

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 ความทันสมัยของหลักสูตร ความเพียงพอต่อการใช้งานของระบบสาธิตอุปกรณ์ เครื่องมือ และ อุปกรณ์

ตัววัดผลการปฏิบัติงานเชิงคุณภาพมุมมองด้านการเงิน คือ ความสามารถในการบริหารงบประมาณ

ตัววัดผลการปฏิบัติงานเชิงคุณภาพมุมมองด้านกระบวนการภายในองค์กร คือ คุณภาพของอาจารย์ จำนวนหลักสูตรที่มีประเมินและปรับปรุง และ ทัศนคติของบุคลากรต่อการปฏิบัติงาน

ตัววัดผลการปฏิบัติงานเชิงคุณภาพมุมมองด้านการเรียนรู้และเติบโต คือ ความสามารถของบุคลากร ระบบสาธิตอุปกรณ์ เครื่องมือ อุปกรณ์ในการทำงาน และ สภาพแวดล้อมในการทำงาน

ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งนี้ ในการนำการวัดผลการปฏิบัติงานเชิงคุณภาพมาใช้ ต้องให้บุคลากรในองค์กรมีส่วนร่วมรับรู้และให้การสนับสนุน เนื่องจากต้องเกี่ยวข้องกับทุกคนภายในองค์กร ดังนั้นการทำหน้าที่ในการสื่อสารให้พนักงานเข้าใจถึงหลักการ และ ความสำคัญของการวัดผลการปฏิบัติจึงเป็นสิ่งจำเป็น โดยเฉพาะการได้รับการสนับสนุนจากผู้บริหาร เพราะในการจัดทำการวัดผลการปฏิบัติงานเชิงคุณภาพจะก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างมากภายในองค์กร เมื่อมีการนำระบบการวัดผลการปฏิบัติงานเชิงคุณภาพมาใช้แล้วจะต้องมีการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องเพื่อให้เหมาะสมต่อสถานการณ์ที่เปลี่ยนไป