

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ เพื่อพัฒนาศึกษาแนวทางการสร้างดัชนีวัดความอยู่รอดของหน่วยงานบริการวิชาการ ที่เป็นองค์การอิสระในมหาวิทยาลัย วิเคราะห์ จำแนก และจัดลำดับความสำคัญของดัชนีวัดความอยู่รอดของหน่วยงาน เปรียบเทียบความคิดเห็น ต่อดัชนีวัดความอยู่รอด ของกลุ่มผู้บริหารหน่วยงานบริการวิชาการของราชการ และที่ไม่ใช่ราชการ และเสนอแนวทางการนำดัชนีวัดไปใช้กับหน่วยงานบริการวิชาการ

การดำเนินการวิจัย ได้ประยุกต์ Balance Scorecard และ Key Performance Indicators สร้างแบบสอบถามให้ประชากรกลุ่ม ผู้เชี่ยวชาญ และผู้บริหารหน่วยงานบริการวิชาการ ทั่วประเทศ แสดงความคิดเห็นด้านการยอมรับ ระดับความสำคัญของแต่ละประเด็นดัชนี และความสมบูรณ์ครบถ้วน ตลอดจนคำแนะนำเพิ่มเติม นำผลจากการวิจัยจัดสัมมนาเสนอแก่ผู้บริหาร และผู้ทรงคุณวุฒิ เพื่อวิเคราะห์และอภิปราย เกี่ยวกับความเหมาะสม และแนวทางการนำไปปฏิบัติจริงต่อไป

ผลการวิจัยพบว่า ดัชนีวัดความอยู่รอดของหน่วยงานบริการวิชาการ ที่เป็นองค์การอิสระในมหาวิทยาลัย ด้านต่างๆ 4 ด้าน มีระดับความสำคัญ ในเกณฑ์ “สำคัญ” และ เรียงตามลำดับดังนี้

1. ดัชนีวัดความอยู่รอดด้านการเงิน จำนวน 6 ดัชนี เรียงตามลำดับดังนี้ (1)อัตราการเพิ่มของรายได้ (2)ผลตอบแทนต่อยอดขาย (3)อัตราหมุนเวียนของสินทรัพย์รวม (4)จำนวนเงินรายได้ต่อจำนวนบุคลากร และ (5)อัตราส่วนเงินทุนหมุนเวียน (6)ผลตอบแทนจากเงินลงทุน
2. ดัชนีวัดความอยู่รอดด้านลูกค้า จำนวน 5 ดัชนี เรียงตามลำดับดังนี้ (1)ระดับความพึงพอใจของลูกค้า (คุณภาพสินค้า ราคาสินค้า กำหนดการจัดส่งสินค้าให้บริการ) (2)อัตราการเพิ่ม

จำนวนลูกค้าในแต่ละปี (3)ส่วนแบ่งด้านการตลาด (4)จำนวนข้อร้องเรียนของลูกค้า (5)ร้อยละความแตกต่างราคาสินค้า หรือค่าบริการเทียบกับคู่แข่ง

3. ดัชนีวัดความอยู่รอดด้านกระบวนการภายใน จำนวน 14 ดัชนี เรียงตามลำดับดังนี้ (1) จำนวนรายงานข้อมูลเกี่ยวกับลูกค้า (2)อัตราการผลิตค่าใช้จ่ายด้านสาธารณูปโภค (3)จำนวนโครงการพัฒนามาตรฐานสินค้า ผลิตภัณฑ์ หรือบริการ (4)จำนวนงานวิจัยเพื่อพัฒนามาตรฐานสินค้าและกระบวนการให้บริการฝึกอบรม (5)จำนวนและประเภท รายงานข้อมูลด้านการเงินและบัญชี (6)จำนวนโครงการความร่วมมือทางวิชาการกับลูกค้า หรือหน่วยงานอื่น (7)รายงานผลจากการนำระบบมาตรฐานสำหรับการบริหารจัดการต่างๆมาใช้ เช่น ISO (8)อัตราการเพิ่มของบริการใหม่ (9)ตัวเลขแสดงปริมาณการสูญเสียวัสดุในการผลิต (10)ระยะเวลาที่ใช้ในการรายงานผล ของประเภทบัญชีต่างๆ (11)ร้อยละจำนวนเงินค้างชำระต่อยอดจำนวนเงินรายได้รวม (12)จำนวนขั้นตอนในการจัดซื้อจัดจ้าง (13)จำนวนครั้งในการติดตามและตอบรับของลูกค้าที่ค้างการชำระเงิน (14) จำนวนครั้งในการทำลูกค้าสัมพันธ์

