

ความสัมพันธ์ของการจัดการคุณภาพและผลการดำเนินงานของบริษัทที่จดทะเบียน
ในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

Relationship Between Quality Management Practices and Performance of Securities Listed
in The Stock Exchange of Thailand

ภัศรา เลขะวิวัฒน์^{*}, เขมกร ไชยประสิทธิ์^{**} และอดิศักดิ์ อีรานูพัฒนา^{**}

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของการจัดการคุณภาพและผลการดำเนินงานของบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ปี พ.ศ. 2559 จาก 3 กลุ่มอุตสาหกรรม ได้แก่ 1) กลุ่มเกษตรและอุตสาหกรรมอาหาร 2) กลุ่มสินค้าอุตสาหกรรม 3) กลุ่มเทคโนโลยี รวม 145 บริษัท โดยเก็บรวบรวมข้อมูลการจัดการคุณภาพจากรายการข้อมูลประจำปีที่เปิดเผยในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ฐานข้อมูลรางวัลด้านคุณภาพจากเว็บไซต์สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น) และเว็บไซต์ของบริษัท สำหรับข้อมูลผลการดำเนินงาน และตัวเลขทางการเงิน รวบรวมจากฐานข้อมูล Bloomberg

ผลการศึกษาจากจำนวน 145 บริษัท พบว่ามีบริษัทที่ระบุการปฏิบัติด้านการจัดการคุณภาพ 112 บริษัท (77%) การปฏิบัติด้านการจัดการคุณภาพที่นิยมใช้มากที่สุด คือ ISO 9001 มีจำนวน 96 บริษัท (66%) และจำนวนเครื่องมือด้านการจัดการคุณภาพที่บริษัทส่วนใหญ่ใช้ คือ 3 เครื่องมือ พบว่าการปฏิบัติด้านการจัดการคุณภาพ GMP HACCP และ ISO 22000 มีความสัมพันธ์ต่อผลการดำเนินงาน คือ อัตราส่วน ROA และ Tobin's Q อย่างมีนัยสำคัญ จำนวนเครื่องมือการจัดการคุณภาพที่บริษัทนำมาใช้ใน 3 กลุ่มอุตสาหกรรม มีผลต่อความสัมพันธ์กับผลการดำเนินงาน Tobin's Q อย่างมีนัยสำคัญ ดังนี้ 1) บริษัทในหมวดอุตสาหกรรมปิโตรเคมีและเคมีภัณฑ์ จำนวนเครื่องมือด้านการจัดการคุณภาพมีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้ามกับผลการดำเนินงาน อัตราส่วน ROA อย่างมีนัยสำคัญ 2) บริษัทในหมวดอุตสาหกรรมอาหารและเครื่องดื่ม จำนวนเครื่องมือด้านการจัดการคุณภาพมีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้ามกับผลการดำเนินงาน Tobin's Q อย่างมีนัยสำคัญ 3) บริษัทในหมวดการเกษตร จำนวนเครื่องมือด้านการจัดการคุณภาพมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับผลการดำเนินงาน อัตราส่วน ROA อย่างมีนัยสำคัญ จำนวนรางวัลคุณภาพที่บริษัทได้รับ ไม่มีความสัมพันธ์กับผลการดำเนินงาน อัตราส่วน ROA และ Tobin's Q และประเภทของรางวัลคุณภาพที่ได้รับกับผลการดำเนินงาน ไม่พบว่ามีความสัมพันธ์เช่นเดียวกัน การมีการจัดการคุณภาพ GMP HACCP และ ISO 22000 ของบริษัทมีความสัมพันธ์กับผลการดำเนินงานอัตราส่วน ROA และ Tobin's Q อย่างมีนัยสำคัญ ใน 3 กลุ่มอุตสาหกรรม เมื่อศึกษาในรายหมวดอุตสาหกรรม พบว่าบริษัทในหมวดยานยนต์ พบว่า Kaizen มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับผลการดำเนินงาน Tobin's Q อย่างมีนัยสำคัญ บริษัทในหมวดปิโตรเคมีและเคมีภัณฑ์ พบว่า ISO 9001 มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางตรงกันข้ามกับผลการดำเนินงาน อัตราส่วน ROA อย่างมีนัยสำคัญ บริษัทในหมวดบรรจุภัณฑ์ พบว่า ISO 9001 มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางตรงกันข้ามกับผลการดำเนินงาน อัตราส่วน ROA และ Tobin's Q อย่างมีนัยสำคัญ บริษัทในหมวด

^{*} นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตสำหรับผู้บริหาร มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

^{**} ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. อาจารย์ประจำภาควิชาการจัดการและการเป็นผู้ประกอบการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

อาหารและเครื่องดื่ม พบว่า GMP และ HACCP มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับผลการดำเนินงาน อัตราส่วน ROA และ Tobin's Q อย่างมีนัยสำคัญ บริษัทในหมวดการเกษตร พบว่า GMP และ HACCP มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับผลการดำเนินงาน อัตราส่วน ROA อย่างมีนัยสำคัญ บริษัทในหมวดธุรกิจเทคโนโลยีและอิเล็กทรอนิกส์ พบว่า ISO/TS 16949 มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับผลการดำเนินงาน Tobin's Q อย่างมีนัยสำคัญ

ABSTRACT

This study aimed to examine relationship between quality management practices and performance of companies/securities listed in the Stock Exchange of Thailand in B.E. 2559. Samples were identified to the total of 145 companies/securities listed in the three selected industry groups i.e. 1) agro and food industry, 2) industrial, and 3) technology. Data on quality management practices were collected from the companies' annual reports presented in the Stock Exchange of Thailand's website as well as the database of quality awards obtained from the Technology Promotion Association (Thailand-Japan)'s website and the website of each studied company. In the meanwhile, data on performance of companies/securities and key financial figures were gathered from Bloomberg database.

Results of the study obtained from these 145 companies/securities revealed that there were 112 companies/securities (77%) mentioning about the quality management practices. The most favorite quality management practice being applied by 96 companies/securities (66%) was ISO 9001 and there were three tools being used for it. The results also suggested that the quality management practices namely GMP, HACCP, and ISO 22000 significantly correlated to the performance: ROA and Tobin's Q. Number of quality management tools being used among these companies/securities listed in three industry groups significantly corrected to the performance: Tobin's Q with the following details. 1) Number of quality management tools being used in the companies/securities listed in the petroleum chemical and chemicals industry had an inverse correlation with the performance: ROA significantly. 2) Number of quality management tools being used in the companies/securities listed in the food and beverage industry had an inverse correlation with the performance: Tobin's Q significantly. 3) Number of quality management tools being used in the companies/securities listed in the agro industry significantly correlated to the performance: ROA. Quality awards that a company received, however, did not correlate to the performance: ROA or Tobin's Q. Also, types of quality awards that the company granted did not correlate to the performance. The quality management practices done through GMP HACCP and ISO 22000 of the companies/securities listed in the three selected industry groups significantly correlated to the performance: ROA and Tobin's Q. Considering on each industry group, the findings were presented as follows. For the companies/securities listed in motor vehicle category, Kaizen had a positive correlation with the performance: Tobin's Q significantly. For the companies/securities listed in petroleum chemical and chemicals category, ISO 9001 had an inverse correlation with the performance: ROA significantly. For the

companies/ securities listed in packaging category, ISO 9001 had an inverse correlation with the performance: ROA and Tobin's Q significant. For the companies/ securities listed in food and beverage category, GMP and HACCP had a positive correlation with the performance: ROA and Tobin's Q significantly. For the companies/ securities listed in agro category, GMP and HACCP had a positive correlation with the performance: ROA significantly. For the companies/ securities listed in technology and electronic business category, ISO/TS 16949 had a positive correlation with the performance: Tobin's Q significantly.

