

ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ การประยุกต์ใช้ระบบคลยด์ซึนในการติดตามการ
ประเมินผลการบริหารและการจัดการองค์การการศึกษา

ผู้เขียน นางสาวฉัฐพร ใจพุทธ

ปริญญา วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (การจัดการอุตสาหกรรม)

อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.คมกฤต เล็กสกุล

บทคัดย่อ

ระบบคลยด์ซึนเป็นเทคนิคที่ถูกนำมาใช้การประเมินผลการดำเนินงานภายในองค์กรธุรกิจ ซึ่งไม่นานมานี้ได้ถูกนำมาประยุกต์ใช้กับสถาบันการศึกษาโดยผู้บริหารของสถาบัน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงประสิทธิผล และนำเสนอความสามารถในการจัดการทรัพยากรของสถาบัน ต่อรัฐ และบุคคลทั่วไป คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เป็นสถาบันหนึ่งที่นำเอาระบบคลยด์ซึนมาใช้ในการวางแผนกลยุทธ์ และการดำเนินการบริหารจัดการภายในองค์กร

การค้นคว้าแบบอิสระนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อประยุกต์ใช้ระบบติดตามการบริหารจัดการขององค์กรด้วยระบบคลยด์ซึนที่มีการแสดงผลแบบทันทีทันใด และทำการประเมินผลการดำเนินการของคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ในช่วงปีงบประมาณ 2549 จนถึงไตรมาสที่ 2 ของปีงบประมาณ 2550 จากระบบติดตามที่จัดทำขึ้น เพื่อหาแนวทางปรับปรุงเพื่อใช้ในการบริหารจัดการขององค์กรต่อไป โดยโครงสร้างระบบคลยด์ซึนของคณะวิศวกรรมศาสตร์ประกอบไปด้วย 4 มุมมอง คือ มุมมองทางด้านกระบวนการ มุมมองทางการเรียนรู้ มุมมองทางการเงิน และมุมมองทางด้านลูกค้า ซึ่งประกอบด้วยกลยุทธ์จำนวน 25 กลยุทธ์ และตัวชี้วัดจำนวน 28 ตัว ตัวชี้วัดสมรรถนะการดำเนินการภายในช่วงเวลาดังกล่าวข้างต้นจะถูกคำนวณออกมาเป็นตัวเลขคะแนนคุณภาพ โดยงานวิจัยนี้ได้ใช้ข้อมูลของผลการปฏิบัติงานในปีงบประมาณ 2549 เป็นข้อมูลตัวเลขอ้างอิง สำหรับเปรียบเทียบกับตัวอย่างของข้อมูลปัจจุบัน นั่นก็คือข้อมูลในไตรมาสที่ 1 และ 2 ของปีงบประมาณ 2550 ซึ่งจะถูกนำไปบันทึกในโปรแกรม “Scorecard Cockpit” แล้วจึงทำการประมวลผลการบริหารจัดการองค์กรในรูปของการติดตามผลการดำเนินการแบบทันทีทันใด

จากการวิเคราะห์ข้อมูลตามระดับของมุมมอง กลยุทธ์ โครงการหลัก และกิจกรรม ที่คณะวิศวกรรมศาสตร์ ได้จัดทำขึ้นภายใต้โครงสร้างของระบบคลยด์ซึนพบว่า คณะวิศวกรรมศาสตร์

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มีผลการดำเนินการในด้านการบริหารจัดการ และด้านการเงินมากกว่า ด้านการเรียนรู้และด้านลูกค้า

ผลการศึกษาจากการวิจัยนี้ สามารถสรุปได้ว่าระบบติดตามผลแบบทันทีทันใดมีประโยชน์สำหรับผู้บริหารองค์กรในการเฝ้าติดตามความก้าวหน้าของผลการบริหารจัดการได้อย่างเป็นรูปธรรม นอกจากนี้ระบบยังช่วยให้ผู้บริหารสามารถประเมินทิศทางของผลการดำเนินงานในอนาคตได้อีกด้วย ยังผลให้สามารถปรับเปลี่ยนทิศทางการดำเนินงานให้เข้าสู่เป้าหมายสูงสุดได้อย่างทันถ่วงทีจากการแสดงผลของระบบ อย่างไรก็ตามงานวิจัยนี้ยังพบปัญหาทางด้านเทคนิคเกี่ยวกับการกำหนดดัชนีชี้วัด อันได้แก่ บางกลยุทธ์ไม่มีดัชนีชี้วัด นิยามของดัชนีชี้วัดบางตัวไม่สอดคล้องกับกลยุทธ์ และตัวชี้วัดความสำเร็จของกิจกรรมไม่สอดคล้องกับดัชนีชี้วัดในระดับกลยุทธ์ เป็นต้น ปัญหาเหล่านี้ควรจะได้รับการแก้ไขให้ถูกต้องเพื่อที่จะสามารถนำเอาแนวปฏิบัติของระบบกลยุทธ์นี้มาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดกับการบริหารและจัดการภายในองค์กร

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

Independent Student Title	Application of Balanced Scorecard in Administration and Management Evaluation Monitoring System of Academic Organization
Author	Miss Nattaporn Jaiput
Degree	Master of Science (Industrial Management)
Independent Study Advisor	Asst.Prof.Dr.Komgrit Leksakul

ABSTRACT

The balanced scorecard (BSC) technique has been used as a tool to evaluate business organization and its performance. BSC recently introduced as a novel approach to guide the academic administrators in their search for ways to improve institutional effectiveness and demonstrate accountability to government and the public. Faculty of engineering, Chiang Mai University (CMU), is an institute that brought BSC into its strategic planning and operations.

The objectives of this study is to apply the real-time BSC monitoring system and evaluate management performance of the faculty of engineering, Chiang Mai University from the fiscal year of 2006 to the end of second quarter of fiscal year 2007 (October 2006 – March 2007). BSC structure of the faculty of engineering consists of 4 dimensions, 25 strategies, and 28 key performance indexes (KPIs). All performance indicators, within the specified time interval, were quantified. The information of fiscal year 2006 was used as a reference value. The quarterly data of fiscal year 2007 was input into a software name “Scorecard Cockpit” to evaluate the administration performance by real-time monitoring system.

The broad goals are broken down successively into vision, strategies, tactical activities, and metrics. The data was entered according to the BSC structured. The quantified KPIs show that faculty of engineering, CMU, excel their way mostly on management and financial visions than academic and customer.

As a result, the real-time monitoring system proved to be very useful for the administrator to watch the dynamic of their management performance quantitatively. The system also allows them to predict their future productivity, and act promptly to archive their ultimate goal. However, there are some technical problem in BSC setting up were found these are, missing KPI, the KPI definition and some performance indicators in the activities level are not support the KPI in the strategy levels. These problems needed to be correct in order to fulfill the administration and management goals as defined in the BSC methodology.