

บทที่ 1

บทนำ

หลักการและเหตุผล

ปัจจุบันรูปแบบการดำเนินธุรกิจมีสภาพการณ์แข่งขันที่รุนแรง รวมไปถึงสภาพการณ์ทางธุรกิจอื่นๆ ที่ส่งผลกระทบต่อให้องค์กรไม่สามารถที่จะวางแผนการปฏิบัติงานระยะสั้นและระยะยาวได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด การควบคุมและการประเมินผลงานขององค์กรจึงเป็นส่วนสำคัญในการวางแผนกลยุทธ์และนำแผนนั้นไปใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงานตามแผนต่าง ๆ นั้น จำเป็นต้องอาศัยเครื่องมือในการที่จะเข้าไปประเมินผลการปฏิบัติงานและการควบคุมให้มีประสิทธิภาพสูงสุด

แนวความคิด การวัดผลการปฏิบัติงานเชิงคุณภาพ (Balanced Scorecard) เกิดขึ้นจากปรัชญาของการควบคุมและการประเมินผลงานเชิงกลยุทธ์ขององค์กร ซึ่งมีการแบ่งมุมมองในการประเมินผลและวัดผลการปฏิบัติงานออกเป็น 4 มุมมอง ได้แก่ มุมมองด้านลูกค้า (Customer Perspective) มุมมองด้านกระบวนการภายใน (Internal /Business-Process Perspective) และมุมมองด้านการเรียนรู้และการเติบโต (Learning and Growth Perspective) มุมมองด้านการเงิน (Financial Perspective) โดยแต่ละมุมมองจะต้องกำหนดตัววัดที่สามารถจะบอกถึงผลการดำเนินงานหลัก ๆ ขององค์กร องค์กรที่นำการวัดผลการปฏิบัติงานเชิงคุณภาพ (Balanced Scorecard) จะต้องพัฒนาตัววัดการปฏิบัติงาน (Key Performance Indicator) เพื่อเป็นตัวที่บ่งบอกถึงผลการปฏิบัติงานให้ผู้บริหารในองค์กรทราบถึงเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในองค์กร และนำผลที่เกิดขึ้นไปตีค่าวิเคราะห์รวมไปถึงหาแนวทางแก้ไขปรับปรุง เพื่อพัฒนาการปฏิบัติงานเหล่านั้นให้ดียิ่งขึ้น

วิทยาลัยนอร์ท-เชียงใหม่ ได้เริ่มก่อตั้งขึ้นและดำเนินงานในปี พ.ศ. 2542 ปัจจุบันวิทยาลัยได้เปิดสอนทั้งในระดับปริญญาตรี และระดับปริญญาโท ซึ่งในระดับปริญญาตรีนั้นเปิดสอน 3 คณะ คือ 1) คณะบริหารธุรกิจ 2) คณะวิศวกรรมศาสตร์ 3) คณะสังคมและมนุษยศาสตร์ ส่วนในระดับปริญญาโทได้เปิดสอนในโครงการปริญญาโทสาขารัฐประศาสนศาสตร์ ในปี พ.ศ. 2548 ทางวิทยาลัยมีวัตถุประสงค์ที่จะพัฒนาตัวเองจากวิทยาลัยไปเป็นระดับมหาวิทยาลัย ดังนั้นวิทยาลัยจะต้องมีการวางแผนเชิงกลยุทธ์ เพื่อให้บรรลุไปตามวัตถุประสงค์ของวิทยาลัยที่จะรองรับการเป็นมหาวิทยาลัย การวัดผลการปฏิบัติงานเชิงคุณภาพ (Balanced Scorecard) จึงเป็นแนวทางหนึ่งที่เหมาะสมในการนำมาใช้วัดผลการปฏิบัติงาน ผู้ศึกษาจึงมี

ความสนใจที่จะศึกษาและนำแนวทางของ การวัดผลการปฏิบัติงานเชิงคุณภาพ (Balanced Scorecard) มาประยุกต์ใช้ในการออกแบบตัววัดผลการปฏิบัติงานของวิทยาลัย

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อออกแบบตัววัดผลการปฏิบัติงานเชิงคุณภาพของวิทยาลัยนอร์ท-เชียงใหม่

ขอบเขตและวิธีการศึกษา

การศึกษาเรื่อง การออกแบบตัววัดผลการปฏิบัติงานเชิงคุณภาพของวิทยาลัยนอร์ท-เชียงใหม่ มีวิธีการศึกษา ดังนี้

ขอบเขตการศึกษา

ขอบเขตประชากร

1. คณะผู้บริหารและหัวหน้าหน่วยงานสนับสนุนงานบริหาร ของวิทยาลัยนอร์ท-เชียงใหม่
2. อาจารย์ประจำ สอนระดับปริญญาตรี และหัวหน้าหน่วยงานสนับสนุนวิชาการ ของวิทยาลัยนอร์ท-เชียงใหม่
3. นักศึกษาระดับปริญญาตรี ของวิทยาลัยนอร์ท-เชียงใหม่