บทนำ

การดำเนินธุรกิจอุตสาหกรรมในปัจจุบัน มีการแข่งขันสูงไม่ว่าจะเป็นการค้าขายในประเทศหรือต่างประเทศ ตัวบ่งชี้ที่จะทำให้ธุรกิจดำรงอยู่ได้ปัจจัยหนึ่งคือ คุณภาพ หมายความว่า สินค้าที่ได้คุณภาพเท่านั้นที่จะอยู่ในตลาดได้ ดังนั้นจึงเป็นความสำคัญอย่างยิ่งที่ผู้ผลิตสินค้าจะต้องตระหนักและให้ความสำคัญต่อคุณภาพสินค้า ทั้งนี้เพราะสินค้าที่มีคุณภาพจะทำให้บริษัทมีความน่าเชื่อถือ ส่งผลต่อความก้าวหน้าขององค์กรต่อไป ดังนั้น คุณภาพสินค้าจึงถือว่ามีความสำคัญ จึงต้องมีการควบคุมทุกขั้นตอน ทั้งปัจจัยนำเข้า กระบวนการผลิต ตลอดจนผลิตภัณฑ์ที่ผลิตเป็นสินค้าแล้ว (อดิศักดิ์ พงษ์พูลผลศักดิ์, 2553, หน้า 14-15) การที่บริษัทได้รับการรับรองด้านการจัดการคุณภาพ ทำให้ผู้บริโภคทราบถึงคุณภาพผลิตภัณฑ์ของสินค้าหรือบริการว่ามีคุณสมบัติตรงตามที่คาดหวัง นอกจากนี้ยังสร้างทัศนคติเชิงบวกของผู้บริโภคต่อบริษัท ทำให้บริษัทมียอดขายเพิ่มขึ้น และการที่บริษัทเตรียมตัวหรืออยู่ในระหว่างการได้รับการรับรองการจัดการคุณภาพ บริษัทต้องมีการเตรียมการผลิตที่ดีขึ้น ลดต้นทุนการผลิต ผลผลิตที่เพิ่มขึ้น จึงส่งผลให้ประสิทธิภาพทางการเงินหรือผลการดำเนินงานดีขึ้นตามมาด้วย (Gallego and Gutiérrez, 2017, p. 2)

การศึกษานี้เลือกศึกษาบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย เนื่องจากตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย มีการจัดโครงสร้างกลุ่มอุตสาหกรรมและหมวดธุรกิจของบริษัทจดทะเบียน โดยบริษัทที่ประกอบธุรกิจใกล้เคียงกันได้อยู่ในหมวดเดียวกัน ซึ่งจะทำให้ผู้ศึกษาสามารถเปรียบเทียบข้อมูลระหว่างบริษัทจดทะเบียนอย่างเหมาะสม โดยแนวทางการจัดกลุ่มนั้นให้สามารถสะท้อนประเภทธุรกิจของบริษัทจดทะเบียนได้ชัดเจน และสะท้อนให้เห็นถึงอุตสาหกรรมของประเทศได้มากขึ้น นอกจากนี้บริษัทจดทะเบียนจะต้องมีการเปิดเผยข้อมูลตามกฎหมายกำหนด เช่น งบการเงิน แบบแสดงรายการข้อมูลประจำปี รายงานประจำปี เป็นต้น โดยงบการเงินของบริษัทจดทะเบียน มีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ เนื่องจากต้องจัดทำตามมาตรฐานบัญชีกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ถูกตรวจสอบหรือสอบทานโดยผู้สอบบัญชีที่ได้รับความเห็นชอบจาก สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์

โดยเลือกศึกษา 3 กลุ่ม ได้แก่ 1) กลุ่มเกษตรและอุตสาหกรรมอาหาร ประกอบไปด้วย 2 หมวดธุรกิจ คือ ธุรกิจการเกษตร อาหารและเครื่องดื่ม 2) กลุ่มสินค้าอุตสาหกรรม ประกอบไปด้วย 6 หมวดธุรกิจ คือ ยานยนต์ วัสดุอุตสาหกรรม และเครื่องจักร บรรจุภัณฑ์ กระดาษและวัสดุการพิมพ์ ปิโตรเคมีและเคมีภัณฑ์ เหล็ก 3) กลุ่มเทคโนโลยี ประกอบไปด้วย 2 หมวดธุรกิจ คือ ชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์ เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร เนื่องจากปีธุรกิจเกี่ยวกับการผลิตและจัดจำหน่ายวัตถุดิบทั่วไปที่สามารถนำไปใช้ได้หลายอุตสาหกรรม เพื่อเป็นสินค้าขั้นต้นหรือสินค้าขั้นกลาง เครื่องมือและเครื่องจักรต่าง ๆ ที่นำไปใช้ต่อในอุตสาหกรรมการผลิตต่าง ๆ รวมถึงอุตสาหกรรมยานยนต์ ในอุตสาหกรรมการผลิตสินค้าและบริการที่มีคุณภาพมาตรฐานเป็นสิ่งจำเป็นในการแข่งขัน ซึ่งทำให้ผู้ผลิตสินค้าและผู้ให้บริการต้องหันมาให้ความสำคัญกับมาตรฐานต่างๆ ด้านคุณภาพ

มากขึ้น ทำให้คุณภาพได้กลายมาเป็นจุดสำคัญหลักในการดำเนินธุรกิจทั่วโลก บริษัทเหล่านี้ได้ให้ความสำคัญและได้พัฒนา มาตรฐานในการดำเนินงานต่าง ๆ เช่น การจัดการคุณภาพ การควบคุมคุณภาพ ระบบคุณภาพ และการประกันคุณภาพ

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น ผู้บริหารต้องให้ความสำคัญกับการจัดการคุณภาพ เพื่อให้บริษัทมีความได้เปรียบในการ แข่งขัน ลดการกีดกันทางการค้า สินค้าและบริการกลายมาเป็นที่ยอมรับของลูกค้าทั้งในประเทศและต่างประเทศ และส่งผลต่อผล การดำเนินงานของบริษัทตามมาด้วย ผู้ศึกษาจึงมีความสนใจในการศึกษา เรื่องความสัมพันธ์ของการจัดการคุณภาพและผลการ ดำเนินงานของบริษัทในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย โดยรวบรวมข้อมูลของการจัดการคุณภาพและผลการดำเนินงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการพิจารณานำการจัดการคุณภาพมาใช้ในองค์กรต่อไปในอนาคต

ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพ เพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า องค์กรต้องมุ่งสร้างผลิตภัณฑ์ที่มีคุณลักษณะด้าน คุณภาพที่สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้ได้ (Garvin, 1988) แนวคิดและทฤษฎีการจัดการคุณภาพ Deming (1982) ผู้นำแนวคิดการบริหารคุณภาพ (Deming's Circle หรือ PDCA-Plan-Do-Check-Act) เป็นกิจกรรมพื้นฐานในการพัฒนา ประสิทธิภาพและคุณภาพของการดำเนินงานอย่างมีระบบให้ครบวงจรอย่างต่อเนื่องหมุนเวียนไปเรื่อย ๆ ย่อมส่งผลให้การ ดำเนินงานมีประสิทธิภาพ และมีคุณภาพเพิ่มขึ้นโดยตลอด

แนวคิดและทฤษฎีเครื่องมือการจัดการคุณภาพการศึกษานี้มีเครื่องมือการจัดการคุณภาพทั้งหมด 17 เครื่องมือดังนี้

