

บทที่ 1

บทนำ

ตามแผนพัฒนาการศึกษาระดับอุดมศึกษา ฉบับที่ 11 (พ.ศ. 2555 – 2559) กล่าวว่า ประเทศไทยต้องเผชิญการเปลี่ยนแปลงเพื่อปรับตัวเข้าสู่เศรษฐกิจโลกเนื่องจากกลุ่มประเทศในภูมิภาคเอเชียมีบทบาทสำคัญทางเศรษฐกิจเพิ่มมากขึ้น และมีแนวโน้มที่จะเป็นศูนย์กลางเศรษฐกิจโลก การรวมกลุ่มเศรษฐกิจภายใต้กรอบการค้าเสรีของอาเซียนกับจีน ญี่ปุ่น และอินเดีย และการก้าวสู่ประชาคมอาเซียนในปี 2558 ดังนั้น เพื่อเตรียมความพร้อมในก้าวเข้าสู่ประชาคมอาเซียนอย่างมีศักยภาพของสถาบันการอุดมศึกษาไทย ต้องมีการเตรียมความพร้อมในหลายด้าน ได้แก่ การพัฒนาคนเพื่อตอบสนองตลาดแรงงานที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว การให้ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกฎ กติกาต่างๆ ของอาเซียนเพื่อรองรับการแข่งขันที่สูงขึ้นเนื่องจากการเคลื่อนย้ายสินค้า บริการ แรงงาน และเงินทุนอย่างเสรี การปรับตัวหรือการกำหนดข้อตกลงร่วมเพื่อไม่ให้เกิดการเสียเปรียบกันในกลุ่มสมาชิกมากเกินไป เนื่องจากมีความแตกต่างของระดับการพัฒนาในประเทศกลุ่มอาเซียน

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร เป็นสถาบันอุดมศึกษาในสังกัดกระทรวงศึกษาธิการซึ่งได้รับผลกระทบจากการเข้าสู่ประชาคมอาเซียนด้วยเช่นกัน ดังนั้น มหาวิทยาลัยจึงมีความจำเป็นในการพัฒนาศักยภาพ ปรับตัว และสร้างบัณฑิตที่พร้อมปรับตัว มีทักษะในการทำงาน สามารถดำรงชีวิตอยู่ท่ามกลางความแตกต่างของเชื้อชาติ ศาสนา วัฒนธรรมและภาษาได้อย่างมีประสิทธิภาพสามารถทำงานร่วมกับผู้อื่น และมีศักยภาพสูง เป็นที่ยอมรับในระดับนานาชาติ ในขณะเดียวกันมหาวิทยาลัยต้องเร่งพัฒนาอาจารย์ทั้งในเชิงปริมาณและคุณภาพ เพื่อให้สามารถใช้ภาษาอังกฤษเพื่อรองรับการจัดการศึกษา ที่พร้อมรับการเป็นประชาคมอาเซียนและยกระดับคุณภาพสถานศึกษาให้เป็นสากลจึงมีความจำเป็นต้องมีการบริหารจัดการที่ดี และวางกรอบแนวทางการแปลงแผนไปสู่การปฏิบัติ ภายใต้หลักการที่มุ่งเน้นการเปลี่ยนแนวคิด ค่านิยมตลอดจนมุมมองปัญหา ให้สอดคล้องรู้เท่าทันโลก รู้จักใช้ปัญญา มีวิจารณ์ญาณบนฐานวัฒนธรรมไทยที่ เอื้ออาทร ประนีประนอม และให้ความสำคัญต่อการมีส่วนร่วมโดยต้องปฏิรูปวิธีการจัดการและปฏิรูปโครงสร้างทุกด้านอย่างเป็นระบบ

งานวิจัยเรื่องนี้ ผู้วิจัยทำได้นำแนวคิด Balanced Scorecard (BSC) ที่เกิดจาก Robert S. Kaplan อาจารย์ประจำมหาวิทยาลัย Harvard and David P. Norton โดยเครื่องมือนี้ได้รับการออกแบบขึ้นมาในปี ค.ศ. 1996 เพื่อพัฒนาปรับปรุงระบบการประเมินผลการดำเนินงานขององค์กร BSC เป็นทั้งเครื่องมือที่ใช้ในการวัดและการประเมินผล และเป็นเครื่องมือทางด้านการจัดการที่ช่วยในการนำกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติ ซึ่งคำว่า “Balanced” หมายถึง ความสมดุลของจำนวนมุมมองที่ใช้ในการพิจารณาองค์กร เพื่อกำหนดปัจจัยหลักแห่งความสำเร็จ (KSF) และตัวชี้วัดผลการดำเนินงานหลัก เพื่อป้องกันความเบี่ยงเบนและช่วยให้มีการพิจารณาองค์การจากทุกมุมมองอย่างครบถ้วน และ คำว่า “Scorecard” หมายถึงรายงานสรุปผลสัมฤทธิ์ที่องค์การบรรลุ ซึ่งนำเสนออยู่ในรายงานสำหรับผู้บริหารสามารถติดตาม

