

การศึกษาตัวบ่งชี้ตามแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ของหน่วยงานสนับสนุนการเรียนการสอนระดับอุดมศึกษา

Education study Key Performance Indicators according to the way of Government Administrative Quality Improvement of Government support for university teaching.

สยามรัฐ คงทอง

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและจัดกลุ่มตัวบ่งชี้ตามแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ หมวดที่ 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ และมีผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยการวิเคราะห์ห่วงโซ่คุณค่า (Value Chain Analysis หรือ SIPOC) และศึกษาความคิดเห็นของผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานที่มีต่อตัวบ่งชี้การปฏิบัติงานของหน่วยงานสนับสนุนการเรียนการสอนระดับอุดมศึกษา ผลการศึกษาสรุปตัวบ่งชี้ ทั้งหมด 41 ตัวบ่งชี้ กระบวนการ (Process) 29 ตัวบ่งชี้ ผลผลิตหรือผลลัพธ์ (Output) 12 ตัวบ่งชี้ แบ่งตามงานด้านบริหารและธุรการ 15 ตัวบ่งชี้ งานด้านบริการการศึกษา 13 ตัวบ่งชี้ งานด้านคลังและพัสดุ 3 ตัวบ่งชี้ งานด้านนโยบายและแผน 6 ตัวบ่งชี้ และงานด้านบริการวิชาการและวิจัย 4 ตัวบ่งชี้ และความคิดเห็นต่อตัวบ่งชี้ พบว่า ด้านการบริหารและธุรการ มีค่าเฉลี่ย 4.002 ด้านการบริการการศึกษา มีค่าเฉลี่ย 3.945 ด้านการคลังและพัสดุ มีค่าเฉลี่ย 4.009 ด้านนโยบายและแผน มีค่าเฉลี่ย 3.993 ด้านบริการวิชาการและวิจัย มีค่าเฉลี่ย 3.863 สรุปในภาพรวม มีค่าเฉลี่ย 3.970 ระดับความคิดเห็น เห็นด้วยมาก และผลการทดสอบสมมติฐาน กลุ่มผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงาน มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับตัวบ่งชี้คุณภาพในแต่ละด้านที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

Abstract

The objective of this research is to study scope and responsibility of supporting department of the faculty secretarial office according to the way of Government Administrative Quality Improvement on Category 3. In addition , the study includes the prioritization to use and stake holder by using value chain analysis and the generation of performance indicator in the form of Input–Process–Output–Outcome. The result of the study reveals 41 indicators from which are classified into 29 process indicators and 12 output indicators distributed in 5 sectional routines : 15 indicators administrative section , 13 indicators education section , 3 indicators treasury section , 6 in policy and planning section and 4 indicators in research and academic section. Finally . The means of indicators for each section are 4.002 for administrative section , 3.945 for educational section , 4.009 for treasury section , 3.993 for policy and planning section and 3.863 for research and academic section. The grand mean of indicator is 3.970. The questionnaire of comment yields maximum and minimum indicator mean of 3.743 for art and cultural fostering activity. The hypothesis test on the difference of comment indicators that there is a significant difference in the level of

comment with groups , age , education level and work experience at the significant level of 0.05.

บทนำ

ปัจจุบันความสำคัญของการประกันคุณภาพเป็นการดำเนินกิจกรรมและภารกิจต่าง ๆ ทั้งด้านการจัดการศึกษา การวิจัย การทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม การบริการวิชาการแก่สังคม และการสร้างมาตรฐานในการทำงาน เพื่อสร้างความมั่นใจให้ผู้รับบริการ ทั้งผู้รับบริการโดยตรง คือ ผู้เรียน ผู้ปกครอง และผู้รับบริการทางอ้อมคือ สถานประกอบการ ประชาชน และสังคม ซึ่งมีหน่วยงานตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2550 มาตรา 81 กำหนดให้มีกฎหมายเกี่ยวกับการศึกษาแห่งชาติ จึงได้มีการยกร่างพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 ซึ่งมีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 20 สิงหาคม 2542 เป็นต้นมา ในหมวด 6 ว่าด้วยมาตรฐานและการประกันคุณภาพการศึกษา มาตรา 49 ได้กำหนดให้มีสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา เรียกโดยย่อว่า “สมศ.” มีฐานะเป็นองค์การมหาชน ซึ่งประกาศในราชกิจจานุเบกษา เล่มที่ 117 ตอนที่ 99ก เมื่อวันที่ 3 พฤศจิกายน 2543 และมีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 4 พฤศจิกายน 2543 โดยให้มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาเกณฑ์และวิธีการประเมินคุณภาพภายนอก และทำการประเมินผลการจัดการศึกษา เพื่อให้มีการตรวจสอบคุณภาพของสถานศึกษา โดยคำนึงถึงความมุ่งหมาย หลักการ และแนวทางการจัดการศึกษาในแต่ละระดับตามที่กำหนดไว้ในกฎหมายว่าด้วยการศึกษาแห่งชาติ โดยให้มีการประเมินคุณภาพภายนอกของสถานศึกษาทุกแห่งอย่างน้อยหนึ่งครั้งใน ทุกห้าปี นับตั้งแต่การประเมินครั้งสุดท้าย และเสนอผลการประเมินต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและสาธารณชน

การดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา ของสถาบันอุดมศึกษาระดับอุดมศึกษา ได้เริ่มดำเนินงาน มาตั้งแต่ปีการศึกษา 2542 และดำเนินงานตามภารกิจ ตามวัตถุประสงค์ของมหาวิทยาลัย 4 ประการ ได้แก่ การสอน/การผลิตบัณฑิต การวิจัย การบริการทางวิชาการแก่สังคม และการทำนุบำรุงศิลปะ และวัฒนธรรม

ของชาติมาโดยตลอด โดยได้ดำเนินการตามปณิธานที่สำคัญของสถาบันอุดมศึกษาระดับอุดมศึกษา 4 ประการคือ 1. ความเป็นเลิศทางวิชาการ (Excellence) 2. ความเสมอภาค เท่าเทียม ไม่เลือกปฏิบัติ (Equity) 3. ความมีคุณธรรม จริยธรรม (Ethics) และ 4. ความมีประสิทธิภาพ (Efficiency) และสถาบันอุดมศึกษาระดับอุดมศึกษา ได้เริ่มดำเนินการตรวจสอบคุณภาพภายในครั้งที่ 1 ในปีการศึกษา 2544 และตรวจสอบคุณภาพการศึกษาภายในสถาบันวิจัย/สำนัก/สถาบันสนับสนุนวิชาการ ในปีการศึกษา 2546 กระบวนการประกันคุณภาพการศึกษาสถาบันอุดมศึกษาระดับอุดมศึกษา มีกระบวนการ/ขั้นตอนการดำเนินการในลักษณะของวงจรที่มีการดำเนินการอย่างต่อเนื่องในลักษณะของ วงจร PDCA (Plan-Do-Check-Act) จากข้อมูลดังกล่าวหากคณะต้องการจะตรวจสอบคุณภาพการศึกษา หน่วยงานสนับสนุนการเรียนการสอน สามารถนำตัวบ่งชี้คุณภาพสำหรับสถาบันวิจัย, ตัวบ่งชี้คุณภาพสำหรับสำนัก/สถาบันสนับสนุนวิชาการและตัวบ่งชี้คุณภาพสำหรับหน่วยงานในสังกัดสำนักงานอธิการบดี มาปรับใช้ แต่เมื่อพิจารณาถึงเกณฑ์การประเมิน แนวปฏิบัติที่ดี และคำอธิบายตัวบ่งชี้ ตลอดจนรายการเอกสารอ้างอิง ยังไม่สามารถนำมาปรับใช้เพื่อสะท้อนผลการดำเนินงานที่แท้จริงของหน่วยงานสนับสนุนการเรียนการสอน เนื่องจากรายละเอียดของโครงสร้างและขอบเขตของหน้าที่แตกต่างกัน จะเห็นได้ว่ารายละเอียดและขอบเขตของงานจะแตกต่างกัน ดังนั้น ในการตรวจสอบคุณภาพหน่วยงานสนับสนุนของคณะ จำเป็นจะต้องมีการศึกษาถึงขอบเขต ภาระหน้าที่ของหน่วยงานสนับสนุนในหน่วยงานสนับสนุนการเรียนการสอน ที่สนับสนุนการดำเนินงานด้านประกันคุณภาพ และกำหนดตัวบ่งชี้คุณภาพระดับหน่วยงานสนับสนุนการเรียนการสอน เพื่อเป็นการสะท้อนผลการดำเนินงานของคณะ ซึ่งในการวิเคราะห์ขอบเขต หน้าที่ของหน่วยงาน จะใช้ รูปแบบของ SIPOC Model / Value Chain Model เป็นกรอบในการศึกษา เนื่องจากในการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่จะมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ ตามเครื่องมือการพัฒนางาน (Organization Improvement Toolkits) แนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ หมวดที่ 3 การ