- 1) 5ส (5s) (พชร ชัยศรีลักษณ์, 2554) คือ กิจกรรมด้านพัฒนาองค์กรที่มีวัตถุประสงค์สร้างแนวคิดและกำหนดวิธีปฏิบัติพื้นฐานใน การทำงาน 5 ด้านซึ่งประกอบไปด้วย สะสาง สะดวก สะอาด สุขลักษณะ สร้างนิสัย
- 2) Benchmarking (พชร ชัยศรีลักษณ์, 2554) คือ การนำผลการปฏิบัติงานขององค์กรหนึ่งไปเปรียบเทียบกับองค์กรที่อยู่ในธุรกิจ เดียวกัน ระดับและขนาดใกล้เคียงกัน หรือองค์กรที่มีผลการปฏิบัติงานดีที่สุดเพื่อให้เราประเมินได้ว่า ความสามารถขององค์กรอยู่ ในระดับใด
- 3) หลักเกณฑ์วิธีการที่ดีในการผลิตอาหาร (GMP : Good Manufacturing Practice) (กัลยาณี ดิประเสริฐวงศ์, 2554) คือ หลักเกณฑ์วิธีการที่ดีในการผลิตอาหาร หรือข้อกำหนดขั้นพื้นฐานที่จำเป็นในการผลิตและควบคุมเพื่อให้ผู้ผลิตปฏิบัติตามและ ทำให้สามารถผลิตอาหารได้อย่างปลอดภัย โดยเน้นการป้องกันและขจัดความเสี่ยงที่อาจจะทำให้อาหารเป็นพิษ เป็นอันตราย หรือเกิดความไม่ปลอดภัยแก่ผู้บริโภค
- 4) ระบบวิเคราะห์อันตรายและควบคุมจุดวิกฤต (HACCP: Hazard Analysis and Critical Control Point) (กัลยาณี ดิประเสริฐวงศ์, 2554) ผู้ผลิตจะต้องมีพื้นฐานในเรื่องระบบ GMP ที่ดีเสียก่อน จึงจะสามารถดำเนินการ จัดทำระบบ HACCP ได้ ระบบ HACCP ครอบคลุมถึงการป้องกันปัญหาจากอันตราย 3 สาเหตุ ได้แก่ อันตรายทางชีวภาพ ซึ่งเป็นอันตรายจากเชื้อจุลินทรีย์ อันตรายจากสารเคมี และอันตรายทางกายภาพ
- 5) International Food Standard (IFS) เป็นมาตรฐานอาหารระหว่างประเทศเพื่อให้การผลิตอาหารปลอดภัย โรงงานผู้ผลิตอาหารที่ต้องการส่งสินค้าเข้าไปจำหน่ายในห้าง ผู้ค้าปลีกของประเทศฝรั่งเศส เยอรมนี และสหภาพยุโรปบางประเทศต้องจัดทำระบบนี้
- 6) ISO 13485 เป็นระบบมาตรฐานการ จัดการด้านคุณภาพซึ่งครอบคลุมตั้งแต่การออกแบบ พัฒนา ผลิต และ ขาย เครื่องมือทางการแพทย์ วัตถุประสงค์หลักของ มาตรฐานนี้ คือ การควบคุมอุตสาหกรรมด้านอุปกรณ์การแพทย์ให้เป็นไปตามมาตรฐานสากล
- 7) ISO 22000 : 2018 เป็นการจัดการระบบอาหารปลอดภัยตลอดห่วงโซ่อาหาร
- 8) ISO 31000 : 2009 เป็นระบบบริหารความเสี่ยงทั้งระบบ ตั้งแต่ การออกแบบระบบ การนำไปใช้ในกิจการ และการธำรงรักษาระบบ ตลอดจนการปรับปรุงกระบวนการบริหารความเสี่ยง
- 9) ISO 9001: 2015 เป็นข้อกำหนดสำหรับระบบการบริหารคุณภาพ ที่ซึ่งองค์กรต้องการแสดงให้เห็นถึงความสามารถในการทำให้สินค้า

และบริการที่ตรงกับข้อกำหนดของลูกค้า ข้อกำหนด และข้อบังคับที่ประยุกต์ใช้อย่างสม่ำเสมอ เพื่อเพิ่มความพึงพอใจของลูกค้า ผ่านการประยุกต์ใช้ระบบอย่างมีประสิทธิภาพ รวมถึงกระบวนการสำหรับการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องของระบบและการประกัน

10) ISO/TS 16949 : 2017 (อนุสรณ์ ทนหมื่นไวย, 2560) เป็นข้อกำหนดมาตรฐานคุณภาพเฉพาะทางด้านเทคนิคของ อุตสาหกรรมยานยนต์ สำหรับการออกแบบ พัฒนา การผลิต การติดตั้ง การบริการของผลิตภัณฑ์ และการบริการเกี่ยวกับ อุตสาหกรรมยานยนต์ เน้นที่การป้องกันการเกิดของเสีย และการลดความแปรปรวนรวมทั้งลดของเสียใน Supply chain สำหรับกลุ่มธุรกิจที่จำเป็นต้องทำระบบ ISO/TS 16949 คือ กลุ่มอุตสาหกรรมผู้ผลิต และส่งมอบวัตถุดิบที่เกี่ยวข้องกับชิ้นส่วนยานยนต์

11) ไคเซ็น (Kaizen) (วิทยา ต้นสุวรรณนนท์, 2547) คือ การปรับปรุงวิธีการทำงานของตนเองด้วยตนเอง เมื่อได้ทำการปรับปรุง แล้วก็มีการเขียนรายงานผลการปรับปรุงอย่างง่าย ๆ ลงในใบรายงานผล หลังจากนั้นก็จะหาหัวข้ออื่นๆ สำหรับปรับปรุงต่อไป ไคเซ็นจึงเป็นกระบวนการที่ทำอย่างต่อเนื่องเพื่อพัฒนาการทำงานให้ดีขึ้นโดยตลอด

12) Lean (Sutherland & Canwell, 2004) คือ การลดขั้นตอนหรืองานที่ไม่ก่อให้เกิดมูลค่า หรือสูญเปล่าออก เพื่อให้องค์กรตอบสนองต่อลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพและลด ต้นทุนที่ไม่จำเป็นออกไป

13) PDCA หรือ Deming Cycle การปรับปรุงกระบวนการทำงานของพนักงานภายในองค์กรให้ดียิ่งขึ้น และช่วยค้นหาปัญหาอุปสรรคในแต่ละขั้นตอนการผลิตโดยพนักงานเอง

14) คิวซีเซอร์เคิล (QC Circle) (ยรรยง ธรรมธัชอารี, 2552) หรือ Q.C.C. ย่อมาจาก Quality Control Circle หมายถึงกิจกรรมที่พนักงานในกลุ่มซึ่งจัดตั้งขึ้นมา โดยความสมัครใจ ได้ร่วมกันดำเนินการเพื่อปรับปรุงวิธีการทำงานให้มีคุณภาพดียิ่งขึ้น

15) Six Sigma (พชร ชัยศรีลักษณ์, 2554) คือ การนำแนวคิดทางสถิติมาใช้ในการบริหารงาน เพื่อปรับปรุงคุณภาพของกระบวนการ ส่งผลไปที่คุณภาพสินค้าและคุณภาพของ บริการ โดยมีเป้าหมายเพื่อให้กระบวนการมีความเที่ยงตรงมากที่สุด เพื่อให้ได้คุณภาพของสินค้าและบริการอยู่ในระดับที่ต้องการ โดยมีจำนวนผิดพลาดอยู่ในอัตราที่ยอมรับได้

16) การบำรุงรักษาทีละส่วนที่ทุกคนมีส่วนร่วม (Total Productive Maintenance : TPM) (สมเกียรติ นุชพงษ์, 2548) เป็นกิจกรรมการทำงานร่วมกันเป็นทีม โดยจะมีหลายส่วนและหลายระดับของหน่วยงานใน องค์กรเข้ามามีส่วนร่วม เริ่มตั้งแต่ระดับผู้บริหารสูงสุดลงมาถึงระดับพนักงานผู้ปฏิบัติ รวมไปถึงการทำการบำรุงรักษาเครื่องจักร อุปกรณ์ที่ใช้สนับสนุนการผลิตนั้น โดยที่เป้าหมายการ บำรุงรักษาทีละส่วนคือ “การดำเนินการ PM เพื่อสร้างผลกำไร” ทำให้ต้อง ดำเนินการให้มีประสิทธิภาพและประหยัด

17) Total Quality Management (TQM) (พชร ชัยศรีลักษณ์, 2554) คือ แนวทางในการบริหารองค์กรโดยทุกคนมีส่วนร่วม เพื่อพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพงานอย่างต่อเนื่อง

