

บทที่ 4

การออกแบบตัววัดผลการปฏิบัติงานเชิงคุณภาพคณะบัญชี การเงินและการธนาคาร

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลการค้นคว้าแบบอิสระเรื่อง การออกแบบตัววัดผลการปฏิบัติงานเชิงคุณภาพของคณะบัญชี การเงินและการธนาคาร มหาวิทยาลัยพายัพ จังหวัดเชียงใหม่ ได้ทำการแจกแบบสอบถามชุดที่ 1 ให้กลุ่มตัวอย่างจากจำนวนนักศึกษาระดับปริญญาตรีของคณะบัญชี การเงินและการธนาคาร ทั้งหมด 259 ชุด ซึ่งแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 2 ตอน ประกอบด้วย

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อคณะบัญชี การเงินและการธนาคาร

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	38	14.70
หญิง	221	85.30
รวม	259	100.00

จากตารางที่ 1 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 14.70 และเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 85.30

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามภาควิชาที่ศึกษา

ภาควิชาที่ศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ภาควิชาการบัญชี	221	85.30
ภาควิชาการเงินและการธนาคาร	38	14.70
รวม	259	100.00

จากตารางที่ 2 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาภาควิชาการบัญชี คิดเป็นร้อยละ 85.30 รองลงมาเป็นนักศึกษาภาควิชาการเงินและการธนาคารคิดเป็นร้อยละ 14.70

ตารางที่ 3 แสดงจำนวน และร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามชั้นปีที่ศึกษา

ชั้นปีที่ศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ปีที่ 1	50	19.30
ปีที่ 2	37	14.30
ปีที่ 3	20	7.70
ปีที่ 4	55	21.20
ปีที่ 1 (ต่อเนื่อง)	32	12.40
ปีที่ 2 (ต่อเนื่อง)	65	25.10
รวม	259	100.00

จากตารางที่ 3 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ศึกษาในชั้นปีที่ 2 (ต่อเนื่อง) คิดเป็นร้อยละ 25.10 รองลงมาศึกษาอยู่ในชั้นปีที่ 4 คิดเป็นร้อยละ 21.20 ชั้นปีที่ 1 คิดเป็นร้อยละ 19.30 ชั้นปีที่ 2 คิดเป็นร้อยละ 14.30 ชั้นปีที่ 1 (ต่อเนื่อง) คิดเป็นร้อยละ 12.40 และชั้นปีที่ 3 คิดเป็นร้อยละ 7.70

**ตอนที่ 2 ความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อคณะบัญชี การเงินและการธนาคาร
มหาวิทยาลัยพายัพ จังหวัดเชียงใหม่**

จากความคิดเห็นของนักศึกษาของคณะบัญชี การเงินและการธนาคาร ที่มีต่อคณะ
บัญชี การเงินและการธนาคาร โดยการตอบแบบสอบถามสามารถสรุปผลได้ในตารางที่ 4

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับความสำคัญของความคิดเห็นที่มีต่อคณะบัญชี การเงินและการธนาคาร

ความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อ คณะ บัญชี การเงินและการธนาคาร	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	รวม	ค่าเฉลี่ย	ระดับความ สำคัญ
ประสิทธิภาพในการจัดการเรียนการสอน	45	178	27	0	259	3.10	มาก
ความเหมาะสมของหลักสูตร	60	175	21	3	259	3.12	มาก
ความมีมาตรฐานของการเรียนเมื่อเทียบกับสถาบันอื่น	90	145	20	4	259	3.23	มาก
การให้บริการของหน่วยงานใน คณะบัญชี การเงินและการธนาคาร							
- ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ฯ	71	138	45	4	259	3.06	มาก
- สำนักงานคณบดี	33	138	76	12	259	2.74	มาก
- ภาควิชาการบัญชี	42	158	57	2	259	2.92	มาก
- ภาควิชาการเงินและการธนาคาร	32	136	79	12	259	2.72	มาก
- ฝ่ายกิจกรรมนักศึกษา	32	122	89	16	259	2.65	มาก
การพัฒนาคุณภาพชีวิตของนักศึกษา	36	139	71	13	259	2.76	มาก
ความเพียงพอของอาคาร อุปกรณ์และสิ่ง อำนวยความสะดวกแก่นักศึกษา	43	116	80	20	259	2.70	มาก
การติดต่อประสานงานระหว่างคณะบัญชี การเงินและการธนาคาร กับผู้ประกอบการ	20	110	103	26	259	2.47	ปานกลาง
การจัดกิจกรรมให้นักศึกษา	69	114	66	10	259	2.93	มาก
ความภูมิใจในคณะบัญชี การเงินและ การธนาคาร	115	115	27	2	259	3.32	มาก
รวม						2.90	มาก

จากตารางที่ 4 พบว่าความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความสำคัญของความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการจัดการเรียนการสอนในระดับความสำคัญมากที่สุดจำนวน 54 คน ระดับความสำคัญมาก จำนวน 178 คน ระดับความสำคัญปานกลาง จำนวน 27 คน ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.10 และจัดอยู่ในระดับความสำคัญมาก

ระดับความสำคัญของความคิดเห็นต่อความเหมาะสมของหลักสูตรในระดับความสำคัญมากที่สุด จำนวน 60 คน ระดับความสำคัญมาก จำนวน 175 คน ระดับความสำคัญปานกลาง จำนวน 21 คนและระดับความสำคัญน้อย จำนวน 3 คน ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.12 และจัดอยู่ในระดับความสำคัญมาก

ระดับความสำคัญความมีมาตรฐานของการเรียนเมื่อเปรียบเทียบกับสถาบันอื่น ระดับความสำคัญมากที่สุด จำนวน 90 คน และระดับความสำคัญมาก จำนวน 145 คน ระดับความสำคัญปานกลาง จำนวน 20 คน และระดับความสำคัญน้อย จำนวน 4 คน ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.23 และจัดอยู่ในระดับความสำคัญมาก

ระดับความสำคัญของการให้บริการของหน่วยงานในคณะบัญชี การเงินและการธนาคาร ซึ่งได้แก่ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ในระดับความสำคัญมากที่สุด จำนวน 71 คน ระดับความสำคัญมาก จำนวน 139 คน ระดับความสำคัญปานกลาง จำนวน 45 คน และระดับความสำคัญน้อย จำนวน 4 คน ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.06 และจัดอยู่ในระดับความสำคัญมาก

ระดับความสำคัญของการให้บริการของสำนักงานคณบดีในระดับความสำคัญมากที่สุด จำนวน 33 คน ระดับความสำคัญมาก จำนวน 138 คน ระดับความสำคัญปานกลาง จำนวน 76 คน และระดับความสำคัญน้อย จำนวน 12 คน ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.74 และจัดอยู่ในระดับความสำคัญมาก

ระดับความสำคัญของการให้บริการของภาควิชาการบัญชีในระดับความสำคัญมากที่สุด จำนวน 42 คน ระดับความสำคัญมาก จำนวน 158 คน ระดับความสำคัญปานกลาง จำนวน 57 คนและระดับความสำคัญน้อยจำนวน 2 คน ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.92 และจัดอยู่ในระดับความสำคัญมาก

ระดับความสำคัญของการให้บริการของภาควิชาการเงินและการธนาคารในระดับความสำคัญมากที่สุด จำนวน 32 คน ระดับความสำคัญมาก จำนวน 136 คน ระดับความสำคัญปานกลาง จำนวน 79 คน และระดับความสำคัญน้อย จำนวน 12 คน ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.72 และจัดอยู่ในระดับความสำคัญมาก

ระดับความสำคัญของการให้บริการของฝ่ายกิจกรรมนักศึกษาในระดับความสำคัญมากที่สุด จำนวน 32 คน ระดับความสำคัญมาก จำนวน 122 คน ระดับความสำคัญปานกลาง จำนวน 89 คน และระดับความสำคัญน้อย จำนวน 16 คน ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.65 และจัดอยู่ในระดับความสำคัญมาก