ให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เครื่องมือการวิเคราะห์โดยการใช้ห่วงโซ่คุณค่า (Value Chain Analysis) หรือ SIPOC เพื่อจะให้เห็นธุรกิจหรือเป้าหมายขององค์กรสามารถบรรลุผลว่าองค์กรมีหน้าที่ หรือพันธกิจใดบ้างในฐานะผู้ที่จะต้องส่งมอบปัจจัยต่าง ๆ (Suppliers) ที่จะต้องดำเนินการส่งมอบสินค้าหรือ บริการ (Output) ที่จะนำเข้าสู่กระบวนการต่าง ๆ (Input) ขององค์กรโดยผ่านกระบวนการในการส่งมอบ (Process) เพื่อให้ตรงต่อตามความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการ (Customer & Outcome) และสามารถสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้าหรือผู้รับบริการ และในการสร้างตัวบ่งชี้คุณภาพ (KPI : Key Performance Indicator) จะใช้รูปแบบของ SIPOC Model / Value Chain Model โดยการวิเคราะห์ในรูปแบบ (Input – Process – Output – Outcome) ประกอบด้วยตัวบ่งชี้ปัจจัยนำเข้า (Input) , ตัวบ่งชี้กระบวนการ (Process) , ตัวบ่งชี้ผลผลิต (Output) และตัวบ่งชี้ความต้องการ(Outcome) เนื่องจากเป็นรูปแบบที่นิยมใช้กันมากที่สุดในการตรวจสอบผลการดำเนินงานทางการศึกษา นอกจากนี้จะเป็นการพัฒนาประสิทธิภาพของหน่วยงานตามแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐให้ดียิ่งขึ้นอย่างยั่งยืนต่อไปในอนาคต

วัตถุประสงค์

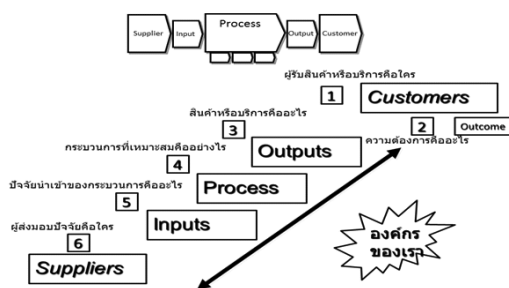
1. เพื่อจัดกลุ่มตัวบ่งชี้ตามแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ หมวดที่ 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและมีผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยการวิเคราะห์ห่วงโซ่คุณค่า (Value Chain Analysis หรือ SIPOC)
2. เพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานที่มีต่อตัวบ่งชี้การปฏิบัติงาน ของหน่วยงานสนับสนุนการเรียนการสอนระดับอุดมศึกษา

กรอบแนวคิดในการวิจัย

1. SIPOC Model เป็นกรอบแนวคิดที่อธิบายความสัมพันธ์ของกระบวนการดำเนินงานของหน่วยงาน

สนับสนุน ที่ต้องอาศัยปัจจัยต้นน้ำส่งมอบคุณค่าไปยังปลายน้ำอย่างเป็นระบบ อันได้แก่ Suppliers หรือ ผู้ส่งมอบ นำส่ง Input หรือปัจจัยนำเข้าต่างๆที่จำเป็นต่อการทำ Process หรือกระบวนการเพื่อผลิตให้ได้ Output หรือผลผลิตในสินค้า บริการแล้วส่งมอบให้ Customers คือ ลูกค้า ผู้รับบริการ ต่อไป

แผนภาพที่ 1 กระบวนการสร้างคุณค่าของส่วนราชการ¹



Suppliers (ผู้ส่งมอบ) หมายถึง บุคคลหรือองค์กรที่ส่งปัจจัยนำเข้าให้หน่วยงานสนับสนุนการเรียนการสอน

Input (ปัจจัยนำเข้า) หมายถึง ทรัพยากรที่ใช้ในกระบวนการ เช่น เงิน บุคลากร วัสดุอุปกรณ์ ข้อมูล นโยบาย กฎหมาย ระเบียบต่างๆ ของหน่วยงานสนับสนุนการเรียนการสอน

Process (กระบวนการ) หมายถึง กิจกรรมที่เชื่อมโยงกัน เพื่อจุดมุ่งหมายในการส่งมอบผลผลิตหรือบริการให้แก่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทั้งภายในและภายนอกหน่วยงานสนับสนุนการเรียนการสอน

Output (ผลผลิต) หมายถึง สินค้าและบริการที่ตรงตามความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

Customers (ผู้รับบริการ) หมายถึง ลูกค้าหรือผู้ที่มารับบริการจากหน่วยงานสนับสนุนการเรียนการสอน โดยตรง หรือผ่านช่องทางการสื่อสารต่างๆ รวมทั้งผู้รับบริการที่เป็นส่วนราชการด้วย

¹ คู่มือการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ PMQA (Public Sector Management Quality Award)

2. ความหมายของตัวบ่งชี้ หมายถึง ตัวแปร ประกอบหรือองค์ประกอบที่มีค่าแสดงถึงลักษณะหรือ ปริมาณของระบบการดำเนินงานส่วนใดส่วนหนึ่งในช่วง เวลาใดเวลาหนึ่ง ซึ่งเป็นสารสนเทศที่บ่งบอกสถานะหรือ สภาพการณ์ในลักษณะใดลักษณะหนึ่งที่เราสนใจ ซึ่งการนำ ตัวแปรหรือข้อเท็จจริงต่างๆ มาสัมพันธ์กันเพื่อให้เกิดคุณค่า จะสะท้อนให้เห็นสภาพการณ์ที่ต้องการศึกษาโดยรวม

