

การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง

ความสำเร็จของระบบการวัดผลการปฏิบัติงานองค์กร กับความสำเร็จทางการเงินขององค์กร

ดร. นภดล ร่มโพธิ์*

บทนำ

การวัดผลการปฏิบัติงานองค์กรมีความสำคัญเป็นอย่างยิ่งในการจัดการองค์กร เพราะนอกจากการวัดผลการปฏิบัติงานองค์กรจะเป็นสิ่งที่บอกว่าองค์กรประสบความสำเร็จหรือไม่แล้ว หากมีการออกแบบที่เหมาะสม การวัดผลการปฏิบัติงานองค์กรยังมีบทบาทที่สำคัญในการทำให้องค์กรสามารถนำเอากลยุทธ์ไปใช้ในทางปฏิบัติได้อย่างครบถ้วนและสมบูรณ์ อย่างไรก็ตาม การวัดผลการปฏิบัติงานองค์กรที่เปรียบเสมือนดาบสองคม กล่าวคือหากมีการออกแบบและการใช้งานที่เหมาะสมแล้ว การวัดผลการปฏิบัติงานองค์กรก็จะเป็นสิ่งที่ทำให้องค์กรเจริญเติบโตได้ต่อไปในอนาคต อย่างไรก็ตาม หากมีการออกแบบและการนำไปใช้ที่ผิดพลาดแล้ว การวัดผลการปฏิบัติงานองค์กรก็จะกลายเป็นสิ่งที่เป็อันตรายเป็นอย่างยิ่งต่อความอยู่รอดขององค์กร สิ่งเหล่านี้เป็นสิ่งที่ผู้บริหารส่วนใหญ่มีความเชื่อว่าเป็นจริง ดังนั้น หลายองค์กรจึงได้มีการลงทุนลงแรงไปเป็นจำนวนมากในการออกแบบระบบการวัดผลการปฏิบัติงานองค์กรและการนำเอาระบบการวัดผลไปใช้

อย่างไรก็ตาม ในขณะนี้ยังไม่มีความแน่ชัดว่าระบบการวัดผลการปฏิบัติงานองค์กรที่ประสบความสำเร็จนั้นมีความสอดคล้องกันกับความสำเร็จทางการเงินขององค์กรหรือไม่อย่างไร บทความวิจัยนี้จึงได้มุ่งที่จะหาคำตอบนี้โดยการใช้การเก็บข้อมูลจากผู้บริหารองค์กรในเรื่องความสำเร็จ

ของการวัดผลการปฏิบัติงานขององค์กรเพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างระดับความสำเร็จของระบบการวัดผลการปฏิบัติงานขององค์กรกับความสำเร็จทางการเงินขององค์กร

นิยามของระบบการวัดผลการปฏิบัติงานขององค์กร

Franco-Santos et al (2007) ได้ให้คำนิยามของระบบการวัดผลการปฏิบัติงานขององค์กรได้โดยแบ่งออกเป็น 3 มุมมองดังต่อไปนี้

1. มุมมองทางด้านองค์ประกอบของระบบการวัดผล
2. มุมมองด้านบทบาทของระบบการวัดผล
3. มุมมองด้านกระบวนการซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของระบบการวัดผล

ในแต่ละมุมมองขององค์ประกอบย่อยดังต่อไปนี้

มุมมองทางด้านองค์ประกอบของระบบ

ระบบการวัดผลการปฏิบัติงานขององค์กร จะประกอบด้วยองค์ประกอบ 2 องค์ประกอบได้แก่ตัววัดผลการปฏิบัติงานขององค์กร และระบบในการสนับสนุน ซึ่งหมายถึงระบบในการเก็บข้อมูลและการรายงานผลข้อมูล

มุมมองด้านบทบาทของระบบการวัดผล

เป็นมุมมองที่เน้นในเรื่องบทบาทที่ระบบการวัดผลการปฏิบัติงานขององค์กรควรจะต้องมีดังต่อไปนี้