ความก้าวหน้าของการบรรลุวัตถุประสงค์การ ประกอบด้วยเครื่องมือในการประเมินผลองค์กร 4 มุมมอง¹คือ มุมมองด้านการเงิน (Financial Perspective) เป็นมุมมองเพื่อบอกผลงานและสถานภาพทางการเงินของบริษัท และที่สำคัญคือ เป็นมุมมองที่สะท้อนความคาดหวังของ ผู้ถือหุ้น หรือเจ้าของในแง่ของกำไรหรือเงินปันผล โดยมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนครสามารถนำมุมมองด้านการเงินไปในการปฏิบัติ ในเรื่องการเงินการคลังของมหาวิทยาลัย เกี่ยวกับการเพิ่มรายรับ การลดต้นทุนและค่าใช้จ่าย และการเพิ่มประสิทธิภาพ ตลอดจนการใช้ทรัพย์สินให้เกิดประโยชน์ และการลดความเสี่ยงทางการเงิน และยังสามารถมุ่งเน้นการทำให้มหาวิทยาลัยเติบโต ด้วยการเปิดตลาดใหม่ ลูกค้านใหม่ ผลิตภัณฑ์ใหม่ ในที่นี้หมายถึง หลักสูตรการเรียนใหม่ หรือการพัฒนาระบบการให้บริการแบบใหม่

มุมมองด้านลูกค้า (Customer Perspective) เป็นมุมมองที่องค์กรหรือบริษัทต้องให้ความสำคัญกับการทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ ประทับใจ และกล่าวถึงองค์กรในทางที่ดีเป็นต้น มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร สามารถนำมุมมองด้านลูกค้ามาใช้ในการปฏิบัติได้แก่ พิจารณาสวนแบ่งทางการตลาดที่เพิ่มขึ้น การแสวงหาลูกค้าใหม่ การรักษาลูกค้าเก่า โดยการนำเสนอความมีคุณภาพของหลักสูตร และการศึกษา การบริการที่รวดเร็ว และชื่อเสียงของมหาวิทยาลัยในการจัดอันดับในระดับสากล

มุมมองด้านกระบวนการภายใน (Internal Process Perspective) เป็นมุมมองที่องค์กรต้องให้ความสำคัญต่อการสร้างผลงานด้านต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการผลิต กระบวนการให้บริการ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง กระบวนการในหน่วยงานที่ถือเป็นกลยุทธ์สำคัญที่จะนำไปสู่ความพึงพอใจของลูกค้า มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร สามารถนำมุมมองด้านกระบวนการภายในมาใช้ในการปฏิบัติได้แก่ การปรับปรุงโครงการดำเนินงานภายในองค์กร ประกอบด้วยองค์ประกอบ 3 ส่วน คือ กระบวนการสร้างนวัตกรรมใหม่ อันได้แก่ การวิจัยพัฒนา ผลิตภัณฑ์และบริการ กระบวนการปฏิบัติการเป็นสิ่งสำคัญที่ผู้บริหารต้องศึกษาเพื่อกำหนด สมรรถนะหลักขององค์กร แล้วจะเกิดความคิดในการสร้างกระบวนการใหม่ในการดำเนินธุรกิจ สำหรับเครื่องมือที่ใช้วัดในส่วนนี้คือ TQM (Total Quality Management) ซึ่งเน้นในด้านคุณภาพ (Quality) และวงจรของเวลา (Cycle Time) และการบริการหลังการขาย เป็นขั้นตอนสุดท้ายของความเชื่อมโยงคุณค่าภายใน (Internal Value Chain) ซึ่งเป็นการอธิบายถึงการตอบสนองลูกค้าในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นภายหลังการขาย ความรวดเร็ว ต้นทุนของทรัพยากรที่ใช้เป็นตัวชี้วัดการดำเนินงานของบริการหลักการขาย โดยสรุปแล้วกระบวนการปฏิบัติงานภายในของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนครจะถูกวัดโดยระบบการวัดที่มุ่งไปกำกับดูแล และการปรับปรุงพัฒนา ในเรื่องที่เกี่ยวข้อง ต้นทุนคุณภาพและเวลาในกระบวนการปฏิบัติงานที่เป็นอยู่ปัจจุบัน

