

บทที่ 4

การออกแบบตัววัดผลการปฏิบัติงานเชิงคุณภาพ ของวิทยาลัยนอร์ท - เชียงใหม่

จากการศึกษาการดำเนินงานของวิทยาลัยนอร์ท-เชียงใหม่ โดยการสัมภาษณ์และสอบถามความคิดเห็นจากบุคคลภายในองค์กรและภายนอกองค์กร รวมทั้งค้นคว้าจากหนังสือและเอกสารต่าง ๆ ทำให้ทราบถึงข้อมูลที่จะสามารถเชื่อมโยงไปสู่การออกแบบตัววัดผลการปฏิบัติงานเชิงคุณภาพของวิทยาลัยนอร์ท-เชียงใหม่ โดยการปฏิบัติตามขั้นตอนในกระบวนการสร้างการวัดผลการปฏิบัติงานเชิงคุณภาพ

1. กำหนดลักษณะธุรกิจและความเป็นมารวมถึงบทบาทขององค์กร
2. กำหนดและยืนยันในวิสัยทัศน์ขององค์กร
3. กำหนดมุมมอง (Perspectives) ที่เหมาะสม
4. กำหนดเป้าหมายกลยุทธ์โดยรวม และกำหนดปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จ

สำเร็จ

5. พัฒนารูปแบบการวัด และกำหนดวิธีการวัดระดับองค์กรให้ชัดเจน

กำหนดลักษณะธุรกิจและความเป็นมารวมถึงบทบาทขององค์กร

จากการศึกษาการดำเนินงานของวิทยาลัยนอร์ท- เชียงใหม่ สามารถวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรคของวิทยาลัยได้ โดยผลการวิเคราะห์นั้นทำให้ทราบถึงลักษณะธุรกิจและความเป็นมารวมทั้งบทบาทขององค์กร เพื่อที่จะได้นำไปสู่การกำหนดวิสัยทัศน์และกลยุทธ์

ผลการวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และ อุปสรรค ของ วิทยาลัยนอร์ท-เชียงใหม่
เป็นดังนี้

จุดแข็ง

1. วิทยาลัยนอร์ท-เชียงใหม่ ตั้งอยู่ในจังหวัดเชียงใหม่ เป็นศูนย์กลางการศึกษาของภาคเหนือ เป็นแหล่งการท่องเที่ยวอุดมสมบูรณ์ไปด้วยทรัพยากรธรรมชาติ มีสิ่งแวดล้อมที่สวยงาม

งาม มีสิ่งอำนวยความสะดวกพื้นฐานที่เหมาะสม สะดวกต่อการเดินทางทั้งภายในตัวเมืองและต่างจังหวัด

2. วิทยาลัยนอร์ท-เชียงใหม่ สามารถสร้างพันธมิตรโดยอาศัยความร่วมมือ ความเชี่ยวชาญและชื่อเสียงของมหาวิทยาลัยของรัฐในจังหวัดเชียงใหม่ เพื่อพัฒนาระบบการบริหาร ทั้งบริหารทั่วไปและบริหารวิชาการ

3. สถาบันเป็นวิทยาลัยเอกชนที่เปิดสอนสาขาวิชาทางด้านวิศวกรรมศาสตร์ แห่งแรก ในภาคเหนือ เป็นสาขาวิชาที่สอดคล้องกับความต้องการของชุมชนภาคเหนือและประเทศ ทำให้เกิด โอกาสและทางเลือกแก่ผู้สำเร็จการศึกษาทั้งระดับมัธยมตอนปลาย และระดับอนุปริญญา ที่ต้องการศึกษาวิชาชีพด้านวิศวกรรมศาสตร์โดยมุ่งเน้นความสะดวกสบาย คุณภาพชีวิต และการประหยัดค่าใช้จ่ายในการศึกษามากกว่าจะเดินทางไปส่วนกลาง

4. ปัจจุบันจังหวัดลำพูนได้มีการจัดตั้งนิคมอุตสาหกรรมขนาดใหญ่ มีโรงงานอุตสาหกรรมประเภทต่างๆ จำนวนมากที่ต้องการบุคลากรด้านวิศวกรรมศาสตร์ บริหารธุรกิจและสาขาที่เกี่ยวข้องกับการบริหาร เมื่อมีการเชื่อมโยงการผลิตบัณฑิตกับความต้องการของนิคมอุตสาหกรรม จะทำให้สามารถเพิ่มจำนวนนักศึกษาที่สอดคล้องกับความต้องการของนิคมอุตสาหกรรม จังหวัดลำพูนได้

5. สถานภาพปัจจุบัน เนื่องจากระบบการบริหารวิทยาลัยเอกชนจะมีความคล่องตัวยืดหยุ่นและกระชับรวดเร็วกว่าการบริหารในระบบราชการจะช่วยทำให้การตัดสินใจในการบริหารงานด้านต่าง ๆ เป็นไปด้วยความรวดเร็ว ตอบสนองต่อสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงของสังคมและชุมชนได้ดีกว่า ดังนั้นการปรับเปลี่ยนเป้าหมายและวิธีปฏิบัติงานจะสามารถดำเนินการได้ทันต่อความต้องการของชุมชน

จุดอ่อน

1. วิทยาลัยนอร์ท-เชียงใหม่ เป็นสถาบันการศึกษาจัดตั้งขึ้นใหม่ยังไม่เป็นที่รู้จักอย่างกว้างขวาง จำเป็นต้องสร้างความเข้มแข็งทางด้านบริหารทั่วไป และด้านวิชาการ การประชาสัมพันธ์ ตลอดจนการมีส่วนร่วมด้านต่าง ๆ กับชุมชนเพื่อให้เกิดภาพลักษณ์ของสถาบันวิชาการ อันจะเป็นแหล่งที่พึ่งพาด้านวิชาการของชุมชนต่อไป

2. บุคลากรทั้งด้านวิชาการและด้านบริหารทั่วไปยังขาดประสบการณ์ เนื่องจากส่วนใหญ่จะเป็นพนักงานที่เพิ่งจบการศึกษา จำเป็นต้องมีการพัฒนาต่าง ๆ เพื่อให้มีทักษะด้านการสอนและการบริหารมากขึ้น โดยจัดให้มีแผนพัฒนาบุคลากรอย่างชัดเจนและต่อเนื่อง

3. พนักงานในระบบงานขององค์กรเอกชนมีความรู้สึกไม่มั่นคง ทำให้เกิดการออกจากงานและรับพนักงานใหม่ ทำให้ขาดความต่อเนื่องในการปฏิบัติงาน ส่งผลทางด้านจิตวิทยาและความน่าเชื่อถือขององค์กร

