

ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ การออกแบบตัววัดผลการปฏิบัติงานเชิงคุณภาพของธนาคาร
ออมสินสาขาเวียงสา

ชื่อผู้เขียน นางสาวนัยนา เหลี่ยมวานิช

บัญชีมหาบัณฑิต

คณะกรรมการสอบการค้นคว้าแบบอิสระ :

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ชูศรี เที้ยศิริเพชร ประธานกรรมการ
ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุวรรณา เล้าหะวิสุทธิ กรรมการ
อาจารย์ธานี ศิริสกุล กรรมการ

บทคัดย่อ

การค้นคว้าแบบอิสระเรื่องการออกแบบตัววัดผลการปฏิบัติงานเชิงคุณภาพของ
ธนาคารออมสินสาขาเวียงสา มีวัตถุประสงค์ในการศึกษาเพื่อออกแบบตัววัดผลการปฏิบัติ
งานเชิงคุณภาพของธนาคารออมสินสาขาเวียงสา

การศึกษานี้ได้ใช้วิธีการค้นคว้าจากหนังสือและเอกสารที่เกี่ยวข้อง ประกอบกับการ
สัมภาษณ์และสอบถามจากบุคคลต่างๆ ทั้งภายในและภายนอกองค์กร เพื่อให้ทราบถึงวิสัย
ทัศน์ ภารกิจ วัตถุประสงค์ เป้าหมาย กลยุทธ์ นวัตกรรมและการเรียนรู้ กระบวนการ
ปฏิบัติงานภายในองค์กร และทัศนคติที่มีต่อองค์กร

ระบบวัดผลการปฏิบัติงานเชิงคุณภาพ เป็นระบบที่นำมาใช้ประเมินความสำเร็จของ
การปฏิบัติงานอันเป็นผลมาจากการวางแผนเชิงกลยุทธ์ โดยมองทั้งในส่วนของตัววัดผลการ
ปฏิบัติงานที่เป็นตัวเงินและไม่เป็นตัวเงินใน 4 มุมมอง คือ มุมมองของลูกค้า มุมมองด้านการ
ปฏิบัติงานภายในองค์กร มุมมองด้านนวัตกรรมและการเรียนรู้ และมุมมองทางการเงิน
ซึ่งมุมมองทั้ง 4 นี้ จะทำให้ผู้บริหารเกิดคุณภาพในการประเมินผลครอบคลุมการปฏิบัติงาน
ทุกด้านในเวลาเดียวกัน

จากการศึกษาพบว่า ธนาคารออมสินสาขาเวียงสา มีการดำเนินงานภายใต้วิสัยทัศน์
“ธนาคารในดวงใจของปวงชน” มีการดำเนินงานเพื่อตอบสนองนโยบายซึ่งได้รับมาจากส่วน
กลาง การนำเสนอแนวคิดเกี่ยวกับการวัดผลการปฏิบัติงานเชิงคุณภาพของธนาคารออมสิน

สาขาเวียงสา เพื่อให้สามารถนำกลยุทธ์ที่กำหนดเป็นแนวทางปฏิบัติให้เป็นรูปธรรม และสามารถวัดผลการทำงานได้ชัดเจนยิ่งขึ้น โดยสามารถออกแบบตัววัดผลการปฏิบัติงานเชิงคุณภาพทั้ง 4 มุมได้ดังนี้

ตัววัดผลการปฏิบัติงานเชิงคุณภาพด้านมุมมองของลูกค้าคือ อัตราการเพิ่มขึ้นของ ยอดเงินฝาก สินเชื่อ และค่าธรรมเนียม คุณภาพของการให้บริการ ความผิดพลาดจากการทำงาน ความพึงพอใจของลูกค้าจากการให้บริการ จำนวนหมู่บ้านที่ธนาคารเข้าไปให้บริการ

ตัววัดผลการปฏิบัติงานเชิงคุณภาพมุมมองด้านการปฏิบัติงานภายในองค์กรคือ เวลาที่ให้บริการแก่ลูกค้า ความผิดพลาดจากการทำงาน ยอดขายและการให้บริการที่เพิ่มขึ้นจากการนำธุรกิจใหม่ออกสู่ตลาด อัตราการเพิ่มขึ้นของยอดเงินฝาก สินเชื่อ และค่าธรรมเนียม

