

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพของการบริหารงานของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร เพื่อเตรียมความพร้อมเข้าสู่ประชาคมอาเซียน มีแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังนี้

2.1 แนวคิดและทฤษฎีของการบริหารจัดการ

ทฤษฎี แนวคิดการบริหารจัดการ

บริบทที่สำคัญของนักบริหาร คือ การจัดการ หรือ การบริหารองค์กร ให้สามารถอยู่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ภายใต้สภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลง โดยรวบรวมเอากลุ่มกิจกรรมต่าง ๆ ขององค์กร นำไปสู่การปฏิบัติ เพื่อความสำเร็จ โดยคำนึงถึงประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และความประหยัด

สมพงศ์ เกษมสิน ในปี พ.ศ. 2514 มีความเห็นว่า การบริหาร หมายถึง การใช้ศาสตร์และศิลป์ นำเอาทรัพยากรบริหาร (administrative resource) เช่น คน เงิน วัสดุสิ่งของ และการจัดการ มาประกอบการตามกระบวนการบริหาร (process of administration) เช่น POSDCoRB Model ให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพ³

ปีเตอร์ เอฟ. ดร็คเกอร์ (Peter F. Drucker) กล่าวว่า การบริหาร คือ ศิลปะในการทำงานให้บรรลุเป้าหมายร่วมกับผู้อื่น การทำงานต่าง ๆ ให้ลุล่วงไปโดยอาศัยคนอื่นเป็นผู้ทำภายในสภาพองค์การที่กล่าวนั้น ทรัพยากรด้านบุคคลจะเป็นทรัพยากรหลักขององค์การที่เข้ามาร่วมกันทำงานในองค์การ ซึ่งคนเหล่านี้จะเป็นผู้ใช้ทรัพยากรด้านวัตถุอื่น ๆ เครื่องจักร อุปกรณ์ วัตถุดิบ เงินทุน รวมทั้งข้อมูลสารสนเทศต่าง ๆ เพื่อผลิตสินค้าหรือบริการออกจำหน่ายและตอบสนองความพอใจให้กับสังคม⁴

วิรัช วิรัชนิภาวรรณ ในปี พ.ศ. 2548 กล่าวว่า การบริหารจัดการ (management administration) การบริหารการพัฒนา (development administration) แม้กระทั่งการบริหารการบริการ (service administration) แต่ละคำมีความหมายคล้ายคลึงหรือใกล้เคียงกันที่เห็นได้อย่างชัดเจนมีอย่างน้อย 3 ส่วน คือ หนึ่ง ล้วนเป็นแนวทางหรือวิธีการบริหารงานภาครัฐที่หน่วยงานของรัฐ และ/

³ สมพงศ์ เกษมสิน, การบริหาร (พิมพ์ครั้งที่ 3, กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์เกษมสุวรรณ, 2514), หน้า 13-14.

⁴ Peter F. Drucker อ้างถึงใน สมพงศ์ เกษมสิน, การบริหาร (พิมพ์ครั้งที่ 7, กรุงเทพมหานคร: ไทยวัฒนาพานิช, 2523), หน้า 6.

หรือ เจ้าหน้าที่ของรัฐ นำมาใช้ในการปฏิบัติราชการเพื่อช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารราชการ สอง มีกระบวนการบริหารงานที่ประกอบด้วย 3 ขั้นตอน คือ การคิด (thinking) หรือการวางแผน (planning) การดำเนินงาน (acting) และการประเมินผล (evaluating) และ สาม มีจุดหมายปลายทาง คือ การพัฒนาประเทศไปในทิศทางที่ทำให้ประชาชนมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น รวมทั้งประเทศชาติมีความเจริญก้าวหน้าและมั่นคงเพิ่มขึ้น สำหรับส่วนที่แตกต่างกัน คือ แต่ละคำมีจุดเน้นต่างกัน กล่าวคือ การบริหารจัดการเน้นเรื่องการนำแนวคิดการจัดการของภาคเอกชนเข้ามาใช้ในการบริหารราชการ เช่น การมุ่งหวังผลกำไร การแข่งขัน ความรวดเร็ว การตลาด การประชาสัมพันธ์ การจูงใจด้วยค่าตอบแทน การลดขั้นตอน และการลดพิธีการ เป็นต้น ในขณะที่การบริหารการพัฒนาให้ความสำคัญเรื่องการบริหารรวมทั้งการพัฒนานโยบาย แผน แผนงาน โครงการ (policy, plan, program, project) หรือกิจกรรมของหน่วยงานของรัฐ ส่วนการบริหารการบริการเน้นเรื่องการอำนวยความสะดวกและการให้บริการแก่ประชาชน⁵ องค์ประกอบขององค์กร (Elements of Organization) ที่สำคัญ 5 ประการ คือ

