

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ

สรุปผลการศึกษา

จากการศึกษาเรื่องการออกแบบตัววัดผลการปฏิบัติงานเชิงคุณภาพของคณะบัญชี การเงินและการธนาคาร มหาวิทยาลัยพายัพ จังหวัดเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์เพื่อออกแบบ ตัววัดผลการปฏิบัติงานเชิงคุณภาพของคณะบัญชี การเงินและการธนาคาร โดยการศึกษาค้นคว้า จากหนังสือและเอกสารที่เกี่ยวข้องประกอบกับการสัมภาษณ์และสอบถามจากบุคคลต่าง ๆ พบว่าคณะบัญชี การเงินและการธนาคาร ได้ดำเนินงานตามนโยบายและหลักเกณฑ์ที่กำหนดไว้ โดยปฏิบัติงานตามภารกิจหลักของมหาวิทยาลัยพายัพได้กำหนดไว้คือภารกิจด้านการเรียน การสอน ภารกิจด้านการวิจัยและ ผลิตผลงานด้านวิชาการ ภารกิจด้านการบริการวิชาการแก่ชุมชน และภารกิจด้านการทำนุบำรุง ศิลปวัฒนธรรมและสิ่งแวดล้อม

การนำแนวคิดเกี่ยวกับการวัดผลการปฏิบัติงานเชิงคุณภาพ (Balanced Scorecard) มาประยุกต์ใช้กับคณะบัญชี การเงินและการธนาคาร โดยนำเสนอเพื่อเป็นทางเลือกหนึ่งสำหรับ ผู้บริหารในการประเมินผลการปฏิบัติงานของคณะบัญชี การเงินและการธนาคาร มีขั้นตอนการ ศึกษาโดยเริ่มจากกำหนดลักษณะธุรกิจและความเป็นมารวมถึงบทบาทขององค์กร กำหนดและ ยืนยันในวิสัยทัศน์ขององค์กรโดยการสัมภาษณ์คณะผู้บริหารเพื่อให้ทราบถึงวิสัยทัศน์ ภารกิจ และเป้าหมายของคณะบัญชี การเงินและการธนาคาร และออกแบบสอบถามความคิดเห็นของ อาจารย์ประจำคณะเกี่ยวกับการออกแบบตัววัดผลการปฏิบัติงานเชิงคุณภาพ (Balanced Scorecard) หลังจากนั้นนำข้อมูลที่ได้มากำหนดมุมมอง (Perspectives) ที่เหมาะสมพร้อมทั้ง กำหนดเป้าหมายกลยุทธ์โดยรวมและกำหนดปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จ โดยการจัดทำแผนที่ทาง กลยุทธ์และจากการสอบถามความคิดเห็นของนักศึกษาเพื่อให้ทราบถึงทัศนคติที่มีต่อคณะบัญชี การเงินและการธนาคาร เพื่อนำข้อมูลมาพัฒนาวิธีการวัดและกำหนดวิธีการวัดระดับองค์กรให้ ชัดเจน

การวัดผลการปฏิบัติงานเชิงคุณภาพ (Balanced Scorecard) เป็นระบบที่นำมาใช้วัดผล การปฏิบัติงานอันเป็นผลมาจากการวางแผนเชิงกลยุทธ์ โดยมองทั้งในส่วนของตัววัดผลการปฏิบัติ

