ความสัมพันธ์ระหว่างความสำเร็จของระบบการวัดผลการปฏิบัติงานองค์กรกับความสำเร็จทางการเงินของกลุ่มอุตสาหกรรมธุรกิจการเงิน

โดย

นางสาวศิริวรรณ ม้าวิไล

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
บัญชีมหาบัณฑิต
ภาควิชาการบัญชี สาขาบัญชี
คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
ปีการศึกษา 2558

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

ความสัมพันธ์ระหว่างความสำเร็จของระบบการวัดผลการปฏิบัติงานองค์กรกับความสำเร็จทางการเงินของกลุ่มอุตสาหกรรมธุรกิจการเงิน

โดย

นางสาวศิริวรรณ ม้าวิไล

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
บัญชีมหาบัณฑิต
ภาควิชาการบัญชี สาขาบัญชี
คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชีมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
ปีการศึกษา 2558
ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

THE RELATIONSHIP BETWEEN SUCCESS OF PERFORMANCE MEASUREMENT SYSTEM AND A FIRM'S FINANCIAL PERFORMANCE IN THAI FINANCIAL SECTOR

BY

MISS SIRWAN MAWILAI

AN INDEPENDENT STUDY SUMMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT OF
THE REQUIREMENTS FOR THE DEGREE OF MASTER OF ACCOUNTING
FACULTY OF COMMERCE AND ACCOUNTANCY
THAMMASAT UNIVERSITY
ACADEMIC YEAR 2015
COPYRIGHT OF THAMMASAT UNIVERSITY

มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี

การค้นคว้าอิสระ

ของ

นางสาวศิริวรรณ ม้าวิไล

เรื่อง

ความสัมพันธ์ระหว่างความสำเร็จของระบบการวัดผลการปฏิบัติงานองค์กร
กับความสำเร็จทางการเงินของกลุ่มอุตสาหกรรมธุรกิจการเงิน

ได้รับการตรวจสอบและอนุมัติ ให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
บัญชีมหาบัณฑิต

เมื่อวันที่ 04 มี.ค. 2559

ประธานกรรมการสอบการค้นคว้าอิสระ _____
(รองศาสตราจารย์ ดร.มนวิกา ผดุงสิทธิ์)

กรรมการและอาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ _____
(รองศาสตราจารย์ ดร.นภดล ร่มโพธิ์)

คณบดี _____
(ศาสตราจารย์ ดร.ศิริลักษณ์ โรจนกิจอำนวย)

หัวข้อการค้นคว้าอิสระ	ความสัมพันธ์ระหว่างความสำเร็จของระบบการวัดผลการปฏิบัติงานองค์กรกับความสำเร็จทางการเงินของกลุ่มอุตสาหกรรมธุรกิจการเงิน
ชื่อผู้เขียน	นางสาวศิริวรรณ ม้าวิไล
ชื่อปริญญา	บัญชีมหาบัณฑิต
สาขาวิชา/คณะ/มหาวิทยาลัย	บัญชี พาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ	รองศาสตราจารย์ ดร.นภดล ร่มโพธิ์
ปีการศึกษา	2558

บทคัดย่อ

การค้นคว้าอิสระนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความสำเร็จของระบบการวัดผลการปฏิบัติงานองค์กรกับความสำเร็จทางการเงินขององค์กรของกลุ่มอุตสาหกรรมธุรกิจการเงินด้วยวิธีการส่งแบบสอบถามไปยังผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับระบบการวัดผลการปฏิบัติงานองค์กรจำนวนทั้งสิ้น 57 บริษัทเพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามประเมินระดับความสำเร็จของระบบการวัดผลการปฏิบัติงานขององค์กร สำหรับข้อมูลความสำเร็จทางการเงินประกอบด้วยมุมมองด้านการดำเนินงานขององค์กร ได้แก่ อัตราผลตอบแทนต่อสินทรัพย์ (Return on Asset: ROA) อัตราผลตอบแทนต่อส่วนของผู้ถือหุ้น (Return on Equity: ROE) กำไรต่อหุ้น (Earning per Share: EPS) และมุมมองของตลาด ได้แก่ อัตราราคาตลาดของหุ้นต่อกำไรต่อหุ้น (Price-to-Earnings: P/E ratio) อัตราราคาตลาดของหุ้นต่อมูลค่าตามบัญชีต่อหุ้น (Price-to-Book: P/B ratio) โดยใช้ข้อมูลจากฐานข้อมูล SETSMART ประจำปี 2557

ผลการศึกษาพบว่าระดับความสำเร็จของระบบการวัดผลการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันกับอัตราผลตอบแทนจากส่วนของผู้ถือหุ้น (ROE) และราคาหุ้นต่อกำไรต่อหุ้นขององค์กร (P/E ratio) อย่างมีนัยสำคัญ ซึ่งแสดงว่าเมื่อองค์กรมีระดับความสำเร็จของการวัดผลการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้นจะส่งผลให้อัตราผลตอบแทนจากส่วนของผู้ถือหุ้น (ROE) และราคาหุ้นต่อกำไรต่อหุ้นขององค์กร (P/E ratio) เพิ่มขึ้นด้วย อย่างไรก็ดี งานวิจัยฉบับนี้ไม่พบความสัมพันธ์ระหว่างความสำเร็จของระบบการวัดผลการปฏิบัติงานกับอัตราผลตอบแทนต่อสินทรัพย์ (ROA) กำไรต่อหุ้น (EPS) และราคาหุ้นต่อมูลค่าทางบัญชีต่อหุ้นขององค์กร (P/B Ratio) ซึ่งเป็นที่น่าสังเกตว่าความสำเร็จของระบบการวัดผลการปฏิบัติงานจะส่งผลต่อตัววัดผลที่มีความเกี่ยวข้องกับมูลค่าทางตลาดซึ่งสะท้อนความคาดหวังของผู้ถือหุ้นมากกว่าตัววัดผลทางบัญชี

คำสำคัญ: ระบบการวัดผลการปฏิบัติงานองค์กร, ความสำเร็จทางการเงิน, ธุรกิจการเงิน

Independent Study Title	THE RELATIONSHIP BETWEEN SUCCESS OF PERFORMANCE MEASUREMENT SYSTEM AND A FIRM'S FINANCIAL PERFORMANCE IN THAI FINANCIAL SECTOR
Author	Miss Siriwan Mawilai
Degree	Degree of Accounting
Department/Faculty/University	Accounting Commerce and Accountancy Thammasat University
Independent Study Advisor	Assoc. Prof. Dr. Nopadol Rompho
Academic Years	2015

ABSTRACT

The independent study aimed to investigate the relationship between success of performance measurement system and a firm's financial performance in Thai financial sector. Data is collected by a questionnaire survey to employee who responds to their organization's performance measurement system amounting to 57 respondents to assess the success of the system for measuring the performance of the organization. A firm's financial performance comprises the organization's operations perspective, including the Return on Assets (ROA), the Return on Equity (ROE) and Earning per Share (EPS) and the market perspective, including the Price-to-Earnings ratio (P / E) and the Price-to-Book ratio (P / B). This study used the financial information in 2014 from SETSMART database.

The results of the study showed that the success of performance measurement system level has a significant positive relationship with the Return on Equity (ROE) and the Price-to-Earnings ratio (P / E). This shows that when the organization's performance measurement system has increased, the Return on Equity (ROE) and the Price-to-Earnings ratio (P / E) increased. However, this research did not find a relationship between successful of performance measurement system and the Return on Asset (ROA), Earning per Share (EPS) and the Price-to-Book ratio (P / B). It is noteworthy that the success of performance measurement system will result in measure that are relevant to the market value, which reflects the expectations of shareholders rather than the accounting measure.

Keywords: The performance measurement system, A firm's financial performance, financial sector

กิตติกรรมประกาศ

การค้นคว้าอิสระฉบับนี้ได้สำเร็จลุล่วงตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ก็เนื่องมาจากการได้รับความร่วมมือและความอนุเคราะห์จากผู้เกี่ยวข้องหลายฝ่าย สำหรับความสำเร็จของการค้นคว้าอิสระฉบับนี้ผู้วิจัยใคร่ขอกราบขอบพระคุณรองศาสตราจารย์ ดร.นภดล ร่มโพธิ์ อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระที่ได้ให้คำแนะนำ ความรู้ รวมทั้งข้อคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ ตลอดจนชี้แนะแนวทางการแก้ไขข้อบกพร่องที่เกิดขึ้นต่างๆระหว่างการค้นคว้าอิสระเพื่อให้งานวิจัยฉบับนี้มีความถูกต้องและสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น นอกจากนี้ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณรองศาสตราจารย์ ดร.มนวิกา ผดุงสิทธิ์ ประธานการสอบการค้นคว้าอิสระที่ได้ให้คำชี้แนะและข้อคิดเห็นอันเป็นประโยชน์เพื่อให้การค้นคว้าอิสระฉบับนี้มีความสำเร็จสมบูรณ์และครบถ้วนมากยิ่งขึ้น

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณผู้ตอบแบบสอบถามสำหรับความร่วมมือในการให้ข้อมูลเกี่ยวกับระบบการวัดผลการปฏิบัติงานภายในองค์กร รวมถึงข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ต่อการค้นคว้าอิสระฉบับนี้ที่มีส่วนสำคัญที่ช่วยให้การค้นคว้าสำเร็จได้ด้วยดี

นอกจากนี้ผู้วิจัยขอขอบพระคุณคณาจารย์คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ที่ได้ให้ความรู้ รวมทั้งเจ้าหน้าที่โครงการปริญญาโททางการบัญชีที่ให้คำแนะนำที่มีประโยชน์ต่อการศึกษาและประสานงานในทุกเรื่องตลอดหลักสูตร

สุดท้ายนี้ขอขอบคุณเพื่อนๆ พี่ๆ น้องๆทุกท่านและสมาชิกในครอบครัวที่ได้ให้คำแนะนำและกำลังใจ ตลอดจนให้ความช่วยเหลือในทุกด้านเพื่อให้การค้นคว้าอิสระฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

นางสาวศิริวรรณ ม้าวิไล
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
พ.ศ. 2558

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	(1)
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	(2)
กิตติกรรมประกาศ	(3)
สารบัญตาราง	(7)
สารบัญภาพ	(9)
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ที่มาและความสำคัญ	1
1.2 วัตถุประสงค์ของงานวิจัย	4
1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	4
1.4 ขอบเขตของงานวิจัย	4
1.5 คำนิยามศัพท์	5
1.6 ลำดับเนื้อหา	5
บทที่ 2 ทบทวนวรรณกรรม	6
2.1 แนวคิดของระบบการวัดผลการปฏิบัติงาน	6
2.1.1 นิยามของระบบการวัดผลการปฏิบัติงานองค์กร	6
2.1.2 พัฒนาการของระบบการวัดผลการปฏิบัติงานองค์กร	8
2.1.3 กระบวนการออกแบบระบบการวัดผลการปฏิบัติงาน	11
2.1.4 เหตุผลในการวัดผลการปฏิบัติงานองค์กร	13
2.2 การวัดความสำเร็จของระบบการวัดผลการปฏิบัติงาน	14
2.2.1 การประเมินความสำเร็จของระบบการวัดผลการปฏิบัติงาน	15
2.2.2 คุณลักษณะของระบบการวัดผลการปฏิบัติงานที่ประสบความสำเร็จ	15
2.2.2.1 การออกแบบระบบการวัดผลการปฏิบัติงาน	15
2.2.2.2 การนำระบบการวัดผลการปฏิบัติงานไปใช้	16

2.3 การวัดความสำเร็จทางการเงินขององค์กร 17
2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง 19
2.5 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย 20
2.6 สมมติฐานของงานวิจัย 21

บทที่ 3 วิธีวิจัย 22

3.1 การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง 22
3.1.1 ประชากรที่ศึกษา 22
3.1.2 วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่าง 22
3.1.3 ระยะเวลาในการศึกษา 22
3.2 การเก็บรวบรวมข้อมูล 22
3.3 การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย 23
3.4 การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ 24

บทที่ 4 ผลการวิจัย 25

4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม 25
4.2 การวิเคราะห์ระดับความสำเร็จของระบบการวัดผลการปฏิบัติงาน 28
4.3 การวิเคราะห์ข้อมูลความสำเร็จทางการเงิน 31
4.4 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความสำเร็จของระบบการวัดผล การปฏิบัติงานองค์กรกับความสำเร็จทางการเงิน 34

บทที่ 5 สรุปผลวิจัย 43

5.1 สรุปผลการวิจัย 43
5.2 ข้อเสนอแนะที่ได้จากงานวิจัย 43
5.3 ข้อจำกัดงานวิจัย 44
5.4 งานวิจัยต่อเนื่อง 44

รายการอ้างอิง 45

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก แบบสอบถาม เรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างความสำเร็จของระบบการวัดผลการปฏิบัติงานองค์กรกับความสำเร็จทางการเงินของกลุ่มอุตสาหกรรมธุรกิจการเงิน 50

ประวัติผู้เขียน 55

ห้องสมุดแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
4.1 ตารางสรุปข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ	25
4.2 ตารางสรุปข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ	26
4.3 ตารางสรุปข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด	26
4.4 ตารางสรุปข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามตำแหน่งองค์กร	27
4.5 ตารางสรุปข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุงานในองค์กร	27
4.6 ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับขั้นตอนการออกแบบระบบการวัดผลและขั้นตอนการนำระบบการวัดผลไปใช้	28
4.7 ระดับความสำเร็จของระบบการวัดผลการปฏิบัติงาน	30
4.8 ระดับความสำเร็จทางการเงิน	31
4.9 ตารางแสดงการคำนวณค่า p-value และค่า R2 ระหว่างความสำเร็จของระบบการวัดผลการปฏิบัติงานกับความสำเร็จทางการเงิน	35
4.10 ตารางแสดงค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่น (Coefficient of Determinant-R square) ระหว่างความสำเร็จของระบบการวัดผลการปฏิบัติงานกับอัตราผลตอบแทนของสินทรัพย์รวม (ROA)	36
4.11 ตารางแสดงค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression) ระหว่างความสำเร็จของระบบการวัดผลการปฏิบัติงานกับอัตราผลตอบแทนของสินทรัพย์รวม (ROA)	37
4.12 ตารางแสดงค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่น (Coefficient of Determinant-R square) ระหว่างความสำเร็จของระบบการวัดผลการปฏิบัติงานกับอัตราผลตอบแทนจากส่วนของผู้ถือหุ้น (ROE)	37
4.13 ตารางแสดงค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression) ระหว่างความสำเร็จของระบบการวัดผลการปฏิบัติงานกับอัตราผลตอบแทนจากส่วนของผู้ถือหุ้น (ROE)	38
4.14 ตารางแสดงค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่น (Coefficient of Determinant-R square) ระหว่างความสำเร็จของระบบการวัดผลการปฏิบัติงานกับกำไรต่อหุ้น (EPS)	39
4.15 ตารางแสดงค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression) ระหว่างความสำเร็จของระบบการวัดผลการปฏิบัติงานกับกำไรต่อหุ้น (EPS)	39
4.16 ตารางแสดงค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่น (Coefficient of Determinant-R square) ระหว่างความสำเร็จของระบบการวัดผลการปฏิบัติงานกับราคาหุ้นต่อกำไรต่อหุ้นขององค์กร (P/E ratio)	40

4.17 ตารางแสดงค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression) ระหว่างความสำเร็จของระบบการวัดผลการปฏิบัติงานกับราคาหุ้นต่อกำไรต่อหุ้นขององค์กร(P/E ratio) 41

4.18 ตารางแสดงค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่น (Coefficient of Determinant-R square) ระหว่างความสำเร็จของระบบการวัดผลการปฏิบัติงานกับราคาหุ้นต่อมูลค่าทางบัญชีต่อหุ้นขององค์กร (P/B ratio) 41

4.19 ตารางแสดงค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression) ระหว่างความสำเร็จของระบบการวัดผลการปฏิบัติงานกับราคาหุ้นต่อมูลค่าทางบัญชีต่อหุ้นขององค์กร(P/B Ratio) 42

ห้องสมุดแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
2.1 ขั้นตอนในการออกแบบระบบการวัดผลการปฏิบัติงาน	13
2.2 ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต้นกับตัวแปรตาม	21
4.1 ระดับความสำเร็จของระบบการวัดผลการปฏิบัติงาน	30
4.2 อัตราผลตอบแทนต่อสินทรัพย์ (ROA) ของกลุ่มตัวอย่าง	32
4.3 อัตราผลตอบแทนต่อส่วนของผู้ถือหุ้น (ROE) ของกลุ่มตัวอย่าง	32
4.4 กำไรต่อหุ้น (EPS) ของกลุ่มตัวอย่าง	33
4.5 ราคาหุ้นต่อกำไรต่อหุ้นขององค์กร (P/E Ratio) ของกลุ่มตัวอย่าง	33
4.6 ราคาหุ้นต่อมูลค่าทางบัญชีต่อหุ้นขององค์กร (P/B Ratio) ของกลุ่มตัวอย่าง	34

หอสมุดแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ THAMMASAT UNIVERSITY

บทที่ 1
บทนำ

1.1 ที่มาและความสำคัญ

การประกอบธุรกิจไม่ว่าจะเป็นธุรกิจขนาดเล็ก ขนาดกลาง หรือขนาดใหญ่ย่อมมีวัตถุประสงค์ในการผลิตสินค้าและบริการเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของผู้บริโภคให้มากที่สุดซึ่งองค์กรใดก็ตามที่สามารถพัฒนาสินค้าและบริการได้ทันความต้องการของผู้บริโภคที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วได้อย่างต่อเนื่อง องค์กรนั้นก็สามารถสร้างยอดขายเพิ่มขึ้นอันส่งผลให้องค์กรมีผลกำไรจากการประกอบธุรกิจสูงขึ้นไปด้วย ซึ่งในปัจจุบันสภาพเศรษฐกิจมีการแข่งขันทางธุรกิจอย่างรุนแรง มีความซับซ้อนของการดำเนินธุรกิจเพิ่มสูงขึ้น ตลอดจนการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมทางธุรกิจที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็วทั้งภายในและภายนอกล้วนส่งผลให้ผู้บริหารต้องเผชิญหน้ากับความท้าทายในการบริหารจัดการองค์กรให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เพื่อให้องค์กรสามารถอยู่รอดได้ภายใต้การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น ความท้าทายที่เกิดขึ้นทำให้ทุกองค์กรต่างเลือกใช้วิธีการ แนวทาง ตลอดจนเครื่องมือต่างๆเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานและความสามารถในการแข่งขันทางธุรกิจ ดังนั้นการใช้เทคนิคการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพจึงกลายเป็นเครื่องมือสำคัญที่ช่วยผลักดันให้องค์กรมุ่งไปสู่ความสำเร็จและช่วยส่งเสริมให้องค์กรเกิดความเจริญก้าวหน้าอย่างยั่งยืน นอกจากนี้องค์กรที่จะประสบความสำเร็จจะต้องสามารถวัดผลและประเมินผลการดำเนินงานขององค์กรเองได้ว่าวิธีการหรือเครื่องมือที่นำมาใช้นั้นทำให้องค์กรประสบผลสำเร็จหรือไม่ ดังนั้นการวัดผลการปฏิบัติงานองค์กรจึงเข้ามามีบทบาทสำคัญต่อการบริหารจัดการองค์กรในการให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการตัดสินใจทั้งในเชิงปริมาณและคุณภาพเพื่อใช้ในการวิเคราะห์ผลการดำเนินงานทั้งระดับกลยุทธ์และระดับปฏิบัติการ (Slizyte and Bakanauskiene, 2007)

ระบบการวัดผลการปฏิบัติงานองค์กรจึงเป็นสิ่งสำคัญและจำเป็นอย่างยิ่งต่อการดำรงอยู่อย่างยั่งยืนขององค์กรในยุคปัจจุบันเนื่องจากระบบดังกล่าวทำให้องค์กรสามารถประเมินผลการดำเนินงานของตนเองว่าดีขึ้นหรือแย่ลงอย่างไร อีกทั้งยังให้ข้อมูลเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมภายในขององค์กรซึ่งจะช่วยสร้างความเชื่อมั่นว่ากระบวนการภายในขององค์กรสามารถให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์เพื่อใช้ในการปรับปรุงประสิทธิภาพของกระบวนปฏิบัติงานให้เกิดความต่อเนื่องและสอดคล้องกับสภาพแวดล้อมภายนอกขององค์กรหรือไม่อย่างไร (Luu et al., 2008; Brudan, 2010; Fukushima & Peirce, 2011) ซึ่งการวัดผลการปฏิบัติงานจะเป็นประโยชน์เมื่อการวัดนั้นสอดคล้องกับสภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกองค์กร เนื่องจากการจะบริหารจัดการองค์กรได้ดีนั้นองค์กรจะต้องรู้จักสถานการณ์ทั้งของตนเองและคู่แข่งรวมทั้งปัจจัยภายนอกอื่นๆด้วยและในทางกลับกันประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการวัดผลการปฏิบัติงานก็จะขึ้นอยู่กับความสามารถขององค์กรในการประยุกต์ใช้หลักการทางทฤษฎีไปสู่การกำหนดแนวทางปฏิบัติ รวมทั้งความสามารถในการใช้ข้อมูลภายในองค์กรเพื่อการตัดสินใจ ตลอดจนความสามารถในการปรับปรุงและเปลี่ยนแปลงกระบวนการให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงสภาพแวดล้อมภายนอกและภายในขององค์กรที่อาจจะเกิดขึ้น (Gimžauskiene, Kloviene, 2008, 2008; Taticchi, Balachandran, 2008; Carlucci,

2010; Fukushima and Peirce, 2011; Mathur et al., 2011) นอกจากนี้ผลลัพธ์ที่ได้ยังสะท้อนให้เห็นถึงความสำเร็จหรือความล้มเหลวของกลยุทธ์ที่องค์กรนำไปใช้อีกด้วย (นภดล ร่มโพธิ์ และ มนวิกา ผดุงสิทธิ์, 2557)

ระบบการวัดผลการปฏิบัติงานที่ดีจะต้องเป็นที่ยอมรับของผู้มีส่วนได้เสียทั้งหมด โดยต้องสามารถระบุได้ว่าบรรลุเป้าหมายและวัตถุประสงค์ได้อย่างไร มีความเรียบง่าย สามารถเข้าใจได้ง่าย มีเหตุผล มีความชัดเจน ทันเวลาและตอบสนองได้อย่างรวดเร็ว รวมทั้งต้องสนับสนุนค่านิยมขององค์กรและมีความสัมพันธ์กับผู้ที่มีส่วนได้เสียทั้งหมดขององค์กร นอกจากนี้จะต้องให้ผลลัพธ์ที่สามารถเปรียบเทียบกับองค์กรอื่นและสามารถบอกได้ว่าผลการปฏิบัติงานที่ดีที่สุดเป็นอย่างไรเพื่อให้ได้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์สำหรับใช้ในการบริหารจัดการภายในได้อย่างมีประสิทธิภาพ (นภดล ร่มโพธิ์ และ มนวิกา ผดุงสิทธิ์, 2557, น. 22-23) อีกทั้งต้องมีความเหมาะสมกับองค์กรเนื่องจากองค์กรแต่ละองค์กรมีลักษณะการประกอบธุรกิจ โครงสร้างองค์กร วัตถุประสงค์ กลยุทธ์หรือความเสี่ยงในการดำเนินธุรกิจที่แตกต่างกันไปตามประเภทธุรกิจจึงส่งผลให้เครื่องมือการวัดผลการปฏิบัติงานที่ใช้ย่อมมีความแตกต่างกันออกไป โดยเครื่องมือบางตัวที่องค์กรเลือกใช้อาจเหมาะสมกับองค์กรหนึ่งแต่อาจไม่เหมาะสมกับทุกองค์กร ดังนั้นองค์กรแต่ละองค์กรจึงจำเป็นต้องศึกษาถึงการออกแบบระบบและการนำระบบการปฏิบัติงานไปใช้อย่างเหมาะสมให้สอดคล้องกับประเภทธุรกิจเพื่อให้ระบบการวัดผลการปฏิบัติงานองค์กรมีประสิทธิภาพและสามารถนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด

ธุรกิจการเงินถือเป็นอุตสาหกรรมหนึ่งที่มีบทบาทสำคัญยิ่งต่อการขับเคลื่อนเศรษฐกิจของประเทศ เนื่องจากธุรกิจการเงินจะทำหน้าที่เป็นสื่อกลางในการระดมเงินทุนจากผู้ออมและจัดสรรเงินทุนไปสู่ภาคเศรษฐกิจต่างๆ ทำให้ภาคธุรกิจมีเงินทุนเพื่อใช้ในการดำเนินงาน ขยายกิจการ และสร้างผลผลิตด้วยต้นทุนที่เหมาะสม เมื่อภาคธุรกิจได้รับเงินทุนเพียงพอในการดำเนินกิจการ จึงทำให้ธุรกิจเกิดการเจริญเติบโตและก่อให้เกิดกำลังการผลิตสินค้าหรือบริการเพิ่มมากขึ้น ส่งผลให้เกิดการจ้างงานเพิ่มขึ้นทำให้เศรษฐกิจของประเทศเกิดการขยายตัวและก่อให้เกิดความเจริญทางเศรษฐกิจสูงยิ่งขึ้นไป (สมโภชน์ วัลยะเสวี, 2549, น.1-4) ซึ่งการที่เศรษฐกิจของประเทศจะพัฒนาและเติบโตไปได้ด้วยดีย่อมขึ้นอยู่กับความเหมาะสมของปริมาณเงินในประเทศ โดยปริมาณเงินที่เหมาะสมกับการพัฒนาเศรษฐกิจอย่างมีประสิทธิภาพนั้นจะต้องอาศัยระบบสถาบันการเงินที่มีความมั่นคงและมีเสถียรภาพซึ่งจะนำไปสู่ความสมดุลในการเคลื่อนย้ายเงินทุนจากผู้ออมไปยังภาคธุรกิจ ดังนั้นความมั่นคงของสถาบันการเงินจึงมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อระบบเศรษฐกิจในการสนับสนุนให้เศรษฐกิจเจริญเติบโตอย่างยั่งยืน และสร้างความน่าเชื่อถือในระบบการเงินของประเทศให้แก่ประชาชนและภาคธุรกิจ

วิกฤตการเงินในอดีตที่เกิดขึ้นล้วนสร้างความเสียหายต่อระบบเศรษฐกิจโดยรวมและมีผลกระทบโดยตรงต่อความอยู่รอดของสถาบันการเงิน ไม่ว่าจะเป็นวิกฤตต้มยำกุ้งที่มีจุดเริ่มต้นมาจากการขาดความระมัดระวังในการใช้เงิน มีการกู้เงินตราต่างประเทศเข้ามามากจนในที่สุดเปิดช่องว่างให้กองทุนเก็งกำไรโจมตีค่าเงินบาทประกอบกับการบริหารการเงินและอัตราแลกเปลี่ยนที่ผิดพลาดส่งผลให้สถาบันการเงินที่มีชื่อเสียงหลายแห่งเกิดปัญหาการขาดสภาพคล่อง นำไปสู่การประสบสภาวะผลการดำเนินงานขาดทุนจนทำให้สถาบันการเงินหลายแห่งต้องปิดกิจการ (ศูนย์วิจัยกสิกรไทย , 2551) วิกฤตการเงินในเวลาต่อมาได้แก่วิกฤตแฮมเบอร์เกอร์ที่มีปัญหาเรื่องสินเชื่ออสังหาริมทรัพย์ที่

มีความน่าเชื่อถือต่ำในประเทศสหรัฐอเมริกาและแผ่ขยายลุกลามไปยังสินเชื่อประเภทอื่นๆและส่งผลกระทบต่อฐานะการดำเนินงานของสถาบันการเงิน จนนำไปสู่การขาดความเชื่อมั่นต่อสถาบันการเงินและส่งผลกระทบต่อสภาพคล่องในระบบการเงินทั่วโลก จนมาถึงวิกฤตการเงินครั้งล่าสุดคือวิกฤตยุโรปที่มีจุดเริ่มต้นมาจากปัญหาหนี้ภาครัฐที่สูงเกินตัวจนก่อให้ความเสี่ยงที่จะไม่สามารถชำระหนี้ให้กับเจ้าหนี้ได้ประกอบกับปัญหาหนี้เสียจำนวนมากที่เกิดจากการขาดความระมัดระวังของสถาบันการเงินในการปล่อยสินเชื่อ ซึ่งผลกระทบที่เกิดขึ้นยังได้ขยายตัวเป็นวงกว้างต่อเนื่องไปยังภาคธุรกิจอื่นๆที่มีสำคัญต่อระบบเศรษฐกิจของประเทศและสร้างความเสียหายต่อภาคธุรกิจอย่างมหาศาล

อาจกล่าวได้ว่าสาเหตุของวิกฤตการเงินในอดีตที่เกิดขึ้นนั้นเกิดจากการขาดความระมัดระวังในการดำเนินกิจการ รวมทั้งกระบวนการบริหารความเสี่ยงในระบบการเงินที่ยังมีจุดอ่อนหลายด้าน ทั้งในเรื่องหลักเกณฑ์และประสิทธิภาพในการกำกับดูแลของสถาบันที่มีหน้าที่ในการกำกับดูแล รวมถึงกระบวนการและการบริหารความเสี่ยงของสถาบันการเงินเอง (กรุงเทพธุรกิจออนไลน์, 2556) ผลกระทบจากวิกฤติในแต่ละครั้งล้วนสร้างความเสียหายต่อระบบการเงินอย่างมหาศาลและส่งผลกระทบเป็นวงกว้างต่อทุกภาคส่วนของสังคมทั้งระดับภูมิภาคและระดับโลก ผลจากวิกฤติการเงินโลกที่เกิดขึ้น กระแสการเปลี่ยนแปลงของโลก และการเชื่อมโยงเศรษฐกิจและการเงินทำให้กฎระเบียบการเงินของโลกถูกผลักดันให้ต้องปรับเปลี่ยนเพื่อสร้างภูมิคุ้มกันและป้องกันไม่ให้เกิดวิกฤติซ้ำและทำให้สถาบันการเงินในตลาดทุนต้องปรับตัวเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและสร้างนวัตกรรมเพื่อพร้อมรับการแข่งขัน วิกฤตการเงินที่เกิดขึ้นจึงถือเป็นบทเรียนสำคัญที่ส่งผลให้ผู้กำกับดูแลภาคการเงินในประเทศต่างๆเห็นถึงความจำเป็นในการทบทวนแนวคิดการกำกับดูแลระบบการเงินในหลายๆด้าน ซึ่งรวมถึงหลักเกณฑ์การกำกับดูแลเงินกองทุนที่เรียกว่า Basel Capital Accord หรือ Basel ที่ถูกกำหนดขึ้นโดยคณะกรรมการบาเซิล (Basel Committee on Banking Supervision: BCBS) เพื่อกำหนดมาตรฐานการกำกับดูแลสถาบันการเงินให้เป็นมาตรฐานสากล รวมทั้งก่อให้เกิดความมั่นคงและความเสมอภาคในการแข่งขันของสถาบันการเงินต่างๆ ทั่วโลก ซึ่งวัตถุประสงค์หลักของหลักเกณฑ์ Basel คือเพื่อส่งเสริมให้สถาบันการเงินสามารถต้านทานภาวะวิกฤตในระบบการเงินและระบบเศรษฐกิจได้ดีขึ้นพร้อมทั้งลดการส่งต่อความเสี่ยงจากระบบการเงินไปยังภาคเศรษฐกิจจริง ซึ่งหลักเกณฑ์ดังกล่าวกำหนดให้สถาบันการเงินมีเงินกองทุนเพียงพอที่จะรองรับความเสี่ยงหรือความเสียหายที่อาจเกิดขึ้น (ธนาคารแห่งประเทศไทย, 2554) ในส่วนของสถาบันการเงินเองก็ได้รับแรงกดดันจากผู้มีส่วนได้เสียในการปรับปรุงประสิทธิภาพของการดำเนินงาน โดยปรับปรุงการบริหารจัดการให้อยู่บนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาลที่ดี ตลอดจนนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาปรับใช้เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้กับประชาชน และเสริมสร้างการกำกับดูแลกิจการ อีกทั้งสถาบันการเงินต่างๆต้องพิจารณาถึงความเหมาะสมของระบบการควบคุมภายในรวมทั้งระบบการวัดผลการปฏิบัติงานเพื่อก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการดำเนินกิจการภายใต้สภาพแวดล้อมที่มีการเปลี่ยนแปลงในปัจจุบัน (Rahat et al., 2013 อ้างถึงใน นรินทร์ธรา วีระอารีวงศ์, 2556)

ดังนั้นองค์กรที่ประสบความสำเร็จมักเป็นองค์กรที่มีการประเมินผลและการวัดผลการปฏิบัติงานเป็นประจำ เนื่องจากการประเมินผลจะทำให้องค์กรทราบถึงสถานะขององค์กรเองว่าเป็นอย่างไร ซึ่งเมื่อทราบสถานะขององค์กรแล้วจึงสามารถพิจารณาเพื่อหาแนวทางการแก้ไขที่เหมาะสมในกรณีที่พบข้อผิดพลาดและคงไว้ซึ่งวิธีการวัดผลการปฏิบัติงานที่ดีมีประสิทธิภาพในกรณีที่พบ

ความสำเร็จ ตลอดจนพัฒนาแนวทางการบริหารจัดการให้องค์กรเจริญเติบโตได้อย่างยั่งยืน ซึ่งผลงานวิจัยฉบับนี้ ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างความสำเร็จของระบบการวัดผลการปฏิบัติงานองค์กรกับความสำเร็จทางการเงินของกลุ่มอุตสาหกรรมธุรกิจทางการเงิน ซึ่งตัววัดความสำเร็จทางการเงินที่นำมาใช้ คือ ตัววัดผลทางการเงินด้านการดำเนินงานขององค์กร ได้แก่ อัตราผลตอบแทนต่อสินทรัพย์ (Return on Asset : ROA) อัตราผลตอบแทนต่อส่วนของผู้ถือหุ้น (Return on Equity : ROE) และกำไรต่อหุ้น (Earnings Per Share : EPS) และตัววัดผลทางการเงินด้านการตลาด ได้แก่ ราคาหุ้นต่อกำไรต่อหุ้นขององค์กร (Price-to-Earnings : P/E Ratio) และราคาหุ้นต่อมูลค่าทางบัญชีต่อหุ้นขององค์กร (Price-to-Book : P/B Ratio)

1.2 วัตถุประสงค์ของงานวิจัย

1.เพื่อศึกษาระดับความสำเร็จของระบบการวัดผลการปฏิบัติงานองค์กรกับความสำเร็จทางการเงินของกลุ่มอุตสาหกรรมธุรกิจการเงิน

2.เพื่ออธิบายความสัมพันธ์ระหว่างความสำเร็จของระบบการวัดผลการปฏิบัติงานองค์กรกับความสำเร็จทางการเงินของกลุ่มอุตสาหกรรมธุรกิจการเงิน

1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.เพื่อให้ผู้บริหารองค์กรเห็นถึงความสัมพันธ์ระหว่างความสำเร็จของระบบการวัดผลการปฏิบัติงานกับความสำเร็จทางการเงินขององค์กร

2.เพื่อเป็นแนวทางให้กับผู้บริหารองค์กรในการพิจารณาปรับปรุงระบบการวัดผลการปฏิบัติงานองค์กรให้มีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้น อันจะทำให้องค์กรมุ่งไปสู่ความสำเร็จและสามารถแข่งขันได้อย่างยั่งยืน

3.เพื่อให้ผู้บริหารทราบถึงปัญหาและอุปสรรคของระบบการวัดผลการปฏิบัติงานที่องค์กรนำมาใช้

1.4 ขอบเขตของงานวิจัย

1.ประชากรกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ บริษัทในกลุ่มอุตสาหกรรมธุรกิจการเงินที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ประจำปี 2557 จำนวน 57 บริษัทเพื่อให้สอดคล้องกับข้อมูลทางการเงินที่เก็บจากข้อมูลประจำปี 2557 เช่นเดียวกัน โดยเก็บข้อมูลจากการส่งแบบสอบถามไปยังผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการประเมินผลและการวัดผลการปฏิบัติงานองค์กร สำหรับข้อมูลความสำเร็จทางการเงิน จะใช้การเก็บข้อมูลและคำนวณจากฐานข้อมูลของ SETSMART ที่มีข้อมูลตัววัดผลทางการเงินต่างๆ โดยเก็บข้อมูลประจำปี 2557 ซึ่งการวัดผลทางการเงินในงานวิจัยนี้จะวัดผลในมุมมองด้านการดำเนินงานขององค์กร อันประกอบไปด้วย อัตราผลตอบแทนต่อสินทรัพย์ (Return on Asset : ROA) อัตราผลตอบแทนต่อส่วนของผู้ถือหุ้น (Return on Equity : ROE) และ

กำไรต่อหุ้น (Earnings Per Share : EPS) และในมุมมองของตลาด ได้แก่ ราคาหุ้นต่อกำไรต่อหุ้นขององค์กร (Price-to-Earnings : P/E Ratio) และราคาหุ้นต่อมูลค่าทางบัญชีต่อหุ้นขององค์กร (Price-to-Book : P/B Ratio)

2.ระยะเวลาที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล วันที่ 1 ธันวาคม 2558 – 25 มกราคม 2559

1.5 คำนิยามศัพท์

ธุรกิจการเงิน หมายถึง ธุรกิจธนาคารพาณิชย์ ธุรกิจเงินทุน ธุรกิจเครดิตฟองซิเอร์ ธุรกิจหลักทรัพย์ ธุรกิจสัญญาซื้อขายลวงหน้าตามกฎหมายว่าด้วยสัญญาซื้อขายลวงหน้า ธุรกิจประกันชีวิตตามกฎหมายว่าด้วยประกันชีวิต หรือธุรกิจอื่นตามที่ธนาคารแหงประเทศไทยประกาศกำหนด (พระราชบัญญัติธุรกิจสถาบันการเงิน พ.ศ.2551)

1.6 ลำดับเนื้อหา

ในบทที่ 2 จะกล่าวถึงแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง บทที่ 3 กล่าวถึงวิธีวิจัย บทที่ 4 กล่าวถึงการอภิปรายผลวิจัยจากข้อมูลทางสถิติ และบทที่ 5 จะเป็นการสรุปผลวิจัย การนำเสนอ ข้อจำกัดของการศึกษา และงานวิจัยต่อเนื่องในอนาคต

บทที่ 2
ทบทวนวรรณกรรม

งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยที่ทำการศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างความสำเร็จของระบบการวัดผลการปฏิบัติงานกับความสำเร็จทางการเงินของกลุ่มอุตสาหกรรมธุรกิจการเงิน โดยผู้วิจัยได้ทำการศึกษาค้นคว้าและรวบรวมแนวคิดหรือทฤษฎีตลอดจนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องจากหนังสือ วารสารวิชาการ รวมถึงเว็บไซต์ต่างๆ เพื่อให้ทราบถึงแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการวัดผลการปฏิบัติงาน รวมทั้งตัววัดผลทางการเงินที่สำคัญ

2.1 แนวคิดของระบบการวัดผลการปฏิบัติงาน

2.1.1 นิยามของระบบการวัดผลการปฏิบัติงานองค์กร

ระบบการวัดผลการปฏิบัติงานองค์กรถือเป็นหนึ่งในหัวข้อที่มีความสำคัญยิ่งต่อองค์กร เนื่องจากการวัดผลการปฏิบัติงานช่วยให้องค์กรทราบถึงผลการดำเนินงานที่ผ่านมาซึ่งจะทำให้ทราบว่าผลการดำเนินงานขององค์กรในปัจจุบันดีขึ้นหรือแย่ลงอย่างไรเมื่อเทียบกับผลการดำเนินงานในอดีตนอกจากนั้นยังช่วยให้องค์กรมีข้อมูลเพื่อใช้ในการบริหารจัดการภายในองค์กร โดยข้อมูลที่เป็นประโยชน์จะมีส่วนช่วยให้องค์กรสามารถนำมาใช้ในการปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงาน ปรับปรุงกระบวนการที่ยังมีข้อบกพร่องโดยการหาแนวทางที่เหมาะสมภายใต้ทรัพยากรที่มีอย่างจำกัด ซึ่งจะช่วยให้ผู้บริหารสามารถจัดสรรทรัพยากรได้อย่างมีประสิทธิภาพและคุ้มค่ากับเงินทุนที่เสียไป โดยระบบการวัดผลที่ดีจะช่วยปรับปรุงประสิทธิภาพภายในองค์กรให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงสภาพแวดล้อมภายนอกขององค์กรซึ่งจะส่งผลให้องค์กรเกิดความเจริญก้าวหน้าได้อย่างมั่นคงและยั่งยืน

ตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบันการวัดผลการปฏิบัติงานเป็นหัวข้อที่มีการอภิปรายกันอย่างกว้างขวาง งานวิจัยต่างๆล้วนให้นิยามของระบบการวัดผลการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันออกไปในแต่ละมุมมองไม่ว่าจะเป็นด้านกลยุทธ์ ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน ด้านการเงิน ด้านบัญชี หรือด้านการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคล (Zeglat et al, 2012) อาทิเช่น มุมมองด้านกลยุทธ์นั้นอาจหมายถึงการให้ข้อมูลที่มีประโยชน์เพื่อใช้ในการกำหนดกลยุทธ์อย่างมีประสิทธิภาพให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ขององค์กรและช่วยแปลงกลยุทธ์ไปสู่แนวปฏิบัติซึ่งจะช่วยให้องค์กรทราบว่าการปฏิบัติงานจริงบรรลุผลสำเร็จเพียงใดเมื่อเปรียบเทียบกับเป้าหมายที่องค์กรวางไว้ (Gate, 1999) ซึ่งระบบการวัดผลที่ดีนั้นนอกจากจะช่วยในการวางกระบวนการภายในองค์กรไม่ว่าจะเป็นการตั้งเป้าหมาย การตัดสินใจ และการประเมินผลการปฏิบัติงานแล้ว ยังสามารถใช้ในการตรวจสอบการดำเนินงานและกำหนดทิศทางให้กับองค์กรเพื่อมุ่งไปสู่เป้าหมายที่ตั้งไว้อีกด้วย (Morgan, 2004; Ittner et al, 2003) สำหรับในมุมมองด้านกระบวนการปฏิบัติงานอาจหมายถึงกลุ่มของตัวชี้วัดในเชิงปริมาณที่ก่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการดำเนินงาน (Neely et al, 1995) อีกทั้งยังเป็นกระบวนการในการรายงานผลการปฏิบัติงานของพนักงานว่ามีประสิทธิภาพมากน้อยเพียงใด (Bititci et al., 1997) ในส่วนมุมมองด้านบัญชีนั้นอาจหมายถึงเครื่องมือที่องค์กรใช้ในการวางแผน

และการจัดทำงบประมาณขององค์กร (Otley, 1999) ด้วยมุมมองในด้านต่างๆที่ได้ให้คำนิยามถึงระบบการวัดผลการปฏิบัติงานที่มีความแตกต่างกันออกไปตามมุมมองที่นักวิจัยศึกษานั้นจึงก่อให้เกิดคำนิยามที่มีอย่างมากมายและหลากหลาย ทำให้เกิดความเข้าใจที่คลาดเคลื่อนกันและขาดความชัดเจนถึงขอบเขตของระบบการวัดผล ซึ่งทำให้เกิดปัญหาเรื่องความเข้าใจในลักษณะทั่วไปของระบบการวัดผลและการเปรียบเทียบกันได้ระหว่างผลงานวิจัยอื่นที่ผู้วิจัยหรือผู้สนใจศึกษาในระบบการวัดผลการปฏิบัติงาน

ดังนั้นจากคำนิยามของระบบวัดผลที่มีอย่างมากมายและหลากหลายมุมมองนั้น Franco-Santos et al (2007) จึงได้ทำการรวบรวมคำนิยามของระบบการวัดผลการปฏิบัติงานจากงานวิจัยในอดีตต่างๆ จากฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ วารสารวิชาการ บทความ ตลอดจนหนังสือที่เกี่ยวข้องจำนวนมากกว่า 300 ฉบับเพื่ออธิบายถึงคุณลักษณะที่สำคัญของระบบการวัดผลการปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ตรงกันและก่อให้เกิดความชัดเจนซึ่งจะช่วยให้สามารถเปรียบเทียบกันได้ระหว่างงานวิจัยที่อยู่ในขอบเขตเดียวกันซึ่งจะทำให้ผู้วิจัยสามารถศึกษาค้นคว้าในหัวข้อดังกล่าวได้อย่างบรรลุวัตถุประสงค์ที่ชัดเจน โดยผลการวิจัยของ Franco-Santos et al (2007) สามารถรวบรวมและจัดประเภทคำนิยามของระบบการวัดผลออกเป็น 17 คำนิยามซึ่งสามารถนำมาพิจารณาเป็น 3 มุมมองได้แก่

1. ด้านคุณลักษณะของระบบ ซึ่งประกอบไปด้วย 2 ลักษณะ ได้แก่ การวัดผลการปฏิบัติงาน และระบบสนับสนุน ซึ่งประกอบด้วยระบบการเก็บข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูล และการตีความหมายของข้อมูล

2. ด้านบทบาทของระบบ ที่มุ่งเน้นในเรื่องของบทบาทที่ระบบควรจะมี ซึ่งสามารถแบ่งออกเป็น 5 ประการ โดยประการแรกได้แก่ ใช้ในการวัดผลการดำเนินงานขององค์กรเพื่อติดตามระดับความสำเร็จของเป้าหมายที่ตั้งไว้ ประการที่ 2 ได้แก่ ใช้ในการพัฒนาแนวทางจัดการเชิงกลยุทธ์เพื่อใช้สำหรับการวางแผน การสร้างกลยุทธ์ การนำกลยุทธ์ไปใช้ในทางปฏิบัติ และการจัดการองค์กรให้มุ่งไปสู่ทิศทางเดียวกัน ประการที่ 3 ได้แก่ ใช้ในการสนับสนุนการสื่อสารทั้งภายในและภายนอกขององค์กร การเปรียบเทียบระหว่างองค์กร รวมทั้งข้อกำหนดจากภาครัฐ ประการที่ 4 ได้แก่ ใช้ในการกระตุ้นพฤติกรรมของพนักงาน ผ่านระบบการให้รางวัลหรือผลตอบแทน และประการสุดท้ายได้แก่ ใช้ในการเรียนรู้และการพัฒนากระบวนการทำงานอย่างต่อเนื่องเพื่อใช้ปรับปรุงการดำเนินงานในอนาคต