- คน องค์กรจะประกอบด้วยคนตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป ซึ่งส่วนใหญ่องค์กรจะมีคนเป็นจำนวนมากปฏิบัติงานร่วมกัน หรือ แบ่งงานกันทำ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนด
- เทคนิค การบริหารองค์กรต้องอาศัยเทคนิควิทยาการ หรือ ที่เรียกกันว่าเทคโนโลยี เพื่อการแก้ไขปัญหา หรือ ตัดสินใจ
- ความรู้ ข้อมูล ข่าวสาร หรือ ที่เรียกว่า สารสนเทศ ในการปฏิบัติงานและการแก้ไขปัญหา การอาศัยเทคนิคทางการบริหาร ยังไม่เพียงพอสำหรับการบริหารองค์กร นักบริหารยังต้องอาศัยความรู้ ข้อมูล ข่าวสาร เพื่อความเข้าใจ เพื่อการวิเคราะห์ ตลอดจนการคาดคะเนแนวโน้มในอนาคตอีกด้วย ดังนั้น เทคนิคเพื่อการบริหารจึงควบคู่ไปกับ ความรู้ ข้อมูล ข่าวสาร
- โครงสร้าง องค์กรต้องจัดโครงสร้างให้สอดคล้องกับงาน เพื่อกำหนดอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบที่เหมาะสมเพื่อให้งานขององค์กรบรรลุเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ
- เป้าหมาย หรือ วัตถุประสงค์ องค์กรต้องมีเป้าหมาย หรือวัตถุประสงค์ที่ชัดเจน

2.2 ทฤษฎีและแนวคิดเรื่องการวัดประสิทธิภาพ

ทฤษฎีและแนวคิดเรื่องการวัดประสิทธิภาพ

การวัดผลการดำเนินงาน เป็นกิจกรรมด้านการบริหารจัดการที่สำคัญ ดังคำกล่าวของ Mentzer and Konrad (1991) ที่ว่า “The evaluation of performance is a vital managerial function.”

⁵ วิรัช วิรัชนิการวรรณ, การบริหารจัดการและการบริหารการพัฒนาขององค์กรตามรัฐธรรมนูญและหน่วยงานของรัฐ (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์นิติธรรม, 2548), หน้า 5.

คำจำกัดความการวัดประสิทธิภาพ

การวัดผลการดำเนินงาน จะเกี่ยวข้องกับการแปลงผลการดำเนินงานให้อยู่ในรูปที่สามารถวัดและเปรียบเทียบได้

Neely⁶ ได้กล่าวถึงการวัดผลการดำเนินงานไว้ว่า “Performance measurement is a topic which is often discussed but rarely defined. Literally it is the process of quantifying action, where measurement is the process of quantification and action leads to performance.” ซึ่งมีวัตถุประสงค์ 4 ข้อ คือ ทำให้สามารถตรวจสอบสถานะขององค์กร (Check Position) และสามารถสื่อสารถึงสถานะขององค์กรต่อผู้เกี่ยวข้อง (Communicate Position) รวมถึงช่วยในการลำดับความสำคัญในการดำเนินงานขององค์กร (Confirm Priorities) และการกระตุ้นให้เกิดความก้าวหน้าอย่างต่อเนื่อง (Compel Progress)

Melnyk, Stewart, and Swink⁷ กล่าวว่า วัตถุประสงค์ของการวัดผลการดำเนินงานมี 3 ข้อ ประกอบด้วย วัตถุประสงค์เพื่อการควบคุม (Control) วัตถุประสงค์เพื่อการสื่อสาร (Communication) และวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาปรับปรุง (Improvement)

