บทที่ 20
การควบคุมผลการดำเนินงานขององค์การ
(Controlling for Organizational Performance)

ผลการดำเนินงานขององค์การคืออะไร

ผลการดำเนินงานขององค์การ (Performance) หมายถึงผลลัพธ์ที่เห็นของกิจกรรมใดกิจกรรมหนึ่ง สำหรับผลการดำเนินงานขององค์การนั้น ได้แก่ผลรวมทั้งหมดของผลลัพธ์ที่เห็นของกิจกรรมต่างๆ ในระบบทุกกระบวนการและขั้นตอนการขององค์การ ซึ่งเป็นเรื่องที่ขับเคลื่อนแต่เป็นแนวคิดที่มีความสำคัญ ที่ผู้บริหารจะต้องทำความเข้าใจในปัจจุบันต่างๆ ที่เกิดได้เกิดผลการดำเนินงานในระดับสูง เพราะผู้บริหารย่อมต้องการผลงานในระดับที่สูงจากทุกหน่วยงานในองค์การ ไม่ว่าจะเป็นในการจัดที่ ผลลัพธ์ได้หรือไม่บางรายได้

ทำให้การวัดผลผลการดำเนินงานขององค์การมีความสำคัญ

ผู้บริหารที่ติดตามวัดและควบคุมผลการดำเนินงานขององค์การ จะสามารถนำองค์การไปสู่การบริหารดินเนอร์ที่ดีขึ้น การเพิ่มศักยภาพที่จะส่งมอบคุณค่าที่สูงกว่าให้แก่ลูกค้า และเพื่อปรับปรุงองค์ความรู้ขององค์การ นอกจากนี้การวัดผลผลการดำเนินงานยังเป็นตัวชี้วัดขององค์การอีกด้วย

การทำให้การวัดผลผลการดำเนินงานขององค์การมีความสำคัญ

![Diagram](image-url)
การบริหารสินทรัพย์ (Asset Management) ได้แก่ กระบวนการในการได้มา การบริหาร การบริการ ลงทุน และการจ่ายน้อย ซึ่งสินทรัพย์ตามที่เกิดขึ้นความจำเป็น รวมถึงการออกแบบ และจัดการทรัพย์สินเพื่อให้เกิดผลลัพธ์ที่สุด การบริหารสินทรัพย์ไม่ใช่ที่สิ้นสุดที่การลงทุนและจ่ายน้อย แต่เป็นหน้าที่ของผู้บริหารระดับสูงที่มีอยู่ ในองค์การที่จะต้องทำการบริหารสินทรัพย์ ซึ่งประกอบด้วย บุคคลที่มีความรู้ ความรู้ด้านการลงทุน ดูเป็นเรื่องธรรมดา เป็นต้น ซึ่งการบริหารสินทรัพย์นั้นสามารถวัดได้โดยผู้ประเมินจากทั้งภายในและภายนอกองค์การ

การเพิ่มศักยภาพในการส่งมอบคุณค่าให้แก่ลูกค้า เป็นเรื่องสำคัญมากของทุกองค์การ เพราะหากลูกค้าไม่ได้รับคุณค่าที่คาดหวังจากองค์การหนึ่ง พวกเขาจะไม่กล้ามาจากองค์การอื่น ผู้บริหารจึงจำเป็นต้องคอยติดตามร่างการของตนเองนั้นสามารถส่งมอบคุณค่าที่ลูกค้าต้องการได้มากขึ้นเพียงใด