3. ด้านกระบวนการซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของระบบ ประกอบด้วยกระบวนการคัดเลือกและการออกแบบตัววัดผลซึ่งเกี่ยวข้องกับการวิเคราะห์ถึงความต้องการของผู้มีส่วนได้เสีย การวางแผนและการกำหนดเป้าหมาย กระบวนการจัดเก็บและจัดทำข้อมูลซึ่งเกี่ยวข้องกับการวิเคราะห์ข้อมูล กระบวนการจัดการข้อมูล การแปลความหมายของข้อมูล การตัดสินใจเกี่ยวกับข้อมูล กระบวนการประเมินผลและการให้รางวัล รวมทั้งกระบวนการปรับปรุงระบบ

จากนิยามของระบบการวัดผลการปฏิบัติงานตามงานวิจัยของ Franco-Santos et al (2007) แสดงให้เห็นว่าคุณลักษณะของระบบการวัดผลการปฏิบัติงานมีความหลากหลายซึ่งมีความแตกต่างกันไปตามลักษณะและกระบวนการของแต่ละองค์กร ดังนั้นเมื่อผู้วิจัยหรือผู้สนใจศึกษามี

ความเข้าใจที่ตรงกันและชัดเจนจะทำให้การศึกษางานวิจัยในอนาคตสำหรับหัวข้อดังกล่าวสามารถบรรลุวัตถุประสงค์ของการศึกษาได้อย่างชัดเจนมากยิ่งขึ้น

2.1.2 พัฒนาการของระบบการวัดผลการปฏิบัติงานองค์กร

จุดเริ่มต้นของระบบการวัดผลการปฏิบัติงานเกิดจากการใช้วิธีการบันทึกบัญชีต้นทุนแบบดั้งเดิมมาใช้ในการวัดผลการปฏิบัติงาน ซึ่งวิธีการบันทึกบัญชีต้นทุนแบบดั้งเดิมนั้นจะใช้หลักการจัดสรรต้นทุนการผลิตโดยการคำนวณจากค่าแรงงานทางตรงที่เกิดขึ้นจริงซึ่งวิธีดังกล่าวมีความเหมาะสมต่อการคำนวณต้นทุนการผลิตในยุคนั้นเนื่องจากต้นทุนส่วนใหญ่ของสินค้าที่ขายประกอบด้วยค่าแรงงานทางตรงมากกว่าครึ่งหนึ่งของต้นทุนทั้งหมด แต่ต่อมาในช่วงทศวรรษที่ 1980 ค่าแรงงานทางตรงถูกจัดสรรเป็นต้นทุนสินค้าที่ขายน้อยลงจากเดิมเหลือเพียงจำนวนไม่เกินกว่าร้อยละ 10 เท่านั้น ทำให้การใช้หลักการจัดสรรต้นทุนการผลิตด้วยวิธีดังกล่าวไม่สะท้อนข้อมูลต้นทุนที่เกิดขึ้นจริงและให้ข้อมูลที่ใช้ในการตัดสินใจกับผู้บริหารที่ผิดพลาดไป จึงส่งผลให้การวัดผลด้วยวิธีดังกล่าวได้รับการวิพากษ์วิจารณ์ถึงข้อบกพร่องหลายประการ ไม่ว่าจะเป็นการให้ข้อมูลประกอบการตัดสินใจที่ขาดความถูกต้องและสะท้อนให้เห็นเพียงผลการดำเนินงานในอดีตอีกทั้งไม่ได้ให้ข้อมูลที่แสดงถึงแนวโน้มในอนาคตขององค์กรจึงส่งผลให้มีการพัฒนาหลักการคำนวณต้นทุนการผลิตแบบใหม่ซึ่งหลักการที่มีความโดดเด่นและมีชื่อเสียงได้แก่ ต้นทุนฐานกิจกรรม (activity-based costing) ที่มีหลักการคำนวณต้นทุนจากระดับกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการผลิตสินค้าซึ่งจะทำให้การคำนวณต้นทุนมีความถูกต้องและใกล้เคียงกับความเป็นจริงประกอบกับในยุคนี้เกิดการแข่งขันทางธุรกิจเพิ่มมากขึ้นจึงทำให้แต่ละองค์กรต่างมองหาวิธีการเพื่อสร้างความแตกต่างจากคู่แข่งในด้านคุณภาพของการบริการ ความพึงพอใจของผู้บริโภค ความรวดเร็วในการตอบสนอง รวมทั้งนวัตกรรมที่ล้ำสมัย ส่งผลให้การวัดผลการปฏิบัติงานด้วยวิธีดั้งเดิมไม่สามารถให้ข้อมูลภายในองค์กรที่แท้จริงได้ รวมทั้งความต้องการจากภายนอกที่หลากหลายมากยิ่งขึ้น ไม่ว่าจะเป็นความต้องการจากหน่วยงานกำกับดูแลที่ส่งผลให้องค์กรต้องจัดเก็บข้อมูลที่จำเป็นสำหรับตรวจสอบ หรือความต้องการจากผู้บริโภคที่นอกจากความคาดหวังที่จะได้รับการบริการในระดับสูงแล้วยังคาดหวังการบริการที่เฉพาะเจาะจงสำหรับผู้บริโภคนั้นๆอีกด้วย ซึ่งจากรูปแบบการดำเนินธุรกิจ ความต้องการจากผู้มีส่วนได้เสียที่เปลี่ยนแปลงไปตลอดจนการแข่งขันทางธุรกิจที่รุนแรงมากขึ้นทำให้องค์กรถูกบังคับให้ต้องปรับเปลี่ยนวิธีการวัดผลการปฏิบัติงานเพื่อเพิ่มความสามารถในการแข่งขันให้เหนือกว่าคู่แข่งขัน รวมทั้งสอดคล้องกับกลยุทธ์ที่เปลี่ยนแปลงไปโดยมุ่งไปสู่ความเจริญเติบโตขององค์กรอย่างยั่งยืน (Neely, 1999)

ดังนั้นด้วยข้อจำกัดของระบบการวัดผลการปฏิบัติงานแบบดั้งเดิมที่เน้นรูปแบบการวัดผลทางด้านการเงินขององค์กรที่สะท้อนให้เห็นเพียงผลการดำเนินงานในอดีตซึ่งไม่สามารถตอบสนองต่อข้อจำกัดที่กล่าวไว้ข้างต้นได้จึงทำให้ช่วงทศวรรษที่ 1980 การวัดผลการปฏิบัติงานได้เปลี่ยนแปลงไปจากรูปแบบเดิม โดยรูปแบบที่เปลี่ยนไปนั้นสามารถแบ่งออกเป็น 2 รูปแบบ ได้แก่ รูปแบบแรกที่เน้นมุมมองทางด้านบัญชีและการเงิน และรูปแบบที่สองซึ่งเป็นรูปแบบที่มุ่งเน้นในเรื่องหลักการสมดุลหรือหลักการที่ผสมผสานกันระหว่างการวัดผลเชิงปริมาณและคุณภาพเข้าไว้ด้วยกัน (Zeglat et al, 2012) ซึ่งรูปแบบที่สองเป็นรูปแบบที่ได้รับความสนใจจากนักวิจัยจึงทำให้มีการพัฒนาและสร้างกรอบการวัดผลการปฏิบัติงานองค์กรออกมามากมายที่ประกอบด้วยมุมมองที่มีความ

หลากหลายและมีความสมดุลมากยิ่งขึ้น โดยกรอบการวัดผลที่สร้างขึ้นมาใหม่นั้นจะคำนึงถึงปัจจัยที่เกี่ยวข้องและส่งผลต่อการอยู่รอดในระยะยาวขององค์กรและคำนึงถึงผู้มีส่วนได้เสียอื่นที่นอกเหนือจากตัววัดผลด้านการเงินเพียงอย่างเดียว โดยกรอบแนวคิดที่ถูกพัฒนาและได้รับความนิยมในช่วงเวลาดังกล่าวได้แก่แนวคิดดังต่อไปนี้

แนวคิดของ Performance Pyramid ที่นำเสนอโดย Lynch และ Cross โดยมีแนวคิดที่ว่าระดับการปฏิบัติงานแต่ละระดับในองค์กรจะมีเป้าหมายเพื่อมุ่งไปสู่ความสำเร็จที่แตกต่างกันซึ่งความแตกต่างที่เกิดขึ้นนั้นก็ยังช่วยสนับสนุนการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันในแต่ละระดับขององค์กรอีกด้วย ซึ่งแนวคิดนี้มีวัตถุประสงค์ในการเชื่อมโยงกลยุทธ์ขององค์กรไปสู่การปฏิบัติงานโดยการส่งผ่านวัตถุประสงค์ขององค์กรจากระดับบนสู่ระดับล่างและวัดผลการดำเนินงานจากระดับล่างขึ้นสู่ระดับบน โดยแนวคิดนี้สามารถแบ่งออกเป็น 4 ระดับ โดยระดับแรกเป็นการกำหนดวิสัยทัศน์หรือพันธกิจขององค์กรเพื่อบรรลุความสำเร็จในระยะยาวและมุ่งให้เกิดความได้เปรียบในการแข่งขันเหนือคู่แข่ง ระดับที่สองจะเป็นการมุ่งเน้นไปยังการบรรลุความสำเร็จของปัจจัยแห่งความสำเร็จ (Critical Success Factor: CSF) ที่เกี่ยวข้องในเรื่องการวัดผลด้านการตลาดและด้านการเงิน โดยปัจจัยแห่งความสำเร็จก็คือหลักการหรือวิธีการที่ใช้สำหรับจัดระดับความสำคัญในการดำเนินธุรกิจที่เป็นรูปธรรมและทำให้พนักงานทุกระดับในองค์กรทราบว่าต้องปฏิบัติอย่างไรให้เพื่อมุ่งไปสู่ทิศทางเดียวกัน ระดับที่สามเป็นการวัดผลการปฏิบัติงานประจำวัน โดยกลยุทธ์ทางด้านการตลาดและด้านการเงินที่กำหนดไว้จากระดับที่สองต้องมีความสอดคล้องกับความพึงพอใจของผู้บริโภค ความยืดหยุ่นของลักษณะสินค้าหรือบริการที่สูงขึ้นรวมทั้งสินค้าหรือบริการมีคุณภาพที่ดีขึ้น ส่วนระดับที่สี่เป็นการประเมินผลสัมฤทธิ์ของกลยุทธ์ทางด้านการตลาดและด้านการเงินที่ได้กำหนดไว้ในระดับที่สาม โดยใช้ตัวชี้วัดการปฏิบัติงาน 4 ตัวชี้วัด ได้แก่ คุณภาพ การส่งมอบ รอบระยะเวลา และของเสีย (Striteska and Spickova, 2012)

แนวคิดของ Balanced Scorecard หรือ BSC เป็นแนวคิดที่ถูกพัฒนาขึ้นโดยศาสตราจารย์ Robert Kaplan และดอกเตอร์ David Norton เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการจัดการเชิงกลยุทธ์อย่างทั่วถึงทั้งองค์กร โดยการแปลงกลยุทธ์และวิสัยทัศน์ขององค์กรไปสู่แนวทางการปฏิบัติและช่วยให้องค์กรเกิดการพัฒนาระบบการวัดผลการปฏิบัติให้ดียิ่งขึ้นนอกเหนือจากการวัดผลที่พิจารณาด้านการเงินเพียงด้านเดียว โดย BSC สนับสนุนการดำเนินงานขั้นพื้นฐานขององค์กรทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ การวัดผลการปฏิบัติงาน การจัดการเชิงกลยุทธ์ และเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการสื่อสารขององค์กรผ่านตัวชี้วัดทั้ง 4 มุมมอง ได้แก่ มุมมองด้านการเงิน (Financial Perspective) มุมมองด้านลูกค้า (Customer Perspective) มุมมองด้านกระบวนการภายใน (Internal Business Process) และมุมมองด้านการเรียนรู้และการพัฒนา (Learning and Growth) โดยต้องตอบคำถามที่ว่าถ้าองค์กรต้องการบรรลุเป้าหมายทั้ง 4 ด้าน องค์กรจะต้องดำเนินการอย่างไร ซึ่งผลลัพธ์ที่ได้จากแนวคิดนี้ก็คือการนำมาใช้จัดทำตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงาน (Key Performance Indicators: KPIs) ซึ่งทั้ง 4 มุมมองที่กล่าวข้างต้นจะต้องมีความสมดุลกันในเรื่องเป้าหมายระยะสั้นและระยะยาว มุมมองภายในและภายนอกองค์กร ตัวชี้วัดที่เป็นตัวเงินและไม่ใช่ตัวเงิน ตัวชี้วัดที่เป็นเหตุและผล รวมทั้งการเพิ่มรายได้และการควบคุมต้นทุนเพื่อเชื่อมโยงระหว่างความสำเร็จขององค์กรและเป็นปัจจัยที่ใช้ในการขับเคลื่อนผลการดำเนินงานไปสู่ผลลัพธ์ที่องค์กรตั้งไว้ (Striteska and Spickova, 2012)

แนวคิดของ Performance Prism ที่นำเสนอโดย Kennerley และ Neely (2002) เป็นแนวคิดที่ถูกพัฒนาขึ้นมาจากข้อจำกัดหรือจุดอ่อนของแนวคิดเดิม เช่น BSC หรือ Performance Pyramid ที่มุ่งเน้นการให้ความสำคัญเฉพาะผู้มีส่วนได้เสียเพียง 2 กลุ่ม อันได้แก่ ผู้ถือหุ้นและผู้บริโภคโดยไม่ให้ความสำคัญกับผู้มีส่วนได้กลุ่มอื่นที่ส่งผลกระทบต่อองค์กร โดยแนวคิดนี้เป็นแนวคิดที่ให้ความสำคัญกับผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มขององค์กรนอกจากผู้ถือหุ้นและผู้บริโภคเพื่อลดข้อจำกัดหรือจุดอ่อนของแนวคิดที่มีในอดีต ซึ่งสามารถแบ่งมุมมองในการพิจารณาออกเป็น 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้เสีย (Stakeholder Satisfaction) ด้านกลยุทธ์ (Strategies) ด้านกระบวนการ (Process) ด้านความสามารถ (Capabilities) และด้านการให้ประโยชน์กับองค์กรโดยผู้มีส่วนได้เสีย (Stakeholder Contribution) ซึ่งแนวคิดนี้เน้นมุมมองด้านความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้เสียเป็นส่วนสำคัญในขณะที่มุมมองด้านอื่นๆจะเป็นตัวผลักดันที่ส่งผลให้ผู้มีส่วนได้เสียเกิดความพึงพอใจ โดยแนวคิดนี้ยังให้มุมมองถึงประโยชน์ที่องค์กรควรได้รับกลับจากผู้มีส่วนได้เสียด้วย เพื่อป้องกันการใช้ทรัพยากรในจำนวนที่มากเกินความจำเป็นกับผู้มีส่วนได้เสีย

ทั้งนี้งานวิจัยของ Sirmai et al (2011) ได้ทำการสรุปลำดับขั้นของการพัฒนาระบบการวัดผลการปฏิบัติงานตั้งแต่ปี 1980 จนถึงปัจจุบันไว้เป็น 4 ช่วงเวลาดังต่อไปนี้

1.ช่วงการเปลี่ยนแปลงจากการปฏิบัติเพื่อควบคุมคุณภาพการผลิตในองค์กรไปสู่การใช้กลยุทธ์ทางการตลาด ในช่วงนี้เป็นการเปลี่ยนแปลงเพื่อมุ่งไปสู่ความได้เปรียบในการแข่งขันเหนือคู่แข่ง ดังนั้นวิธีการวัดผลในช่วงเวลานี้จะเปลี่ยนแปลงจากเครื่องมือที่ใช้ในการควบคุมคุณภาพการผลิตผ่านเครื่องมือเช่น JIT ,TQM หรือ Benchmarking ไปสู่การใช้กลยุทธ์ทางการตลาดเป็นเครื่องมือในการกำหนดกลยุทธ์ และทำให้การจัดการกลยุทธ์เริ่มมีแนวโน้มที่เด่นชัดมากขึ้นในปี 1990 เมื่อเกิดการคิดค้นระบบการวัดผลการปฏิบัติงานด้วยวิธีการใหม่

2.ช่วงการเปลี่ยนแปลงจากการใช้การวัดผลเพื่อวัดผลการดำเนินงานไปสู่การจัดการเชิงกลยุทธ์ ในช่วงนี้เป็นช่วงที่วิธีการวัดผลการปฏิบัติมีจำนวนอิ่มตัวในช่วงปลายปี 1990 และนำไปสู่การคิดค้นหลักการใหม่ของการวัดผลการปฏิบัติงานเพื่อกระตุ้นความสนใจอีกครั้งจากผู้บริหาร

3.ช่วงการเปลี่ยนแปลงจากความคงที่ไปสู่การเคลื่อนไหว ในช่วงนี้วิธีการวัดผลการปฏิบัติงานไม่สามารถพยากรณ์ได้ โดยผู้บริหารระดับสูงขององค์กรได้รับความกดดันให้พิจารณาและจัดการกับปัจจัยที่อยู่นอกเหนือจากการควบคุมซึ่งเป็นปัจจัยที่ผู้บริหารเคยละเลยในอดีต

4.ช่วงการเปลี่ยนแปลงความสนใจเฉพาะผู้ถือหุ้นไปสู่ความสนใจต่อผู้มีส่วนได้เสียอื่น โดยเป็นช่วงที่เกิดความเข้าใจและตระหนักถึงความสำคัญของผู้มีส่วนได้เสียอื่นที่มีส่วนช่วยให้การดำเนินธุรกิจให้เป็นไปอย่างต่อเนื่อง ระบบการวัดผลการปฏิบัติงานจึงถูกออกแบบโดยมุ่งเน้นในการให้ความสนใจกับผู้มีส่วนได้เสียทั้งหมดมากกว่าการมุ่งเน้นที่ผู้ถือหุ้นเพียงอย่างเดียว

จะเห็นได้ว่าแนวคิดการวัดผลการปฏิบัติงานนั้นได้ถูกพัฒนาขึ้นมาหลากหลายแนวคิดด้วยกัน ซึ่งแต่ละแนวคิดที่มีการคิดค้นขึ้นมาก็เพื่อค้นหาวิธีการที่เหมาะสมที่สุดของการวัดผลการปฏิบัติงานรวมทั้งลดข้อจำกัดหรือข้อเสียของแนวคิดที่มีในอดีต แต่ถึงแม้ว่างานวิจัยจำนวนมากได้ถูกพัฒนาและคิดค้นขึ้นเพื่อหากรอบความคิดที่เหมาะสมที่สุดของระบบการวัดผลการปฏิบัติงานขององค์กร แต่จุดอ่อนและปัญหาจำนวนมากก็ได้ปรากฏขึ้นในระบบและตัวแบบต่างๆเหล่านั้น อาทิเช่น การขาดความสามารถในการให้คำอธิบายที่ชัดเจนระหว่างความเชื่อมโยงระหว่างมิติและมุมมองที่วัด

เพื่อตอบคำถามว่าใช้กับมุมมองใดและเพราะเหตุใดถึงใช้กับมุมมองนั้น ดังนั้นนักวิจัยจึงเปลี่ยนความสนใจจากการคิดค้นกรอบแนวคิดใหม่เป็นการมุ่งหาวิธีการที่ดีที่สุดสำหรับการออกแบบระบบ การติดตั้งระบบการวัดผลและการใช้งานของระบบการวัดผลที่เหมาะสมกับลักษณะขององค์กรเพื่อตอบสนองต่อปัญหาดังกล่าว (Zeglat et al, 2012)

2.1.3 กระบวนการออกแบบระบบการวัดผลการปฏิบัติงาน

กระบวนการออกแบบระบบการวัดผลการปฏิบัติงานองค์กร สามารถแบ่งออกเป็น 3 ขั้นตอนหลัก (Bourne, 2000) ซึ่งได้แก่

1. การออกแบบระบบการวัดผล เป็นขั้นตอนของการระบุวัตถุประสงค์ของการวัดผลและการออกแบบตัววัดผลเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์การวัดขององค์กร ทั้งนี้การวัดผลนั้นต้องถูกกำหนดมาจากกลยุทธ์ขององค์กร โดยขั้นตอนนี้จะตอบคำถามที่ว่า “สิ่งที่ควรวัดคืออะไร” ซึ่งก่อนทำการระบุวัตถุประสงค์ของการวัดและการออกแบบตัววัดผลนั้น ผู้มีหน้าที่ออกแบบจะต้องมีความรู้ความเข้าใจอย่างชัดเจนในเรื่องกลยุทธ์ขององค์กรก่อนเป็นอันดับแรก เนื่องจากผลลัพธ์ที่ได้จากการวัดถือได้ว่าเป็นข้อมูลที่เป็นประโยชน์ให้กับองค์กรนำมาใช้ในการตัดสินใจได้ดียิ่งขึ้น อีกทั้งสอดคล้องกับกลยุทธ์ที่องค์กรตั้งไว้ซึ่งจะช่วยสร้างความมั่นใจได้ว่าการดำเนินการใดๆก็ตามประสบผลสำเร็จตามที่มุ่งหวังไว้ แต่หากผู้ทำหน้าที่ออกแบบไม่ทราบกลยุทธ์ที่ชัดเจนขององค์กร การระบุวัตถุประสงค์ของการวัดผลและการออกแบบตัววัดผลก็ไม่สามารถดำเนินการได้หรือถ้าดำเนินการไปแล้วก็อาจไม่สามารถนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด รวมทั้งเป็นการสิ้นเปลืองทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดภายในองค์กรจากการวัดในสิ่งที่ไม่ควรวัด หรือ การไม่ได้วัดในสิ่งที่ควรวัด นอกจากความรู้ความเข้าใจในเรื่องกลยุทธ์ขององค์กรแล้วยังต้องพิจารณาถึงความต้องการของผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มขององค์กรอีกด้วยเพื่อให้องค์กรทราบถึงปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความสำเร็จขององค์กรและทำให้การออกแบบระบบการวัดผลมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น สำหรับในขั้นตอนของการระบุวัตถุประสงค์ของการวัดผลนั้น ผู้มีหน้าที่ออกแบบควรเลือกเฉพาะเรื่องที่สำคัญ รวมทั้งมีจำนวนที่เหมาะสมไม่มากเกินไปหรือน้อยเกินไปเพื่อให้องค์กรสามารถใช้ประโยชน์ในการวัดผลได้อย่างคุ้มค่าการลงทุนมากที่สุด สำหรับขั้นตอนการออกแบบตัววัดผลนั้น ผู้มีหน้าที่ออกแบบจะต้องมีความเข้าใจในประเภทและลักษณะของตัววัดผลเพื่อคัดเลือกตัววัดผลที่ดีและเหมาะสมกับการวัดผล

โดยปกติตัววัดผลสามารถแบ่งออกเป็น 2 รูปแบบหลัก คือ ตัววัดผลที่มุ่งหาสาเหตุ (Diagnotic Measure) และตัววัดผลเชิงกลยุทธ์ (Strategic Measure) ซึ่งตัววัดผลทั้ง 2 รูปแบบนั้นมีความแตกต่างกันในเรื่องวัตถุประสงค์ของการวัด โดยตัววัดผลที่มุ่งหาสาเหตุจะเน้นด้านปฏิบัติการซึ่งจะให้ข้อมูลเกี่ยวกับสาเหตุของปัญหาที่เกิดขึ้นเพื่อหาวิธีการแก้ไข ส่วนตัววัดผลเชิงกลยุทธ์จะเน้นด้านบริหารจัดการในภาพรวมซึ่งจะให้ข้อมูลในมุมกว้างเพื่อให้ผู้บริหารสามารถนำองค์กรไปสู่เป้าหมายที่ตั้งไว้ ซึ่งจากงานวิจัยในอดีตมีผู้เสนอว่าตัววัดผลควรมีคุณลักษณะดังต่อไปนี้