โอกาส

จากนโยบายของรัฐบาลในการเพิ่มและกระจายโอกาสการเรียนรู้ ทำให้เกิดความต้องการในการศึกษาต่อระดับอุดมศึกษามากขึ้น ประกอบกับสภาวะเศรษฐกิจมีโอกาสด้านตัวตามมาตรการกระตุ้นเศรษฐกิจของรัฐบาล ซึ่งได้กำหนดให้การพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีเป็นยุทธศาสตร์ที่ตอบสนองการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ โดยมีเป้าหมายเพิ่มจำนวนนิสิต/นักศึกษาในสาขาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ทั้งระดับปริญญาตรีและบัณฑิตศึกษาโดยสร้างความร่วมมือกับภาคเอกชนให้มากขึ้น เนื่องจากภาคเอกชนสามารถดำเนินการได้คล่องตัวและต้นทุนการลงทุนน้อยกว่า ประกอบกับปัจจุบันผู้เรียนในสถาบันการศึกษาของรัฐจะต้องรับผิดชอบค่าใช้จ่ายมากขึ้น ดังนั้นในระยะยาวต่อไปค่าใช้จ่ายในการเรียนระดับอุดมศึกษาทั้งของรัฐและเอกชนจะไม่แตกต่างกัน

อุปสรรค

1. จากนโยบายการกระจายโอกาสทางการศึกษา และสร้างความร่วมมือให้ภาคเอกชนร่วมรับผิดชอบในการจัดการศึกษาระดับอุดมศึกษา จะทำให้มีการแข่งขันและเปิดสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาในภาคเหนือเพิ่มขึ้น
2. สถาบันการศึกษาของรัฐทั้งจากภาคเหนือและส่วนกลางจะมีการปรับเปลี่ยนสถานะภาพเป็นมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐซึ่งจะมีความคล่องตัวและอิสระมากขึ้น พร้อมทั้งขยายเป้าหมายการเรียนการสอนมาสู่ภูมิภาค โดยเฉพาะจังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งเป็นจังหวัดที่มีความต้องการการศึกษาระดับอุดมศึกษา และเป็นศูนย์กลางการศึกษาของภาคเหนือ
3. สถาบันการศึกษานานาชาติระดับอุดมศึกษาจากต่างประเทศเริ่มให้ความสนใจในการเปิดสอนและจัดตั้งสถาบันทางการศึกษาในจังหวัดเชียงใหม่ ตามนโยบายการเปิดเสรีทางการศึกษาที่ทุกประเทศทั่วโลกมีสิทธิในการให้บริการการศึกษาระดับอุดมศึกษาในประเทศต่างๆ ทั้งการจัดการศึกษาทางไกลและทางไกลอาจเป็นภัยคุกคามต่อสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาของไทยได้

จากผลการวิเคราะห์ จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรค ของวิทยาลัยนอร์ท-เชียงใหม่ ทำให้ทราบถึงลักษณะ และบทบาทขององค์กร เพื่อสามารถนำมากำหนดวิสัยทัศน์ ในขั้นตอนที่ 2 ได้

กำหนดและยืนยันในวิสัยทัศน์ขององค์กร

วิทยาลัยนอร์ท-เชียงใหม่ได้มีการกำหนดวิสัยทัศน์ คือ การมุ่งเป็นมหาวิทยาลัย นอร์ท-เชียงใหม่ อย่างเต็มรูปแบบ และเป็นมหาวิทยาลัยเอกชนชั้นนำใน ปี พ.ศ. 2548 จากวิสัยทัศน์ของวิทยาลัยนอร์ท-เชียงใหม่ ที่ต้องการจะเปลี่ยนจากวิทยาลัยเป็นการ เป็นมหาวิทยาลัย จึงทำให้วิทยาลัยต้องปฏิบัติตามภารกิจที่ทบวงมหาวิทยาลัยกำหนดไว้ดังนี้

1. ภารกิจด้านการเรียนการสอน
2. ภารกิจด้านการวิจัยและผลิตผลงานทางวิชาการ
3. ภารกิจด้านการบริการวิชาการแก่ชุมชน
4. ภารกิจด้านการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมและสิ่งแวดล้อม

วิทยาลัยได้มีการกำหนดเป้าหมายเพื่อให้สอดคล้องกับภารกิจ โดยได้กำหนดเป้าหมาย ในแต่ละด้านของภารกิจดังนี้

ด้านบริหารทั่วไป

1. กำหนดระเบียบข้อบังคับด้านต่าง ๆ ให้เหมาะสม และมีประสิทธิภาพเพื่อใช้ในการ บริหารงานของมหาวิทยาลัย
2. จัดให้มีแผนพัฒนาบุคลากรด้านต่าง ๆ ทั้งจำนวนและคุณภาพให้เพียงพอกับภาระ งานอย่างชัดเจน

ด้านจัดการศึกษา

1. จัดตั้งคณะกรรมการรัฐกิจ เพื่อรองรับการบริหารและจัดการการเรียนการสอนสาขา วิชาต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง
2. เปิดสอนหลักสูตรใหม่ระดับปริญญาตรี 3 สาขาวิชา ระดับปริญญาโท 2 สาขา วิชา

ด้านการวิจัย

ให้อาจารย์ที่สอนในคณะต่าง ๆ ทำงานวิจัยในลักษณะวิจัยร่วมของคณะปีละไม่น้อย กว่า 2 เรื่อง และงานวิจัยส่วนบุคคลตลอดจนแผนพัฒนาฯ เฉลี่ยคนละไม่น้อยกว่า 1 เรื่อง

ด้านบริการวิชาการ

ส่งเสริมสนับสนุนการนำเอาวิชาการไปประยุกต์ใช้กับชุมชน พร้อมคำแนะนำโครงการ

นำร่อง 4 - 6 โครงการ

ด้านศิลปวัฒนธรรม

ส่งเสริมสนับสนุนกิจกรรมการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมท้องถิ่น จำนวน 25 เรื่อง

กำหนดมุมมอง (Perspectives) ที่เหมาะสม

จากการศึกษาวิสัยทัศน์ ภารกิจ และเป้าหมาย ของวิทยาลัยทำให้สามารถกำหนดมุมมองด้านต่าง ๆ ให้เหมาะสมลักษณะและโครงสร้างของธุรกิจ โดยกำหนดมุมมองออกเป็น 5 มุมมองที่มีความสอดคล้องกันในระหว่างทุก ๆ มุมมอง ซึ่งประกอบด้วย

1. มุมมองด้านสังคม (Social Perspective)
2. มุมมองด้านลูกค้า (Customer Perspective)
3. มุมมองด้านการเงิน (Financial Perspective)
4. มุมมองด้านกระบวนการภายในองค์กร (Internal/Business – Process