ระดับความสำคัญของการพัฒนาคุณภาพชีวิตของการศึกษาในระดับความสำคัญมากที่สุด จำนวน 36 คน ระดับความสำคัญมาก จำนวน 139 คน ระดับความสำคัญปานกลาง จำนวน 71 คน และระดับความสำคัญน้อย จำนวน 13 คน ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.76 และจัดอยู่ในระดับความสำคัญมาก

ระดับความสำคัญของความเพียงพอของอาคาร อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกแก่นักศึกษาในระดับความสำคัญมากที่สุด จำนวน 43 คน ระดับความสำคัญมาก จำนวน 116 คน ระดับความสำคัญปานกลาง จำนวน 80 คน และระดับความสำคัญน้อย จำนวน 20 คน ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.70 และจัดอยู่ในระดับความสำคัญมาก

ระดับความสำคัญของการติดต่อประสานงานระหว่างคณะบัญชี การเงินและการธนาคาร กับผู้ปกครองในระดับความสำคัญมากที่สุด จำนวน 20 คน ระดับความสำคัญมาก จำนวน 110 คน ระดับความสำคัญปานกลาง จำนวน 103 คน และระดับความสำคัญน้อย จำนวน 26 คน ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.47 และจัดอยู่ในระดับความสำคัญปานกลาง

ระดับความสำคัญของการจัดกิจกรรมให้นักศึกษาระดับความสำคัญมากที่สุด จำนวน 69 คน ระดับความสำคัญมาก จำนวน 114 คน ระดับความสำคัญปานกลาง จำนวน 66 คน และระดับความสำคัญน้อย จำนวน 10 คน ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.93 และจัดอยู่ในระดับความสำคัญมาก

ระดับความสำคัญของความภูมิใจในคณะบัญชี การเงินและการธนาคาร ระดับความสำคัญมากที่สุด จำนวน 115 คน ระดับความสำคัญมาก จำนวน 115 คน ระดับความสำคัญปานกลาง จำนวน 27 คน และระดับความสำคัญน้อย จำนวน 2 คน ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.32 และจัดอยู่ในระดับความสำคัญมาก

ในส่วน of ค่าเฉลี่ยรวมพบว่าระดับความสำคัญของการคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อคณะบัญชี การเงินและการธนาคาร ค่าเฉลี่ยอยู่ระดับ 2.90 ถือว่าอยู่ในระดับความสำคัญมาก

การวิเคราะห์ข้อมูลการค้นคว้าแบบอิสระเรื่อง การออกแบบตัววัดผลการปฏิบัติงานเชิงคุณภาพของคณะบัญชี การเงินและการธนาคาร มหาวิทยาลัยพายัพ จังหวัดเชียงใหม่ ได้ทำการแจกแบบสอบถาม ชุดที่ 2 ให้กลุ่มตัวอย่างจากผู้บริหารและอาจารย์ประจำคณะบัญชี

การเงินและการธนาคาร ทั้งหมดจำนวน 33 ชุดซึ่งแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ตอนประกอบ
ด้วย

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นและความรู้เกี่ยวกับการออกแบบตัววัดผลการปฏิบัติงาน

เชิงคุณภาพ (Balance Scorecard) มาใช้กับองค์กร

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

ตารางที่ 5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	11	33.30
หญิง	22	66.70
รวม	33	100.00

จากตารางที่ 5 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 33.33
และเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 66.67

ตารางที่ 6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

ช่วงอายุ	จำนวน	ร้อยละ
25- 34 ปี	17	51.50
35 – 44 ปี	12	36.40
45 – 54 ปี	3	9.10
55 ปีขึ้นไป	1	3.00
รวม	33	100.00

จากตารางที่ 6 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นอาจารย์ที่มีช่วงอายุ 25 - 34 ปี
คิดเป็นร้อยละ 51.10 รองลงมาช่วงอายุ 35 – 44 ปี คิดเป็นร้อยละ 36.40 ช่วงอายุ 45 – 54 ปี
คิดเป็นร้อยละ 9.10 และช่วงอายุ 55 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 3.00

ตารางที่ 7 แสดงจำนวน และร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ปริญญาตรี	3	9.10
ปริญญาโท	26	78.80
ปริญญาเอก	4	12.10
รวม	33	100.00

จากตารางที่ 7 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นอาจารย์ที่มีระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาโท จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 78.80 ระดับปริญญาเอกจำนวน 4 คนคิดเป็นร้อยละ 12.10 และอยู่ในระดับปริญญาตรีจำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 9.10

ตารางที่ 8 แสดงจำนวน และร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามตำแหน่งงาน

ตำแหน่งงาน	จำนวน	ร้อยละ
คณบดี	1	3.00
หัวหน้าภาค	2	6.10
อาจารย์	30	90.90
รวม	33	100.00

จากตารางที่ 8 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นอาจารย์อยู่ในตำแหน่งอาจารย์ จำนวน 30 คนคิดเป็นร้อยละ 90.90 อาจารย์ที่อยู่ในตำแหน่งหัวหน้าภาคจำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 6.10 และอาจารย์ที่อยู่ในตำแหน่งคณบดี จำนวน 1 คนคิดเป็นร้อยละ 3.00

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

จ/กม
658,4012
ส 165 ก

เลขหมู่.....
สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ตารางที่ 9 แสดงจำนวน และร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน
ในตำแหน่งปัจจุบัน

ประสบการณ์การทำงานในตำแหน่งปัจจุบัน	จำนวน	ร้อยละ
1 – 5 ปี	6	18.20
6 – 10 ปี	15	45.50
11 – 15 ปี	7	21.20
16 ปีขึ้นไป	5	15.20
รวม	33	100.00

จากตารางที่ 9 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นอาจารย์ที่มีประสบการณ์การทำงานในตำแหน่งปัจจุบันมีช่วงระยะเวลาระหว่าง 6 – 10 ปี จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 45.50 ช่วงระยะเวลาระหว่าง 11 – 15 ปี จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 21.20 ช่วงระยะเวลาระหว่าง 1 – 5 ปี จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 18.20 และช่วงระยะเวลาตั้งแต่ 16 ปีขึ้นไปจำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 15.20

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นและความรู้เกี่ยวกับการออกแบบตัววัดผลการปฏิบัติงานเชิง

ดุลยภาพ (Balance Scorecard) มาใช้กับองค์กร

จากความคิดเห็นของอาจารย์ในคณะบัญชี การเงินและการธนาคาร ในเรื่องเกี่ยวกับความคิดเห็นด้านความรู้เกี่ยวกับการออกแบบตัววัดผลเชิงดุลยภาพ ที่จะนำมาใช้กับคณะบัญชี การเงินและการธนาคาร โดยการตอบแบบสอบถามสามารถสรุปผลได้ในตารางที่ 10

ตารางที่ 10 แสดงจำนวนของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับความสำคัญของความคิดเห็นที่มีต่อคณะบัญชี การเงินและการธนาคาร

เรื่อง	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	รวม	ค่าเฉลี่ย	ระดับความสำคัญ
1. ความเข้าใจเกี่ยวกับ Balance Scorecard	0	18	12	3	33	2.45	ปานกลาง
2. ความจำเป็นในการนำ Balance Scorecard มาใช้ในหน่วยงาน	2	24	5	2	33	2.78	มาก
3. ความสำคัญของแต่ละมุมมองใน Balance Scorecard							
- มุมมองด้านลูกค้า	10	20	1	2	33	3.15	มาก
- มุมมองด้านกระบวนการภายใน	8	20	3	2	33	3.03	มาก
- มุมมองด้านการเรียนรู้และเจริญเติบโต	6	23	2	2	33	3.00	มาก
- มุมมองด้านสังคม	4	22	5	2	33	2.84	มาก
- มุมมองด้านการเงิน	8	19	3	3	33	2.96	มาก
4. Balance Scorecard สามารถนำมาประยุกต์ใช้กับคณะบัญชี การเงินและการธนาคาร	7	20	4	2	33	2.96	มาก
5. ประโยชน์ของ Balance Scorecard ที่มีต่อคณะบัญชี การเงินและการธนาคาร	6	23	2	2	33	3.00	มาก
6. ความสำคัญของการบริหารเชิงกลยุทธ์	10	19	2	2	33	3.12	มาก
7. ความพร้อมของคณะบัญชี การเงินและการธนาคาร ที่จะนำ Balance Scorecard มาใช้	5	6	18	4	33	2.36	ปานกลาง
รวม						2.87	มาก

