

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานค้นคว้าอิสระนี้ ผู้ค้นคว้าได้ทำการศึกษา ค้นคว้า และทบทวน แนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการประเมินแผนยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัยพายัพ ผู้ค้นคว้าพบแนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยแบ่งออกเป็น 4 ประเด็น ดังต่อไปนี้

2.1 แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหารจัดการเชิงกลยุทธ์

สุพานี สฤณภูวนิช (2553) กล่าวว่า การบริหารเชิงกลยุทธ์ หมายถึง การบริหารองค์การโดยรวมให้มีกลยุทธ์หลักและกลยุทธ์การแข่งขัน ตลอดจนมีข้อได้เปรียบในการแข่งขันเหนือกว่ากิจการอื่น ๆ โดยจะต้องมีการศึกษาและวิเคราะห์สภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกองค์การ เพื่อสร้างแผนกลยุทธ์ที่เหมาะสมกับ โอกาสและอุปสรรคจากสภาพแวดล้อมภายนอก และกับจุดอ่อนและจุดแข็งขององค์การนั้น ๆ เพื่อให้สามารถนำแผนกลยุทธ์นั้นไปปฏิบัติให้บังเกิดผล ตลอดจนมีการติดตามและประเมินผลเชิงกลยุทธ์ได้อย่างถูกต้องเหมาะสม เพื่อสร้างทิศทางและอนาคตที่เหมาะสมขององค์การอย่างยั่งยืนได้ในระยะยาว การบริหารเชิงกลยุทธ์จึงเป็นการบริหารอย่างมีระบบ เป็นการบริหารที่ต้องอาศัยวิสัยทัศน์ทางธุรกิจของผู้นำองค์การ เป็นการบริหารที่มีการวางแผนอย่างเป็นขั้นตอนและมีการวิเคราะห์อย่างมีหลักเกณฑ์

ฉันทิพนธ์ เขจรนนท์ (2552) กล่าวว่า การจัดการเชิงกลยุทธ์ (Strategic Management) หมายถึง กระบวนการที่ประกอบด้วย การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมและข้อมูลสำคัญของธุรกิจที่ใช้ในการประกอบการตัดสินใจ การวางแผนทางการดำเนินงาน และควบคุมการปฏิบัติงานเชิงกลยุทธ์ขององค์การ เพื่อที่จะสร้างความมั่นใจว่าองค์การสามารถที่จะดำเนินการได้อย่างสอดคล้องกับสภาพแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ตลอดจนสามารถมีพัฒนาการ และสามารถแข่งขันในอุตสาหกรรมได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยมีเป้าหมายสำคัญ 2 ประการ คือ

- 1) สร้างและดำรงความสามารถในการแข่งขัน (Competitive Capacity) ในการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมทำให้ธุรกิจต้องปรับตัวอยู่เสมอ การกำหนด

และการดำเนินกลยุทธ์จะช่วยให้ธุรกิจมีความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลง และสามารถพัฒนาตนเองให้มีศักยภาพในการแข่งขันอย่างต่อเนื่อง

2) สร้างคุณค่า (Create Value) การจัดการเชิงกลยุทธ์ช่วยสร้างคุณค่า (Value) แก่เจ้าของหรือผู้ถือหุ้น (Shareholder) ตลอดจนสร้างความพอใจให้แก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder) ของธุรกิจ

ปัจจุบันกลยุทธ์ไม่ได้ถูกจำกัดขอบเขตว่าเป็นงานของผู้บริหารระดับสูงเท่านั้น หลายองค์การได้จัดตั้งหน่วยงานที่ปฏิบัติหน้าที่เชิงกลยุทธ์ของธุรกิจขึ้น โดยมีบุคคลที่มีอำนาจและหน้าที่รับผิดชอบการปฏิบัติงานเกี่ยวเนื่องกับฝ่ายบริหาร โดยปกติผู้จัดการด้านกลยุทธ์ (Strategic Manager) ต้องประเมินศักยภาพขององค์การและเปรียบเทียบกับอิทธิพลของสภาพแวดล้อมภายนอก เพื่อกำหนดอนาคตและแนวทางการดำเนินงานที่เหมาะสม โดยเฉพาะสถานการณ์ปัจจุบันที่มีการเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้นได้อย่างมากมายและรวดเร็ว จึงนับได้ว่ามีความจำเป็นอย่างยิ่งที่องค์การจะต้องมีการปรับตัวให้สอดคล้องกับกระแสของพลวัตที่เกิดขึ้นอย่างเหมาะสมและไม่หยุดยั้ง เพื่อสร้างและรักษาความได้เปรียบในการดำรงอยู่ขององค์การต่อไป