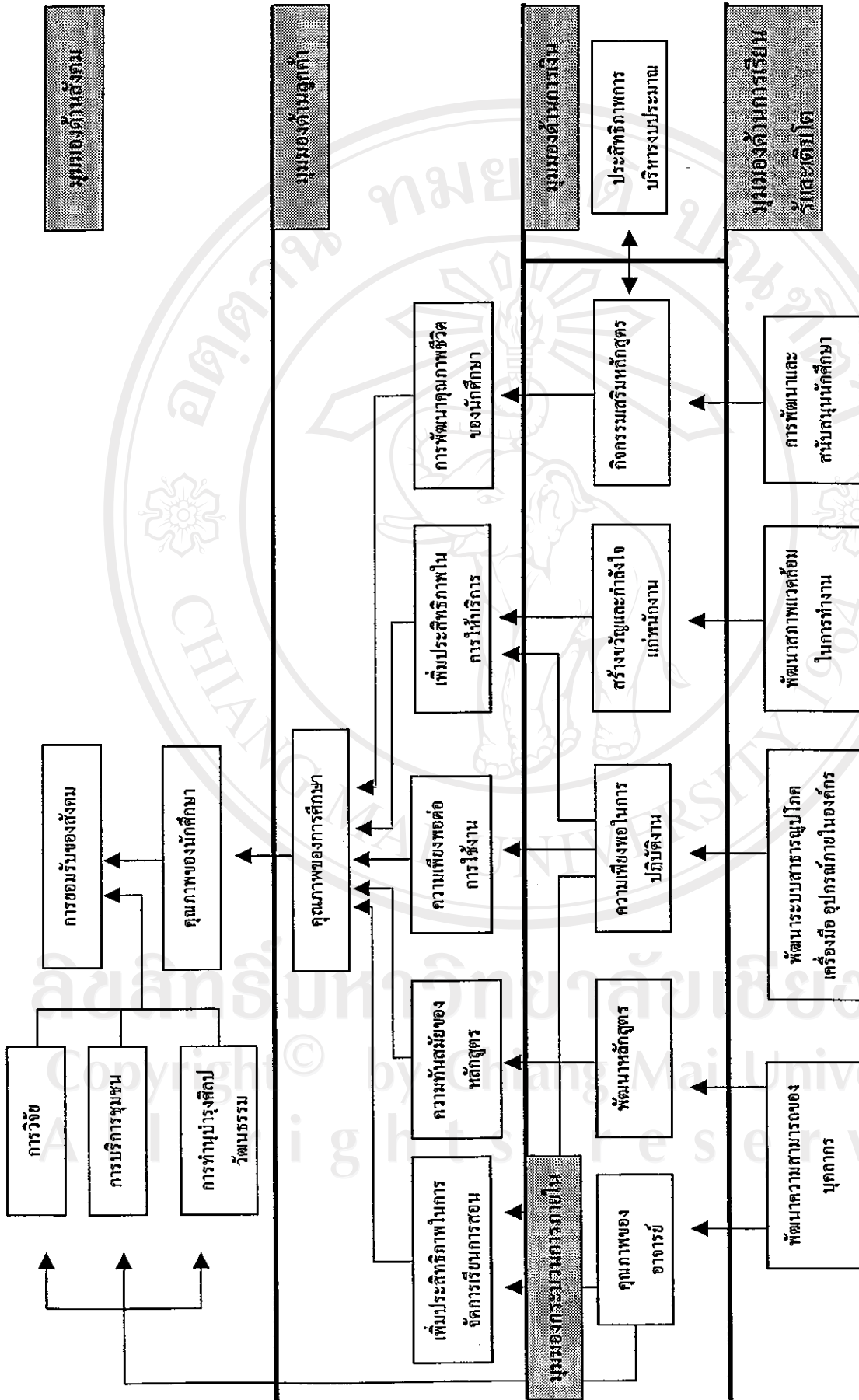
Perspective)

5. มุมมองด้านการเรียนรู้และเติบโต (Learning and Growth Perspective)

กำหนดเป้าหมายเชิงกลยุทธ์โดยรวม และกำหนดปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จ

การกำหนดเป้าหมายเชิงกลยุทธ์โดยรวม และกำหนดปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จนั้น สามารถจัดทำได้โดยการจัดทำแผนที่ทางกลยุทธ์ (Strategic Map) ซึ่งแผนที่ทางกลยุทธ์นี้จะแสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์ในเชิงเหตุและผลของวัตถุประสงค์ต่าง ๆ ภายใต้มุมมองของการวัดผลการปฏิบัติงานเชิงคุณภาพโดย วัตถุประสงค์เหล่านี้จะต้องสอดคล้องและสนับสนุนต่อวิสัยทัศน์และกลยุทธ์ขององค์กร

จากวิสัยทัศน์ของวิทยาลัยสามารถนำมากระจายออกไปในแต่ละมุมมองทั้ง 5 มุมมอง และได้มีการกำหนดวัตถุประสงค์ในแต่ละมุมมองโดยการจัดทำแผนที่ทางกลยุทธ์ ดังรูปภาพที่ 5



รูปภาพที่ 5 แผนที่เชิงกลยุทธ์ของวิทยาลัยนอร์ท - เชียงใหม่

จากแผนที่ทางกลยุทธ์ (Strategy Map) ของวิทยาลัยนอร์ท- เชียงใหม่ สามารถอธิบายได้ดังนี้