จากตารางที่ 10 พบว่าความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความสำคัญของความคิดเห็นต่อความเข้าใจเกี่ยวกับการออกแบบตัววัดผลการปฏิบัติงานเชิงดุลยภาพ (Balance Scorecard) ในระดับความสำคัญมากจำนวน 18 คน ระดับความสำคัญปานกลาง จำนวน 12 คน ระดับความสำคัญน้อยจำนวน 3 คน ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.45 และจัดอยู่ในระดับความสำคัญปานกลาง

ระดับความสำคัญของความคิดเห็นต่อความจำเป็นในการนำการออกแบบตัววัดผลการปฏิบัติงานเชิงดุลยภาพ (Balance Scorecard) มาใช้ในหน่วยงานในระดับความสำคัญมากที่สุด จำนวน 2 คน ระดับความสำคัญมาก จำนวน 24 คน ระดับความสำคัญปานกลาง จำนวน 5 คนและระดับความสำคัญน้อย จำนวน 2 คน ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.78 และจัดอยู่ในระดับความสำคัญมาก

ระดับความสำคัญของแต่ละมุมมองในการออกแบบตัววัดผลการปฏิบัติงานเชิงดุลยภาพ (Balance Scorecard) มุมมองด้านลูกค้า ระดับความสำคัญมากที่สุด จำนวน 10 คน และระดับความสำคัญมาก จำนวน 20 คน ระดับความสำคัญปานกลาง จำนวน 1 คน และระดับความสำคัญน้อย จำนวน 2 คน ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.15 และจัดอยู่ในระดับความสำคัญมาก

ระดับความสำคัญของแต่ละมุมมองในการออกแบบตัววัดผลการปฏิบัติงานเชิงดุลยภาพ (Balance Scorecard) มุมมองด้านกระบวนการภายใน ในระดับความสำคัญมากที่สุด จำนวน 8 คน ระดับความสำคัญมาก จำนวน 20 คน ระดับความสำคัญปานกลาง จำนวน 3 คน และระดับความสำคัญน้อย จำนวน 2 คน ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.03 และจัดอยู่ในระดับความสำคัญมาก

ระดับความสำคัญของแต่ละมุมมองในการออกแบบตัววัดผลการปฏิบัติงานเชิงดุลยภาพ (Balance Scorecard) มุมมองด้านการเรียนรู้และเจริญเติบโต ในระดับความสำคัญมากที่สุด จำนวน 6 คน ระดับความสำคัญมาก จำนวน 23 คน ระดับความสำคัญปานกลาง จำนวน 2 คน และระดับความสำคัญน้อย จำนวน 2 คน ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.00 และจัดอยู่ในระดับความสำคัญมาก

ระดับความสำคัญของแต่ละมุมมองในการออกแบบตัววัดผลการปฏิบัติงานเชิงดุลยภาพ (Balance Scorecard) มุมมองด้านสังคมในระดับความสำคัญมากที่สุด จำนวน 4 คน ระดับความสำคัญมาก จำนวน 22 คน ระดับความสำคัญปานกลาง จำนวน 5 คนและระดับความสำคัญน้อยจำนวน 2 คน ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.84 และจัดอยู่ในระดับความสำคัญมาก

ระดับความสำคัญของแต่ละมุมมองในการออกแบบตัววัดผลการปฏิบัติงานเชิงคุณภาพ (Balance Scorecard) มุมมองด้านการเงินในระดับความสำคัญมากที่สุด จำนวน 8 คน ระดับความสำคัญมาก จำนวน 19 คน ระดับความสำคัญปานกลาง จำนวน 3 คน และระดับความสำคัญน้อย จำนวน 3 คน ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.96 และจัดอยู่ในระดับความสำคัญมาก

ระดับความสำคัญเรื่องการออกแบบตัววัดผลการปฏิบัติงานเชิงคุณภาพ (Balance Scorecard) สามารถนำมาประยุกต์ใช้กับคณะบัญชี การเงินและการธนาคารในระดับความสำคัญมากที่สุดจำนวน 7 คน ระดับความสำคัญมาก จำนวน 20 คน ระดับความสำคัญปานกลาง จำนวน 4 คน และระดับความสำคัญน้อย จำนวน 2 คน ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.96 และจัดอยู่ในระดับความสำคัญมาก

ระดับความสำคัญในเรื่องประโยชน์ของการออกแบบตัววัดผลการปฏิบัติงานเชิงคุณภาพ (Balance Scorecard) ที่มีต่อคณะบัญชี การเงินและการธนาคารในระดับความสำคัญมากที่สุด จำนวน 6 คน ระดับความสำคัญมาก จำนวน 23 คน ระดับความสำคัญปานกลาง จำนวน 2 คน และระดับความสำคัญน้อย จำนวน 2 คน ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.00 และจัดอยู่ในระดับความสำคัญมาก

ระดับความสำคัญของความสำคัญของการบริหารเชิงกลยุทธ์ในระดับความสำคัญมากที่สุด จำนวน 10 คน ระดับความสำคัญมาก จำนวน 19 คน ระดับความสำคัญปานกลาง จำนวน 2 คน และระดับความสำคัญน้อย จำนวน 2 คน ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.12 และจัดอยู่ในระดับความสำคัญมาก

ระดับความสำคัญของความพร้อมของคณะบัญชี การเงินและการธนาคาร ที่จะนำการออกแบบตัววัดผลการปฏิบัติงานเชิงคุณภาพ (Balance Scorecard) มาใช้ในระดับความสำคัญมากที่สุด จำนวน 5 คน ระดับความสำคัญมาก จำนวน 6 คน ระดับความสำคัญปานกลาง จำนวน 18 คน และระดับความสำคัญน้อย จำนวน 4 คน ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.36 และจัดอยู่ในระดับความสำคัญปานกลาง

ในส่วนของค่าเฉลี่ยรวมพบว่าระดับความสำคัญของความคิดเห็นของอาจารย์จำแนกตามระดับความสำคัญของความคิดเห็นที่มีต่อคณะบัญชี การเงินและการธนาคาร ค่าเฉลี่ยอยู่ระดับ 2.87 ถือว่าอยู่ในระดับความสำคัญมาก

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

1. ท่านพบปัญหาและอุปสรรคในการทำงานในปัจจุบันหรือไม่ อย่างไร

- จำนวนนักศึกษาหลักสูตร 4 ปี ลดลงและมีคุณภาพต่ำ มีคู่แข่งในหลักสูตร
ต่อเนื่อง กระบวนการจัดการทางด้านการเรียนการสอน

- พบปัญหาการบริหารหน่วยงาน การจัดระบบหน่วยงาน การประสานงาน
ขาดประสิทธิภาพ

- งานแต่ละเรื่องหรือกิจกรรมในคณะฯ ค่อนข้างซ้ำซ้อน

- กระบวนการภายใน ขาดความร่วมมือกันของอาจารย์และนักศึกษา ในการ
จัดกิจกรรม

- พัฒนาที่ระบบส่วนใหญ่มักจะเกิดจากสาเหตุเนื่องจากนักศึกษาไม่ค่อยเข้า
เรียน เพราะเป็นวิชาที่ไม่ใช่วิชาเฉพาะ อันดับแรกคงต้องจัดหาวิธีการที่จะจูงใจให้นักศึกษาเข้า
มาเรียน

- นักศึกษาไม่ค่อยเข้าเรียน และไม่สามารถทราบว่านักศึกษาเข้าใจดีหรือไม่

- การติดต่อสื่อสารและการประชาสัมพันธ์ของข่าวสารทางวิชาชีพไม่ทั่วถึง
และไม่ทันเหตุการณ์ งบประมาณของการจัดอบรมสัมมนาภายนอกมีไม่เพียงพอ ขาดข้อมูล
ข่าวสารเกี่ยวกับความต้องการของบัณฑิตที่ผู้ประกอบการมีความต้องการ