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวข้องกับการวัดผลการดำเนินงาน ได้แก่ อัตราผลตอบแทนจากสินทรัพย์รวม (Return on Asset: ROA) เป็นตัววัดผลการดำเนินงานทางบัญชี ถือเป็นอัตราส่วนที่ใช้วัดประสิทธิภาพในการบริหารงานของฝ่ายบริหาร แต่เนื่องจาก ROA เป็นตัวชี้วัดที่ได้จากข้อมูลในงบการเงิน ซึ่งถือว่าเป็นข้อมูลในอดีต ไม่สามารถสะท้อนความเป็นไปของบริษัทในปัจจุบันได้ อีกทั้งข้อมูลทางบัญชีนี้ขึ้นอยู่กับดุลพินิจของผู้บริหาร ซึ่งอาจจะมีการตกแต่งตัวเลขทางบัญชีได้ ทำให้ตัวชี้วัดนี้อาจจะไม่สะท้อนผล การดำเนินงานที่แท้จริงของบริษัทดังนั้นผู้ศึกษาจึงนำ Tobin's Q มาใช้เป็นตัวชี้วัดผลการดำเนินงานของบริษัทพร้อมด้วย โดย Tobin's Q จะเป็นตัววัดผลการดำเนินงานทางตลาด (Marketing-based Measure) (นฤมล ล้อพงศ์ไพบูลย์, 2554)

กลุ่มตัวอย่างและวิธีการศึกษา

เนื้อหาการศึกษาครั้งนี้เป็นการจัดเก็บข้อมูลจากแหล่งทุติยภูมิ (Secondary Data) ประกอบด้วย ข้อมูลด้านการปฏิบัติการด้านการจัดการคุณภาพของบริษัท จากแบบแสดงรายการข้อมูลประจำปี รายงานประจำปี ฐานข้อมูลของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ฐานข้อมูลรางวัลด้านคุณภาพจากเว็บไซต์สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น) และเว็บไซต์ของบริษัท และผลการดำเนินงานของบริษัทประกอบด้วย อัตราส่วนผลตอบแทนจากสินทรัพย์ (ROA) และ Tobin's Q ซึ่งได้จากการรวบรวมจากฐานข้อมูล Bloomberg ข้อมูลทั้งหมดเป็นข้อมูลปี พ.ศ. 2559

ประชากรในการศึกษาครั้งนี้ คือ บริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย จำนวน 3 กลุ่มอุตสาหกรรม ได้แก่กลุ่ม 1) กลุ่มเกษตรและอุตสาหกรรมอาหาร 2) กลุ่มสินค้าอุตสาหกรรม 3) กลุ่มเทคโนโลยี ในปี พ.ศ. 2559 ทั้งหมด 145 บริษัท โดยบริษัทจะต้องมีผลการดำเนินงาน ทั้งอัตราส่วนผลตอบแทนจากสินทรัพย์ (ROA) และ Tobin's Q และเป็นบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ ไม่ถูกเพิกถอน หรือมีการย้ายออกจากตลาดหลักทรัพย์ประเทศไทย จากการคัดเลือกบริษัทตามเงื่อนไขที่กล่าวมา จาก 150 บริษัท มีจำนวน 145 บริษัทที่มีรายละเอียดครบตามเงื่อนไข

เก็บรวบรวมข้อมูล โดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับบริษัทได้แก่ ขนาดของกิจการ อัตราส่วนหนี้สินต่อทุน (D/E ratio) ส่วนที่ 2 ข้อมูลการจัดการคุณภาพ คือ ชนิดและจำนวนของการปฏิบัติด้านการจัดการคุณภาพ ชนิดและจำนวนของรางวัลการปฏิบัติการด้านการจัดการคุณภาพที่ได้รับ ส่วนที่ 3 ข้อมูลผลการดำเนินงานของกิจการ คือ อัตราส่วน ROA และ Tobin's Q นำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ประกอบด้วย ความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) และค่าเฉลี่ย (Mean) และวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ด้วยค่าประสิทธิ์สหสัมพันธ์สเปียร์แมน (Spearman's Correlation Coefficient) วิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) โดยวิธี Stepwise และ สถิติ Independent T-Test สรุปผลการศึกษา นำเสนอในรูปแบบของตารางประกอบคำบรรยาย

ผลการศึกษา

จำนวนเครื่องมือด้านการจัดการคุณภาพขององค์กร จากการศึกษาพบว่า จากกลุ่มตัวอย่างมีจำนวนเครื่องมือด้านการจัดการคุณภาพเฉลี่ย 2 เครื่องมือ โดยกลุ่มตัวอย่างที่มีจำนวนเครื่องมือการปฏิบัติด้านการจัดการคุณภาพมากที่สุดคือมีจำนวน 8 เครื่องมือ และน้อยที่สุดคือ ไม่ระบุว่ามีการปฏิบัติด้านการจัดการคุณภาพ จำนวนของรางวัลด้านการจัดการคุณภาพ จากการศึกษาพบว่า จากกลุ่มตัวอย่างมีจำนวนของรางวัลด้านการจัดการคุณภาพที่มีมากที่สุดคือจำนวน 1 รางวัล และน้อยที่สุดคือ การไม่ได้รับรางวัลด้านการจัดการคุณภาพ ขนาดของบริษัทจากการศึกษาพบว่าขนาดบริษัทที่ใหญ่ที่สุดมีมูลค่าตลาด 300,024,102,400 บาทและบริษัทที่มีขนาดเล็กที่สุดมีมูลค่าตลาด 29,440,000 บาท โดยค่าเฉลี่ยมูลค่าตลาดเท่ากับ 14,400,000,000 บาท อัตราส่วนหนี้สินต่อทุน (D/E ratio) จากการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีค่าอยู่ในช่วง 0.00 ถึง 49.26 เท่า โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 1.18 เท่า ซึ่งเมื่อเทียบกับค่าเฉลี่ยของบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย (SET) ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 1.00 เท่า จะเห็นได้ว่าค่าเฉลี่ยที่ได้ค่อนข้างใกล้เคียงกัน ในด้านผลการดำเนินงาน Tobin's Q จากการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างมี Tobin's Q ซึ่งเป็นตัววัดผลการดำเนินงานทางการตลาดเท่ากับ 1.45 โดยค่าต่ำสุดของกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 0.09 ค่าสูงสุดเท่ากับ 12.81 ซึ่งค่า Tobin's Q คือมูลค่าทางการตลาด (Market Value) ขององค์กรต่อราคาเปลี่ยนแปลง (Replacement Cost)

ของสินทรัพย์ขององค์กร ซึ่งมูลค่าตลาดขององค์กรจะวัดจากมูลค่าทางการตลาดของหุ้นที่ถืออยู่ในมือผู้ถือหุ้นและมูลค่าตลาดของหนี้สินโดย ค่า Tobin's Q ที่สูงแสดงว่าผู้บริหารสามารถบริหารงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ สร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้ลงทุนและก่อให้เกิดมูลค่าเพิ่มแก่ผู้ถือหุ้น ผลการดำเนินงานอัตราผลตอบแทนจากสินทรัพย์รวม (ROA) จากการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีอัตราผลตอบแทนจากสินทรัพย์รวม (ROA) จากกลุ่มตัวอย่างที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 6.83 อัตราส่วน ROA ที่ต่ำสุดเท่ากับ -32.39 ค่าสูงสุดเท่ากับ 33.42 โดย ค่า ROA ที่มีค่ามาก แสดงถึงการที่ผู้บริหารนำสินทรัพย์ที่มีอยู่ไปใช้ในการดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

จากการศึกษาพบว่า ภาพรวม 3 กลุ่มอุตสาหกรรมจำนวน 145 บริษัท มีการปฏิบัติด้านการจัดการคุณภาพที่นิยมใช้คือ ISO 9001 โดยมีจำนวน 96 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 66 มีบริษัทที่ระบุการปฏิบัติด้านการจัดการคุณภาพ 112 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 77 จำนวน เมื่อวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของสเปียร์แมน (Spearman Correlation Analysis) เพื่อดูความสัมพันธ์ของการจัดการคุณภาพและผลการดำเนินงานพบว่า จำนวนของการปฏิบัติด้านการจัดการคุณภาพมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับ Tobin's Q อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.001 และ GMP HACCP และ ISO22000 มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับผลการดำเนินงานอัตราส่วน ROA และค่า Tobin's Q อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ 0.001 และ 0.01 ตามลำดับ

