



Book Review

การวัดผลการปฏิบัติงานองค์กรเป็นหัวข้อที่ได้รับความนิยมเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง ทุกองค์กรไม่ว่าจะเป็นองค์กรภาครัฐหรือภาคเอกชนเริ่มที่จะให้ความสนใจและมีการลงทุนในเรื่องนี้มากขึ้นเรื่อยๆ จะสังเกตได้จากนโยบายภาครัฐที่จะทำให้เกิดการวัดผลการปฏิบัติงานองค์กรอย่างเป็นรูปธรรมสำหรับหน่วยงานภาครัฐหรือกลยุทธ์ขององค์กรต่างๆ ที่จะมีการเน้นในเรื่องของการวัดผลว่ากลยุทธ์ที่สร้างขึ้นนั้นประสบความสำเร็จหรือไม่อย่างไร

สถาบันการศึกษาต่างๆ ก็เริ่มที่จะมีการให้ความสำคัญกับการศึกษาในเรื่องนี้เพิ่มมากขึ้น จะสังเกตได้จากการที่มีวิชาที่เกี่ยวข้องกับเรื่องการวัดผลองค์กรเพิ่มขึ้นเรื่อยๆ ในหลายหลักสูตร แต่สิ่งหนึ่งที่อาจารย์หรือนักวิชาการกำลังขาดแคลนคือองค์ความรู้ในเรื่องนี้ เนื่องจากการวัดผลองค์กรเพิ่งเป็นแนวคิดที่ได้รับการพัฒนาขึ้นมาในระยะ 10 กว่าปีมานี้เอง ไม่เหมือนกับการเงิน การบัญชี หรือการตลาดที่ได้รับการพัฒนาเป็นองค์ความรู้มาในระยะเวลาอันยาวนานแล้ว ดังนั้นแนวคิดเรื่องการวัดผลองค์กรจึงยังจัดว่าอยู่ในช่วงของการเริ่มต้น ตำราเรียนหรือหนังสือในเชิงวิชาการในเรื่องนี้จึงยังค่อนข้างที่จะจำกัดอยู่

เมื่อทำการสำรวจตลาด จะพบว่าถึงแม้ว่าจะมีหนังสือในเรื่องนี้เป็นจำนวนมากในท้องตลาด แต่หนังสือที่เกี่ยวกับการวัดผลองค์กรส่วนใหญ่จะมีการมุ่งเน้นในเรื่องของกรณีศึกษา หรือแนวทางปฏิบัติ ซึ่งจะเน้นกลุ่มผู้อ่านที่เป็นผู้บริหารที่ต้องการทราบแนวทางปฏิบัติในการสร้างและนำระบบการวัดผลองค์กรไปใช้ แต่มีหนังสือจำนวนไม่มากนักหรือจะเรียกว่าหาค่อนข้างยากทีเดียวที่จะกล่าวถึงหลักการพื้นฐานเบื้องต้นของการวัดผลการปฏิบัติงานองค์กร

Book Review: The Basics of Performance Measurement (2nd Edition)

Publisher: Productivity Press

Publication Year: 2009

Author: Jerry L. Harbour

Language: English

Length: 93p

หนังสือเรื่อง The Basics of Performance Measurement (2nd Edition) ซึ่งเขียนขึ้นโดย Jerry L. Harbour ซึ่งมีประสบการณ์ในเรื่องนี้เป็นเวลากว่า 30 ปี เป็นหนึ่งในหนังสือในจำนวนที่ไม่มากนักที่กล่าวถึงเรื่องหลักการพื้นฐานในเรื่องการวัดผลการปฏิบัติงานองค์กร จากความหนา 93 หน้า หนังสือนี้ได้แบ่งออกเป็น 9 บท โดยในบทแรกได้มีการให้คำนิยามของคำศัพท์พื้นฐานต่างๆ ที่เกี่ยวกับการวัดผลการปฏิบัติงานองค์กร ซึ่งจะเป็นการทำให้ผู้อ่านได้มีความเข้าใจที่ตรงกันในเรื่องนิยามศัพท์ก่อน หลังจากนั้นในบทที่ 2 จะกล่าวถึงประเภทของตัววัดผล ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ประเภทได้แก่ ตัววัดผลเชิงพรรณนา (Descriptive Measure) ตัววัดผลที่ใช้ในการค้นหาปัญหา (Diagnostic Measure) และตัววัดผลที่ใช้ในการทำนาย (Predictive Measure) ตามมาด้วยบทที่ 3 ซึ่งกล่าวถึงกลุ่มของตัววัดผลองค์กร ซึ่งจะรวมถึงการวัดในสิ่งที่ต้องการได้อย่างถูกต้อง การใช้การเปรียบเทียบผลการวัด การรายงานผลการวัดได้ทันเวลา การวิเคราะห์ผลในรายละเอียดและในภาพรวม และการสร้างกลุ่มตัววัดที่ป้องกันพฤติกรรมในการเอาชนะตัววัดด้วยวิธีการที่ไม่เหมาะสม

ในบทถัดมา จะเป็นเรื่องของระดับของการวัดผล ซึ่งจะเริ่มจากระดับองค์กรและค่อยๆ กระจายลงสู่ระดับของฝ่ายงาน จนกระทั่งระดับของแต่ละบุคคล ซึ่งเป็นเรื่องที่สำคัญเป็นอย่างยิ่งต่อการสร้างระบบการวัดผลที่มีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผล บทที่ 5 ถัดมาจะกล่าวถึงเรื่องของหน่วยของการวัด ซึ่งหากมีการสร้างหน่วยของการวัดที่เหมาะสมก็จะทำให้การเปรียบเทียบผลเป็นไปได้อย่างสะดวกและมีความหมายมากขึ้น