3. ลักษณะที่สำคัญของตัวบ่งชี้ มี 5 ประการ ดังนี้ (Johnstone, 1981)

1. ตัวบ่งชี้สามารถให้สารสนเทศเกี่ยวกับสิ่ง หรือสภาพที่ศึกษาอย่างกว้างๆ ตัวบ่งชี้ที่นำมาใช้ในด้านสังคมศาสตร์ให้สารสนเทศที่ถูกต้องแม่นยำไม่มากนักน้อยแต่ไม่จำเป็นต้องถูกต้องแม่นยำอย่างแน่นอน

2. ตัวบ่งชี้มีลักษณะที่แตกต่างไปจากตัวแปร เนื่องจากตัวบ่งชี้เกิดจากการรวมตัวแปรหลายๆ ตัวที่มีความสัมพันธ์กันเข้าด้วยกันเพื่อให้เห็นภาพรวมของสิ่งหรือสภาพที่ต้องการศึกษา แต่ตัวแปรจะให้สารสนเทศของสิ่งหรือสภาพที่ต้องการศึกษาเพียงด้านเดียวเพราะว่ามีลักษณะที่เฉพาะเจาะจง เช่น อัตราส่วนของครูต่อนักเรียน

3. ตัวบ่งชี้จะต้องกำหนดเป็นปริมาณ ตัวบ่งชี้ต้องแสดงสภาพที่ศึกษาเป็นค่าตัวเลข หรือปริมาณเท่านั้น ในการแปลความหมายค่าของตัวบ่งชี้จะต้องนำมาเปรียบเทียบกับเกณฑ์ที่กำหนดไว้ ดังนั้นในการสร้างตัวบ่งชี้จะต้องมีการกำหนดความหมายและเกณฑ์ของตัวบ่งชี้อย่างชัดเจน

4. ตัวบ่งชี้จะเป็นค่าชั่วคราว จะมีค่า ณ จุดเวลา หรือช่วงเวลานั้นๆ เมื่อเวลาเปลี่ยนไป ค่าตัวบ่งชี้ก็สามารถเปลี่ยนแปลงได้

5. ตัวบ่งชี้เป็นหน่วยพื้นฐานในการพัฒนา ทฤษฎี

4. แนวคิด ความสำคัญ และกระบวนการจัดทำแผนยุทธศาสตร์

แผนยุทธศาสตร์ของหน่วยงานภาครัฐก็คือ กระบวนการตัดสินใจอย่างเป็นระบบในการใช้ทรัพยากร ที่มีอยู่จำกัด รวมถึงการกำหนดขั้นตอนการปฏิบัติ เพื่อบรรลุเป้าประสงค์ที่ได้กำหนดไว้ อันเป็นผลประโยชน์ของส่วนรวม หรือประโยชน์สาธารณะ (Public Interest)

ทั้งยังเป็นการสนองตอบต่อปัญหาและความต้องการของ ประชาชนอีกด้วย

ความสำคัญของแผนยุทธศาสตร์

1. แผนยุทธศาสตร์เป็นการกำหนดรูปแบบของ การปฏิบัติที่ช่วยให้องค์กรสามารถพัฒนาตนเองได้อย่าง เหมาะสมกับสภาพการณ์เปลี่ยนแปลงไป ทั้งนี้เพราะการ กำหนดแผนยุทธศาสตร์นั้นให้ความสำคัญกับการศึกษา วิเคราะห์สภาพแวดล้อม ทั้งสภาพแวดล้อมภายในและ สภาพแวดล้อมภายนอกองค์กร

2. แผนยุทธศาสตร์เป็นการกำหนดรูปแบบ ของการปฏิบัติที่ช่วยให้หน่วยงานในภาครัฐกิจ ตระหนัก ถึงบทบาทหน้าที่ของตนที่มีส่วนเอื้ออำนวยความสำเร็จและความล้มเหลวล้มเหลวต่อเป้าประสงค์ขององค์กร

3. แผนยุทธศาสตร์เป็นการกำหนดรูปแบบของ การปฏิบัติที่ช่วยส่งเสริมการจัดการภาครัฐแนวใหม่(New Public Management, NPM) ที่ให้ความสำคัญการ ปรับปรุงการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐกิจทั้งระบบ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด โดยในประเทศไทยเรียกว่า การปฏิรูประบบราชการ อีกทั้งหน่วยงานภาครัฐกิจยังต้อง ดำเนินงานตามแนวทางการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดีหรือ ธรรมาภิบาล(Good Governance) ซึ่งเป็นกระแสหลักใน การบริหารรัฐกิจปัจจุบัน

4. แผนยุทธศาสตร์เป็นการกำหนดรูปแบบของ การปฏิบัติที่มีส่วนช่วยยกระดับระบบการจัดทำงบประมาณ แบบมุ่งเน้นผลงาน(Performance-based Budgeting)

