมอาหารมีการเปลี่ยนแปลงของผลการดำเนินงานทางการเงินไม่แตกต่างกับการเปลี่ยนแปลงของค่าเฉลี่ยอุตสาหกรรมเดียวกัน

กลุ่มสินค้าอุปโภคบริโภค พบว่าการเปลี่ยนแปลงของผลการดำเนินงานทางการเงินระหว่างช่วงหลังได้รับรองมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 กับช่วงก่อนการขอรับรองของบริษัทที่ได้รับรองมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 มีค่าเฉลี่ยการเปลี่ยนแปลงของอัตราค่าธรรมเนียมของสินทรัพย์ อัตรากำไรสุทธิ อัตราผลตอบแทนต่อสินทรัพย์รวม และอัตราผลตอบแทนต่อส่วนของผู้ถือหุ้นต่ำกว่าหรือเท่ากับกับการเปลี่ยนแปลงของค่าเฉลี่ยอุตสาหกรรม แสดงให้เห็นว่าบริษัทในกลุ่มสินค้าอุปโภคบริโภคมีการเปลี่ยนแปลงของผลการดำเนินงานทางการเงินไม่แตกต่างกับการเปลี่ยนแปลงของค่าเฉลี่ยอุตสาหกรรมเดียวกัน

กลุ่มวัตถุดิบและสินค้าอุตสาหกรรม พบว่าการเปลี่ยนแปลงของผลการดำเนินงานทางการเงินระหว่างช่วงหลังได้รับรองมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 กับช่วงก่อนการขอรับรองของบริษัทที่ได้รับรองมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 มีค่าเฉลี่ยการเปลี่ยนแปลงของอัตรากำไรสุทธิ และอัตราผลตอบแทนต่อส่วนของผู้ถือหุ้นสูงกว่าการเปลี่ยนแปลงของค่าเฉลี่ยอุตสาหกรรม แสดงให้เห็นว่าบริษัทในกลุ่มวัตถุดิบและสินค้าอุตสาหกรรมมีการเปลี่ยนแปลงของกำไรสุทธิเพิ่มขึ้นและสามารถสร้างผลตอบแทนแก่ผู้ถือหุ้นได้สูงกว่าการเปลี่ยนแปลงของค่าเฉลี่ยอุตสาหกรรมเดียวกัน ในส่วนของอัตรากาไรสุทธิ และอัตราผลตอบแทนต่อสินทรัพย์รวมของบริษัทที่ได้รับรองมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 มีการเปลี่ยนแปลงต่ำกว่าหรือเท่ากับการเปลี่ยนแปลงของค่าเฉลี่ยอุตสาหกรรมเดียวกัน

กลุ่มอสังหาริมทรัพย์และวัสดุก่อสร้าง พบว่าการเปลี่ยนแปลงของผลการดำเนินงานทางการเงินระหว่างช่วงหลังได้รับรองมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 กับช่วงก่อนการขอรับรองของบริษัทที่ได้รับรองมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 มีเพียงค่าเฉลี่ยการเปลี่ยนแปลงของอัตราผลตอบแทนต่อส่วนของผู้ถือหุ้นสูงกว่าการเปลี่ยนแปลงของค่าเฉลี่ยอุตสาหกรรม แสดงให้เห็นว่าบริษัทในกลุ่มอสังหาริมทรัพย์และวัสดุก่อสร้างมีการเปลี่ยนแปลงของความสามารถในการสร้างผลตอบแทนแก่ผู้ถือหุ้นได้สูงกว่าการเปลี่ยนแปลงของค่าเฉลี่ยอุตสาหกรรมเดียวกัน ในส่วนของอัตรากาไรสุทธิ และอัตราผลตอบแทนต่อสินทรัพย์รวมของบริษัทที่ได้รับรองมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 มีการเปลี่ยนแปลงต่ำกว่าหรือเท่ากับการเปลี่ยนแปลงของค่าเฉลี่ยอุตสาหกรรมเดียวกัน

