

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
สารบัญ	ช
สารบัญตาราง	ญ
สารบัญภาพ	ฉ
บทที่ 1 บทนำ	1
หลักการและเหตุผล	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	2
ขอบเขตและวิธีการศึกษา	2
นิยามศัพท์	4
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับการศึกษา	4
บทที่ 2 ทฤษฎี แนวความคิดและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	5
ความสำคัญของการประเมินผล	5
ข้อจำกัดของตัวชี้วัดด้านการเงินและตัวชี้วัดที่ไม่ใช่ตัวชี้วัดด้านการเงิน	7
แนวคิดพื้นฐานของการวัดผลการปฏิบัติงานเชิงคุณภาพ	9
การวัดผลการปฏิบัติงานเชิงคุณภาพกับการควบคุมเชิงกลยุทธ์	12
การแปลวิสัยทัศน์สู่แผนการปฏิบัติการ	14
กระบวนการในการสร้างการวัดผลการปฏิบัติงานเชิงคุณภาพ	16
ลักษณะของตัวชี้วัดที่ดี	21
ประโยชน์ในการนำการวัดผลการปฏิบัติงานเชิงคุณภาพมาประยุกต์ใช้กับองค์กร	23
บทความและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	24

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
วิธีการดำเนินการวิจัย	28
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	29
เครื่องมือวัดตัวแปร	30
การประมวลผลข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล	31
วิธีการศึกษาลำดับความคิดเห็น	31
บทที่ 3 การดำเนินงานของคณะบัญชี การเงินและการธนาคาร มหาวิทยาลัยพายัพ จังหวัดเชียงใหม่	33
มหาวิทยาลัยพายัพ	33
คณะบัญชี การเงินและการธนาคาร	34
บทที่ 4 การออกแบบตัววัดผลการปฏิบัติงานเชิงคุณภาพของคณะบัญชีฯ	43
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	43
กำหนดลักษณะธุรกิจและความเป็นมารวมถึงบทบาทขององค์กร	56
กำหนดและยืนยันในวิสัยทัศน์ขององค์กร	58
กำหนดมุมมอง (Perspectives) ที่เหมาะสม	59
กำหนดเป้าหมายเชิงกลยุทธ์โดยรวม และกำหนดปัจจัยที่มีผลต่อ ความสำเร็จ	59
พัฒนาวิธีการวัดและกำหนดวิธีการวัดระดับองค์กรให้ชัดเจน	61
บทที่ 5 สรุปการศึกษาและข้อเสนอแนะ	70
สรุปผลการศึกษา	70
อภิปรายผลการศึกษา	73
ข้อเสนอแนะ	73
บรรณานุกรม	75
ภาคผนวก	77
ประวัติผู้เขียน	83

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ	43
2	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามภาควิชาที่ศึกษา	43
3	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามชั้นปีที่ศึกษา	44
4	แสดงจำนวนของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับความสำคัญของความคิดเห็นที่มีต่อคณะบัญชีฯ	45
5	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ	48
6	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ	48
7	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา	49
8	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามตำแหน่งงาน	49
9	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามประสบการณ์การทำงานในตำแหน่งปัจจุบัน	50
10	แสดงจำนวนของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับความสำคัญของความคิดเห็นที่มีต่อคณะบัญชีฯ	51
11	แสดงการออกแบบตัววัดผลการปฏิบัติงานเชิงคุณภาพในมุมมองด้านสังคมของคณะบัญชี การเงินและการธนาคาร มหาวิทยาลัยพายัพ จังหวัดเชียงใหม่	63
12	แสดงการออกแบบตัววัดผลการปฏิบัติงานเชิงคุณภาพในมุมมองด้านลูกค้าของคณะบัญชี การเงินและการธนาคาร มหาวิทยาลัยพายัพ จังหวัดเชียงใหม่	65
13	แสดงการออกแบบตัววัดผลการปฏิบัติงานเชิงคุณภาพในมุมมองด้านกระบวนการภายในองค์กรของคณะบัญชี การเงินและการธนาคาร มหาวิทยาลัยพายัพ จังหวัดเชียงใหม่	67
14	แสดงการออกแบบตัววัดผลการปฏิบัติงานเชิงคุณภาพในมุมมองด้านการเรียนรู้และเติบโตของคณะบัญชี การเงินและการธนาคาร มหาวิทยาลัยพายัพ จังหวัดเชียงใหม่	69

ลิขสิทธิ์ © โดย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
 Copyright © by Chiang Mai University
 All rights reserved

สารบัญภาพ

ภาพที่		หน้า
1	องค์ประกอบของระบบการวัดผลการปฏิบัติงานเชิงดุลยภาพ	10
2	Balance Scorecard กับกระบวนการบริหารกลยุทธ์	13
3	ภาพรวมของกระบวนการเปลี่ยนวิสัยทัศน์สู่แผนการปฏิบัติ	15
4	ระบบการผลิตบัณฑิต	37
5	ระบบการจัดการเรียนการสอน	37
6	ระบบการปฏิบัติงานตามนโยบาย	38
7	แผนที่เชิงกลยุทธ์ของคณะบัญชี การเงินและการธนาคาร มหาวิทยาลัยพายัพ จังหวัดเชียงใหม่	60

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
 Copyright© by Chiang Mai University
 All rights reserved