มุมมองด้านการเรียนรู้ และการพัฒนา (Learning and Growth Perspective) เป็นมุมมองที่องค์กรจะสามารถสร้างผลงานด้านกระบวนการผลิตหรือให้บริการที่เป็นเลิศ โดยมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร สามารถนำมาใช้ในการปฏิบัติ ซึ่งมุมมองด้านการเรียนรู้และการพัฒนามีวัตถุประสงค์

¹ พสุ เดชะรินทร์. 2544ก. เส้นทางกลยุทธ์สู่การปฏิบัติด้วย Balanced Scorecard และ Key Performance Indicators พิมพ์ครั้งที่. โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

3 ด้านหลัก คือ ด้านความสามารถของพนักงาน ด้านความสามารถของระบบข่าวสารข้อมูล ด้านระบบแรงจูงใจ การกระจายอำนาจ และการปรับตัวให้เป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน ซึ่งมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนครให้ความสำคัญทรัพยากรมนุษย์เป็นสิ่งที่สำคัญที่สุดขององค์กร จึงต้องพิจารณาในเรื่องต่าง ๆ ของทรัพยากรมนุษย์และสามารถวัดผลออกมาได้ ซึ่งอาจวัดได้โดยเครื่องมือหลัก 3 กลุ่ม คือ ความพึงพอใจของพนักงาน การรักษาพนักงานไว้ และผลผลิตของพนักงาน²

การนำแนวความคิด Balance Scorecard (BSC) มาใช้ในการทำวิจัยครั้งนี้ เพื่อวัดระดับประสิทธิภาพการบริหารจัดการของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนครอย่างครอบคลุมใน 4 ด้าน ค้นหาปัญหาและการทำงานของบุคลากร เพื่อจะช่วยให้องค์กรเห็นภาพและเส้นทางที่กำหนดไว้ในแผนได้ชัดเจนและยังเป็นการวัดผลการปฏิบัติงานของมหาวิทยาลัยด้วยว่า สามารถทำได้ตามเป้าหมายหรือไม่ รวมทั้งวิเคราะห์สาเหตุ เพื่อหาปัจจัยที่จะทำให้องค์กรประสบความสำเร็จได้

วัตถุประสงค์ของโครงการวิจัย

เพื่อศึกษาผลการดำเนินงานของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ด้านการเงิน ด้านลูกค้า ด้านกระบวนการภายใน ด้านการเรียนรู้และการเจริญเติบโต และพัฒนาองค์กร เพื่อเตรียมความพร้อมเข้าสู่ประชาคมอาเซียน

ขอบเขตของงานวิจัย

บุคลากรของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนครทั้งฝ่ายสนับสนุนและฝ่ายวิชาการทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศ, นักศึกษาชาวต่างประเทศทั้งหมดของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

สามารถนำเทคนิค Balanced Scorecard (BSC) มาประยุกต์ใช้ในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร เพื่อเป็นข้อมูลสนับสนุนในการบริหารงานในด้านการเงิน ด้านลูกค้า ด้านกระบวนการภายใน ด้านการเรียนรู้และการเจริญเติบโต และพัฒนาองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ

² Kaplan, Robert S. & Norton. David P. 1996. The Balanced Scorecard: translating strategy in action. Boston : Harvard Business School Publishing Corporation.

คำสำคัญของงานวิจัยฉบับนี้

1. ประสิทธิภาพการบริหารงานในองค์กร ในงานวิจัยฉบับนี้ หมายถึง ประสิทธิภาพของการบริหารคน, การบริหารงาน, การบริหารเงิน, การบริหารข้อมูล/ข่าวสาร, การบริหารความเสี่ยง, การบริหารข้อตกลงและพันธะสัญญาต่าง ๆ และการประเมินผลลัพธ์จากการปฏิบัติงานของทุกหน่วยงานในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร เพื่อเตรียมความพร้อมเข้าสู่ประชาคมอาเซียน
2. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ในงานวิจัยฉบับนี้หมายถึง ทุกหน่วยงานในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร
3. ประชาคมอาเซียน ในงานวิจัยฉบับนี้ หมายถึง สมาคมประชาชาติแห่งเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ ซึ่งประกอบไปด้วยสมาชิกทั้งหมด 10 ประเทศ คือ บรูไน ลาว กัมพูชา เวียดนาม พม่า มาเลเซีย สิงคโปร์ อินโดนีเซีย ฟิลิปปินส์ และ ไทย