- ขาดการประชาสัมพันธ์ในงานกิจกรรมบางอย่าง และงบประมาณการ
จัดกิจกรรมไม่เพียงพอ

- ด้านงบประมาณในการส่งอาจารย์ไปสัมมนาจำกัด ทำให้อาจารย์บางท่าน
พลาดโอกาสที่จะเข้าร่วมสัมมนาในเรื่องสำคัญ ๆ ซึ่งจะนำมาใช้ประโยชน์ในการเรียน
การสอน

- กิจกรรมนักศึกษาไม่มีประสิทธิภาพ ปัญหาความร่วมมือระหว่างนักศึกษา
แต่ละชั้นปี และความร่วมมือของหน่วยงานต่างๆ ของมหาวิทยาลัย

- พบปัญหาเกี่ยวกับการวางแผน การสั่งการ การปฏิบัติงาน การติดตาม
(ควบคุมงาน) และประสานงาน

- พบปัญหาในการประสานงานต่างๆ โครงการต่างๆ ขาดการวางแผนและ
การติดตามประเมินผลที่ดี

2. ท่านคิดว่าจะนำการออกแบบตัววัดผลการปฏิบัติงานเชิงคุณสภาพ (Balance
Scorecard) มาใช้แก้ปัญหาที่เกิดขึ้นภายในหน่วยงานของท่าน ได้อย่างไร

- นำมาใช้ในการแก้ปัญหาในส่วนของการผลิตบัณฑิตที่มีคุณภาพทั้งทาง
ด้านวิชาการและจริยธรรม ซึ่งจะต้องขึ้นอยู่กับกระบวนการบริหารของมหาวิทยาลัยจะต้อง
สอดคล้องกัน

- ช่วยระบบการบริหารจัดการให้ดีขึ้นสร้างเสริมคุณภาพด้านการผลิต
บัณฑิตให้ดีขึ้น

- ต้องดูว่าสิ่งที่ต้องการจะวัดนั้นจะทำให้มีประสิทธิผลหรือไม่ หากจะเอามา
วัดและต้องดูว่าทางคณะบัญชี การเงินและการธนาคารมีความพร้อมหรือไม่

- สามารถนำไปพัฒนาคุณภาพของการเรียนการสอนและเพิ่มประสิทธิภาพ
ในการทำงานได้

- เพื่อทราบปัญหาอย่างชัดเจน

- ทราบถึงประสิทธิภาพและประสิทธิผลของงาน

- หาจุดอ่อน จุดแข็ง ด้านต่างๆ และนำจุดเหล่านั้นมาวางแผน การปฏิบัติ
ในอนาคต

- ทำให้ระบบการบริหาร และการจัดการมีประสิทธิภาพมากขึ้น

- เพื่อทราบประสิทธิภาพของการทำงานในแต่ละด้านมีความสำคัญเท่าใด

- เป็นเครื่องมือในการประเมินผลเพื่อทราบปัญหาและหาแนวทางแก้ไขใน
อนาคต

3. ท่านต้องการให้คณะบัญชี ๑ มีความก้าวหน้าไปในทิศทางใดในอนาคต

- มีความเป็นเลิศทางวิชาการและวิชาชีพ

- มีบัณฑิตที่มีความสามารถ มีคุณภาพ มีวิสัยทัศน์ มีจริยธรรม มีวิสัยทัศน์

ที่กว้างไกลและมีคุณธรรมของวิชาชีพ

- ต้องการให้หลักสูตรการเรียนการสอนไปในแนวทางเดียวกันและส่งเสริม
ด้านสายงานวิชาชีพ แก่นักศึกษาและชุมชนต่อไป

- ต้องการให้มีคณาจารย์ที่เพียงพอไปด้วยคุณภาพและพัฒนาตัวเอง

- มีการทำงานที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยได้รับความร่วมมือจากทั้ง

นักศึกษาและอาจารย์และหน่วยงานของมหาวิทยาลัยที่เกี่ยวข้องเพื่อให้เกิดกระบวนการผลิต
บัณฑิตที่มีคุณภาพต่อไป

- ให้มีความก้าวหน้าทางด้านวิชาการและให้บัณฑิตที่ผลิตมีคุณภาพ

- เปิดสาขาวิชาทั้ง ตรี - โท ที่เกี่ยวข้องให้มีวิชาเอกหลายๆ เพื่อเป็นทางเลือกให้ผู้เรียน

- เป็นผู้นำด้านวิชาการ และเป็นที่ยอมรับในสังคมต่าง ๆ ต่อไป

จากการศึกษาการดำเนินงานของคณะบัญชี การเงินและการธนาคาร โดยใช้แบบสอบถามอาจารย์ใน คณะบัญชี การเงินและการธนาคารและได้สัมภาษณ์ผู้บริหารเพื่อให้ทราบถึงวิสัยทัศน์ การกิจ วัตถุประสงค์ เป้าหมาย กลยุทธ์ นวัตกรรมและการเรียนรู้ต่าง ๆ ขององค์กร รวมทั้งค้นคว้าจากหนังสือและเอกสารต่าง ๆ ทำให้ทราบถึงข้อมูลที่จะสามารถเชื่อมโยงไปสู่การออกแบบตัววัดผลการปฏิบัติงานเชิงคุณภาพของคณะบัญชี การเงินและการธนาคาร โดยการปฏิบัติตามขั้นตอนในกระบวนการสร้างการวัดผลการปฏิบัติงานเชิงคุณภาพ ดังนี้

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

กำหนดลักษณะธุรกิจและความเป็นมารวมถึงบทบาทขององค์กร

จากการศึกษาการดำเนินงานของคณะบัญชี การเงินและการธนาคาร สามารถวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรคของคณะบัญชี การเงินและการธนาคาร ได้ซึ่งผลที่ได้จากการวิเคราะห์สามารถทำให้ทราบถึงลักษณะของธุรกิจและความเป็นมารวมถึงบทบาทขององค์กร เพื่อจะได้นำไปสู่การกำหนดวิสัยทัศน์และกลยุทธ์ต่อไป

ผลการวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และ อุปสรรค ของคณะบัญชี การเงินและการธนาคาร เป็นดังนี้

จุดแข็ง

1. คณะบัญชี การเงินและการธนาคาร มหาวิทยาลัยพายัพ จังหวัดเชียงใหม่ ตั้งอยู่ในจังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งเป็นศูนย์กลางการศึกษาของภาคเหนือและมหาวิทยาลัยพายัพเป็นมหาวิทยาลัยเอกชนแห่งแรกของประเทศไทย

2. คณะบัญชี การเงินและการธนาคารได้ผลิตบัณฑิตที่มีความรู้ความสามารถตรงตามปณิธานของมหาวิทยาลัยพายัพ เพื่อให้บริการแก่สังคมเป็นระยะเวลามากกว่า 20 ปี

3. บัณฑิตที่จบจากคณะบัญชี การเงินและการธนาคารของภาควิชาการบัญชีจะได้ รับวุฒิการศึกษาคือ บัณฑิตบัณฑิต (บช.บ.) และสามารถที่จะปรับคุณวุฒิให้สูงขึ้นต่อไปได้

4. คณะบัญชี การเงินและการธนาคาร มีเครื่องมืออิเล็กทรอนิกส์ที่ทันสมัยเข้ามา ช่วยในการเรียนการสอนและมีเจ้าหน้าที่ประจำคณะฯ ช่วยดูแลในการใช้เครื่องมือดังกล่าว

จุดอ่อน

1. ค่าใช้จ่ายในการศึกษาเล่าเรียนของนักศึกษาค่อนข้างสูงและนักศึกษาส่วนใหญ่ เป็นนักศึกษาต่างจังหวัดทำให้ต้นทุนที่ใช้ในการศึกษาค่อนข้างสูง
2. การเรียนตามแผนหลักสูตรที่จัดไว้ทำให้นักศึกษาไม่สามารถสำเร็จการศึกษาได้ ก่อนแผนที่วางไว้
3. จำนวนอาจารย์ประจำไม่เพียงพอต่อจำนวนนักศึกษา

