

**ผลกระทบของการวัดและประเมินผลที่ครอบคลุม และความผูกพันต่อองค์กร
ต่อประสิทธิภาพการดำเนินงาน: ธุรกิจผลิตในจังหวัดนครราชสีมา**
**Effect of Comprehensive Performance Measurement and Organizational
Commitment to Operating Performance of Manufacturing Business in
Nakhon Ratchasima Province**

ธรรพ์วัฒน์ สิทธิชัยกานต์¹, ลินดา ขำนั้บพะเนา², พิทยา ผ่องกลาง³, วรญา ोजनाภาพพร⁴

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาผลกระทบของการวัดและประเมินผลที่ครอบคลุม และความผูกพันต่อองค์กรต่อประสิทธิภาพการดำเนินงาน ธุรกิจผลิตในจังหวัดนครราชสีมา ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้จัดการทุกฝ่ายในจังหวัดนครราชสีมา จำนวน 117 อุตสาหกรรม ในการทดสอบสมมติฐานใช้ Multiple regression analysis ผลการศึกษาพบว่า การวัดและประเมินผลที่ครอบคลุม และความผูกพันต่อองค์กรส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของธุรกิจผลิตในจังหวัดนครราชสีมา มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญไปในทิศทางเดียวกันกับประสิทธิภาพการดำเนินงาน

งานวิจัยในอนาคตอาจดำเนินการเกี่ยวกับกลุ่มตัวอย่างที่แตกต่างออกไปเพื่อสามารถนำผลการวิจัยนี้ ไปใช้กับกลุ่มประชากรกลุ่มอื่นได้ รวมทั้งอาจนำวิธีการวิจัยแบบอื่น ๆ เช่น การสัมภาษณ์เชิงลึก และกรณีศึกษา เพื่อนำผลการวิจัยมายืนยันความสัมพันธ์ทั้งหมดของโมเดลนี้

คำสำคัญ: การวัดและประเมินผลที่ครอบคลุม, ความผูกพันต่อองค์กร, ประสิทธิภาพการดำเนินงาน

Abstract

The objective this research is study the effect of comprehensive performance measurement and organizational commitment to operating performance of manufacturing business in Nakhon Ratchasima Province. Use questionnaires as a tool to collect data from 124 department managers in Nakhon Ratchasima province. In hypothesis testing using Multiple regression analysis, the results indicate that comprehensive performance measurement and organizational commitment Affecting the operating performance of manufacturing business in Nakhon Ratchasima Province, a significant relationship in the same direction as the operating performance. Furthermore, future study needs to

¹ นักศึกษา หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล

² นักศึกษา หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล

³ อาจารย์ หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล

⁴ อาจารย์ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล

develop other methods, which may be apply in the future such as in-depth interview, case studies in order to confirm all relationships of this model.

Keywords: Comprehensive Performance Measurement, Organizational Commitment, Operating Performance