ผลการทดสอบช่วงเริ่มต้นขององค์การ เราทุกคนทำงานร่วมกันชื่อเสียงของเราในการทำให้แน่ใจว่าสิ่งที่คุณมี ความสำเร็จในแต่ละเรื่องที่คุณมี เป็นเรื่องที่ผลิตต่อเรื่องที่เราจะมีการคิด วางแผนจากสิ่งที่มีหรือไม่ เราจะพิจารณาจากสิ่งที่เราดูหรือไม่ หรือเราจะเริ่มด้วยการกิจกรรมในที่ดี ด้วยการให้ค้นขั้น ซึ่งได้แก่ ลูกค้า ผู้ส่งมอบจัดการผลิตสูงส่ง ลัทธิ และขั้นตอน ลงทุนหรือให้ได้ผล ข้อได้เปรียบของความมีคุณค่าขององค์การได้แก่ ความไว้วางใจของลูกค้า การทำให้สามารถตั้งราคาด้วยกัน นอกจากนี้ยังมีความสัมพันธ์กันระหว่างผลการดำเนินงานของส่วนหนึ่งกับข้อเสียขององค์กรอีกด้วย ที่ไม่ปรากฏตามว่าจะมีมากหรือน้อย แต่ทั้งสองอย่างเป็นสิ่งที่ควบคุมไม่ได้โดยเฉพาะในเรื่องของผลการดำเนินงานผลตอบแทนและรายได้โดยรวม

การปรับปรุงคุณภาพความรู้ขององค์การ องค์การในศตวรรษที่ 21 จำเป็นต้องเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ และความรู้เป็นสินทรัพย์ที่มีคุณค่ามากอย่างหนึ่ง เช่นเดียวกับ เงินสด ทุนจุลิน预告ความรู้ขององค์การได้แก่ สิ่งที่ถูกสร้างขึ้นจากการสร้างขึ้นร่วมกันจากเรียนรู้ที่มี ปฏิสัมพันธ์กันมากที่สุดซึ่งจะนำไปสู่ผลการตัดสินใจขององค์การแต่ละส่วนด้วยความสัมพันธ์กันระหว่างผู้ที่มีข้อมูลข้อมูลกับการปฏิบัติ หน้าที่ในองค์การจะต้องให้สิ่งที่ได้รู้และใช้ความรู้จากการแลกเปลี่ยนในการทำงาน ในกระบวนการต่างๆ หรือในการผลิตผลิตผลิตและบริการ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายสูงสุดขององค์การ
การวัดผลการดำเนินงานขององค์การ

หน้าจานจะต้องได้เห็นความสมบูรณ์ของสิ่งที่ทำที่กำลังผลผลิตที่ทำจะได้รับจากการ
กระทบฉันนี้ แต่ก่อนหน้าผู้บริหารจะต้องขอให้เห็นถึงผลผลิตที่จะถูกวาดและประเมินให้ตัวเจน สิ่งที่
มักใช้ในการวัดผลการดำเนินงานขององค์การได้แก่ ประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และล้ำคับของ
องค์การที่ถูกจัดในดุลสาหรกรรม

ประสิทธิภาพขององค์การ (Organizational Efficiency) สามารถวัดได้จากการนำ
ผลผลิตที่เห็นได้ (output) หารดับปัจจัยนำเข้า: (input) ที่ใช้ในการผลิต ในการเพิ่มประสิทธิภาพ
ขององค์การ ผู้บริหารสามารถใช้การวัดผลผลิตสำหรับกิจการแต่ในสภาพแวดล้อมที่เดิมไปได้โดย
การแข่งขันที่ไม่ได้ปรับปรุง ก็เป็นทางเลือกที่ค่อนข้างเสี่ยง เพราะอาจทำให้ขาดสินค้าหรือบริการ
ได้ผลต่อ ซึ่งขาดสินค้าทางเดียวในการเพิ่มผลผลิต (Productivity) นั้นก็คือ การลดในส่วนของ
ปัจจัยนำเข้า ซึ่งเป็นส่วนของค่าใช้จ่ายขององค์การนั้นเอง และเหมาะสมในการทำงานในทุก
กิจกรรมขององค์การจะต้องมีประสิทธิภาพ ดังนั้นการวัดผลผลิตของการจัดเป็นการวัด
ประสิทธิภาพในการทำงานของหน่วยงานนั้นเอง