	SIZE:2016	D/E	ROA:2016	Tobin's Q
QM 0,1	0.064	0.034	-0.077	0.083
	0.445	0.687	0.356	0.318
AW 0,1	0.189	0.098	0.02	-0.051
	(0.023)*	0.243	0.813	0.539
NQM	0.359**	0.043	0.147	0.359
	(0)***	0.608	0.077	(0)***
NAW	0.189	0.098	0.02	-0.051
	(0.023)*	0.243	0.813	0.539
GMP	0.358	0.002	.236	0.446
	(0)***	0.976	(0.004)**	(0)***
HACCP	0.358	0.002	.236	0.446
	(0)***	0.976	(0.004)**	(0)***
ISO22000	0.179	-0.039	0.265	0.239
	(0.031)	0.644	(0.001)**	(0.004)**

หมายเหตุ: *, **, *** หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05, 0.01 และ 0.001 ตามลำดับ

จากการศึกษาพบว่า หมวดยานยนต์จำนวน 18 บริษัท มีการปฏิบัติด้านการจัดการคุณภาพที่นิยมใช้คือ ISO/TS16949 โดยมีจำนวน 12 บริษัทที่นำระบบ ISO/TS16949 มาใช้จาก คิดเป็นร้อยละ 67 เมื่อวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของสเปียร์แมน(Spearman Correlation Analysis) เพื่อดูความสัมพันธ์ของการจัดการคุณภาพและผลการดำเนินงานพบว่า Kaizen มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับ ค่า Tobin's Q อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

	SIZE:2016	D/E	ROA:2016	Tobin's Q
Kaizen	0.102	-0.409	0.273	0.477
	0.687	0.092	0.274	(0.045)*

หมายเหตุ: *, **, *** หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05, 0.01 และ 0.001 ตามลำดับ

จากการศึกษาพบว่า หมวดวัสดุอุตสาหกรรมและเครื่องจักรจำนวน 11 บริษัท มีการปฏิบัติด้านการจัดการคุณภาพที่นิยมใช้คือ ISO 9001 โดยมีจำนวน 9 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 82 เมื่อวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของสเปียร์แมน(Spearman Correlation Analysis) เพื่อดูความสัมพันธ์ของการจัดการคุณภาพและผลการดำเนินงานพบว่า ไม่พบความสัมพันธ์ของการจัดการคุณภาพและผลการดำเนินงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

จากการศึกษาพบว่า หมวดปิโตรเคมีและเคมีภัณฑ์จำนวน 14 บริษัท มีการปฏิบัติด้านการจัดการคุณภาพที่นิยมใช้คือ ISO 9001 โดยมีจำนวน 7 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 50 เมื่อวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของสเปียร์แมน(Spearman Correlation Analysis) เพื่อดูความสัมพันธ์ของการจัดการคุณภาพและผลการดำเนินงานพบว่า การระบุว่ามีการจัดการคุณภาพจำนวนของการปฏิบัติด้านการจัดการคุณภาพ และการปฏิบัติด้านการจัดการคุณภาพ ISO9001 มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางตรงกันข้ามกับผลการดำเนินงานอัตราส่วน ROA อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

	SIZE:2016	D/E	ROA:2016	Tobin's Q
QM 0,1	0.266	0.159	-0.549	-0.195
	0.358	0.586	(0.042)*	0.504
AW 0,1	0.447	0.172	-0.241	-0.172
	0.109	0.557	0.407	0.557
NQM	0.306	0.102	-0.581	-0.097
	0.288	0.729	(0.029)*	0.741
NAW	0.447	0.172	-0.241	-0.172
	0.109	0.557	0.407	0.557
ISO 9001	0.266	0.159	-0.549	-0.195
	0.358	0.586	(0.042)*	0.504

หมายเหตุ: *, **, *** หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05, 0.01 และ 0.001 ตามลำดับ

จากการศึกษาพบว่า หมวดบรรจุภัณฑ์จำนวน 17 บริษัท การปฏิบัติด้านการจัดการคุณภาพที่นิยมใช้คือ ISO 9001 โดยมีจำนวน 14 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 82 เมื่อวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของสเปียร์แมน (Spearman Correlation Analysis) เพื่อดูความสัมพันธ์ของการจัดการคุณภาพและผลการดำเนินงานพบว่า การมีการจัดการคุณภาพ การปฏิบัติด้านการจัดการคุณภาพ ISO9001 มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้ามกับผลการดำเนินงานทั้ง อัตราส่วน ROA และ ค่า Tobin's Q อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

	SIZE:2016	D/E	ROA:2016	Tobin's Q
QM 0,1	-0.283	0.126	-0.598	-0.504
	0.27	0.63	(0.011)*	(0.039)*
AW 0,1

NQM	-0.071	0.217	-0.419	-0.099
	0.787	0.403	0.094	0.706
NAW

ISO 9001	-0.283	0.126	-0.598	-0.504
	0.27	0.63	(0.011)*	(0.039)*

หมายเหตุ: *, **, *** หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05, 0.01 และ 0.001 ตามลำดับ

จากการศึกษาพบว่า หมวดอุตสาหกรรมเหล็กจำนวน 26 บริษัท การปฏิบัติด้านการจัดการคุณภาพที่นิยมใช้คือ ISO 9001 โดยมีจำนวน 14 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 52 เมื่อวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของสเปียร์แมน (Spearman Correlation Analysis) เพื่อดูความสัมพันธ์ของการจัดการคุณภาพและผลการดำเนินงานพบว่า ไม่พบความสัมพันธ์ของการจัดการคุณภาพและผลการดำเนินงาน

จากการศึกษาพบว่า หมวดอาหารและเครื่องดื่มจำนวน 38 บริษัท มีการปฏิบัติด้านการจัดการคุณภาพที่นิยมใช้คือ GMP และ HACCP โดยมีจำนวน 32 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 86 เมื่อวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของสเปียร์แมน (Spearman Correlation Analysis) เพื่อดูความสัมพันธ์ของการจัดการคุณภาพและผลการดำเนินงานพบว่า จำนวนของการปฏิบัติด้านการจัดการคุณภาพ มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับผลการดำเนินงาน Tobin's Q อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 การจัดการคุณภาพ GMP และ HACCP มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับผลการดำเนินงานทั้ง อัตราส่วน ROA และ Tobin's Q อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

	SIZE:2016	D/E	ROA:2016	Tobin's Q
NQM	.335*	-0.133	0.317	.337
	0.04	0.427	0.053	(0.038)*

NAW	0.277	0.277	-0.052	-0.202
	0.092	0.092	0.754	0.223
GMP	0.263	-0.257	.332	.408
	0.11	0.12	(0.041)*	(0.011)*
HACCP	0.263	-0.257	.332	.408
	0.11	0.12	(0.041)*	(0.011)*

หมายเหตุ: *, **, *** หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05, 0.01 และ 0.001 ตามลำดับ

ผลการทดสอบความสัมพันธ์ของการจัดการคุณภาพและผลการดำเนินงานของหมวดธุรกิจการเกษตรและอุตสาหกรรม

จากการศึกษาพบว่า หมวดธุรกิจการเกษตรและอุตสาหกรรมจำนวน 11 บริษัท การปฏิบัติด้านการจัดการคุณภาพที่นิยมใช้คือ ISO9001 โดยมีจำนวน 8 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 73 เมื่อวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของสเปียร์แมน (Spearman Correlation Analysis) เพื่อดูความสัมพันธ์ของการจัดการคุณภาพและผลการดำเนินงานพบว่า จำนวนเครื่องมือด้านการจัดการคุณภาพมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับผลการดำเนินงานอัตราส่วน ROA อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 และการปฏิบัติด้านการจัดการคุณภาพ GMP และ HACCP มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับผลการดำเนินงานทั้ง อัตราส่วน ROA อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

	SIZE:2016	D/E	ROA:2016	Tobin's Q
NQM	0.417	0.128	0.702	-0.237
	0.201	0.707	(0.016)*	0.483
NAW

