

หัวข้อวิทยานิพนธ์	บทบาทของการมีส่วนร่วมต่อการประเมินผลการปฏิบัติงานโดยใช้ Balanced Scorecard (The Role of Involvement on Performance Evaluation Using Balanced Scorecard)
ชื่อผู้เขียน	นางลลิษา สวาทยานนท์ (Mrs. Lisa Sawatyanont)
แผนกวิชา / คณะ	คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. วรฤณี เตชโยธิน และ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สมชาย สุภัทธกุล
ปีการศึกษา	2552

บทคัดย่อ

Lipe และ Salterio (2000) พบว่าสำหรับการประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้ได้บังคับบัญชา โดยใช้ Balanced Scorecard (BSC) นั้น ผู้บริหารมักใช้ตัวชี้วัดที่ใช้ร่วมกันสำหรับทุกหน่วยงานในองค์กร (common measures) โดยไม่สนใจตัวชี้วัดที่แตกต่างไปสำหรับแต่ละหน่วยงานในองค์กร (unique measures) หรือหมายความว่า การประเมินผลการปฏิบัติงานดังกล่าวได้เกิด common measure bias ขึ้น ซึ่ง bias ดังกล่าวทำให้ BSC ไม่มีประโยชน์เท่าที่ควร เนื่องจาก common measures ไม่ใช่ตัวชี้วัดนำและมักเป็นตัวชี้วัดที่เกิดขึ้นแล้วในอดีตซึ่งผู้บริหารไม่สามารถควบคุมได้ ดังนั้น หากผู้บริหารไม่ใช้ unique measures ซึ่งเป็นตัวชี้วัดนำ ในการประเมินผลการปฏิบัติงาน บริษัทจะไม่ได้รับประโยชน์สูงสุดจากการใช้ BSC งานวิจัยนี้ศึกษาว่าการมีส่วนร่วม (involvement) ของผู้บริหารในการพัฒนา BSC จะสามารถช่วยปรับปรุงการประเมินผลการปฏิบัติงานได้ โดยการทำให้ผู้บริหารใช้ทั้ง common และ unique measures หรือไม่ โดยงานวิจัยนี้ประกอบไปด้วยการทดลองสองแบบ โดยการทดลองแรกศึกษาว่าการมีส่วนร่วมของผู้บริหารในการพัฒนา BSC จะสามารถลด common measure bias ได้หรือไม่ โดยผลจากการวิเคราะห์พบว่า ผู้เข้าร่วมการวิจัยซึ่งมีส่วนร่วมในการพัฒนา BSC ใช้ทั้ง common และ unique

measures ในการประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้ใต้บังคับบัญชา การทดลองที่สองศึกษากรณีที่ผู้เข้าร่วมการวิจัยทุกคนมีส่วนร่วมในการพัฒนา BSC เหมือนกัน แต่แตกต่างกันที่ระดับของการได้รับตัวชี้วัดที่ผู้เข้าร่วมการวิจัยเลือกซึ่งปรากฏใน BSC ที่ผู้เข้าร่วมวิจัยต้องใช้ในการประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้ใต้บังคับบัญชา โดยการทดลองที่สองนี้แบ่งผู้เข้าร่วมการวิจัยเป็นสามกลุ่มดังนี้: (1) ผู้เข้าร่วมวิจัยได้รับตัวชี้วัดที่ตนเลือกทั้งหมด; (2) ผู้เข้าร่วมวิจัยได้รับตัวชี้วัดที่ตนเลือกเพียงครึ่งเดียว; และ (3) ผู้เข้าร่วมวิจัยไม่ได้รับตัวชี้วัดที่ตนเลือกเลย ผลจากการวิเคราะห์พบว่า หากเปรียบเทียบกับกรณีที่ผู้เข้าร่วมวิจัยไม่มีส่วนร่วมในการพัฒนา BSC เลย ผู้เข้าร่วมวิจัยที่มีส่วนร่วมในการพัฒนา BSC จะใช้ทั้ง common และ unique measures ในการประเมินผลการปฏิบัติงาน โดยไม่ได้ขึ้นอยู่กับระดับการได้รับตัวชี้วัดที่ผู้เข้าร่วมวิจัยเลือก การวิเคราะห์เพิ่มเติมเกี่ยวกับความแตกต่างในระดับการได้รับตัวชี้วัดพบว่า เมื่อผู้เข้าร่วมวิจัยมีส่วนร่วมในการพัฒนา BSC และได้รับตัวชี้วัดที่ตนเลือกทั้งหมดหรือได้รับเพียงบางส่วน ผู้เข้าร่วมวิจัยมักใช้ทั้ง common และ unique measures ในการประเมินผลการปฏิบัติงาน อย่างไรก็ตาม เมื่อผู้เข้าร่วมวิจัยมีส่วนร่วมในการพัฒนา BSC แต่ไม่ได้รับตัวชี้วัดที่เลือกเลย การวิเคราะห์ไม่พบความแตกต่างระหว่างการประเมินผลการปฏิบัติงานสำหรับกรณีดังกล่าวกับกรณีที่ผู้เข้าร่วมวิจัยไม่มีส่วนร่วมในการพัฒนา BSC เลย