ความสำคัญและที่มาของปัญหาการวิจัย

องค์กรที่ประสบความสำเร็จ มักเป็นองค์กรที่ได้มีการวัดและประเมินผลที่ครอบคลุม (Comprehensive Performance Measurement) ในการปฏิบัติงานอยู่เป็นประจำ เพราะการประเมินผลทำให้องค์กรสามารถทราบสถานะของตนเองว่ามีสถานะอย่างไร ต้องมีการปรับปรุงส่วนใด เพื่อที่จะได้มีการพัฒนาและแก้ไขในส่วนที่เป็นงานเร่งด่วน หรือแก้ไขในลักษณะการพัฒนาแบบยั่งยืน การใช้ตัวชี้วัดวัดผลการดำเนินงานทางการเงินร่วมกับตัวชี้วัดผลการดำเนินงานที่ไม่ใช่ทางการเงิน จะช่วยให้องค์กรประสบผลสำเร็จมากขึ้น ด้วยเหตุผลอันได้แก่ ตัวชี้วัดที่ไม่ใช่ทางการเงินมีความสามารถในการขับเคลื่อนผลลัพธ์ทางการเงิน เมื่อใช้ร่วมกับตัวชี้วัดผลการดำเนินงานทางการเงิน จะทำให้เกิดความสมดุลในการวัดผลการดำเนินงานระหว่างตัวชี้วัดที่เป็นตัวขับเคลื่อนผลลัพธ์ (Performance Drivers) และตัวชี้วัดที่เป็นผลลัพธ์ (Outcomes) ซึ่งจะทำให้ผู้บริหารสามารถมองเห็นภาพรวมของการบริหารงาน และสามารถคาดการณ์ผลการดำเนินงานที่จะเกิดขึ้นในอนาคตได้จากตัวขับเคลื่อนผลลัพธ์ และทราบถึงสาเหตุหรือตัวชี้วัดที่ทำให้ผลการดำเนินงานขององค์กรประสบผลสำเร็จได้อีกด้วย (Kaplan & Norton, 1996, p.66) ตัวอย่างเช่น หากตัวชี้วัดผลการดำเนินงานที่เป็นผลลัพธ์ คือ ส่วนแบ่งทางการตลาดเพิ่มขึ้นอาจเกิดจากตัวชี้วัดที่เป็นตัวขับเคลื่อนผลลัพธ์ เช่น ความพึงพอใจของลูกค้าเพิ่มขึ้น การผลิตสินค้าหรือการให้บริการที่มีคุณภาพเป็นที่น่าพึงพอใจแก่ลูกค้า หรือพนักงานมีทักษะความรู้ความสามารถในการดำเนินงานจนทำให้สามารถพัฒนาสนองได้อย่างมีประสิทธิภาพ และตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้เป็นอย่างดี เป็นต้น

ตัวชี้วัดผลการดำเนินงานที่ไม่ใช่ทางการเงินจะมุ่งเน้นผลสำเร็จในระยะยาว เมื่อใช้ร่วมกับตัวชี้วัดผลการดำเนินงานทางการเงินจะให้เกิดความสมดุลในการวัดผลการดำเนินงานระหว่างตัวชี้วัดที่มุ่งเน้นระยะสั้น ได้แก่ ตัวชี้วัดผลการดำเนินงานทางการเงิน และตัวชี้วัดที่มุ่งเน้นระยะยาว ได้แก่ ตัวชี้วัดด้านลูกค้า กระบวนการภายในธุรกิจ การเรียนรู้ และการเติบโต เช่น การพัฒนาการตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าให้รวดเร็ว หรือการพัฒนาสินค้าและบริการเพื่อให้อลูกค้าเกิดความพึงพอใจ การสร้างกระบวนการการดำเนินงานที่ทันสมัย และการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรขององค์กร (Kaplan & Norton, 1996, p.67) มุมมองเหล่านี้จะทำให้ผู้บริหารได้รับข้อมูลที่เป็นประโยชน์ในการบริหารงาน และทำให้ทราบว่าองค์กรมีจุดอ่อนใดที่ควรได้รับการปรับปรุงแก้ไข และจุดแข็งใดควรได้รับการพัฒนาให้ดียิ่งขึ้นเพื่อให้สามารถสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันได้ในระยะยาว (Ittner, Larcker & Meyer, 2003, p.731)

นอกจากนี้ ตัวชี้วัดผลการดำเนินงานที่ไม่ใช่ทางการเงิน ทำให้ผู้บริหารมีมุมมองในการบริหารงานที่กว้างขึ้น เมื่อใช้ร่วมกับตัวชี้วัดผลการดำเนินงานทางการเงิน จะทำให้เกิดความสมดุลในการวัดผลการดำเนินงานระหว่างตัวชี้วัดผลการดำเนินงานทางการเงินและไม่ใช่ทางการเงิน ทำให้มีตัวชี้วัดที่หลากหลายและครอบคลุมมุมมองต่าง ๆ ทั่วทั้งองค์กร โดยไม่ได้ให้ความสำคัญกับตัวชี้วัดผลการดำเนินงานทางการเงินมากเกินไป (Kaplan & Norton, 1996, p.64; Ittner & Larcker, 2003, p.1) และยังทำให้ผู้บริหารเกิดการรับรู้ว่าการดำเนินงานทางการเงินที่เกิดขึ้นได้นั้นเกิดจากตัวชี้วัดผลการดำเนินงานที่ไม่ใช่ทางการเงินตัวใดเป็นตัวขับเคลื่อนที่สำคัญ ซึ่งจะส่งผลให้องค์กรเกิดการเรียนรู้และพัฒนาผลการดำเนินงานให้ดียิ่งขึ้น