1. ใช้ในการวัดผลการปฏิบัติงาน
2. ใช้ในการจัดการเชิงกลยุทธ์ ซึ่งนำไปถึงการวางแผนการสร้างกลยุทธ์ การนำเอากลยุทธ์ไปใช้ไปทางปฏิบัติ
3. ใช้ในการสื่อสารภายในองค์กรและภายนอกองค์กร โดยการเทียบเคียงสิ่งที่ดีที่สุดในอุตสาหกรรม (Benchmarking) หรือการเทียบเคียงกับคู่แข่ง
4. ใช้ในการบริหารกิจกรรมของบุคลากร โดยผ่านทางระบบการจูงใจ การวัด ความสัมพันธ์และการควบคุม
5. ใช้ในการเรียนรู้และการปรับปรุง ซึ่งหมายถึงการให้ข้อมูลต่อผู้บริหารและการเรียนรู้และพัฒนา

มุมมองด้านกระบวนการซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของระบบการวัดผล

ในมุมมองนี้ ระบบการวัดผลการปฏิบัติงานขององค์กรประกอบไปด้วยกระบวนการดังต่อไปนี้

1. การเลือกและการออกแบบตัววัดผล
2. การเก็บและการปรับข้อมูล
3. การจัดการข้อมูล รวมทั้งการตีความหมายของข้อมูล
4. การวัดผลและการให้รางวัล
5. การตรวจสอบและปรับปรุงระบบ

ในบทความวิจัยนี้ระบบการวัดผลการปฏิบัติงานขององค์กรจะหมายถึง ระบบที่ประกอบด้วยตัววัดผลและระบบสนับสนุน และนำไปใช้กับบทบาทต่างๆ ทั้ง 5 ข้อข้างต้น และมีกระบวนการที่ครบถ้วนทั้ง 5 กระบวนการดังที่ได้กล่าวมาแล้ว

การวัดความสำเร็จของระบบการวัดผลการปฏิบัติงานขององค์กร

จากการศึกษาของ Carney (1999) ได้มีการเสนอแนวทางการประเมินความสำเร็จของระบบการวัดผลองค์กรตามหัวข้อต่อไปนี้

1. ระบบการวัดผลมีเป้าหมายหลักที่ชัดเจนและพนักงานทุกคนทราบถึงเป้าหมายหลักนั้น
2. ทุกฝ่ายงานมีตัวผลักดันผลการปฏิบัติงาน (Performance Driver) ที่สอดคล้องกับเป้าหมายหลักขององค์กร
3. มีการฝึกอบรมพนักงานในเรื่องการวัดผลองค์กรอย่างต่อเนื่อง
4. มีระบบการติดตามและแสดงผลการปฏิบัติงานเพื่อเทียบกับเป้าหมายที่ตั้งไว้

หากองค์กรมีระบบการวัดผลที่ครอบคลุมทั้ง 4 ปัจจัยนี้แล้ว ก็อาจจะเรียกได้ว่าระบบการวัดผลที่องค์กรมีอยู่เป็นระบบที่ประสบผลสำเร็จ นอกจากนี้ Neely et al (2005)

ได้ทำการศึกษาลักษณะของการวิเคราะห์ระบบการวัดผลการปฏิบัติงานองค์กร โดยแบ่งออกเป็น 3 ระดับได้แก่

1. ในระดับของตัววัดผล ซึ่งจะเป็นการตอบคำถามในเรื่องวัตถุประสงค์ของตัววัด ต้นทุนการได้มาซึ่งข้อมูล และประโยชน์ของตัววัด

2. ในระดับของกลุ่มของตัววัดผล ซึ่งจะเป็นการตอบคำถามในเรื่องความครบถ้วนครอบคลุมของตัววัด ความสัมพันธ์ระหว่างผลของการวัดกับการปรับปรุงการดำเนินงาน การมีตัววัดในทั้งระยะสั้นและระยะยาว ความเชื่อมโยงของตัววัด และความขัดแย้งกันเองระหว่างตัววัดผล

3. ในระดับของความสัมพันธ์ระหว่างระบบการวัดผลกับองค์กร จะเป็นการตอบคำถามที่ว่าระบบการวัดผลนั้นมีส่วนช่วยในเรื่องกลยุทธ์ขององค์กรหรือไม่ มีความเหมาะสมต่อวัฒนธรรมองค์กรหรือไม่ มีความเชื่อมโยงกับระบบผลตอบแทนหรือไม่ มีการวัดที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้าหรือไม่ และมีการวัดในเรื่องสำคัญที่ส่งผลกระทบต่อการแข่งขันหรือไม่