1.ตัววัดผลมีความเกี่ยวข้องกับกลยุทธ์ขององค์กร Globerson (1985), Maskell (1989), Fortuin (1996), นภดล ร่มโพธิ์ (2557), นรินทร์ธรา วีระอารีวงศ์ (2013)

2.ตัววัดผลมีจำนวนเหมาะสมไม่มากไปหรือน้อยไป Roompho และ Boon-itt (2012), นรินทร์ธรา วีระอารีวงศ์ (2013), นภดล ร่มโพธิ์ (2557)

3.ตัววัดผลมีความง่ายต่อการใช้งาน Maskell (1989), Lea และ parker (1989), นภดล ร่มโพธิ์ (2557)

4.ตัววัดผลอยู่ภายใต้การควบคุมของผู้รับผิดชอบ Globerson (1985)

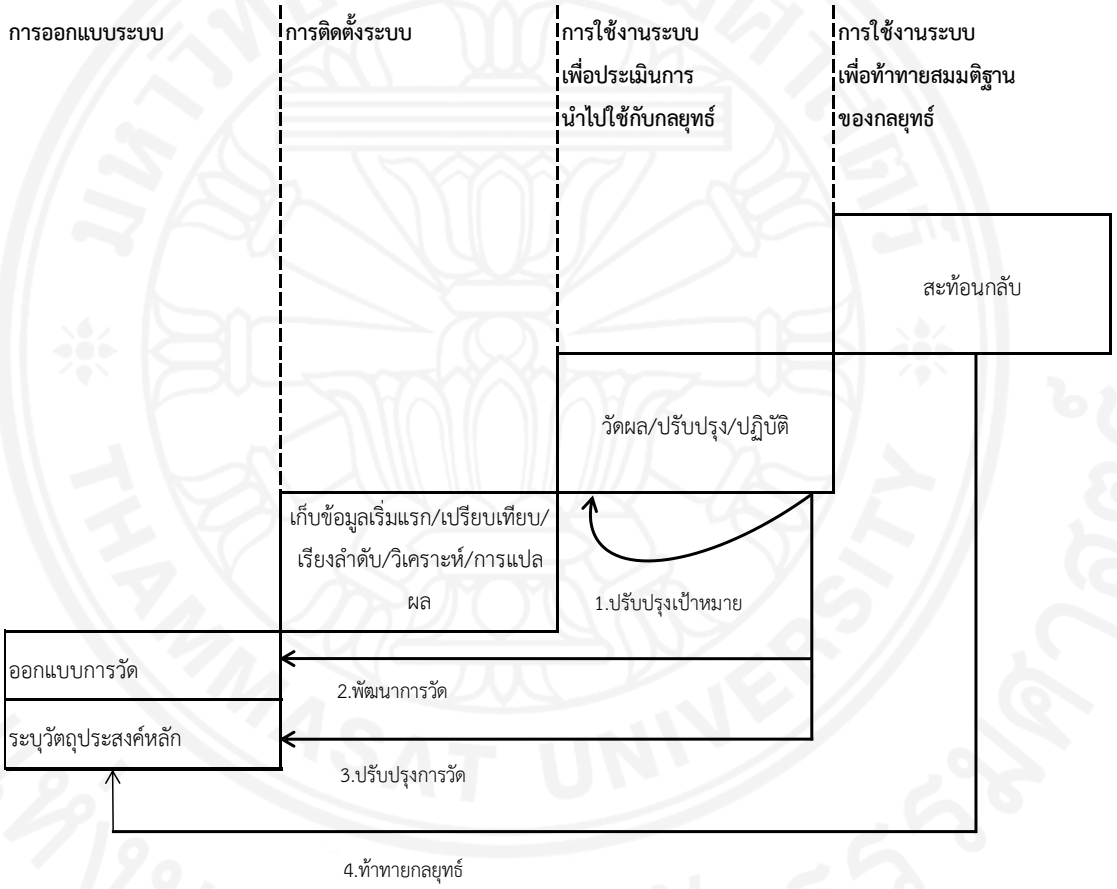
5.ตัววัดผลประกอบด้วยตัววัดความสำเร็จในระยะสั้นและระยะยาว นภดล ร่มโพธิ์ (2557)

2. การติดตั้งระบบการวัดผล เป็นขั้นตอนของการเก็บข้อมูลและประมวลผลให้สามารถวัดผลได้อย่างสม่ำเสมอซึ่งจะเกี่ยวข้องกับการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์เพื่อใช้เก็บข้อมูลในระบบและแปลผลข้อมูล สำหรับการเก็บข้อมูลในช่วงแรกนั้น ผู้มีหน้าที่ออกแบบอาจเริ่มเก็บข้อมูลจากระบบจัดเก็บข้อมูลขององค์กรที่มีอยู่แล้ว อาทิเช่น องค์กรบางแห่งอาจมีการใช้ระบบ ERP ในการจัดเก็บข้อมูล ซึ่งโดยปกติการจัดเก็บข้อมูลอาจเป็นการเก็บข้อมูลที่มีอยู่แล้วผ่านฐานข้อมูลในปัจจุบัน หรืออาจจัดเก็บจากรูปแบบเอกสาร หรืออาจเก็บจากข้อมูลใหม่ผ่านทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ หรือจากเอกสารแบบฟอร์ม นอกจากนั้นในการจัดเก็บข้อมูลผู้มีหน้าที่ออกแบบจะต้องพิจารณาความเหมาะสมของความถี่ในการจัดเก็บโดยพิจารณาจากปัจจัยสำคัญ 2 ประการได้แก่ ต้นทุนการจัดเก็บและอัตราการเปลี่ยนแปลงในข้อมูลเหล่านั้น และต้องพิจารณาช่วงเวลาการจัดเก็บอย่างเหมาะสมเพื่อใช้เป็นตัวแทนข้อมูลที่ดีรวมทั้งมีต้นทุนการจัดเก็บที่ต่ำ นอกจากนี้ผู้มีหน้าที่ออกแบบควรกำหนดผู้มีหน้าที่จัดเก็บข้อมูลเพื่อทำหน้าที่รับผิดชอบการจัดเก็บข้อมูลซึ่งก็ควรจะเป็นผู้ที่ทำให้ข้อมูลนั้นเกิดขึ้น รวมทั้งต้องพิจารณาถึงความปลอดภัยของข้อมูล โดยอาจกำหนดสิทธิในการเข้าถึงข้อมูลในกรณีที่ข้อมูลนั้นมีความสำคัญหรือเป็นความลับขององค์กร ซึ่งเป็นการช่วยป้องกันการรั่วไหลของข้อมูล

3. การใช้งานระบบการวัดผล ซึ่งหลังจากที่ได้มีการออกแบบระบบการวัดผลและมีการพิจารณาการติดตั้งระบบการวัดผลแล้วก็จะเป็นขั้นตอนในการตัดสินใจที่จะเริ่มนำระบบการวัดผลไปใช้ในองค์กร โดยสิ่งหนึ่งที่องค์กรจะต้องพิจารณาก่อนนำระบบมาใช้นั่นก็คือขนาดและความซับซ้อนของการดำเนินงาน ซึ่งหากองค์กรมีขนาดใหญ่และมีความซับซ้อนในการดำเนินงานสูงการตัดสินใจนำระบบที่คิดค้นขึ้นมาแล้วนั้นไปใช้ทั่วทั้งองค์กรก็อาจทำให้เกิดความเสี่ยงในการดำเนินงานสูงกว่าองค์กรที่มีขนาดเล็กและมีความซับซ้อนในการดำเนินงานต่ำกว่าในกรณีที่ระบบดังกล่าวมีข้อบกพร่อง ดังนั้นองค์กรจึงต้องมีการพิจารณาถึงความเหมาะสมในการนำระบบการวัดผลไปใช้เพื่อลดความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต นอกจากนั้นองค์กรยังต้องให้ความรู้ความเข้าใจแก่พนักงานในทุกเรื่องที่สำคัญของระบบการวัดผลรวมทั้งมีช่องทางการติดต่อสื่อสารกับผู้ใช้ระบบที่สะดวกและรวดเร็วเพื่อให้พนักงานรับรู้ ยอมรับและใช้ระบบการวัดผลที่องค์กรออกแบบขึ้นมา ซึ่งในขั้นตอนนี้จะเป็นการให้ผลลัพธ์ด้วยว่าระบบการวัดผลที่ถูกออกแบบจากตัววัดผลที่ได้กำหนดมาจากกลยุทธ์ขององค์กรนั้นประสบผลสำเร็จและสอดคล้องกับกลยุทธ์ขององค์กรหรือไม่อย่างไรเมื่อเริ่มนำไปใช้เป็นครั้งแรก ทั้งยังเป็นการให้ข้อมูลตอบกลับ (feedback) จากการวัดผลเพื่อนำมาใช้สำหรับการท้าทายกลยุทธ์และใช้ทดสอบความถูกต้องของกลยุทธ์ที่องค์กรตั้งไว้อีกด้วย ทั้งนี้ระบบการวัดผลการปฏิบัติงานมีความจำเป็นต้องได้รับการพัฒนาและตรวจสอบความถูกต้องในสถานการณ์ที่มีการเปลี่ยนแปลงในระดับที่แตกต่างกันเพื่อให้การใช้งานระบบเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและสอดคล้องกับสถานการณ์ที่มีการเปลี่ยนแปลง

ดังนั้น ระบบการวัดผลการปฏิบัติงานจะก่อให้เกิดประโยชน์แก่องค์กรก็ต่อเมื่อมีการออกแบบระบบการวัดผล การติดตั้งระบบและการนำเอาระบบการวัดผลการปฏิบัติงานไปใช้อย่างเหมาะสม รวมทั้งสอดคล้องกับลักษณะการดำเนินงานขององค์กร ตลอดจนกลยุทธ์และโครงสร้างขององค์กร (นภดล ร่มโพธิ์, 2557)

ภาพที่ 2.1
ขั้นตอนในการออกแบบระบบการวัดผลการปฏิบัติงาน



ที่มา : Bourne, 2000

2.1.4 เหตุผลในการวัดผลการปฏิบัติงานองค์กร

Neely (1980) อ้างถึงใน ณัฐพล ชวลิตชีวัน และ ปราโมทย์ ศุภปัญญา, 2545 ได้อธิบายถึงเหตุผลในการวัดผลการปฏิบัติงาน ที่สามารถอธิบายโดยใช้ตัวย่อ 4P ซึ่งอาจสรุปได้ดังต่อไปนี้

1. Check Position : การตรวจสอบสถานะขององค์กร เพื่อให้ทราบว่าปัจจุบันองค์กรอยู่ในตำแหน่งใดและมีเป้าหมายที่ตั้งไว้อย่างไร เนื่องจากการจะบริหารจัดการองค์กรได้ดีนั้น แต่ละองค์กรจะต้องทราบแผนกลยุทธ์รวมทั้งแผนการปฏิบัติงานภายในองค์กรตนเองได้เป็นอย่างดีก่อน เมื่อ

องค์กรทราบข้อมูลดังกล่าวแล้วจึงหาแนวทางการแก้ไขข้อบกพร่องในอดีตที่เกิดขึ้นและปรับปรุงการดำเนินงานให้สอดคล้องกับเป้าหมายที่ตั้งไว้ได้

2. Communicate Position : การสื่อถึงสถานะขององค์กร เพื่อใช้ในการสื่อความต่อหน่วยงานอื่นๆที่เกี่ยวข้อง เมื่อการวัดผลแสดงผลการดำเนินงานที่ดีก็จะช่วยสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับองค์กรซึ่งเป็นการสร้างความมั่นใจให้กับลูกค้าได้ว่าองค์กรนั้นๆมีผลการดำเนินงานที่ดีและเจริญก้าวหน้าอย่างมั่นคงหรือยั่งยืนเพียงใด แต่อย่างไรก็ดีองค์กรควรสื่อถึงสถานะขององค์กรด้วยความระมัดระวังเพื่อป้องกันความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต

3. Confirm Priorities : การยืนยันลำดับความสำคัญ การวัดผลการปฏิบัติงานนอกจากให้ข้อมูลสถานะขององค์กรแล้ว ยังช่วยให้ข้อมูลแก่พนักงานในองค์กรอีกด้วยว่าสถานะปัจจุบันขององค์กรยังอยู่ห่างจากเป้าหมายที่วางไว้มากน้อยเพียงใด และการวัดผลการดำเนินงานเป็นระยะๆ ทำให้ทราบว่าผลงานในอดีตที่ผ่านมาเกิดปัญหาใดที่ทำให้เบี่ยงเบนไปจากแนวทางที่ได้กำหนดไว้

4. Compel Process : การนำไปขยายผล ระบบการวัดผลการปฏิบัติให้ผลลัพธ์ที่มีประโยชน์เพื่อนำไปใช้ในการปรับปรุงแนวทางการทำงาน อาทิเช่น ปรับกระบวนการทำงานให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลเพิ่มขึ้น หรือปรับเปลี่ยนการทำงานเดิมที่มีข้อบกพร่อง ซึ่งการวัดผลนั้นจะมีส่วนช่วยให้เกิดประโยชน์ในหลายๆด้าน เช่น ผลลัพธ์ของการวัดผลช่วยสร้างความเข้าใจว่า สิ่งไหนมีความสำคัญมากน้อยกว่ากัน อีกทั้งผลลัพธ์ที่ได้จากการการวัดผลนั้นยังช่วยกระตุ้นการทำงานของพนักงานและเป็นเกณฑ์การพิจารณาผลตอบแทนให้กับพนักงานอีกด้วย

2.2 การวัดความสำเร็จของระบบการวัดผลการปฏิบัติงาน

ในปัจจุบันระบบการวัดผลการปฏิบัติงานเป็นสิ่งที่มีความสำคัญอย่างยิ่งสำหรับธุรกิจที่นอกเหนือจากการแสดงผลการดำเนินงานขององค์กรว่าดีขึ้นหรือแย่ลง การวัดผลการปฏิบัติงานยังเป็นสิ่งที่สะท้อนถึงความสำเร็จของกลยุทธ์ที่องค์กรนำไปใช้ อีกทั้งยังให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อองค์กรเพื่อนำข้อมูลไปใช้ในการปรับปรุงประสิทธิภาพการดำเนินงานภายในองค์กรให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมภายนอกที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว หลายองค์กรได้ใช้เงินทุนเป็นจำนวนมากเพื่อสร้างระบบการวัดผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพและสอดคล้องกับลักษณะการประกอบธุรกิจ โครงสร้างองค์กร วัตถุประสงค์ กลยุทธ์ ตลอดจนความเสี่ยงในการดำเนินธุรกิจขององค์กร อย่างไรก็ตามระบบการวัดผลการปฏิบัติงานที่ได้รับอาจไม่คุ้มค่ากับเงินทุนที่เสียไป อันเนื่องมาจากการขาดความเอาใจใส่จากผู้บริหารหรือพนักงานทั้งองค์กร หรือขาดความรู้ความเข้าใจในการนำระบบไปใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด ดังนั้นเพื่อให้ทราบว่าระบบการวัดผลการปฏิบัติงานที่องค์กรเลือกใช้มีความสำเร็จมากน้อยเพียงใด หรือมีข้อบกพร่องใดที่จำเป็นต่อการปรับปรุงหรือแก้ไข องค์กรจึงควรตรวจสอบระบบการวัดผลการปฏิบัติงานด้วยแนวทางที่เหมาะสม เพื่อให้ระบบการวัดผลการปฏิบัติงานได้ถูกนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด รวมทั้งสอดคล้องกับการดำเนินงานขององค์กร ตลอดจนเกิดความคุ้มค่ากับเงินลงทุนที่องค์กรใช้ไป

2.2.1 การประเมินความสำเร็จของระบบการวัดผลการปฏิบัติงาน

จากการศึกษาของ Carney (1999) ได้เสนอแนวทางการประเมินความสำเร็จของระบบการวัดผลการปฏิบัติงานองค์กรที่มีรายละเอียดต่อไปนี้

1.ระบบการวัดผลการปฏิบัติงานควรมีเป้าหมายหลักที่ชัดเจน สามารถเข้าใจได้ง่าย และพนักงานทั้งองค์กรทราบถึงเป้าหมายนั้น

2.ทั้งองค์กรมีตัวผลักดันผลการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับเป้าหมายหลักขององค์กร

3.องค์กรมีการให้ความรู้แก่พนักงานในเรื่องการวัดผลการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง เพื่อสร้างความมั่นใจว่าพนักงานทั้งองค์กรมีความเข้าใจในเป้าหมายหลักขององค์กรได้อย่างถูกต้อง รวมทั้งพนักงานแต่ละคนมีเป้าหมายที่สอดคล้องกับเป้าหมายขององค์กร

4.องค์กรมีระบบการติดตามและแสดงผลการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเรียบง่าย เพื่อเปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานจริงกับเป้าหมายที่ตั้งไว้

นอกจากนี้ Neely et al (2005) ยังได้ทำการศึกษาลักษณะของการวิเคราะห์ระบบการปฏิบัติงานองค์กร โดยสามารถแบ่งได้เป็น 3 ระดับ ได้แก่

1.ระดับของตัววัดผล ซึ่งเป็นระดับที่เกี่ยวข้องกับวัตถุประสงค์ของตัววัดผล ต้นทุนของข้อมูลที่ได้รับ และประโยชน์ของตัววัดผล

2.ระดับของกลุ่มของตัววัดผล ซึ่งเป็นระดับที่เกี่ยวข้องกับความครบถ้วนของตัววัดผล ความสัมพันธ์ระหว่างผลการวัดกับปรับปรุงการดำเนินงาน มีตัววัดผลในระยะสั้นและระยะยาว มีการเชื่อมโยงของตัววัดผล และความขัดแย้งระหว่างตัววัดผล

3.ระดับของความสัมพันธ์ระหว่างระบบการวัดผลการปฏิบัติงานกับองค์กร ซึ่งเป็นระดับที่เกี่ยวข้องกับการมีส่วนช่วยในเรื่องกลยุทธ์ขององค์กร ความเหมาะสมกับวัฒนธรรมขององค์กร ความเชื่อมโยงกับระบบการให้ผลตอบแทน และการตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า

2.2.2 คุณลักษณะของระบบการวัดผลการปฏิบัติงานที่ประสบความสำเร็จ

2.2.2.1 การออกแบบระบบการวัดผลการปฏิบัติงาน

Globerson (1985) ได้เสนอหลักเกณฑ์การออกแบบการวัดผลการการปฏิบัติงานว่าควรมีคุณลักษณะ ดังนี้

- ต้องให้ข้อเสนอแนะที่รวดเร็วและถูกต้อง
- ต้องมีวัตถุประสงค์ที่ชัดเจน
- ต้องมีการเก็บรวบรวมข้อมูลและมีหลักเกณฑ์ในการคำนวณอย่างชัดเจน

Maskell (1989) อ้างถึงใน นรินทร์ธรา วีระอารีวงศ์ (2013) ได้เสนอหลักเกณฑ์ของการออกแบบระบบการวัดผลการปฏิบัติงานไว้ทั้งสิ้น 7 ข้อ ดังนี้

- ควรนำตัววัดผลที่ไม่ใช่ด้านการเงินมาปรับใช้
- มีความแตกต่างกันไปตามสถานที่แต่ละแห่ง ดังนั้นวิธีวัดผลอย่างหนึ่งอาจไม่เหมาะสมกับอีกสถานที่หนึ่ง
- เปลี่ยนแปลงไปตามสถานการณ์ที่เปลี่ยนไป
- ให้การตอบสนอง (Feedback) อย่างรวดเร็ว

- ควรได้รับการออกแบบให้สามารถพัฒนาได้อย่างต่อเนื่อง

Lea และ parker (1989) ชี้ให้เห็นว่าการวัดผลการปฏิบัติงานควรมีคุณลักษณะในการออกแบบดังนี้

- มุ่งเน้นไปยังการปรับปรุงมากกว่าการเปลี่ยนแปลง
- แสดงผลกระทบทั้งหมดอย่างชัดเจน

Fortuin (1996) ได้เสนอหลักเกณฑ์การออกแบบระบบไว้ ดังนี้

- ควรให้การตอบสนอง (feedback) อย่างรวดเร็ว
- ควรมีความแม่นยำ ผลลัพธ์มีความแน่นอนเกี่ยวกับสิ่งที่ถูกวัดผล

Cocca และ Alberti (2010) ได้นำเสนอถึงคุณลักษณะที่ดีดังต่อไปนี้

- ต้องกระตุ้นให้เกิดพฤติกรรมที่เหมาะสมและมีกระบวนการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง
- ให้ข้อมูลสะท้อนกลับ (feedback) ที่ถูกต้องและรวดเร็ว
- นำไปใช้ในการตรวจสอบผลการดำเนินงานในอดีตได้
- มีความสามารถในการสร้างสัญญาณเตือนภัยเพื่อก่อให้เกิดการแก้ไข

จากการศึกษาของ Roompho และ Boon-itt (2012) พบว่า คุณลักษณะของความสำเร็จในขั้นตอนการออกแบบระบบการวัดผลการปฏิบัติงานนั้น ได้แก่ ความถูกต้องของระบบการวัดผลและการให้ข้อมูลที่เห็นภาพอย่างชัดเจน มีความครบถ้วนสมบูรณ์และคลอบคลุมปัญหาที่สำคัญทั้งหมดขององค์กร มีจำนวนตัววัดผลที่เหมาะสมไม่มากไปหรือน้อยไป และมีความน่าเชื่อถือของกระบวนการสำหรับทุกการวัดผล

สอดคล้องกับการศึกษาของ นรินทร์ธรา วีระอารีวงศ์ (2013) ที่พบว่า คุณลักษณะที่ดีของขั้นตอนการออกแบบระบบการวัดผลการปฏิบัติงาน ได้แก่ ความครบถ้วนสมบูรณ์ ความถูกต้องของดัชนีวัดผล มีจำนวนตัววัดผลที่เหมาะสมไม่มากไปหรือน้อยไป ระยะเวลาในการวัดผลของดัชนีแต่ละตัวมีความเหมาะสม ดัชนีวัดผลมีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์และกลยุทธ์ขององค์กรซึ่งประกอบด้วยตัววัดผลทางด้านการเงินและตัววัดผลที่ไม่ใช่ด้านการเงิน

และจากการศึกษาของ สายหยุด รัตนพันธ์ (2013) ที่พบว่า ความสำเร็จของระบบการวัดผลการปฏิบัติงานในขั้นตอนของการออกแบบ ได้แก่ ความถูกต้องของระบบการวัดผล ความครบถ้วนสมบูรณ์ของระบบการวัดผลซึ่งประกอบไปด้วยตัววัดผลทั้งในระยะสั้นและระยะยาว คลอบคลุมทุกปัญหาสำคัญทั้งหมดขององค์กร

2.2.2.2 การนำระบบการวัดผลการปฏิบัติงานไปใช้

Forza และ Salvador (2000) ได้นำเสนอคุณลักษณะที่ดีของของการนำระบบการวัดผลการปฏิบัติงานไปใช้ว่า รายงานควรให้ข้อมูลที่สะท้อนกลับ (feedback) อย่างมีประสิทธิภาพซึ่งสามารถแบ่งออกเป็น 3 ลักษณะ คือ รายงานมีความเกี่ยวข้องกับผู้ใช้งาน รายงานแสดงข้อมูลที่ถูกต้องและมีรูปแบบการนำเสนอที่ดี และรายงานต้องจัดทำจากข้อมูลที่จัดเตรียมอย่างทันเวลาและทันต่อการตัดสินใจที่อาจเกิดขึ้น