ปัจจุบันองค์กรทั้งภาครัฐและเอกชน ได้ให้ความสำคัญกับการประเมินผลการดำเนินงาน เทคนิคหนึ่งที่ได้รับ ความนิยมในปัจจุบัน คือ Balanced Scorecard (BSC) เทคนิคนี้มีการพัฒนามาจากในอดีตที่องค์กรมีการประเมินผล การปฏิบัติงานที่เน้นในด้านการเงิน (Financial Perspective) ด้านเดียวมาเป็นการประเมินผลด้านอื่น ๆ ด้วย คือ ด้าน ลูกค้า (Customer Perspective) ด้านกระบวนการภายใน (Internal Perspective) และ ด้านการเรียนรู้และการ พัฒนา (Learning and Growth Perspective) (ประจักษ์ ช่อผกา, 2550)

ส่วนเรื่องการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างองค์กรกับบุคลากรขององค์กรโดยเฉพาะในเรื่องของ “ความผูกพัน ต่อองค์กร” (Organizational Commitment) เป็นสิ่งที่ทุกองค์กรต้องการให้มี โดยเฉพาะอย่างยิ่งในสถานการณ์ ปัจจุบันที่การแข่งขันทางธุรกิจต้องตัดสินใจด้วยคุณภาพของบุคลากร และเพื่อสร้างเสริมแรงจูงใจให้สมาชิกทุ่มเท แรงกายและแรงใจในการปฏิบัติงานให้กับองค์กรมากขึ้น และสามารถใช้นายอัตรการเข้า - ออกงาน (Turnover) ขององค์กรได้เป็นอย่างดี เนื่องจากในบางครั้งบุคลากรอาจไม่พอใจเงินเดือนที่ได้รับหรือไม่พอใจผู้บังคับบัญชา นั่นคือ บุคลากรมีความไม่พอใจในงานเกิดขึ้น แต่ความผูกพันต่อองค์กรในระดับสูงอาจจะเป็นสิ่งที่ยึดเหนี่ยวใจเอาไว้ ทำให้บุคลากรตัดสินใจที่จะมีส่วนร่วมไปกับองค์กรต่อไปได้ (แสงเดือน รักษาใจ, 2554) และที่สำคัญการลาออกของบุคลากร ส่งผลกระทบต่อผลการดำเนินงานขององค์กร ดังนั้น ผู้นำองค์กรจึงมักพยายามค้นหาวิธีที่จะรักษาบุคลากรไว้ให้ได้ (Dong, Mitchell, Lee, Holtom, & Hinkin, 2012) เนื่องจากการรักษาบุคลากรได้กลายเป็นส่วนหนึ่งของความสำเร็จ ขององค์กร (Moussa, 2013) ดังนั้น ความต้องการสูงสุดขององค์กร คือ การรักษาบุคลากรให้ร่วมงานมากกว่า 5 ปี (Bagga, 2013) ทั้งนี้ ก็เพื่อรักษาผลลัพธ์ขององค์กร ซึ่งในปี ค.ศ. 2011 Ballinger et al. ได้พบว่า ครึ่งหนึ่งของ บุคลากรที่ลาออกจากงานในช่วง 5 ปีแรกของการทำงาน ทำให้เกิดความเสียหายแก่บริษัทมาก นั่นเป็นเหตุผลที่ นายจ้างให้ความสำคัญกับการใช้นโยบายที่เพิ่มความผูกพันของบุคลากรกับองค์กร ซึ่งในวัฒนธรรมตะวันตกการเปลี่ยน งานใหม่นั้นจัดเป็นเรื่องธรรมดา แต่ก็มีแนวโน้มว่านายจ้างและบริษัทต่างก็ต้องการความมั่นคงของบุคลากรที่จะยึดมั่น อยู่ในบริษัทของตนต่อไป เพื่อการดำเนินงานที่ราบรื่น และมีประสิทธิภาพ (McInerney et al., 2015) และเมื่อพิจารณา ถึงประสิทธิภาพของบุคคล (Human Efficiency) จะพบว่า มีความสัมพันธ์ในแง่บวกกับสิ่งที่ทุ่มเทให้กับงาน ซึ่ง ประสิทธิภาพในการทำงานนั้นมองจากแง่มุมของการทำงานแต่ละบุคคล โดยพิจารณาเปรียบเทียบกับสิ่งที่ให้กับงาน (Ryan & Smith, 1954) ส่วนประสิทธิภาพขององค์กร คือ การบรรลุเป้าหมายขององค์กร โดยความรู้สึกผูกพันเป็น ปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อประสิทธิภาพขององค์กร (Katz & Kahn, 1978)