4. ดัชนีวัดความอยู่รอดด้านการเรียนรู้และการพัฒนา จำนวน 8 ดัชนี เรียงตามลำดับดังนี้ (1) จำนวนบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถทำงานแทนกันได้ (2)ตัวเลขแสดงผลิตภาพ (Productivity) ของบุคลากรในหน่วยงาน (3)ผลการประเมินบุคลากรภายในหน่วยงาน (4)ระดับความพึงพอใจของบุคลากรในหน่วยงาน (5)จำนวนภาระงานของบุคลากรในหน่วยงาน (Basic Load) (6) อัตราการได้รับการฝึกอบรม (จำนวนวันฝึกอบรม/คน/ปี) (7)จำนวนครั้งในการประชุมเกี่ยวกับปัญหา การจัดแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบ ของบุคลากรในแต่ละระดับ (8)จำนวนบุคลากรที่ลาออก และสาเหตุ

การเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้บริหาร ระหว่างกลุ่มหน่วยงานบริการวิชาการของราชการ และกลุ่มที่ไม่ใช่ราชการ พบว่าไม่มีความแตกต่างกัน โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 นอกจากนั้นกลุ่มผู้เข้าร่วมสัมมนามีความเห็นว่า ประเด็นดัชนีวัด และระดับความสำคัญ ของดัชนีวัดด้านต่างๆ โดยภาพรวมมีความเหมาะสมในเกณฑ์มาก

The purpose of this research is to present methods for developing survival key performance indicators of an academic service department as independent organization in university and also to analyze, discriminate and index important order of survival key performance indicators. Propositions from academic directors of both government and non-government institutions are analyzed and evaluated. The importance of each indicator is then evaluated from the gathered data. Finally, the means for the application of the indicators are presented.

The procedure for this research includes applying methods such as Balance Scorecard and Key Performance Indicators and creating survey questionnaires for specialists and executives in the field of academics from all over the country in Thailand. Each indicator is evaluated based on its importance, completeness, and acceptance level within the academic community. The data from this research is then presented to senior executives in seminar for analysis and criticism for appropriateness before the conclusions are applied.

From the research, there are four perspective survival indicators for an academic service institution. This institution is a department with the university. The four indicators are:

1. Six financial perspective indicators which include the following: (1) Increasing rate of income (2) Return on sales (3) Total assets turnover (4) Income per manpower (5) Current ratio (6) Return on investment.

2. Five customer perspective indicators which comprise of the following: (1) Customer satisfaction (quality, price, and delivery) (2) The rate of the increase in customer base (3) Market share (4) Customer complaint and (5) Price benchmarking with competitors in both goods and services.

3. Fourteen internal business-process perspective indicators : (1) The number of customer reports (2) Decrease in public utilities cost (3) Number of quality improvement projects in both goods and services (4) Number of research projects to improve the standard of the products and training procedure (5) Number and type of financial and accounting reports (6) Number of joint academic projects with the customer (7) Reports based on established international standards such as ISO (8) Rate of increase in services (9) Numbers showing the defects within the production (10) Lead time of various reports from different accounts (11) Percentage of credit debt per total income (12) Number of procedure for purchasing (13) Number of follow up and response form customer payment (14) Number of customer relation projects.

4. Learning and growth perspective indicators. There are total of eight indicators: (1) Number of multifunctional personnel (2) Productivity indicator of each personnel within the department (3) Performance evaluation of personnel (4) Personnel satisfaction (5) Basic load of personnel within the department (6) Percentage of personnel who received additional training (days/person/year) (7) Number of meetings discussing problems and division of responsibilities for personnel at each level and (8) Number of personnel who resign and reason for resignation

The results show that suggestions of executives from both government and non-government institutions do not conform with each other. There is a statistical difference level of significant 0.05. In addition, those who attended seminar also concluded that the basis and order of importance of each indicator plays a very crucial role.