ณรงค์วิทย์ แสนทอง (2551) กล่าวว่า การที่องค์กรมีเพียงแผนกลยุทธ์ระยะยาวเพียงอย่างเดียวยังไม่สามารถนำมาใช้ในการบริหารงานในแต่ละปีได้ เนื่องจากยังขาดรายละเอียดในแง่ของการนำไปปฏิบัติ เป็นเพียงแผนกว้าง ๆ และเป้าหมายในภาพรวมมากกว่า ดังนั้นจึงจำเป็นต้องแปลงแผนกลยุทธ์ระยะยาวลงมาให้ใกล้เคียงกับการดำเนินงานในแต่ละปี โดยผ่านกระบวนการกำหนดและทบทวนแผนกลยุทธ์ประจำปี การกำหนดแผนกลยุทธ์ประจำปีเป็นขั้นตอนที่สำคัญมากสำหรับระบบการบริหารผลงานสมัยใหม่ เพราะเป็นจุดเชื่อมต่อที่สำคัญในการแปลงความฝันขององค์กรระยะยาวลงมาสู่ภาคปฏิบัติในแต่ละปี ถ้าเป้าหมายการบริหารงานแต่ละปีประสบความสำเร็จ แน่แน่นอนว่าเป้าหมายระยะยาวขององค์กรก็ประสบความสำเร็จไปโดยอัตโนมัติ แต่ในทางกลับกัน ถ้าเป้าหมายประจำปีใดปีหนึ่งไม่บรรลุเป้าหมายจะส่งผลให้การกำหนดเป้าหมายในปีต่อ ๆ ไปจะยากขึ้นอีก

อุทิศ ขาวเรียร (2549) กล่าวว่า การติดตามและการประเมินผลเป็นภารกิจที่จำเป็นในการจัดการสมัยใหม่ เพื่อให้ทราบว่า การดำเนินการตามแผนฯ บรรลุตามที่ต้องการและ/หรือตามวัตถุประสงค์ของแผนหรือไม่ และหากไม่เป็นไปตามแผนฯ จะต้องมีการปรับกลยุทธ์และแนวทางการดำเนินงานให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของสภาวะแวดล้อมแค่ไหน เพียงไร อย่างไร และแม้ว่าจะจะเป็นไปตามแผนแล้ว ก็ควรปรับแนวทางให้เกิดการดำเนินการที่มีประสิทธิผลกว่าเดิมได้หรือไม่ อย่างไร

การตรวจสอบติดตามผลความก้าวหน้าและการประเมินผล ทำให้ทราบสถานการณ์ที่เกิดขึ้นแต่ละขั้นตอนการพัฒนา ทั้งปัญหาที่อาจเกิดแต่แรกเริ่ม ที่อาจเกิดจากปัจจัยการลงทุนที่ไม่เหมาะสม อุปสรรคระหว่างการค้าเนินการ ด้านปริมาณและคุณสมบัติของผลผลิตที่ได้ต่ำกว่าระดับ ตลอดจนระดับที่บรรลุของผลกระทบตามปรารถนา ทั้งนี้ การติดตามประเมินผลดังกล่าว สามารถส่งผลต่อการปรับเปลี่ยน ปรับเสริมแนวทางดำเนินการพัฒนาได้ หากการติดตามประเมินผลวิเคราะห์พบว่า การพัฒนา (แผนงาน/โครงการ) ได้เกิดผลลัพธ์ตามที่คาดหวังไว้หรือไม่เพียงใด

2.2 แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับบาลานซ์สกอร์การ์ด และตัวชี้วัดความสำเร็จ