GMP	0.52	-0.115	.751**	-0.058
	0.101	0.735	0.008	0.866
HACCP	0.52	-0.115	.751**	-0.058
	0.101	0.735	0.008	0.866

หมายเหตุ: *, **, *** หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05, 0.01 และ 0.001 ตามลำดับ

จากการศึกษาพบว่า หมวดเทคโนโลยีและอิเล็กทรอนิกส์จำนวน 10 บริษัท การปฏิบัติด้านการจัดการคุณภาพที่นิยมใช้คือ ISO9001 และ ISO/TS16949 โดยมีจำนวน 8 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 80 จำนวน 11 บริษัท เมื่อวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของสเปียร์แมน (Spearman Correlation Analysis) เพื่อดูความสัมพันธ์ของการจัดการคุณภาพและผลการดำเนินงานพบว่า การปฏิบัติด้านการจัดการคุณภาพ ISO/TS 16949 มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับผลการดำเนินงาน Tobin's Q อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

	SIZE:2016	D/E	ROA:2016	Tobin's Q
QM 0,1	0.174	0.29	-0.058	0.522
	0.631	0.416	0.873	0.122
AW 0,1	0.29	-0.522	0.174	-0.058
	0.416	0.122	0.631	0.873
NQM	0.195	-0.039	-0.136	-0.117
	0.59	0.915	0.707	0.748
ISO/TS16949	0	-0.174	0	0.696
	1	0.631	1	(0.025)*

หมายเหตุ: *, **, *** หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05, 0.01 และ 0.001 ตามลำดับ

อภิปรายผลการศึกษา

จากการศึกษาพบว่า ภาพรวม 3 กลุ่มอุตสาหกรรมจำนวน 145 บริษัท มีบริษัทที่มีการระบุการจัดการคุณภาพ 112 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 77 และการวิเคราะห์ด้วยสถิติทดสอบหาความแตกต่าง (Independent T-Test) เพื่อศึกษาความแตกต่างของการระบุและไม่ระบุการปฏิบัติด้านการจัดการคุณภาพ GMP HACCP และ ISO 22000 พบว่ามีความแตกต่างของผลการดำเนินงานในส่วนของอัตราส่วน ROA และ Tobin's Q อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 จากการหาข้อมูลการศึกษายังไม่พบการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการระบุการจัดการคุณภาพกับผลการดำเนินงาน

บริษัทจะมีการปฏิบัติการด้านคุณภาพอย่างน้อย 3 การปฏิบัติการด้านคุณภาพ และในการศึกษาความสัมพันธ์ของจำนวนเครื่องมือด้านการจัดการคุณภาพต่อผลการดำเนินงานของบริษัททั้ง 145 บริษัท พบว่าการจำนวนเครื่องมือด้านการจัดการคุณภาพมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับผลการดำเนินงาน Tobin's Q อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งให้ผลการศึกษาเป็นไปในทิศทางเดียวกันกับ Somas, Pantouvakis และ Kafetzopolous (2013) ได้ศึกษาพบว่า ISO 9001-2008 เป็นการป้องกันความคลาดเคลื่อน การปรับปรุงอย่างต่อเนื่องและการมุ่งเน้นความพึงพอใจของลูกค้า คุณภาพของผลิตภัณฑ์ บริการส่งผลต่อผลการดำเนินงานของบริษัทโดยตรงอย่างมีนัยสำคัญ แสดงให้เห็นว่า การจัดการด้านคุณภาพมีความสำคัญต่อบริษัท ในภาวะการแข่งขันทางการตลาดที่รุนแรง องค์กรต้องมีการปรับตัวที่รวดเร็วและตอบสนองความต้องการของผู้บริโภค ทำให้เห็นว่าองค์กรต่างมีความใส่ใจในตัวลูกค้ามากขึ้นและได้เล็งเห็นถึงความสำคัญของคุณภาพ เห็นได้จากการนำเรื่องคุณภาพของสินค้าและบริการมาบรรจุไว้ในกลยุทธ์ขององค์กร และในทางกลับกันผู้บริโภคเองก็ได้ใช้คุณภาพเองมาเป็นปัจจัยสำคัญในการตัดสินใจเลือกซื้อสินค้า หรือการเลือกใช้บริการมากขึ้น (Mont Gomery, 2009, 4)

จากการศึกษาพบว่า มีจำนวนบริษัท 96 บริษัท จาก 145 บริษัทหรือคิดเป็นร้อยละ 66 ที่ได้รับรองคุณภาพ ISO 9001 และเมื่อศึกษาความสัมพันธ์ของการปฏิบัติด้านการจัดการคุณภาพ ISO 9001 กับผลการดำเนินงานพบว่าในหมวดปิโตรเคมีและเคมีภัณฑ์ มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้ามกับผลการดำเนินงาน ROA อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และหมวดบรรจุภัณฑ์พบว่า ISO 9001 มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้ามกับผลการดำเนินงานทั้ง อัตราส่วน ROA และ ค่า Tobin's Q อย่างมีนัยสำคัญทาง

สถิติ การศึกษาครั้งนี้สอดคล้องกับการศึกษาของ Gallego and Gutiérrez (2017) ที่กล่าวว่า มีบริษัทมากกว่าหนึ่งล้านบริษัททั่วโลกเลือกระบบการจัดการคุณภาพที่สอดคล้องกับการรับรอง ISO 9001 ในปี 2015 และตัวเลขล่าสุดพบว่าในประเทศเกิดใหม่มีบริษัทที่ได้รับการรับรอง ISO 9001 เพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว ISO 9001 ถือเป็นตัวบ่งชี้ของสินค้าหรือบริการที่มีคุณภาพ ในตลาดที่มีการแข่งขันสูงหรือการแข่งขันในตลาดต่างประเทศ แต่พบว่าการเตรียมการเพื่อให้ได้รับการรับรอง ISO 9001 ก่อให้เกิดค่าใช้จ่ายเพิ่มขึ้นเป็นจำนวนมาก ทั้งในเรื่องของการจัดทำเอกสารดำเนินงาน ขั้นตอนการดำเนินงาน การฝึกอบรม การตรวจสอบภายใน และการแก้ไข ส่วนผลกระทบของระบบการจัดการคุณภาพกับผลการดำเนินงานของบริษัทในประเทศกำลังพัฒนายังมีไม่เพียงพอ

จากการศึกษาจาก 145 บริษัทที่มีบริษัทที่ปฏิบัติตามคุณภาพดังกล่าว 45 บริษัทหรือคิดเป็นร้อยละ 33 และเมื่อศึกษาความสัมพันธ์ของการปฏิบัติตามการจัดการคุณภาพ GMP และ HACCP กับผลการดำเนินงานพบว่า มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับผลการดำเนินงานอัตราส่วน ROA และค่า Tobin's Q อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ในภาพรวมของ 3 กลุ่มอุตสาหกรรมหมวดอุตสาหกรรมอาหารและเครื่องดื่ม รวมไปถึงในหมวดธุรกิจการเกษตรด้วยจากการหาข้อมูลการศึกษายังไม่พบการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการปฏิบัติตามการจัดการคุณภาพ GMP และ HACCP กับผลการดำเนินงานโดยตรง แต่มีการศึกษาที่ใกล้เคียงเป็นการศึกษาของ Evelyn and Kenneth (2014) ที่ได้ศึกษาผลกระทบของระบบการจัดการคุณภาพต่อผลการดำเนินงานของบริษัทแปรรูปอาหารในประเทศเคนยา พบว่าบริษัทที่ได้รับการรับรองระบบการจัดการคุณภาพ ไม่ว่าจะ เป็น ISO TQM หรือ HACCP ได้สร้างความได้เปรียบในการแข่งขันในตลาด ไม่ว่าจะ เป็น คุณภาพของผลิตภัณฑ์ที่ดีกว่า การเติบโตในตลาดที่มากกว่า และความพึงพอใจของลูกค้าที่สูงกว่า นอกจากนี้การจัดการคุณภาพเหล่านี้ทำให้ การสื่อสารภายในองค์กรดีขึ้น เพิ่มประสิทธิภาพกระบวนการภายใน และการจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่ดีขึ้น แต่อย่างไรก็ตามการจัดการระบบการจัดการคุณภาพเหล่านี้ค่อนข้างใช้เวลาและมีค่าใช้จ่ายที่ค่อนข้างสูงตามมาด้วย