งานที่เป็นตัวเงินและไม่เป็นตัวเงินซึ่งจากการศึกษาตามขั้นตอนดังกล่าวข้างต้นการกำหนดมุมมอง เพื่อให้เกิดความเหมาะสมกับลักษณะและโครงสร้างของธุรกิจจึงได้กำหนดมุมมอง 4 มุมมอง ประกอบด้วยมุมมองด้านสังคม มุมมองด้านลูกค้า มุมมองด้านกระบวนการภายใน และมุมมองด้านการเรียนรู้และเติบโต เนื่องจากมุมมองทางด้านการเงินไม่สามารถกำหนดได้เพราะจะต้องขึ้นอยู่กับนโยบายของทางมหาวิทยาลัยและจากการออกแบบสอบถามนักศึกษาและอาจารย์ในคณะบัญชี การเงินและการธนาคาร ทำให้ทราบถึงข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นในแต่ละมุมมองซึ่งโดยแต่ละมุมมองได้กำหนดวัตถุประสงค์เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาเชื่อมโยงไปสู่การออกแบบตัววัดผลการปฏิบัติงานเชิงคุณภาพของคณะบัญชี การเงินและการธนาคาร ได้ครบทั้ง 4 มุมมอง ดังนี้

1. มุมมองด้านสังคม (Social Perspectives) ตัววัดผลการปฏิบัติงานที่ได้ คือ

1. อัตราร้อยละของการได้งานภายใน 1 ปี หลังจากสำเร็จการศึกษานับรวมถึงการทำงานประกอบอาชีพอิสระ
2. อัตราร้อยละของการศึกษาต่อระดับบัณฑิตศึกษา
3. วัตถุประสงค์ความพึงพอใจของนายจ้างหรือผู้ประกอบการที่บัณฑิตเข้าไปร่วมงาน การสำรวจจะต้องทำภายใน 1 ปี

ต่ออาจารย์ประจำ

4. พิจารณาจากเงินสนับสนุนการวิจัยทั้งจากภายนอกและภายในมหาวิทยาลัย
5. จำนวนเงินสนับสนุน
6. อัตราร้อยละของงานวิจัยที่นำไปใช้ประโยชน์ในด้านการเรียนการสอน
7. จำนวนงานวิจัยต่อสาขาวิชา
8. จำนวนงบประมาณที่ใช้ในการบริการวิชาการสู่ชุมชน
9. จำนวนครั้งของการเป็นวิทยากรทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย

ต่ออาจารย์ประจำ

10. จำนวนกิจกรรมหรือโครงการที่ให้บริการวิชาการแก่สังคมและชุมชน
11. งบประมาณที่ได้รับในแต่ละกิจกรรม
12. จำนวนกิจกรรมที่จัดทำ

2. มุมมองด้านลูกค้า (Customer Perspectives) ตัววัดผลการปฏิบัติงานที่ได้ คือ

1. ความคิดเห็นของนักศึกษาต่อประสิทธิภาพการสอนของอาจารย์

2. คะแนนเฉลี่ยสะสมของนักศึกษาและอัตราร้อยละของนักศึกษาที่ได้รับเกียรติยศต่อจำนวนนักศึกษา

3. อัตราส่วนของอาจารย์ต่อนักศึกษาในแต่ละห้องเรียนอัตราส่วนอาจารย์ที่ปรึกษาต่อนักศึกษาในความดูแล

4. อัตราการพัฒนาหลักสูตรซึ่งจะดูถึงระยะเวลาของการพัฒนาหลักสูตร
5. อัตราการเพิ่มของหลักสูตรใหม่
6. อัตราการเพิ่มขึ้นของนักศึกษาต่อหลักสูตรใหม่
7. จำนวนห้องเรียนต่อจำนวนนักศึกษา
8. จำนวนคอมพิวเตอร์ต่อจำนวนนักศึกษา
9. จำนวนห้องปฏิบัติการต่อจำนวนนักศึกษา
10. อัตราร้อยละของการเข้าร่วมกิจกรรมของนักศึกษา

3. มุมมองด้านกระบวนการภายในองค์กร (Internal Business – Process Perspectives) ตัววัดผลการปฏิบัติงานที่ได้ คือ