เรวัตร์ ชาตรีวิศิษฏ์ และคณะ (2553) กล่าวว่า Kaplan และ Norton ได้คิดค้นบาลานซ์สกอร์การ์ด (Balanced Scorecard) ขึ้นมาเนื่องจากทั้งคู่เห็นว่าวิธีการที่องค์กรธุรกิจทั่วไปใช้ในการประเมินผลนั้นยึดติดกับการวัดผลด้านการเงินมากเกินไป (Financial Indicators) ซึ่งทั้งคู่เห็นว่า การประเมินผลด้านการเงินนั้นไม่เพียงพอสำหรับการแข่งขันในยุคปัจจุบัน ทั้งนี้เนื่องจากการประเมินผลด้านการเงินไม่สามารถวัดสินทรัพย์ที่จับต้องไม่ได้ (Intangible Assets) เช่น ชื่อเสียง หรือ ภาพพจน์ขององค์กร นอกจากนี้การประเมินผลทางด้านการเงินยังบอกให้เรารู้แต่เฉพาะสิ่งที่เกิดขึ้นไปแล้วในอดีต โดยไม่สามารถบอกให้รู้ถึงปัญหา บาลานซ์สกอร์การ์ด หรือโอกาสที่จะเกิดขึ้นในอนาคต

Kaplan และ Norton ได้เสนอแนวคิดที่ว่าในการประเมินนั้นองค์กรไม่ควรจะมองจากมุมมองหรือมิติ (Perspective) ทางการเงินเพียงอย่างเดียว แต่ควรจะประเมินจากทั้งหมด 4 มุมมอง ได้แก่

- 1) มุมมองด้านการเงิน (Financial Perspective) เพื่อบอกว่าในสายตาผู้ถือหุ้น เราทำได้ดีเพียงใด
- 2) มุมมองด้านลูกค้า (Customer Perspective) ลูกค้ามองเราอย่างไร ให้การยอมรับมากน้อยแค่ไหน
- 3) มุมมองด้านกระบวนการภายใน (Internal Business Process) เรามีจุดแข็งตรงไหนบ้าง ตัววัดคือ ต้นทุนต่อหน่วยที่ต่ำ เป็นต้น
- 4) มุมมองด้านการเรียนรู้และการพัฒนา (Learning and Innovation) เพื่อดูว่าองค์กรมีศักยภาพในการเพิ่มมูลค่าของผลิตภัณฑ์ไปได้อีกหรือไม่ ตัววัดคือ ระยะเวลาที่ใช้ในการพัฒนาผลิตภัณฑ์ใหม่ ๆ

ภายใต้แนวคิดของบาลานซ์สกอร์การ์ด นั้น ภายใต้มุมมองแต่ละมุมมองยังประกอบไปด้วยช่องอีก 5 ช่อง ได้แก่

- 1) วัตถุประสงค์ (Objectives) ซึ่งแสดงถึงสิ่งที่องค์กรอยากจะบรรลุ เช่น ภายใต้มุมมองด้านลูกค้า นั้น องค์กรส่วนใหญ่มักจะมีวัตถุประสงค์ที่อยากจะสร้างความพึงพอใจของลูกค้า
- 2) การวัดผล (Measures) ได้แก่ คณิตหรือเครื่องชี้วัดที่จะใช้บอกว่างค์กรบรรลุในวัตถุประสงค์ที่ต้องการหรือไม่ เช่น ถ้าวัตถุประสงค์ที่อยากจะบรรลุได้แก่ความพึงพอใจของลูกค้า คณิตหรือเครื่องมือที่จะบอกให้เราได้ว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจหรือไม่ ได้แก่ คณิตการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าหรืออัตราการร้องเรียนจากลูกค้า เป็นต้น
- 3) ข้อมูลพื้นฐานในปัจจุบัน (Baseline Data) ได้แก่ข้อมูลในปัจจุบันของตัวชี้วัดนั้น ซึ่งข้อมูลในปัจจุบันนี้ ส่วนใหญ่จะใช้เป็นเครื่องมือพื้นฐานในการกำหนดเป้าหมายที่ต้องการที่จะบรรลุต่อไป
- 4) เป้าหมายที่ต้องการบรรลุ (Target) ได้แก่ ตัวเลขของตัวชี้วัด ที่เราต้องการที่จะบรรลุ เช่น จากคณิตการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า นั้น เป้าหมายที่ต้องการที่จะบรรลุได้แก่ ลูกค้าอย่างน้อยร้อยละ 80 มีความพึงพอใจในสินค้าและบริการของเรา
- 5) สิ่งที่จะทำเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย (Initiatives) ได้แก่ แผนงานหรือกิจกรรมที่เราจะทำเพื่อช่วยให้บรรลุเป้าหมาย เช่น สิ่งที่จะทำเพื่อให้ลูกค้าอย่างน้อยร้อยละ 80 มีความพึงพอใจได้แก่ การเพิ่มช่องในการให้บริการให้มากขึ้น