จากการศึกษาพบว่าจาก 145 บริษัทมีจำนวน 10 บริษัท หรือคิดเป็นร้อยละ 7 ที่มีการปฏิบัติตามการจัดการคุณภาพ Kaizen และเมื่อศึกษาความสัมพันธ์ของการปฏิบัติตามการจัดการคุณภาพ Kaizen กับผลการดำเนินงานพบว่า การปฏิบัติตามการจัดการคุณภาพ Kaizen มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับ ผลการดำเนินงาน ค่า Tobin's Q อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติในหมวดอุตสาหกรรมยานยนต์ การศึกษาที่สอดคล้องกับการศึกษาของ Toni และคณะ (2008) ที่ได้ศึกษาในองค์กรหนึ่งโดยได้จำลองเหตุการณ์การใช้ Kaizen 2 เหตุการณ์ พบว่าผลการปฏิบัติงานและผลลัพธ์ทางด้านทรัพยากรมนุษย์ ได้ทัศนคติเชิงบวก ผลสำเร็จที่ได้กลับให้ผลที่มีความหลากหลายถึงแม้จะเป็นองค์กรเดียวกัน และความสำเร็จนั้นจะเปลี่ยนไปตามกาลเวลา และผู้นำจำเป็นต้องให้ความสำคัญกับการติดตามผล เพื่อให้เกิดผลสำเร็จที่ยั่งยืนตามมา

จากการศึกษา 145 บริษัท พบว่ามีบริษัทที่ปฏิบัติตามคุณภาพดังกล่าว 14 บริษัทหรือคิดเป็นร้อยละ 10 และเมื่อศึกษาความสัมพันธ์ของการจัดการคุณภาพและผลการดำเนินงานของภาพรวม 3 กลุ่มอุตสาหกรรม พบว่าการปฏิบัติตามการจัดการคุณภาพ ISO 22000 ให้ผลไปในทิศทางเดียวกันกับผลการดำเนินงานอัตราส่วน ROA และค่า Tobin's Q อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติสอดคล้องกับจากการศึกษาของ Carmen และ Maria (2014) จาก 189 บริษัทในประเทศสเปน ที่ได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO 22000 พบว่าสาเหตุของการที่บริษัทนำระบบการจัดการความปลอดภัยของอาหารมาใช้ เพื่อปรับปรุงธุรกิจให้สามารถแข่งขันได้ Hudson และ Orviska (2012) กล่าวว่า การนำมาตราฐานสากลมาใช้ เป็นสิ่งจำเป็นในการเข้าสู่ตลาด โดยเฉพาะอย่างยิ่งในประเทศสหภาพยุโรป Djordjevic และคณะ (2011) ได้ศึกษา บริษัทส่งออก โดยมีบริษัทส่งออกที่ได้รับการรับรองคุณภาพ ISO 22000 คิดเป็นร้อยละ 61.3 ของบริษัทส่งออกทั้งหมด ได้พบความสัมพันธ์ระหว่างการที่บริษัทได้รับการรับรองคุณภาพ ISO 22000 และการส่งออก โดยปัจจัยหลักที่บริษัทในประเทศสเปน เลือกการปฏิบัติตามการจัดการคุณภาพ ISO 22000 คือ ประสิทธิภาพ และ คุณภาพ

ของ กระบวนการ ขั้นตอน ความปลอดภัย และการผลิต การที่บริษัทเหล่านี้ได้รับการรับรองคุณภาพ ISO 22000 นั้นเสริมสร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน และสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า รวมไปถึงผู้ค้าปลีกด้วย

จากการศึกษา 145 บริษัท พบว่ามีบริษัทที่ปฏิบัติตามด้านคุณภาพดังกล่าว 24 บริษัทหรือคิดเป็นร้อยละ 17 และเมื่อศึกษาความสัมพันธ์ของการจัดการคุณภาพและผลการดำเนินงาน พบว่าหมวดธุรกิจเทคโนโลยีและอิเล็กทรอนิกส์ จำนวน 11 บริษัท เมื่อวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของสเปียร์แมน (Spearman Correlation Analysis) เพื่อดูความสัมพันธ์ของการจัดการคุณภาพและผลการดำเนินงานพบว่า การปฏิบัติตามด้านการจัดการคุณภาพ ISO/TS 16949 มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับผลการดำเนินงาน Tobin's Q อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จากการหาข้อมูลการศึกษายังไม่พบการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการปฏิบัติตามด้านคุณภาพ ISO/TS16949 กับผลการดำเนินงาน

สรุปผลการศึกษา

ผลจากการศึกษาความสัมพันธ์ของการจัดการคุณภาพและผลการดำเนินงานของบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย พบว่าการจัดการคุณภาพมีความสัมพันธ์กับผลการดำเนินงาน ดังนี้

1) ผลจากการศึกษาการระบุนโยบายการจัดการคุณภาพและผลการดำเนินงานของบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย เจ้าของบริษัทควรให้ความสำคัญกับการระบุนโยบายการจัดการคุณภาพ ในแบบแสดงรายการข้อมูลประจำปี รายงานประจำปี ฐานข้อมูลของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ฐานข้อมูลรางวัลด้านคุณภาพจากเว็บไซต์สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น) หรือเว็บไซต์ของบริษัททางใดทางหนึ่งหรือหลายทางร่วมกัน เพื่อเป็นข้อมูลและสร้างความเชื่อมั่นให้กับคู่ค้า นักลงทุนหรือผู้สนใจ ได้ทราบว่าบริษัทได้ตระหนักและให้ความสำคัญถึงคุณภาพของสินค้า สร้างความได้เปรียบมากกว่าคู่แข่ง สามารถข้ามการกีดกันทางการค้าในการส่งสินค้าไปขายยังต่างประเทศ ทำให้บริษัทสามารถขายสินค้าได้มากขึ้น นำมาซึ่งผลกำไรที่มากขึ้น

2) ผลจากการศึกษาจำนวนการจัดการคุณภาพและผลการดำเนินงานของบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย การเตรียมการจัดการคุณภาพมาใช้ในบริษัท จำเป็นจะต้องใช้บุคลากรทุกระดับทำร่วมกันและต่อเนื่อง ต้องใช้เวลาในการทำและการลงทุนที่ค่อนข้างเยอะ ทำให้การที่มีการจัดการคุณภาพที่มีมากเกินความจำเป็น นำมาซึ่งการใช้เงินลงทุนเป็นจำนวนมาก แต่การไม่มีการจัดการคุณภาพในบริษัท ก็ทำให้ขาดความน่าเชื่อถือของสินค้า ความสามารถในการแข่งขันที่ไม่สามารถแข่งขันกับบริษัทที่มีการจัดการคุณภาพ เพราะฉะนั้นเจ้าของจึงควมตระหนักจำนวนของการจัดการคุณภาพให้เหมาะสมกับขนาดขององค์กร

3) ผลจากการศึกษาชนิดของการจัดการคุณภาพและผลการดำเนินงานของบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย เจ้าของบริษัทควรเลือกการจัดการคุณภาพให้เหมาะสมกับลักษณะขององค์กร และบางอุตสาหกรรมมีข้อกำหนดว่าบริษัทควรมีการจัดการคุณภาพอะไรบ้างทำให้องค์กรสามารถสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันและมีการพัฒนาคุณภาพของสินค้าและบริการ ตลอดจนการพัฒนาศักยภาพและความสามารถของพนักงานในองค์กรอย่างต่อเนื่องไม่มีที่สิ้นสุด

4) ผลจากการศึกษาความสัมพันธ์ของการได้รับรางวัลด้านการจัดการคุณภาพและผลการดำเนินงาน ยังไม่พบถึงความสัมพันธ์ระหว่างการได้รับรางวัลด้านการจัดการคุณภาพและจำนวนรางวัลด้านการจัดการคุณภาพที่ได้รับกับผลการดำเนินงาน ผู้ศึกษาหาข้อมูลทั้งในประเทศไทยและต่างประเทศยังไม่พบการศึกษาของความสัมพันธ์ดังกล่าว จึงควรมีการศึกษาเพิ่มเติมต่อไป

