

บทคัดย่อ

วิชา บข. 882 : วิชาการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง

ชื่อเรื่อง : การออกแบบตัววัดผลการปฏิบัติงานเชิงคุณภาพของมหาวิทยาลัยราชภัฏ
ลำปาง

ชื่อผู้เขียน : สุตากานต์ ไชยรุ่งเรือง

อาจารย์ที่ปรึกษา : ผู้ช่วยศาสตราจารย์บุษบา อารีย์

หลักสูตร : บัญชีมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยพายัพ

วันที่อนุมัติผลงาน : กันยายน 2549

การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อออกแบบตัววัดผลการปฏิบัติงานเชิงคุณภาพของมหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง การศึกษานี้ได้ใช้วิธีการค้นคว้าจากหนังสือและเอกสารที่เกี่ยวข้อง ประกอบกับการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์ และใช้แบบสอบถามเพื่อสอบถามความเห็นที่มีต่อระดับความเหมาะสมของตัววัดผลที่ออกแบบจากคณะผู้บริหาร อาจารย์ผู้สอนระดับปริญญาตรี และนักศึกษาระดับปริญญาตรีในแต่ละคณะของมหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง โดยข้อมูลในส่วนของแบบสอบถามได้นำมาวิเคราะห์ด้วยเครื่องไมโครคอมพิวเตอร์ โดยการใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูป สถิติพรรณนา ค่าความถี่ ค่าร้อยละ

จากการศึกษาพบว่า มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง ได้ดำเนินงานภายใต้วิสัยทัศน์ “มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปางจะเป็นมหาวิทยาลัยชั้นนำในภูมิภาค และเป็นที่ยังทางปัญญาของปวงชน” จากวิสัยทัศน์ดังกล่าวได้นำไปสู่การกำหนดพันธกิจของมหาวิทยาลัย การนำเสนอแนวคิดในเรื่องเกี่ยวกับการนำระบบการวัดผลการปฏิบัติงานเชิงคุณภาพมาใช้กับมหาวิทยาลัยราชภัฏ ก็เพื่อใช้เป็นกลไกในการควบคุมให้การทำงานเป็นไปตามแผนกลยุทธ์ที่วางไว้ เพื่อบรรลุตามวัตถุประสงค์ และพันธกิจของมหาวิทยาลัย และเป็นเครื่องมือที่ช่วยให้มหาวิทยาลัยสามารถยืนยงถึงคุณภาพทางการศึกษาของมหาวิทยาลัยได้ ในการออกแบบตัววัดผลครั้งนี้ได้กำหนด

มุมมองให้สอดคล้องกับลักษณะและโครงสร้างของมหาวิทยาลัย ซึ่งประกอบด้วย 5 มุมมอง โดยในแต่ละมุมมองสามารถออกแบบตัววัดผลการปฏิบัติงานได้ดังต่อไปนี้

ตัววัดผลการปฏิบัติงานเชิงคุณภาพมุมมองด้านสังคม ได้แก่ ระดับความพึงพอใจของ นายจ้าง / ผู้ประกอบการ / ผู้ใช้บัณฑิตที่มีต่อบัณฑิต ร้อยละของบัณฑิตที่มีงานทำภายใน 1 ปี จำนวนผลงานวิจัยที่ได้รับการเผยแพร่ในระดับชาติ และนำไปใช้ประโยชน์ จำนวนโครงการและ กิจกรรมบริการวิชาการที่มหาวิทยาลัยจัดเพื่อสังคมและชุมชน และจำนวนโครงการหรือกิจกรรม ที่มหาวิทยาลัยได้ทำร่วมกับหน่วยงานอื่นเพื่อสาธารณประโยชน์ ทั้งนี้ได้จัดเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย สูงสุดในแต่ละกลยุทธ์

ตัววัดผลการปฏิบัติงานเชิงคุณภาพมุมมองด้านลูกค้า ได้แก่ รายงานความคิดเห็นของ นักศึกษาต่อประสิทธิภาพในการสอนของอาจารย์ อัตราการเพิ่มขึ้นของนักศึกษาต่อหลักสูตรที่ เปิดใหม่ และสัดส่วนของห้องปฏิบัติการต่อจำนวนนักศึกษา ทั้งนี้ได้จัดเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย สูงสุดในแต่ละกลยุทธ์

ตัววัดผลการปฏิบัติงานเชิงคุณภาพมุมมองด้านกระบวนการภายใน ได้แก่ ร้อยละของ นักศึกษาที่เข้าร่วมโครงการ จำนวนโครงการพัฒนานักศึกษาในด้านต่าง ๆ ต่อจำนวนนักศึกษา ร้อยละของงบประมาณที่ใช้ในการจัดซื้อวัสดุอุปกรณ์ในการเรียนการสอน จำนวนหลักสูตรที่มีการปรับปรุงและพัฒนาในแต่ละปี และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของ ส่วนราชการ ทั้งนี้ได้จัดเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยสูงสุดในแต่ละกลยุทธ์

ตัววัดผลการปฏิบัติงานเชิงคุณภาพมุมมองด้านการเรียนรู้และเติบโต ได้แก่ ระยะเวลาเฉลี่ยของการปฏิบัติงานของอาจารย์ จำนวนฐานข้อมูลและสารสนเทศที่นำมาใช้ในการบริการ จัดการและวางแผน และอัตราการหมุนเวียนของบุคลากรในองค์กร ทั้งนี้ได้จัดเรียงตามลำดับ ค่าเฉลี่ยสูงสุดในแต่ละกลยุทธ์

ตัววัดผลการปฏิบัติงานเชิงคุณภาพมุมมองด้านการเงิน ได้แก่ ร้อยละของงบประมาณที่ จัดตามแผนงานต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัย ระบบการตรวจสอบระบบการเงินการบัญชีเพื่อความ โปร่งใส และระบบการจัดเก็บหลักฐานการเงินและการบัญชีที่เป็นปัจจุบัน ทั้งนี้ได้จัดเรียง ตามลำดับค่าเฉลี่ยสูงสุดในแต่ละกลยุทธ์

ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งนี้ ผู้บริหารของมหาวิทยาลัยราชภัฏลำปางควรให้ความสำคัญกับการสื่อสารและทำความเข้าใจกับบุคลากรในทุก ๆ ระดับหากจะนำเอากระบวนการ วัดผลการปฏิบัติงานเชิงคุณภาพมาใช้ เพื่อป้องกันมิให้เกิดพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์ และต้องมีการปรับปรุงและพัฒนาให้ทันกับความต้องการและทิศทางนโยบายของมหาวิทยาลัยอยู่เสมอ โดยที่ ให้บุคลากรได้มีส่วนร่วมในการกำหนดตัววัดผลร่วมกับผู้บริหาร