

**ผลกระทบของประสิทธิภาพการควบคุมทางการบริหาร
ที่มีต่อผลการดำเนินงานของธุรกิจผลิตภัณฑ์ยาง
ที่ได้รับการรับรอง ISO 9000 ในประเทศไทย**
**The Effects of Management Control Efficiency
on Performance of Rubber Products Business
of ISO 9000 Certification in Thailand**

ศิรานีย์ ไชยบุญเรือง* , ปพฤกษ์ อุตสาหกรรมกิจ** , อุบลวัลย์ รอดเยี่ยม**

บทคัดย่อ

วัตถุประสงค์ของงานวิจัยนี้เพื่อศึกษา ผลกระทบของประสิทธิภาพการควบคุมทางการบริหารที่มีต่อผลการดำเนินงาน ผลการวิจัย พบว่า ผู้บริหารธุรกิจ มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับประสิทธิภาพการควบคุมทางการบริหารและผลการดำเนินงานโดยรวมและรายด้านทุกด้าน อยู่ในระดับมาก การวิเคราะห์ความสัมพันธ์และผลกระทบ พบว่า ประสิทธิภาพการควบคุมทางการบริหาร ด้านการมองเห็นและเข้าใจได้ ด้านความเป็นจริงด้านองค์การ ด้านการเป็นที่ยอมรับของสมาชิกขององค์การ มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับผลการดำเนินงานโดยรวม ผลลัพธ์ที่ได้จากการวิจัยสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการควบคุมทางการบริหารของธุรกิจให้มีประสิทธิภาพ เพื่อให้ธุรกิจประสบผลสำเร็จตามพันธกิจ วัตถุประสงค์ และกลยุทธ์ ขององค์การ

Abstract

The findings revealed that executives of rubber products business of ISO 9000 Certification in Thailand had opinions about management control efficiency both wholly and singly at high level. They also had opinions about overall performance at high level. According to analyses of the data in terms of relations and effects, it was found that management control efficiency regarding vision and understanding, realistic positively

* นิติปริญญาโท หลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิต คณะการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

** รองศาสตราจารย์ ดร. ประจำคณะการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

*** อาจารย์ ดร. ประจำคณะการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

and acceptable to organization members positively effected and related to overall performance. Results of this study can be used as the guidelines for effective

บทนำ

โลกของการทำงานในยุคใหม่มีการเปลี่ยนแปลงไปจากยุคที่ผ่านมาด้วยเงื่อนไขมากมาย องค์การในยุคใหม่จำเป็นต้องรู้เท่าทันความเปลี่ยนแปลง เพื่อความสามารถในการปรับตัว และการแสวงหาโอกาสใหม่ๆ จากการเปลี่ยนแปลงนั้น (วิทยา ด้านอํารังกุล. 2546 : 26) การบริหารที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วในยุคสังคมความรู้ และสังคมข่าวสารต้องดำเนินอยู่ด้วยความระมัดระวัง และต้องใช้ความพยายามทุกด้านเพื่อปรับกลยุทธ์ให้สอดคล้องกับสภาพการณ์ และพลิกจากวิกฤติให้เป็นโอกาส เพื่อให้องค์การนั้นดำเนินได้อย่างต่อเนื่องและบรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ ในการเปลี่ยนแปลงนั้นสะท้อนให้เห็นความสำคัญขององค์ประกอบทางการบริหาร ซึ่งองค์ประกอบที่สำคัญอย่างหนึ่งก็คือการควบคุม (สุรัสวดี ราชกุลชัย. 2547: 3)

การควบคุม (Controlling) เป็นการประยุกต์ใช้การวางแผนที่ได้จัดทำไว้และการใช้ผลย้อนกลับ เพื่อให้วัตถุประสงค์ที่วางไว้บรรลุผลสำเร็จ ซึ่งถือว่าเป็นหน้าที่ที่สำคัญ และเป็นสิ่งจำเป็นของผู้บริหารที่ต้องกระทำการควบคุมเป็นการตรวจสอบ และสอบทานการใช้ทรัพยากร รวมถึงการตรวจสอบงานที่ได้รับมอบหมายและวางแผนไว้ กิจการจะประสบความสำเร็จ ได้จึงต้องมีการบริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพและมีระบบควบคุมการบริหารงานที่ดี ถ้าไม่บรรลุเป้าหมายต้องมีการแก้ไขวัตถุประสงค์ แผนงานและการจัดโครงสร้างการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง กระบวนการการบริหารของกิจการที่ด้นั้นต้องสามารถปรับเปลี่ยนตามสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป และเมื่อมีข้อมูลใหม่ซึ่งสามารถช่วยให้การตัดสินใจดีขึ้น กิจการต้องวิเคราะห์และทบทวนตลอดเวลา เพื่อให้การบริหารงานประสบผลสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด (ปพฤกษ์ อุตสาหะวานิชกิจ. 2547 : 7) ดังนั้น การบริหารองค์การที่ยอมรับกันทั่วไปเป็นการบริหารที่ต้องมีการควบคุมอย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนั้น หากมีการเตรียมการด้านการควบคุมที่ดีจะส่งผลให้การจัดการในด้านอื่นๆ มีประสิทธิภาพเพิ่มมากยิ่งขึ้น (สมคิด บางโม. 2550 : 198)

การควบคุมทางการบริหาร (Management Control) เป็นการควบคุมกลยุทธ์ระดับธุรกิจ และกลยุทธ์ของหน่วยงานย่อยอื่นที่สำคัญ ซึ่งเป็นหน้าที่สำคัญสำหรับองค์การ ที่มีโครงสร้างการบริหารงานและกระจายอำนาจ เพื่อประเมินผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ของกลยุทธ์ย่อยต่างๆ และแผนงานที่ประกอบกันเป็นลำดับขั้นตอนของกลยุทธ์ โดยทั่วไปมาตรการที่ใช้ในการควบคุม ได้แก่ งบประมาณ ผลตอบแทนจากการลงทุน (ROI) รายได้ ต้นทุนคุณภาพ เป็นต้น (พิบูลย์ ทิปะपाल. 2546 : 264) ซึ่งผู้บริหารต้องพิจารณาทางเลือกของจำนวนการควบคุมในองค์การว่ามีปริมาณมากหรือน้อย อย่างไรก็ดีการควบคุมนั้นควรคำนึงถึงปฏิกิริยาต่อต้านและผลกระทบ ต่อประสิทธิภาพการทำงานของผู้ถูกควบคุมด้วย เพื่อประเมินถึงการควบคุมขององค์การที่มี

ประสิทธิภาพ (สุรัสวดี ราชกุลชัย. 2547 : 284-285) สิ่งสำคัญในการประเมินผลคือ การวัดผลงาน (Outcome) ที่ได้ เพื่อไปเปรียบเทียบกับมาตรฐานที่กำหนดขึ้นว่าผลงานที่ได้นั้นบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์หรือไม่ โดยในการวัดผลจะต้องทราบถึงสิ่งที่ต้องการวัด จึงจะสามารถค้นหาวิธีการวัดและกำหนดหลักเกณฑ์เพื่อนำมาใช้ในการเปรียบเทียบ และการกำหนดสิ่งที่ต้องการวัดจะต้องทราบถึงวัตถุประสงค์ของการควบคุมในงานนั้นๆ และคำนึงถึงกิจกรรมอันเป็นจุดวิกฤตที่จะทำความเสียหายหรือความย่ำแย่ของกิจการ รวมทั้งกิจกรรมวิกฤตที่จะทำให้เกิดโอกาสสร้างความสำเร็จให้กับองค์กร (วิเชียร เลิศโกคานนท์. 2545 : 147)

ปัจจุบันการวัดผลการดำเนินงานมีบทบาทสนับสนุนระบบบริหารสำหรับองค์กรโดยใช้มาตรวัดเป็นเครื่องมือติดตามประเมินความสำเร็จตามรอบเวลา ซึ่งมาตรวัดที่ถูกพัฒนาขึ้นแต่ละองค์กรจะต้องสอดคล้องกับกลยุทธ์ธุรกิจที่เชื่อมโยงทุกระดับ นับตั้งแต่ระดับปฏิบัติงาน ระดับฝ่ายงาน และระดับองค์กร เพื่อใช้ผลลัพธ์จากการติดตามวัดผลมาดำเนินการทบทวนผลการปฏิบัติงานเทียบกับแผนงานหรือเป้าหมาย ตลอดจนใช้เทียบเคียงระหว่างองค์กรหรือผู้เป็นเลิศ (Best Practice) ที่สะท้อนถึงผลการดำเนินงานที่แท้จริงทั้งในระยะสั้นและระยะยาว (โกศล ตีศิลธรรม. 2550 : 143) และองค์กรมีแนวโน้มที่สนใจแง่มุมต่างๆ ไปของผลการปฏิบัติงาน ได้แก่ การวัดผลการปฏิบัติงานด้านการเงิน ด้านความพึงพอใจของลูกค้า ด้านผลการปฏิบัติงานภายในของธุรกิจ ด้านความพึงพอใจของพนักงาน และด้านความพึงพอใจของผู้ถือหุ้น (วิเชียร เลิศโกคานนท์. 2545 : 48) ซึ่งเป็นกระบวนการที่ใหม่ที่มีความหมายกว้างกว่าผลสำเร็จทางธุรกิจในรูปแบบของรายได้และผลกำไร หากธุรกิจใดสามารถดำเนินการดังกล่าวได้ไม่เพียงแต่จะสามารถบรรลุเป้าหมายของธุรกิจ แต่ยังจะช่วยให้ธุรกิจนั้นสามารถดำเนินการไปอย่างต่อเนื่องและยั่งยืนได้ (เกรียงศักดิ์ เจริญวงศ์ศักดิ์. 2550 : เว็บไซต์) ดังนั้นการที่ธุรกิจที่ได้รับการรับรอง ISO 9000 จะดำเนินการได้อย่างต่อเนื่องและบรรลุวัตถุประสงค์ตามที่องค์กร กำหนดไว้จึงควรให้ความสำคัญกับการควบคุมทางการบริหารขององค์กรที่มีประสิทธิภาพ โดยจะต้องสอดคล้องกับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป และสามารถสะท้อนถึงผลการดำเนินงานขององค์กรได้อย่างยั่งยืน

จากเหตุผลที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาวิจัย ผลกระทบของประสิทธิภาพการควบคุม ทางการบริหารที่มีต่อผลการดำเนินงานของธุรกิจผลิตภัณฑ์ยางที่ได้รับการรับรอง ISO 9000 ในประเทศไทย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อทดสอบว่าประสิทธิภาพการควบคุมทางการบริหาร มีผลกระทบต่อผลการดำเนินงานหรือไม่ อย่างไร ซึ่งทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้บริหารของธุรกิจผลิตภัณฑ์ยางที่ได้รับการรับรอง ISO 9000 ในประเทศไทย ผลลัพธ์ที่ได้จากการวิจัยสามารถที่จะนำไปใช้เป็นแนวทางในการควบคุมทางการบริหารของธุรกิจให้มีประสิทธิภาพ เพื่อให้ธุรกิจประสบผลสำเร็จตามพันธกิจ วัตถุประสงค์ และกลยุทธ์ขององค์กรนอกจากนั้น ยังช่วยให้ผลการดำเนินงานของธุรกิจเป็นไปในทิศทางที่ต้องการ

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องธุรกิจที่ได้รับการรับรอง ISO 9000

องค์การสากลว่าด้วยการมาตรฐานระหว่างประเทศ (The International Organization for Standardization) ซึ่งใช้สัญลักษณ์ขององค์การว่าด้วย “ISO” เป็นองค์การสากลที่ประกอบด้วยสมาชิกที่เป็นสถาบันมาตรฐานแห่งชาติจากประเทศต่างๆ 124 ประเทศทั่วโลก ในปี ค.ศ. 1987 มาตรฐาน ISO 9000 ระบุถึงข้อกำหนดที่จำเป็นต้องมีระบบคุณภาพ และใช้เป็นบรรทัดฐานในการปฏิบัติ สามารถนำไปใช้ได้กับอุตสาหกรรม พาณิชยกรรม ธุรกิจการค้าการบริการ ทั้งขนาดเล็กถึงขนาดใหญ่ ซึ่งเป็นระบบรับประกันการบริหารคุณภาพสากลที่เป็นมาตรฐานแบบเดียวกันใช้ได้ทั่วโลก สามารถตรวจสอบคุณภาพจากองค์การฝ่ายที่ 3 (Third-Party Assessment) ได้เป็นระยะอย่างต่อเนื่อง(บรรจง จันทมาศ. 2542 : 14-15)

ปัจจุบัน ISO 9000 มุ่งเน้นให้มีการจัดทำขั้นตอนการดำเนินงานอย่างเป็นระบบเพื่อให้ผลิตภัณฑ์หรือการให้บริการเป็นไปตามความต้องการของผู้รับบริการ ซึ่งเป็นมาตรฐานที่ครอบคลุมมาตรฐานการประกันคุณภาพ (Quality Assurance) และการบริหารคุณภาพ (Quality Management) ในองค์การของผู้ส่งมอบ (Supplier) ผู้ผลิต (Manufacturer) หรือผู้ให้บริการ (Servicer) รวมถึงใช้เป็นแนวทางหรือเงื่อนไขในการทำข้อตกลงต่างๆ ทางการค้าระหว่างผู้ซื้อ (Purchaser) ลูกค้า (Customer) กับผู้ส่งมอบหรือผู้ผลิต โดยมีลูกค้าที่มีสิทธิที่จะเลือกทำการค้ากับองค์การ หรือผู้ส่งมอบ ที่ได้ผ่านการรับรองแล้วว่ามีการบริหารงานคุณภาพเป็นไปตามที่กำหนดคุณภาพ ต่างๆ ของระบบมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 (กรรณก ทิพรส. 2543 : 211)

แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพการควบคุมทางการบริหาร

ประสิทธิภาพการควบคุมทางการบริหาร หมายถึง ความสามารถในการจัดการกระบวนการดำเนินงาน การกำหนดมาตรฐาน การรวบรวมข้อมูล การรายงานผลการปฏิบัติงาน และการตรวจสอบผลการปฏิบัติงาน การประสานกันระหว่างหน่วยงานต่างๆ ในองค์การ โดยการใช้ทรัพยากรในองค์การที่มีอยู่อย่างคุ้มค่า เพื่อให้แผนงานบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การที่กำหนดไว้ตามแนวคิดของ บุตรี จารุโรจน์ (2550 : เว็บไซต์) ประกอบด้วย

1. ความถูกต้องของข้อมูล (Accurate Data) หมายถึง ความถูกต้องของข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับผลการปฏิบัติงานเพื่อการแก้ไขอย่างเหมาะสม หากข้อมูลไม่ถูกต้องจากการควบคุม สามารถทำให้องค์การประสบความล้มเหลวในการแก้ปัญหาหรือสร้างปัญหาที่ไม่เคยเกิดขึ้นมาก่อนได้
2. การทันเวลา (Timely) หมายถึง ข้อมูลที่ถูกรวบรวมส่งไปยังจุดหมายปลายทางที่เหมาะสมและทำการประเมินอย่างรวดเร็ว หากมีการแก้ไขต้องกระทำให้ทันเวลา มิฉะนั้นแล้วข้อมูลอาจจะเข้าเกินไปสำหรับผู้บริหาร
3. การมองเห็นและเข้าใจได้ (Vision and Understanding) หมายถึงข้อมูลของกระบวนการควบคุมที่สามารถเข้าใจได้ง่าย หากระบบการควบคุมยากในการทำความเข้าใจจะ

ทำให้เกิดความผิดพลาด ที่ไม่จำเป็นและทำให้พนักงานเกิดความไม่พอใจได้ ในทางตรงข้าม หากระบบการควบคุมที่มีความคลุมเครือน้อย บุคคลต่างๆ ก็มีโอกาสแก้ไขได้อย่างเหมาะสม และทันเวลามากยิ่งขึ้น

4. การมีจุดมุ่งหมายอยู่ที่จุดสำคัญ (Focus on critical Point) หมายถึง ระบบการควบคุมที่มีจุดมุ่งอยู่ที่ขอบเขตของความแตกต่างจากมาตรฐานที่น่าจะเกิดขึ้นมากที่สุด หรือขอบเขตของความแตกต่างที่นำไปสู่ความเสียหายมากที่สุด โดยควรให้ความสำคัญกับจุดที่การแก้ไขสามารถทำได้โดยมีประสิทธิภาพ

5. ความคล่องตัว (Flexibility) หมายถึง ความคล่องตัวในการควบคุมขององค์การ เกือบทั้งหมดทำให้องค์การสามารถตอบสนองได้อย่างรวดเร็ว เพื่อเอาชนะการเปลี่ยนแปลง หรือใช้ประโยชน์จากช่องทางใหม่ๆ ได้

6. การประหยัด (Economics) หมายถึง การควบคุมค่าใช้จ่ายในการดำเนินการให้น้อยที่สุดหรือเท่ากับผลประโยชน์ที่ได้รับจากระบบการควบคุม ซึ่งแนวทางที่ทำให้เกิดความสูญเสียหรือค่าใช้จ่ายของระบบการควบคุมต่ำสุดคือ การควบคุมให้น้อยที่สุดเท่าที่จำเป็น เพื่อเป็นหลักประกันว่ากิจกรรมการตรวจสอบสามารถบรรลุเป้าหมายที่ต้องการ

7. ความเป็นจริงทางด้านองค์การ (Realistic) หมายถึง ระบบการควบคุมที่เข้ากันได้กับความเป็นจริงขององค์การ การที่ผู้บริหารกำหนดมาตรฐานสูงจนเกินไปและพยายามชักจูงผู้อยู่ใต้บังคับบัญชาให้ยึดถือตามมาตรฐานที่กำหนดขึ้นมานั้น อาจพบว่าผู้อยู่ใต้บังคับบัญชา จะไม่ให้ความร่วมมือและไม่ปฏิบัติตามระบบการควบคุมดังกล่าวได้

8. ระบบการควบคุมต้องเป็นที่ยอมรับของสมาชิกขององค์การ (Acceptable to Organization Members) หมายถึง ระบบการควบคุมที่ส่งเสริมความรู้สึกความเป็นตัวของตัวเอง ความรับผิดชอบ และความเติบโตของสมาชิกในองค์การ จึงทำให้ผลการปฏิบัติงานของสมาชิกในองค์การสูงขึ้น

แนวคิดเกี่ยวกับการวัดผลการดำเนินงาน

การวัดผลการดำเนินงาน หมายถึง การวัดผลความสำเร็จของการดำเนินงานขององค์การ โดยวัดได้ทั้งในส่วนที่วัดเป็นตัวเงินได้และไม่สามารถวัดเป็นตัวเงินได้ ซึ่งผลการดำเนินงานที่ไม่สามารถวัดเป็นตัวเงินได้จะเป็นเครื่องมือทางด้านการจัดการและปัจจัยที่ส่งเสริม ให้ผลการดำเนินงานที่เป็นตัวเงินประสบความสำเร็จ ตามแนวความคิดของ วิเชียร เลิศโกคานนท์ (2545 : 147-148 อ้างอิงมาจาก Fred R. David. 1999) ประกอบด้วย

1. ด้านการเงิน (Financial Considerations) หมายถึง การวัดประสิทธิภาพผลการดำเนินงาน ของธุรกิจว่ามีความสามารถหรือมีประสิทธิภาพมากน้อยเพียงใด เช่น การวัดผลกำไรสุทธิ การวัดผลตอบแทนจากการลงทุนหรือสินทรัพย์ เป็นต้น

2. ด้านความพึงพอใจของลูกค้า (Customer Satisfaction) หมายถึง การวัดความสามารถ หรือประสิทธิภาพในการให้บริการและการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าได้มากน้อยเพียงใด

3. ด้านผลการปฏิบัติงานภายในของธุรกิจ (Internal Business Operations) หมายถึง การวัดการดำเนินงานภายในของธุรกิจว่ามีคุณภาพมากน้อยเพียงใด จะต้องทำการปรับปรุงเพื่อให้ลูกค้าเกิดความพอใจหรือไม่

4. ด้านความพึงพอใจของพนักงาน (Employee Satisfaction) หมายถึง การวัดความคิดเห็น ความรู้สึก สิ่งจูงใจของพนักงานในองค์กร คุณภาพในการให้ความรู้การฝึกอบรม และการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของธุรกิจ

5. ด้านความพึงพอใจของผู้ถือหุ้น (Community and Shareholder Satisfaction) หมายถึง การวัดความสามารถในการหาผลตอบแทนที่ได้จากการดำเนินงานเพื่อที่จะได้จัดสรรผลตอบแทน การลงทุนให้กับผู้ถือหุ้น

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการควบคุมทางการบริหารของธุรกิจผลิตภัณฑ์ยางที่ได้รับการรับรอง ISO 9000

2. เพื่อศึกษาผลการดำเนินงานของธุรกิจผลิตภัณฑ์ยางที่ได้รับการรับรอง ISO 9000

3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิภาพการควบคุมทางการบริหารกับผลการดำเนินงานของธุรกิจที่ได้รับการรับรอง ISO 9000

4. เพื่อศึกษาผลกระทบของประสิทธิภาพการควบคุมทางการบริหาร ที่มีต่อผลการดำเนินงาน ของธุรกิจผลิตภัณฑ์ยางที่ได้รับการรับรอง ISO 9000 เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิภาพการควบคุมทางการบริหารของผู้บริหารธุรกิจผลิตภัณฑ์ยางที่ได้รับการรับรอง ISO 9000 ที่มีระยะเวลาในการประกอบธุรกิจ หุนจตหะเบียนในการดำเนินงาน และจำนวนพนักงานแตกต่างกัน

5. เพื่อเปรียบเทียบผลการดำเนินงานของผู้บริหารธุรกิจผลิตภัณฑ์ยางที่ได้รับการรับรอง ISO 9000 ที่มีระยะเวลาในการประกอบธุรกิจ หุนจตหะเบียนในการดำเนินงาน และจำนวนพนักงานแตกต่างกัน

อุปกรณ์และวิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ผู้บริหารธุรกิจผลิตภัณฑ์ยางที่ได้รับการรับรอง ISO 9000 จำนวน 206 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ (Questionnaire) และได้รับตอบกลับจำนวน 126 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 61.17 ซึ่งได้สร้างตามความมุ่งหมาย และกรอบแนวคิดการวิจัยที่กำหนดขึ้น ประกอบด้วย ข้อมูลทั่วไปของผู้บริหารธุรกิจผลิตภัณฑ์ยางที่ได้รับการรับรอง

ISO 9000 ข้อมูลทั่วไปของธุรกิจผลิตภัณฑ์ที่ได้รับการรับรอง ISO 9000 ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพของการควบคุมทางการบริหารของธุรกิจผลิตภัณฑ์ที่ได้รับการรับรอง ISO 9000 ความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการดำเนินงานของธุรกิจผลิตภัณฑ์ที่ได้รับการรับรอง ISO 9000

ผู้วิจัยได้ทำวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ (Reliability) โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ตามวิธีของ Cronbach ได้ค่าความเชื่อมั่นของความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการควบคุมทางการบริหาร อยู่ระหว่าง 0.8315 - 0.9304 และความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการดำเนินงาน อยู่ระหว่าง 0.8799 - 0.9441 และหาค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ (Discriminant Power) โดยใช้เทคนิค Item-total Correlation ซึ่งประสิทธิภาพการควบคุมทางการบริหาร ได้ค่าอำนาจจำแนก (r) อยู่ระหว่าง 0.5096 - 0.9045 และผลการดำเนินงาน ได้ค่าอำนาจจำแนก (r) อยู่ระหว่าง 0.5541-0.9091

ผลการวิจัย

1. ผู้บริหารธุรกิจ ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุ 31-35 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือน้อยกว่าประสบการณ์ในการทำงาน 6-10 ปี ตำแหน่งงานในปัจจุบันเป็นอื่นๆ รายได้ต่อเดือนสุทธิที่ได้รับในปัจจุบัน 40,001 - 60,000 บาท และธุรกิจผลิตภัณฑ์ที่ได้รับการรับรอง ISO 9000 ส่วนใหญ่มีระยะเวลาในการประกอบธุรกิจ มากกว่า 15 ปี ทุนจดทะเบียนในการดำเนินงาน ณ ปัจจุบัน มากกว่า 150 ล้านบาท จำนวนพนักงานทั้งหมดในปัจจุบัน มากกว่า 300 คน รูปแบบธุรกิจบริษัทจำกัด มูลค่าสินทรัพย์รวมมากกว่า 150 ล้านบาท ระยะเวลาที่ได้รับการรับรอง ISO 9000 3-5 ปี

2. ผู้บริหารธุรกิจ มีความเห็นด้วยเกี่ยวกับประสิทธิภาพการควบคุมทางการบริหารโดยรวมและเป็นรายด้าน อยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านความถูกต้องของข้อมูล ด้านการทันเวลา ด้านการมองเห็นและเข้าใจได้ ด้านการมีจุดมุ่งหมายอยู่ที่จุดสำคัญๆ ด้านความคล่องตัว ด้านความประหยัด ด้านความเป็นจริงด้านองค์การและด้านการเป็นที่ยอมรับของสมาชิกขององค์การแตกต่างกัน

3. ผู้บริหารธุรกิจ มีความเห็นด้วยเกี่ยวกับผลการดำเนินงาน โดยรวมและเป็นรายด้าน อยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านการเงิน ด้านความพึงพอใจของลูกค้า ด้านผลการปฏิบัติงานภายในของธุรกิจ ด้านความพึงพอใจของพนักงาน และด้านความพึงพอใจของผู้ถือหุ้นแตกต่างกัน

4. ผู้บริหารธุรกิจ ที่มีจำนวนพนักงานทั้งหมดในปัจจุบันแตกต่างกันมีความเห็นด้วยเกี่ยวกับประสิทธิภาพการควบคุมทางการบริหาร ด้านความถูกต้องของข้อมูล ด้านการมองเห็นและเข้าใจได้ ด้านการมีจุดมุ่งหมายอยู่ที่จุดสำคัญๆ และด้านความคล่องตัวแตกต่างกัน

5. ผู้บริหารธุรกิจ ที่มีจำนวนพนักงานทั้งหมดในปัจจุบันแตกต่างกันมีความเห็นด้วยเกี่ยวกับผลการดำเนินงาน ด้านการเงิน ด้านความพึงพอใจของลูกค้า ด้านผลการปฏิบัติงาน

ภายในของธุรกิจ และด้านความพึงพอใจของผู้ถือหุ้นแตกต่างกัน

6. ประสิทธิภาพการควบคุมทางการบริหาร มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับผลการดำเนินงานโดยรวมและตัวแปรพยากรณ์ผลการดำเนินงานโดยรวม (SPER) ได้แก่ ด้านการมองเห็นและเข้าใจได้ (TVI) ด้านความเป็นจริงขององค์การ (TRE) และด้านการเป็นที่ยอมรับของสมาชิกขององค์การ (TAC) (ดูตาราง 1)

$$SPER = 0.219 + 0.192TVI + 0.298TRE + 0.387TA$$

ตาราง 1 การทดสอบความสัมพันธ์ของสัมประสิทธิ์การถดถอยกับผลการดำเนินงานโดยรวมของผู้บริหารธุรกิจผลิตภัณฑ์ที่ได้รับการรับรอง ISO 9000 ในประเทศไทย

ประสิทธิภาพการควบคุมทางการบริหาร	ผลการดำเนินงานโดยรวม		t	value
	สัมประสิทธิ์การถดถอย	ความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน		
ค่าคงที่	0.219	0.179	1.226	0.223*
ด้านการมองเห็นและเข้าใจได้	0.192	0.067	2.859	0.005*
ด้านความเป็นจริงขององค์การ	0.298	0.069	4.330	0.000*
ด้านการเป็นที่ยอมรับของสมาชิกขององค์การ	0.387	0.075	5.180	0.000*

F = 137.503 P = 0.000 Adj R² = 0.766

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สรุปและอภิปรายผลการวิจัย

การวิจัย เรื่อง ผลกระทบของประสิทธิภาพการควบคุมทางการบริหารที่มีต่อผลการดำเนินงานของธุรกิจผลิตภัณฑ์ที่ได้รับการรับรอง ISO 9000 ในประเทศไทย สามารถสรุปอภิปรายผลได้ดังนี้

ประสิทธิภาพการควบคุมทางการบริหาร ด้านการมองเห็นและเข้าใจได้ ด้านความเป็นจริงขององค์การ และด้านการเป็นที่ยอมรับของสมาชิกขององค์การ มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับผลการดำเนินงาน ด้านการเงิน ด้านความพึงพอใจของลูกค้า ด้านการปฏิบัติงานภายในของธุรกิจ ด้านความพึงพอใจของพนักงาน และด้านความพึงพอใจของผู้ถือหุ้น เนื่องจากระบบการควบคุมใด ๆ ที่ผู้ปฏิบัติงานสามารถนำไปปฏิบัติได้จริงตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ เข้าใจง่าย และได้รับความร่วมมือจากบุคลากรในองค์การ ย่อมสามารถสะท้อนถึงผลการดำเนินงานขององค์การอย่างยั่งยืน สอดคล้องกับแนวคิดของ วิเชียร เลิศโกคานนท์ (2545 : 146) กล่าวว่า การกำหนดสิ่งที่ต้องการวัดผลเพื่อการควบคุมจะขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์ของการควบคุม ซึ่งจะคำนึงถึงกิจกรรมวิกฤตที่จะทำให้เกิดความเสียหายหรือความอยู่รอดของกิจการ รวมถึงกิจกรรมวิกฤตที่จะทำให้เกิดโอกาสสร้างความสำเร็จ แต่ทั้งนี้หากมองถึงระดับบริษัทแล้ว การจะวัดอะไร

ก็จะขึ้นอยู่กับขนาด ประเภทอุตสาหกรรม ประเภทธุรกิจ หรือความเชี่ยวชาญของแต่ละกิจการ สอดคล้องกับงานวิจัยของ พิบูล ทิปะपाल (2546 : 265) กล่าวว่า เครื่องมือที่นำมาใช้วัดผลการดำเนินงานคือกับผลการดำเนินงานที่เกิดขึ้นจริงว่า เป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้หรือไม่ หากผลการดำเนินงานไม่ได้ตามเกณฑ์มาตรฐาน จะต้องหาทางปรับปรุงแก้ไข เพื่อให้งานบรรลุวัตถุประสงค์ หรือเป้าหมายที่กำหนดไว้ในโอกาสต่อไปซึ่งกรรมวิธีดังกล่าวนี้ในทางการจัดการเรียกว่า การควบคุม

โดยสรุป ประสิทธิภาพการควบคุมทางการบริหารมีผลกระทบต่อผลการดำเนินงานของ ธุรกิจผลิตภัณฑ์ที่ได้รับการรับรอง ISO 9000 ในประเทศไทย ผลลัพธ์ที่ได้จากการวิจัยสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการควบคุมทางการบริหารของธุรกิจให้มีประสิทธิภาพ เพื่อให้ธุรกิจประสบผลสำเร็จตามพันธกิจ วัตถุประสงค์ และกลยุทธ์ขององค์การ

ข้อเสนอแนะ

1. ผู้บริหารควรให้ความสำคัญของประสิทธิภาพการควบคุมทางการบริหารด้านการมองเห็นและเข้าใจได้ เช่น การทำคู่มือการปฏิบัติงาน เป็นต้น เพื่อลดข้อผิดพลาดในการปฏิบัติงาน และการละเอียดต่อระบบการควบคุมของพนักงาน
2. ผู้บริหารควรให้ความสำคัญของประสิทธิภาพการควบคุมทางการบริหารด้านความเป็นจริงด้านองค์การ เช่น การกำหนดยอดขายต่อเดือนที่เป็นไปได้ เป็นต้น เพื่อให้พนักงานมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานตามมาตรฐานที่กำหนดไว้
3. ผู้บริหารควรให้ความสำคัญของประสิทธิภาพ การควบคุมทางการบริหารด้านการเป็นที่ยอมรับ ของสมาชิกขององค์การ เพื่อสร้างขวัญและกำลังใจให้แก่สมาชิกในองค์การ และช่วยให้ผลการปฏิบัติงานของสมาชิกในองค์การสูงขึ้น
4. ผู้บริหารควรมีการติดตามผลการประเมินระบบการควบคุมในองค์การ เพื่อให้การบริหารงานในองค์การมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด ผู้บริหารควรจัดให้มีระบบการควบคุมทางการบริหารที่เพียงพอและทันสมัย รวมทั้งมีปรับปรุงการวัดผลการดำเนินงานอยู่เสมอ เพื่อช่วยส่งเสริมความมีประสิทธิภาพของระบบการควบคุม และส่งผลให้องค์การบรรลุเป้าหมายตามที่กำหนดไว้

ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาผลกระทบหรือปัจจัยอื่นๆ ที่มีผลกระทบต่อผลการดำเนินงานของธุรกิจที่ได้รับการรับรอง ISO 9000 ในประเทศไทย เพื่อสามารถนำข้อมูลที่ได้จากการวิจัยไปประยุกต์ใช้ในการบริหารองค์การให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น
2. ควรศึกษาตัวแทรกแปรอื่นๆ ที่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพการควบคุมทางการ

บริหารของธุรกิจที่ได้รับการรับรอง ISO 9000 ในประเทศไทย เช่น นโยบายองค์การสภาพแวดล้อมทางธุรกิจ เป็นต้น

3. ควรศึกษาปัญหาและอุปสรรค ที่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพควบคุมทางการบริหารของธุรกิจที่ได้รับการรับรอง ISO 9000 ในประเทศไทย เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขและพัฒนาองค์การต่อไป

4. ควรศึกษาผลกระทบของประสิทธิภาพการควบคุมทางการบริหารที่มีต่อผลการดำเนินงานซ้ำอีก เนื่องจากการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกองค์การ มีเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา

5. ควรเปลี่ยนกลุ่มตัวอย่างอื่นที่ไม่ใช่ธุรกิจผลิตภัณฑ์ที่ได้รับการรับรอง ISO 9000 เช่น ธุรกิจที่ได้รับการรับรอง ISO 9000 ประเภทอื่น ธุรกิจที่ได้รับการส่งเสริมการลงทุน (BOI) เป็นต้น

เอกสารอ้างอิง

- เกรียงศักดิ์ เจริญวงศ์ศักดิ์. (2550). การสร้างความยั่งยืนขององค์กรธุรกิจ. สืบค้นเมื่อ 15 มิถุนายน 2550, จาก <http://www.oknation.net>.
- โกศล ดีศีลธรรม. (2550). เครื่องมือประเมินวัดผลการดำเนินงานยุคใหม่. สืบค้นเมื่อ 15 มิถุนายน 2550, จาก <http://industrial.se-ed.com>.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2543). การวิจัยเบื้องต้น. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพฯ : สุริยสาส์น.
- ปพฤกษ์ อุตสาหกรรมกิจ. (2547). เอกสารคำสอนวิชา 0103502 การบัญชีบริหารขั้นสูง. มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- พิบูลย์ ทีปะपाल. (2546). การจัดการเชิงกลยุทธ์. กรุงเทพฯ : อมรการพิมพ์.
- วิทยา ต่านธำรงกุล. (2546). การบริหาร. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ : เอ็ดดูเคชั่น.
- วิเชียร เลิศโกคานนท์. (2545). เอกสารการสอนชุดวิชาการวางแผนกลยุทธ์และการควบคุม. พิมพ์ครั้งที่ 2. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- สุรัสวดี ราชกุลชัย. (2547). การวางแผนและการควบคุมทางการบริหาร. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สมคิด บางโม. (2550). องค์การและการจัดการ. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ : วิทย์พัฒนา.