

บทที่ 1

บทนำ

หลักการและเหตุผล

ในปัจจุบันการศึกษาเป็นปัจจัยสำคัญอย่างยิ่งในการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ โดยเฉพาะนโยบายของรัฐบาลที่ได้กำหนดการปฏิรูปการศึกษาเพื่อให้การศึกษาของประชากรของไทยเป็นไปในแนวทางที่ดีเพื่อให้คุณภาพของการศึกษาของประชากรไทยได้เทียบทันกับต่างประเทศได้ และในปัจจุบันรูปแบบการดำเนินธุรกิจของสถานศึกษามีสภาพการณ์แข่งขันที่รุนแรง รวมไปถึงสภาพการณ์ทางธุรกิจอื่น ๆ ที่ส่งผลกระทบต่อองค์กรไม่สามารถที่จะวางแผนการปฏิบัติงานระยะสั้นและระยะยาวได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด การควบคุมและการประเมินผลขององค์กรจึงเป็นส่วนสำคัญในการวางแผนกลยุทธ์และนำแผนนั้นไปใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานตามแผนต่าง ๆ นั้นจำเป็นต้องอาศัยเครื่องมือในการที่จะเข้าไปประเมินผลการปฏิบัติงานและการควบคุมประสิทธิภาพสูงสุด

แนวความคิด การวัดผลการปฏิบัติงานเชิงดุลยภาพ (Balanced Scorecard) เกิดขึ้นจากปรัชญาของการควบคุมและการประเมินผลงานเชิงกลยุทธ์ขององค์กร ซึ่งมีการแบ่งมุมมองในการประเมินผลและวัดผลการปฏิบัติงานออกเป็น 4 มุมมอง ได้แก่ มุมมองด้านการเงิน (Financial Perspectives) มุมมองด้านลูกค้า (Customer Perspectives) มุมมองด้านการปฏิบัติงานภายในองค์กร (Internal Business Process) มุมมองด้านนวัตกรรมและการเรียนรู้ (Innovation and Learning Perspectives) โดยแต่ละมุมมองจะต้องกำหนดตัววัดที่สามารถจะบอกถึงผลการดำเนินงานหลัก ๆ ขององค์กร องค์กรที่นำการวัดผลการปฏิบัติงานเชิงดุลยภาพ (Balanced Scorecard) จะต้องพัฒนาตัววัดการปฏิบัติงาน (Key Performance Indicator) เพื่อเป็นตัวที่บ่งบอกถึงผลการปฏิบัติงานให้ผู้บริหารในองค์กรทราบถึงเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในองค์กรและนำผลที่เกิดขึ้นไปตีค่าวิเคราะห์รวมไปถึงหาแนวทางแก้ไขปรับปรุง เพื่อพัฒนาการปฏิบัติงานเหล่านั้นให้ดียิ่งขึ้น ดัชนีวัดผลสำเร็จธุรกิจ (KPIs : Key Performance Indicators) เป็นดัชนีวัดผลการดำเนินงานเป็นองค์ประกอบส่วนหนึ่งของการจัดทำการวัดผลการปฏิบัติงานเชิงดุลยภาพ (Balanced Scorecard) (อัจฉรา จันทร์ฉาย, 2545: 85)

มหาวิทยาลัยพายัพเป็นมหาวิทยาลัยเอกชนแห่งแรกของประเทศไทยจัดตั้งขึ้นโดยมูลนิธิสภาคริสตจักรในประเทศไทย (มหาวิทยาลัยพายัพ, 2538 : 2) และในปัจจุบันได้เปิดสอนทั้งหมด 9 คณะ 24 สาขาวิชา ซึ่งประกอบไปด้วยคณะต่างๆ ดังนี้

1. คณะมนุษยศาสตร์
2. คณะสังคมศาสตร์
3. คณะนิติศาสตร์
4. คณะบริหารธุรกิจ
5. คณะบัญชี การเงินและการธนาคาร
6. คณะวิทยาศาสตร์
7. คณะศาสนศาสตร์เมคกิดลวารี
8. คณะพยาบาลศาสตร์แมคคอร์มิค
9. คณะเศรษฐศาสตร์

คณะบัญชี การเงินและการธนาคาร มหาวิทยาลัยพายัพ จังหวัดเชียงใหม่ ได้เริ่มก่อตั้งและดำเนินงานในปี พ.ศ. 2520 ซึ่งในปัจจุบันทางคณะบัญชี การเงินและธนาคาร ได้เปิดสอนในระดับปริญญาตรี 2 สาขาวิชาได้แก่ สาขาวิชาการบัญชี และสาขาวิชาการเงินและการธนาคารและในปี พ.ศ. 2547 คณะบัญชี การเงินและการธนาคาร ได้เปิดสอนในระดับปริญญาโท 1 สาขาวิชา คือ สาขาวิชาการบัญชี ดังนั้นทางคณะบัญชี การเงินและการธนาคาร จะต้องมีการวางแผนกลยุทธ์ เพื่อให้บรรลุไปตามวัตถุประสงค์ของคณะที่จะเกิดสอนในระดับปริญญาโท การวัดผลการปฏิบัติงานเชิงดุลยภาพ (Balanced Scorecard) จึงเป็นแนวทางหนึ่งที่เหมาะสมในการนำมาใช้วัดผลการปฏิบัติงาน ผู้ศึกษาจึงมีความสนใจที่จะศึกษาและนำแนวทางของการวัดผลการปฏิบัติงานเชิงดุลยภาพ (Balanced Scorecard) มาประยุกต์ใช้ในการออกแบบตัววัดผลการปฏิบัติงานของคณะบัญชี การเงินและการธนาคาร