Peterson & Plowman⁸ ได้ให้ความหมายของคำว่า ประสิทธิภาพในการบริหารงานด้านทางธุรกิจ ในความหมายอย่างแคบว่าหมายถึง การลดต้นทุนในการผลิต และความหมายอย่างกว้าง หมายถึงคุณภาพของการมีประสิทธิภาพ (quality of effectiveness) และความสามารถในการผลิต (competence and capability) และ ในการดำเนินงานทางด้านธุรกิจที่จะถือว่ามี ประสิทธิภาพสูงสุด ก็เพื่อสามารถผลิตสินค้าหรือบริการในปริมาณและคุณภาพที่ต้องการที่เหมาะสมและต้นทุนน้อยที่สุดเพื่อคำนึงถึงสถานการณ์และข้อผูกพันด้านการเงินที่มีอยู่ ดังนั้นแนวความคิดของคำว่าประสิทธิภาพในด้านธุรกิจมีองค์ประกอบ 5 ประการ คือ ต้นทุน (cost) คุณภาพ (quality) ปริมาณ (quantity) และวิธีการ (method) ในการผลิต

จากนิยามข้างต้นนี้ ทำให้สามารถกล่าวได้ว่า การวัดผลจากดำเนินงานถือเป็นเครื่องมือสำคัญที่ช่วยในการบริหาร และนำผลที่ได้ไปปรับปรุงพัฒนาการดำเนินงานให้มีศักยภาพมากขึ้น ดังที่ Herrington

⁶ Neely, Andy, Gregory, Mile and Platts, Ken, “Performance measurement system design: A literature review and research agenda,” International Journal of Operation & Production Management Vol. 25 No.,12, 2005.

⁷ Melnyk, S.A. Stewart, D.M., Swink, M., “Metrics and performance measurement in operations management: dealing with the metrics maze,” Journal of Operations Management, Vol.22 No.3, 2004.

⁸ ศพทฐ พรหมายน. (2545). ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ กองตรวจคนเข้าเมือง: ศึกษาเฉพาะกรณีข้าราชการตำรวจ ฝ่าย1 ฝ่าย2. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (รัฐศาสตร์), มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

กล่าวว่า “performance measurement as effectiveness and efficiency in accomplishing a given task in relation to how well a goal is met” ซึ่งหมายความว่า การวัดผลการดำเนินงานเป็นเครื่องมือที่สะท้อนประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงานขององค์กรว่าบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้หรือไม่

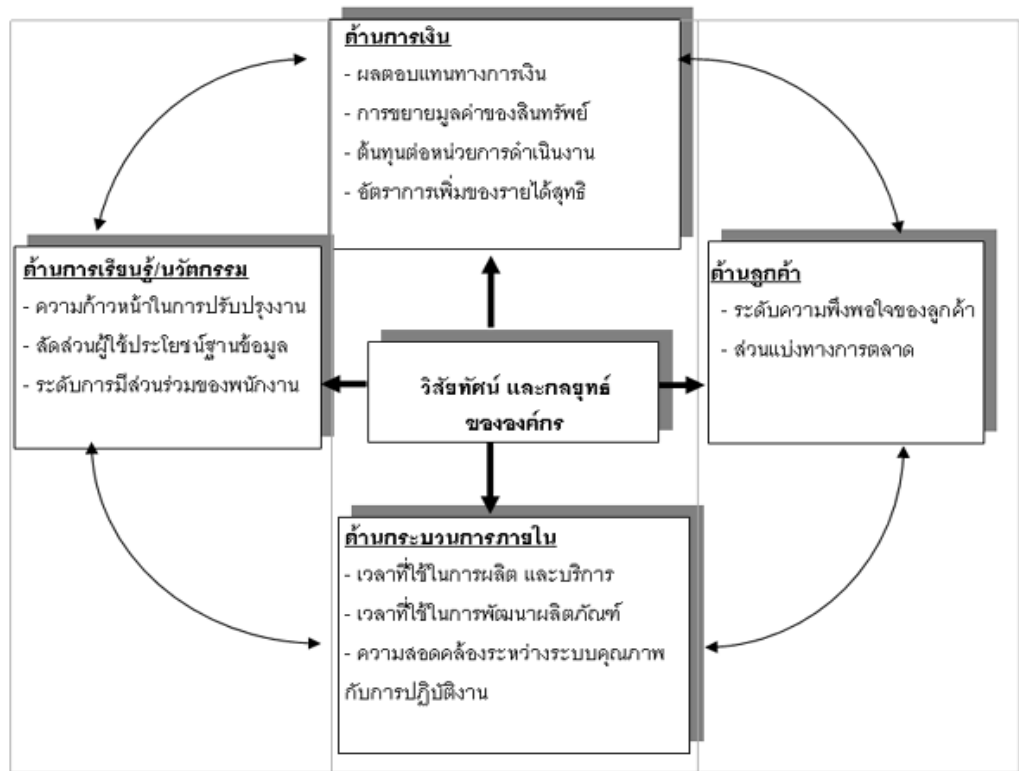
การวัดประสิทธิภาพนั้นสามารถกระทำกันได้หลายวิธี แต่ในงานวิจัยเรื่องนี้จะใช้แนวคิดเรื่อง Balanced Scorecard มาเป็นหลักในการวัดประสิทธิภาพของการบริหารองค์กรเพื่อเตรียมความพร้อมในการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน

Kaplan และ Norton, 1996⁹ เป็นผู้นำเสนอแนวคิดนี้ เพื่อช่วยในการประเมินองค์กรและนำเสนอรายงานให้ผู้บริหาร โดยอาศัยมุมมอง (Perspectives) อื่น นอกเหนือจากมุมมองทางการเงิน เพราะจากการศึกษาและสำรวจสาเหตุ Kaplan & Norton พบว่า องค์กรส่วนใหญ่ในอเมริกันมิใช่แต่ตัวบ่งชี้ทางการเงินเป็นหลัก แต่ภายใต้การแข่งขันในยุคปัจจุบันผู้บริหารเริ่มพบว่า การที่องค์กรจะประสบความสำเร็จและอยู่รอด ภายใต้ภาวะการแข่งขันที่รุนแรงนั้น การอาศัยตัวชี้วัดทางการเงินเพียงอย่างเดียวมันไม่เพียงพอ ทั้งนี้ เนื่องจากตัวชี้วัดทางการเงินมีข้อจำกัดหลายประการ

Balanced Scorecard (BSC) เป็นเครื่องมือซึ่งเกิดจากแนวความคิดที่ช่วยให้องค์กรในการแปลจากกลยุทธ์ให้เป็นการปฏิบัติ โดยเริ่มต้นที่วิสัยทัศน์ ภารกิจ และกลยุทธ์ขององค์กรซึ่งเป็นขั้นของการกำหนดปัจจัยสำคัญต่อความสำเร็จ และจากนั้นก็เป็นการสร้างดัชนีวัดผลสำเร็จ (Key Performance Indicators) ขึ้นเพื่อเป็นตัวบ่งชี้ถึงเป้าหมายและใช้วัดผลการดำเนินงานในส่วนที่สำคัญต่อกลยุทธ์ จึงถือได้ว่า BSC เป็นระบบการวัดผลการดำเนินงาน ที่ถ่ายทอดวิสัยทัศน์และกลยุทธ์ขององค์กรสู่การปฏิบัติ และสะท้อนการดำเนินงานในมุมมอง 4 ด้านหลัก คือ ด้านการเงิน ด้านลูกค้า ด้านกระบวนการภายใน และด้านการเรียนรู้และการพัฒนา

- มุมมองด้านการเงิน
- มุมมองด้านลูกค้า เน้นความพึงพอใจของลูกค้า
- มุมมองด้านกระบวนการ เป็นการปรับปรุงพัฒนากระบวนการภายใน
- มุมมองด้านการเรียนรู้และการพัฒนา เน้นการสร้างสรรค์สิ่งใหม่ๆ การสร้างเสริมความสามารถของพนักงานและระบบ

⁹ ประมวลจากกลยุทธ์สู่การปฏิบัติด้วย Balanced Scorecard และ Key Performance Indicators ของ ผศ. ดร. พสุ เดชะรินทร์ อาจารย์คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย กทม. 2545 .



นำแนวคิดเรื่อง Balanced Scorecard มาช่วยให้มหาวิทยาลัยสามารถตอบคำถาม 4 ข้อ ต่อไปนี้

1. ชาวต่างประเทศ และมหาวิทยาลัยต่างประเทศที่มีความร่วมมือกับมหาวิทยาลัยนี้มีมุมมองต่อมหาวิทยาลัยนี้อย่างไร และมหาวิทยาลัยควรตอบสนองลูกค้า (นักศึกษา ผู้ปกครอง นายจ้าง ศิษย์เก่า) อย่างไร (มุมมองลูกค้า)
2. มหาวิทยาลัยต้องดีเด่นในเรื่องใด (มุมมองกระบวนการภายใน)
3. มหาวิทยาลัยจะสามารถพัฒนาและสร้างสรรค์คุณค่าต่อไปได้อย่างไร (มุมมองการเรียนรู้และการพัฒนา)
4. ผลการดำเนินงานทางการเงินของมหาวิทยาลัยเป็นอย่างไร (มุมมองด้านการเงิน)