ในแต่ละระดับนั้น การศึกษานำการวัดระดับความสำเร็จสามารถดำเนินการได้โดยพิจารณาในเรื่องต่างๆ ดังแสดงในตารางที่ 1 ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 1 ลักษณะของความสำเร็จของระบบการวัดผลการปฏิบัติงานองค์กร

| ระดับ | ลักษณะของความสำเร็จ | อ้างอิงโดย |
|---|---|------------------------------------|
| ระดับตัววัดผล | ตัววัดผลควรมีความชัดเจนและเข้าใจได้ง่าย | Fortuin (1988) Hronec (1993) |
| | ตัววัดผลควรมีจุดมุ่งหมายที่ชัดเจน | Maskell (1989) |
| | ตัววัดผลควรจะเป็นสิ่งที่วัดได้อย่างชัดเจน และใช้มาตรวัดที่ถูกต้อง | Crawford and Cox (1990) |
| | ตัววัดผลควรเป็นส่วนหนึ่งของระบบการควบคุม | Bungay and Goold (1991) |
| | ตัววัดผลควรที่จะสามารถถูกตรวจสอบได้ง่ายและคุ้มค่า | Fortuin (1988) Hayes et al. (1988) |
| | ตัววัดผลควรเชื่อมโยงในทุกระดับ | CAM-1 (1991) |
| | ตัววัดผลควรจะสามารถให้ข้อมูลในการติดตามผลการดำเนินงาน อดีตและกำหนดวางแผนในอนาคต | ICAS (1993) |
| ระดับกลุ่มของตัววัดผล | ระบบการวัดผลควรแสดงให้เห็นถึงความสมดุลในภาพรวม | Kaplan and Norton (1992) |
| | ระบบการวัดผลควรแสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์ระหว่างผลลัพธ์กับสิ่งที่เป็นสาเหตุ | Fitzgerald et al. (1991) |
| | ระบบการวัดผลไม่ควรวัดที่ขัดแย้งกันเอง | Fry and Cox (1989) |
| | ระบบการวัดผลควรที่จะสนับสนุนกลยุทธ์ขององค์กร | Skinner (1971) Maskell (1989) |
| ระดับความสัมพันธ์ระหว่างระบบการวัดผลกับองค์กร | ระบบการวัดผลควรจะสอดคล้องกับวัฒนธรรมองค์กรและสอดคล้องกับระบบผลตอบแทน | IPM (1992) |
| | ระบบการวัดผลควรที่จะต้องให้ข้อมูลเพื่อใช้ในการเปรียบเทียบ | Hayes et al. (1988) |

การวัดความสำเร็จขององค์กรทางด้านการเงิน

ความสำเร็จทางด้านการเงินขององค์กรอาจจะแบ่งออกได้เป็น 2 ลักษณะได้แก่ความสำเร็จในเชิงการดำเนินงานขององค์กร โดยใช้ตัววัดที่เกี่ยวข้องกับกำไรที่องค์กรสามารถสร้างขึ้นได้ภายใต้ทรัพยากรขององค์กรที่มีอยู่ กับความสำเร็จทางด้านการตลาด ซึ่งเน้นในเรื่องของมูลค่าขององค์กรในสายตาของนักลงทุน ดังนั้นในบทความวิจัยนี้จึงได้ทำการเลือกตัววัดผลทางการเงินที่สำคัญและเป็นที่ยอมรับใช้วัดผลการดำเนินงานขององค์กรทั้ง 2 ลักษณะดังต่อไปนี้

ตัววัดผลทางการเงินในเชิงการดำเนินงานขององค์กร

1. กำไรต่อสินทรัพย์ (Return on Asset) เป็นการคำนวณการวัดผลจากกำไรสุทธิขององค์กรหารด้วยสินทรัพย์เฉลี่ยที่องค์กรมีในปีนั้น ตัววัดผลนี้จะบอกถึงประสิทธิภาพของการนำเอาสินทรัพย์ที่องค์กรมีมาใช้ในการสร้างกำไรให้แก่องค์กร

2. กำไรต่อหุ้น (Earning Per Share) เป็นการคำนวณจากผลกำไรที่องค์กรได้หารด้วยจำนวนหุ้นทั้งหมดขององค์กร

