

## สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ค
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญ	ช
สารบัญตาราง	ฉ
สารบัญรูปภาพ	ฉ
บทที่ 1 บทนำ	1
หลักการและเหตุผล	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	2
ขอบเขตและวิธีการศึกษา	2
นิยามศัพท์	3
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการศึกษา	4
บทที่ 2 ทฤษฎี แนวความคิดและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	5
ความสำคัญของการประเมินผล	5
ข้อจำกัดของตัวชี้วัดด้านการเงิน	7
ข้อจำกัดของตัวชี้วัดที่ไม่ตัวชี้วัดด้านการเงิน	8
แนวคิดพื้นฐานของการวัดผลการปฏิบัติงานเชิงคุณภาพ	9
การวัดผลการปฏิบัติงานเชิงคุณภาพกับการควบคุมเชิงกลยุทธ์	12
การแปลวิสัยทัศน์สู่แผนการปฏิบัติการ	14
กระบวนการในการสร้างการวัดผลการปฏิบัติงานเชิงคุณภาพ	17
ลักษณะของตัวชี้วัดที่ดี	23
ประโยชน์ในการนำการวัดผลการปฏิบัติงานเชิงคุณภาพมาประยุกต์ใช้กับองค์กร	24

## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทความและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	25
วิธีการดำเนินการวิจัย	30
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	30
เครื่องมือวัดตัวแปร	31
การประมวลผลข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล	32
วิธีการศึกษาลำดับความคิดเห็น	33
บทที่ 3 การดำเนินงานของวิทยาลัยนอร์ท - เชียงใหม่	34
การจัดการศึกษาของวิทยาลัยนอร์ท - เชียงใหม่	36
รายละเอียดหลักสูตรสาขาวิชาที่เปิดสอนประจำปีการศึกษา พ.ศ. 2546	38
การพัฒนาการเรียนการสอน	39
การพัฒนาหลักสูตร	41
การควบคุมมาตรฐานการศึกษา	43
การประเมินผลการจัดการศึกษา	48
แผนพัฒนาอัตรากำลังอาจารย์ปี พ.ศ. 2546 – 2550	50
ส่วนงานสนับสนุนวิชาการ	58
บทที่ 4 การออกแบบตัววัดผลการปฏิบัติงานเชิงคุณภาพของวิทยาลัยนอร์ท- เชียงใหม่	63
กำหนดลักษณะธุรกิจและความเป็นมารวมถึงบทบาทขององค์กร	63
กำหนดและขึ้นชั้นในวิสัยทัศน์ขององค์กร	66
กำหนดมุมมอง (Perspectives) ที่เหมาะสม	67
กำหนดเป้าหมายเชิงกลยุทธ์โดยรวม และกำหนดปัจจัยที่มีผลต่อ ความสำเร็จ	67
พัฒนาวิธีการวัดและกำหนดวิธีการวัดระดับองค์กรให้ชัดเจน	70
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	81

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 5	
สรุปการศึกษาและข้อเสนอแนะ	86
สรุปการศึกษา	86
ข้อเสนอแนะจากการศึกษา	90
บรรณานุกรม	91
ภาคผนวก	93
ภาคผนวก ก	94
ภาคผนวก ข	96
ภาคผนวก ค	103
ภาคผนวก ง	126
ประวัติผู้เขียน	128

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
 Copyright© by Chiang Mai University  
 All rights reserved

สารบัญตาราง

ตาราง		หน้า
1	แสดงแผนการพัฒนาอัตรากำลังอาจารย์คณะวิศวกรรมศาสตร์ปี พ.ศ. 2546 – 2550	52
2	แสดงแผนการพัฒนาอัตรากำลังอาจารย์คณะบริหารธุรกิจ ปี พ.ศ. 2546 – 2550	55
3	แสดงแผนการพัฒนาอัตรากำลังอาจารย์คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ ปี พ.ศ. 2546 – 2550	57
4	แสดงแผนการพัฒนามุคลากรประจำสำนักงานอธิการบดี ปี พ.ศ. 2546 – 2550	60
5	แสดงแผนการพัฒนามุคลากรประจำสำนักส่งเสริมและบริการ ปี พ.ศ. 2546 – 2550	62
6	แสดงการออกแบบตัววัดผลการปฏิบัติงานเชิงคุณภาพในมุมมองด้านสังคม ของวิทยาลัยนอร์ท- เชียงใหม่	73
7	แสดงการออกแบบตัววัดผลการปฏิบัติงานเชิงคุณภาพในมุมมองด้านลูกค้า ของวิทยาลัยนอร์ท-เชียงใหม่	75
8	แสดงการออกแบบตัววัดผลการปฏิบัติงานเชิงคุณภาพในมุมมองด้านกระบวนการ ภายในองค์กรของวิทยาลัยนอร์ท-เชียงใหม่	77
9	แสดงการออกแบบตัววัดผลการปฏิบัติงานเชิงคุณภาพในมุมมองด้านการเงิน ของวิทยาลัยนอร์ท-เชียงใหม่	75
10	แสดงการออกแบบตัววัดผลการปฏิบัติงานเชิงคุณภาพในมุมมองด้านการเรียนรู้ และเติบโตของวิทยาลัยนอร์ท-เชียงใหม่	77
11	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	82
12	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามคณะที่ศึกษา	83
13	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสาขาที่ศึกษา	83
14	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามชั้นปีที่ศึกษา	84
15	แสดงจำนวนของผู้ตอบแบบสอบถามแบบสอบถาม จำแนกตามระดับความสำคัญ ของความคิดเห็นที่มีต่อวิทยาลัย	
16	แสดงค่าเฉลี่ย (Mean) ของระดับความสำคัญของความคิดเห็นของนักศึกษาที่มี ต่อวิทยาลัย	85

## สารบัญรูปภาพ

รูปภาพ		หน้า
1	องค์ประกอบของระบบการวัดผลการปฏิบัติงานเชิงคุณภาพ	11
2	การวัดผลการปฏิบัติงานเชิงคุณภาพกับกระบวนการบริหารกลยุทธ์	13
3	ภาพรวมของกระบวนการแปลวิสัยทัศน์สู่แผนการปฏิบัติ	15
4	แผนภูมิการบริหารงานของวิทยาลัยนอร์ท-เชียงใหม่	58
5	แผนที่เชิงกลยุทธ์ของวิทยาลัยนอร์ท- เชียงใหม่	69

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
 Copyright© by Chiang Mai University  
 All rights reserved