ประโยชน์ของ Balanced Scorecard

การทำ BSC มีประโยชน์ต่อองค์กรหลายประการ ดังนี้

1. การเห็นชอบและสื่อสารทางกลยุทธ์
2. การเรียนรู้
3. ทำให้การวางแผนมีความชัดเจนยิ่งขึ้น
4. กระตุ้นให้เกิดการพัฒนาองค์กร
5. การบริหารการเปลี่ยนแปลง

2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.3.1 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเรื่องประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน และการบริหารองค์กร

สุคนธ์รัตน์ เถาสวรรณ์ (2550) ได้ทำการศึกษาเรื่อง “ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการ ลูกจ้างประจำ และพนักงานจ้างขององค์การบริหารส่วนตำบล” ผลการวิจัยพบว่า ระดับความคิดเห็น ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการ ลูกจ้างประจำ และพนักงานจ้างขององค์การบริหารส่วน จังหวัดสมุทรปราการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก เพื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า มีความกระตือรือร้น ในการปฏิบัติงาน ปฏิบัติงานสำเร็จได้ตามเป้าหมายทันกับเวลาในสถานการณ์ที่บีบบังคับและผลการ ทำงานขององค์การมีประสิทธิภาพสูง อยู่ในระดับสูงมาก¹⁰

อำพน ธรรมโชติ (2548) ได้ทำการศึกษาเรื่อง “การพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดเพชรบุรี” ผลการวิจัยพบว่า การพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานของ พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดเพชรบุรี ด้านความรู้ ความสามารถในการทำงานในภาพรวมอยู่ในระดับดี มาก โดยระดับความเป็นจริงดีมาก เกี่ยวกับการแสวงหาความรู้เพิ่มเติมอยู่ตลอดเวลา เพื่อก้าวให้ทันกับ การเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็วเป็นอันดับ 1 รองลงมา คือ ความสนใจศึกษานวัตกรรมต่าง ๆ เพื่อนำมาปรับปรุงระบบงานให้ดียิ่งขึ้นและการเข้าอบรมตรงตามสายงานที่ปฏิบัติและสามารถนำมา ประยุกต์ใช้ได้อย่างสัมฤทธิ์ผล ตามลำดับ¹¹

วันวิสาข์ เกิดผล ได้ทำการศึกษา เรื่อง “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการทำงานที่มีประสิทธิภาพของ ทีมงานของบริษัทในอุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนประกอบยานยนต์ในจังหวัดสมุทรปราการ” ผลการวิจัย พบว่า พนักงานในระดับปฏิบัติการมีความคิดเห็นต่อการทำงานที่มีประสิทธิภาพของทีมงานโดยรวมทุก ด้านอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาแต่ละด้าน คือ การกำหนดวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่ชัดเจน การ เปิดเผยและการเผชิญหน้า กระบวนการทำงานและการตัดสินใจ การตรวจสอบทบทวนผลงานและวิธีการ ทำงานอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านความร่วมมือและขัดแย้งอยู่ในระดับปานกลาง พนักงานในระดับ ปฏิบัติการที่มีเพศ อายุ ประสบการณ์ในการทำงาน การศึกษาขั้นสูงสุด และขนาดของทีมงานแตกต่างกัน

¹⁰ สุคนธ์รัตน์ เถาสวรรณ์, “ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการ ลูกจ้างประจำ และพนักงานจ้างขององค์การบริหารส่วนตำบล”, วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, (สาขาการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 2550), บทคัดย่อ.

¹¹ อำพน ธรรมโชติ, “การพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดเพชรบุรี”, วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจ มหาบัณฑิต, (สาขาการจัดการทั่วไป มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต, 2548), บทคัดย่อ

อย่างมีความคิดเห็นต่อการทำงานที่มีประสิทธิภาพของทีมงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05¹²

จิตตา ยุติ ได้ทำการศึกษา (2548) เรื่อง “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท พูนทรัพย์แคน จำกัด” ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยจูงใจด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติอยู่ พบว่า พนักงานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากต่อปัจจัยจูงใจ ด้านความสำเร็จของงาน ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติอยู่ ด้านความรับผิดชอบ และด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งพบว่า พนักงานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากต่อปัจจัยจูงใจที่มีอิทธิพลต่อการพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน บริษัท พูนทรัพย์แคน จำกัด ส่วนปัจจัยค้ำจุน ด้านความสัมพันธ์ผู้ร่วมงาน และด้านความมั่นคงในงาน พบว่า พนักงานมีความคิดเห็นอยู่ระดับมาก ต่อปัจจัยค้ำจุนที่มีอิทธิพลต่อการพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน บริษัท พูนทรัพย์แคน จำกัด¹³