3. มูลค่าเพิ่มในเชิงเศรษฐศาสตร์ (Economic Value Added) เป็นตัววัดที่คำนวณได้จากการนำเอากำไรสุทธิหลังจากหักภาษี (Net Operating Profit After Tax) หักออกด้วยค่าเสียโอกาสในการใช้เงินทุน (Capital Charge) ซึ่งคำนวณจากผลคูณระหว่างอัตราต้นทุนทางการเงิน (Cost of Capital) กับเงินลงทุนที่ใช้ (Invested Capital) ตัววัดผลนี้หากมีค่าเป็นบวกก็แสดงว่าองค์กรสามารถสร้างผลกำไรได้จากเงินทุนมากกว่าค่าเสียโอกาสของเงินทุนนั้น ถ้ามีค่าติดลบก็แสดงว่าองค์กรไม่สามารถสร้างผลกำไรได้เท่ากับค่าเสียโอกาสของเงิน ทุนที่ใช้ไป

ตัววัดผลความสำเร็จทางการเงินในมุมมองของตลาด

1. ราคาหุ้นต่อกำไรต่อหุ้นขององค์กร (Price Per Earning Ratio) คำนวณได้จากราคาต่อหุ้นขององค์กรหารด้วยกำไรต่อหุ้นขององค์กร ตัววัดนี้เป็นการสะท้อนถึงมูลค่าขององค์กรในสายตาของนักลงทุนเมื่อเทียบกับกำไร

ในปัจจุบันเป็นอย่างไร

2. ราคาหุ้นต่อมูลค่าทางบัญชีต่อหุ้นขององค์กร (Price Per Book Ratio) คำนวณได้จากราคาต่อหุ้นขององค์กรหารด้วยมูลค่าทางบัญชีขององค์กรต่อหุ้น ตัววัดนี้เป็นการสะท้อนถึงมูลค่าขององค์กรในสายตาของนักลงทุนเปรียบกับมูลค่าทางบัญชีขององค์กร

3. ผลตอบแทนเฉลี่ยของหุ้น (Average Market Return) เป็นตัววัดที่วัดผลตอบแทนที่นักลงทุนได้จากการเพิ่มขึ้นของราคาหุ้นและเงินปันผลเทียบกับราคาหุ้นที่ลงทุน โดยทำการวัดเป็นรายไตรมาสและนำมาหาค่าเฉลี่ยต่อปี

วิธีการเก็บข้อมูล

งานวิจัยนี้ได้ทำการเก็บข้อมูลเพื่อวัดระดับความสำเร็จของระบบการวัดผลการปฏิบัติงานองค์กร โดยได้ทำการแจกแบบสอบถามจำนวน 76 ชุดทางจดหมายไปยังผู้บริหารที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับระบบการวัดผล การปฏิบัติงานองค์กรของบริษัทที่อยู่ในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย โดยแบ่งตามกลุ่มอุตสาหกรรมของบริษัทดังแสดงในตารางที่ 2 ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 2 อุตสาหกรรมของสถานที่ทำงานของผู้ตอบแบบสอบถาม

| อุตสาหกรรม | % |
|----------------------------|-------|
| ธุรกิจการเงิน | 26.3 |
| อสังหาริมทรัพย์และก่อสร้าง | 18.4 |
| ทรัพยากร | 15.8 |
| บริการ | 10.5 |
| สินค้าอุตสาหกรรม | 9.2 |
| เทคโนโลยี | 7.9 |
| เกษตรและอุตสาหกรรมอาหาร | 6.6 |
| สินค้าอุปโภคบริโภค | 5.3 |
| รวมทั้งสิ้น | 100.0 |

โดยแบบสอบถามจะเป็นการถามเพื่อให้ผู้บริหารบริษัท ประเมินระดับความสำเร็จของระบบการวัดผลการปฏิบัติงานองค์กรในมุมมองต่างๆ และประเมินความสำเร็จของระบบการวัดผลการปฏิบัติงานองค์กรโดยรวม เพื่อที่จะนำมาใช้เพื่อหาความสัมพันธ์กับผลสำเร็จทางการเงินต่อไป

