

การค้นคว้าแบบอิสระเรื่องการออกแบบตัววัดผลการปฏิบัติงานเชิงคุณภาพของ  
วิทยาลัยนอร์ท-เชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์ในการศึกษาเพื่อออกแบบตัววัดผลการปฏิบัติงานเชิง  
คุณภาพของวิทยาลัยนอร์ท-เชียงใหม่

การศึกษานี้ได้ใช้วิธีการค้นคว้าจากหนังสือและเอกสารที่เกี่ยวข้อง ประกอบกับการ  
สัมภาษณ์และสอบถามจากบุคคลต่าง ๆ ทั้งภายในและภายนอกองค์กร เพื่อให้ทราบถึง  
วิสัยทัศน์ ภารกิจ วัตถุประสงค์ เป้าหมาย กลยุทธ์ การเรียนรู้และเติบโต กระบวนการภายใน  
องค์กร และทัศนคติที่มีต่อองค์กร

จากการศึกษาพบว่าวิทยาลัยนอร์ท-เชียงใหม่ มีการดำเนินงานภายใต้วิสัยทัศน์ “การ  
มุ่งเป็นมหาวิทยาลัยนอร์ท-เชียงใหม่ อย่างเต็มรูปแบบ และเป็นมหาวิทยาลัยเอกชนชั้นนำ  
ในปี พ.ศ. 2548 ” การนำเสนอแนวคิดเกี่ยวกับการวัดผลการปฏิบัติงานเชิงคุณภาพของ  
วิทยาลัยนอร์ท-เชียงใหม่ เพื่อสามารถแปลวิสัยทัศน์สู่แผนการปฏิบัติงาน และกำหนดมุมมอง  
เพื่อให้สอดคล้องกับลักษณะ และโครงสร้างของธุรกิจประกอบด้วย 5 มุมมอง โดยแต่ละ  
มุมมองสามารถออกแบบตัววัดผลการปฏิบัติงานเชิงคุณภาพได้ดังนี้

ตัววัดผลการปฏิบัติงานเชิงคุณภาพมุมมองด้านสังคม คือ ระดับความพึงพอใจของ  
นายจ้าง ผู้ประกอบการ และผู้ใช้บัณฑิต จำนวนกิจกรรมที่ให้บริการวิชาการแก่สังคม ชุมชน  
และกิจกรรมทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม และงานวิจัยที่สามารถนำไปใช้ประโยชน์ในวงธุรกิจ  
หรือพัฒนาประเทศ

ตัววัดผลการปฏิบัติงานเชิงคุณภาพมุมมองด้านลูกค้า คือ ความคิดเห็นของนักศึกษา  
ต่อประสิทธิภาพการสอนของคณาจารย์ คุณภาพของการให้บริการของหน่วยงานต่าง ๆ ความ  
ทันสมัยของหลักสูตร ความเพียงพอต่อการใช้งานของระบบสาธิตอุปกรณ์ เครื่องมือ และ  
อุปกรณ์

ตัววัดผลการปฏิบัติงานเชิงคุณภาพมุมมองด้านการเงิน คือ ความสามารถในการ  
บริหารงบประมาณ

ตัววัดผลการปฏิบัติงานเชิงคุณภาพมุมมองด้านกระบวนการภายในองค์กร คือ  
คุณภาพของอาจารย์ จำนวนหลักสูตรที่มีประเมินและปรับปรุง และ ทัศนคติของบุคลากรต่อ  
การปฏิบัติงาน

ตัววัดผลการปฏิบัติงานเชิงคุณภาพมุมมองด้านการเรียนรู้และเติบโต คือ  
ความสามารถของบุคลากร ระบบสาธิตอุปกรณ์ เครื่องมือ อุปกรณ์ในการทำงาน และ  
สภาพแวดล้อมในการทำงาน

ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งนี้ ในการนำการวัดผลการปฏิบัติงานเชิงคุณภาพมาใช้  
ต้องให้บุคลากรในองค์กรมีส่วนร่วมรับรู้และให้การสนับสนุน เนื่องจากต้องเกี่ยวข้องกับทุก  
คนภายในองค์กร ดังนั้นการทำหน้าที่ในการสื่อสารให้พนักงานเข้าใจถึงหลักการ และ  
ความสำคัญของการวัดผลการปฏิบัติงานจึงเป็นสิ่งจำเป็น โดยเฉพาะการได้รับการสนับสนุนจาก  
ผู้บริหาร เพราะในการจัดทำการวัดผลการปฏิบัติงานเชิงคุณภาพจะก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลง  
อย่างมากภายในองค์กร เมื่อมีการนำระบบการวัดผลการปฏิบัติงานเชิงคุณภาพมาใช้แล้วจะต้อง  
มีการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องเพื่อให้เหมาะสมต่อสถานการณ์ที่เปลี่ยนไป

The purpose of this study is to design the Balanced Scorecard of North-Chiang Mai College.

The method of this study uses studying from textbooks and documents including interviewing staff inside the college and from outside in order to know about the college's vision, mission, objective, target, strategy, learning and growth, internal business process, and the attitude of the people concerned towards the organization.

The study finds that North-Chiang Mai College is operated according to the vision "To be a complete leading private university in 2005". The concept of the Balanced Scorecard of North-Chiang Mai College is applied to interpret the vision into a performance plan and five perspectives to match the kind and structure of business. Each perspective is designed to have indicators as follows :

Social perspective indicators include the satisfaction level of the owner of the business, the quantity of the activities that serve the society, the community service, the cultural activities, and the utility researches that are used in the business or the country development.

Customer perspective indicators include the opinions of students for the teaching efficiency of the instructors, the quality of the service departments, the updated curriculum, and the sufficiency of facilities, tools and equipments.

Financial perspective indicators deal with the capacity in the budget management.

Internal Business process perspective indicators were the quality of the instructors, the quantity of the assessed and improved curriculum, and the attitude of the staff towards the operation.

Learning and Growth perspective indicators are the capacity of the staff, facilities, tools, equipments and the working environment.

The suggestions of this study are that the staff must understand and support the use of Balanced Scorecard because it concerns everyone in the organization. And this must be supported by administrator because the application of the Balanced Scorecard will lead to several changes in the organization. Once the Balanced Scorecard is used, indicators must be continually improved according to the changing situations.