

เพื่อให้การบริหารงานองค์กรดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพตามแนวทางและแผนการพัฒนายอย่างเป็นระบบของสำนักสำรวจและออกแบบ กรมทางหลวง ซึ่งเป็นหน่วยงานราชการหน่วยงานหนึ่งที่มีหน้าที่ในการออกแบบทางหลวงสายหลักของประเทศ การประเมินผลงานองค์กรเพื่อศึกษาผลดำเนินการที่ผ่านมาเป็นแนวทางหนึ่งในการพิจารณาให้ได้ทราบถึงประสิทธิผลขององค์กร

การศึกษานี้ได้นำ Balanced Scorecard (BSC) ซึ่งเป็นวิธีหนึ่งในการวัดผลการดำเนินงานขององค์กร โดยพิจารณาองค์กรจากทุกมุมมอง มาประยุกต์ใช้ทำให้สามารถประเมินผลองค์กร รวมถึงปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อความสำเร็จในการบริหารงานองค์กร และลักษณะการทำงานที่มีปัญหาและมีผลกระทบต่อการทำงานในปัจจุบัน โดยการใช้ข้อมูลจากแบบสอบถามและการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญ และหาน้ำหนักของปัจจัยโดยใช้ขั้นตอนการวิเคราะห์เป็นลำดับขั้น (Analytic Hierarchy Process) เพื่อหาน้ำหนักของแต่ละปัจจัยที่ประเมินตามผลงานที่องค์กรทำได้จริงกับเป้าหมายที่ตั้งขึ้นโดยผู้เชี่ยวชาญ โดยพบว่าผลคะแนนของการประเมินปัจจัยที่ได้ส่วนใหญ่จะต่ำกว่าเป้าหมาย แต่ผลของการศึกษาสามารถบ่งชี้ถึงระดับความสำคัญของปัญหาหรือจุดอ่อนในกระบวนการทำงานขององค์กรที่กำลังเผชิญอยู่ ซึ่งผู้บริหารสามารถนำไปหาแนวทางในการแก้ไขหรือปรับปรุงในจุดอ่อนหรือปัญหาที่กำลังเผชิญอยู่ได้อย่างเหมาะสม อีกทั้งยังเป็นแนวทางในการปฏิบัติหากมีการนำเอาไปใช้จริงในอนาคต

Abstract

197166

To ensure smooth and efficient operation, public sector has recently paid considerable attention on assessment of organization's efficiency. Many techniques were employed by government entities to assess organization's working performance. However, Bureau of Location and Design, an Engineering unit under the Department of Highways which has responsibility in designing of major highway in Thailand, still use the ad hoc approach to evaluate its work efficiency. Hence, the lack of systematic measure led to incomplete indicator of organization's efficiency.

In this study, Balanced Scorecard (BSC) technique was adopted as a tool to assess operation of organization. By taking all entities concerned into account, the BSC analyzes problems from variety of stakeholders' perspectives. The input was collected through questionnaire and expert group interview. Then, weight for each relevant factor was determined via the Analytic Hierarchy Process. Although it was found that majority of actual assessment of organization performance was comparatively lower than target value, this study still signified degree of difficulty situation and revealed operational problems that the organization currently confronted with. Management could use this information to identify countermeasures and develop ways to improve the overall organization efficiency