จากการศึกษาของ Roompho และ Boon-itt (2012) พบว่า คุณลักษณะของความสำเร็จในขั้นตอนของการนำระบบการวัดผลการปฏิบัติงานไปใช้ ได้แก่ ระบบการวัดผลการ

ปฏิบัติงานควรให้รายงานที่สามารถแสดงภาพได้อย่างถูกต้อง พนักงานขององค์กรสามารถเข้าใจรายงานได้อย่างรวดเร็ว รายงานควรแสดงข้อมูลผลการวิเคราะห์ที่ดี รายงานต้องทันเวลาและมีความสอดคล้องกัน และผลลัพธ์ที่ได้สามารถนำไปใช้งานได้จริง

สอดคล้องกับการศึกษาของ นรินทร์ธรา วีระอารีวงศ์ (2013) ที่พบว่า คุณลักษณะที่ดีในขั้นตอนการนำระบบการวัดผลการปฏิบัติงานไปใช้ ได้แก่ รายงานที่ได้จากระบบวัดผลการปฏิบัติงานต้องสะท้อนผลการปฏิบัติงานอย่างเหมาะสม มีความชัดเจนและทันต่อเวลา รายงานนั้นควรอยู่ในรูปแบบที่เข้าใจง่าย และประกอบด้วยข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการตัดสินใจเท่านั้น บุคคลที่ทำหน้าที่รับผิดชอบในเรื่องการวัดผลควรนำผลลัพธ์ที่ได้ไปใช้เป็นข้อมูลเพื่อตัดสินใจและปรับปรุงประสิทธิภาพการดำเนินงาน

ซึ่งจากการศึกษาของ สายหยุด รัตนพันธ์ (2013) ได้พบว่า คุณลักษณะที่ดีในส่วนของการนำระบบการวัดผลการปฏิบัติงานไปใช้ ได้แก่ ผลลัพธ์ที่ได้สามารถอธิบายภาพรวมของระบบได้อย่างถูกต้อง พนักงานขององค์กรสามารถเข้าถึงรายงานได้อย่างรวดเร็วและได้รับรายงานเฉพาะส่วนที่เกี่ยวข้องกับตนเองเท่านั้น รายงานต้องมีบทวิเคราะห์ที่ดีและสามารถรายงานความผิดปกติที่เกิดขึ้นได้อย่างทันเวลา รายงานนั้นแสดงข้อมูลได้ทันเวลาและมีความสม่ำเสมอ มีการแสดงข้อมูลเปรียบเทียบระหว่างองค์กรหรืออ้างอิงในกลุ่มอุตสาหกรรม และรายงานที่ได้ต้องนำมาประยุกต์ใช้งานได้จริง

2.3 การวัดความสำเร็จทางการเงินขององค์กร

ระบบการวัดผลการปฏิบัติงานเป็นเครื่องมือที่มีความสำคัญต่อการบริหารจัดการองค์กรในยุคปัจจุบันเพื่อให้องค์กรมุ่งไปสู่ความสำเร็จและช่วยส่งเสริมให้องค์กรเกิดความเจริญก้าวหน้าอย่างยั่งยืน ดังที่กล่าวไว้ข้างต้น การวัดความสำเร็จทางการเงินขององค์กรจึงเป็นสิ่งหนึ่งที่ผู้บริหารให้ความสำคัญและใช้เป็นเกณฑ์ในการประเมินผลการดำเนินงานขององค์กรว่าประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้หรือไม่ ซึ่งโดยปกติความสำเร็จทางการเงินขององค์กรอาจแบ่งออกได้เป็น 2 ลักษณะ ได้แก่ ความสำเร็จทางการเงินในมุมมองด้านการดำเนินงานขององค์กร โดยใช้ตัวชี้วัดที่เกี่ยวข้องกับกำไรที่องค์กรสามารถสร้างขึ้นได้ภายใต้ทรัพยากรที่มีอยู่ขององค์กร และความสำเร็จทางการเงินในมุมมองของตลาด ที่เน้นในเรื่องมูลค่าขององค์กรในสายตาของนักลงทุน โดยงานวิจัยฉบับนี้ผู้วิจัยจะใช้การวัดความสำเร็จทางการเงินทั้งในมุมมองด้านการดำเนินงานขององค์กรและมุมมองของตลาด ถึงแม้ว่าผลการวิจัยของนภดล ร่มโพธิ์ (2553) ที่พบว่า ระดับความสำเร็จของระบบการวัดผลการปฏิบัติงานขององค์กรมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับตัววัดผลทางการเงินด้านการดำเนินงานองค์กรเท่านั้น และไม่พบความสัมพันธ์ที่มีนัยสำคัญระหว่างตัววัดผลทางการเงินในมุมมองของตลาดอันเนื่องมาจากว่าระบบการวัดผลการปฏิบัติงานขององค์กรเกี่ยวข้องกับผลประกอบการด้านการดำเนินงานมากกว่าในมุมมองของตลาดที่อาจมีปัจจัยภายนอกอื่นที่ไม่อาจควบคุมได้และส่งผลกระทบต่อตัววัดผลทางการเงินที่อยู่นอกเหนือจากการควบคุมของผู้บริหาร ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้เลือกตัววัดผลทางการเงินที่สำคัญและนิยมใช้ในการวัดความสำเร็จทางการเงินในทั้งสองมุมมอง อันประกอบไปด้วย

ตัววัดความสำเร็จทางการเงินในมุมมองด้านการดำเนินงานขององค์กร

1. อัตราผลตอบแทนต่อสินทรัพย์ (Return on Asset: ROA) เป็นการคำนวณการวัดผลการดำเนินงานขององค์กรจากกำไรสุทธิหารด้วยสินทรัพย์รวมเฉลี่ยที่องค์กรมีในปีนั้น ซึ่งอัตราส่วนนี้เป็นอัตราส่วนที่วัดความสามารถในการทำกำไรจากสินทรัพย์ของบริษัทว่าในรอบระยะบัญชีที่ผ่านมานั้นเงินลงทุนในสินทรัพย์รวมสามารถทำกำไรให้กับบริษัทในรอบปีนั้นมากน้อยเพียงใด ถ้าอัตราส่วนการคำนวณนี้สูงย่อมแสดงถึงประสิทธิภาพในการบริหารสินทรัพย์ของฝ่ายบริหารเพื่อสร้างรายได้ให้กับองค์กร ส่งผลให้องค์กรสามารถทำกำไรได้สูงขึ้นและส่งผลให้มูลค่าขององค์กรสูงขึ้นไปด้วย (สมชาย สุภัทรกุล, 2554) ซึ่งมีสูตรการคำนวณดังนี้

$$ROA = \frac{\text{กำไรสุทธิ}}{\text{สินทรัพย์รวมเฉลี่ย}}$$

2. อัตราผลตอบแทนต่อส่วนของผู้ถือหุ้น (Return on Equity: ROE) เป็นการคำนวณการวัดผลการดำเนินงานขององค์กรจากกำไรสุทธิหารด้วยส่วนของผู้ถือหุ้นเฉลี่ยขององค์กรในปีนั้น ซึ่งอัตราส่วนนี้แสดงถึงความสามารถในการทำกำไรขององค์กรว่าในรอบระยะบัญชีที่ผ่านมานั้นเงินลงทุนจากผู้ถือหุ้นของบริษัทที่องค์กรนำไปใช้สามารถทำกำไรให้กับองค์กรได้มากหรือน้อยเพียงใด ถ้าอัตราส่วนการคำนวณนี้สูงย่อมแสดงถึงความมีประสิทธิภาพในการใช้เงินที่ได้จากผู้ถือหุ้นของบริษัทที่ก่อให้เกิดกำไรสูงสุดแก่องค์กร (สมชาย สุภัทรกุล, 2554) ซึ่งมีสูตรการคำนวณดังนี้

$$ROE = \frac{\text{กำไรสุทธิ – เงินปันผลหุ้นบุริมสิทธิ}^{*}}{\text{ส่วนของผู้ถือหุ้นเฉลี่ย}}$$

*กรณีองค์กรออกหุ้นบุริมสิทธิ องค์กรจะมีภาระผูกพันในการจ่ายเงินปันผลให้กับผู้ถือหุ้นบุริมสิทธิก่อน โดยกำไรสุทธิส่วนที่เหลือหลังจากหักเงินปันผลหุ้นบุริมสิทธิจึงจะเป็นผลตอบแทนของผู้ถือหุ้นสามัญทั้งหมด

3. กำไรต่อหุ้น (Earning per Share: EPS) เป็นการคำนวณการวัดผลการดำเนินงานขององค์กรจากกำไรสุทธิขององค์กรหารด้วยจำนวนหุ้นสามัญทั้งหมดขององค์กรในปีนั้น ซึ่งอัตราส่วนการคำนวณนี้บอกถึงผลตอบแทนที่จะได้รับของผู้ถือหุ้นมาจากความสามารถในการทำกำไรขององค์กรต่อหุ้นสามัญ 1 หุ้น ซึ่งมีสูตรการคำนวณดังนี้

$$EPS = \frac{\text{กำไรสุทธิ}}{\text{จำนวนหุ้นสามัญ}}$$

ตัววัดความสำเร็จทางการเงินในมุมมองของตลาด

1. อัตราราคาตลาดของหุ้นต่อมูลค่าตามบัญชีต่อหุ้น (Price-to-Book: P/B ratio) เป็นอัตราส่วนที่แสดงถึงการประเมินราคาของกิจการโดยสะท้อนที่ราคาตลาดของหุ้นสามัญ เมื่อเทียบกับราคาตามบัญชีต่อหุ้นของกิจการ ซึ่งอัตราส่วนการคำนวณนี้บอกถึงราคาหุ้นที่ผู้ลงทุนมีความยินดีที่จะทำการซื้อขายในตลาดเมื่อเทียบกับราคาตามบัญชีต่อหุ้นของกิจการ (พรรณุภา ธุวนิมิตรกุล, 2555) ซึ่งมีสูตรการคำนวณดังนี้

$$P/B = \frac{\text{ราคาตลาดต่อหุ้น}}{\text{ราคาตามบัญชีต่อหุ้น}}$$

2. อัตราราคาตลาดของหุ้นต่อกำไรต่อหุ้น (Price-to-Earnings: P/E ratio) เป็นอัตราส่วนที่แสดงถึงการประเมินราคาของกิจการโดยสะท้อนที่ราคาตลาดของหุ้นสามัญ เมื่อเทียบกับกำไรสุทธิต่อหุ้นขององค์กร ซึ่งอัตราส่วนการคำนวณนี้บอกถึงจำนวนเงินที่ผู้ลงทุนมีความยินยอมที่จะจ่ายเงินซื้อหุ้นเป็นกี่เท่าของทุกๆ 1 บาทของกำไรสุทธิของกิจการ โดยหุ้นที่มีค่า P/E ratio สูงแสดงว่านักลงทุนคาดหวังการเจริญเติบโตของกำไรในอนาคตของกิจการนั้นสูงกว่าหุ้นที่มีค่า P/E ratio ต่ำกว่าหรือหมายถึงว่าผู้ลงทุนมีความยินดีที่จะจ่ายเงินซื้อหุ้นในราคาที่แพงกว่าหุ้นที่มีค่า P/E ratio ต่ำกว่า (พรรณุภา ธุวนิมิตรกุล, 2548) ซึ่งมีสูตรการคำนวณดังนี้

$$P/E = \frac{\text{ราคาตลาดต่อหุ้น}}{\text{กำไรสุทธิต่อหุ้น}}$$

2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ระหว่างความสำเร็จของระบบของวัดผลการปฏิบัติงานกับความสำเร็จทางการเงิน

มีงานวิจัยในอดีตที่ได้ศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างความสำเร็จของระบบของวัดผลการปฏิบัติงานกับความสำเร็จทางการเงิน ดังต่อไปนี้

นภดล ร่มโพธิ์ (2553) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความสำเร็จของการวัดผลการปฏิบัติงานองค์กรกับความสำเร็จทางการเงินของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ ซึ่งผลการวิจัยพบว่า ความสำเร็จของระบบการวัดผลการปฏิบัติงานขององค์กรมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับกำไรต่อสินทรัพย์ (ROA) กำไรต่อหุ้น (EPS) และมูลค่าเพิ่มเชิงเศรษฐศาสตร์ (EVA) และไม่พบความสัมพันธ์ที่มีนัยสำคัญระหว่างราคาหุ้นต่อกำไรต่อหุ้นขององค์กร (P/E ratio) ราคาหุ้นต่อมูลค่าทางบัญชีต่อหุ้นขององค์กร (P/B ratio) และผลตอบแทนเฉลี่ยของหุ้น (Average Market Return)

ภรภัทร รัตนเจริญ (2553) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความสำเร็จของการวัดผลการปฏิบัติงานองค์กรกับอัตราผลตอบแทนของสินทรัพย์รวม (ROA) และอัตราผลตอบแทนจากส่วนของผู้ถือหุ้น (ROE) ของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ ซึ่งผลการวิจัยพบว่า ความสำเร็จของระบบ

การวัดผลการปฏิบัติงานขององค์กรมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับอัตราผลตอบแทนของสินทรัพย์รวม (ROA) และอัตราผลตอบแทนจากส่วนของผู้ถือหุ้น (ROE)

เพ็ญสุดา โชคณัฐ (2554) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความสำเร็จของการวัดผลการปฏิบัติงานองค์กรกับความสำเร็จทางการเงินของกลุ่มอุตสาหกรรมประกันภัย ซึ่งผลการวิจัยพบว่า ความสำเร็จของระบบการวัดผลการปฏิบัติงานขององค์กรมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับอัตราผลตอบแทนของสินทรัพย์รวม (ROA) อัตราผลตอบแทนจากส่วนของผู้ถือหุ้น (ROE) และกำไรส่วนที่เหลือ (RI)

กิตติพัฒน์ ไหลศศิกร (2555) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความสำเร็จของระบบการจัดการความเสี่ยงองค์กร ความสำเร็จของการวัดผลการปฏิบัติงานองค์กร กับความสำเร็จทางการเงินขององค์กร ซึ่งผลการวิจัยพบว่า ความสำเร็จของระบบการจัดการความเสี่ยงองค์กรและความสำเร็จของการวัดผลการปฏิบัติงานองค์กร มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับอัตราผลตอบแทนของสินทรัพย์รวม (ROA) อัตราผลตอบแทนจากส่วนของผู้ถือหุ้น (ROE) และกำไรต่อหุ้น (EPS) และไม่พบความสัมพันธ์ที่มีนัยสำคัญระหว่างราคาหุ้นต่อกำไรต่อหุ้นขององค์กร (P/E ratio) ราคาหุ้นต่อมูลค่าทางบัญชีต่อหุ้นขององค์กร (P/B ratio)

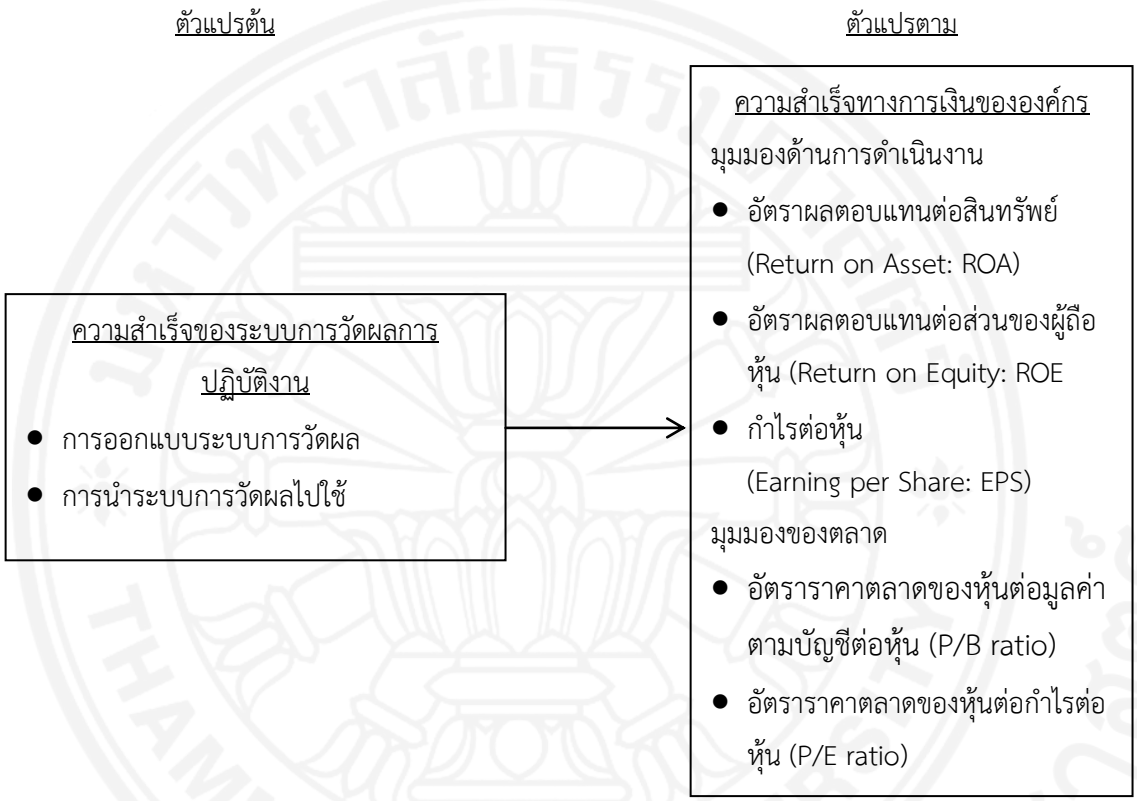
จากงานวิจัยข้างต้นต่างก็มีข้อสมมติฐานที่เป็นในแนวทางเดียวกัน กล่าวคือ ระดับความสำเร็จของระบบการวัดผลการปฏิบัติงานองค์กรมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับความสำเร็จทางการเงิน เนื่องจากผู้วิจัยส่วนใหญ่เชื่อว่าถ้าองค์กรใดมีระบบการวัดผลการปฏิบัติงานที่ดีและมีประสิทธิภาพ ระบบดังกล่าวจะช่วยให้ผู้บริหารใช้เป็นเครื่องมือในการบริหารจัดการองค์กรเพื่อเพิ่มผลประกอบการขององค์กรให้เติบโตมากขึ้น

2.5 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

จากการทบทวนวรรณกรรม แนวคิดและทฤษฎีต่างๆ ที่ได้กล่าวมาแล้วข้างต้น ทำให้ผู้วิจัยสามารถจำแนกคุณลักษณะของความสำเร็จของการวัดผลการปฏิบัติงานองค์กรได้เป็น 2 ปัจจัย คือ ปัจจัยด้านการออกแบบระบบการวัดผลการปฏิบัติงาน และ ปัจจัยด้านการนำระบบการวัดผลการปฏิบัติงานไปใช้ ซึ่งกรอบแนวคิดของงานวิจัยฉบับนี้ได้แสดงรายละเอียดดังภาพด้านล่างนี้

ภาพที่ 2.2
ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต้นกับตัวแปรตาม

<u>กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย</u>



2.6 สมมติฐานของงานวิจัย

H_0 : ความสำเร็จของระบบการวัดผลการปฏิบัติงานขององค์กรไม่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จทางการเงินขององค์กร

H_1 : ความสำเร็จของระบบการวัดผลการปฏิบัติงานขององค์กรมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จทางการเงินขององค์กร

บทที่ 3
วิธีวิจัย

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์หลักในการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความสำเร็จของระบบการวัดผลการปฏิบัติงานขององค์กรกับความสำเร็จทางการเงินขององค์กรของกลุ่มอุตสาหกรรมธุรกิจทางการเงิน โดยผู้วิจัยได้ใช้การเก็บข้อมูลปฐมภูมิด้วยการส่งแบบสอบถาม (Survey Questionnaire Method)ไปยังผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการวัดผลการปฏิบัติงานองค์กร และเก็บรวบรวมข้อมูลทุติยภูมิด้วยการศึกษาจากหนังสือ วารสาร งานวิจัยต่างๆ จากนั้นจึงนำข้อมูลที่ได้มาประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ

3.1 การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.1.1 ประชากรที่ศึกษา

ประชากรที่ศึกษา คือ บริษัทที่อยู่ในกลุ่มอุตสาหกรรมธุรกิจการเงินที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยทั้งหมด 57 บริษัท (ข้อมูล ณ วันที่ 14 ตุลาคม 2558) ซึ่งข้อมูลของประชากรนั้นเก็บรวบรวมมาจากรายชื่อของกลุ่มอุตสาหกรรมธุรกิจการเงินในเว็บไซต์ของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ซึ่งประกอบไปด้วย 3 หมวดธุรกิจ คือ 1.ธนาคารพาณิชย์ 2.บริษัทเงินทุนหลักทรัพย์ 3.ธุรกิจประกันภัยและประกันชีวิต

3.1.2 วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ใช้วิธีการเลือกตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling) จากจำนวนทั้งหมด 57 ตัวอย่าง เนื่องจากทำการศึกษาเฉพาะกลุ่มตัวอย่างที่เป็นบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย กลุ่มอุตสาหกรรมธุรกิจทางการเงินเท่านั้น

3.1.3 ระยะเวลาในการศึกษา

ตั้งแต่วันที่ 1 ธันวาคม 2558 ถึง 25 มกราคม 2559

3.2 การเก็บรวบรวมข้อมูล

งานวิจัยฉบับนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ซึ่งผู้วิจัยจะเก็บรวบรวมข้อมูลจากแหล่งข้อมูล 2 แหล่งด้วยกัน คือ

1.แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ใช้วิธีในการเก็บข้อมูลจากการส่งแบบสอบถามไปยังผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการวัดผลการปฏิบัติงานของบริษัทที่อยู่ในกลุ่มอุตสาหกรรมธุรกิจการเงินที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยและอยู่ภายใต้การควบคุมดูแลของธนาคารแห่งประเทศไทย จำนวน 57 บริษัท เพื่อสอบถามในเรื่องระดับความสำเร็จของการวัดผลการปฏิบัติงานขององค์กร

2.แหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ใช้วิธีในการการเก็บข้อมูลการคำนวณจากฐานข้อมูล SETSMART ซึ่งมีข้อมูลทางด้านตัววัดผลทางการเงินทั้งในมุมมองด้านการดำเนินงานขององค์กร อันประกอบไปด้วย อัตราผลตอบแทนต่อสินทรัพย์ (Return on Asset: ROA) อัตราผลตอบแทนต่อส่วนของผู้ถือหุ้น (Return on Equity: ROE) และกำไรต่อหุ้น (Earning per Share: EPS) และในมุมมองของตลาด อันประกอบไปด้วย อัตราราคาตลาดของหุ้นต่อมูลค่าตามบัญชีต่อหุ้น (Price-to-Book: P/B ratio) และอัตราราคาตลาดของหุ้นต่อกำไรต่อหุ้น (Price-to-Earnings: P/E ratio) โดยเก็บข้อมูลประจำปี 2557 เพื่อใช้ในการวัดความสำเร็จทางการเงินขององค์กร