ประสิทธิผลขององค์การ (Organizational Effectiveness) สามารถวัดได้โดยพิจารณาด้วย
เป็นหมายขององค์การมีความเหมาะสมหรือไม่ และองค์การมีผลผลิตสามารถได้มากน้อยเพียงใด
ประสิทธิผลขององค์การสามารถวัดได้จากด้านภาพขององค์การในการใช้ประโยชน์จาก
สิ่งแวดล้อมที่ให้ได้มากที่สุดข้าราชการที่มีคุณค่าและหลากหลาย ซึ่งนั้นในการกระบวนการปรับเปลี่ยน
(transformation process) ของการจัดการ และความสามารถขององค์การในการเปลี่ยนปัจจัย
นำเข้าให้เป็นผลผลิตการวัดผลลัพธ์เรื่องมีหลายมุมมองที่แตกต่างกันออกไป เป็นต้นน้ำในมุมมอง
ขององค์การ กลุ่มที่เห็นด้วย นักวิเคราะห์หลักทรัพย์ ที่ต่างกันมีผลการในการวัดผลผลิตดำเนินงาน
ขององค์การที่แตกต่างกัน ซึ่งต่างกันผลผลิตการตัดสินใจของผู้บริหารในการออกแบบกลยุทธ์
กระบวนการทำงาน และจัดกิจกรรมปฏิบัติงานต่างๆ

การจัดลำดับในอุตสาหรกรรม มีสิ่งต่างๆ ที่ทำให้การจัดลำดับกิจการอยู่มากมาย เช่น
Fortune, Business Week, Forbes, Industry Week, Customer Satisfaction Indexes เป็นต้น
เครื่องมือในการติดตามและตัดการดำเนินงานขององค์กร

การควบคุมทางด้านการเงิน (Financial Control)

เป้าหมายหลักของธุรกิจคือการทำกำไร และการที่จะบรรลุเป้าหมายนี้ ผู้บริหารจำเป็นต้องมีการควบคุมทางด้านการเงิน โดยอาจมีวิเคราะห์จากงบการเงินรายไตรมาส เพื่อพิจารณาถึงค่าใช้จ่ายส่วนเกิน หรืออาจทำการทดสอบอัตราส่วนทางการเงินต่างๆ เพื่อให้มั่นใจว่ามีผลิตภัณฑ์ที่จะขายได้ในปีการต่างๆ หรือตรวจสอบไม่ให้ระดับหนี้สินสูงขึ้น จนเกินไป หรือมีการใช้ประโยชน์จากสินทรัพย์อย่างมีประสิทธิภาพ หรืออาจจะใช้เครื่องมือใหม่ๆในการควบคุมทางด้านการเงินเช่น Market Value Added (MVA) เพื่อติดตามว่ามูลค่าตลาดของบริษัทมากกว่าทุนที่ได้ลงทุนหรือไม่อย่างไร

การวิเคราะห์ทางการเงินโดยใช้อัตราส่วนทางการเงิน

เป้าหมายการวิเคราะห์ทางการเงิน ที่จะทำให้สามารถวิเคราะห์ฐานะทางการเงินและผลการดำเนินงานของบริษัท ซึ่งผลการวิเคราะห์ที่ได้จะต้องนำมาเปรียบเทียบกับผลการวิเคราะห์ในอดีต และนำมาเปรียบเทียบกับค่าเฉลี่ยอุตสาหกรรมที่ธุรกิจนั้นต้องอยู่

อัตราส่วนทางการเงินสามารถแบ่งตามกลุ่มหนึ่งบางในการให้อวัย 4 ประเภท คือ

1. อัตราส่วนสภาพคล่อง (Liquidity Ratio) เป็นอัตราส่วนที่แสดงถึงความสามารถในการจ่ายหนี้ระยะสั้นได้ และจ่ายทำค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานต่างๆ ที่เกิดขึ้น

1.1 อัตราส่วนเงินทุนหมุนเร็ว (Current Ratio) = ดัชนีกับหมุนเร็วน หนี้สินหมุนเวียน

