

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. ดัชนีวัดความอยู่รอดด้านการบวกรายภายใน จำนวน 14 ดัชนี เรียงตามลำดับดังนี้ (1) จำนวนรายงานข้อมูลเกี่ยวกับลูกค้า (2) อัตราการลดค่าใช้จ่ายด้านสาธารณูปโภค (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 นอกจากนั้นกลุ่มผู้เข้าร่วมสัมมนามีความเห็นที่ ประเด็นดัชนีวัด และระดับความสำคัญ ของดัชนีวัดด้านต่างๆ โดยภาพรวมมีความเหมาะสมในเกณฑ์มาก