5) จากการศึกษาพบว่าการจัดการคุณภาพ ISO 9001 กับผลการดำเนินงาน พบว่า ISO 9001 มีความสัมพันธ์ในทางตรงกันข้ามกับผลการดำเนินงาน อาจเกิดจาก บริษัทเมื่อได้รับการรับรองคุณภาพ ISO 9001 การรับรองคุณภาพดังกล่าวจะเป็นใบเบิกทางในการทำข้อตกลงทางธุรกิจ ส่งผลให้ประสิทธิภาพทางการเงินดีขึ้น แต่เมื่อมีจำนวนองค์กรที่ได้รับการรับรองมากถึงจำนวนหนึ่งแล้ว การรับรองดังกล่าวก็จะสูญเสียความหมาย และดึงดูดลูกค้าได้น้อยลง บริษัทจำเป็นต้องหาการจัดการคุณภาพอื่นเพิ่มเติมหรือเลือกการรับรองคุณภาพอื่นที่ลูกค้าต้องการเข้าแทน (Psomas & Fotopoulos, 2009)

บรรณานุกรม

- กัลยาณี ดีประเสริฐวงศ์. (2554). *ระบบคุณภาพอาหาร (Quality System) : GMP/HACCP*. สืบค้นจาก http://www.acceptenvironment.com/images/sub_1343369964/GMP%20%20HACCP.pdf
- ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย. (2561). *สูตรการคำนวณค่าสถิติและอัตราส่วนทางการเงิน*. สืบค้นจาก https://www.set.or.th/th/market/SET_Formula_Glossary_Jul2018.pdf
- นฤมล ล้อพงษ์ไพบุลย์. (2554). *คณะกรรมการ โครงสร้างผู้ถือหุ้น และผลการดำเนินงานของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์เอ็มเอไอ*. (การค้นคว้าแบบอิสระวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการเงิน. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์).
- นิตยา เงินประเสริฐศรี. (2555). *การบริหารคุณภาพ*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- บุรินทร์ เกล็ดมณี และไพโรจน์ รุ่งพงศาวนิช. (2550). *Tools to win* (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ: ศูนย์หนังสือจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- เพชร ชัยศรีลักษณ์. (2554). *การสำรวจการใช้เครื่องมือการจัดการคุณภาพในโรงงานผลิตอาหารทะเลแช่แข็งในประเทศไทย*. *วิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- พิชญ์ ประโมจน์ย์. (2550). *แบบจำลองความสัมพันธ์ระหว่างวิฤตคุณภาพแห่งชาติ*. (วิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิศวกรรมอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเชียงใหม่).
- พิเชษฐ นิลสว่าง. (2553). *การประเมินการใช้ระบบคุณภาพ ISO 9001 ในบริษัทวิศวกรที่ปรึกษาด้านงานก่อสร้างอาคาร*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี.
- ยรรยง ธรรมธัชอารี. (2552). *กิจกรรม Q.C.C. คืออะไร*. สืบค้นจาก <http://www.controllerfocus.com/?tag=quality-control>.
- ยุทธ ไกยวรรณ. (2555). *การควบคุมคุณภาพ*. กรุงเทพฯ: ศูนย์สื่อเสริมกรุงเทพ.
- วรกมล เกษมทรัพย์. (2553). *ความสัมพันธ์ระหว่างการกำกับดูแลกิจการและผลการดำเนินงานของกิจการที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย*. (การค้นคว้าแบบอิสระวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการเงิน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์).
- วิทยา ตันสุวรรณนนท์. (2547). *แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับไคเซ็น*. สืบค้นจาก <https://www.jobpub.com>
- วีรพจน์ ลือประสิทธิ์สกุล. (2540). *TQM living handbook: An Executive summary* (พิมพ์ครั้งที่2). กรุงเทพฯ: บีฟิอาร์แอนด์ทีคิวเอ็ม คอนซัลแทนท์.

- สมเกียรติ นุชพงษ์. (2548). *การสร้างชุดฝึกอบรมการบำรุงรักษาแบบทวิผล*. (ปริญญาครุศาสตร์อุตสาหกรรมมหาบัณฑิต สาขาวิศวกรรมอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี).
- สุชญา แต่งผล. (2558). *ความสัมพันธ์ระหว่างผลการดำเนินงาน การกำกับดูแลกิจการที่ดี และความเป็นเจ้าของกิจการกับค่าตอบแทนผู้บริหาร*. (การค้นคว้าแบบอิสระวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการเงิน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์).
- เสนีย์ วงษ์แก้ว. (2554). *ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อการมีส่วนร่วมในการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง(ไคเซ็น)ของพนักงานฝ่ายการผลิต*. (บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารธุรกิจ สำหรับผู้บริหาร. มหาวิทยาลัยบูรพา
- อนุสรณ์ ทนหมื่นไวย.(2560). *ระบบบริหารจัดการคุณภาพ*. สืบค้นจาก <https://www.sumipol.com/knowledge/ระบบบริหารจัดการคุณภาพ>.
- Carmen, E. & Maria, L. S. (2014). Reason And constrains to implementing an ISO 22000 food safety management system: Evident from Spain. *Food Control*, 44(2014), 50-57.
- Deming, W. E., (1982). *Out of the Crisis, Center for Advanced Engineering Study*. Massachusetts Institute of Technology, Cambridge, Massachusetts.
- Djordjevic, D., Cockalo, D., & Bogetic, S. (2011). An analysis of The HACCP system implementation. *African Journal of Agricultural Research*, 4(3), 515-520.
- Dogan, M. (2013). Does Firm Size Affect The First Profitability? Evidence From Turkey. *Research Journal of Finance and Accounting* Retrieved from https://www.researchgate.net/publication/305222472_Does_Firm_Size_Affect_The_Firm_Profitability_Evidence_from_Turkey
- Evelyn, N. K. & Kenneth, W. (2014). The Effect of Quality Management System on The Performance of Food Processing Firm in Kenya. *Journal of Business and Management*, 14(5), 61-72.
- Gallego, M & Gutiérrez, L. H. (2017). *Quality management system and firm performance in an emerging economy: the case of Colombian manufacturing industries*. Inter-American Development Bank, IDB Working Paper Series; 803
- Goetsch, D., & Davis, S. (1994). *Introduction to total quality: Quality, productivity, competitiveness* (2nd ed.). London: Macmillan.
- Hendricks, K. B. & Singhal, V. R. (2000). *The Impact of Total Quality management (TQM) on Financial Performance: Evidence from Quality Award Winner*. Retrieved from <https://pdfs.semanticscholar.org/ea9b/92685f29922be8ce25c12271cf8097cbcb88.pdf>
- Jonas, H. & Henrik, E. (2002). *The impact of TQM on Financial performance*. Retrieved from <http://emeraldinsight.com/1368-3047.htm>
- O’Neil, P., Sohal, A. & Teng, C. W. (2016). Quality management approaches and their impact on firms’ financial performance – An Australian Study. *International Journal of Production Economics*, 171, 381 – 393.

- Psomas, E. L., & Fotopoulos, C. V. (2009). A meta analysis of ISO 9001:2000 research – findings and future research proposals. *International Journal of Quality and Service Sciences*, 1(2), 128-144.
- Psomas, E. L., & Kafetzopoulos, D. P. (2015). HACCP effectiveness between ISO 22000 certified and non-certified dairy companies. *Food Control*, 53(1), 134–139.
- Stanley Ng'ang'a Ngothi. (2015). *Effects Of Kaizen System On The Financial Performance Of Manufacturing Firms In Kenya*. (Department of Finance and Accounting School of Business University of Nairobi).
- Sutherland. J & Canwell. (2004). *Key Concepts in operations management*. New York. Palgrave Mcmillan.
- Wenlong, H. & Chong, L. (2015). Impact of ISO14001 adoption on firm performance: Evidence from China. *China Economic Review*, 32(February), 43-56.