อัตราส่วนนี้จะลดลงถ้าความสามารถในการจ่ายหนี้ระยะสั้นของบริษัทลดลง สามารถส่งผลต่อธุรกิจให้ขาดทุนได้ และส่งผลต่อการบริหารที่มีความคล่องตัวมาก ทำให้หนี้ระยะสั้นจะเกิดขึ้นได้มากกว่าปกติ อัตราส่วนนี้ต้องอยู่ในเกณฑ์ 2.0 อย่างไรก็ตามอัตราส่วนนี้ที่เหมาะสมก็ต้องจับ

1.2 อัตราส่วนเงินหมุนเร็ว (Quick Ratio หรือ Acid – test Ratio) = ดัชนีกับหมุนเร็วน - ดัชนีคงเหลือ หนี้สินหมุนเรียน
อัตราส่วนนี้เป็นอัตราส่วนที่แสดงสภาพคล่องที่เท่ากันของกิจการ อัตราส่วนนี้ใช้สำหรับวัดความสามารถของธุรกิจในการชำระหนี้สินมุ่งเน้น โดยการหาสัดส่วนของยอดยอดเมื่อออกจากสินค้าจะแสดงเป็นสินทรัพย์สินหนี้เงินที่มีความคงที่ในการเปลี่ยนเป็นเงินสดต่อที่สุด เพื่อให้คงเหลือเฉพาะทรัพย์สินสภาพคล่องสูงหรือทรัพย์สินที่เปลี่ยนแปลงเป็นเงินสดได้ง่าย และหาทรัพย์สินสภาพคล่องสูงดังกล่าวด้วยหนี้สินมุ่งเน้น อัตราส่วนนี้คำนวณจากสัดร่วมของสินทรัพย์นี้เป็นสภาพคล่องสูง

2. อัตราส่วนประสิทธิภาพในการดำเนินงาน (Activity Ratio) เป็นอัตราส่วนที่ใช้วัดประสิทธิภาพของผู้บริหารในการดำเนินธุรกิจ

2.1 อัตราการหมุนเรียกของลูกหนี้ (Account Receivable Turnover)

\[
\text{ยอดรายรับยอดสุทธิ} \\
\text{ลูกหนี้ที่จ่ายเรียก} \\
\text{และระยะเวลาในการเก็บหนี้โดยเฉลี่ย (Average Collection Period)}
\]

\[
\text{จำนวนวันใน 1 ปี} \\
\text{อัตราการหมุนเงินของลูกหนี้}
\]

อัตราส่วนนี้แสดงถึงระยะเวลาการเรียกเก็บเงินจากลูกหนี้โดยที่ผู้บริหารสามารถนำมาเรียกเก็บได้ก่อนไตรมาสการขายเงิน (Term of Sale) ของธุรกิจ ซึ่งจะทำให้เงินได้ความสามารถในการเรียกเก็บหนี้นั้นมีประสิทธิภาพหรือไม่ ถ้าอัตราการหมุนเงินของลูกหนี้อยู่ในอัตราสูง เฉลี่ยมากกว่าธุรกิจมีความสามารถในการบริหารลูกหนี้ และสามารถเปลี่ยนลูกหนี้เป็นเงินสดได้เร็ว

2.2 อัตราการหมุนเงินของสินทรัพย์สินทรัพย์ (Fixed – Asset Turnover)

\[
\text{ยอดรายสุทธิ} \\
\text{สินทรัพย์สินทรัพย์ที่จ่ายเงิน}
\]

อัตราส่วนนี้ใช้ในการวัดการลงทุนในสินทรัพย์สินทรัพย์ให้กับธุรกิจเงินจากสินทรัพย์สินทรัพย์ที่จ่ายเงินได้สินทรัพย์สินทรัพย์ที่มีอยู่อย่างยั่งยืนประสิทธิภาพ

2.3 อัตราการหมุนเงินของสินค้าคงเหลือ (Inventory Turnover)

\[
\text{สินค้าคงเหลือ} \\
\text{สินค้าคงเหลือเสีย}
\]