กลุ่มบริการ พบว่าการเปลี่ยนแปลงของผลการดำเนินงานทางการเงินระหว่างช่วงหลังได้รับรองมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 กับช่วงก่อนการขอรับรองของบริษัทที่ได้รับรองมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 มีค่าเฉลี่ยการเปลี่ยนแปลงของอัตรากาไรสุทธิ สูงกว่าการเปลี่ยนแปลงของค่าเฉลี่ยอุตสาหกรรม แสดงให้เห็นว่าบริษัทในกลุ่มบริการมีการเปลี่ยนแปลงของประสิทธิภาพในการบริหารสินทรัพย์เพื่อก่อให้เกิดรายได้แก่กิจการได้สูงกว่าการเปลี่ยนแปลงของค่าเฉลี่ยอุตสาหกรรมเดียวกัน ในส่วนของอัตรากาไรสุทธิ อัตราผลตอบแทนต่อสินทรัพย์รวม และอัตราผลตอบแทนต่อส่วนของผู้ถือหุ้นของบริษัทที่ได้รับรองมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 มีการเปลี่ยนแปลงต่ำกว่าหรือเท่ากับการเปลี่ยนแปลงของค่าเฉลี่ยอุตสาหกรรมเดียวกัน

กลุ่มเทคโนโลยี พบว่าการเปลี่ยนแปลงของผลการดำเนินงานทางการเงินระหว่างช่วงหลังได้รับรองมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 กับช่วงก่อนการขอรับรองของบริษัทที่

ได้รับรองมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 มีค่าเฉลี่ยการเปลี่ยนแปลงของอัตราการหมุนเวียนของสินทรัพย์ อัตรากำไรสุทธิ อัตราผลตอบแทนต่อสินทรัพย์รวม และอัตราผลตอบแทนต่อส่วนของผู้ถือหุ้นต่ำกว่าหรือเท่ากับการเปลี่ยนแปลงของค่าเฉลี่ยอุตสาหกรรม แสดงให้เห็นว่าบริษัทในกลุ่มเทคโนโลยีมีการเปลี่ยนแปลงของผลการดำเนินงานทางการเงินไม่แตกต่างกับการเปลี่ยนแปลงของค่าเฉลี่ยอุตสาหกรรมเดียวกัน

สรุปผลการทดสอบสมมติฐานในแต่ละกลุ่มอุตสาหกรรมนั้นพบว่าบริษัทที่ได้รับรองมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 มีการเปลี่ยนแปลงผลการดำเนินงานทางการเงินระหว่างช่วงหลังได้รับรองมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 กับช่วงก่อนการขอรับรองของบริษัทสูงกว่าการเปลี่ยนแปลงของค่าเฉลี่ยอุตสาหกรรม โดยกลุ่มวัสดุก่อสร้างและสินค้าอุตสาหกรรม กลุ่มอสังหาริมทรัพย์และวัสดุก่อสร้าง และกลุ่มบริการที่มีการเปลี่ยนแปลงของผลการดำเนินงานทางการเงินของบริษัทที่ได้รับรองมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 สูงกว่าค่าเฉลี่ยอุตสาหกรรม



สถาบันวิทยบริการ  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



## ประวัติผู้เขียนวิทยานิพนธ์

นางสาวนราวรรณ จำนงค์ศาสตร์ เกิดเมื่อวันที่ 8 พฤษภาคม พ.ศ. 2524 ที่ กรุงเทพมหานคร สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี บริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการบัญชี เกียรตินิยมอันดับ 2 คณะบริหารธุรกิจ สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล วิทยาเขตพณิชยการพระนคร (ปัจจุบัน คือ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร วิทยาเขตพณิชยการพระนคร) ในปีการศึกษา 2546 และเข้าศึกษาต่อในหลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบัญชี คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เมื่อปีการศึกษา 2547



สถาบันวิทยบริการ  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย