



Productivity Forum

ดร.นภดล ร่มโพธิ์

อาจารย์ประจำสาขาวิชาบริหารอุตสาหกรรมและปฏิบัติการ
คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
nrompho@tu.ac.th

เทคนิคการตั้งค่าเป้าหมาย

ในปัจจุบันนี้การประเมินผลการปฏิบัติงานขององค์กรเป็นสิ่งที่มีความจำเป็นและสำคัญเป็นอย่างยิ่ง นอกเหนือไปจากที่จะทำให้ผู้บริหารได้รับทราบถึงความก้าวหน้าขององค์กรแล้ว ระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานขององค์กรที่ดียังช่วยให้ผู้บริหารสามารถวิเคราะห์และพิจารณาว่ากลยุทธ์ที่มีอยู่ในองค์กรเป็นกลยุทธ์ที่เหมาะสมหรือไม่อย่างไร ในกรณีที่พบว่ากลยุทธ์ที่ใช้อยู่ไม่เหมาะสม ผู้บริหารก็จะสามารถปรับกลยุทธ์ได้อย่างทันท่วงที เพื่อไม่ให้องค์กรเสียเปรียบคู่แข่ง ดังนั้นระบบการประเมินผลจึงมีบทบาทสำคัญเป็นอย่างยิ่งในการบริหารองค์กรในปัจจุบัน

สิ่งหนึ่งที่เป็นสิ่งที่สำคัญที่ระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานองค์กรจำเป็นต้องมีการตั้งค่าเป้าหมายของตัววัดผล เนื่องจากหากองค์กรมีเพียงแค่ตัววัดผลแล้ว เมื่อทำการเก็บข้อมูลและได้ผลออกมา ผู้บริหารก็จะยังไม่ทราบว่าผลที่ได้ถือว่าอยู่ในเกณฑ์ใด แย่ ปานกลาง ดี หรือดีมาก การที่ผู้บริหารไม่สามารถทราบระดับของผลการดำเนินงาน ก็จะส่งผลให้ไม่ทราบว่ากลยุทธ์ที่ใช้อยู่มีความเหมาะสมหรือไม่ อันจะทำให้ประโยชน์ที่เกิดขึ้นจากระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานองค์กรลดน้อยถอยลงไปอย่างมาก นอกเหนือจากนั้นเมื่อผู้บริหารต้องการที่จะเปรียบเทียบผลการดำเนินงานของแต่ละฝ่ายหรือแต่ละแผนก การตั้งค่าเป้าหมายจะทำให้ทราบอย่างชัดเจนว่าแผนกใดทำงานได้ดีและบรรลุค่าเป้าหมาย แผนกใดทำงานได้ไม่ดีโดยไม่สามารถไปถึงค่าเป้าหมายที่กำหนดไว้ และผู้บริหารเองอาจจะสามารถนำเอาข้อมูลเหล่านี้ไปใช้ประกอบการพิจารณาการปันส่วนทรัพยากรหรือการจ่ายค่าตอบแทน หรือเงินโบนัสต่อไป

ในส่วนของพนักงานเอง การตั้งค่าเป้าหมายจะทำให้พนักงานมองเห็นได้อย่างชัดเจนถึงจุดประสงค์ในการดำเนินงาน การที่บอกพนักงานล่วงหน้าถึงสิ่งที่องค์กรคาดหวังจากพนักงาน จะทำให้พนักงานเกิดความชัดเจนในการทำงานและสามารถพุ่งความสนใจและพลังกายพลังใจทั้งหมดให้บรรลุสิ่งนั้น ซึ่งจะนำมาซึ่งเงินรางวัลและความภาคภูมิใจที่จะเกิดขึ้นต่อตัวพนักงานเอง

จากเหตุผลดังกล่าวนี้จึงไม่สามารถปฏิเสธได้ว่าค่าเป้าหมายเป็น

สิ่งที่มีความสำคัญเป็นอย่างยิ่งต่อระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานองค์กร แต่เมื่อก้าวถึงการตั้งค่าเป้าหมายหลายคนอาจจะเริ่มส่ายหัว เนื่องจากกระบวนการนี้เป็นกระบวนการที่ยากในแง่ที่ว่า พนักงานเองอาจจะต้องการค่าเป้าหมายที่ต่ำที่สามารถทำได้ง่าย เนื่องจากพวกเขาจะสามารถบรรลุค่าเป้าหมายเหล่านั้นได้ง่าย และจะได้รับรางวัลโดยไม่ต้องออกแรงมากนัก ในทางกลับกัน ผู้บริหารหรือเจ้าของกิจการก็ต้องการที่จะตั้งค่าเป้าหมายให้สูงที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้ เนื่องการที่พนักงานสามารถทำงานได้ถึงระดับนั้นองค์กรก็ย่อมจะได้รับผลประโยชน์เป็นอย่างมาก ดังนั้นจะเห็นได้ว่าเมื่อเกิดการตั้งค่าเป้าหมายขึ้นไม่เท่ากับตัววัดใดก็จะนำมาซึ่งการตอรอง หรือบางครั้งเลยเกิดไปถึงความไม่เข้าใจระหว่างพนักงานกับผู้บริหาร พนักงานอาจคิดว่าผู้บริหารไม่มีความจริงจังในการจ่ายเงินโบนัส เนื่องจากพยายามตั้งค่าเป้าหมายให้สูงมากจนกระทั่งไม่มีพนักงานคนใดทำได้ องค์กรก็จะไม่ต้องจ่ายเงินโบนัส ในทางกลับกันผู้บริหารอาจเข้าใจว่าพนักงานมีแต่ความขี้เกียจ ต้องการที่จะตั้งค่าเป้าหมายให้ต่ำเอาไว้ โดยหวังจะได้เงินโบนัสโดยไม่ต้องออกแรงมากนัก การตั้งค่าเป้าหมายจึงกลายเป็นกระบวนการที่มีแต่ความเครียด ความปวดหัว หรืออาจจะกลายเป็นปัญหาที่เกิดขึ้นในองค์กรและลุกลามกลายเป็นเรื่องใหญ่ในที่สุด

เพื่อเป็นแนวทางให้ผู้บริหารรวมทั้งพนักงานได้ใช้ในการตั้งค่าเป้าหมาย บทความนี้จึงนำเสนอถึงแนวคิดในการตั้งค่าเป้าหมาย เพื่อให้เกิดประโยชน์กับทั้งสองฝ่ายโดยมีประเด็นต่างๆ ดังต่อไปนี้

การตั้งค่าเป้าหมายควรจะปรับให้เหมาะสมตามสถานการณ์

โดยทั่วไปแล้ว การตั้งค่าเป้าหมายในหลายองค์กร อาจจะใช้วิธีการอ้างอิงกับข้อมูลในอดีต และทำการปรับเพิ่ม ในอัตราที่เหมาะสม ยกตัวอย่างเช่น หากอัตรากำไรต่อสินทรัพย์ของปีก่อนอยู่ที่ 10% การตั้งค่าเป้าหมายในปีถัดมาก็อาจจะเพิ่มเป็น 11% และค่อยๆ เพิ่มทีละ 1% ในปีต่อมาเรื่อยๆ ไป วิธีนี้จะเป็นวิธีที่ได้รับความนิยมในหลายองค์กร เนื่องจากมีคำอธิบายถึงเหตุผลได้ง่าย ในลักษณะที่ว่า “ในเมื่อปีที่แล้ว ยังทำได้ ทำไมปีนี้ถึงทำไม่ได้” หรือ “เราจะต้องพัฒนาปรับปรุงตัวเราเองอยู่เสมอ ไม่มีใครเขาตั้งค่าเป้าหมายลดต่ำลงหรอก” ในบางองค์กรถึงกับตั้งเป็นกฎเลยว่าค่าเป้าหมายที่ตั้งจะต้องไม่ต่ำกว่าค่าที่เกิดขึ้นจริงในปีที่ผ่านมา การตั้งค่าเป้าหมายในลักษณะนี้จะใช้ได้ผลก็ต่อเมื่อปัจจัยแวดล้อมต่างๆ ในแต่ละปีไม่มีความเปลี่ยนแปลงมากนัก เมื่อปัจจัยภายนอกเหล่านั้นคงที่ พนักงานก็ควรจะสามารถเร่งผลการดำเนินงานให้สูงขึ้นได้จากการเพิ่มความพยายามให้มากขึ้น แต่ในความเป็นจริงแล้ว ปัจจัยหลายอย่างเกิดความเปลี่ยนแปลง และถ้าความเปลี่ยนแปลงนั้นเป็นไปอย่างมีนัยสำคัญ การตั้งค่าเป้าหมายโดยอิงกับค่าที่เกิดขึ้นจริงในอดีต จึงเป็นวิธีการที่อาจจะไม่เหมาะสม ยกตัวอย่างเช่น หากปีที่แล้ว ราคาน้ำมันอยู่ที่ 20 บาทต่อลิตร แต่ปีนี้เพิ่มเป็น 30 บาทต่อลิตร การตั้งค่าเป้าหมายที่เกี่ยวข้องกับเรื่องการใช้พลังงานขององค์กร ก็ควรจะต้องถูกปรับตามสถานการณ์ที่เปลี่ยนไป ถึงแม้ว่า 5 ปีที่ผ่านมา ค่าใช้จ่ายในเรื่องพลังงานของบริษัทอาจจะลดลงมาโดยตลอด แต่ไม่ได้หมายความว่าในปีถัดมาจะต้องลดค่า

ลงไปอีก เนื่องจากปัจจัยแวดล้อมได้เปลี่ยนไปเป็นอันมากเป็นต้น การตั้งค่าเป้าหมายโดยคำนึงถึงสถานการณ์จึงเป็นการตั้งค่าเป้าหมายที่จะทำให้ทุกคนยอมรับและลดแรงต่อต้านลง

การพิจารณาตั้งค่าเป้าหมายในลักษณะของช่วงมากกว่าเป็นจุด

หลายท่านคงเคยพบเห็นหรือแม้กระทั่งมีประสบการณ์ตรงในเรื่องการตั้งค่าเป้าหมาย โดยพิจารณาเป็นลักษณะของการเปรียบเทียบ “จุดของค่าเป้าหมาย” ยกตัวอย่างเช่นหากปีที่แล้วค่าความพึงพอใจของลูกค้าอยู่ในระดับ 95% (วัดจากจำนวนลูกค้าที่พึงพอใจต่อจำนวนลูกค้าทั้งหมด) ดังนั้นหากปีนี้ทำได้ไม่เกิน 95% ก็แสดงว่าหน่วยงานประสบความสำเร็จล้มเหลว จุดอ่อนของการตั้งค่าเป้าหมายโดยเปรียบเทียบกับจุดของค่าเป้าหมายในลักษณะนี้ มีจุดอ่อนอยู่ตรงที่ เมื่อหน่วยงานสามารถทำค่าเป้าหมายได้ถึงระดับที่สูงมากแล้ว หน่วยงานนั้นย่อมไม่มีแรงจูงใจในการพัฒนาต่อไปอีก เนื่องจากเหตุผลสองประการ ประการแรก การพัฒนาจะสามารถทำได้ง่ายเฉพาะในช่วงแรก เมื่อผลการดำเนินงานยังอยู่ในระดับที่ต่ำ แต่เมื่อผลการดำเนินงานอยู่ในระดับที่สูงมากแล้ว การพัฒนาจะเป็นไปได้ยากหรืออาจจะเป็นไปได้เลย ลองคิดภาพว่า ถ้าระดับของความพึงพอใจอยู่ที่ 60% การที่จะเพิ่มเป็น 65% ย่อมง่ายกว่า การเพิ่มระดับความพึงพอใจจาก 95% ไปยัง 100% ดังนั้นเมื่อยากที่จะทำการพัฒนา พนักงานก็จะเลิกล้มความพยายาม ประการที่สอง ถึงแม้ว่าจะมีความเป็นไปได้ในการพัฒนา แต่เขาก็ทราบว่ายังเขาพัฒนาได้ดีมาก ขึ้นเท่าไร ก็จะทำให้เกิดการพัฒนาในปีถัดไปยากมากขึ้นเท่านั้น ยกตัวอย่าง

เช่นถ้าตอนนี้ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ 95% และพนักงานเองก็ทราบดีว่าเขามีความสามารถที่จะทำให้ถึงระดับ 98% ได้ แต่เมื่อพิจารณาแล้วจะพบว่าเขาจะลังเลเพื่อที่จะทำให้ได้ถึงขั้นนั้น เพราะถ้าหากเขาทำได้ถึงระดับ 98% สิ่งนั้นก็จะเป็นกำแพงที่สูงสำหรับปีต่อไป ซึ่งจะเป็นกำแพงที่สูงและยากในการที่จะก้าวข้าม ดังนั้นแทนที่เขาจะทำในสิ่งที่ดีสำหรับองค์กรคือเพิ่มความพึงพอใจของลูกค้าให้อยู่ในระดับสูงสุด เขาอาจจะเลือกที่จะ “เล่นเกม” โดยการค่อยๆ เพิ่มทีละ 1% เพื่อที่จะทำให้เขายังสามารถมีการพัฒนาได้อย่างต่อเนื่องต่อไปในอีกหลายปีหรือในกรณีที่เลวร้ายที่สุดคือ เขาอาจจะยอมเจ็บ สักปี โดยทำให้ผลการดำเนินงานลดต่ำลงลงอย่างมากเพื่อประโยชน์ในอนาคตในอีกหลายๆ ปีที่เขาจะเริ่มค่อยๆ ปรับปรุงผลการดำเนินงานต่อไป

เมื่อพิจารณาการตัดสินใจให้ผลตอบแทน โดยใช้วิธีแบบดั้งเดิมนี้แล้ว จะยิ่งเห็นภาพถึงความไม่เท่าเทียมและความไม่สอดคล้องของการตั้งค่าเป้าหมาย ยกตัวอย่างเช่นหากมีสองแผนกที่ทำงานในลักษณะเดียวกัน แผนกแรกสามารถปรับปรุงผลการดำเนินงาน (สมมุติว่าวัดโดยความพึงพอใจของลูกค้า) จาก 60% เป็น 70% เทียบกับแผนกที่สองที่ความพึงพอใจลูกค้าลดลงจาก 99% เหลือ 98% หากใช้แนวทางแบบเดิมจะเห็นว่าแผนกแรกจะได้รับเงินโบนัสไป เพราะสามารถบรรลุค่าเป้าหมาย (คือค่าของปีที่แล้ว) ถึง 10% ส่วนแผนกที่สองจะไม่ได้รับอะไรเลย เพราะทำไม่ได้ตามค่าเป้าหมาย จะเห็นได้ว่าถึงแม้แผนกที่สองจะสร้างความพึงพอใจได้สูงในระดับ 98% แต่กลับไม่

ได้รับผลตอบแทน ในขณะที่แผนกแรกได้เพียงแค่ 70% กลับได้รับผลตอบแทนจำนวนมาก

แต่หากพิจารณาว่าถ้าเช่นนั้น ก็ให้ผลตอบแทนตามผลที่ได้รับจริงๆ โดยไม่ต้องพิจารณาว่าค่าที่ได้สูงกว่าปีที่ผ่านมาหรือไม่ ในกรณีนี้ก็จะเกิดคำถามขึ้นว่าแล้วค่าเป้าหมายควรเป็นเท่าไร จากกรณีตัวอย่างที่แล้ว ในเมื่อสองแผนกทำงานในลักษณะเดียวกัน ไม่มีเหตุผลใดที่จะมีค่าเป้าหมายที่แตกต่างกัน และถ้าตกลงตั้งค่าเป้าหมายว่าควรมีระดับความพึงพอใจของพนักงานเท่ากับ 99% ลองคิดภาพดูว่าพนักงานในแผนกแรกจะมีแรงจูงใจหรือไม่ เนื่องจากจะเป็นการยากมากที่จะปรับปรุงผลการดำเนินงานจาก 60% ให้ถึง 99% ในระยะเวลาอันสั้น หรือหากตั้งค่าเป้าหมายต่ำเป็น 70% พนักงานในแผนกที่สองก็ขาดแรงจูงใจในการพัฒนาเช่นกัน เนื่องจากในปัจจุบันเขาทำได้เกินระดับนั้นมามากแล้ว ดังนั้นเขาก็จะไม่พยายามปรับปรุงตนเองต่อไป

จากปัญหาดังกล่าว การตั้งค่าเป้าหมายในลักษณะของช่วงจะสามารถช่วยบรรเทาปัญหาเหล่านี้ ยกตัวอย่างเช่นเราอาจจะให้ความสำคัญกับความสามารถในการปรับปรุงผลการดำเนินงาน แต่สำหรับหน่วยงานที่สามารถทำได้คืออยู่แล้ว ก็อาจจะยอมรับว่าถึงแม้ว่าจะไม่ได้มีการพัฒนาเพิ่มขึ้นก็ถือว่ามีพัฒนา ซึ่งแท้จริงแล้วความพยายามในการรักษาระดับให้อยู่ในขั้นดีเลิศจะมีความยากไม่แตกต่างไปจากความพยายามในการพัฒนาจากผลที่ไม่ดีให้กลับมาดีได้ ดังนั้นจากกรณีตัวอย่างเราอาจจะสร้างค่าเป้าหมายว่าหากสามารถเพิ่มระดับผลการปฏิบัติ

งานได้เพิ่มขึ้น 10% จากปีที่แล้วก็จะได้รับโบนัส หรือในกรณีที่อยู่ในระดับที่สูงกว่า 90% อยู่แล้วก็จะต้องสามารถรักษาระดับให้ได้ ก็จะได้รับโบนัสเช่นกัน การตั้งค่าเป้าหมายในลักษณะที่เน้นการพัฒนาปรับปรุงผลการดำเนินงาน แต่ในขณะที่เดียวกันหากอยู่ในช่วงที่ดีเลิศอยู่แล้วก็เพียงแค่แค่รักษาระดับการดำเนินงานไว้ จะช่วยทำให้พนักงานมีแรงจูงใจ ไม่ว่าจะเป็นในส่วนส่วนของพนักงานที่อยู่ในแผนกที่ผลการปฏิบัติงานไม่ค่อยดีหรือพนักงานที่อยู่ในแผนกที่มีผลการปฏิบัติงานที่ดีเลิศแล้ว อันจะทำให้องค์กรมีการพัฒนาปรับปรุงอย่างต่อเนื่องในทุกส่วนในที่สุด

การตั้งค่าเป้าหมายให้ท้าทาย

ค่าเป้าหมายที่จะสร้างแรงจูงใจสูงสุดให้กับพนักงานคือค่าเป้าหมายที่ไม่ง่ายหรือไม่ยากมากเกินไป การตั้งเป้าหมายที่ง่ายมากเกินไป จะไม่ทำให้พนักงานใช้ความพยายามสูงสุดในการทำให้บรรลุเป้าหมาย ผู้บริหารบางท่านอาจมีแนวคิดว่าการตั้งค่าเป้าหมายให้ง่ายไว้จะเป็นการเสริมสร้างกำลังใจให้กับพนักงาน และเมื่อพนักงานสามารถบรรลุค่าเป้าหมายได้ ก็จะมีคามพึงพอใจในการทำงาน แนวความคิดนี้ถึงแม้ว่าอาจจะจริงในบางส่วน แต่ในระยะยาวแล้วการตั้งค่าเป้าหมายในลักษณะนี้จะไม่ช่วยให้พนักงานมีการพัฒนาปรับปรุงการทำงานของตนเอง และสิ่งที่อาจจะเกิดขึ้นได้คือความเข้าใจผิดว่าในขณะที่แต่ละคนสามารถทำงานได้ดีเลิศอยู่แล้ว ความคิดเช่นนี้จะทำให้ทุกแผนกหยุดการพัฒนา

ในทางกลับกันการตั้งค่าเป้าหมายที่ยากจนเกินไปก็จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานขาดแรงจูงใจ เนื่องจาก

ทราบดีว่าไม่สามารถที่จะทำให้บรรลุเป้าหมายได้อย่างแน่นอน ดังนั้นจึงไม่ยากที่จะต้องใช้ความพยายามให้เพิ่มมากขึ้นเพื่อจะทำให้ได้ค่าเป้าหมาย

ดังนั้นการตั้งค่าเป้าหมายที่ดีจึงจำเป็นจะต้องไม่ง่ายหรือไม่ยากจนเกินไป ทั้งนี้อาจจะใช้ข้อมูลในอดีตเป็นสิ่งที่ช่วยประกอบการตัดสินใจ โดยอาจจะเน้นการพัฒนาให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งการพิจารณาสถานะแวดล้อมภายนอกต่างๆ ประกอบไปด้วย เพื่อให้ค่าเป้าหมายนั้นตรงกับความเป็นจริง และมีความท้าทายมากที่สุด

การให้รางวัลกับการตั้งค่าเป้าหมาย

เมื่อหน่วยงานสามารถบรรลุค่าเป้าหมายของตัววัดในแต่ละตัวแล้ว แต่หน่วยงานย่อมมีความคาดหวังว่าจะได้รับสิ่งตอบแทนในรูปแบบของรางวัล หากมีการตั้งค่าเป้าหมายที่ ถึงแม้ว่าค่าเป้าหมายนั้นจะทำลายและมีความเหมาะสมกับสถานการณ์ แต่หากไม่มีการให้ผลตอบแทนแล้ว พนักงานย่อมที่จะลดแรงจูงใจลงเนื่องจากไม่เห็นประโยชน์ที่จะทำให้อาจจะบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ สำหรับลักษณะของรางวัลนั้น อาจจะอยู่ในรูปของตัวเงินหรืออาจจะอยู่ในรูปของรางวัลที่ไม่ได้เป็นตัวเงินก็ได้ เช่นการให้การยอมรับ คำชมเชย หรือการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง การพิจารณาว่าผลตอบแทนใดเป็นผลตอบแทนที่พนักงานอยากได้เป็นสิ่งที่มีความสำคัญอย่างยิ่ง เพราะจะทำให้พนักงานมีแรงจูงใจ และจะทำให้สามารถปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายได้

การตั้งค่าขั้นต่ำประกอบกับค่าเป้าหมาย

ในหลายครั้ง พนักงานอาจจะเลือกที่จะเน้นความพยายามในการ

ทำให้ตัววัดผลการปฏิบัติงานตัวใดตัวหนึ่งดีเลิศ โดยที่อาจจะยอม “ทิ้ง” ตัววัดผลในตัวอื่น เนื่องจากอาจจะคิดว่ามีเวลาไม่พอที่จะทำให้ตัววัดทุกๆ ตัวดีขึ้น หรืออาจจะพยายามที่เลือกปรับปรุงตัววัดในเฉพาะตัววัดที่ทำได้ง่าย เพื่อไม่ให้เกิดเหตุการณ์เช่นนี้ องค์กรควรจะทำการตั้งค่าขั้นต่ำในแต่ละตัววัด เพื่อสร้างความมั่นใจให้ได้ว่าจะไม่มียุทธศาสตร์การทิ้งตัววัดใดตัววัดหนึ่ง ซึ่งหากตัววัดใดตัววัดหนึ่งไม่บรรลุค่าขั้นต่ำแล้ว องค์กรอาจจะพิจารณาไม่ให้เงินรางวัลเลย ถึงแม้ว่าแผนกหรือฝ่ายงานอาจจะสามารถบรรลุเป้าหมายในตัววัดอื่นได้ก็ตาม อย่างไรก็ตามการตั้งค่าขั้นต่ำจะมีลักษณะที่ต่างจากการตั้งค่าเป้าหมาย โดยค่าขั้นต่ำจะต้องเป็นค่าที่องค์กรคิดว่าเป็นสิ่งที่สมควรจะทำได้ในตัววัดนั้นเท่านั้น เรียกว่าถ้าต่ำกว่านี้แล้วจะเป็นสิ่งที่ยอมรับไม่ได้ แต่จะไม่ใช้ค่าที่องค์กรต้องการจะได้ ส่วนค่าเป้าหมายจะเป็นค่าที่องค์กรมุ่งหวังที่จะให้แต่ละแผนกงานปฏิบัติงานให้บรรลุผลให้ได้ต่อไป

จากเทคนิคต่างๆ เหล่านี้ จะมีส่วนช่วยให้องค์กรมีการตั้งค่าเป้าหมายได้อย่างเหมาะสมมากขึ้น และในที่สุดแล้ว สิ่งนี้จะเป็นองค์ประกอบหนึ่งที่จะช่วยให้ระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานขององค์กรประสบผลสำเร็จ อันจะนำมาซึ่งความสำเร็จขององค์กรในที่สุด