GM.203 การจัดองค์กรและบริหารธุรกิจ 329
อัตราส่วนนี้ แสดงความร่วมในการเปลี่ยนสินค้าเป็นเงินสด ที่มีการเปลี่ยนแปลงของสินค้าในระยะหนึ่ง แสดงถึงการเพลีเยี่ยงสินค้าหนึ่งตลอดที่เป็นยอดขายได้เร็ว ถ้าเป็นการใช้ประโยชน์จากสินค้าจะเห็นอย่างมีประสิทธิภาพ

2.4 อัตราการมุ่งเน้นของสินทรัพย์รวม (Total Assets Turnover)

\[ \frac{ยอดขายสุทธิ}{สินทรัพย์รวม} \]

อัตราส่วนนี้ใช้วัดว่า การลงทุนในสินทรัพย์ทั้งหมดของบริษัทหรือกิจการนั้น ก่อให้เกิดประโยชน์จากสินทรัพย์เหล่านี้เท่าใด ซึ่งถ้าสัดส่วนมีทรัพย์สินที่มากเกินความจำเป็น หรือ กิจการมีขนาดใหญ่ก็ไม่เพียงพอที่อัตราวิทักษ์ที่ดีอยู่ ทำให้ธุรกิจไม่สามารถใช้สินทรัพย์รวมที่มีอยู่อย่างเต็มประสิทธิภาพ

3. อัตราส่วนโครงสร้างเงินทุน หรือ ภาวะหนี้สิน (Leverage Ratio) เป็นอัตราส่วนที่แสดงถึงสัดส่วนทางการเงินของบริษัทที่มีการทุนทั้งหมดของเงินทุน (Capital Structure) แหล่งที่มาของเงินทุนจะประกอบด้วยความสามารถในการเก็บหนี้ระยะยาวของกิจการ และความเสี่ยงในการหนี้สินระยะยาวของกิจการ

3.1 อัตราส่วนหนี้สินแบ่งแยกด้วยสินทรัพย์จักรหมุน (Debt to Total Assets Ratio)

\[ \frac{หนี้สินทั้งหมด}{สินทรัพย์จักรหมุน} \]

อัตราส่วนนี้แสดงให้เห็นถึงสัดส่วนของการลงทุนว่า สินทรัพย์ทั้งหมดที่กิจการลงทุนไปมากจากหนี้สินที่ส่วน แสดงให้เห็นถึงความเสี่ยงในการลงทุน ว่ามีมากน้อยเพียงใด นอกจากนี้ยังแสดงถึงความสามารถในการเจริญเติบโตของบริษัท ถ้าอัตราส่วนนี้สูงแสดงว่าบริษัทมีการหนี้สินสูงกว่าบริษัทที่มีความเสี่ยงสูง แต่หากอย่างไรก็ตามอัตราส่วนนี้ต้องอยู่ในอัตราที่เหมาะสม และกิจการมีการเงินดีและมีเงินจากกิจการรายเดือนที่มีกำไร แม้ว่าจะมีความเสี่ยงสูงแต่ก็แสดงถึงความสามารถในการใช้ทรัพย์สินจากกิจการสามารถดำเนินการได้ก็ได้

3.2 อัตราส่วนหนี้สินต่อสินทรัพย์ผู้ถือหุ้น (Debt to Equity Ratio)

\[ \frac{หนี้สินทั้งหมด}{ส่วนของผู้ถือหุ้น} \]

อัตราส่วนนี้แสดงโครงสร้างโครงสร้างของเงินทุน (Capital Structure) ทำให้เห็นสัดส่วนของการลงทุนจากภายนอกต่อการลงทุนจากภายใน โดยสัดส่วนนี้จะแสดงให้เห็นถึงความ
การวิเคราะห์ความสามารถในการชำระหนี้ (Time Interest Earned Ratio)

\[
\text{Ratio} = \frac{\text{กำไรหลังหักเบี้ยดอกเบี้ย}}{\text{ดอกเบี้ย}}
\]