5. แผนยุทธศาสตร์เป็นการกำหนดรูปแบบของ การปฏิบัติที่มีส่วนช่วยในการสร้างนวัตกรรมการบริหาร จัดการ ซึ่งเป็นการพินิจวิเคราะห์ วางแผน และนำเสนอ ทางเลือกในการบริหารจัดการแบบใหม่ ๆ ที่หลุดพ้นจาก กรอบพันธนาการทางความคิด อันเกี่ยวข้องกับระเบียบ ปฏิบัติราชการที่ล้าสมัยและไม่เป็นไปเพื่อประโยชน์สูงสุด ของประชาชน

6. แผนยุทธศาสตร์เป็นการกำหนดรูปแบบของ การปฏิบัติที่มีส่วนช่วยสนับสนุนหลักการประชาธิปไตย ใน แ่งของการมีส่วนร่วม (Participation) และ การกระจายอำนาจ (Decentralization)

วิธีการวิจัย

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้างนี้ คือ คณะต่าง ๆ ที่มีโครงสร้างการบริหารงานหน่วยงานสนับสนุนการเรียนการสอน ในสถาบันอุดมศึกษา จำนวน 17 คณะ จากคณะหรือหน่วยงานที่ทำหน้าที่จัดการเรียนการสอน จำนวน 23 หน่วยงาน รวมทั้งสิ้น 578 คน

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยรองคณบดีฝ่ายบริหาร/ผู้ช่วยคณบดีฝ่ายบริหารและเลขานุการคณะ จำนวน 46 คน หัวหน้างานต่าง ๆ ในหน่วยงานสนับสนุนการเรียนการสอน และผู้ปฏิบัติงานในหน่วยงานสนับสนุนการเรียนการสอน จำนวน 175 คน

เครื่องมือและการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ประกอบด้วย

1. แบบสอบถามขอข่ายงานหน่วยงานสนับสนุนการเรียนการสอน
2. ตารางวิเคราะห์ขอข่ายงานและขั้นตอนของการปฏิบัติงานต่างๆ
3. แบบสอบถามและสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญด้านการตรวจประเมินคุณภาพ
4. แบบสอบถามสำหรับผู้บริหาร/ผู้ปฏิบัติงานของหน่วยงานสนับสนุนการเรียนการสอน

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล สถิติพื้นฐาน ได้แก่ การแจกแจงความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) นำผลที่ได้มาหาค่าเฉลี่ย ร้อยละ ค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) การวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ย T-test

ผลการวิจัย

1. จากแผนยุทธศาสตร์ ของหน่วยงานสนับสนุนการเรียนการสอน ระดับอุดมศึกษา สามารถดำเนินงานตามแนวทางของ SIPOC เพื่ออธิบายความสัมพันธ์ของกระบวนการดำเนินงานของหน่วยงานสนับสนุนที่ต้องอาศัยปัจจัยต้นน้ำส่งมอบคุณค่าไปยังปลายน้ำอย่างเป็นระบบ ดังนี้

ผู้ส่งมอบปัจจัย(Supplier) ประกอบด้วย

1. สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา
2. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
3. ผู้ปกครอง
4. นักศึกษา
5. ชุมชน
6. โรงงานอุตสาหกรรม/บริษัทเอกชน

ปัจจัยนำเข้า (Input) ประกอบด้วย

1. คณะกรรมการ/หน่วยงานที่รับผิดชอบ
2. งบประมาณ
3. บุคลากร
4. นโยบาย/แผนงานโครงการ

กระบวนการผลิต/ให้บริการ(Process)

ประกอบด้วย

1. ระบบและกลไกการพัฒนาและบริหารหลักสูตรที่ได้มาตรฐาน
2. ห้องสมุด อุปกรณ์การศึกษา และสภาพแวดล้อมการเรียนรู้
3. ระบบและกลไกการจัดการเรียนการสอน
4. ระบบและกลไกการพัฒนาสัมฤทธิ์ผลการเรียนรู้ตามคุณลักษณะของบัณฑิต
5. ระบบและกลไกการให้คำปรึกษาและบริการด้านข้อมูลข่าวสาร
6. ระบบและกลไกการส่งเสริมกิจกรรมนักศึกษา
7. ระบบและกลไกการทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม
8. การส่งเสริมและสนับสนุนด้านศิลปะและวัฒนธรรม
9. การพัฒนาสุนทรียภาพในมิติทางศิลปะและวัฒนธรรม
10. ระดับความสำเร็จของการเสริมสร้างคุณธรรมจริยธรรมที่จัดให้กับนักศึกษา
11. ความพึงพอใจของผู้รับบริการ/เข้าร่วมโครงการด้านการทำนุบำรุงศิลปะ วัฒนธรรม
12. ร้อยละของนักศึกษาและบุคลากรที่ได้รับการปลูกฝังศิลปะวัฒนธรรม