จะเห็นได้ว่าช่อง 5 ช่องภายใต้แต่ละมุมมองนั้นค่อนข้างจะเป็นสิ่งที่มีความเป็นเหตุเป็นผลและเป็นหลักการสากลทั่วไปที่เข้าใจได้ง่าย อีกทั้งยังสามารถนำไปประยุกต์ใช้กับงานหลาย ๆ ประเภท เช่น ใช้กับชีวิตประจำวันได้ด้วย เช่น การลดน้ำหนัก นอกจากนี้เมื่อนำหลักการนี้มาใช้ในการทำงานทั่ว ๆ ไป ยังทำให้เรามีวัตถุประสงค์ในการทำงานที่ชัดเจน มีวิธีการวัดที่จับต้องได้ มีเป้าหมายที่ต้องบรรลุ และมีแนวทางของสิ่งที่เราจะทำเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย

วรภัทร์ ภูเจริญ และคณะ (2550) กล่าวว่า ตัวชี้วัดความสำเร็จ (Key Performance Indicator : KPI) เป็นการวัดผลทั้งที่เป็นรูปธรรมและนามธรรม ใช้ได้ในทุกองค์กร ซึ่งตัวชี้วัดความสำเร็จนั้นถูกนำมาใช้เพื่อให้ผู้บริหารได้ทราบถึง ชีตความสามารถ สมรรถนะ ความคืบหน้า คุณภาพ ปริมาณของกิจกรรมต่าง ๆ ที่ได้ทำไปตามแผนหรือตามยุทธศาสตร์ ตัวชี้วัดความสำเร็จจะแตกต่างกันไปตามแต่ประเภทของธุรกิจ กิจกรรม ยุทธศาสตร์ บางครั้งอาจจะใช้คำว่า คณิตวัดความสำเร็จที่สำคัญ (Key Success Indicators : KSI)

ตัวชี้วัดความสำเร็จมักเป็นตัวสะท้อน (Reflect) ว่ากิจกรรมต่าง ๆ ในองค์กรได้เป็นไปตามแผนตามยุทธศาสตร์ต่าง ๆ ที่วางไว้หรือไม่ การที่จะบอกว่าดัชนีตัวไหน เป็นตัวชี้วัดความสำเร็จ ก็ขึ้นอยู่กับมุมมอง ความสนใจ หรือนโยบายของผู้บริหาร ว่ามีนโยบายอย่างไร เน้นเรื่องอะไร เช่น ในธุรกิจที่เติบโตอย่างรวดเร็ว ผู้บริหารอาจจะสนใจเรื่องดัชนีการเจริญเติบโต (Revenue growth) ส่วนแบ่งการตลาด กระแสเงินสด ฯลฯ แต่อย่างไรก็ตาม เพื่อให้ไม่ทำให้ผู้บริหารหลงประเด็น มุ่งไปสนใจในเรื่องใดเรื่องหนึ่งมากเกินไป ผู้บริหารควรมีมุมมองครบทั้ง 4 มุมมอง คือ กระบวนการภายใน การเงิน ลูกค้า และการเรียนรู้ ซึ่งการใช้ ตัวชี้วัดความสำเร็จเพื่อศึกษาและพิจารณาในทั้ง 4 มุมมองนี้ ก็คือมิติมุมมองของบาลานซ์สกอร์การ์ด นั่นเอง