1. วิสัยทัศน์ หรือ วัตถุประสงค์สูงสุดของวิทยาลัย คือ การเปลี่ยนประเภทจากวิทยาลัยเป็นมหาวิทยาลัย และเป็นมหาวิทยาลัยเอกชนชั้นนำ
2. การที่วิทยาลัยจะเปลี่ยนเป็นมหาวิทยาลัยและเป็นมหาวิทยาลัยชั้นนำนั้นสามารถเกิดได้จากการที่วิทยาลัยดำเนินงานให้เป็นที่ยอมรับของสังคม และปฏิบัติตามข้อกำหนดของทบวงมหาวิทยาลัย วิทยาลัยจึงได้กำหนดวัตถุประสงค์ของมุมมองด้านสังคมไว้ดังนี้
 - 2.1 คุณภาพของนักศึกษา
 - 2.2 การวิจัย
 - 2.3 การบริการชุมชน
 - 2.4 การทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม
3. วิทยาลัยจะให้นักศึกษามีคุณภาพได้นั้นต้องมาจากการจัดการศึกษาที่มีคุณภาพ ส่วนการวิจัย การบริการชุมชน และการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมมาจากการพัฒนาความสามารถของบุคลากร
4. การจัดการศึกษาที่มีคุณภาพนั้นจะต้องดำเนินงานให้เป็นที่ไปตามความต้องการของลูกค้า(นักศึกษา) เพื่อให้ลูกค้าพอใจ วิทยาลัยจึงได้กำหนดวัตถุประสงค์ของมุมมองด้านลูกค้าไว้ดังนี้
 - 4.1 เพิ่มประสิทธิภาพในการเรียนการสอน
 - 4.2 ความทันสมัยของหลักสูตร
 - 4.3 ความเพียงพอของระบบสาธารณูปโภค เครื่องมือ อุปกรณ์ในการเรียนการสอน
 - 4.4 เพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการของหน่วยงานต่าง ๆ
 - 4.5 การพัฒนาคุณภาพชีวิตของนักศึกษา
5. การที่วิทยาลัยจะทำได้ตามสิ่งที่ลูกค้าต้องการในข้อ 4 วิทยาลัยจะต้องมีการดำเนินงานภายใน ในด้านต่าง ๆ ดังนี้
 - 5.1 อาจารย์ที่มีคุณภาพ
 - 5.2 หลักสูตรที่มีการพัฒนา
 - 5.3 ความเพียงพอของระบบสาธารณูปโภค เครื่องมือ และอุปกรณ์ภายในองค์กร

5.4 การมีขวัญและกำลังใจในการทำงาน

5.5 จัดกิจกรรมเสริมหลักสูตรแก่นักศึกษา

6. ในการดำเนินงานของวิทยาลัยนั้นจะต้องคำนึงถึงงบประมาณที่ใช้ในการดำเนินงาน โดยมีการกำหนดวัตถุประสงค์ของมุมมองด้านการเงินคือ การบริหารงบประมาณที่มีประสิทธิภาพ

7. เพื่อให้วิทยาลัยสามารถบรรลุวัตถุประสงค์ในข้างต้นทั้งหมดวิทยาลัยจะต้องมั่นใจว่า

7.1 บุคลากรมีความสามารถที่เพียงพอ

7.2 ระบบสาธารณูปโภค เครื่องมือ อุปกรณ์ภายในองค์กรจะช่วยให้บุคลากรทำงานได้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

7.3 วิทยาลัยมีสภาพแวดล้อมในการทำงานที่เอื้ออำนวยต่อการทำงาน

7.4 วิทยาลัยมีงบประมาณในการพัฒนาและสนับสนุนนักศึกษา

พัฒนาวิธีการวัด และกำหนดวิธีการวัดระดับองค์กรให้ชัดเจน

ภายหลังจากที่ได้มีการจัดทำและยืนยัน ในแผนที่กลยุทธ์เป็นที่เรียบร้อยแล้ว ขั้นตอนต่อไปจะเป็นการกำหนดตัววัดผลสำหรับวัตถุประสงค์ของแต่ละมุมมอง โดยตัววัดผลของวัตถุประสงค์ในมุมมองทั้ง 5 มุมมองของวิทยาลัยนอร์ท - เชียงใหม่ แสดงได้ดังนี้

1. มุมมองด้านสังคม (Social Perspective)

การออกแบบตัววัดผลการปฏิบัติงานเชิงคุณภาพมุมมองด้านสังคมของวิทยาลัยนอร์ท-เชียงใหม่ โดยกำหนดวัตถุประสงค์ของมุมมองและสามารถออกแบบตัววัดผลการปฏิบัติงานได้ดังตารางที่ 6 โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. วัตถุประสงค์ด้านคุณภาพของนักศึกษา ตัววัดผลที่ใช้คือ อัตราร้อยละการได้งานภายใน 1 ปี รวมทั้งการประกอบอาชีพอิสระ อัตราร้อยละการเรียนรู้ต่อระดับบัณฑิตศึกษา ระดับความพึงพอใจของนายจ้าง ผู้ประกอบการ ผู้ใช้บัณฑิตที่สำรวจภายใน 1 ปี

2. วัตถุประสงค์ด้านบริการวิชาการแก่ชุมชน ตัววัดผลที่ใช้คือ จำนวนงบประมาณที่ให้บริการวิชาการแก่ชุมชนต่องบดำเนินการทั้งหมด จำนวนครั้งของการเป็นวิทยากรให้กับหน่วยงานนอกสถาบันต่ออาจารย์ประจำทั้งหมด จำนวนกิจการ โครงการที่ให้บริการวิชาการแก่สังคมและชุมชน

3. วัตถุประสงค์ด้านการวิจัย โดยพิจารณาจาก จำนวนเงินสนับสนุนการวิจัย จากภายนอกต่ออาจารย์ประจำ จำนวนเงินสนับสนุนการวิจัยจากภายในวิทยาลัยต่ออาจารย์ ประจำ อัตราร้อยละของงานวิจัยที่นำไปใช้ประโยชน์ในการเรียนการสอนหรือในวงธุรกิจอุตสาหกรรมหรือพัฒนาประเทศ จำนวนงานวิจัยต่อสาขาวิชา

4. วัตถุประสงค์ด้านการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม ตัววัดผลที่ใช้คือ งบประมาณดำเนินการที่ใช้ในการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมต่องบประมาณทั้งหมด จำนวนกิจกรรมในการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 6 แสดงการออกแบบตัววัดผลการปฏิบัติงานเชิงคุณภาพในมุมมองด้านสังคม
ของวิทยาลัยนอร์ท-เชียงใหม่

วัตถุประสงค์ (Objective)	ตัววัดผล (Key Performance Indicators)
1. คุณภาพของนักศึกษา	<ul style="list-style-type: none"> - อัตราร้อยละการได้งานภายใน 1 ปี รวมทั้งการประกอบอาชีพอิสระ - อัตราร้อยละการเรียนรู้ต่อระดับบัณฑิตศึกษา - ระดับความพึงพอใจของนายจ้าง/ผู้ประกอบการ/ผู้ใช้บัณฑิต สํารวจภายใน 1 ปี
2. บริการวิชาการแก่ชุมชน	<ul style="list-style-type: none"> - จำนวนงบประมาณที่ให้บริการวิชาการแก่ชุมชนต่อบคําเนินการทั้งหมด - จำนวนครั้งของการเป็นวิทยากรให้กับหน่วยงานนอกสถาบันต่ออาจารย์ประจำทั้งหมด - จำนวนกิจการ/โครงการที่ให้บริการวิชาการแก่สังคมและชุมชน
3. การวิจัย	<ul style="list-style-type: none"> - จำนวนเงินสนับสนุนการวิจัยจากภายนอกต่ออาจารย์ประจำ - จำนวนเงินสนับสนุนการวิจัยจากภายในวิทยาลัยต่ออาจารย์ประจำ - อัตราร้อยละของงานวิจัยที่นำไปใช้ประโยชน์ในการเรียนการสอนหรือในวงธุรกิจอุตสาหกรรมหรือพัฒนาประเทศ
4. การทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม	<ul style="list-style-type: none"> - จำนวนงานวิจัยต่อสาขาวิชา - งบประมาณคําเนินการที่ใช้ในการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมต่อบคําเนินงานทั้งหมด - จำนวนกิจกรรมในการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม

2. มุมมองด้านลูกค้า (Customer Perspective)

การออกแบบตัววัดผลการปฏิบัติงานเชิงคุณภาพมุมมองด้านลูกค้าของวิทยาลัย นอร์ท-เชียงใหม่ โดยกำหนดวัตถุประสงค์ของมุมมองและสามารถออกแบบตัววัดผลการปฏิบัติงานได้ดังตารางที่ 7 โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. วัตถุประสงค์ด้านการเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดการเรียนการสอน ตัววัดผลที่ใช้คือ ความคิดเห็นของนักศึกษาต่อประสิทธิภาพการสอนของคณาจารย์ ค่าเฉลี่ย GPA ของนักศึกษาปริญญาตรีที่สำเร็จการศึกษา อัตราร้อยละของนักศึกษาปริญญาตรีที่ได้รับเกียรตินิยมต่อนักศึกษาที่สำเร็จการศึกษา อัตราส่วนอาจารย์ประจำต่อนักศึกษาในแต่ละสาขาวิชา อัตราส่วนอาจารย์ประจำต่อนักศึกษารวมทั้งหมดของวิทยาลัย
2. วัตถุประสงค์ด้านความทันสมัยของหลักสูตร ตัววัดผลที่ใช้คือ อัตราการเพิ่มขึ้นของการเปิดหลักสูตรใหม่ อัตราการเพิ่มขึ้นของนักศึกษาต่อหลักสูตรที่เปิดใหม่
3. วัตถุประสงค์ด้านความเพียงพอต่อการใช้งานของระบบสารสนเทศ เครื่องมือและอุปกรณ์ในการเรียนการสอน ตัววัดผลที่ใช้คือ อัตราส่วนพื้นที่กิจกรรมต่อพื้นที่ที่ใช้ในการเรียนการสอน จำนวนพื้นที่ห้องเรียน ห้องปฏิบัติการต่อนักศึกษาภาคปกติ จำนวนคอมพิวเตอร์ที่ใช้ในการเรียนการสอนต่อจำนวนนักศึกษาภาคปกติ
4. วัตถุประสงค์ด้านการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการของหน่วยงานต่าง ๆ ตัววัดผลที่ใช้คือ ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของหน่วยงานต่าง ๆ ในวิทยาลัย
5. วัตถุประสงค์ด้านการพัฒนาคุณภาพชีวิตของนักศึกษา ตัววัดผลที่ใช้คือ อัตราร้อยละของนักศึกษาที่เข้าร่วมกิจกรรม โครงการ คุณธรรม จริยธรรม วัฒนธรรมและทักษะชีวิต

ตารางที่ 7 แสดงการออกแบบตัววัดผลการปฏิบัติงานเชิงคุณภาพในมุมมองด้านลูกค้า
ของวิทยาลัยนอร์ท-เชียงใหม่

วัตถุประสงค์ (Objective)	ตัววัดผล (Key Performance Indicators)
1. เพิ่มประสิทธิภาพในการจัดการเรียนการสอน	<ul style="list-style-type: none"> - ความเห็นของนักศึกษาต่อประสิทธิภาพการสอนของคณาจารย์ - ค่าเฉลี่ย GPA ของนักศึกษาปริญญาตรีที่สำเร็จการศึกษา - อัตราร้อยละของนักศึกษาปริญญาตรีที่ได้รับเกียรตินิยมต่อนักศึกษาที่สำเร็จการศึกษา - อัตราส่วนอาจารย์ประจำต่อนักศึกษาในแต่ละสาขาวิชา - อัตราส่วนอาจารย์ประจำต่อนักศึกษารวมทั้งหมดของวิทยาลัย
2. ความทันสมัยของหลักสูตร	<ul style="list-style-type: none"> - อัตราการเพิ่มขึ้นของการเปิดหลักสูตรใหม่ - อัตราการเพิ่มขึ้นของนักศึกษาต่อหลักสูตรที่เปิดใหม่
3. ความเพียงพอต่อการใช้งานของระบบสารสนเทศ ฝึกอบรมและอุปกรณ์	<ul style="list-style-type: none"> - อัตราส่วนพื้นที่กิจกรรมต่อพื้นที่ที่ใช้ในการเรียนการสอน - จำนวนพื้นที่ห้องเรียน / ห้องปฏิบัติการ ต่อนักศึกษาภาคปกติ - จำนวนคอมพิวเตอร์ที่ใช้ในการเรียนการสอนต่อจำนวนนักศึกษาภาคปกติ
4. เพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ	<ul style="list-style-type: none"> - ความเห็นของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของหน่วยงานต่าง ๆ ในวิทยาลัย
5. การพัฒนาคุณภาพชีวิตของนักศึกษา	<ul style="list-style-type: none"> - อัตราร้อยละของนักศึกษาที่เข้าร่วมกิจกรรม / โครงการ คุณธรรม จริยธรรม วัฒนธรรมและทักษะชีวิต

3. มุมมองด้านกระบวนการภายในองค์กร (Internal/Business – Process

Perspective)