13. ร้อยละของโครงการทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม ที่บรรลุผลตามวัตถุประสงค์ และแล้วเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนด

14. กระบวนการในการจัดกิจกรรมความร่วมมือทางวิชาการกับมหาวิทยาลัยชั้นนำใน ASEAN และเอเชีย

15. กระบวนการบริหารงานวิจัย และการส่งเสริม/สนับสนุนการวิจัย

16. กระบวนการสนับสนุนการตีพิมพ์เผยแพร่ และการพัฒนาระบบฐานข้อมูลแหล่งทุนวิจัย

17. ร้อยละของกิจกรรมความร่วมมือทางวิชาการกับมหาวิทยาลัยชั้นนำใน ASEAN และเอเชีย

18. การบริหารจัดการโดยใช้หลักธรรมาภิบาล

19. ภาวะผู้นำของผู้บริหารทุกระดับ

20. การพัฒนาสู่องค์การเรียนรู้

21. การบริหารทรัพยากรบุคคล

22. ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร

23. การบริหารความเสี่ยง

24. การใช้ทรัพยากรร่วมกันและการประหยัดพลังงาน

25. การบริหารงานอาคารสถานที่

26. การบริหารงานสารบรรณ

27. ระบบการพัฒนาคณาจารย์และบุคลากรสายสนับสนุน

28. ร้อยละของการให้บริการที่สะดวกรวดเร็ว ถูกต้อง และเสร็จตามกำหนด

29. ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

30. ระดับความพึงพอใจของบุคลากรในหน่วยงาน

31. ร้อยละของบุคลากรที่ได้รับการพัฒนา

32. ร้อยละของการประชุม/สัมมนาที่ดำเนินการครบถ้วน

33. การวิเคราะห์ค่าใช้จ่ายและตรวจสอบการใช้เงินอย่างมีประสิทธิภาพ

34. การบริหารงานพัสดุ

35. การดำเนินการเบิกจ่ายเงิน

36. ระบบและกลไกการบริการทางวิชาการแก่สังคม

37. ระบบการประกันคุณภาพการศึกษา

38. กระบวนการบริหารแผนงานและพัฒนาแผน

39. กระบวนการแสวงหาแหล่งงบประมาณ

40. ร้อยละของจำนวนโครงการ/กิจกรรมบริการวิชาการแก่สังคม

41. ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการในกระบวนการให้บริการ

ผลผลิต/บริการ (Output) ประกอบด้วย

1. นักศึกษาทุกระดับมีมาตรฐานสากล

2. ทุกหลักสูตรให้มีเนื้อหาสอดคล้องกับความต้องการของประเทศ และสอดคล้องกับความต้องการที่ทวีมากขึ้นของเอเชียและประชาคม ASEAN

3. กิจกรรมส่งเสริมความร่วมมือทางวิชาการกับมหาวิทยาลัยชั้นนำใน ASEAN และเอเชีย

4. ผลงานวิจัยเพื่อความเป็นเลิศทางวิชาการ

5. ผลงานวิจัยเพื่อแก้ไขปัญหาสังคมในระดับท้องถิ่นระดับชาติและระหว่างประเทศ

6. ผลงานวิจัยเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ

7. ผลผลิตงานวิจัยเพื่อจัดการศึกษา และการบริหารจัดการมหาวิทยาลัย

8. ผลงานการให้บริการวิชาการ การเผยแพร่ความรู้ทางวิชาการและจัดอบรมและสัมมนาทางวิชาการหรือเชิงปฏิบัติการ

9. ผลงานด้านการทำนุบำรุงศิลปะ วัฒนธรรม

10. ผลงานด้านการปลูกฝังจิตวิญญาณ ธรรมศาสตร์ การทำนุบำรุงสังคม และประชาธิปไตย

11. ผลงานด้านสนับสนุนการบริหารจัดการภายในที่มี ประสิทธิภาพ และโปร่งใส

กลุ่มผู้รับบริการ (Customers) ประกอบด้วย

1. สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา

2. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

3. ผู้ปกครอง

4. นักศึกษา

5. ชุมชน

6. องค์กรวิชาชีพ

7. สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา

2. จากกระบวนการผลิต/ให้บริการ ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาความคิดเห็นของผู้บริหารและผูปฏิบัติงานที่มีต่อตัวบ่งชี้การปฏิบัติงาน พบว่า ในภาพรวม มีค่าเฉลี่ย 3.970 ระดับความคิดเห็น เห็นด้วยมาก โดยตัวบ่งชี้ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ภาวะผู้นำของผู้บริหารทุกระดับ มีค่าเฉลี่ย 4.202 ส่วนตัวบ่งชี้ที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ การพัฒนาสุนทรียภาพในมิติทางศิลปะและวัฒนธรรม มีค่าเฉลี่ย 3.743