2.3 แผนพัฒนามหาวิทยาลัยพายัพ

ในปี พ.ศ.2551 สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาได้ประกาศกรอบแผนอุดมศึกษา ระยะยาว ฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2551 - 2565) และจัดทำร่างแผนพัฒนาการศึกษาระดับอุดมศึกษา ฉบับที่ 10 (พ.ศ.2551 - 2554) เพื่อเป็นทิศทางในการบริหารอุดมศึกษา มหาวิทยาลัยพายัพ จึงเห็นความจำเป็นในการปรับแผนพัฒนามหาวิทยาลัยพายัพ ฉบับที่ 4 ปีการศึกษา 2549 - 2554 ให้สอดคล้องกับทิศทางการพัฒนาการศึกษาระดับอุดมศึกษาของประเทศ และสามารถทำจุดแข็งของมหาวิทยาลัยสร้างจุดเด่นและศักยภาพในการแข่งขัน จึงได้ มีการปรับปรุงพัฒนามหาวิทยาลัยพายัพใหม่ โดยประกาศใช้ตั้งแต่ปีการศึกษา 2552 - 2554

มหาวิทยาลัยพายัพได้นำผลจากการวิเคราะห์องค์กร ทั้งสภาพแวดล้อมภายในและภายนอก โดยเฉพาะจุดแข็งและโอกาสมากำหนดทิศทาง และเป้าหมายในการพัฒนามหาวิทยาลัยในปีการศึกษา 2552 - 2554 เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนามหาวิทยาลัย ดังนี้

วิสัยทัศน์

แหล่งความรู้ระดับสากล พัฒนาคนให้มีศักยภาพสูงและมีน้ำใจรับใช้สังคม

เป้าหมายหลัก

เป้าหมายที่ 1 : เป็นมหาวิทยาลัยที่มุ่งเน้นความเป็นนานาชาติ (Internationalization Focus)

เป้าหมายที่ 2 : เป็นมหาวิทยาลัยคุณภาพที่เน้นการสร้างบัณฑิตให้เป็นคนที่สมบูรณ์

เป้าหมายที่ 3 : เป็นมหาวิทยาลัยที่มีระบบบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ มีศักยภาพในการแข่งขัน (Competitiveness) เพื่อสร้างความแข็งแกร่ง และเติบโตอย่างยั่งยืน

ในการกำหนดเป้าหมายหลักทั้ง 3 ประการ ก็เพื่อให้มหาวิทยาลัยพหุมีเป้าหมายหรือเข็มมุ่งที่ชัดเจน ในระยะ 3 ปีว่าจะดำเนินการไปในทิศทางใด และเพื่อให้เป้าหมายหลักดังกล่าวประสบผลสัมฤทธิ์ที่เป็นจริง มหาวิทยาลัยจึงได้กำหนด 7 ยุทธศาสตร์ไว้ดังนี้

ยุทธศาสตร์ที่ 1 : สร้างศักยภาพ มิติมุมมอง ที่เน้นความเป็นนานาชาติ ในทุกพันธกิจของมหาวิทยาลัย

ยุทธศาสตร์ที่ 2 : ผลิตบัณฑิตให้มีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ ตรงกับความต้องการของสังคม

ยุทธศาสตร์ที่ 3 : ส่งเสริมการทำวิจัย และการผลิตผลงานทางวิชาการ เพื่อพัฒนาการเรียนการสอน พัฒนาชุมชน และประเทศ

ยุทธศาสตร์ที่ 4 : สร้างศักยภาพในการให้บริการวิชาการ เพื่อตอบสนองความต้องการของชุมชนและสังคม

ยุทธศาสตร์ที่ 5 : พัฒนามหาวิทยาลัยให้เป็นแหล่งเรียนรู้ ทำนุบำรุงศาสนา และศิลปวัฒนธรรม

ยุทธศาสตร์ที่ 6 : พัฒนาศักยภาพเทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสารเพื่อการเรียนการสอน และการบริหารจัดการ

ยุทธศาสตร์ที่ 7 : การบริหารจัดการองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ

เพื่อการไปสู่เป้าหมายตามแผนพัฒนามหาวิทยาลัยพหุ มหาวิทยาลัยจึงได้กำหนดให้มีการประเมินแผนยุทธศาสตร์และตัวชี้วัดระดับมหาวิทยาลัย เพื่อประเมินผลสัมฤทธิ์การดำเนินงานของมหาวิทยาลัยในแต่ละปี โดยกำหนดให้มีการประเมินแผนยุทธศาสตร์และตัวชี้วัดระดับมหาวิทยาลัยในช่วงกลางปีการศึกษาและปลายปีการศึกษา

การประเมินแผนพัฒนามหาวิทยาลัย ฉบับที่ 4 ปีการศึกษา 2549 – 2554

เมื่อสิ้นสุดระยะเวลาในการดำเนินงานตามแผนพัฒนามหาวิทยาลัย ฉบับที่ 4 ปีการศึกษา 2549 – 2554 มหาวิทยาลัยพหุกำหนดให้มีการประเมินแผนพัฒนามหาวิทยาลัย เพื่อประเมินผลสัมฤทธิ์การดำเนินงานของมหาวิทยาลัยว่า มีการดำเนินงานตามผลการปฏิบัติงานที่ได้จริงกับเป้าหมายหลักที่กำหนดไว้ โดยประเมินตัวชี้วัด ผลสัมฤทธิ์ และแผนตามที่กำหนดไว้ เพื่อนำผลการประเมินดังกล่าวเป็นข้อมูลสำหรับจัดทำแผนพัฒนามหาวิทยาลัยต่อไป

จากการศึกษาแผนพัฒนามหาวิทยาลัยพหุ พบว่า ในแต่ละปีตัวชี้วัดความสำเร็จในแผนพัฒนามหาวิทยาลัย มีการเปลี่ยนแปลงไปตามสภาพการณ์ต่าง ๆ ดังนั้นผู้ค้นคว้าจึงจะพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการประเมินแผนยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัยพหุแบบรายปี

โดยใช้แผนยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัยพายัพ ปีการศึกษา 2553 ซึ่งมี 54 ตัวชี้วัดความสำเร็จ เป็นต้นแบบในการพัฒนาระบบ ดังแสดงรายละเอียดไว้ใน ภาคผนวก ก

2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

มณฑิชา ป็องป้อม (2553) ได้ค้นคว้าแบบอิสระเรื่อง “การพัฒนาระบบสารสนเทศ เพื่อการบริหารติดตามโครงการตามการวางแผนปฏิบัติ ของคณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่” โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารติดตามโครงการตามการวางแผนปฏิบัติ ของคณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ให้สามารถติดตามแผนงานที่กำหนดได้ ผลวิจัยนี้พบว่า จากการทดลองใช้งานระบบ ในส่วนต่าง ๆ โดยมีผู้ใช้งานจำนวน 11 คน ประกอบด้วย ผู้บริหาร ผู้ดูแลระบบ เจ้าหน้าที่งานนโยบายและแผน เจ้าหน้าที่งานการเงินคลังและพัสดุ และผู้ปฏิบัติงาน และได้ทำการปรับปรุงแก้ไข ในแต่ละส่วนงานให้เป็นไปตามกระบวนการและความต้องการจนเป็นที่น่าพอใจของผู้ใช้งาน

จิตรตรา เพ็ชรแสนงาม (2551) ได้ค้นคว้าอิสระเรื่อง “ระบบรายงานตัวชี้วัด การปฏิบัติงานสำหรับภาควิชาวิทยาการคอมพิวเตอร์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่” โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อพัฒนาระบบรายงานตัวชี้วัดการปฏิบัติงานสำหรับภาควิชาวิทยาการคอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เพื่อนำเสนอรายงานต่อผู้บริหารได้ทันที กระบวนการทำงานของระบบ แบ่งออกเป็น 5 ส่วนหลัก ๆ คือ ส่วนการจัดการข้อมูลผู้ใช้งาน ส่วนการตรวจสอบสิทธิการใช้งาน ส่วนการนำเข้าข้อมูลหลัก/ตั้งค่าในระบบ ส่วนการนำเข้าข้อมูลตัวชี้วัด และส่วนการออกรายงาน ข้อมูลตัวชี้วัด ผลวิจัยนี้พบว่า สามารถนำไปใช้งานในภาควิชาวิทยาการคอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยมีการนำข้อมูลย้อนหลัง 5 ปีมาทดสอบกับการทำงานของระบบ ปรากฏว่า บรรลุตามวัตถุประสงค์ของการศึกษาที่ตั้งไว้