การออกแบบตัววัดผลการปฏิบัติงานเชิงคุณภาพมุมมองด้านกระบวนการภายในองค์กรของวิทยาลัยนอร์ท-เชียงใหม่ โดยกำหนดวัตถุประสงค์ของมุมมองและสามารถออกแบบตัววัดผลการปฏิบัติงานได้ดังตารางที่ 8 โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. วัตถุประสงค์ด้านคุณภาพของอาจารย์ ตัววัดผลที่ใช้คือ อัตราร้อยละของคุณวุฒิการศึกษาที่ตรงตามสาขาวิชาของอาจารย์ประจำทั้งหมด สัดส่วนอาจารย์ที่ดำรงตำแหน่งศาสตราจารย์ : รองศาสตราจารย์ : ผู้ช่วยศาสตราจารย์ : อาจารย์
2. วัตถุประสงค์ด้านการพัฒนาหลักสูตร ตัววัดผลที่ใช้คือ อัตราร้อยละของหลักสูตรที่มีการประเมินและปรับปรุง
3. วัตถุประสงค์ด้านความเพียงพอต่อการใช้งานของระบบสารสนเทศ เครื่องมือและอุปกรณ์ในการปฏิบัติงาน ตัววัดผลที่ใช้คือ จำนวนอาจารย์ต่อคอมพิวเตอร์ที่เชื่อมโยงกับระบบเครือข่าย อัตราร้อยละของการใช้เครื่องมือ อุปกรณ์การเรียนการสอน การวิจัย และการบริการวิชาการต่อเวลาทำการ
4. วัตถุประสงค์ด้านขวัญและกำลังใจแก่พนักงาน ตัววัดผลที่ใช้คือ แบบสอบถามทัศนคติของบุคลากรเกี่ยวกับการปฏิบัติ อัตราการหมุนเวียนของบุคลากรในองค์กร อายุงานเฉลี่ยของบุคลากรในองค์กร อัตราร้อยละของงบประมาณสวัสดิการพนักงานต้องบดบังงานทั้งหมด
5. วัตถุประสงค์ด้านกิจกรรมเสริมหลักสูตร ตัววัดผลที่ใช้คือ จำนวนกิจกรรมโครงการของงานกิจการนักศึกษาต่อจำนวนนักศึกษาทั้งหมด

ตารางที่ 8 แสดงการออกแบบตัววัดผลการปฏิบัติงานเชิงคุณภาพในมุมมองด้านกระบวนการภายในองค์กรของวิทยาลัยนอร์ท-เชียงใหม่

วัตถุประสงค์ (Objective)	ตัววัดผล (Key Performance Indicators)
1. คุณภาพของอาจารย์	<ul style="list-style-type: none"> - อัตราร้อยละของคุณวุฒิการศึกษาที่ตรงตามสาขาวิชาของอาจารย์ประจำทั้งหมด - สัดส่วนอาจารย์ที่ดำรงตำแหน่งศาสตราจารย์ : รองศาสตราจารย์ : ผู้ช่วยศาสตราจารย์ : อาจารย์
2. การพัฒนาหลักสูตร	<ul style="list-style-type: none"> - อัตราร้อยละของหลักสูตรที่มีการประเมินและปรับปรุง
3. ความเพียงพอต่อการใช้งานของระบบสารสนเทศ เครื่องมือและอุปกรณ์	<ul style="list-style-type: none"> - จำนวนอาจารย์ต่อคอมพิวเตอร์ที่เชื่อมโยงกับระบบเครือข่าย - อัตราร้อยละของการใช้เครื่องมือ / อุปกรณ์การเรียนการสอน การวิจัย และการบริการวิชาการต่อเวลาทำการ
4. การสร้างขวัญและกำลังใจแก่พนักงาน	<ul style="list-style-type: none"> - แบบสอบถามทัศนคติของบุคลากรเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน - อัตราการหมุนเวียนของบุคลากรในองค์กร - อายุงานเฉลี่ยของบุคลากรในองค์กร - อัตราร้อยละของงบประมาณสวัสดิการพนักงานต้องบดำเนินการทั้งหมด
5. กิจกรรมเสริมหลักสูตร	<ul style="list-style-type: none"> - จำนวนกิจกรรม / โครงการของงานกิจการนักศึกษาต่อจำนวนนักศึกษาทั้งหมด

4. มุมมองด้านการเงิน (Financial Perspective)

การออกแบบตัววัดผลการปฏิบัติงานเชิงคุณภาพมุมมองด้านการเงินของวิทยาลัย นอร์ท-เชียงใหม่ โดยกำหนดวัตถุประสงค์ของมุมมองและสามารถออกแบบตัววัดผลการปฏิบัติงานได้ดังตารางที่ 9 โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. วัตถุประสงค์ด้านการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงบประมาณ ตัววัดผลที่ใช้คือ อัตราร้อยละของเงินเดือนบุคลากรทุกประเภท อัตราร้อยละของเงินเดือนของบุคลากรในการบริการจัดการต้องบดำเนินการทั้งหมด ค่าใช้จ่ายในการพัฒนาบุคลากรต้องบดำเนินการทั้งหมด ค่าใช้จ่ายทั้งหมดของระบบคอมพิวเตอร์ที่ใช้ในการเรียนการสอนต้องบดำเนินการทั้งหมด ค่าใช้จ่ายทั้งหมดที่ใช้ในระบบห้องสมุดต้องบดำเนินการทั้งหมด อัตราร้อยละของค่าใช้จ่ายในการบริการจัดการของส่วนกลางต้องบดำเนินการทั้งหมด อัตราร้อยละของเงินเหลือจ่ายสุทธิต้องบดำเนินการ งบประมาณดำเนินการจริงต่อนักศึกษาภาคปกติ ค่าเสื่อมราคาต่อนักศึกษาภาคปกติ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 9 แสดงการออกแบบตัววัดผลการปฏิบัติงานเชิงคุณภาพในมุมมองด้านการเงิน
ของวิทยาลัยนอร์ท-เชียงใหม่

วัตถุประสงค์ (Objective)	ตัววัดผล (Key Performance Indicators)
1. ประสิทธิภาพการบริหารงบประมาณ	<ul style="list-style-type: none"> - อัตราร้อยละของเงินเดือนบุคลากรทุกประเภทต้องบดำเนินการทั้งหมด - อัตราร้อยละของเงินเดือนบุคลากรในการบริหารจัดการต้องบดำเนินการทั้งหมด - ค่าใช้จ่ายในการพัฒนาบุคลากรต้องบดำเนินการทั้งหมด - ค่าใช้จ่ายทั้งหมดของระบบคอมพิวเตอร์ที่ใช้ในการเรียนการสอนต้องบดำเนินการทั้งหมด - ค่าใช้จ่ายทั้งหมดที่ใช้ในระบบห้องสมุดต้องบดำเนินการทั้งหมด - อัตราร้อยละของค่าใช้จ่ายในการบริการจัดการของส่วนกลางต้องบดำเนินการทั้งหมด - อัตราร้อยละของเงินเหลือจ่ายสุทธิต้องบดำเนินการ - งบประมาณดำเนินการจริงค่อนักศึกษาภาคปกติ - ค่าเสื่อมราคาค่อนักศึกษาภาคปกติ

5. มุมมองด้านการเรียนรู้และเติบโต (Learning and Growth Perspective)