วัตถุประสงค์

เพื่อออกแบบตัววัดผลการปฏิบัติงานเชิงดุลยภาพของคณะบัญชี การเงินและการธนาคาร มหาวิทยาลัยพายัพ จังหวัดเชียงใหม่

ขอบเขตและวิธีการศึกษา

การศึกษาเรื่องการออกแบบตัววัดผลการปฏิบัติงานเชิงดุลยภาพ ของคณะบัญชี การเงินและการธนาคาร จังหวัดเชียงใหม่ มีวิธีการศึกษาดังนี้

1. ขอบเขตการศึกษา

1.1 ขอบเขตประชากร

- คณะผู้บริหารของคณะบัญชี การเงินและการธนาคาร
- อาจารย์ประจำสอนระดับปริญญาตรีของคณะบัญชี การเงินและการธนาคาร
- นักศึกษาระดับปริญญาตรีของคณะบัญชี การเงินและการธนาคาร

1.2 ขอบเขตเนื้อหา

1. ศึกษาแนวคิดของการศึกษาการวัดผลการปฏิบัติงานเชิงคุณภาพ
ใน 4 มุมมองคือ
 - มุมมองด้านลูกค้า (Customer Perspective)
 - มุมมองด้านการปฏิบัติงานภายในองค์กร (Internal Business Process)
 - มุมมองด้านนวัตกรรมและการเรียนรู้ (Innovation and Learning Perspective)
 - มุมมองด้านการเงิน (Financial Perspective)
2. ศึกษาวิธีการสร้างระบบวัดผลการปฏิบัติงานเชิงคุณภาพในการประเมินผลตามทฤษฎี
3. ออกแบบตัววัดผลการปฏิบัติงานเชิงคุณภาพ (Balanced Scorecard)

2. วิธีการศึกษา

2.1 ข้อมูลปฐมภูมิ

1. เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามและสัมภาษณ์คณะผู้บริหารของคณะบัญชี การเงินและการธนาคาร จำนวน 4 คน ซึ่งเป็นกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง เพื่อให้ทราบถึงวิสัยทัศน์ ภารกิจ วัตถุประสงค์ เป้าหมาย กลยุทธ์ นวัตกรรมและการเรียนรู้ต่าง ๆ ขององค์กร
2. เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม อาจารย์ประจำ สอนระดับปริญญาตรี จำนวน ทั้งหมด 33 คน โดยแบ่งเป็น 2 สาขาวิชา คือ สาขาวิชาการบัญชี จำนวน 21 คน สาขาวิชาการเงินและการธนาคาร จำนวน 12 คน ซึ่งเป็นกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจงเพื่อให้ทราบถึงกระบวนการปฏิบัติงานภายในองค์กร
3. เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม นักศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน

259 คน ได้จากการสุ่มตัวอย่างแบบโควตา (Quota Sampling) โดยแยกประชากรตามสาขาที่เรียน สาขาวิชาการบัญชี 223 คน สาขาวิชาการเงินและการธนาคาร 36 คน เพื่อให้ทราบถึงวิสัยทัศน์ที่มีต่อองค์กร

2.2 ข้อมูลทุติยภูมิ : ค้นคว้าและศึกษาจากหนังสือและเอกสารต่าง ๆ

นิยามศัพท์

การวัดผลการปฏิบัติงานเชิงดุลยภาพ (Balance Scorecard) เป็นระบบที่นำมาใช้ประเมินความสำเร็จของการปฏิบัติงาน อันเป็นผลมาจากการวางแผนเชิงกลยุทธ์ โดยมองทั้งในส่วนของตัววัดผลของการปฏิบัติงานที่เป็นตัวเงิน และไม่เป็นตัวเงินใน 4 มุมมอง คือ มุมมองด้านการเงิน (Financial Perspectives) มุมมองด้านลูกค้า (Customer Perspectives) มุมมองด้านการปฏิบัติงานภายในองค์กร (Internal Business Process) มุมมองด้านนวัตกรรมและการเรียนรู้ (Innovation and Learning Perspectives) ซึ่งมุมมองทั้ง 4 นี้ จะทำให้ผู้บริหารเกิดดุลยภาพในการประเมินผล ครอบคลุมการปฏิบัติงานทุกด้านในเวลาเดียวกัน

การออกแบบ เป็นการวางแผนโดยจัดทำต้นแบบ หรือแผนผังของงานก่อนที่จะเริ่มต้นทำงานเพื่อเป็นแนวทางว่าควรจะทำงานนั้นอย่างไร

คณะบัญชี การเงินและการธนาคาร ที่กล่าวในงานค้นคว้าอิสระฉบับนี้ คือ คณะบัญชี การเงินและการธนาคาร มหาวิทยาลัยพายัพ จังหวัดเชียงใหม่

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ได้ตัวแบบการวัดผลการปฏิบัติงานเชิงดุลยภาพ คณะบัญชี การเงินและการธนาคาร มหาวิทยาลัยพายัพ จังหวัดเชียงใหม่
2. สามารถนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาไปประเมินผลการปฏิบัติงานของคณะบัญชี การเงินและการธนาคาร มหาวิทยาลัยพายัพ จังหวัดเชียงใหม่
3. เป็นแนวทางในการประยุกต์ใช้เพื่อออกแบบตัววัดผลการปฏิบัติงานเชิงดุลยภาพของหน่วยงานที่มีลักษณะการดำเนินงานที่เหมือนหรือใกล้เคียงกัน