อรธมพล อักษรนิศย์ (2550) ได้ค้นคว้าอิสระเรื่อง “การพัฒนาระบบสารสนเทศ เพื่อการบริหารงานตามตัวชี้วัด ผลการดำเนินงานของธนาคารออมสินภาค 6” โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อทำการวิเคราะห์ความต้องการของผู้ใช้ เพื่อพัฒนาระบบการติดตามผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัด สามารถตอบสนองข้อมูลสารสนเทศกับผู้ระดับต่าง ๆ ในการติดตามความก้าวหน้า ผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดของหน่วยงานในสังกัด เป็นรายเดือน โดยแสดงผลในรูปแบบ ตารางคะแนน กราฟ เพิ่มความสะดวกรวดเร็ว ให้กับเจ้าหน้าที่กลุ่มงานแผนและพัฒนางานสาขา ในการกำหนด เปลี่ยนแปลง เป้าหมายผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดของธนาคารออมสินเขต/สาขา มีข้อมูลเชิงสถิติผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัด เพื่อใช้ในการวิเคราะห์วางแผนกลยุทธ์ ในการดำเนินงาน ผลการวิจัยนี้ พบว่า โดยรวมอยู่ในเกณฑ์ ดี ถึง ดีมาก

วาสิฎฐี แสงสว่าง (2549) ได้ค้นคว้าโครงการเรื่อง “ระบบสารสนเทศตัวชี้วัดผลการดำเนินงาน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี” โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อใช้เป็นกรณีศึกษาในการที่จะปรับเปลี่ยนวิธีกระบวนการในการทำงานให้มีระบบงานเข้ามารองรับและเป็นต้นแบบของระบบสารสนเทศตัวชี้วัดผลการดำเนินงานตามที่ได้ออกแบบสามารถนำระบบต้นแบบที่พัฒนาขึ้นมาให้นำเสนอต่อหน่วยงานกองแผนงานเพื่อให้สามารถมองเห็นภาพรวมของระบบงานที่จะเกิดขึ้นใหม่ ผลวิจัยนี้พบว่าการพัฒนาได้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ได้วางไว้

เฉลิมพล เชื้อเย็น (2548) ได้ค้นคว้าสารนิพนธ์เรื่อง “ระบบติดตามประเมินผลการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ สำหรับคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ” โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาระบบติดตามประเมินผลการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ สำหรับคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ เพื่อให้การดำเนินงานตามยุทธศาสตร์บรรลุตามเป้าหมาย และเป็นไปตามวิสัยทัศน์ที่ได้กำหนดไว้ ผลการวิจัยนี้พบว่า สามารถรองรับการจัดเก็บข้อมูลผลการดำเนินงาน การอนุมัติผลการดำเนินงาน และการแสดงผลการดำเนินงานตัวชี้วัด สามารถแสดงผลทั้งในรูปแบบตัวเลขและรูปแบบกราฟ ช่วยให้เจ้าหน้าที่ที่มีหน้าที่รับผิดชอบในการจัดการข้อมูลตัวชี้วัดสามารถทำการจัดเก็บข้อมูลผลการดำเนินงานของตัวชี้วัดได้สะดวก รวดเร็วยิ่งขึ้น และยังช่วยให้การนำเสนอผลการดำเนินงานทำได้ง่าย สวยงาม และถูกต้อง โดยผลจากการประเมินระบบ โดยผู้เชี่ยวชาญและผู้ใช้งานระบบ อยู่ในเกณฑ์ที่ดี ซึ่งสรุปได้ว่าระบบที่พัฒนาขึ้นมามีประสิทธิภาพการทำงานในระดับดี