โอกาส

จากนโยบายของรัฐบาลในการเพิ่มและกระจายโอกาสการเรียนรู้ ทำให้เกิดความ ต้องการในการศึกษาต่อระดับอุดมศึกษามากขึ้นประกอบกับสภาวะเศรษฐกิจมีโอกาสด้านตัว ตามมาตรการกระตุ้นเศรษฐกิจของรัฐบาลทำให้นักลงทุนต่าง ๆ สนใจที่จะศึกษาทางการเงิน และการบัญชีมากขึ้นประกอบกับข้อกำหนดของพระราชบัญญัติการบัญชี พ.ศ. 2543 ที่กำหนด ให้ผู้ที่จัดทำบัญชีให้กับนิติบุคคลจะต้องมีความรู้ทางการบัญชีและจะต้องจบการศึกษา ปริญญาตรีทางด้านบัญชีซึ่งถือว่าเป็น โอกาสที่สำคัญของคณะบัญชี การเงินและการธนาคาร ที่นักศึกษาที่สำเร็จการศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) และระดับประกาศนียบัตร วิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) ทางด้านการบัญชีต้องการศึกษาต่อในระดับปริญญาตรีมากยิ่งขึ้น

อุปสรรค

1. จากนโยบายการกระจายโอกาสทางการจึงทำให้มีการแข่งขันและเปิดสถาบันการ ศึกษาระดับอุดมศึกษาทั้งภาครัฐและเอกชนเพิ่มขึ้นในภาคเหนือ
2. สถาบันการศึกษาของรัฐทั้งจากภาคเหนือและส่วนกลางจะมีการปรับเปลี่ยน สถานะภาพจากสถาบัน วิทยาลัย มาเป็นมหาวิทยาลัยเพิ่มมากขึ้น

3. สถาบันการศึกษานานาชาติระดับอุดมศึกษาจากต่างประเทศเริ่มให้ความสนใจในการเปิดสอนและจัดตั้งสถาบันทางการศึกษาในจังหวัดเชียงใหม่ รวมทั้งการจัดการศึกษาทางไกลและทางไกลอาจเป็นภัยคุกคามต่อสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาของไทยได้

จากผลการวิเคราะห์ จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรค ของคณะบัญชี การเงิน และการธนาคาร ทำให้ทราบถึงลักษณะและบทบาทขององค์กรเพื่อสามารถนำมากำหนดวิสัยทัศน์ ในขั้นตอนที่ 2 ได้

กำหนดและยืนยันในวิสัยทัศน์ขององค์กร

คณะบัญชี การเงินและการธนาคาร มหาวิทยาลัยพายัพ จังหวัดเชียงใหม่ ได้มีการกำหนดวิสัยทัศน์ คือการมุ่งผลิตบัณฑิตชั้นแนวหน้าของประเทศภายในปี พ.ศ. 2550 และผลิตบัณฑิตในหลักสูตรนานาชาติภายในปี พ.ศ. 2552

จากวิสัยทัศน์ของคณะบัญชี การเงินและการธนาคาร ที่ต้องการมุ่งผลิตบัณฑิตชั้นแนวหน้าของประเทศและผลิตบัณฑิตในหลักสูตรนานาชาติจึงทำให้คณะบัญชี การเงินและการธนาคารต้องมีการกิจที่ทำได้ดังนี้

1. ด้านการเรียนการสอน โดยเปิดสอนหลักสูตรใหม่ในระดับปริญญาตรี 1 สาขาวิชา และระดับปริญญาโท 1 สาขาวิชา
2. ด้านกิจกรรมพัฒนานักศึกษา โดยการจัดกิจกรรมด้านต่างๆ ทั้งในหลักสูตร เสริมหลักสูตร และนอกหลักสูตร และมีคณะกรรมการกิจกรรมนักศึกษาเพื่อพิจารณาและดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ตามที่ได้วางแผนไว้
3. ด้านการวิจัย ให้อาจารย์ที่อยู่ในคณะบัญชี การเงินและการธนาคาร ทั้ง 2 ภาควิชา ทำงานวิจัยในลักษณะของการวิจัยร่วมของแต่ละภาควิชา และงานวิจัยส่วนบุคคลตลอดจนแผนพัฒนาภาควิชาและคณะบัญชี การเงินและการธนาคาร
4. ด้านการบริการวิชาการแก่ชุมชน ส่งเสริมสนับสนุนให้นำวิชาการที่มีอยู่ไปประยุกต์ใช้กับชุมชน เช่น โครงการบัญชีชาวบ้าน ของภาควิชาการบัญชี โครงการ Service Learning ของภาควิชาการเงินและการธนาคาร เป็นต้น
5. ด้านการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม คณะบัญชี การเงินและการธนาคาร ได้ส่งเสริมสนับสนุนกิจกรรมการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมและสิ่งแวดล้อม เช่น โครงการทำบุญสืบชะตา โครงการปลูกป่าเฉลิมพระเกียรติและการเข้าร่วมในประเพณีเชียงใหม่ของจังหวัดเชียงใหม่โดยการส่งกระทงใหญ่ เข้าประกวด เป็นต้น

6. ด้านการบริหารจัดการ สนับสนุนการพัฒนาเพื่อเพิ่มศักยภาพของบุคลากรในการปฏิบัติงาน โดยการศึกษาต่อ การฝึกอบรม การสัมมนา หรือการทัศนศึกษาดูงาน

7. ระบบกลไกในการประกันคุณภาพ ได้มีการประเมินคุณภาพการศึกษาเพื่อพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาเพื่อให้บัณฑิตที่สำเร็จการศึกษามีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ตามความต้องการของตลาดแรงงาน

กำหนดมุมมอง (Perspectives) ที่เหมาะสม

จากการศึกษาวิสัยทัศน์ ภารกิจ และเป้าหมาย ของคณะบัญชี การเงินและการธนาคาร ทำให้สามารถกำหนดมุมมองด้านต่าง ๆ ให้เหมาะสมลักษณะและโครงสร้างของธุรกิจโดยกำหนดมุมมองออกเป็น 4 มุมมองที่มีความสอดคล้องกันในระหว่างทุก ๆ มุมมองยกเว้นมุมมองด้านการเงินไม่สามารถกำหนดได้เพราะจะต้องขึ้นอยู่กับนโยบายของทางมหาวิทยาลัยซึ่งมุมมองต่าง ๆ ประกอบด้วย

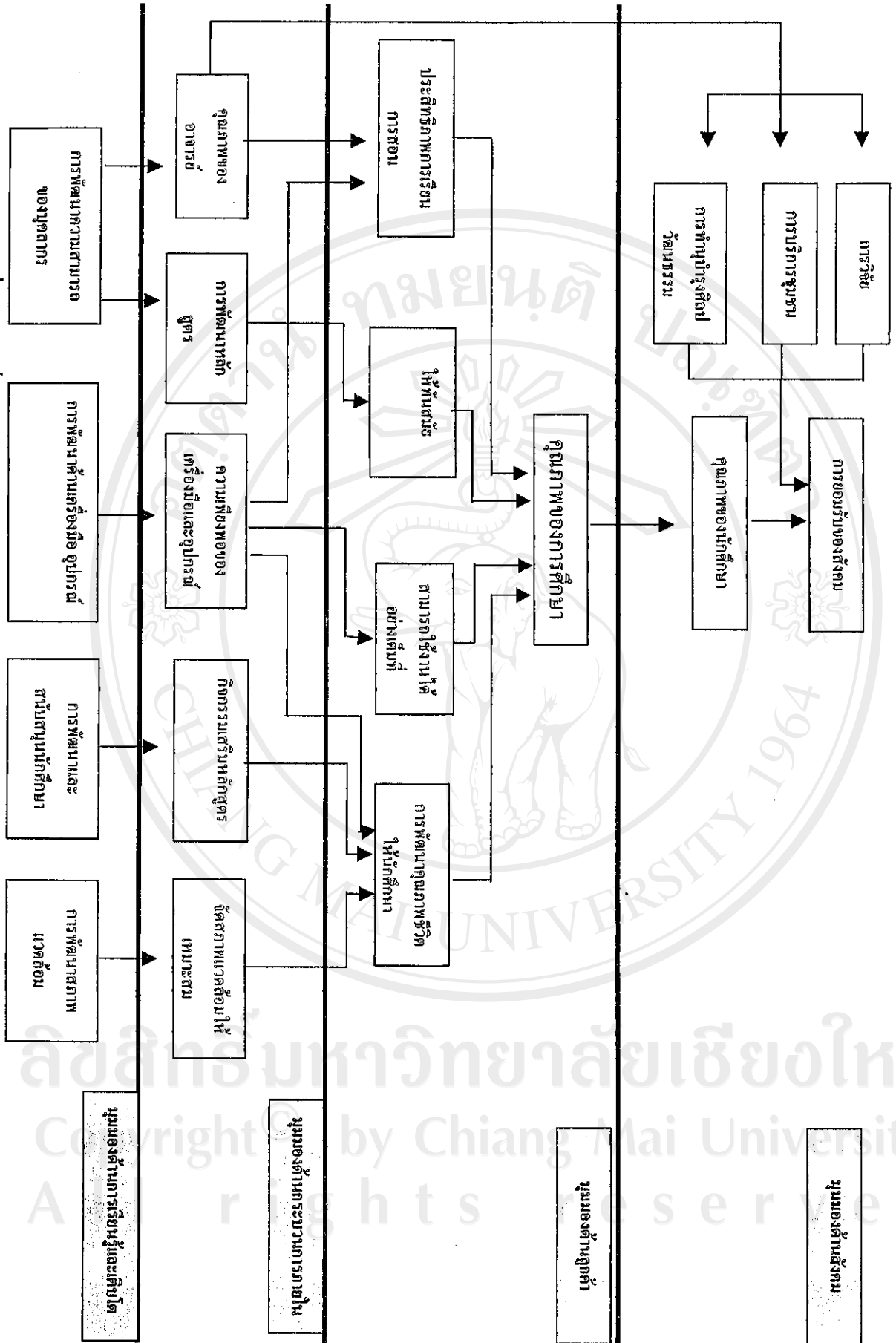
1. มุมมองด้านสังคม (Social Perspective)
2. มุมมองด้านลูกค้า (Customer Perspective)
3. มุมมองด้านกระบวนการภายในองค์กร (Internal/Business – Process Perspective)
4. มุมมองด้านการเรียนรู้และเติบโต (Learning and Growth Perspective)

กำหนดเป้าหมายเชิงกลยุทธ์โดยรวม และกำหนดปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จ

การกำหนดเป้าหมายเชิงกลยุทธ์โดยรวมและกำหนดปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จนั้นสามารถจัดทำได้โดยการจัดทำแผนที่ทางกลยุทธ์ (Strategic Map) ซึ่งแผนที่ทางกลยุทธ์นี้จะแสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์ในเชิงเหตุและผลของวัตถุประสงค์ต่าง ๆ ภายใต้มุมมองของการวัดผลการปฏิบัติงานเชิงคุณภาพโดยวัตถุประสงค์เหล่านี้จะต้องสอดคล้องและสนับสนุนต่อวิสัยทัศน์และกลยุทธ์ขององค์กร

จากวิสัยทัศน์ของคณะบัญชี การเงินและการธนาคาร สามารถนำมากระจายออกไปในแต่ละมุมมองทั้ง 4 มุมมองและได้มีการกำหนดวัตถุประสงค์ในแต่ละมุมมองโดยการจัดทำแผนที่ทางกลยุทธ์ ดังภาพที่ 7

ภาพที่ 7 แผนบริหารกลยุทธ์ของคณะบัญชี การเงินและการธนาคาร มหาวิทยาลัยพายัพ จังหวัดเชียงใหม่



จากแผนที่ทางกลยุทธ์ (Strategy Map) ของคณะบัญชี การเงินและการธนาคาร มหาวิทยาลัยพายัพ จังหวัดเชียงใหม่ สามารถอธิบาย ได้ดังนี้

วิสัยทัศน์ หรือ วัตถุประสงค์ของคณะบัญชี การเงินและการธนาคาร คือ การมุ่งผลิตบัณฑิตชั้นแนวหน้าของประเทศภายในปี พ.ศ. 2550 และผลิตบัณฑิตในหลักสูตรนานาชาติภายในปี พ.ศ. 2552 โดย จะต้องเป็นที่ยอมรับของสังคมซึ่งทางคณะบัญชี การเงินและการธนาคาร ได้กำหนดวัตถุประสงค์ของแต่ละมุมมองไว้ดังนี้

1. มุมมองด้านสังคม การที่บัณฑิตของคณะบัญชี การเงินและการธนาคาร จะ เป็นบัณฑิตชั้นแนวหน้าของประเทศและผลิตบัณฑิตหลักสูตรนานาชาติเพื่อให้ได้รับการยอมรับจากสังคมนั้น จะต้องดูถึงคุณภาพของนักศึกษาเป็นสำคัญ โดยคุณภาพของนักศึกษาขึ้นอยู่กับคุณภาพของอาจารย์และอาจารย์จะต้องเป็นอาจารย์ที่มีคุณภาพจะต้องมีการทำวิจัย การบริการชุมชน และมีการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม

2. มุมมองด้านลูกค้า(นักศึกษา) จะดูถึงคุณภาพของการศึกษาซึ่งได้แก่ประสิทธิภาพ การเรียนการสอน ความทันสมัยของหลักสูตร ความสามารถในการใช้เครื่องมือและอุปกรณ์ ได้อย่างเต็มที่รวมถึงการพัฒนาคุณภาพชีวิตให้กับนักศึกษา

3. มุมมองด้านกระบวนการภายในดังนี้คือต้องมีอาจารย์ที่มีคุณภาพ มีการพัฒนาหลักสูตรให้เหมาะสม มีความเพียงพอของเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้ในการเรียนการสอนรวมทั้งจัดกิจกรรมเสริมหลักสูตรและสภาพแวดล้อมให้เหมาะสม

4. มุมมองด้านการเรียนรู้และเติบโตเพื่อที่จะให้มุมมองด้านกระบวนการภายใน ประสบผลสำเร็จได้นั้นมุมมองนี้จะต้องมีความพร้อมในทุกด้าน การพัฒนาความสามารถของบุคลากร การพัฒนาด้านเครื่องมือและอุปกรณ์ การพัฒนาสนับสนุนการศึกษาและการพัฒนาสภาพแวดล้อม

พัฒนาวิธีการวัด และกำหนดวิธีการวัดระดับขององค์กรให้ชัดเจน

ภายหลังจากที่ได้มีการจัดทำและยืนยัน ในแผนที่กลยุทธ์เป็นที่เรียบร้อยแล้วขั้นตอนต่อไปจะเป็นการกำหนดตัววัดผลสำหรับวัตถุประสงค์ของแต่ละมุมมองโดยตัววัดผลของวัตถุประสงค์ในมุมมองทั้ง 4 มุมมองของคณะบัญชี การเงินและการธนาคาร แสดงได้ดังนี้

1. มุมมองด้านสังคม (Social Perspective)

การออกแบบตัววัดผลการปฏิบัติงานเชิงคุณภาพมุมมองด้านสังคมของคณะบัญชี การเงินและการธนาคาร โดยกำหนดวัตถุประสงค์ของมุมมองและสามารถออกแบบตัววัดผลการปฏิบัติงานได้ดังตารางที่ 11 โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. วัตถุประสงค์ด้านคุณภาพของนักศึกษาตัววัดผลที่ใช้ คือ อัตราร้อยละของการได้งานภายใน 1 ปีหลังจากที่สำเร็จการศึกษานับรวมถึงการทำงานการประกอบอาชีพอิสระ อัตราร้อยละของการศึกษาต่อระดับบัณฑิตศึกษาและวัดระดับความพึงพอใจของนายจ้างหรือผู้ประกอบการที่บัณฑิตเข้าไปร่วมงาน การสำรวจจะต้องทำภายใน 1 ปี