3. จากความคิดเห็นกลุ่มสถานะภาพการปฏิบัติงาน ผู้วิจัยได้ทดสอบสมมติฐานความคิดเห็นของผู้บริหารและผูปฏิบัติงานที่มีต่อตัวบ่งชี้การปฏิบัติงาน ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของความคิดเห็นเกี่ยวกับตัวบ่งชี้คุณภาพ จำแนกตามกลุ่มสถานะภาพการปฏิบัติงาน (ผู้บริหาร/ผูปฏิบัติงาน) โดยการวิเคราะห์ t-test ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับตัวบ่งชี้คุณภาพ ของผู้บริหารและผูปฏิบัติงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในตัวบ่งชี้ทุก ๆ ด้าน และเมื่อพิจารณา ค่าเฉลี่ยของตัวบ่งชี้คุณภาพ พบว่า กลุ่มผู้บริหารมีค่าเฉลี่ยมากกว่ากลุ่มผูปฏิบัติงานในทุก ๆ ด้าน แต่มีเพียงบางตัวบ่งชี้ที่มีค่าเฉลี่ยต่ำกว่า อันเนื่องมาจากข้อบ่งชี้หน้าที่และความรับผิดชอบของผู้บริหารและผูปฏิบัติงาน ในหน่วยงานนั้นแตกต่างกัน

สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

สรุปผลศึกษาความคิดเห็นของผู้บริหารและผูปฏิบัติงาน เกี่ยวกับตัวบ่งชี้การปฏิบัติงานในหน่วยงานสนับสนุนการเรียนการสอน ระดับอุดมศึกษา ดังนี้

1. สามารถอธิบายความสัมพันธ์ของกระบวนการดำเนินงานของหน่วยงานสนับสนุน ที่ต้องอาศัยปัจจัยต้นน้ำส่งมอบคุณค่าไปยังปลายทางอย่างเป็นระบบ อันได้แก่ Suppliers หรือ ผู้ส่งมอบ นำส่ง Input หรือปัจจัยนำเข้า ต่างๆที่จำเป็นต่อการทำ Process หรือกระบวนการเพื่อผลิตให้ได้ Output หรือผลผลิตในสินค้า บริการแล้วส่งมอบให้ Customers คือ ลูกค้า ผู้รับบริการ ขอบข่ายหน้าที่

ของงานด้านต่าง ๆ ในขณะที่ยังชัดเจนขึ้น และเกี่ยวข้องกับกลุ่มผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ในกระบวนการ/ขั้นตอนใดบ้าง ดังนี้

Suppliers (ผู้ส่งมอบ) หมายถึง บุคคลหรือองค์กรที่ส่งปัจจัยนำเข้าให้หน่วยงานสนับสนุนการเรียนการสอน

Input (ปัจจัยนำเข้า) หมายถึง ทรัพยากรที่ใช้ในกระบวนการ เช่น เงิน บุคลากร วัสดุอุปกรณ์ ข้อมูล นโยบาย กฎหมาย ระเบียบต่างๆ ของหน่วยงานสนับสนุนการเรียนการสอน

Process (กระบวนการ) หมายถึง กิจกรรมที่เชื่อมโยงกัน เพื่อจุดมุ่งหมายในการส่งมอบผลผลิตหรือบริการให้แก่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทั้งภายในและภายนอกหน่วยงานสนับสนุนการเรียนการสอน

Output (ผลผลิต) หมายถึง สินค้าและบริการที่ตรงตามความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

2. ผลการศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับตัวบ่งชี้ พบว่า ค่าเฉลี่ยของทุกตัวบ่งชี้ของหน่วยงานสนับสนุนการเรียนการสอน อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ค่าเฉลี่ย 3.970 กรณีศึกษาสามารถนำตัวชี้วัดเหล่านี้ไปใช้ในการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลของหน่วยงาน ซึ่งสามารถใช้เป็นมาตรฐานในพัฒนาหน่วยงานสนับสนุนการเรียนการสอน ต่อไป

จากการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยสามารถสรุปข้อเสนอแนะเพื่อใช้ในการวิจัยครั้งต่อไป ดังนี้

1. การพัฒนาตัวบ่งชี้ ควรจะมีการประยุกต์/หรือปรับปรุง ให้สอดคล้องกับวัฒนธรรมองค์กร ค่าเป้าหมายขององค์กร วิสัยทัศน์ของผู้บริหารในหน่วยงาน และเป็นตัวบ่งชี้เฉพาะของคุณสมบัติของตำแหน่งงานแต่ละตำแหน่ง ดังสังเกตได้จากค่าเฉลี่ยของตัวบ่งชี้ที่แตกต่างกัน

2. การพัฒนาตัวบ่งชี้ปฏิบัติงานของหน่วยงานสนับสนุนการเรียนการสอน เมื่อหน่วยงานดังกล่าวนำตัวบ่งชี้ไปใช้กับหน่วยงานของตนเอง ควรมีการวิเคราะห์และเลือกตัวบ่งชี้ในงานต่างๆ ให้ตรงกับขอบข่ายของงาน และควรมีการวิจัยเกี่ยวกับการพัฒนาตัวบ่งชี้ของหน่วยงานต่าง ๆ

