

# บทที่ 1

## บทนำ

### 1.1 ความสำคัญและที่มาของปัญหาการวิจัย

ประเทศไทยได้ประสบกับปัญหาวิกฤตการณ์ทางเศรษฐกิจตั้งแต่กลางปี 2540 เป็นต้นมา นับว่าเป็นภาวะวิกฤตทางเศรษฐกิจที่มีความรุนแรงและส่งผลกระทบต่อเศรษฐกิจไทยอย่างกว้างขวาง (โฆสิต บันเปียมรัชฎ์, แก้วสรร อติโพธิ, ปราโมทย์ วิทยาสุข, 2543 : หน้า 4) ถึงแม้ว่าในขณะนั้นวิกฤตการณ์นั้น ได้ผ่านระยะหนึ่งแล้วก็ตาม แต่เศรษฐกิจของประเทศไทยก็ยังคงอยู่ในภาวะที่เปราะบาง จากเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นจึงนับว่าเป็นบทเรียนสำคัญที่ชี้ให้เห็นถึงข้อเท็จจริงว่า แนวทางการพัฒนาประเทศที่ใช้ในอดีตนั้นแม้ว่าจะส่งผลให้ประเทศไทยมีอัตราการเจริญเติบโตอันรวดเร็ว แต่การเจริญเติบโตนั้นไม่ได้มาจากการพัฒนารากฐานของเศรษฐกิจอย่างแท้จริง ในที่สุดจึงนำไปสู่ความหายนะทางเศรษฐกิจในเวลาต่อมา

ในการที่จะฟื้นฟูภาวะเศรษฐกิจที่มีความบอบช้ำอย่างหนักนั้น จะต้องดำเนินการปฏิรูปเศรษฐกิจทั้งระบบ โดยเป็นแนวทางที่มุ่งเน้นการพัฒนาเศรษฐกิจที่ยั่งยืนมากขึ้น ซึ่งแนวทางหนึ่งที่ได้รับการยอมรับจากทุกฝ่ายว่าจะเป็นแนวทางในการพัฒนาประเทศได้อย่างยั่งยืน ก็คือการให้ความสำคัญต่อการพัฒนาและเสริมสร้างความแข็งแกร่งให้กับวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ซึ่งแนวทางเดิมนั้นมุ่งเน้นให้ความสำคัญแต่เพียงเฉพาะธุรกิจขนาดใหญ่ (โฆสิต บันเปียมรัชฎ์, แก้วสรร อติโพธิ, ปราโมทย์ วิทยาสุข, 2543 : หน้า 6) จากการเปลี่ยนแนวทางโดยเปลี่ยนมามุ่งให้ความสำคัญต่อวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ก็เพื่อเป็นการเสริมสร้างรากฐานทางเศรษฐกิจให้มีความแข็งแกร่งอันนำไปสู่การพัฒนาประเทศอย่างยั่งยืนได้ในที่สุด

ดังนั้นในปัจจุบันทั้งภาครัฐและเอกชน ตลอดจนกลุ่มนักวิชาการ ต่างมุ่งเน้นให้ความสำคัญต่อวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม โดยให้การสนับสนุนทั้งด้านวิชาการและเงินลงทุนเพื่อมุ่งพัฒนาศักยภาพของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมให้มีความเข้มแข็งสามารถพัฒนาคุณภาพสินค้าให้ดีขึ้นควบคู่ไปกับการควบคุมต้นทุนให้ต่ำสุด เพื่อความสามารถในการแข่งขันได้ในที่สุด ในส่วนของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมก็ต้องปรับแนวคิดในการบริหารจัดการใหม่ให้มีรูปแบบมากขึ้น เพื่อเตรียมรับกับการเปลี่ยนแปลงได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด

อย่างไรก็ตาม มีองค์ประกอบหนึ่งที่มีความสำคัญที่จะนำไปสู่การพัฒนาการบริหารจัดการภายในของบรรดาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมคือ การวัดและประเมินประสิทธิภาพขององค์กร ดังคำกล่าวที่ว่า "สิ่งใดก็ตามที่วัดได้ สิ่งนั้นย่อมเกิดการพัฒนา" ("If you can't measure , you can't improved ") (พลู เดชชะรินทร์, 2544 : หน้า10) เนื่องจาก การวัดและการประเมินผลจะทำให้รู้ถึงสถานภาพที่เป็นอยู่ในขณะนั้นขององค์กร ดังนั้น การวัดและประเมินประสิทธิภาพขององค์กรที่เที่ยงตรงย่อมเป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่จะนำไปสู่การดำเนินการต่าง ๆ ที่จะพัฒนาการดำเนินงานขององค์กรให้มีประสิทธิภาพ นำมาซึ่งความสำเร็จสูงสุดขององค์กรได้ในที่สุด