สำหรับข้อมูลตัววัดผลทางการเงิน ได้มีการเก็บข้อมูลและคำนวณจากฐานข้อมูลของ SETSMART ซึ่งมีข้อมูลทางด้านตัววัดผลทางการเงินต่างๆ โดยได้เก็บข้อมูลทางการเงินในปี 2552 ซึ่งเป็นข้อมูลที่อยู่ในรอบระยะเวลาเดียวกันกับการเก็บข้อมูลของระดับความสำเร็จของระบบการวัดผลองค์กรที่ได้จากแบบสอบถาม

ผลสำเร็จของระบบการวัดผลการปฏิบัติงานองค์กร

จากผลวิจัยพบว่าผู้บริหารส่วนใหญ่ใช้ระบบการวัดผลในการวัดผลการปฏิบัติงาน รองลงมาคือการใช้ในการจัดการเชิงกลยุทธ์ ส่วนที่ใช้น้อยที่สุดคือการใช้สื่อสารภายในและภายนอกองค์กรเพื่อเทียบกับสิ่งที่ดีที่สุดในตารางที่ 3 แสดงบทบาทของระบบการวัดผลการปฏิบัติงานของกลุ่มตัวอย่างของบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

ตารางที่ 3 บทบาทของระบบการวัดผลการปฏิบัติงานของกลุ่มตัวอย่างของบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย (คะแนน 5 แสดงถึงมีการใช้ในลักษณะนั้นสูงสุด คะแนน 1 หมายถึงมีการใช้ในลักษณะนั้นต่ำที่สุด)

| บทบาทของระบบการวัดผลการปฏิบัติงานองค์กร | ค่าเฉลี่ย | ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน |
|---|-----------|---------------------|
| ใช้ในการวัดผลการปฏิบัติงาน | 4.19 | 0.946 |
| ใช้ในการจัดการเชิงกลยุทธ์ ซึ่งรวมไปถึงการวางแผน การสร้างกลยุทธ์ การนำเอากลยุทธ์ไปใช้ในทางปฏิบัติ | 4.04 | 0.985 |
| ใช้ในการสื่อสารภายในองค์กรและภายนอกองค์กร ทั้งการเทียบเคียงสิ่งที่ดีที่สุดใน (Benchmarking) หรือการเทียบเคียงกับคู่แข่ง | 3.29 | 1.215 |
| ใช้ในการปรับพฤติกรรมของบุคลากร โดยวางระบบการจูงใจ การสร้างความสัมพันธ์และการควบคุม | 3.95 | 1.064 |
| ใช้ในการเรียนรู้และการปรับปรุง ซึ่งหมายถึงการให้ข้อมูลตอบกลับ และการเรียนรู้และพัฒนา | 4.00 | 1.020 |

สำหรับกระบวนการของระบบการวัดผลการปฏิบัติงานองค์กรนั้น ผู้บริหารของบริษัทในกลุ่มตัวอย่างมีความเห็นว่าความสำเร็จของแต่ละกระบวนการในการวัดผลการ

ปฏิบัติงานองค์กรมีความใกล้เคียงกัน ไม่ได้มีความแตกต่างกันมากนัก ตารางที่ 3 แสดงระดับความสำเร็จของกระบวนการของระบบการวัดผลการปฏิบัติงานองค์กร

ตารางที่ 4 กระบวนการของระบบการวัดผลการปฏิบัติงานของกลุ่มตัวอย่างของบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย (คะแนน 5 แสดงถึงมีความสำเร็จในกระบวนการนั้นสูงสุด คะแนน 1 หมายถึงมีความสำเร็จในกระบวนการนั้นต่ำที่สุด)

| กระบวนการของระบบการวัดผลการปฏิบัติงานองค์กร | ค่าเฉลี่ย | ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน |
|---|-----------|---------------------|
| การเลือกและการออกแบบตัววัดผล | 3.47 | 0.851 |
| การเก็บและการปรับข้อมูล | 3.50 | 0.940 |
| การจัดการข้อมูล รวมทั้งการตีความหมายของข้อมูล | 3.52 | 0.930 |
| การวัดผลและการให้รางวัล | 3.38 | 0.995 |
| การตรวจสอบและปรับปรุงระบบ | 3.40 | 1.064 |

