

บทคัดย่อ

วิชา บช. 882: วิชาการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง

ชื่อเรื่อง : การประยุกต์ใช้ Balanced Scorecard ของบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด
(มหาชน) สาขาพระสิงห์ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

ชื่อผู้วิจัย : นายสมยศ จันนะ

หลักสูตร : บัญชีมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยพายัพ

อาจารย์ที่ปรึกษา: ดร.เทียน เถรมัญญ

วันอนุมัติผลงาน : ตุลาคม 2550

การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองเรื่อง “การประยุกต์ใช้ Balanced Scorecard ของบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด (มหาชน) สาขาพระสิงห์ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาแนวทางการนำทฤษฎี Balanced Scorecard มาประยุกต์ในองค์กร ทั้ง 4 มุมมอง คือ มุมมองด้านการเงิน มุมมองด้านลูกค้า มุมมองด้านกระบวนการภายในองค์กร และ มุมมองด้านการเรียนรู้และเติบโต โดยการรวบรวมข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ผู้บริหาร และสอบถามพนักงานและผู้มาใช้บริการ แล้วนำข้อมูลที่ได้วิเคราะห์หาค่าความถี่ โดยการแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ (Percentage: %) ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Mean : \bar{X}) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) โดยใช้ตารางประกอบคำอธิบาย

ผลการศึกษาในมุมมองด้านลูกค้า (Customer Perspective) พบว่าพนักงานและผู้มาใช้บริการมีความพึงพอใจไปในทิศทางเดียวกัน คือพนักงานได้ให้ความสำคัญมากในการให้บริการลูกค้า เช่นเดียวกับผู้มาใช้บริการที่รู้สึกพึงพอใจพนักงานที่ให้บริการที่ถูกต้อง รวดเร็ว และรู้สึกคุ้มค่าที่มาใช้บริการที่บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด (มหาชน) สาขาพระสิงห์ จึงทำให้จำนวนผู้ใช้บริการเพิ่มขึ้น

มุมมองด้านการเงิน (Financial Perspective) พบว่าพนักงานและผู้มาใช้บริการได้ให้ความสนใจที่ต่างกัน คือพนักงานพึงพอใจในระดับมาก กับรายได้และกำไรที่เพิ่มขึ้นจึงมีประเภทการให้บริการและกิจกรรมต่างๆ เพิ่มขึ้น เพื่อเพิ่มผลตอบแทนการลงทุนและรายได้เฉลี่ยต่อพนักงานแต่ละคน ซึ่งตรงกันข้ามกับความพึงพอใจผู้มาใช้บริการที่อยู่ในระดับปานกลาง

มุมมองด้านกระบวนการภายในองค์กร (Internal Processes Perspective) พนักงานได้ให้ความสำคัญและพึงพอใจในระดับมากในผลการปฏิบัติงาน กระบวนการในการทำงานที่รวดเร็วขึ้น ซึ่งเป็นไปตามวัตถุประสงค์ขององค์กรเพื่อให้บริการของไปรษณีย์ไทยมีคุณภาพตามมาตรฐานสากล

มุมมองด้านการเรียนรู้และเติบโต (Learning and Growth Perspective) ผู้มาใช้บริการให้ความสนใจในระดับมากเกี่ยวกับการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศให้มีความทันสมัยอยู่ตลอดเวลาและทักษะความชำนาญในการทำงานของพนักงานซึ่งเป็นไปตามภารกิจ (Mission) ของบริษัทที่ต้องการพัฒนาบริการและงานด้านบริหารโดยในประโยชน์การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อวางรากฐานการพัฒนาองค์กรให้สามารถดำเนินธุรกิจภายใต้ภาวะการแข่งขันได้อย่างมั่นคง โดยพัฒนาด้านบุคลากรให้สามารถเรียนรู้และทำงานในรูปแบบธุรกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ข้อเสนอแนะที่ได้รับจากการศึกษาวิจัยในครั้งนี้บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด (มหาชน) ควรมีการประเมินการทำงานของพนักงานในด้านทักษะ การให้บริการ และเรียนรู้ ในสิ่งใหม่ๆ เพื่อจะได้ทราบถึงประโยชน์ และข้อได้เปรียบของการนำทฤษฎี Balanced Scorecard มาประยุกต์ในการทำงานขององค์กร เนื่องจากปัจจุบันในธุรกิจมีการแข่งขันกันสูงสิ่งที่ขับเคลื่อนให้ธุรกิจอยู่ได้และได้เปรียบคู่แข่งที่สำคัญคือพนักงานจะต้องมีความรู้ความสามารถในด้านทักษะ การให้บริการ และเรียนรู้ระบบสารสนเทศใหม่ๆ อยู่เสมอ