ตัววัดผลการปฏิบัติงานเชิงคุณภาพมุมมองด้านนวัตกรรมและการเรียนรู้คือ ทักษะ คติของพนักงานต่องานที่ปฏิบัติ คุณภาพและความสามารถของพนักงาน และเทคโนโลยีที่นำมาใช้ในการปฏิบัติงาน

ตัววัดผลการปฏิบัติงานมุมมองทางการเงินคือ ความสามารถในการทำกำไร ความสามารถในการควบคุมค่าใช้จ่ายตามงบประมาณ อัตราการเพิ่มขึ้นของยอดเงินฝาก สินเชื่อ ค่าธรรมเนียม และความสามารถในการบริหารเงิน

ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งนี้คือ ด้านการบริหารงานของธนาคารออมสินควรจะมีการให้อำนาจผู้จัดการในการตัดสินใจและบริหารงานได้อย่างเต็มรูปแบบ ซึ่งจะเป็นการเพิ่มศักยภาพในการทำงานและทำให้สาขาสามารถปรับเปลี่ยนการดำเนินงานให้เหมาะสมกับสภาพแวดล้อมและสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไปได้ดียิ่งขึ้น และก่อนที่จะนำระบบวัดผลการปฏิบัติงานเชิงคุณภาพมาใช้ ควรจะมีการเผยแพร่ให้คนในองค์กรมีความเข้าใจพื้นฐานเกี่ยวกับแนวคิดและประโยชน์ของระบบวัดผลการปฏิบัติงานเชิงคุณภาพ เพื่อให้ได้รับการยอมรับจากคนในองค์กร โดยเฉพาะจากผู้บริหาร ซึ่งเป็นผู้ที่ได้รับประโยชน์โดยตรงจากการนำระบบมาใช้ และควรมีการนำมาใช้อย่างจริงจังและต่อเนื่อง เพื่อให้ระบบวัดผลการปฏิบัติเชิงคุณภาพได้ผลดีและมีประสิทธิภาพมากที่สุด

Independent Study Title Designation of the Balanced Scorecard for Government Savings Bank, Wiang Sa Branch

Author Miss Naiyana Liamwanich

Master of Accounting

Examining Committee :

Assistant Prof. Chusri Taesiriphet	Chairman
Assistant Prof. Suvanna Laohavisudhi	Member
Lecturer Thanee Sirisakula	Member

ABSTRACT

The purpose of this study was to design the Balanced Scorecard for Government Savings Bank, Wiang Sa branch.

The method of this study used studying from textbooks and documents including interviewing staffs inside the bank and people from outside in order to know about vision, mission, objective, target, strategy, innovation and learning, internal business process, and attitude toward the organization.

The Balanced Scorecard is a management system derived from strategy to measure organization's financial and nonfinancial performance from 4 perspectives : customer, internal business process, innovation and learning, and financial. These perspectives help executives in organization to measure all aspects of performances balancely in the same time.

The studying found that the vision of Government Saving Bank, Wiang Sa branch was : "the Bank of the People's Choice". The bank operated according to the policy from the head office. The result of this study gave advices about measuring Government Saving Bank, Wiang Sa branch's performance by using the Balanced Scorecard in order to be

derived from an explicit and rigorous translation of the organization's strategy into tangible objectives and measures. They were designed in four perspectives as follow :

Customer perspective indicators were increasing rate of saving loan and fee, service Quality, working error, customer satisfaction, and amount of village which the bank were serving.

Internal business process perspective indicators were time of service, working error, sales and increasing of service from introducing new business to market, and increasing rate of saving loan and fee.

Innovation and learning perspective indicators were employees attitude toward their works, quality of employees' competencies, and technology the bank used.

Financial perspective indicators were ability to make profits, ability to control expenditures according to the budget, increasing rate of saving loan and fee, and ability to manage finance.

Some advices of this study were that branch managers should be more empowered and have more autonomy in order to make decision quickly and adjust operating process properly according to the change of circumstances. In case of bringing the Balanced Scorecard system to use in organization, staffs especially executives and mangers should receive the knowledge about the basic model and understanding of this system to make them all accept before using. Finally, the bank should bring this system to use in order to fulfill the bank's vision.