ความสัมพันธ์ระหว่างความสำเร็จของระบบการวัดผลการปฏิบัติงานองค์กรกับความสำเร็จทางด้านการเงิน

จากการวิเคราะห์โดยคำนวณค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation Coefficient) ระหว่างระดับความสำเร็จของระบบการวัดผลการปฏิบัติงานองค์กรกับตัววัดผลทางการเงินพบว่าตัววัดผลทางการเงินทั้ง 6 ตัวมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เป็นบวก ซึ่งแสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับระดับความสำเร็จของระบบการวัดผลการปฏิบัติงานองค์กร กล่าวคือบริษัทที่ประสบความสำเร็จในระบบการวัดผลจะมีตัววัดผลทางการเงินที่ดี อย่างไรก็ตามจากการวิเคราะห์ค่า p-value พบว่ามีตัววัดผลเฉพาะทางด้าน

ดำเนินงานขององค์กร (กำไรต่อสินทรัพย์ กำไรต่อหุ้น และมูลค่าเพิ่มทางเศรษฐศาสตร์) เท่านั้นที่มีความสัมพันธ์กับระดับความสำเร็จของระบบการวัดผลองค์กรอย่างมีนัยสำคัญ สำหรับตัววัดผลทางการเงินในมุมมองของตลาด (ราคาหุ้นต่อกำไรต่อหุ้นขององค์กร ราคาหุ้นต่อมูลค่าทางบัญชีต่อหุ้นขององค์กร และผลตอบแทนเฉลี่ยของหุ้น) นั้น พบว่าไม่มี ความสัมพันธ์กับระดับความสำเร็จของระบบการวัดผลอย่างมีนัยสำคัญ

ตารางที่ 5 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างระดับความสำเร็จของระบบการวัดผลการปฏิบัติงานองค์กรกับตัววัดผลทางการเงินทั้ง 2 ด้าน

ตารางที่ 5 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างระดับความสำเร็จของระบบการวัดผลการปฏิบัติงานองค์กรกับ ตัววัดผลทางการเงินขององค์กร

| ตัววัดผลทางการเงิน | ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ | ค่า p-value |
|---|---------------------------|-------------|
| ตัววัดผลการเงินด้านการดำเนินงานองค์กร | | |
| กำไรต่อสินทรัพย์ (Return on Asset) | 0.249 | 0.042 |
| กำไรต่อหุ้น (Earning Per Share) | 0.243 | 0.042 |
| มูลค่าเพิ่มในเชิงเศรษฐศาสตร์ (Economic Value Added) | 0.279 | 0.022 |

ตารางที่ 5 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างระดับความสำเร็จของระบบการวัดผลการปฏิบัติงานองค์กรกับตัววัดผลทางการเงินขององค์กร (ต่อ)

| ตัววัดผลทางการเงิน | ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ | ค่า p-value |
|--|---------------------------|-------------|
| ตัววัดผลทางการเงินในมุมมองของตลาด | | |
| ราคาหุ้นต่อกำไรต่อหุ้นขององค์กร (Price Per Earning Ratio) | 0.000 | 0.886 |
| ราคาหุ้นต่อมูลค่าทางบัญชีต่อหุ้นขององค์กร (Price Per Book Ratio) | 0.000 | 0.552 |
| ผลตอบแทนเฉลี่ยของหุ้น (Average Market Return) | 0.022 | 0.861 |