3. การศึกษาวิจัยเพื่อพัฒนาระบบการประเมินคุณภาพ ควรนำตัวบ่งชี้และเกณฑ์ชี้วัด ในระดับบุคคล ไปทำการประเมินหน่วยงานต้นสังกัด แล้วนำข้อมูลตามตัวบ่งชี้มาทำการวิเคราะห์ LISREL เพื่อยืนยันองค์ประกอบเชิงโครงสร้างของตัวบ่งชี้สถานภาพทางการศึกษา และวิเคราะห์ความสอดคล้องของรูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยหลักแห่งความสำเร็จในการจัดการศึกษา ตามแผนที่เชิงกลยุทธ์กับข้อมูลเชิงประจักษ์

4. การพัฒนาตัวบ่งชี้ มีกระบวนการหรือเครื่องมือที่ใช้ในการพัฒนาปรับปรุง ในหลายวิธี เช่น การพัฒนาตัวบ่งชี้เพื่อการประเมินสมรรถนะ เพื่อการกำหนดคุณลักษณะ เพื่อติดตาม/ประเมินผลการดำเนินงาน ควรจะมีการศึกษาวิเคราะห์และกำหนดวัตถุประสงค์เพื่อการจัดทำตัวบ่งชี้ เพื่อให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด

เอกสารอ้างอิง

1. กัลยา วานิชย์บัญชา , รศ.ดร. (2538). *หลักสถิติภาควิชาสถิติ* คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย กรุงเทพฯ.
2. คณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ, สำนักงาน. (2540). *ระบบประกันคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาแห่งชาติ*. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์ชวนพิมพ์.
3. คณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ, สำนักงาน. (2542). *พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พุทธศักราช 2542*. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์การศาสนา.
4. บุญธรรม กิจปริตธาธิ. (2540). *ระเบียบวิธีการวิจัยทางสังคมศาสตร์* โรงพิมพ์เจริญผล, กรุงเทพฯ :
5. สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา. (2551). *คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน สถานศึกษา ระดับอุดมศึกษา* ของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา.
6. สุขชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์. (2539). *ตัวบ่งชี้การปฏิบัติงานที่เหมาะสมสำหรับการตรวจสอบผลการปฏิบัติงาน โครงการและแผนงาน*. ข่าวสารวิจัยการศึกษา. ปีที่ 19 ฉบับที่ 6 (สิงหาคม – กันยายน 2539).

7. สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน). (2545). *กรอบแนวทางการประเมินคุณภาพภายนอกระดับอุดมศึกษา*. กรุงเทพมหานคร: สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน).
8. สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ PMQA (Public Sector Management Quality Award) (2554) *คู่มือการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ* เข้าถึงได้จาก http://www.opdc.go.th/content.php?menu_id=T&content_id=VUH
9. ศิริชัย พงษ์วิชัย. (2539). *การวิเคราะห์ข้อมูลทางคอมพิวเตอร์*. พิมพ์ครั้งที่ 8, กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
10. ศิริชัย กาญจนวาสี. (2546). *การพัฒนาดัชนีวัดคุณภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรทางการศึกษา*. กรุงเทพมหานคร : วารสารเศรษฐศาสตร์ ปีที่ 31 ฉบับ 3 มี.ค. - มิ.ย. 46.
11. Baldrige National Quality Program (2008). *Education Criteria for Performance Excellence 2008*. Maryland : Baldrige National Quality Program.
12. Borden,V.M. and Banta, T.W. (1994). *Using Performance Indicators to Guide Strategic Decision Making*. San Franisco : Jossey-Bass Publishers.
13. Bruns, W.J. (1996). *Performance Measurement, Evaluation and Incentives*. Massachusetts : Harvard Business School Press.
14. Burstein L.;Oakees J. and Guiton G. (1992). *Education Indicators*. *Encyclopedia of Educational Research*. 2: 409-418.
15. Johnstone, J. N. (1981). *Indicators of education system*. London: Unesco.
16. Orr, Emma; & Persson, Marie. (2003). *Performance Indicators for Measuring Performance of Activities*. In *Knowledge Management Projects*. M.D. (School of Economics and

17. Robson M. and Matthews R. (1995). *Quality in Education: Some Issues for Schools and Their Community*. Bangkok: UNESCO Principle Regional Office for Asia and The Pacific.

ประวัติผู้วิจัย

นายสยามรัฐ คงทอง

วุฒิการศึกษา

ปี 2532 กศ.บ. เทคโนโลยีทางการศึกษา

มหาวิทยาลัยรัตนนคร

ปี 2541 กศ.ม. เทคโนโลยีทางการศึกษา

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

งานปัจจุบัน งานมาตรฐานการศึกษาและแผน

งาน คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์