2.3.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับทฤษฎี Balanced Scorecard

ธานี นาคเกิด และคณะผู้วิจัย (2554) ศึกษาแนวทางการนำทฤษฎีการวัดผลดุลยภาพ (Balanced Scorecard : BSC) มาใช้ในการวัดผลการปฏิบัติงาน กรณีศึกษา : โรงงานฉีดพลาสติก โดยการจัดทำดัชนีชี้วัดประสิทธิภาพ (Key Performance Indicator : KPI) ตามแนวคิดของทฤษฎีการวัดผลดุลยภาพ (BSC) แล้วเปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานกับเป้าหมายที่องค์กรได้ตั้งไว้ แล้วสรุปผลการปฏิบัติงานและเสนอแนะแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขขั้นตอนในการทำงาน ผลการวิจัยพบว่า หลังจากทำการจัดทำดัชนีชี้วัดประสิทธิภาพ KPI ตามทฤษฎี Balanced Scorecard เป็นเวลา 3 เดือน ในมุมมองด้านการเงิน อัตราการเติบโตของยอดขาย ค่าเฉลี่ย KPI เท่ากับ 2.83% มุมมองด้านลูกค้า จำนวนข้อเรียกร้องจากลูกค้าค่าเฉลี่ย KPI 8 ครั้ง ความพึงพอใจของลูกค้า ค่าเฉลี่ย KPI เท่ากับ 87.5% มุมมองด้านกระบวนการภายใน ประสิทธิภาพโดยรวม ลูกค้า ค่าเฉลี่ย KPI เท่ากับ 76.6% อัตราของเสียจากการผลิต ค่าเฉลี่ย KPI เท่ากับ 1.56% อัตราการจัดส่งไม่ตรงเวลา ค่าเฉลี่ย KPI เท่ากับ 0.14% และมุมมองด้านการเรียนรู้และพัฒนา อัตราการลาออกค่าเฉลี่ย KPI เท่ากับ 9.51% อัตราการหยุดงาน ค่าเฉลี่ย KPI เท่ากับ 1%¹⁴

¹² วันวิสาข์ เกิดผล, “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการทำงานที่มีประสิทธิภาพของทีมงานของบริษัทในอุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนประกอบยานยนต์ในจังหวัดสมุทรปราการ”, สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต,(สาขาการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, 2546), บทคัดย่อ

¹³ จิตตา ยุติ, “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน บริษัท พูนทรัพย์แคน จำกัด”, สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, (สาขาการตลาด มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, 2548), บทคัดย่อ

¹⁴ ธานี นาคเกิด และ ระพี กาญจนะ. “การพัฒนาระบบการวัดผลการปฏิบัติงานโดยอาศัยการวัดผลดุลยภาพ (BSC) กรณีศึกษา : โรงงานฉีดพลาสติก”. การประชุมวิชาการข่ายงานวิศวกรรมอุตสาหกรรม ประจำปี 2554, วิทยาลัยปริญาวิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต ภาควิชาวิศวกรรมอุตสาหกรรม คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี 2554