สรุปผลการวิจัย

งานวิจัยนี้บ่งชี้ให้เห็นว่ามีความสัมพันธ์กันระหว่างระดับความสำเร็จของระบบการวัดผลการปฏิบัติงานของบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์กับตัววัดผลทางการเงินด้านการดำเนินงานองค์กรโดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือหากองค์กรประสบความสำเร็จในการสร้างและใช้ระบบการวัดผลการปฏิบัติงานองค์กรก็จะมีความสำเร็จในตัววัดผลทางการเงินทางการดำเนินงานที่วัดจากกำไรต่อสินทรัพย์ กำไรต่อหุ้น และมูลค่าเพิ่มเชิงเศรษฐศาสตร์ อย่างไรก็ตามผลการศึกษานี้พบความสัมพันธ์ที่มีนัยสำคัญระหว่างตัววัดผลทางการเงินในมุมมองของตลาด ที่วัดจากราคาหุ้นต่อกำไรต่อหุ้น ราคาหุ้นต่อมูลค่าทางบัญชีต่อหุ้น และผลตอบแทนเฉลี่ยของหุ้น กับระดับความสำเร็จของระบบการวัดผลการปฏิบัติงานองค์กร ทั้งนี้อาจจะเนื่องมาจากว่าผลสำเร็จในมุมมองของตลาด เช่นราคาหุ้นนั้น มีปัจจัยภายนอกจำนวนมากที่ไม่สามารถควบคุมได้เมื่อเทียบกับความสำเร็จทางการเงินทางการดำเนินงานบริษัท ซึ่งอาจจะอยู่ภายใต้การควบคุมของผู้บริหารได้มากกว่า ความสัมพันธ์ระหว่างความสำเร็จของระบบการวัดผลการปฏิบัติงานกับความสำเร็จทางการเงินจึงเห็นได้เด่นชัดกว่า

อย่างไรก็ตาม การศึกษานี้วิเคราะห์ให้เห็นถึงความสัมพันธ์ระหว่างตัววัดผลทางการเงินกับระดับความสำเร็จของระบบการวัดผลองค์กรเท่านั้น ไม่ได้มีการศึกษาถึงลักษณะหรือความเป็นเหตุเป็นผล ดังนั้น จึงเป็นไปได้ที่ความสำเร็จของระบบการวัดผลองค์กรจะนำไปสู่ความสำเร็จทางการเงินขององค์กร หรือในทางกลับกัน อาจจะเป็นไปได้ที่องค์กรที่ประสบความสำเร็จทางการเงินมีทรัพยากรจำนวนมากที่จะทำให้ระบบการวัดผลการปฏิบัติงานองค์กรประสบความสำเร็จ ซึ่งนักวิจัยสามารถที่จะทำการวิจัยในหัวข้อนี้ในรายละเอียดได้ต่อไปในอนาคต

บรรณานุกรม

- Bungay, S. and Goold. M. (1991) Creating a strategic control system. *Long Range Planning*, 24(3): 32–39
- CAM-I (1991) Minutes of the Meeting held in Milan. Italy, 23 25 April 1991.
- Carney (1999) Successful performance measurement: A checklist, *Harvard Management Update*, November.

- Crawford, K. M. and Cox, J. F. (1990) Designing performance measurement systems for just-in-time operations. *International Journal of Production Research*, 28 (111):2025–2036.
- Fitzgerald, L., Johnston, R., Brignall, S., Silvestro, R. and Voss, C. (1991) Performance Measurement in Service Business, CIMA, London.
- Fortuin, L. (1988) Performance indicators Why, Where and How. *European Journal of Operational Research*, 34(1): 1–9.
- Franco-Santos, M., Kennerley, Micheli, P., Martinez, V., Mason, S., Marr, B., Gray, D., and Neely, A. (2007) Towards a Definition of a Business Performance Measurement System. *International Journal of Operations & Production Management* 27(8): 784–801.
- Fry, T.D. and Cox, J. F. (1989) Manufacturing performance: local versus global measures, *Production and Inventory Management Journal*, 30(2): 52–56.
- Hayes, R.H., Wheelwright, S.C. and Clark, K.B. (1988) *Dynamic Manufacturing: Creating the Learning Organisation*, Free Press, New York.
- Hronec, S.M. (1993) *Vital Signs Using Quality, Time and Cost Performance Measurements to Chart Your Company's Future*. Amacom, New York.
- ICAS Measurement (1993) *The Total Picture*. The Institute of Chartered Accountants of Scotland.
- IPM (1992) *Performance Management in the UK An Analysis of the Issues*. ICM.
- Kaplan, R. S. and Norton, D. P. (1992) The Balanced Scorecard Measure that Drive Performance. *Harvard Business Review*, 71–79.
- Maskell, B. (1989) Performance measures for world class manufacturing, *Management Accounting*, 32–33.
- Neely, A., Gregory, M., and Platts, K. (2005) Performance measurement design: A literature review and research agenda. *International Journal of Operations & Production Management* 25(12): 1228–1263.
- Kinner, W. (1971) The anachronistic factory, *Harvard Business Review*, 61–70.

JAP