2. วัตถุประสงค์ด้านการวิจัยของคณะบัญชี การเงินและการธนาคาร โดยพิจารณาจากเงินสนับสนุนการวิจัยทั้งจากภายนอกและภายในมหาวิทยาลัยต่ออาจารย์ประจำซึ่งจะดูถึงจำนวนเงินสนับสนุนและคู่อัตราร้อยละของงานวิจัยที่นำไปใช้ประโยชน์ในด้านการเรียนการสอนและจำนวนงานวิจัยต่อสาขาวิชา

3. วัตถุประสงค์การบริการชุมชนตัววัดผลที่ใช้คือจำนวนงบประมาณที่ใช้ในการบริการวิชาการสู่ชุมชน จำนวนครั้งของการเป็นวิทยากรทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัยต่ออาจารย์ประจำ จำนวนกิจกรรมหรือโครงการที่ให้บริการวิชาการแก่สังคมและชุมชน

4. วัตถุประสงค์ด้านการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมตัววัดผลที่ใช้คืองบประมาณที่ได้รับในแต่ละกิจกรรม จำนวนกิจกรรมที่จัดทำ

ตารางที่ 11 แสดงการออกแบบตัววัดผลการปฏิบัติงานเชิงคุณภาพในมุมมองด้านสังคม
ของคณะบัญชี การเงินและการธนาคาร มหาวิทยาลัยพายัพ จังหวัดเชียงใหม่

วัตถุประสงค์ (Objective)	ตัววัดผล (Key Performance Indicators)
1. คุณภาพของนักศึกษา	<ul style="list-style-type: none"> - คือ อัตราร้อยละของการได้งานภายใน 1 ปี หลังจากที่สำเร็จการศึกษา นับรวมถึงการ ทำงานการประกอบอาชีพอิสระ - อัตราร้อยละของการศึกษาต่อระดับบัณฑิต ศึกษา - วัดระดับความพึงพอใจของนายจ้างหรือ ผู้ประกอบการ ที่บัณฑิตเข้าไปร่วมงาน การสำรวจจะต้องทำภายใน 1 ปี
2. การวิจัย	<ul style="list-style-type: none"> - เงินสนับสนุนการวิจัยทั้งจากภายนอกและภายใน มหาวิทยาลัยต่ออาจารย์ประจำ - จำนวนเงินสนับสนุน - อัตราร้อยละของงานวิจัยที่นำไปใช้ประโยชน์ ในด้านการเรียนการสอน - จำนวนงานวิจัยต่อสาขาวิชา
3. บริการวิชาการแก่ชุมชน	<ul style="list-style-type: none"> - จำนวนงบประมาณที่ใช้ในการบริการวิชาการสู่ ชุมชน - จำนวนครั้งของการเป็นวิทยากรทั้งภายในและ ภายนอกมหาวิทยาลัย ต่ออาจารย์ประจำ - จำนวนกิจกรรมหรือโครงการที่ให้บริการวิชา การแก่สังคมและชุมชน
4. การทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม	<ul style="list-style-type: none"> - งบประมาณที่ได้รับในแต่ละกิจกรรม - จำนวนกิจกรรมที่จัดทำ

2. มุมมองด้านลูกค้า (Customer Perspective)

การออกแบบตัววัดผลการปฏิบัติงานเชิงคุณภาพมุมมองด้านลูกค้าของคณะบัญชี การเงินและการธนาคาร โดยกำหนดวัตถุประสงค์ของมุมมองและสามารถออกแบบตัววัดผลการปฏิบัติงานได้ดังตารางที่ 12 โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. วัตถุประสงค์ด้านประสิทธิภาพการเรียนการสอนตัววัดผลที่ใช้ คือ ความคิดเห็นของนักศึกษาต่อประสิทธิภาพการสอนของอาจารย์ คะแนนเฉลี่ยสะสมของนักศึกษาและ อัตราร้อยละของนักศึกษาที่ได้รับเกียรตินิยมต่อจำนวนนักศึกษา อัตราส่วนของอาจารย์ต่อนักศึกษาในแต่ละห้องเรียน อัตราส่วนอาจารย์ที่ปรึกษาต่อนักศึกษาในความดูแล

2. วัตถุประสงค์ด้านความทันสมัยของหลักสูตรตัววัดผลที่ใช้ คือ อัตราการพัฒนาหลักสูตรซึ่งจะดูถึงระยะเวลาของการพัฒนาหลักสูตร อัตราการเพิ่มของหลักสูตรใหม่ อัตราการเพิ่มขึ้นของนักศึกษาต่อหลักสูตรใหม่

3. วัตถุประสงค์ด้านความสามารถใช้งานได้อย่างเต็มที่ในการใช้เครื่องมือและอุปกรณ์ต่าง ๆ ตัววัดผลที่ใช้ คือจำนวนห้องเรียนต่อจำนวนนักศึกษา จำนวนคอมพิวเตอร์ต่อจำนวนนักศึกษา จำนวนห้องปฏิบัติการต่อจำนวนนักศึกษา

4. วัตถุประสงค์ด้านการพัฒนาคุณภาพชีวิตให้กับนักศึกษาตัววัดผลที่ใช้ คือ อัตราร้อยละของการเข้าร่วมกิจกรรมของนักศึกษา

ตารางที่ 12 แสดงการออกแบบตัววัดผลการปฏิบัติงานเชิงคุณภาพในมุมมองด้านลูกค้า
ของคณะบัญชี การเงินและการธนาคาร มหาวิทยาลัยพายัพ จังหวัดเชียงใหม่

วัตถุประสงค์ (Objective)	ตัววัดผล (Key Performance Indicators)
1. ประสิทธิภาพการเรียนการสอน	<ul style="list-style-type: none"> - ความคิดเห็นของนักศึกษาต่อประสิทธิภาพการสอนของอาจารย์ - คะแนนเฉลี่ยสะสมของนักศึกษาและอัตราร้อยละของนักศึกษาที่ได้รับเกียรตินิยมต่อจำนวนนักศึกษา - อัตราส่วนของอาจารย์ต่อนักศึกษาในห้องเรียน - อัตราส่วนอาจารย์ที่ปรึกษาต่อนักศึกษาในความดูแล
2. ความทันสมัยของหลักสูตร	<ul style="list-style-type: none"> - อัตราการพัฒนาหลักสูตรซึ่งจะดูถึงระยะเวลาของการพัฒนาหลักสูตร - อัตราการเพิ่มของหลักสูตรใหม่ - อัตราการเพิ่มขึ้นของนักศึกษาต่อหลักสูตรใหม่
3. ความสามารถใช้งานได้อย่างเต็มที่ในการใช้เครื่องมือและอุปกรณ์ต่าง ๆ	<ul style="list-style-type: none"> - จำนวนห้องเรียนต่อจำนวนนักศึกษา - จำนวนคอมพิวเตอร์ต่อจำนวนนักศึกษา - จำนวนห้องปฏิบัติการต่อจำนวนนักศึกษา
4. การพัฒนาคุณภาพชีวิตให้กับนักศึกษา	<ul style="list-style-type: none"> - อัตราร้อยละของการเข้าร่วมกิจกรรมของนักศึกษา

3. มุมมองด้านกระบวนการภายในองค์กร (Internal/Business – Process Perspective)