บทที่ 6 ในหนังสือเล่มนี้ได้กล่าวถึงเรื่องการระบบการจัดเก็บข้อมูล ซึ่งเป็นอีกชั้นตอนหนึ่งที่มีความสำคัญเป็นอย่างยิ่งในการวัดผลองค์กร การเก็บข้อมูลที่ผิดพลาดก็ย่อมจะนำมาสู่ผลการวัดที่ผิดพลาด อันจะนำไปสู่การตัดสินใจที่ผิดพลาดในที่สุด หลังจากนั้นในบทที่ 7 จะกล่าวถึงเรื่องการสร้างระบบการรายงานผลที่มีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผล โดยจะเป็นการกล่าวถึงเทคนิคที่มีประโยชน์ต่างๆ ในการรายงานผลการวัดผลองค์กร

บทที่ 8 เป็นบทที่เน้นในเรื่องของการแปลผลที่ได้จากการวัด ซึ่งเป็นการนำเอาผลลัพธ์ที่ได้จากการรายงานผลมาใช้ประกอบการตัดสินใจของผู้บริหารให้เกิดประโยชน์สูงสุด และบทที่ 9 ซึ่งเป็นบทสุดท้าย จะเป็นบทสรุปที่จะทำให้เห็นภาพรวมของหนังสือเล่มนี้

ดังที่ได้กล่าวมาแล้วข้างต้น หนังสือเล่มนี้เป็นหนังสือเพียงไม่กี่เล่มในท้องตลาดที่จะเน้นในเรื่องของเทคนิคพื้นฐานในการวัดผล มากกว่าที่จะกล่าวถึงกรณีศึกษาหรือแนวปฏิบัติต่างๆ ที่เกิดขึ้นในองค์กรจริง อย่างไรก็ตามหนังสือเล่มนี้ค่อนข้างที่จะเน้นในเรื่องของเทคนิคพื้นฐานในการออกแบบระบบการวัดผลองค์กรมากกว่าเทคนิคในเรื่องการนำเอาระบบวัดผลองค์กรไปใช้ ซึ่งเป็นสิ่งที่ไม่สำคัญไม่แพ้การวัดผลองค์กร แต่ข้อดีของหนังสือเล่มนี้คือการอธิบายถึงหลักการต่างๆ รวมถึงแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวกับการวัดผลการปฏิบัติงานองค์กรในเบื้องต้น นอกจากนี้ภาษาที่ใช้ในหนังสือเล่มนี้ก็ภาษาที่ง่ายต่อการทำความเข้าใจและไม่เน้นหนักไปในเชิงวิชาการมากเกินไป จึงทำให้การอ่านเป็นไปได้อย่างง่าย และความยาวของหนังสือก็ไม่ยาวมากเกินไปนัก จึงทำให้การอ่านหนังสือเล่มนี้จึงเป็นไปได้โดยสะดวกและเห็นภาพรวมทั้งหมดได้ในระยะเวลาอันสั้น

หนังสือเล่มนี้จึงเหมาะสมกับอาจารย์ นักวิชาการ หรือที่ปรึกษา รวมทั้งบุคลากรต่างๆ ที่ต้องการจะทำความเข้าใจเบื้องต้นเกี่ยวกับระบบการวัดผลและอาจจะใช้หนังสือเล่มนี้เป็นสื่อในการถ่ายทอดแนวคิดพื้นฐานในเรื่องการวัดผลองค์กรให้กับผู้ที่สนใจอื่นๆ ได้ต่อไป นอกจากนี้หนังสือเล่มนี้ยังเหมาะกับผู้อ่านที่ยังไม่มีความคุ้นเคยในเรื่องการวัดผลองค์กร เนื่องจากการที่ผู้อ่านที่ยังไม่มีความคุ้นเคยในเรื่องการวัดผลองค์กร หากได้อ่านหนังสือเกี่ยวกับกรณีศึกษาหรือกรอบแนวคิดต่างๆ

ในการวัดผลองค์กร ในขั้นสูง ก็อาจจะทำความเข้าใจได้ค่อนข้างยาก หนังสือเล่มนี้จึงเปรียบเสมือนเป็นหนังสือของวิชาพื้นฐานที่ผู้อ่านหรือผู้ที่สนใจควรจะต้องทราบก่อนที่จะได้ศึกษาในเรื่องนี้ในขั้นสูงต่อไป

ข้อดีของหนังสือเล่มนี้คือการอธิบายถึงหลักการต่างๆ รวมถึงแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวกับการวัดผลการปฏิบัติงานองค์กรในเบื้องต้น นอกจากนี้ภาษาที่ใช้ในหนังสือเล่มนี้ก็ภาษาที่ง่ายต่อการทำความเข้าใจและไม่เน้นหนักไปในเชิงวิชาการมากเกินไป จึงทำให้การอ่านเป็นไปได้อย่างง่าย

บรรณานุกรม

Harbour. (2009), *The Basics of Performance Measurement*, 2nd edition, New York: Productivity Press.

โดย.. ดร.นภดล ร่มโพธิ์

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ประจำสาขาวิชาบริหารการปฏิบัติการ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์