1. อัตราร้อยละของคุณวุฒิการศึกษาที่ตรงตามสาขาวิชาของอาจารย์
2. สัดส่วนของอาจารย์ที่ดำรงตำแหน่งศาสตราจารย์ : รองศาสตราจารย์ : ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ต่ออาจารย์ประจำทั้งหมด
3. อัตราร้อยละของระยะเวลาที่มีการประเมินปรับปรุงหลักสูตร
4. จำนวนคอมพิวเตอร์หรือเครื่องมือต่าง ๆ ต่อจำนวนอาจารย์ประจำ
5. อัตราร้อยละของการใช้เครื่องมือและอุปกรณ์ต่าง ๆ ต่อการทำงานในเวลา

ทำการ

6. จำนวนกิจกรรมหรือโครงการที่จัดทำขึ้นต่อจำนวนนักศึกษาทั้งหมด
7. การจัดห้องปฏิบัติการให้เหมาะสมกับจำนวนนักศึกษา
8. การจัดระบบสาธารณูปโภคให้เหมาะสมกับจำนวนนักศึกษา
9. จำนวนข่าวสารที่ประชาสัมพันธ์ต่อเดือน
10. จำนวนอาจารย์ที่ได้รับข่าวสารต่อจำนวนข่าวสารทั้งหมด
11. จำนวนนักศึกษาที่ไม่เข้าห้องเรียนต่อจำนวนนักศึกษาในห้องเรียน

4. มุมมองด้านการเรียนรู้และการเติบโต (Learning and Growth Perspectives)

ตัววัดผลการปฏิบัติงานที่ได้ คือ

1. การเข้าอบรมหรือสัมมนาของอาจารย์ทั้งภายนอกและภายในมหาวิทยาลัย โดยดูจากจำนวนครั้งที่เข้าอบรมหรือสัมมนา
2. จำนวนการให้ทุนแก่อาจารย์เพื่อศึกษาต่อ
3. สัดส่วนอาจารย์ที่มีวุฒิการศึกษา ปริญญาเอก : ปริญญาโท : ปริญญาตรี
4. ค่าใช้จ่ายของงบประมาณการลงทุนในการพัฒนาระบบเทคโนโลยีต่อ งบประมาณทั้งหมด
5. จำนวนทุนการศึกษาต่อจำนวนนักศึกษา
6. งบประมาณที่ใช้ในกิจกรรมของนักศึกษาต่อจำนวนนักศึกษา
7. จำนวนครั้งในการจัดสัมมนาวัฒนธรรมและสิ่งแวดล้อมให้กับบุคลากรใน คณะบัญชี การเงินและการธนาคาร
8. จำนวนครั้งในการพัฒนาสภาพแวดล้อมในคณะบัญชี การเงินและการธนาคาร ในปีการศึกษา

อภิปรายผลการศึกษา

การศึกษาเปรียบเทียบทำให้ทราบถึงออกแบบตัววัดผลการปฏิบัติงานเชิงคุณภาพของคณะบัญชี การเงินและการธนาคาร ซึ่งผลการศึกษาคครั้งนี้สอดคล้องกับนงนุช มุกขคำ คือ ผลการออกแบบตัววัดผลการปฏิบัติงานเชิงคุณภาพของวิทยาลัยนอร์ท-เชียงใหม่ คือ มุมด้าน สังคม มุมมองด้านลูกค้า มุมมองด้านกระบวนการภายในองค์กร และมุมมองด้านการเรียนรู้ และการเติบโต ซึ่งตัววัดผล ที่ได้ใกล้เคียงกันส่วนที่แตกต่างคือ มุมมองด้านการเงินเนื่องจาก ทางคณะบัญชี การเงินและ การธนาคาร มหาวิทยาลัยพายัพ จังหวัดเชียงใหม่ ไม่สามารถ กำหนดมุมมองด้านการเงินได้เพราะเป็นนโยบายของทางมหาวิทยาลัย

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาเปรียบเทียบการออกแบบตัววัดผลการปฏิบัติงานเชิงคุณภาพของ คณะบัญชี การเงินและการธนาคาร ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะคือพบว่ามีปัจจัยบางประการที่เป็น อุปสรรคต่อการศึกษา ผู้ศึกษาขอเสนอความคิดเห็นต่ออุปสรรคที่พบและมีข้อเสนอแนะในการ ออกแบบตัววัดผลการปฏิบัติงานเชิงคุณภาพดังนี้