3.3 การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

งานวิจัยฉบับนี้ใช้การส่งแบบสอบถาม (Survey Questionnaire Method) เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลของการวิจัย โดยแบบสอบถามที่ใช้นี้ได้พัฒนามาจากการศึกษาค้นคว้าและรวบรวมข้อมูลจากหนังสือ วารสาร งานวิจัยอื่นที่ใกล้เคียงกับงานวิจัยที่เคยมีผู้วิจัยมาแล้วในอดีต แบบสอบถามดังกล่าวเป็นการสอบถามเพื่อให้ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับระบบการวัดผลการปฏิบัติงานขององค์กรทำการประเมินระดับความสำเร็จของระบบในปีที่ผ่านมา (พ.ศ.2557) โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 เป็นคำถามเพื่อวัดความสำเร็จของระบบการวัดผลการปฏิบัติงานขององค์กร โดยใช้ลักษณะของระบบการวัดผลการปฏิบัติงานองค์กรที่ประสบความสำเร็จที่เสนอโดย Rompho และ Boon-itt (2012) ซึ่งจะใช้มาตรวัดแบบไลเคอร์ท (Likert's Scale) ซึ่งเกณฑ์การให้คะแนนสามารถแบ่งออกเป็น 5 ระดับ คือ มากที่สุด, มาก, ปานกลาง, น้อย และน้อยที่สุด โดยกำหนดคะแนนแต่ละระดับ ดังนี้

ระดับความสำเร็จ	คะแนน
มากที่สุด	5
มาก	4
ปานกลาง	3
น้อย	2
น้อยที่สุด	1

จากหลักเกณฑ์ข้างต้น สามารถกำหนดเกณฑ์เฉลี่ยของระดับความคิดเห็นต่อความสำเร็จของระบบการวัดผลการปฏิบัติงานแต่ละรายการและสามารถแปลความหมายของระดับคะแนนต่างๆ ได้ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย 4.21 – 5.00 หมายถึง ระดับความสำเร็จของระบบมากที่สุด
คะแนนเฉลี่ย 3.41 – 4.20 หมายถึง ระดับความสำเร็จของระบบมาก
คะแนนเฉลี่ย 2.61 – 3.40 หมายถึง ระดับความสำเร็จของระบบปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย 1.81 – 2.60 หมายถึง ระดับความสำเร็จของระบบน้อย
คะแนนเฉลี่ย 1.00 – 1.80 หมายถึง ระดับความสำเร็จของระบบน้อยที่สุด

ส่วนที่ 2 เป็นคำถามเพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะเกี่ยวกับระบบการวัดผลการปฏิบัติงานขององค์กรที่มีลักษณะคำถามแบบปลายเปิด

ส่วนที่ 3 เป็นข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีลักษณะคำถามแบบปิด

3.4 การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

นำข้อมูลที่ได้รับจากการตอบแบบสอบถามมาตรวจทานความสมบูรณ์ ผู้วิจัยได้ทำการคัดเลือกเฉพาะแบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์และสามารถนำมาใช้สรุปผลงานวิจัยได้มาประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติเพื่อวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1.วิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) เพื่อใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลทางประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม ลักษณะเบื้องต้นของการใช้ระบบการวัดผลการปฏิบัติงานขององค์กร โดยค่าสถิติที่ใช้วิเคราะห์ ได้แก่ ความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

2.การทดสอบค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Pearson Correlation Coefficient) เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรแต่ละกลุ่มที่น่าสนใจ ว่าสัมพันธ์กันหรือไม่และไม่สัมพันธ์กันในทิศทางใดและทดสอบความมีนัยสำคัญทางสถิติ

3.การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis) เพื่อสร้างสถิติการทำนาย (Prediction Equation) โดยใช้ตัวแปรตามหนึ่งตัว และตัวแปรอิสระ 2 ตัวขึ้นไป

บทที่ 4
ผลการวิจัย

งานวิจัยฉบับนี้เป็นงานวิจัยเพื่อการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความสำเร็จของระบบการวัดผลการปฏิบัติงานขององค์กรกับความสำเร็จทางการเงินของกลุ่มอุตสาหกรรมธุรกิจทางการเงิน จำนวน 57 บริษัท (ซึ่งประกอบไปด้วย 3 หมวดธุรกิจ คือ 1.ธนาคารพาณิชย์ 2.บริษัทเงินทุนหลักทรัพย์ 3.ธุรกิจประกันภัยและประกันชีวิต) โดยฝ่ายงานที่ตอบแบบสอบถามมาจากฝ่ายงานใดฝ่ายงานหนึ่งจาก 3 ฝ่ายงาน ได้แก่ ฝ่ายบัญชี ฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคล และฝ่ายยุทธศาสตร์องค์กร ซึ่งผู้วิจัยได้รับแบบสอบถามตอบกลับจากบริษัทจำนวนทั้งสิ้น 43 บริษัท หรือคิดเป็นร้อยละ 75.44 ของจำนวนบริษัททั้งหมด จากนั้นจึงนำข้อมูลที่ได้เก็บรวบรวมมาวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปในการประมวลผลข้อมูล ซึ่งมีรายละเอียดผลการศึกษาดังต่อไปนี้

4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากแบบสอบถามที่ได้รับตอบกลับมาจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 43 บริษัท ผู้วิจัยสามารถสรุปข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามได้ตามตารางดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.1
ตารางสรุปข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ (%)
ชาย	15	34.88
หญิง	28	65.12
รวม	**43**	**100.00**

จากตารางที่ 4.1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงจำนวน 28 คนหรือคิดเป็นร้อยละ 65.12 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด สำหรับเพศชายจำนวน 15 คนหรือคิดเป็นร้อยละ 34.88 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด

ตารางที่ 4.2
ตารางสรุปข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ (%)
20-30 ปี	5	11.63
31-40 ปี	20	46.51
41-50 ปี	16	37.21
มากกว่า 50 ปี	2	4.65
รวม	**43**	**100.00**

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 20 คนหรือคิดเป็นร้อยละ 46.50 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด รองลงมามีอายุระหว่าง 41-50 ปี จำนวน 16 คนหรือคิดเป็นร้อยละ 37.21 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด รองลงมามีอายุระหว่าง 20-30 ปี จำนวน 5 คนหรือคิดเป็นร้อยละ 11.63 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด สำหรับอายุที่มีผู้ตอบน้อยสุดได้แก่อายุมากกว่า 50 ปี จำนวน 2 คนหรือคิดเป็นร้อยละ 4.65 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด

ตารางที่ 4.3
ตารางสรุปข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด

ระดับการศึกษาสูงสุด	จำนวน	ร้อยละ (%)
ปริญญาตรี	12	27.91
ปริญญาโท	31	72.09
รวม	**43**	**100.00**

จากตารางที่ 4.3 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาสูงสุดในระดับปริญญาโทจำนวน 31 คนหรือคิดเป็นร้อยละ 72.09 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด รองลงมาอยู่ในระดับปริญญาตรีจำนวน 12 คนหรือคิดเป็นร้อยละ 27.91 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด

ตารางที่ 4.4
ตารางสรุปข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามตำแหน่งองค์กร

ตำแหน่งองค์กร	จำนวน	ร้อยละ (%)
ระดับผู้บริหาร	26	60.50
ระดับปฏิบัติการ	17	39.50
รวม	**43**	**100.00**

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีตำแหน่งองค์กรในระดับผู้บริหารจำนวน 26 คนหรือคิดเป็นร้อยละ 60.50 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด รองลงมามีตำแหน่งองค์กรในระดับปฏิบัติการจำนวน 17 คนหรือคิดเป็นร้อยละ 39.50 ของจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด

ตารางที่ 4.5
ตารางสรุปข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุงานในองค์กร

อายุงานในองค์กร	จำนวน	ร้อยละ (%)
น้อยกว่า 3 ปี	9	20.93
3-5 ปี	10	23.26
6-10 ปี	9	20.93
11-20 ปี	12	27.91
มากกว่า 20 ปี	3	6.98
รวม	**43**	**100.0**

จากตารางที่ 4.5 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุงานในองค์กรระหว่าง 11-20 ปี จำนวน 12 คนหรือคิดเป็นร้อยละ 27.91 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด รองลงมามีอายุงานในระหว่าง 3-5 ปี จำนวน 10 คนหรือคิดเป็นร้อยละ 23.26 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด รองลงมามีอายุงานน้อยกว่า 3 ปี จำนวน 9 คนหรือคิดเป็นร้อยละ 20.93 ของผู้ตอบแบบสอบถามและเท่ากับผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุงานระหว่าง 6-10 ปี สำหรับอายุงานในองค์กรที่มีผู้ตอบน้อยสุดได้แก่อายุงานมากกว่า 20 ปี จำนวน 3 คนคิดเป็นร้อยละ 6.98 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด

4.2 การวิเคราะห์ระดับความสำเร็จของระบบการวัดผลการปฏิบัติงาน

ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ระดับความสำเร็จของระบบการวัดผลการปฏิบัติงานขั้นตอนการออกแบบระบบการวัดผลในเรื่องความครบถ้วนของระบบ ความถูกต้องของระบบ ความสมดุลของระบบ และการประเมินความรับผิดชอบของตัววัดผล และขั้นตอนการนำระบบการวัดไปใช้ในด้านผลของรายงานแสดงภาพที่ถูกต้องและชัดเจน ด้านพนักงานมีความเข้าใจผลของรายงานได้อย่างรวดเร็ว การแสดงผลการวิเคราะห์ที่ดีของรายงาน การรายงานได้ตรงเวลาและสม่ำเสมอ การนำผลลัพธ์ของรายงานไปใช้ ดังแสดงตามตาราง

ตารางที่ 4.6
ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับขั้นตอนการออกแบบระบบการวัดผลและขั้นตอนการนำระบบการวัดผลไปใช้

ระดับความสำเร็จของระบบการวัดผลการปฏิบัติงาน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
ขั้นตอนการออกแบบระบบการวัดผล		
ตัววัดผลสอดคล้องกับวัตถุประสงค์และกลยุทธ์ขององค์กร	4.02	0.79
มีผู้รับผิดชอบต่อตัววัดผลทุกตัวอย่างชัดเจน	3.98	0.76
ตัววัดผลขององค์กรประกอบด้วยตัววัดผลทางด้านการเงินและตัววัดที่ไม่ใช่ด้านการเงิน	3.98	0.70
ตัววัดผลมีหลักเกณฑ์อยู่ภายใต้การควบคุมจากหน่วยงานที่มีหน้าที่ประเมินผล	3.95	0.71
มีตัววัดผลที่สมบูรณ์และครอบคลุมทุกด้านที่สำคัญ	3.91	0.86
ตัววัดผลมีความชัดเจนและง่ายต่อการใช้งาน	3.88	0.62
ตัววัดผลประกอบด้วยตัววัดผลทั้งในระยะสั้นและระยะยาว	3.86	0.79
ให้น้ำหนักกับตัววัดผลในแต่ละด้านอย่างเหมาะสม	3.84	0.68
ตัววัดผลให้ผลลัพธ์ที่แม่นยำและเกี่ยวกับสิ่งที่ถูกวัดผล	3.79	0.76
ตัววัดผลขององค์กรมีจำนวนเหมาะสม ไม่มากไปหรือน้อยไป โดยตัววัดครอบคลุมทุกเรื่องที่สำคัญ	3.56	0.76

ตารางที่ 4.6
ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับขั้นตอนการออกแบบระบบการวัดผลและขั้นตอนการนำระบบการวัดผลไปใช้ (ต่อ)

ระดับความสำเร็จของระบบการวัดผลการปฏิบัติงาน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
ขั้นตอนการนำระบบการวัดผลไปใช้		
มีการกำหนดช่วงเวลาของการวัดผลและส่งรายงานอย่างชัดเจน	4.19	0.66
รายงานนำเสนอเฉพาะข้อมูลที่สำคัญและจำเป็น	4.14	0.59
ผลลัพธ์ของรายงานสามารถนำไปใช้ปรับปรุงประสิทธิภาพของการดำเนินงาน	4.12	0.72
มีรายงานที่แสดงผลได้อย่างถูกต้อง ชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.07	0.55
ผลลัพธ์ของรายงานสามารถนำไปใช้ในการสร้างกลยุทธ์	4.02	0.70
พนักงานได้รับรายงานเฉพาะเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการทำงานของตนเอง	3.98	0.70
ผลลัพธ์ของรายงานสามารถกระตุ้นพฤติกรรมของพนักงาน	3.95	0.78
มีรายงานที่สะท้อนให้เห็นถึงผลการปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องและชัดเจน	3.88	0.72
รายงานที่ได้รับมีความถูกต้องและทันเวลา	3.81	0.66
ผลของรายงานสามารถอธิบายความแตกต่างของสิ่งที่เกิดขึ้นจริงกับสิ่งที่องค์กรตั้งเป้าหมายไว้	3.74	0.66
พนักงานทั้งองค์กรรับรู้และเข้าใจในตัววัดผลที่เกี่ยวข้อง	3.67	0.67
พนักงานทั้งองค์กรสามารถเข้าถึงรายงานได้อย่างรวดเร็ว	3.60	0.75
ผลของรายงานสามารถแสดงถึงปัญหาที่เกิดขึ้น พร้อมแนวทางการแก้ไข	3.60	0.75
มีการรายงานความผิดปกติที่เกิดขึ้นได้อย่างทันเวลา	3.58	0.75
มีรายงานที่แสดงผลการปฏิบัติงานขององค์กรเพื่อเปรียบเทียบกับคู่แข่งหรือกลุ่มอุตสาหกรรม	3.53	0.79

จากตารางที่ 4.6 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเรื่องขั้นตอนการออกแบบระบบการวัดผลในระดับที่ใกล้เคียงกัน โดยค่าเฉลี่ยอยู่ในระหว่าง 3.56-4.02 ซึ่งค่าเฉลี่ยสูงสุดของ

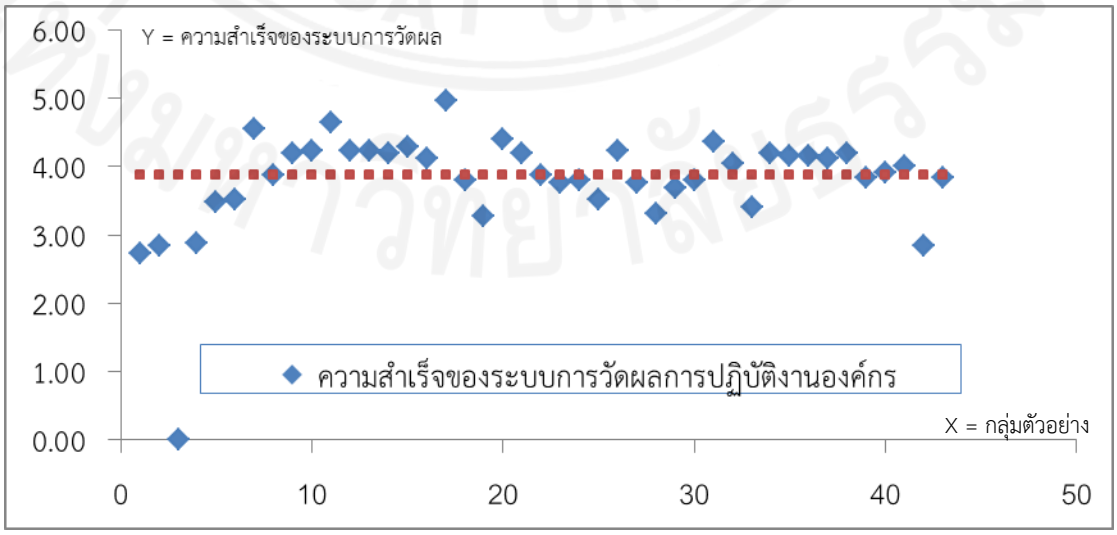
ขั้นตอนการออกแบบ คือ ตัววัดผลสอดคล้องกับวัตถุประสงค์และกลยุทธ์ขององค์กร มีค่าเฉลี่ย 4.02 รองลงมาคือ มีผู้รับผิดชอบต่อตัววัดผลทุกตัวอย่างชัดเจนและตัววัดผลขององค์กรประกอบด้วยตัววัดผลทางด้านการเงินและตัววัดที่ไม่ใช่ด้านการเงิน มีค่าเฉลี่ย 3.98 และค่าเฉลี่ยต่ำสุดของขั้นตอนการออกแบบ คือ ตัววัดผลขององค์กรมีจำนวนเหมาะสม ไม่มากไปหรือน้อยไป โดยตัววัดครอบคลุมทุกเรื่องที่สำคัญ มีค่าเฉลี่ย 3.56

สำหรับขั้นตอนการนำระบบวัดผลไปใช้ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นอยู่ในระดับที่ใกล้เคียงกัน โดยเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 3.53-4.19 ซึ่งค่าเฉลี่ยสูงสุดของขั้นตอนการนำระบบไปใช้ คือ มีการกำหนดช่วงเวลาของการวัดผลและส่งรายงานอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ย 4.19 รองลงมาคือ รายงานนำเสนอเฉพาะข้อมูลที่สำคัญและจำเป็น มีค่าเฉลี่ย 4.14 และค่าเฉลี่ยต่ำสุดของขั้นตอนการนำระบบไปใช้ คือ มีรายงานที่แสดงผลการปฏิบัติงานขององค์กรเพื่อเปรียบเทียบกับคู่แข่งหรือกลุ่มอุตสาหกรรม มีค่าเฉลี่ย 3.53

ตารางที่ 4.7
ระดับความสำเร็จของระบบการวัดผลการปฏิบัติงาน

ปัจจัยที่วัดความสำเร็จของระบบการวัดผลการปฏิบัติงานขององค์กร	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
การออกแบบระบบการวัดผล	3.88	0.58
การนำระบบการวัดผลไปใช้	3.86	0.50
ภาพรวม	**3.87**	**0.52**

ภาพที่ 4.1
ระดับความสำเร็จของระบบการวัดผลการปฏิบัติงาน



จากตารางที่ 4.7 และภาพที่ 4.1 พบว่า ระดับความสำเร็จของระบบการวัดผลการปฏิบัติงานที่ประกอบด้วยการออกแบบระบบการวัดผลและการนำระบบการวัดผลไปใช้มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.87 แสดงว่าความสำเร็จของระบบการวัดผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานในตารางพบว่า ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานมีค่าอยู่ที่ 0.52 ซึ่งมีค่าอยู่ในระดับต่ำ แสดงว่ามีลักษณะการกระจุกตัวของข้อมูลอยู่ในช่วงค่าเฉลี่ยที่มาก

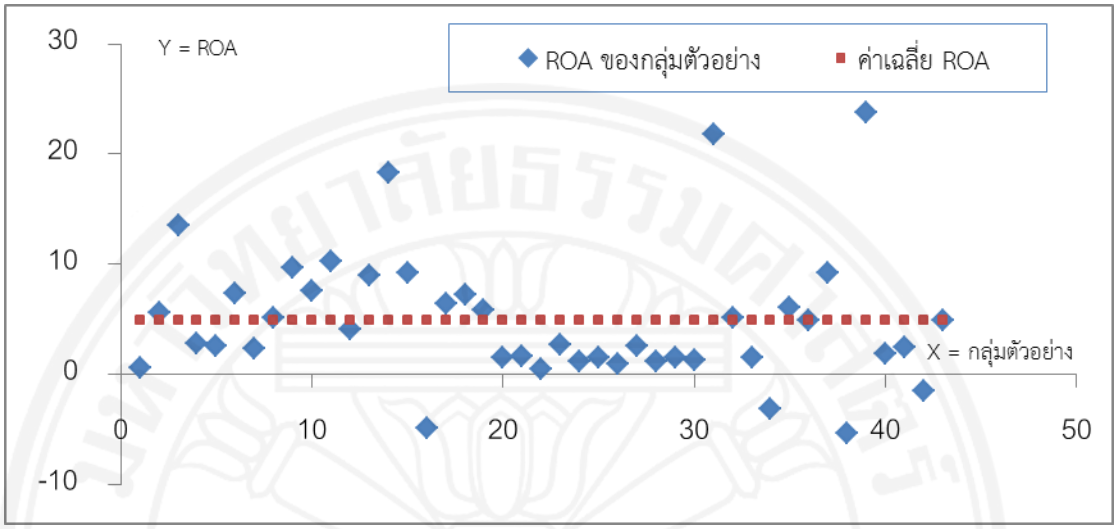
4.3 การวิเคราะห์ข้อมูลความสำเร็จทางการเงิน

ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลความสำเร็จทางการเงิน ซึ่งแบ่งเป็นมุมมองด้านการดำเนินงานขององค์กร ได้แก่ อัตราผลตอบแทนต่อสินทรัพย์ (Return on Asset : ROA) อัตราผลตอบแทนต่อส่วนของผู้ถือหุ้น (Return on Equity : ROE) และกำไรต่อหุ้น (Earnings Per Share : EPS) และในมุมมองของตลาด ได้แก่ ราคาหุ้นต่อกำไรต่อหุ้นขององค์กร (Price-to-Earnings : P/E Ratio) และราคาหุ้นต่อมูลค่าทางบัญชีต่อหุ้นขององค์กร (Price-to-Book : P/B Ratio) ดังแสดงตารางตาราง

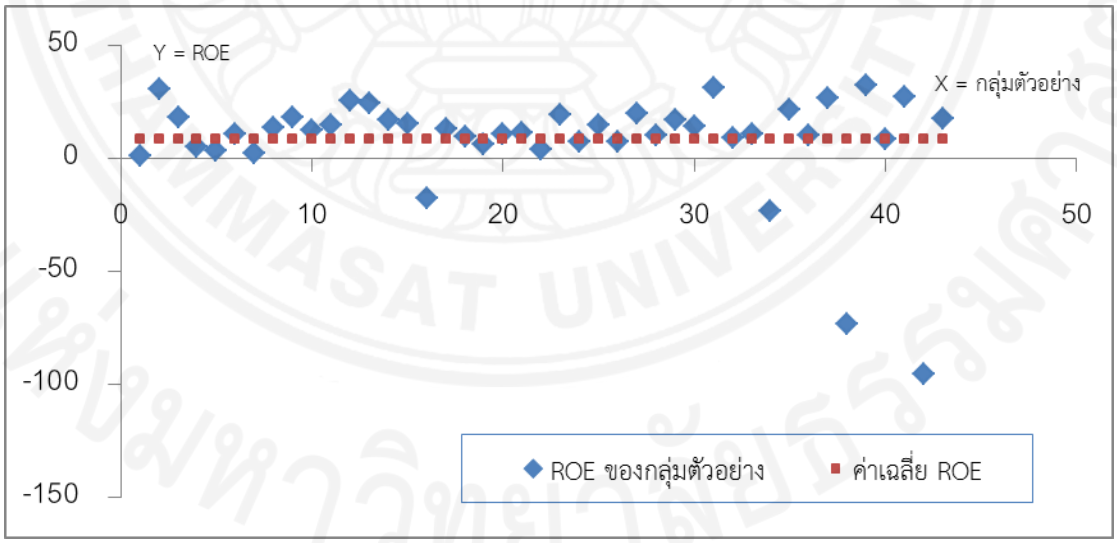
ตารางที่ 4.8
ระดับความสำเร็จทางการเงิน

ปัจจัยวัดความสำเร็จทางการเงิน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
<u>มุมมองด้านการดำเนินงานขององค์กร</u>		
อัตราผลตอบแทนต่อสินทรัพย์ (ROA)	4.92	6.01
อัตราผลตอบแทนต่อส่วนของผู้ถือหุ้น (ROE)	8.69	23.58
กำไรต่อหุ้น (EPS)	4.69	9.09
<u>มุมมองของตลาด</u>		
ราคาหุ้นต่อกำไรต่อหุ้นขององค์กร (P/E Ratio)	15.05	33.89
ราคาหุ้นต่อมูลค่าทางบัญชีต่อหุ้นขององค์กร (P/B Ratio)	1.99	1.55