ทฤษฎีที่ใช้ในงานวิจัย

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง 2 ทฤษฎี คือ

1) Instrumental Theory ของ S.V Gellerman (1963) เป็นทฤษฎีที่ว่าด้วยการใช้เครื่องมือหรือ แรงจูงใจโดยใช้ผลประโยชน์เข้ามาเกี่ยวข้อง เสนอว่าคนส่วนใหญ่จะให้ความสำคัญสิ่งๆ ที่ตนเองต้องการที่จะได้รับ เช่น การประเมินผลที่ดี ค่าตอบแทนที่ดีกว่าและการเลื่อนตำแหน่ง และเชื่อว่ากระบวนการที่ยุติธรรมจะนำไปสู่ผลลัพธ์ที่ ยุติธรรม เงินไม่ได้มีความหมายอะไรในตัวของมันเองตราบเท่าที่คนไม่มองในแง่ของเครื่องมือที่จะทำให้บรรลุเป้าหมาย ของตน ดังนั้นเงินในความหมายของคนแต่ละคนอาจไม่เหมือนกัน และแม้แต่คนๆ เดียวกัน ในเวลาที่ต่างกัน เงินก็มี ความหมายไม่เหมือนกัน เงินจะมีอิทธิพลก็ต่อเมื่อมันเชื่อมโยงเข้ากับความต้องการ (Needs) ของคน เงินจึงเป็นเพียง สัญลักษณ์ (Symbol) ของเป้าหมายที่วางไว้เท่านั้น

2) Group Value Theory ของ Lind and Tyler (1988) เป็นทฤษฎีที่ไม่เกี่ยวข้องกับการใช้เครื่องมือ มากระตุ้นแรงจูงใจ ซึ่งกล่าวคือบุคคลมีความต้องการให้ตนเองมีค่าในสังคม, กลุ่ม หรือองค์กร โดยไม่มองเรื่องของตัว

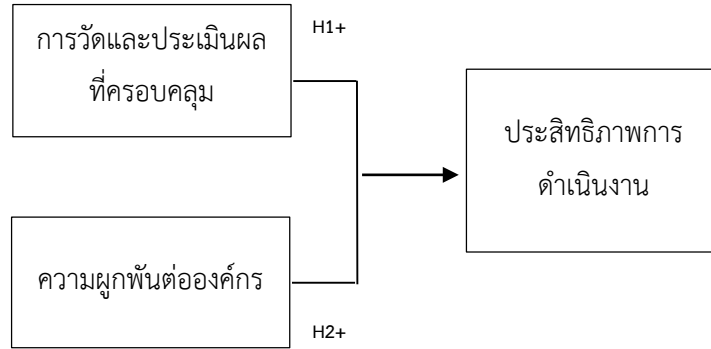
เงินแต่จะให้ความสำคัญกับเหตุผลทางจิตใจ ซึ่งมีความเกี่ยวข้องกับสถานภาพในสังคม ความภูมิใจในตนเองภายในกลุ่ม เพื่อความจงรักภักดีต่อกลุ่มที่ตนอยู่ ซึ่งมองว่ากระบวนการที่ยุติธรรมจะเป็นพื้นฐานของการเห็นคุณค่าในตนเองและคุณค่าของกลุ่ม

