

การวิจัยนี้ได้ศึกษาหลักแนวคิดของทฤษฎี Balanced Scorecard (BSC) ซึ่งถูกพัฒนาขึ้นโดย Robert S. Kaplan กับ David P. Norton ตั้งแต่ปี ค.ศ. 1990 และได้ถูกนำไปใช้เป็นเครื่องมือในการบริหารองค์กรจนประสบความสำเร็จในหลายๆประเทศทั่วโลก การวิจัยนี้จะมุ่งศึกษาเฉพาะบริษัท ปีเตอร์สัน 1990 จำกัด ซึ่งเป็นองค์กรที่อยู่ในอุตสาหกรรมก่อสร้าง โดยใช้ข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามที่แบ่งเป็นส่วนๆ คือ ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม ข้อมูลทางการเงิน ด้านลูกค้า ด้านกระบวนการภายใน และด้านการเรียนรู้และการเติบโต โดยผู้ตอบแบบสอบถามคือ พนักงานฝ่ายปฏิบัติงานทั้งหมดของบริษัทได้แก่ ฝ่ายบัญชี/การเงิน ฝ่ายจัดซื้อ ฝ่ายแบบ ฝ่ายวิศวกรรม ฝ่ายผลิต และฝ่ายบุคคล รวมทั้งสิ้นจำนวน 60 คน ประกอบกับข้อมูลที่ได้รับจากการสัมภาษณ์ผู้จัดการฝ่ายวิศวกรรม รวมทั้งทดสอบสมมุติฐานด้านความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลเบื้องต้นกับประสิทธิผลขององค์กร และความคิดเห็นระหว่างฝ่ายวิศวกรรมกับฝ่ายผลิตในมุมมองด้านต่างๆตามแนวทาง BSC ผลที่ได้จากการศึกษาครั้งนี้ พบว่าองค์กรนี้มีประสิทธิผลโดยรวมอยู่ในเกณฑ์พอใช้ โดยมีผลการประเมินประสิทธิผลด้านการเงินอยู่ในเกณฑ์ดี ผลการประเมินประสิทธิผลด้านลูกค้าอยู่ในเกณฑ์ดี ผลการประเมินประสิทธิผลด้านกระบวนการภายในอยู่ในเกณฑ์พอใช้ ผลการประเมินประสิทธิผลด้านการเรียนรู้และการเติบโตก็อยู่ในเกณฑ์พอใช้เช่นกัน ซึ่งถ้าเป็นการพิจารณาประสิทธิผลองค์กรเช่นในอดีต โดยดูประสิทธิผลด้านการเงินเพียงอย่างเดียว คงสรุปว่าองค์กรนี้ประสบความสำเร็จ แต่ทั้งนี้เมื่อใช้ทฤษฎี Balanced Scorecard มาเป็นแนวทางในการประเมินประสิทธิผลในด้านต่างๆ ก็พบว่ายังมีอีกหลายส่วนขององค์กรนี้ ที่จะต้องมีการปรับปรุง พัฒนาเพื่อความยั่งยืนต่อไป

This research aims to study the concept of the Balance Scorecard (BSC) theory which has been developed by Robert S. Kaplan and David P. Norton since 1990. It has been successfully used as a tool to administer organizations worldwide. The research also aims to study the effectiveness of a construction company named "Peterson 1990 Company Limited" by using questionnaires. Each questionnaire is divided into five parts: personal data, financial data, customer data, internal business process data, and learning and growth data. The researcher collected data from 60 subjects who work in the company. They work as cashiers, accountants, procurement officers, design officers, engineers, production officers, and personnel officers. An in-depth interview with the Engineering Manager was also conducted for more information. The researcher also proved the hypotheses for the relations between the collected data and the company's effectiveness. In addition, the company's effectiveness was based on the opinions of the engineers and production officers according to the BSC theory. The findings of this research have revealed that the overall effectiveness of the company is "medium". The "medium" rate has resulted in an average of the four aspects whose results are: 1) the financial aspect is "good", 2) the customer aspect is "good", 3) the internal business aspect is "medium", and 4) the learning and growth aspect is "medium". If the previous effectiveness of the company is assessed only in the financial aspect, the company might be considered successful. After implementing the BSC, the company has to consider other two more aspects, namely the internal business and the learning and growth, which need to be improved for its own sustainable prosperity.