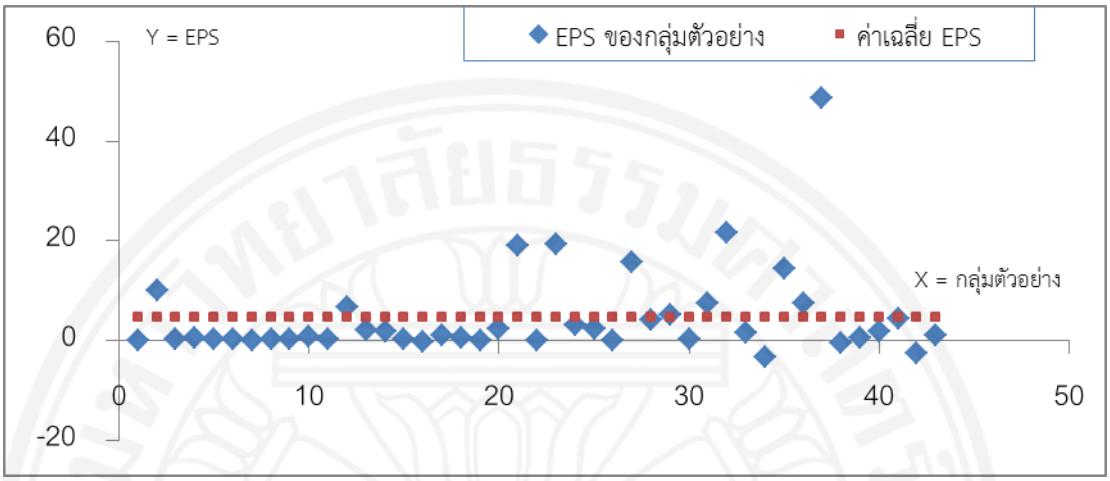
ภาพที่ 4.2
อัตราผลตอบแทนต่อสินทรัพย์ (ROA) ของกลุ่มตัวอย่าง



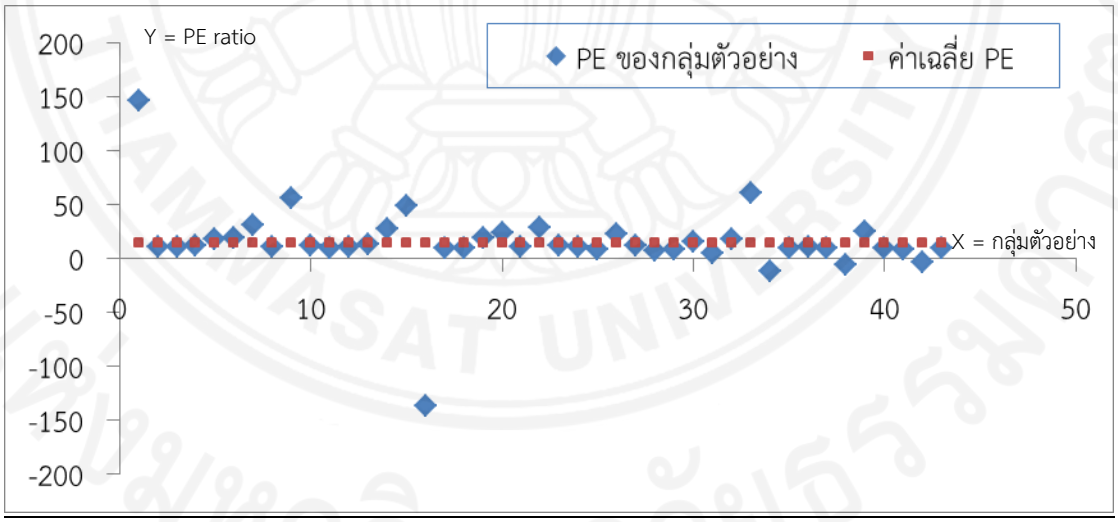
ภาพที่ 4.3
อัตราผลตอบแทนต่อส่วนของผู้ถือหุ้น (ROE) ของกลุ่มตัวอย่าง



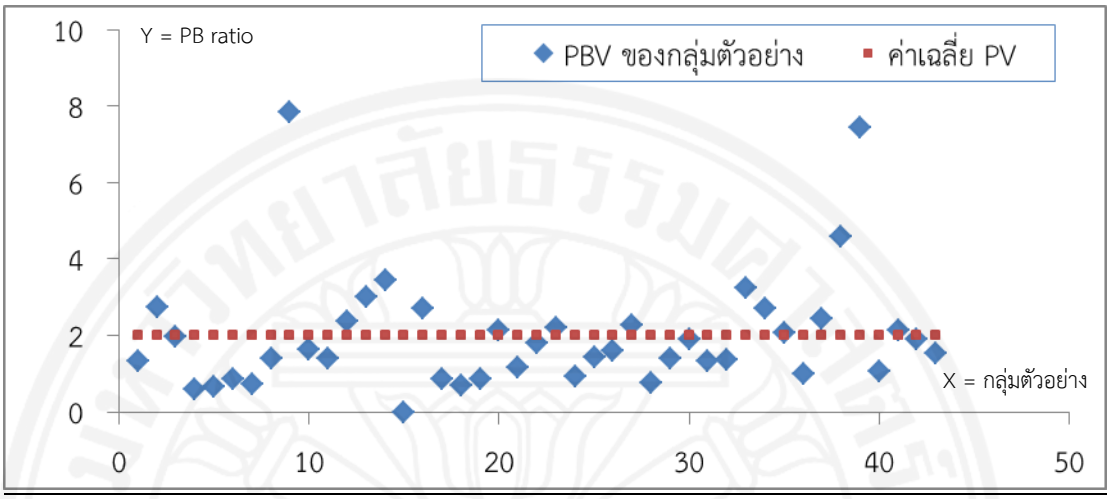
ภาพที่ 4.4
กำไรต่อหุ้น (EPS) ของกลุ่มตัวอย่าง



ภาพที่ 4.5
ราคาหุ้นต่อกำไรต่อหุ้นขององค์กร (P/E Ratio) ของกลุ่มตัวอย่าง



ภาพที่ 4.6
ราคาหุ้นต่อมูลค่าทางบัญชีต่อหุ้นขององค์กร (P/B Ratio) ของกลุ่มตัวอย่าง



จากตารางที่ 4.8 และภาพที่ 4.2-4.6 พบว่า ระดับความสำเร็จทางการเงินในมุมมองด้านการดำเนินการขององค์กร ได้แก่ อัตราผลตอบแทนต่อสินทรัพย์ (ROA) มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.92 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานตามตารางอยู่ที่ 6.01 กำไรต่อหุ้น (EPS) มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.69 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานตามตารางอยู่ที่ 9.09 และมุมมองของตลาด ได้แก่ ราคาหุ้นต่อมูลค่าทางบัญชีต่อหุ้นขององค์กร (P/B Ratio) มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 1.99 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานตามตารางอยู่ที่ 1.55 ซึ่งอัตราส่วนทั้ง 3 อัตราส่วนมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ในระดับต่ำ แต่เมื่อพิจารณาจากภาพที่ 4.2 ภาพที่ 4.4 และภาพที่ 4.6 พบว่า ข้อมูลมีลักษณะค่อนข้างกระจายตัวออกจากค่าเฉลี่ย เนื่องจากมีข้อมูลของบางบริษัทมีลักษณะโด่งออกมาจากค่าเฉลี่ย

สำหรับอัตราส่วนทางการเงินในมุมมองด้านการดำเนินการขององค์กร ได้แก่ อัตราผลตอบแทนต่อส่วนของผู้ถือหุ้น (ROE) มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 8.69 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานตามตารางอยู่ที่ 23.58 และอัตราส่วนทางการเงินในมุมมองของตลาด ได้แก่ ราคาหุ้นต่อกำไรต่อหุ้นขององค์กร (P/E Ratio) มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 15.05 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานตามตารางอยู่ที่ 33.89 ซึ่งอัตราส่วนทั้ง 2 อัตราส่วนมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ในระดับสูง แต่เมื่อพิจารณาจากรูปที่ 4.3 และภาพที่ 4.5 พบว่า ข้อมูลมีลักษณะการกระจุกตัวอยู่ในช่วงค่าเฉลี่ยที่มาก

4.4 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความสำเร็จของระบบการวัดผลการปฏิบัติงานองค์กรกับความสำเร็จทางการเงิน

จากข้อมูลระดับความสำเร็จของระบบการวัดผลการปฏิบัติงานที่ได้รับตอบกลับมาจากผู้ตอบแบบสอบถาม ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้รับมาคำนวณหาค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเพื่อนำมาใช้เป็นข้อมูลความสำเร็จของการวัดผลการปฏิบัติงานขององค์กร ทั้งนี้จากการศึกษาวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติพบว่าข้อมูลความสำเร็จของระบบการวัดผลในมุมมองด้านการออกแบบ

ระบบการวัดผลและมุมมองด้านการนำระบบการวัดผลไปใช้มีความสัมพันธ์ระหว่างกันเองจึงได้ทำการรวมตัวแปรอิสระทั้ง 2 ตัวเป็นตัวแปรอิสระ 1 ตัวเพื่อใช้เป็นข้อมูลความสำเร็จของการวัดผลการปฏิบัติงานองค์กร สำหรับข้อมูลความสำเร็จทางการเงินในมุมมองด้านการดำเนินงาน ได้แก่ อัตราผลตอบแทนต่อสินทรัพย์ (ROA) อัตราผลตอบแทนต่อส่วนของผู้ถือหุ้น (ROE) และกำไรต่อหุ้น (EPS) ในมุมมองของตลาด ได้แก่ ราคาหุ้นต่อกำไรต่อหุ้นขององค์กร (P/E Ratio) และราคาหุ้นต่อมูลค่าทางบัญชีต่อหุ้นขององค์กร (P/B Ratio) ใช้ข้อมูลที่ได้จากฐานข้อมูล SETSMART ประจำปี 2557 ซึ่งภายหลังจากการวิเคราะห์ตัวประกอบของตัวแปรอิสระและตัวแปรตามแล้ว ผู้วิจัยจึงทำการทดสอบค่า p-value และค่า R^2 เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระคือความสำเร็จของระบบการวัดผลการปฏิบัติงานกับตัวแปรตามคือความสำเร็จทางการเงิน ได้ผลการทดสอบดังนี้

ตารางที่ 4.9
ตารางแสดงการคำนวณค่า p-value และค่า R^2 ระหว่างความสำเร็จของระบบการวัดผลการปฏิบัติงานกับความสำเร็จทางการเงิน

ตัววัดผลทางการเงิน	**ค่า p-value**	**ค่า R^2**
มุมมองด้านการดำเนินงาน		
อัตราผลตอบแทนต่อสินทรัพย์ (ROA)	0.524	0.010
อัตราผลตอบแทนต่อส่วนของผู้ถือหุ้น (ROE)	0.001	0.257
กำไรต่อหุ้น (EPS)	0.322	0.024
มุมมองของตลาด		
ราคาหุ้นต่อกำไรต่อหุ้นขององค์กร (P/E Ratio)	0.041	0.098
ราคาหุ้นต่อมูลค่าทางบัญชีต่อหุ้นขององค์กร (P/B Ratio)	0.468	0.013

จากตารางที่ 4.9 ผลการคำนวณค่า p-value ระหว่างความสำเร็จของระบบการวัดผลการปฏิบัติงานกับความสำเร็จทางการเงิน พบว่าเฉพาะตัววัดผลทางการเงินในมุมมองด้านการดำเนินงานขององค์กร ได้แก่ อัตราผลตอบแทนต่อส่วนของผู้ถือหุ้น (ROE) และตัววัดผลทางการเงินในมุมมองของตลาด ได้แก่ ราคาหุ้นต่อกำไรต่อหุ้นขององค์กร (P/E Ratio) เท่านั้นที่มีค่า p-value น้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 แสดงว่า ความสำเร็จของระบบการวัดผลการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับอัตราผลตอบแทนต่อส่วนของผู้ถือหุ้น (ROE) และราคาหุ้นต่อกำไรต่อหุ้นขององค์กร (P/E Ratio) ในขณะที่ตัววัดผลทางการเงินในมุมมองด้านการดำเนินงานขององค์กร ได้แก่ อัตราผลตอบแทนต่อสินทรัพย์ (ROA) และกำไรต่อหุ้น (EPS) ตัววัดผลทางการเงินในมุมมองของตลาด ได้แก่ ราคาหุ้นต่อมูลค่าทางบัญชีต่อหุ้นขององค์กร (P/B Ratio) มีค่า p-value สูงกว่าระดับ

นัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 แสดงว่า ความสำเร็จของระบบการวัดผลการปฏิบัติงานไม่มีความสัมพันธ์กับอัตราผลตอบแทนต่อสินทรัพย์ (ROA) กำไรต่อหุ้น (EPS) และราคาหุ้นต่อมูลค่าทางบัญชีต่อหุ้นขององค์กร (P/B Ratio) ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของกิตติพัฒน์ ไหลศศิกร (2555) ที่พบว่าความสำเร็จของการวัดผลการปฏิบัติงานองค์กรมีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับอัตราผลตอบแทนของสินทรัพย์รวม (ROA) อัตราผลตอบแทนจากส่วนของผู้ถือหุ้น (ROE) และกำไรต่อหุ้น (EPS) และไม่พบความสัมพันธ์ที่มีนัยสำคัญระหว่างราคาหุ้นต่อกำไรต่อหุ้นขององค์กร (P/E ratio) ราคาหุ้นต่อมูลค่าทางบัญชีต่อหุ้นขององค์กร (P/B ratio) ทั้งนี้เป็นที่น่าสังเกตว่า ความสำเร็จของระบบการวัดผลการปฏิบัติงานจะส่งผลต่อตัววัดผลที่มีความเกี่ยวข้องกับมูลค่าทางตลาดซึ่งสะท้อนความคาดหวังของผู้ถือหุ้นมากกว่าตัววัดผลทางบัญชีซึ่งแตกต่างจากงานวิจัยของกิตติพัฒน์ ไหลศศิกร (2555) จึงส่งผลให้ไม่พบความสัมพันธ์กับตัววัดผลทางการเงินดังกล่าว

ภายหลังจากการคำนวณค่า p-value และค่า R^2 แล้วจึงสามารถวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression) เพื่อยืนยันผลลัพธ์ได้ดังนี้

ตารางที่ 4.10

ตารางแสดงค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่น (Coefficient of Determinant-R square) ระหว่างความสำเร็จของระบบการวัดผลการปฏิบัติงานกับอัตราผลตอบแทนของสินทรัพย์รวม (ROA)

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.100[a]	.010	-.014	6.05305

a. Predictors: (Constant), ความสำเร็จความสำเร็จของระบบการวัดผล

ANOVA[a]

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	15.101	1	15.101	.412	.524[b]
	Residual	1502.214	41	36.639		
	Total	1517.315	42			

a. Dependent Variable: ROA

b. Predictors: (Constant), ความสำเร็จ

ตารางที่ 4.11

ตารางแสดงค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression) ระหว่างความสำเร็จของระบบการวัดผลการปฏิบัติงานกับอัตราผลตอบแทนของสินทรัพย์รวม (ROA)

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	ค่าคงที่	.466	6.999		.067	.947
	ความสำเร็จของระบบการวัดผลการปฏิบัติงาน	1.152	1.794	.100	.642	.524

a. Dependent Variable: ROA

จากตารางที่ 4.10 และ 4.11 แสดงว่า ความสำเร็จของระบบการวัดผลการปฏิบัติงานองค์กรไม่มีความสัมพันธ์กับอัตราผลตอบแทนของสินทรัพย์รวม (ROA) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 เนื่องจากค่า sig = 0.524 ซึ่งมีค่ามากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ

ตารางที่ 4.12

ตารางแสดงค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่น (Coefficient of Determinant-R square) ระหว่างความสำเร็จของระบบการวัดผลการปฏิบัติงานกับอัตราผลตอบแทนจากส่วนของผู้ถือหุ้น (ROE)

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.507[a]	.257	.239	20.56644

a. Predictors: (Constant), ความสำเร็จของระบบการวัดผล

ตารางที่ 4.12

ตารางแสดงค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่น (Coefficient of Determinant-R square) ระหว่างความสำเร็จของระบบการวัดผลการปฏิบัติงานกับอัตราผลตอบแทนจากส่วนของผู้ถือหุ้น (ROE) (ต่อ)

ANOVA[a]

Model		Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	6004.560	1	6004.560	14.196	.001[b]
	Residual	17342.112	41	422.978		
	Total	23346.672	42			

a. Dependent Variable: ROE

b. Predictors: (Constant), ความสำเร็จของระบบการวัดผล

ตารางที่ 4.13

ตารางแสดงค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression) ระหว่างความสำเร็จของระบบการวัดผลการปฏิบัติงานกับอัตราผลตอบแทนจากส่วนของผู้ถือหุ้น (ROE)

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	ค่าคงที่	-80.126	23.782		-3.369	.002
	ความสำเร็จของระบบการวัดผลการปฏิบัติงาน	22.969	6.096	.507	3.768	.001

a. Dependent Variable: ROE

จากตารางที่ 4.12 และ 4.13 พบว่า ค่าน้ำหนักของความสำเร็จของระบบการวัดผลการปฏิบัติงานองค์กรส่งผลเชิงบวกต่ออัตราผลตอบแทนจากส่วนของผู้ถือหุ้น (ROE) โดยมีค่าเท่ากับ 22.969 โดยสามารถพยากรณ์อัตราผลตอบแทนจากส่วนของผู้ถือหุ้น (ROE) ได้ร้อยละ 25.7 และสามารถแปลความหมายได้ว่าเมื่อความสำเร็จของระบบการวัดผลการปฏิบัติงานขององค์กรเพิ่มขึ้นจะส่งผลให้อัตราผลตอบแทนจากส่วนของผู้ถือหุ้น (ROE) สูงขึ้นตามไปด้วย

ตารางที่ 4.14
ตารางแสดงค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่น (Coefficient of Determinant-R square) ระหว่างความสำเร็จของระบบการวัดผลการปฏิบัติงานกับกำไรต่อหุ้น (EPS)

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.155[a]	.024	.000	9.08615

a. Predictors: (Constant), ความสำเร็จของระบบการวัดผล

ANOVA[a]

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	83.024	1	83.024	1.006	.322[b]
	Residual	3384.883	41	82.558		
	Total	3467.907	42			

a. Dependent Variable: EPS

b. Predictors: (Constant), ความสำเร็จของระบบการวัดผล

ตารางที่ 4.15
ตารางแสดงค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression) ระหว่างความสำเร็จของระบบการวัดผลการปฏิบัติงานกับกำไรต่อหุ้น (EPS)

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	ค่าคงที่	-5.756	10.507		-.548	.587
	ความสำเร็จของระบบการวัดผลการปฏิบัติงาน	2.701	2.693	.155	1.003	.322

a. Dependent Variable: EPS

จากตารางที่ 4.14 และ 4.15 แสดงว่า ความสำเร็จของระบบการวัดผลการปฏิบัติงาน

องค์กรไม่มีความสัมพันธ์กับกำไรต่อหุ้น (EPS) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 เนื่องจากค่า sig = 0.322 ซึ่งมีค่ามากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ

ตารางที่ 4.16

ตารางแสดงค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่น (Coefficient of Determinant-R square) ระหว่างความสำเร็จของระบบการวัดผลการปฏิบัติงานกับราคาหุ้นต่อกำไรต่อหุ้นขององค์กร (P/E ratio)

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.313[a]	.098	.076	32.58259

a. Predictors: (Constant), ความสำเร็จของระบบการวัดผล

ANOVA[a]

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	4721.828	1	4721.828	4.448	.041[b]
	Residual	43526.632	41	1061.625		
	Total	48248.460	42			

a. Dependent Variable: P/E ratio

b. Predictors: (Constant), ความสำเร็จของระบบการวัดผล

ตารางที่ 4.17

ตารางแสดงค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression) ระหว่างความสำเร็จของระบบการวัดผลการปฏิบัติงานกับราคาหุ้นต่อกำไรต่อหุ้นขององค์กร (P/E ratio)

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	ค่าคงที่	-63.718	37.676		-1.691	.098
	ความสำเร็จของระบบการวัดผลการปฏิบัติงาน	20.368	9.658	.313	2.109	.041

a. Dependent Variable: P/E ratio

จากตารางที่ 4.16 และ 4.17 พบว่า ค่าน้ำหนักของความสำเร็จของระบบการวัดผลการปฏิบัติงานองค์กรส่งผลเชิงบวกต่อราคาหุ้นต่อกำไรต่อหุ้นขององค์กร (P/E ratio) โดยมีค่าเท่ากับ 20.368 โดยสามารถพยากรณ์ราคาหุ้นต่อกำไรต่อหุ้นขององค์กร (P/E ratio) ได้ร้อยละ 9.8 และสามารถแปลความหมายได้ว่าเมื่อความสำเร็จของระบบการวัดผลการปฏิบัติงานขององค์กรเพิ่มขึ้นจะส่งผลให้ราคาหุ้นต่อกำไรต่อหุ้นขององค์กร (P/E ratio) สูงขึ้นตามไปด้วย

ตารางที่ 4.18

ตารางแสดงค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่น (Coefficient of Determinant-R square) ระหว่างความสำเร็จของระบบการวัดผลการปฏิบัติงานกับราคาหุ้นต่อมูลค่าทางบัญชีต่อหุ้นขององค์กร (P/B ratio)

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.114[a]	.013	-.011	1.55914

a. Predictors: (Constant), ความสำเร็จของระบบการวัดผล

ตารางที่ 4.18

ตารางแสดงค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่น (Coefficient of Determinant-R square) ระหว่างความสำเร็จของระบบการวัดผลการปฏิบัติงานกับราคาหุ้นต่อมูลค่าทางบัญชีต่อหุ้นขององค์กร (P/B ratio) (ต่อ)

ANOVA[a]

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1.303	1	1.303	.536	.468[b]
	Residual	99.667	41	2.431		
	Total	100.970	42			

a. Dependent Variable: P/B ratio

b. Predictors: (Constant), ความสำเร็จของระบบการวัดผล

ตารางที่ 4.19

ตารางแสดงค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression) ระหว่างความสำเร็จของระบบการวัดผลการปฏิบัติงานกับราคาหุ้นต่อมูลค่าทางบัญชีต่อหุ้นขององค์กร (P/B Ratio)

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	ค่าคงที่	3.294	1.803		1.827	.075
	ความสำเร็จของระบบการวัดผลการปฏิบัติงาน	-.338	.462	-.114	-.732	.468

a. Dependent Variable: P/B ratio

จากตารางที่ 4.18 และ 4.19 แสดงว่า ความสำเร็จของระบบการวัดผลการปฏิบัติงานองค์กรไม่มีความสัมพันธ์กับราคาหุ้นต่อมูลค่าทางบัญชีต่อหุ้นขององค์กร (P/B Ratio) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 เนื่องจากค่า sig = 0.468 ซึ่งมีค่ามากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ

บทที่ 5
สรุปผลวิจัย

5.1 สรุปผลการวิจัย

ระบบการวัดผลการปฏิบัติถือได้ว่าเป็นเครื่องมือที่มีความสำคัญในการบริหารจัดการองค์กร เนื่องจากผลลัพธ์จากระบบมีส่วนช่วยให้ผู้บริหารทราบถึงผลการดำเนินงานในอดีตซึ่งจะช่วยประเมินผลการดำเนินงานขององค์กรเองว่าดีขึ้นหรือแย่ลงอย่างไร นอกจากนั้นข้อมูลที่มีประโยชน์จากระบบจะมีส่วนช่วยในการปรับปรุงประสิทธิภาพของการดำเนินงาน ตลอดจนปรับปรุงกระบวนการทำงานที่ยังมีข้อพร่องให้สอดคล้องกับกลยุทธ์ที่องค์กรตั้งไว้ ดังนั้นงานวิจัยฉบับนี้จึงมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างระบบการวัดผลการปฏิบัติงานองค์กรกับสำเร็จทางการเงินของกลุ่มอุตสาหกรรมธุรกิจทางการเงินว่ามีความสัมพันธ์อย่างไร โดยการส่งแบบสอบถามไปยังผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการวัดผลการปฏิบัติงานและได้แบบสอบถามตอบกลับมาจำนวน 43 บริษัท ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 75.44 จากจำนวนบริษัททั้งหมด โดยผลการศึกษาพบว่า ระดับความสำเร็จของระบบการวัดผลการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันกับอัตราผลตอบแทนจากส่วนของผู้ถือหุ้น (ROE) และราคาหุ้นต่อกำไรต่อหุ้นขององค์กร (P/E ratio) ซึ่งแสดงว่าเมื่อองค์กรมีระดับความสำเร็จของการวัดผลการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้นจะส่งผลให้อัตราผลตอบแทนจากส่วนของผู้ถือหุ้น (ROE) และราคาหุ้นต่อกำไรต่อหุ้นขององค์กร (P/E ratio) เพิ่มขึ้นด้วย อย่างไรก็ตามงานวิจัยฉบับนี้ไม่พบความสัมพันธ์ระหว่างความสำเร็จของระบบการวัดผลการปฏิบัติงานกับอัตราผลตอบแทนต่อสินทรัพย์ (ROA) กำไรต่อหุ้น (EPS) และราคาหุ้นต่อมูลค่าทางบัญชีต่อหุ้นขององค์กร (P/B Ratio) ที่ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยในอดีตที่พบว่าความสำเร็จของระบบการวัดผลการปฏิบัติงานส่งผลให้องค์กรมีความสำเร็จทางการเงินเฉพาะมุมมองด้านการดำเนินงานขององค์กรได้แก่ อัตราผลตอบแทนต่อสินทรัพย์ (ROA) อัตราผลตอบแทนจากส่วนของผู้ถือหุ้น (ROE) และกำไรต่อหุ้น (EPS) เท่านั้น ทั้งนี้เป็นที่น่าสังเกตว่า ความสำเร็จของระบบการวัดผลการปฏิบัติงานจะส่งผลต่อตัววัดผลที่มีความเกี่ยวข้องกับมูลค่าทางตลาดซึ่งสะท้อนความคาดหวังของผู้ถือหุ้นมากกว่าตัววัดผลทางบัญชีซึ่งแตกต่างจากงานวิจัยของกิตติพัฒน์ ไหลศศิกร (2555) จึงส่งผลให้ไม่พบความสัมพันธ์กับตัววัดผลทางการเงินดังกล่าว

5.2 ข้อเสนอแนะที่ได้จากงานวิจัย

จากการเก็บรวบรวมข้อเสนอแนะที่ได้รับจากผู้ตอบแบบสอบถามนั้น สามารถสรุปข้อเสนอแนะที่ได้รับของผู้ตอบแบบสอบถามได้ดังนี้

1.การวัดผลควรทำด้วยความเป็นกลาง และกระทำอย่างสม่ำเสมอยุติธรรม ซึ่งกระทำได้ยาก เป็นคุณธรรมที่ต้องปฏิบัติจริงของผู้บริหาร/ผู้ทำการประเมิน ส่วนผู้ถูกประเมินก็ต้องพิจารณาตนอย่างจริงจังด้วยเช่นกันระบบที่ดีจึงให้ผลที่ถูกต้องและเป็นธรรม

2.การวัดผลโดยภาพรวมขององค์กรบางครั้งอาจสะท้อนภาพรวมไม่ชัดเจน

3.พนักงานต้องเข้าใจวัตถุประสงค์ของการวัดผลการปฏิบัติงานอย่างแท้จริง จึงจะสามารถเปลี่ยนพฤติกรรมของคนในองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ

4.พนักงานบางส่วนขององค์กรยังไม่ให้ความสนใจเท่าที่ควร

5.3 ข้อจำกัดงานวิจัย

1.งานวิจัยในครั้งนี้ใช้กลุ่มตัวอย่างที่เป็นบริษัทที่อยู่ในกลุ่มอุตสาหกรรมธุรกิจการเงินที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ดังนั้นข้อมูลที่ได้งานวิจัยไม่สามารถอ้างอิงกับกลุ่มอุตสาหกรรมอื่นได้

2.งานวิจัยครั้งนี้มีข้อจำกัดด้านเวลาในการเก็บข้อมูล เนื่องจากเวลาในการเก็บข้อมูลมีเวลาจำกัดประกอบกับผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับระบบการวัดผลการปฏิบัติงานองค์กรอยู่ในระดับผู้บริหาร จึงทำให้แบบสอบถามที่ได้รับการตอบกลับมาและสามารถนำมาวิเคราะห์ข้อมูลได้มีจำนวนเพียง 43 ชุดคิดเป็นร้อยละ 75.44 ของจำนวนบริษัททั้งหมด ดังนั้นหากได้รับแบบสอบถามกลับมาในจำนวนมากกว่านี้ อาจทำให้ระดับความคิดเห็นในเรื่องระบบการวัดผลการปฏิบัติงานมีการเปลี่ยนแปลงไปจากเดิม

5.4 งานวิจัยต่อเนื่อง

1.งานวิจัยนี้เน้นศึกษาบริษัทในกลุ่มอุตสาหกรรมธุรกิจทางการเงิน ดังนั้นผู้วิจัยในอนาคตอาจศึกษาโดยการเปลี่ยนกลุ่มประชากรเป็นกลุ่มอุตสาหกรรมอื่นๆ ที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์

2.งานวิจัยในอนาคตอาจเลือกข้อมูลตัววัดผลทางการเงินอื่นๆ เพื่อให้ในการศึกษาและวิเคราะห์ความสัมพันธ์

รายการอ้างอิง

กิตติพัฒน์ ไหลศิกร. (2555). การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความสำเร็จของระบบการจัดการความเสี่ยงองค์กร ความสำเร็จของระบบการวัดผลการปฏิบัติงานองค์กรกับความสำเร็จทางการเงินขององค์กร. บัญชีมหาบัณฑิต คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ณัฐพล ชวลิตชีวิต และ ปราโมทย์ ศุภปัญญา. (2545). เทคนิคการวัดผลงานสมัยใหม่. กรุงเทพฯ : อินฟอร์มีเดีย บุ๊คส์.

ธนาคารแห่งประเทศไทย. (2554). Basel III : หลักเกณฑ์การกำกับดูแลสถาบันการเงิน ภายหลังวิกฤตการเงินโลก. สืบค้นจากhttps://www.bot.or.th/Thai/FinancialInstitutions/Highlights/Basel3Article/Basel_III_Paper_15_Jun_2011.pdf

นภดล ร่มโพธิ์ และ มนวิกา ผดุงสิทธิ์. (2557). เครื่องมือการสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับองค์กร. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดยูเคชั่น.

นภดล ร่มโพธิ์. (2557). การวัดผลการปฏิบัติงานองค์กร. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

นภดล ร่มโพธิ์. (2553). การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความสำเร็จของระบบการวัดผลการปฏิบัติงานองค์กรกับความสำเร็จทางการเงิน. วารสารวิชาชีพบัญชี. 6(16): 43-50.

นรินทร์ธรา วีระอารีวงศ์. (2013). การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการออกแบบระบบการวัดผล การนำระบบการวัดผลไปใช้ และสภาพแวดล้อมและวัฒนธรรมองค์กรกับความสำเร็จของระบบการวัดผล: กรณีศึกษากลุ่มอุตสาหกรรมธุรกิจการเงิน. บัญชีมหาบัณฑิต คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

พรรณุภา ธุวนิมิตรกุล. (2555). การเงินธุรกิจ (Corporate finance). กรุงเทพฯ : แอดวานซ์คอนโทรล

เพ็ญสุดา โชคณัฐ. (2554). ความสัมพันธ์ระหว่างความสำเร็จของระบบการวัดผลการปฏิบัติงานองค์กรกับความสำเร็จทางการเงินของกลุ่มอุตสาหกรรมประกันภัย. บัญชีมหาบัณฑิต คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ภรภัทร รัตนเจริญ. (2553). การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความสำเร็จของระบบประเมินผลการปฏิบัติงานองค์กรกับอัตราผลตอบแทนของสินทรัพย์รวม และอัตราผลตอบแทนจากส่วนของผู้ถือหุ้น กรณีศึกษา : บริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย. บัญชีมหาบัณฑิต คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ย้อนรอย16ปีวิกฤติต้มยำกุ้ง!จุดเปลี่ยนศก. (30 มิถุนายน 2556). กรุงเทพธุรกิจออนไลน์. สืบค้นจาก http://www.bangkokbiznews.com/news/detail/514315

ศูนย์วิจัยกสิกรไทย. (2551). วิกฤตแฮมเบอร์เกอร์ VS. วิกฤตต้มยำกุ้งผลกระทบที่แตกต่าง. สืบค้นจากhttp://fuangfah.econ.cmu.ac.th/teacher/piyalukc/subprime%20and%20tomyum%20kung.doc.

สายหยุด รัตนพันธ์. (2013). การพัฒนาดัชนีวัดความสำเร็จของระบบการวัดผลองค์กรของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ กลุ่มอุตสาหกรรมบริการ. บัญชีมหาบัณฑิต คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

สมโภชน์ วัลยะเสวี. (2549). ตลาดการเงินในประเทศไทย. คู่มือการเงินการธนาคารสำหรับนักการธนาคารไทย. 1-4. กรุงเทพฯ : เอราวัณการพิมพ์

สมชาย สุภัทรกุล. (2554). งบการเงิน: ข้อมูลสำหรับการสื่อสารและการตัดสินใจทางธุรกิจ. กรุงเทพฯ: คณะบุคคลอิเมจิเนียริ่ง.

Bititci, U.S., Carrie, A.S. and Mcdevitt, L. (1997), “Integrated Performance Measurement Systems: a Development Guide”, International Journal of Operations & Production Management, Vol. 17, No. 5-6, pp. 522-534.

Bourne, M., Mills, J., Wilcox, M., Neely, A., and Platts, N. (2000). Designing, implementing and updating performance measurement systems. International journal of operations & production management, 20(7), 754-771.

Brudan, A. (2010). Rediscovering performance management: systems, learning and integration. Measuring business excellence, vol. 14, no. 1, p. 109-23.

Carlucci, D. (2010). Evaluating and selecting key performance indicators: an ANP-based model. Measuring Business Excellence, vol. 14, no. 2, p. 66-76.

Carney, K. (1999). Successful performance measurement: A checklist. Harvard Management Update, November.

Cocca, P., Alberti M., (2010). A framework to assess performance measurement systems in SMEs. International journal of productivity and performance manangement, 59(2), 186-200

Franco-Santos, M., Kennerley, M., 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 and production manangement, 27(8), 784-801.

Fukushima, A., and Peirce, J. J. (2011). A hybrid performance measurement framework for optimal decisions. Measuring business excellence, 15(2), 32-43.

Gimžauskiene, E., and Kloviene, L. (2008). Implementing activity based management: the role of organizational values. Social research, no. 4(14), 26-35.

Gimžauskiene, E., and Kloviene, L. (2008). The role of institutional factors on changes of performance measurement system. Economics & Management, 22-29.

Globerson, S. (1985). Issues in developing a performance criteria system for an organization. International journal of production research, 23, 639-646.

Ittner, C., Larcker, D. and Randall, T. (2003), “Performance Implications of Strategic

Performance Measurement in Financial Service Firms", Accounting, Organizations and Society, Vol.28, No.7-8, pp.715-741.

Luu, T. V. et al. (2008). Performance measurement of construction firms in developing countries. Construction management and economics, 26(4), 373-386.

Mathur, A. et al. (2011). Performance measurement in automated manufacturing. Measuring business excellence, 15(1), 77-91.

Morgan, C. (2004). Structure, Speed and Salience: Performance Measurement in the Supply Chain, Business Process Management, 10(5), 522-536.

Neely, A., Gregory, M., and Platts, K. (1995). Performance measurement system design. International journal of operations & production management, 15(4), 80-116.

Neely, A. (1999). The Performance Measurement Revolution: Why Now and What next?, International Journal of Operations & Production Management, 19(2), 205-228.

Neely, A. (2005). The evolution of performance measurement research: Developments in the last decade and a research agenda for the next. International Journal of Operations & Production Management, 25(12), pp.1264 – 1277.

Rompho, N., and Boon-itt, S. (2012). Measuring the success of a performance measurement system in Thai firms. International journal of productivity and performance management, 61(5), 548-562.

Slizyte, A., and Bakanauskiene I. (2007). Designing performance measurement system in organization. Management of organization: Systematic Research, 43, 135-148.

Srimai, S., Radfrd, J. and Wright, C. (2011). Evolutionary Paths of Performance Measurement: An Overview of Its Recent Development, International Journal of Productivity and Performance Management, 60(7), 662-687.

Striteska, M., and Spickova, M. (2012). Review and Comparison of Performance Measurement Systems. Journal of Organizational Management Studies, Vol. 2012, 1-13.

Taticchi, P., Balachandran, K. R. (2008). Forward performance measurement and management integrated frameworks. International Journal of Accounting Information Management, 16(2), 104-154.

Zeglat, D., Alrawabdeh, W., Almadi, F., and Shrafat, F. (2012). Performance measurements systems: Stages of development leading to success. International journal of contemporary research in business, 4(7), 440-448.

ภาคผนวก

หอสมุดแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

ภาคผนวก ก

แบบสอบถาม
เรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่างความสำเร็จของระบบการวัดผลการปฏิบัติงานองค์กรกับความสำเร็จทางการเงินของกลุ่มอุตสาหกรรมธุรกิจการเงิน”

เรียน ท่านผู้ตอบแบบสอบถาม

งานวิจัยฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความสำเร็จของระบบการวัดผลการปฏิบัติงานองค์กรของบริษัทในกลุ่มอุตสาหกรรมธุรกิจการเงินที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยและอยู่ภายใต้การควบคุมดูแลของธนาคารแห่งประเทศไทยเพื่อใช้เป็นข้อมูลในการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความสำเร็จของระบบการวัดผลการปฏิบัติงานว่าส่งผลอย่างไรต่อความสำเร็จทางการเงินทั้งในมุมมองด้านการดำเนินงานขององค์กร ได้แก่ อัตราผลตอบแทนต่อสินทรัพย์ (Return on Asset : ROA) อัตราผลตอบแทนต่อส่วนของผู้ถือหุ้น (Return on Equity : ROE) และกำไรต่อหุ้น (Earnings Per Share : EPS) และในมุมมองของตลาด ได้แก่ ราคาหุ้นต่อกำไรต่อหุ้นขององค์กร (Price-to-Earnings : P/E Ratio) และราคาหุ้นต่อมูลค่าทางบัญชีต่อหุ้นขององค์กร (Price-to-Book : P/B Ratio)

โดยงานวิจัยนี้เป็นส่วนหนึ่งของหลักสูตรโครงการปริญญาโททางการบัญชี คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ประจำปี 2558 ซึ่งผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านเพื่อให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่องานวิจัยฉบับนี้ การนำเสนอจะทำในรูปบทสรุปภาพรวมโดยไม่แสดงข้อมูลรายบุคคลแต่อย่างใด ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของท่านจะถูกเก็บเป็นความลับและนำมาใช้เพื่อวัตถุประสงค์ของการศึกษาเท่านั้นและผู้วิจัยขอขอบพระคุณท่านอย่างยิ่งในความร่วมมือของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง : แบบสอบถามชุดนี้มีทั้งหมด 3 ส่วน ได้แก่
ส่วนที่ 1 : ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความสำเร็จของระบบการวัดผลการปฏิบัติงาน
ส่วนที่ 2 : ความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะเพิ่มเติม
ส่วนที่ 3 : ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

<u>ส่วนที่ 1 ระดับความสำเร็จของระบบการวัดผลการปฏิบัติงาน</u>

กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ในช่องระดับความสำเร็จของระบบการวัดผลการปฏิบัติงานที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด (โปรดเลือกเพียงคำตอบเดียว)

ความสำเร็จของขั้นตอนการออกแบบระบบการวัดผล	ระดับความสำเร็จ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
ด้านความครบถ้วนของระบบ					
1.องค์กรของท่านมีตัววัดผลที่สมบูรณ์และคลอบคลุมทุกด้านที่สำคัญ (ได้แก่ 1.ความพึงพอใจของลูกค้า,ผู้ถือหุ้น,ผู้มีส่วนได้เสียอื่น,พนักงาน 2. คุณภาพสินค้าและบริการ 3.ศักยภาพขององค์กร,ตลาด 4.การบรรลุเป้าหมายเชิงกลยุทธ์ 5.การเปรียบเทียบองค์กรกับคู่แข่ง)					
2.ตัววัดผลขององค์กรประกอบด้วยตัววัดผลทั้งในระยะสั้นและระยะยาว					
ด้านความถูกต้องของระบบ					
3.ตัววัดผลขององค์กรสอดคล้องกับวัตถุประสงค์และกลยุทธ์ขององค์กร					
4.ตัววัดผลขององค์กรมีความชัดเจนและง่ายต่อการใช้งาน					
5.ตัววัดผลขององค์กรให้ผลลัพธ์ที่แม่นยำและเกี่ยวกับสิ่งที่ถูกวัดผล					
ด้านความสมดุลของระบบ					
6.ตัววัดผลขององค์กรมีจำนวนเหมาะสม ไม่มากไปหรือน้อยไป โดยตัววัดครอบคลุมทุกเรื่องที่สำคัญ					
7.ตัววัดผลขององค์กรประกอบด้วยตัววัดผลทางด้านการเงินและตัววัดที่ไม่ใช่ด้านการเงิน					
8.องค์กรของท่านให้น้ำหนักกับตัววัดผลในแต่ละด้านอย่างเหมาะสม					
ด้านการประเมินความรับผิดชอบของตัววัดผล					
9.ตัววัดผลขององค์กรมีหลักเกณฑ์อยู่ภายใต้การควบคุมจากหน่วยงานที่มีหน้าที่ประเมินผล					
10.องค์กรของท่านมีผู้รับผิดชอบต่อตัววัดผลทุกตัวอย่างชัดเจน					

ความสำเร็จของขั้นตอนการนำระบบการวัดผลไปใช้	ระดับความสำเร็จ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
ด้านผลของรายงานแสดงภาพที่ถูกต้องและชัดเจน					
11.มีรายงานที่แสดงผลได้อย่างถูกต้อง ชัดเจนและเข้าใจง่าย					
12.รายงานนำเสนอเฉพาะข้อมูลที่สำคัญและจำเป็น					
13.มีการรายงานความผิดปกติที่เกิดขึ้นได้อย่างทันเวลา					
14.มีรายงานที่แสดงผลการปฏิบัติงานขององค์กรเพื่อเปรียบเทียบกับคู่แข่งหรือกลุ่มอุตสาหกรรม					
ด้านพนักงานมีความเข้าใจผลของรายงานได้อย่างรวดเร็ว					
15.พนักงานทั้งองค์กรสามารถเข้าถึงรายงานได้อย่างรวดเร็ว					
16.พนักงานได้รับรายงานเฉพาะเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการทำงานของตนเอง					
17.พนักงานทั้งองค์กรรับรู้และเข้าใจในตัววัดผลที่เกี่ยวข้อง					
ด้านการแสดงผลการวิเคราะห์ที่ดีของรายงาน					
18.มีรายงานที่สะท้อนให้เห็นถึงผลการปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องและชัดเจน					
19.ผลของรายงานสามารถแสดงถึงปัญหาที่เกิดขึ้น พร้อมแนวทางการแก้ไข					
20.ผลของรายงานสามารถอธิบายความแตกต่างของสิ่งที่เกิดขึ้นจริงกับสิ่งที่องค์กรตั้งเป้าหมายไว้					
ด้านการรายงานได้ตรงเวลาและสม่ำเสมอ					
21.รายงานที่ได้รับมีความถูกต้องและทันเวลา					
22.มีการกำหนดช่วงเวลาของการวัดผลและส่งรายงานอย่างชัดเจน					
ด้านการนำผลลัพธ์ของรายงานไปใช้					
23.ผลลัพธ์ของรายงานสามารถนำไปใช้ในการสร้างกลยุทธ์					

ความสำเร็จของขั้นตอนการนำระบบการวัดผลไปใช้	ระดับความสำเร็จ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
24.ผลลัพธ์ของรายงานสามารถนำไปใช้ปรับปรุงประสิทธิภาพของการดำเนินงาน					
25.ผลลัพธ์ของรายงานสามารถกระตุ้นพฤติกรรมของพนักงาน					

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

26.ท่านมีความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะเพิ่มเติมใดเกี่ยวกับระบบการวัดผลการปฏิบัติงานขององค์กรท่าน

.....
.....
.....
.....

27.องค์กรท่านมีประเด็นปัญหาหรืออุปสรรคของการออกแบบระบบการวัดผลการปฏิบัติงานหรือการนำระบบการวัดผลการปฏิบัติงานไปใช้หรือไม่ อย่างไร

.....
.....
.....
.....

ส่วนที่ 3 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

กรุณาทำเครื่องหมาย✓ลงในช่อง ☐ ที่ตรงกับข้อมูลของท่านมากที่สุด

28. เพศ

☐ 1. ชาย ☐ 2. หญิง

29. อายุ

☐ 1. ต่ำกว่า 20 ปี ☐ 2. 20 – 30 ปี
☐ 3. 31 – 40 ปี ☐ 4. 41 – 50 ปี
☐ 5. มากกว่า 50 ปี

30. ระดับการศึกษาสูงสุด

☐ 1. ต่ำกว่าปริญญาตรี ☐ 2. ปริญญาตรี
☐ 3. ปริญญาโท ☐ 4. ปริญญาเอก
☐ 5. อื่นๆ โปรดระบุ .....

31. ตำแหน่งองค์กรของท่าน

☐ 1. ระดับผู้บริหาร ☐ 2. ระดับปฏิบัติการ

32. อายุงานในองค์กรของท่าน

☐ 1. น้อยกว่า 3 ปี ☐ 2. 3 – 5 ปี
☐ 3. 6 – 10 ปี ☐ 4. 11 - 20 ปี
☐ 5. มากกว่า 20 ปี

หอสมุดแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ THAMMASAT UNIVERSITY

ประวัติการศึกษา

ชื่อ	นางสาวศิริวรรณ ม้าวิไล
วันเดือนปีเกิด	9 พฤษภาคม 2528
วุฒิการศึกษา	ปีการศึกษา 2549: บริหารธุรกิจบัณฑิต (การบัญชี) มหาวิทยาลัยสยาม
ตำแหน่ง	ผู้เชี่ยวชาญงานวางแผนภาษี บริษัท ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)
ประสบการณ์ทำงาน	2553-ปัจจุบัน: ผู้เชี่ยวชาญงานวางแผนภาษี บริษัท ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)

หอสมุดแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์