ดังนั้น จากแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยเชื่อว่าการวัดและประเมินผลที่ครอบคลุมและความผูกพันต่อองค์กร ส่งผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงาน จึงนำมาสู่สมมติฐานการวิจัยดังนี้

สมมติฐานที่ 1: การวัดและประเมินผลที่ครอบคลุมมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพการดำเนินงาน

สมมติฐานที่ 2: ความผูกพันต่อองค์กรมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพการดำเนินงาน

จากการศึกษาค้นคว้าและรวบรวมข้อมูลจากงานวิจัยในอดีตและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง สามารถสรุปเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยได้ดังนี้



วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

งานวิจัยนี้ใช้ประชากรเป็นกลุ่มตัวอย่าง คือ อุตสาหกรรมผลิตในจังหวัดนครราชสีมา จำนวนทั้งสิ้น 124 อุตสาหกรรม จากฐานข้อมูลกรมพัฒนาธุรกิจการค้า (21 ธันวาคม 2561) เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลคือแบบสอบถาม โดยเก็บจากผู้จัดการทุกฝ่ายซึ่งมีความรู้เกี่ยวกับองค์กรเป็นอย่างดี โดยจัดส่งแบบสอบถามไปยังอุตสาหกรรมทั้งสิ้น 124 อุตสาหกรรม ได้รับแบบสอบถามที่สมบูรณ์และพร้อมทดสอบสมมติฐานจำนวน 117 ฉบับ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ขั้นตอน ข้อคำถามที่ใช้แสดงความคิดเห็นเป็นแบบ 5 ระดับ ในแต่ละตัวแปรจะประกอบไปด้วย 4 ข้อคำถาม รวมจำนวนทั้งสิ้น 12 ข้อคำถามที่ได้มาจากการทบทวนวรรณกรรม

2. การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ ในการหาความเที่ยงตรง (Validity) โดยการนำแบบสอบถามฉบับร่างเสนอต่อผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 3 คน เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) เมื่อแก้ไขตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญผู้เก็บแบบสอบถามได้ดำเนินการทดลองใช้แบบสอบถาม จำนวน 30 ชุด กับผู้บริหารที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง เพื่อหาความเชื่อถือได้ (Reliability) ของแบบสอบถามโดยนำแบบสอบถามมาวิเคราะห์หาความเชื่อถือได้ของแบบสอบถาม โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Coefficient Alpha) ได้ค่าความเชื่อถือได้ของทุกตัวแปรทุกตัว อยู่ระหว่าง 0.810 - 0.846

การวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อเก็บรวบรวมข้อมูลได้แล้ว จึงทำการตรวจสอบความถูกต้อง และความสมบูรณ์ของคำตอบในแบบสอบถามทั้งหมด ตัวแปรที่ผู้วิจัยคาดว่าจะมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการดำเนินงานในครั้งนี้มี 2 ตัวแปร

1. การวัดและประเมินผลที่ครอบคลุม
2. ความผูกพันต่อองค์กร

ตัวแปรทั้งหมดที่ใช้ในการศึกษาถูกนำมาทำการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุ (Multiple regression analysis)

โดยใช้สมการโครงสร้าง ดังนี้

$$\text{Equation 1: } OP = \alpha_1 + \beta_1 CPM + \beta_2 OC + \varepsilon_1$$

α_n	แทนที่	ค่าคงที่	CPM	แทนที่	การวัดและประเมินผลที่ครอบคลุม
β_n	แทนที่	ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยของตัวแปรอิสระแต่ละตัว	OC	แทนที่	ความผูกพันต่อองค์กร
			ε	แทนที่	ค่าความคลาดเคลื่อน
OP	แทนที่	ประสิทธิภาพการดำเนินงาน			