1. คณะบัญชี การเงินและการธนาคาร เป็นหน่วยงานที่ดำเนินงานภายใต้ข้อกำหนดนโยบาย หลักเกณฑ์ และแนวทางของสถาบันอุดมศึกษาเอกชน ทบวงมหาวิทยาลัย ดังนั้นในการออกแบบตัววัดผลการปฏิบัติงานเชิงคุณภาพจึงต้องคำนึงถึงข้อกำหนดต่าง ๆ นี้ด้วย

2. การจัดทำการวัดผลการปฏิบัติงานเชิงคุณภาพ (Balanced Scorecard) นั้นต้องได้รับการสนับสนุนจากผู้บริหารและคณาจารย์อย่างเต็มที่เพราะจะต้องได้รับความร่วมมือจากทุกฝ่ายเป็นอย่างดี ถ้าไม่เช่นนั้นจะไม่สามารถออกแบบตัววัดผลการปฏิบัติงานได้เนื่องจากจะมีการเปลี่ยนแปลงในการดำเนินงานรวมทั้งมีการวางแผนเชิงกลยุทธ์

3. การวัดผลการปฏิบัติงานเชิงคุณภาพจะต้องมีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลาเพื่อให้สอดคล้องกับสถานะการที่มีการเปลี่ยนแปลง ดังนั้นการวัดผลการปฏิบัติงานเชิงคุณภาพจึงมีการจัดทำได้ตลอดเวลา

4. ในการกำหนดตัววัดผลต้องระวังไม่ให้ตัววัดผลและวัตถุประสงค์มีความง่ายหรือยากเกินไป ในบางครั้งการกำหนดตัววัดผลและวัตถุประสงค์ที่บรรล่ง่าย ซึ่งอาจไม่ใช่ตัววัดผลที่ดีหรือจัดทำตัววัดผลและวัตถุประสงค์ที่ยากเกินไปที่จะมีทางบรรลุได้ก็จะทำให้การวัดผลการปฏิบัติงานเชิงคุณภาพอาจจะไม่ประสบความสำเร็จ

5. ในการจัดทำการวัดผลการปฏิบัติงานเชิงคุณภาพ (Balanced Scorecard) ของแต่ละหน่วยงานจะต้องมีการกำหนดมุมมองที่เหมาะสม ในแต่ละธุรกิจซึ่งอาจจะไม่ตรงตามทั้ง 4 มุมมอง ตามทฤษฎีก็ได้

6. การกำหนดกลยุทธ์ให้กับองค์กรอาจจะใช้การวิเคราะห์โดยใช้จุดอ่อน จุดแข็ง โอกาสและอุปสรรคซึ่งอาจจะต้องมีการกำหนดกลยุทธ์แบบอื่น ๆ เข้ามาช่วยในการวิเคราะห์ด้วยเช่น

1. กลยุทธ์ระดับองค์กร (Corporate Strategy)
2. กลยุทธ์ระดับธุรกิจ (Business Strategy)
3. กลยุทธ์ตามหน้าที่ธุรกิจ (Functional Strategy)

เพื่อที่จะทำให้องค์กรสามารถดำเนินธุรกิจต่อไปและสามารถแข่งขันกับคู่แข่งกันในธุรกิจได้ในอนาคต

7. ข้อจำกัดในการศึกษาพบว่าในเรื่องของเวลาจะต้องใช้ระยะเวลาในการศึกษาพอสมควรสำหรับการออกแบบตัววัดผลการปฏิบัติงานเชิงคุณภาพ

8. ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไปอาจศึกษาการออกแบบตัววัดผลการปฏิบัติงานเชิงคุณภาพของมหาวิทยาลัยพายัพได้