หรือ

\[
\text{Ratio} = \frac{\text{กำไรจากการดำเนินงาน}}{\text{ดอกเบี้ย}}
\]

การวิเคราะห์นี้แสดงถึงความสามารถในการชำระหนี้ที่จะทำกำไรได้มากกว่าดอกเบี้ย ซึ่งจ่ายเป็นต้นเงินเมื่อข้อมูลที่ใช้ในการวิเคราะห์ต้องเป็นเทียบเท่ากัน ดังนั้นการวิเคราะห์นี้จะเป็นสิ่งที่สำคัญในการวิเคราะห์ความสามารถในการชำระหนี้

4. การวิเคราะห์ความสามารถในการให้กำไร (Profitability Ratio)

4.1 การวิเคราะห์กำไรขั้นต่ำ (Gross Profit Margin)

\[
\text{Ratio} = \frac{\text{กำไรขั้นต่ำ}}{\text{ยอดขายสุทธิ}}
\]

การวิเคราะห์นี้แสดงให้เห็นถึงประสิทธิภาพในการดำเนินงานของธุรกิจ เนื่องจากมีการตัดเสียบินจุ้นและการสิ้นเปลืองในการดำเนินการ ดังนั้นการวิเคราะห์นี้จะช่วยให้ทราบถึงประสิทธิภาพในการดำเนินงานของธุรกิจ

4.2 การวิเคราะห์กำไรสุทธิ (Net Profit of Sales)

\[
\text{Ratio} = \frac{\text{กำไรสุทธิ (หลังภาษี)}}{\text{ยอดขายสุทธิ}}
\]
อัตราส่วนนี้ แสดงให้ทราบถึงความสามารถในการหากำไรของธุรกิจ โดยคิดจากกำไรสุทธิที่กักไว้จ่ายทั้งหมด และภาษีเงินได้แล้ว หารด้วยยอดขายสุทธิ ถ้าอัตราส่วนนี้สูงแสดงว่าผู้บริหารมีความสามารถในการดำเนินงานบวกมากได้อย่างมีประสิทธิภาพ เช่น ค่าเฉลี่ยรายได้ส่งผลต่อผลสินค้าและค่าใช้จ่ายต่างๆ ให้ต่ำลง ทำให้ได้กำไรสุทธิสูง

4.3 อัตราผลตอบแทนต่อสินทรัพย์รวม (Return on Assets : ROA)  
= กำไรสุทธิ (หลังภาษี)  
สินทรัพย์รวม

อัตราส่วนนี้ แสดงให้เห็นถึงผลตอบแทนจากการลงทุนในสินทรัพย์ว่ามีมากหรือน้อยเพียงใด เช่น ลงทุนในสินทรัพย์ 1 บาท จะเกิดกำไรกี่บาท ถ้าอัตราส่วนนี้สูงแสดงว่าสินทรัพย์มีประสิทธิภาพซึ่งมีประโยชน์มาก แต่สินทรัพย์ที่มีมูลค่าต่ำมีประสิทธิภาพน้อย ดังนั้นจึงต้องมีการจัดสรรสินทรัพย์ให้สูงสุดสามารถให้ความยิ่งใหญ่แก่ธุรกิจได้

4.4 อัตราผลตอบแทนต่อส่วนของผู้ถือหุ้น (Return on Equity : ROE)  
= กำไรสุทธิ (หลังภาษี)  
ส่วนของผู้ถือหุ้น

อัตราส่วนนี้ แสดงให้เห็นถึงผลตอบแทนของการลงทุนในส่วนของเจ้าของ ถ้าอัตราส่วนนี้สูงแสดงว่าบริหารสามารถบริหารสินทรัพย์ที่มีมูลค่าได้อย่างมีประสิทธิภาพ