การออกแบบตัววัดผลการปฏิบัติงานเชิงคุณภาพมุมมองด้านการเรียนรู้และเติบโตของวิทยาลัยนอร์ท-เชียงใหม่ โดยกำหนดวัตถุประสงค์ของมุมมองและสามารถออกแบบตัววัดผลการปฏิบัติงานได้ดังตารางที่ 10 โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. วัตถุประสงค์ด้านการพัฒนาความสามารถของบุคลากร ตัววัดผลที่ใช้คือ จำนวนครั้งในการเข้าอบรม/ประชุมเชิงปฏิบัติการ/ประชุมต่อคน จำนวนการให้ทุนการศึกษา แก่บุคลากร สัดส่วนอาจารย์ประจำที่มีวุฒิ ปริญญาเอก : ปริญญาโท : ปริญญาตรี
2. วัตถุประสงค์ด้านการพัฒนาระบบสาธารณูปโภค เครื่องมือ และอุปกรณ์ ภายในองค์กร ตัววัดผลที่ใช้คือ ค่าใช้จ่ายทั้งหมดที่ใช้ในการระบบห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศค่อนักศึกษาภาคปกติ ค่าใช้จ่ายของซอฟต์แวร์สื่อนวัตกรรมเพื่อใช้ในการเรียนการสอนค่อนักศึกษาภาคปกติ อัตราร้อยละของงบประมาณการลงทุนในการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศต่องบประมาณทั้งหมด
3. วัตถุประสงค์ด้านการพัฒนาสภาพแวดล้อมในการทำงาน ตัววัดผลที่ใช้คือ อัตราร้อยละของบุคลากรที่เข้าใจวิสัยทัศน์ วัตถุประสงค์ เป้าหมาย และภารกิจของคณะ/สำนัก/สถาบัน จำนวนครั้งในการจัดสัมมนาวัฒนธรรมขององค์กร
4. วัตถุประสงค์ด้านการพัฒนาสนับสนุนนักศึกษา ตัววัดผลที่ใช้คือ จำนวนเงินที่จัดสรรเป็นทุนการศึกษาแก่นักศึกษา งบประมาณที่ใช้ในการพัฒนาคุณภาพชีวิตและสิ่งอำนวยความสะดวกค่อนักศึกษา งบประมาณที่ใช้ในการสนับสนุนกิจกรรม คุณธรรม จริยธรรม วัฒนธรรม และทักษะชีวิตค่อนักศึกษา

ตารางที่ 10 แสดงการออกแบบตัววัดผลการปฏิบัติงานเชิงคุณภาพในมุมมองด้านการเรียนรู้
และเติบโต ของวิทยาลัยนอร์ท-เชียงใหม่

วัตถุประสงค์ (Objective)	ตัววัดผล (Key Performance Indicators)
1. พัฒนาความสามารถของบุคลากร	<ul style="list-style-type: none"> - จำนวนครั้งในการเข้าอบรม / ประชุมเชิงปฏิบัติการ / ประชุมต่อคน - จำนวนการให้ทุนการศึกษาแก่บุคลากร - สัดส่วนอาจารย์ประจำที่มีวุฒิ ปริญญาเอก : ปริญญาโท : ปริญญาตรี
2. พัฒนาระบบสาธารณูปโภค เครื่องมือ และอุปกรณ์ภายในองค์กร	<ul style="list-style-type: none"> - ค่าใช้จ่ายทั้งหมดที่ใช้ในการระบบห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศต่อนักศึกษาภาคปกติ - ค่าใช้จ่ายของโสตทัศนูปกรณ์เพื่อใช้ในการเรียนการสอนต่อนักศึกษาภาคปกติ - อัตราร้อยละของงบประมาณการลงทุนในการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศต่องบประมาณทั้งหมด
3. พัฒนาสภาพแวดล้อมในการทำงาน	<ul style="list-style-type: none"> - อัตราร้อยละของบุคลากรที่เข้าใจวิสัยทัศน์ วัตถุประสงค์ เป้าหมาย และภารกิจของคณะ/สำนัก/สถาบัน - จำนวนครั้งในการจัดสัมมนาวัฒนธรรมขององค์กร
4. พัฒนาและสนับสนุนนักศึกษา	<ul style="list-style-type: none"> - จำนวนเงินที่จัดสรรเป็นทุนการศึกษาแก่นักศึกษา - งบประมาณที่ใช้ในการพัฒนาคุณภาพชีวิตและสิ่งอำนวยความสะดวกต่อนักศึกษา - งบประมาณที่ใช้ในการสนับสนุนกิจกรรม วัฒนธรรม จริยธรรม วัฒนธรรมและทักษะชีวิตต่อนักศึกษา

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลการค้นคว้าแบบอิสระเรื่อง การออกแบบตัววัดผลการปฏิบัติงานเชิงคุณภาพของวิทยาลัยนอร์ท-เชียงใหม่ ได้ทำการแจกแบบสอบถาม ชุดที่ 1 ให้กลุ่มตัวอย่างจากจำนวนนักศึกษาระดับปริญญาตรี ของวิทยาลัยนอร์ท-เชียงใหม่ทั้งหมด 263 ชุด ซึ่งแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 2 ตอน ประกอบด้วย

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อวิทยาลัย

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

ตารางที่ 11 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	173	65.78
หญิง	90	34.22
รวม	263	100.00

จากตารางที่ 11 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 65.78 และเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 34.22

ตารางที่ 12 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามคณะที่ศึกษา

คณะที่ศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
คณะวิศวกรรมศาสตร์	135	51.33
คณะบริหารธุรกิจ	123	46.77
คณะรัฐประศาสนศาสตร์	5	1.90
รวม	263	100.00

จากตารางที่ 12 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ศึกษาในคณะวิศวกรรมศาสตร์ คิดเป็นร้อยละ 51.33 รองลงมาศึกษาอยู่ในคณะบริหารธุรกิจ คิดเป็นร้อยละ 46.77 คณะรัฐประศาสนศาสตร์ คิดเป็นร้อยละ 1.90

ตารางที่ 13 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสาขาที่ศึกษา

สาขาที่ศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
วิศวกรรมไฟฟ้า	78	29.66
วิศวกรรมคอมพิวเตอร์	21	7.98
วิศวกรรมอุตสาหกรรม	20	7.60
วิศวกรรมเครื่องกล	16	6.08
คอมพิวเตอร์ธุรกิจ	34	12.93
การจัดการการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์	19	7.22
การบัญชี	11	4.18
การจัดการ	59	22.43
รัฐประศาสนศาสตร์	5	1.90
รวม	263	100.00