การศึกษาเรื่อง ผลกระทบของการวัดและประเมินผลที่ครอบคลุม และความผูกพันต่อองค์กรต่อประสิทธิภาพการดำเนินงาน: ธุรกิจผลิตในจังหวัดนครราชสีมา เป็นการศึกษาเชิงสำรวจ (Survey Research) เพื่อป้องกันปัญหา Multicollinearity ผู้วิจัยจึงทำการทดสอบ Multicollinearity โดยพิจารณาจากค่า VIF ของตัวแปรอิสระซึ่งมีค่าน้อยกว่า 10 แสดงว่าตัวแปรอิสระไม่ถึงขั้นก่อให้เกิดปัญหา Multicollinearity (Neter, Wasserman and Kutner :1985) สามารถนำไปวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ได้ โดยได้เสนอผลการวิเคราะห์ดังตารางที่ 1

ตาราง 1 ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงาน

ลำดับที่	Variable	Coefficient	Std. Error	t-Statistic	Prob.
1	การวัดและประเมินผลที่ครอบคลุม (CPM)	0.432	0.083	5.192	0.000
2	ความผูกพันต่อองค์กร (OC)	0.234	0.083	2.814	0.005
n = 117, R ² = 0.383, R ² adj = 0.376					

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 1 การศึกษาการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุของความสัมพัทธ์ระหว่างปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงาน โดยเลือกใช้การวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุแบบวิธี Enter ซึ่งเป็นการเลือกตัวแปรอิสระเข้าสมการถดถอยเชิงพหุในขั้นตอนเดียว ผลการวิจัยพบว่า ตัวแปรอิสระที่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญกับ

ประสิทธิภาพการดำเนินงาน คือ การวัดและประเมินผลที่ครอบคลุม และความผูกพันต่อองค์กร ที่ระดับ 0.05 โดยส่งผลถึงร้อยละ 37.6 ($R^2_{adj} = 0.376$) จึงยอมรับสมมติฐานที่ 1 และ 2

อภิปรายผล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของธุรกิจผลิตในจังหวัดนครราชสีมา สามารถสรุปได้ดังต่อไปนี้

ผลลัพธ์ที่ได้จากการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่าง การวัดและประเมินผลที่ครอบคลุม และความผูกพันต่อองค์กร ต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของธุรกิจผลิตในจังหวัดนครราชสีมา ซึ่งปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของธุรกิจผลิตในจังหวัดนครราชสีมา คือ ทั้งสองปัจจัย มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญไปในทิศทางเดียวกันกับประสิทธิภาพการดำเนินงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Kaplan & Norton, 1996, p.64; Ittner & Larcker, 2003, p.1 และ แสงเดือน รักษาใจ, 2554 ตามลำดับ

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของธุรกิจผลิตในจังหวัดนครราชสีมา เป็นการเพิ่มวรรณกรรมที่ไม่ซ้ำกับงานวิจัยที่ผ่านมาเพื่อเป็นการขยายความรู้เกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงาน นอกจากนี้ผลการวิจัยในครั้งนี้ยังเป็นการยืนยันทฤษฎีฐานทรัพยากรขององค์กร Resource based view theory of the firm (RBV) ซึ่งเป็นทฤษฎีที่กล่าวถึงการที่กิจการได้ให้ความสนใจในเรื่องทรัพยากรในองค์กร การที่องค์กรจะได้เปรียบเชิงการแข่งขันนั้น องค์กรควรพิจารณาถึงทรัพยากร (resource) และความสามารถ (capabilities) ที่มีอยู่ แทนที่จะพิจารณาในการแข่งขันด้านต้นทุนกับตัวผลิตภัณฑ์ให้เกิดความแตกต่างจากคู่แข่งแต่จะให้ความสำคัญกับการพัฒนาและทำการวางแผนเกี่ยวกับทรัพยากรที่มีอยู่ เพื่อตอบสนองการเปลี่ยนแปลงทางสภาพแวดล้อมภายนอก องค์กรใด ๆ ก็ตามที่มีทรัพยากรที่มีคุณค่าคือทำให้เพิ่มมูลค่าที่เป็นเงินได้ จะส่งผลให้องค์กรประสบความสำเร็จ