งบประมาณ

งบประมาณสามารถใช้เป็นมาตรฐานทางด้านการเงินที่ผู้บริหารจะใช้ในการประเมิน และเตรียมการบริหารจัดการได้ โดยพิจารณาจากความเป็นไปตามระเบียบกฎเกณฑ์ที่เกิดขึ้นจริง ให้มีการประเมินผลิตผลเป็นแตร์ต่อการควบคุมอย่างหนึ่ง ต้องมีการวางแผนนั้นที่จะต้องดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่ง ผู้บริหารจะต้องทำการตรวจสอบว่าเกิดอะไรขึ้น และกำหนดแผนปฎิบัติที่ทำให้เกิดความเป็นไปตามแผน เช่นเดียวกับงบประมาณส่วนต่างๆ ประจวบกันจะได้รับการยอมรับหากมีการใช้จ่ายในช่วงเป็นสัดส่วนน้อยกว่างบประมาณ เนื่องจากการทำงานที่อาจเกิดขึ้นหรือไม่ก็ต้องทำงานแยกออกไปเพื่อเติมเต็มได้

มาตรการในการควบคุมด้านการเงินอื่น ได้แก่

Economic Value Added (EVA) เป็นเครื่องมือที่ใช้วัดผลการดำเนินงานขององค์กร และผลการดำเนินงานระดับผู้ด้วย ซึ่งคำนวณจากกำไรหลังภาษีหักจากต้นทุนของเงินทุนรวมทั้งปี
Market Value Added (MVA) เป็นเครื่องมือทางการเงินที่วัดมูลค่าหุ้นในตลาดโดยประมาณจากการลดมูลค่าหุ้นในอดีตและโครงการทางธุรกิจที่คาดหวังการควบคุมข้อมูล (Information Controls)

ข้อมูลเป็นปัจจัยสำคัญในการติดตามตรวจสอบและประเมินผลการดำเนินงานขององค์กร ผู้บริหารจำเป็นจะต้องมีข้อมูลที่ถูกต้อง ไม่ละเลยและเปรียบเทียบกับมาตรฐาน ข้อมูลที่ไม่ถูกต้อง ไม่สมบูรณ์ มากเกินไป หรือล่าช้า จะเป็นอุปสรรคต่อการดำเนินงานขององค์กรอย่างมาก

ระบบการบริหารข้อมูล (Management Information System : MIS) ระบบข้อมูลนี้สามารถทำได้ทั้งด้วยมือ หรือด้วยคอมพิวเตอร์ แต่ปัจจุบันมักมีเทคโนโลยีเชิงมากขึ้นในการสร้าง ระบบ MIS จะให้ข้อมูล (data) แก่ผู้บริหาร ซึ่งมีความสำคัญมาก

Data เป็นข้อมูลสิบ เป็นข้อเท็จจริงที่ยังไม่มีการวิเคราะห์ได้ ดังนั้น หรือ บีภำาต่างๆ ซึ่งผู้บริหารจะใช้ประโยชน์ได้ แต่เมื่อข้อมูลสิบถูกนำไปวิเคราะห์แล้วจะกลายเป็น Information หรือข้อมูล ซึ่งผู้บริหารสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้

ถ้าไม่มีข้อมูล จะเป็นยากที่ผู้บริหารจะทำให้ผลิตภัณฑ์และควบคุมการดำเนินงานขององค์กรได้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในกรณีรับซื้อสินค้าการดำเนินงานจะเป็นแผนงานหรือมำตรฐำนที่ก้ำมหนักไว้ นอกจากนี้ข้อมูลยังช่วยในการตัดสินใจระหว่างป้องกันและแก้ไขปัญหาที่จำเป็นได้ ด้วยเหตุนี้ข้อมูลจึงเป็นเครื่องมือที่สำคัญในการติดตามและควบคุมผลการดำเนินงานขององค์กร