อดิชาติ แยมพราม (2551) ศึกษาการพัฒนาโปรแกรมเพื่อการประเมินผลตนเองสำหรับอุตสาหกรรมการผลิตเฟอร์นิเจอร์ไม้ ด้วยเทคนิคการประเมินผลเชิงดุลยภาพ (Balanced Scorecard) และหาตัววัดผลที่เหมาะสมกับอุตสาหกรรมฯ โดยจัดทำตัวต้นแบบการประเมินผลเชิงดุลยภาพของธุรกิจ 3 ประเภท ได้แก่ องค์กรที่รับจ้างผลิต องค์กรที่มีการออกแบบ และองค์กรที่มีตราสินค้าของตัวเอง ซึ่งใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม และการสัมภาษณ์จากกลุ่มตัวอย่างแล้วทำการวิเคราะห์ผลเพื่อจัดทำต้นแบบกลยุทธ์และต้นแบบการประเมินผลเชิงดุลยภาพ จากผลการศึกษาพบว่า ได้ตัวชี้วัดที่เหมาะสมกับอุตสาหกรรมฯ จำนวน 56 ตัวชี้วัด ประกอบด้วยมุมมองด้านการเงิน 17 ตัวชี้วัด มุมมองด้านลูกค้า 13 ตัวชี้วัด มุมมองด้านกระบวนการภายใน 14 ตัวชี้วัด และมุมมองด้านการเรียนรู้และพัฒนาองค์กร 12 ตัวชี้วัด สำหรับตัวชี้วัดที่ถูกใช้เป็นต้นแบบขององค์กรที่รับจ้างผลิตจำนวน 18 ตัวชี้วัด ต้นแบบองค์กรที่มีการออกแบบจำนวน 18 ตัวชี้วัด และตัวแบบองค์กรที่มีตราสินค้าของตัวเอง จำนวน 21 ตัวชี้วัด สำหรับต้นแบบการประเมินผลเชิงดุลยภาพ (BSC) ของทั้ง 3 ประเภทธุรกิจมีองค์ประกอบที่สำคัญคือ มุมมอง วัตถุประสงค์ และตัวชี้วัด¹⁵

เสาวพงษ์ ยมาพัฒน์ (2550) ศึกษาองค์ประกอบและรูปแบบการประเมินผลการปฏิบัติราชการสำนักงานปลัดกระทรวงพาณิชย์ โดยใช้เครื่องมือ Balanced Scorecard ซึ่งเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์ผู้บริหาร รวมถึงตำรา วารสาร เอกสาร และรายงานที่เกี่ยวข้อง จากผลการศึกษาพบว่า ได้องค์ประกอบด้วยมุมมองที่สำคัญ 4 มุมมอง คือ มุมมองด้านประสิทธิภาพเพื่อให้เกิดความคุ้มค่าของการใช้จ่ายงบประมาณ ตัววัดผลที่ใช้ เช่น ร้อยละของงบประมาณที่ประหยัดได้ มุมมองด้านประสิทธิผลเพื่อให้เกิดการปฏิบัติงานเป็นขั้นตอนและบรรลุผลตามที่กำหนดไว้ ตัววัดผลที่ใช้ เช่น ร้อยละที่เพิ่มขึ้นของมูลค่าการส่งออก มุมมองด้านคุณภาพการให้บริการซึ่งให้ความสำคัญกับการคิดค้นวิธีให้บริการอย่างมีคุณภาพ ตัววัดผลที่ใช้ เช่น ร้อยละของความพึงพอใจของผู้รับบริการ และมุมมองด้านการพัฒนาองค์กรมีการส่งเสริมให้นำเทคโนโลยีเข้ามาใช้สำหรับดำเนินงาน ตัววัดผลที่ใช้ เช่น การใช้ประโยชน์ระบบสารสนเทศ จากการประยุกต์ใช้ BSC ส่งผลให้การปฏิบัติงานมีทิศทางที่รวดเร็วขึ้น มีการป้องกันความเสี่ยง เจ้าหน้าที่มีทิศทางในการทำงาน และมีความรู้ความสามารถเพิ่มขึ้น การปฏิบัติราชการมีการลดรอบการทำงานให้สั้นลง เกิดการบริการที่รวดเร็ว มีการพัฒนาเครื่องมือและเทคโนโลยีสมัยใหม่ รวมถึงมีการสร้างระบบป้องกันความเสี่ยงต่าง ๆ ภายในองค์กร¹⁶

¹⁵ อดิชาติ แยมพราม, “การพัฒนาโปรแกรมเพื่อการประเมินผลตนเอง สำหรับอุตสาหกรรมการผลิตเฟอร์นิเจอร์ไม้ ด้วยเทคนิคการประเมินผลเชิงดุลยภาพ”, เอกสารการศึกษาอิสระหลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิศวกรรมอุตสาหกรรม บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2550

¹⁶ เสาวพงษ์ ยมาพัฒน์, “การศึกษาคู่มือประกอบและรูปแบบการประเมินผลการปฏิบัติราชการโดยใช้เครื่องมือ บาลานซ์ สกอร์การ์ด : กรณีศึกษาสำนักงานปลัดกระทรวงพาณิชย์”, วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาวิชาพัฒนาศักยภาพ โครงการสหวิทยาการระดับบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2550

กรอบแนวคิดงานวิจัย