ขอบเขตเนื้อหา

1. ศึกษาแนวคิดของการศึกษาการวัดผลการปฏิบัติงานเชิงคุณภาพ ใน

4 มุมมองคือ

- มุมมองด้านลูกค้า (Customer Perspective)
- มุมมองด้านกระบวนการภายใน (Internal / Business-Process Perspective)
- มุมมองด้านการเรียนรู้และเติบโต (Learning and Growth Perspective)
- มุมมองทางด้านการเงิน (Financial Perspective)

2. ศึกษาวิธีการสร้างระบบวัดผลการปฏิบัติงานเชิงคุณภาพในการประเมินผล ตามทฤษฎี

3. ออกแบบตัววัดผลการปฏิบัติงานเชิงคุณภาพ (Balanced Scorecard)

วิธีการศึกษา

ข้อมูลปฐมภูมิ :

1. เก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์คณะผู้บริหารและหัวหน้าหน่วยงานสนับสนุนงานบริหาร จำนวน 27 คน ซึ่งเป็นกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง เพื่อให้ทราบถึงวิสัยทัศน์ภารกิจ วัตถุประสงค์ เป้าหมาย กลยุทธ์ การเรียนรู้และเติบโตต่าง ๆ ขององค์กร
2. เก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์อาจารย์ประจำสอนระดับปริญญาตรีจำนวนทั้งหมด 33 คน โดยแบ่งเป็น 3 คณะ คือ คณะวิศวกรรมศาสตร์ 16 คน, คณะบริหารธุรกิจ 9 คน, คณะสังคมและมนุษยศาสตร์ 8 คน และหัวหน้าหน่วยงานสนับสนุนงานวิชาการ 8 คน ซึ่งเป็นกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง เพื่อให้ทราบถึงกระบวนการภายในองค์กร
3. เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม นักศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 263 คน ได้จากการสุ่มตัวอย่างแบบโควตา (Quota Sampling) โดยจำแนกประชากรตามสาขาที่เรียนซึ่งจะทำการสุ่มตัวอย่างประชากรจากสาขาทั้งหมด 9 สาขา ประกอบด้วย

สาขาวิศวกรรมไฟฟ้า	78	คน
สาขาวิศวกรรมคอมพิวเตอร์	21	คน
สาขาวิศวกรรมอุตสาหกรรม	20	คน
สาขาวิศวกรรมเครื่องกล	16	คน
สาขารัฐประศาสนศาสตร์	5	คน
สาขาคอมพิวเตอร์ธุรกิจ	34	คน
สาขาการบัญชี	11	คน
สาขาการจัดการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์	19	คน
สาขาการจัดการ	59	คน
รวม	<u>263</u>	คน

เพื่อให้ทราบถึงทัศนคติที่มีต่อองค์กร

ข้อมูลทุติยภูมิ : ค้นคว้าและศึกษาจากหนังสือและเอกสารต่าง ๆ

นิยามศัพท์

การวัดผลการปฏิบัติงานเชิงดุลยภาพ (Balanced Scorecard) เป็นระบบที่นำมาใช้ประเมินความสำเร็จของการปฏิบัติงานอันเป็นผลมาจากการวางแผนเชิงกลยุทธ์ โดยมองทั้งในส่วนของตัววัดผลการปฏิบัติงานที่เป็นตัวเงินและไม่เป็นตัวเงินใน 4 มุมมอง คือ มุมมองของ

ลูกค้า (Customer Perspective) มุมมองด้านกระบวนการภายใน (Internal / Business-Process Perspective) มุมมองด้านการเรียนรู้ และเติบโต (Learning and Growth Perspective) มุมมองทางด้านการเงิน (Financial Perspective) ซึ่งมุมมองทั้ง 4 นี้ จะทำให้ผู้บริหารเกิดดุลยภาพในการประเมินผลครอบคลุมการปฏิบัติงานทุกด้านในเวลาเดียวกัน (วีรยุทธ มาฆะศิริรานนท์ และ ณีฎฐพันธ์ เจริญนันท์ : 2546)

การออกแบบ เป็นการวางแผนโดยจัดทำต้นแบบหรือแผนผังของงานก่อนที่จะเริ่มต้นทำงาน เพื่อเป็นแนวทางว่าควรจะทำงานนั้นอย่างไร

วิทยาลัย วิทยาลัยที่กล่าวในงานค้นคว้าอิสระฉบับนี้ คือ วิทยาลัยนอร์ท-เชียงใหม่

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับการศึกษา

1. ได้ตัวแบบการวัดผลการปฏิบัติงานเชิงคุณภาพของวิทยาลัยนอร์ท-เชียงใหม่
2. สามารถนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาไปประเมินผลการปฏิบัติงานของวิทยาลัยนอร์ท-เชียงใหม่
3. เป็นแนวทางในการประยุกต์ใช้เพื่อออกแบบตัววัดผลการปฏิบัติงานเชิงคุณภาพของหน่วยงานที่มีลักษณะการดำเนินงานที่เหมือนหรือใกล้เคียงกัน