Balanced Scorecard

เป็นเครื่องมือที่ใช้ในการประเมินผลผลิตการดำเนินงานขององค์กรอย่างหนึ่ง ซึ่งพิจารณาผลกระทบไปจากมูลค่าในต้นทุนการผลิตอย่างดีกว่า เนื่องจากมันจะเป็น 4 มุมมอง คือการเงิน (Financial) ตัวแทนผู้บริโภค (Customer) ด้านกระบวนการภายใน (Internal Process) และด้านผลตอบแทนต่อการดำเนินงานขององค์กรทั้งหมด โดยการให้เครื่องมือวัดช่วงปัจจุบัน ผู้บริหารสามารถกำหนดเป้าหมายได้ในมุมมองพื้นฐานแล้วทำการวัดผลจากการดำเนินการบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ หรือไม่ อย่างไร เช่น บริษัทจดทะเบียนจะเป็นผล การเติบโตของยอดขายรายไตรมาส หรือผลตอบแทนจากการลงทุน (ROI) เป็นมาตรการที่แสดงความสำเร็จในมุมมองด้านการเงิน หรือ
นอกจากเป็นการเปรียบเทียบดีร่องขายสินค้าใดเป็นการวัดผลในมุมมองด้านลูกค้า อย่างไรก็ตามการนำเสนอในแต่ละมุมมองต้องมีความสมดุลกันสิ่งเป็นสิ่งสอดคล้องกับความสำเร็จขององค์การ เปลี่ยนบทบาทที่จะช่วยให้ถึงผลงานที่ผู้บริหารใช้ ตกลงที่จะนำความสอดคล้องไปทุกภาค ผู้บริหารจะให้ความสำาคัญกับการติดตามควบคุมในแต่ละด้าน และการจากขั้นตอน การประเมินว่าผู้บริหารจะต้องมีการพัฒนาภายในและภายนอกองค์การปรับปรุง ๆ นาน

การที่เราทำการปฏิบัติตามที่ศึกษาไปแล้วจะเห็นว่า Benchmarking เป็นการเรียนรู้จากประสบการณ์ของผู้อื่น เป็นเครื่องมือหนึ่งในการตัดสินใจและวางแผนการดำเนินงานขององค์การ ที่จะจะช่วยให้เรื่องราวของข้อความส่วนมาก และสภากาชาดที่จะต้องมีการปรับปรุงนี้เพื่อให้ได้ผล อย่างไรก็ตาม ผู้บริหารจะต้องมีการพัฒนาภายในและภายนอกองค์การปรับปรุง ๆ นาน ๆ

ขั้นตอนในการทำ Internal Benchmarking Best Practices Program
1. เข้าใจ Best Practices เข้ากับกลยุทธ์และเป้าหมาย
   เป้าหมายและกลยุทธ์ขององค์การจะต้องทำเป็นกรอบเป้าหมายของ Best Practices ที่มีค่าที่ดูดดึง การตั้งข้อเ
   2. ระบุ Best Practices ให้เข้าใจและเข้าใจที่ทำที่องค์การ
   องค์การจะต้องมีวิธีการที่จะนำการปฏิบัติงานที่ประสบความสำเร็จในงาน_Itemๆ
   3. ผลสัมฤทธิ์ของการทำตาม Best Practices
   นอกจากนี้แล้ว การตั้งข้อเ
   4. ติดตาม Best Practices ให้ทันท่วงทีขององค์การ

354 GM 203 การจัดการความเสี่ยงทางการเงิน
เมื่อระบุ Best Practices แล้ว จะต้องจัดการให้มีการแลกเปลี่ยนกับคนอื่น ๆ ในองค์กร

5. สร้างระบบ Best Practices Knowledge-Sharing System
   จะต้องมีกลไกที่เป็นทางการเพื่อให้สมาชิกในองค์การได้แลกเปลี่ยนแนวคิดและ Best
   Practices อย่างต่อเนื่อง

6. แต่งเตรียม Best Practices ให้ดีรองค์อยู่ต่อไป
   สร้างวัฒนธรรมองค์การที่จะส่งเสริมสนับสนุนทุนคนในเรื่องการเรียนรู้จากคนอื่นได้ และ
   เน้นในเรื่องการแลกเปลี่ยนข้อมูล