งานวิจัยในอนาคตอาจดำเนินการเกี่ยวกับกลุ่มตัวอย่างที่แตกต่างออกไปเพื่อสามารถนำผลการวิจัยนี้ไปใช้กับกลุ่มประชากรกลุ่มอื่นได้ รวมทั้งอาจนำวิธีการวิจัยแบบอื่น ๆ เช่น การสัมภาษณ์เชิงลึก และกรณีศึกษา เพื่อนำผลการวิจัย มายืนยันความสัมพันธ์ทั้งหมดของกรอบแนวคิดนี้

เอกสารอ้างอิง

- ดวงนภา เอี้ยวสินทรัพย์. (2556). **ตัวแบบปัจจัยที่มีผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน : กรณีศึกษาอุตสาหกรรม การบริการด้านการประกันชีวิตในประเทศไทย**. วิทยานิพนธ์การจัดการศึกษาระดับบัณฑิต วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- แสงเดือน รักษาใจ. (2554). **ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร กรณีศึกษา บริษัท กรุงเทพมหานครประกันภัย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่**. สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ประจักษ์ ช่อผกา. (2550). **การประเมินผลการปฏิบัติงานของบริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด**. สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารบัณฑิต คณะรัฐประศาสนศาสตร์ สาขาวิชานโยบายสาธารณะ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- Bagga, G. (2013). How to keep the talent you have got. *Human Resource Management International Digest*, 21, 3-4.



- Ballinger, G., Craig, E., Cross, R., & Gray, P. (2011). A stitch in time saves nine: Leveraging networks to reduce the costs of turnover. **California Management Review, 53**, 111-133.
- Dong, L., Mitchell, T. R., Lee, T. W., Holtom, B. C., & Hinkin, T. R. (2012). When employees are out of step with coworkers: How job satisfaction trajectory and dispersion influence individual- and unit-level voluntary turnover. **Academy of Management Journal, 55**, 1360-1380.
- Hamid Masud and Wan Norhayate Wan Daud. (2019). Human Resource Management Practices and Organizational Commitment: Research Methods, Issues, and Future Directions. **Review of Integrative Business and Economics Research, 8**, 217-226.
- Ittner, C. D., Larcker, D. F., & Meyer, M.W. (2003a). Subjectivity and the weighting of performance measures: Evidence from a balanced scorecard. **The Accounting Review, 78(3)**, 725-758.
- Kaplan, R. S., & Norton, D. P. (1992). The balanced scorecard-Measures that drive performance. **January-February: Harvard Business Review, 71-79**.
- Kaplan, R. S., & Norton, D. P. (1996a). Translating strategy into action: The balanced scorecard. **Harvard Business School Press**.
- Kaplan, R. S., & Norton, D. P. (1996b). Using the balanced scorecard as a strategic management system. **January-February: Harvard Business Review, 75-88**.
- Katz, D. and Kahn, R.L. (1978). *The Social Psychology of Organizations* (2th ed.). **New York: Wiley**.
- Lind, E. , and T. Tyler. 1988. *The Social Psychology of Procedural Justice*. New York, NY: Plenum Press .
- McInerney, D. M., Ganotice, F., King, R. B., Morin, A. J. S., & Marsh, H. W. (2014). Teachers' commitment and psychological well-being: implications of self-beliefs for teaching in Hong Kong. *Educational Psychology. An International Journal of Experimental Educational Psychology.*
- Moussa, M. N. (2013). Effects of perceived procedural justice and exchange ideology on employees' affective commitment: Evidence from Saudi Arabia. **International Journal of Business & Management, 8**, 81-89.
- Ryan, T. A. & Smith, P. C. (1954). *Principles of industrial psychology*. **New York: Ronald**
- Thi Thu Nguyen, Lokman Mia, LanitaWinata, Vincent K. Chong. (2016). Effect of transformational-leadership style and management control system on managerial performance. **Journal of Business Research.**
- Chenhall, R. H. (2003). Management Control Systems Design within its Organizational Context Finding from Contingency-Based Research and Direction for the Future. **Accounting Organizations and Society. 28**, 127-168.