จากตารางที่ 13 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ศึกษาในสาขาวิศวกรรมศาสตร์ ไฟฟ้า คิดเป็นร้อยละ 29.66 รองลงมาศึกษาอยู่ในสาขาการจัดการ คิดเป็นร้อยละ 22.43 สาขาคอมพิวเตอร์ธุรกิจ คิดเป็นร้อยละ 12.93 สาขาวิศวกรรมคอมพิวเตอร์ คิดเป็นร้อยละ 7.98 สาขาวิศวกรรมอุตสาหกรรม คิดเป็นร้อยละ 7.60 สาขาการจัดการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ คิดเป็นร้อยละ 7.22 สาขาวิศวกรรมเครื่องกล คิดเป็นร้อยละ 6.08 สาขาการบัญชี คิดเป็นร้อยละ 4.18 และ สาขารัฐประศาสนศาสตร์ คิดเป็นร้อยละ 1.90

ตารางที่ 14 แสดงจำนวน และร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามชั้นปีที่ศึกษา

ชั้นปีที่ศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ปีที่ 1	38	14.83
ปีที่ 2	41	21.29
ปีที่ 3	56	15.59
ปีที่ 4	39	14.45
ปีที่ 1 (ต่อเนื่อง)	66	25.10
ปีที่ 2 (ต่อเนื่อง)	23	8.75
รวม	263	100.00

จากตารางที่ 14 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ศึกษาในชั้นปีที่ 1 (ต่อเนื่อง) คิดเป็นร้อยละ 25.10 รองลงมาศึกษาอยู่ในชั้นปีที่ 2 คิดเป็นร้อยละ 21.29 ชั้นปีที่ 3 คิดเป็นร้อยละ 15.59 ชั้นปีที่ 4 คิดเป็นร้อยละ 14.45 ชั้นปีที่ 1 คิดเป็นร้อยละ 14.83 และชั้นปีที่ 2 (ต่อเนื่อง) คิดเป็นร้อยละ 8.75

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อวิทยาลัย

ตารางที่ 15 แสดงจำนวนของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับความสำคัญของความคิดเห็นที่มีต่อวิทยาลัย

ความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อวิทยาลัย	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	รวม
ประสิทธิภาพในการจัดการเรียนการสอน	183	80	0	0	263
ความเหมาะสมของหลักสูตร	177	80	2	4	263
ความเพียงพอของอาคาร อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกแก่นักศึกษา	139	124	0	0	263
การพัฒนาคุณภาพชีวิตของนักศึกษา	125	96	27	15	263
การให้บริการของสำนักงานส่งเสริมบริการ	109	106	34	14	263
ความมีมาตรฐานของการเรียนเมื่อเปรียบเทียบกับสถาบันอื่น	50	205	8	0	263
การติดต่อประสานงานระหว่างวิทยาลัยกับผู้ปกครอง	92	118	39	14	263

จากตารางที่ 15 พบว่าความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความสำคัญของความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการจัดการเรียนการสอนในระดับความสำคัญมากที่สุด จำนวน 183 คน และระดับความสำคัญมาก จำนวน 80 คน ระดับความสำคัญของความคิดเห็นต่อความเหมาะสมของหลักสูตรในระดับความสำคัญมากที่สุด จำนวน 177 คน ระดับความสำคัญมาก จำนวน 80 คน ระดับความสำคัญปานกลาง จำนวน 2 คนและระดับความสำคัญน้อย 4 คน ระดับความสำคัญของความคิดเห็นต่อความเพียงพอของอาคาร อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกแก่นักศึกษาในระดับความสำคัญมากที่สุด จำนวน 139 คน และระดับความสำคัญมาก จำนวน 124 คน ระดับความสำคัญของความคิดเห็นต่อการพัฒนาคุณภาพชีวิตของนักศึกษาในระดับความสำคัญมากที่สุด จำนวน 125 คน ระดับความสำคัญมาก จำนวน 96 คน ระดับความสำคัญปานกลาง จำนวน 27 คน และระดับความสำคัญน้อย จำนวน 15 คน ระดับความสำคัญของความคิดเห็นต่อการให้บริการของสำนักส่งเสริมและบริการในระดับความสำคัญมากที่สุด จำนวน 109 คน ระดับความสำคัญมาก จำนวน 106 คน ระดับความสำคัญปานกลาง จำนวน 34 คน และระดับความสำคัญน้อย จำนวน 14 คน ระดับความสำคัญของความคิดเห็นต่อความมีมาตรฐานของการเรียนเมื่อเทียบกับสถาบันอื่นในระดับความสำคัญมากที่สุด จำนวน 50 คน ระดับความสำคัญมาก จำนวน 205 คน และระดับความสำคัญปานกลาง จำนวน 8 คน ระดับความสำคัญของความคิดเห็นต่อการติดต่อประสานงานระหว่างวิทยาลัยกับผู้ปกครองในระดับความสำคัญมากที่สุด จำนวน 92 คน ระดับความสำคัญมาก จำนวน 118 คน ระดับความสำคัญปานกลาง จำนวน 39 คน และระดับความสำคัญน้อย จำนวน 14 คน

ตารางที่ 16 แสดงค่าเฉลี่ย (Mean) ของระดับความสำคัญของความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อวิทยาลัย

ความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อวิทยาลัย	ค่าเฉลี่ย	ระดับความสำคัญ
ประสิทธิภาพในการจัดการเรียนการสอน	3.70	มากที่สุด
ความเหมาะสมของหลักสูตร	3.63	มากที่สุด
ความเพียงพอของอาคาร อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกแก่นักศึกษา	3.53	มากที่สุด
การพัฒนาคุณภาพชีวิตของนักศึกษา	3.26	มากที่สุด
การให้บริการของสำนักงานส่งเสริมและบริการ	3.17	มาก
ความมีมาตรฐานของการเรียนเมื่อเปรียบเทียบกับสถาบันอื่น	3.16	มาก
การติดต่อประสานงานระหว่างวิทยาลัยกับผู้ปกครอง	3.10	มาก
รวม	3.36	มากที่สุด

จากตารางที่ 16 พบว่าระดับความสำคัญของความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อวิทยาลัยอยู่ในระดับมากที่สุดโดยมีระดับความสำคัญอยู่ระหว่าง 3.25 – 4.00 คือ ประสิทธิภาพในการจัดการเรียนการสอน ความเหมาะสมของหลักสูตร ความเพียงพอของอาคาร อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกแก่นักศึกษา และการพัฒนาคุณภาพชีวิตของนักศึกษา ส่วนความคิดเห็นที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญอยู่ในระดับมาก โดยมีระดับความสำคัญอยู่ระหว่าง 2.50 – 3.24 คือ การให้บริการของสำนักงานส่งเสริมและบริการ ความมีมาตรฐานของการเรียนเมื่อเทียบกับสถาบันอื่น การติดต่อประสานงานระหว่างวิทยาลัยกับผู้ปกครอง