การออกแบบตัววัดผลการปฏิบัติงานเชิงคุณภาพมุมมองด้านกระบวนการภายในองค์กรของคณะบัญชี การเงินและการธนาคาร โดยกำหนดวัตถุประสงค์ของมุมมองและสามารถออกแบบตัววัดผล การปฏิบัติงานได้ดังตารางที่ 13 โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. วัตถุประสงค์ด้านคุณภาพของอาจารย์ตัววัดผลที่ใช้ คืออัตราร้อยละของคุณวุฒิการศึกษาที่ตรงตามสาขาวิชาของอาจารย์ สัดส่วนของอาจารย์ที่ดำรงตำแหน่งศาสตราจารย์ : รองศาสตราจารย์ : ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ต่ออาจารย์ประจำทั้งหมด
2. วัตถุประสงค์ด้านการพัฒนาหลักสูตรตัววัดผลที่ใช้ คืออัตราร้อยละของระยะเวลาที่มีการประเมินปรับปรุงหลักสูตร
3. วัตถุประสงค์ด้านความเพียงพอของเครื่องมือและอุปกรณ์ตัววัดผลที่ใช้ คือจำนวนคอมพิวเตอร์หรือเครื่องมือต่าง ๆ ต่อจำนวนอาจารย์ประจำ อัตราร้อยละของการใช้เครื่องมือและอุปกรณ์ต่าง ๆ ต่อการทำงานในเวลาทำการ
4. วัตถุประสงค์ด้านกิจกรรมเสริมหลักสูตรตัววัดผลที่ใช้ คือจำนวนกิจกรรมหรือโครงการที่จัดทำขึ้นต่อจำนวนนักศึกษาทั้งหมด
5. วัตถุประสงค์ด้านการจัดสภาพแวดล้อมให้เหมาะสมตัววัดผลที่ใช้ คือการจัดห้องปฏิบัติการให้เหมาะสมกับจำนวนนักศึกษา การจัดระบบสาธารณูปโภคให้เหมาะสมกับจำนวนนักศึกษา
6. วัตถุประสงค์ด้านการประชาสัมพันธ์ตัววัดผลที่ใช้ คือจำนวนข่าวสารที่ประชาสัมพันธ์ต่อเดือน จำนวนอาจารย์ที่ได้รับข่าวสารต่อจำนวนข่าวสารทั้งหมด
7. วัตถุประสงค์ด้านการศึกษานักศึกษาตัววัดผลที่ใช้ คือจำนวนนักศึกษาที่ไม่เข้าห้องเรียนต่อจำนวนนักศึกษาในห้องเรียน

ตารางที่ 13 แสดงการออกแบบตัววัดผลการปฏิบัติงานเชิงคุณภาพในมุมมองด้าน
กระบวนการภายในองค์กรของคณะบัญชี การเงินและการธนาคาร
มหาวิทยาลัยพายัพ จังหวัดเชียงใหม่

วัตถุประสงค์ (Objective)	ตัววัดผล (Key Performance Indicators)
1. คุณภาพของอาจารย์	<ul style="list-style-type: none"> - อัตราร้อยละของคุณวุฒิการศึกษาที่ตรงตามสาขาวิชาของอาจารย์ - สัดส่วนของอาจารย์ที่ดำรงตำแหน่ง ศาสตราจารย์ : รองศาสตราจารย์ : ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ต่ออาจารย์ประจำทั้งหมด
2. การพัฒนาหลักสูตร	<ul style="list-style-type: none"> - อัตราร้อยละของระยะเวลาที่มีการประเมินปรับปรุงหลักสูตร
3. ความเพียงพอของเครื่องมือและอุปกรณ์	<ul style="list-style-type: none"> - จำนวนคอมพิวเตอร์หรือเครื่องมือต่าง ๆ ต่อจำนวนอาจารย์ประจำ - อัตราร้อยละของการใช้เครื่องมือและอุปกรณ์ต่าง ๆ ต่อการทำงานในเวลาทำการ
4. กิจกรรมเสริมหลักสูตร	<ul style="list-style-type: none"> - จำนวนกิจกรรมหรือโครงการที่จัดทำขึ้นต่อจำนวนนักศึกษาทั้งหมด
5. การจัดสภาพแวดล้อมให้เหมาะสม	<ul style="list-style-type: none"> - การจัดห้องปฏิบัติการให้เหมาะสมกับจำนวนนักศึกษา - การจัดระบบสาธารณูปโภคให้เหมาะสมกับจำนวนนักศึกษา
6. การประชาสัมพันธ์	<ul style="list-style-type: none"> - จำนวนข่าวสารที่ประชาสัมพันธ์ต่อเดือน - จำนวนอาจารย์ที่ได้รับข่าวสารต่อจำนวนข่าวสารทั้งหมด
7. การศึกษาของนักศึกษา	<ul style="list-style-type: none"> - คือ จำนวนนักศึกษาที่ไม่เข้าห้องเรียนต่อจำนวนนักศึกษาในห้องเรียน

4. มุมมองด้านการเรียนรู้และเติบโต (Learning and Growth Perspective)

การออกแบบตัววัดผลการปฏิบัติงานเชิงคุณภาพมุมมองด้านการเรียนรู้และเติบโตของคณะบัญชี การเงินและการธนาคาร โดยกำหนดวัตถุประสงค์ของมุมมองและสามารถออกแบบตัววัดผลการปฏิบัติงานได้ดังตารางที่ 14 โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. วัตถุประสงค์ด้านการพัฒนาความสามารถของบุคลากรตัววัดผลที่ใช้คือการเข้าอบรมหรือสัมมนาของอาจารย์ทั้งภายนอกและภายในมหาวิทยาลัยโดยดูจากจำนวนครั้งที่เข้าอบรมหรือสัมมนา จำนวนการให้ทุนแก่อาจารย์เพื่อศึกษาต่อ สักส่วนอาจารย์ที่มีวุฒิการศึกษา ปริญญาเอก : ปริญญาโท : ปริญญาตรี
2. วัตถุประสงค์ด้านการพัฒนาเครื่องมือและอุปกรณ์ต่าง ๆ ตัววัดผลที่ใช้คือ ค่าใช้จ่ายของงบประมาณการลงทุนในการพัฒนาระบบเทคโนโลยีต้องงบประมาณทั้งหมด
3. วัตถุประสงค์ด้านการพัฒนาและสนับสนุนนักศึกษาตัววัดผลที่ใช้คือจำนวนทุนการศึกษาต่อจำนวนนักศึกษา งบประมาณที่ใช้ในกิจกรรมของนักศึกษาต่อจำนวนนักศึกษา
4. วัตถุประสงค์ด้านการพัฒนาสภาพแวดล้อมตัววัดผลที่ใช้ คือจำนวนครั้งในการจัดสัมมนาวัฒนธรรมและสิ่งแวดล้อมให้กับบุคลากรในคณะบัญชี การเงินและการธนาคาร จำนวนครั้งในการพัฒนาสภาพแวดล้อมในคณะบัญชี การเงินและการธนาคารในปีการศึกษา

ตารางที่ 14 แสดงการออกแบบตัววัดผลการปฏิบัติงานเชิงคุณภาพในมุมมองด้านการเรียนรู้ และเติบโตของคณะบัญชี การเงินและการธนาคาร มหาวิทยาลัยพายัพ จังหวัด เชียงใหม่

วัตถุประสงค์ (Objective)	ตัววัดผล (Key Performance Indicators)
1. การพัฒนาความสามารถของบุคลากร	<ul style="list-style-type: none"> - การเข้าอบรมหรือสัมมนาของอาจารย์ทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย โดยดูจากจำนวนครั้งที่เข้าอบรมหรือสัมมนา - จำนวนการให้ทุนแก่อาจารย์เพื่อศึกษาต่อ - สัดส่วนอาจารย์ที่มีวุฒิการศึกษา ปริญญาเอก : ปริญญาโท : ปริญญาตรี
2. การพัฒนาเครื่องมือและอุปกรณ์ต่าง ๆ	<ul style="list-style-type: none"> - ค่าใช้จ่ายของงบประมาณการลงทุนในการพัฒนาระบบเทคโนโลยีต้องงบประมาณทั้งหมด
3. การพัฒนาและสนับสนุนนักศึกษา	<ul style="list-style-type: none"> - จำนวนทุนการศึกษาต่อจำนวนนักศึกษา - งบประมาณที่ใช้ในกิจกรรมของนักศึกษาต่อจำนวนนักศึกษา
4. การพัฒนาสภาพแวดล้อม	<ul style="list-style-type: none"> - จำนวนครั้งในการจัดสัมมนาวัฒนธรรมและสิ่งแวดล้อมให้กับบุคลากรในคณะบัญชี การเงินและการธนาคาร - จำนวนครั้งในการพัฒนาสภาพแวดล้อมในคณะบัญชี การเงินและการธนาคาร ในปีการศึกษา