การวัดและประเมินประสิทธิภาพขององค์กรจะมีความเที่ยงตรงเพียงใดนั้น สิ่งสำคัญเบื้องต้นประการหนึ่งนั้นขึ้นอยู่กับ การเลือกใช้ขององค์ประกอบดัชนีที่เหมาะสมและครบถ้วน โดยในอดีตที่ผ่านมา การพิจารณาดัชนีประเมินประสิทธิภาพขององค์กรจะมุ่งให้ความสำคัญแต่เพียงเฉพาะดัชนีทางการเงินเพียงอย่างเดียว เพราะเนื่องจากเป็นตัวเลขที่วัดได้ง่าย เนื่องจากมีข้อมูลทางบัญชีสนับสนุนอยู่แล้ว แต่อย่างไรก็ตามยังมีข้อสงสัยว่าจะเพียงพอหรือไม่ที่จะวัดและประเมินภาพรวมขององค์กรได้อย่างน่าเชื่อถือ เพราะที่ผ่านมาองค์การการเงินและการธนาคารที่ถูกประเมินฐานะขององค์กรว่ามีมาตรฐานทางการเงินและการบัญชีที่ดีแต่ก็ยังปิดกิจการไปในช่วงที่ผ่านมา

จากกรณีดังกล่าว จึงทำให้ในปัจจุบันองค์กรต่าง ๆ ต้องตระหนักและให้ความสำคัญอย่างยิ่งต่อการวัดและประเมินผลองค์กรที่สมบูรณ์และรอบด้าน โดยให้ความสำคัญต่อบัจจัยในการวัดและประเมินผลองค์กรที่เป็นปัจจัยนามธรรมมากยิ่งขึ้นควบคู่กับปัจจัยที่เป็นตัวเลขทางการเงินและบัญชี ทั้งนี้เพื่อให้ผลลัพธ์จากการวัดและการประเมินผลจะได้เป็นภาพสะท้อนให้เห็นถึงสภาพที่แท้จริงขององค์กร ทั้งนี้เพื่อนำไปสู่การจัดการได้อย่างถูกต้องทิศทางต่อไป

ด้วยเหตุที่วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในปัจจุบันนั้นได้มีบทบาทที่สำคัญต่อการฟื้นตัวทางเศรษฐกิจและเป็นส่วนสำคัญอย่างยิ่งในการสร้างความมั่นคงทางเศรษฐกิจของไทยให้มีความมั่นคงอย่างยั่งยืน ดังนั้นผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมจึงต้องให้ความสำคัญต่อการวัดและการประเมินผลองค์กรที่สมบูรณ์รอบด้าน ทั้งนี้เพื่อนำไปสู่การจัดการและการพัฒนาองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพและเจริญเติบโตอย่างมั่นคงและส่งผลให้ภาพรวมเศรษฐกิจไทยมีการขยายตัวอย่างเข้มแข็งและมีเสถียรภาพอย่างยั่งยืนตลอดไป

ดังนั้น งานวิจัยนี้จึงมุ่งทำการสำรวจถึงการใชัดัชนีวัดผลสำเร็จองค์การของวิสาหกิจ  
อุตสาหกรรมการผลิตขนาดกลางและขนาดย่อมที่ได้รับการส่งเสริมการลงทุนจากสำนักงาน  
คณะกรรมการส่งเสริมการลงทุนว่ามีการใช้ดัชนีวัดผลสำเร็จองค์การหรือไม่ ใช้รูปแบบใด มี  
การใช้ดัชนีและปัจจัยในด้านใดและในระดับใด รวมทั้งศึกษาถึงการให้ความสำคัญต่อดัชนีวัด  
ผลสำเร็จองค์การ ของผู้ประกอบการวิสาหกิจการผลิตขนาดกลางและขนาดย่อม และเป็น  
ข้อมูลประกอบในการศึกษาและวิจัยในเชิงกว้างและลึก เพื่อนำไปสู่การพัฒนาศักยภาพ  
ในการดำเนินงานอย่างยั่งยืนต่อไป

## 1.2 วัตถุประสงค์ของงานวิจัย

- 1.2.1 เพื่อศึกษาถึงการใชัดัชนีวัดผลสำเร็จองค์การของวิสาหกิจการผลิตขนาดกลาง  
และขนาดย่อมในจังหวัดเชียงใหม่ ว่ามีการใชัดัชนีวัดผลสำเร็จองค์การหรือไม่  
ใช้รูปแบบใด มีการใชัดัชนีและปัจจัยในด้านใดและในระดับใด
- 1.2.2 เพื่อศึกษาถึงการจัดอันดับการใชัดัชนีวัดผลสำเร็จองค์การของผู้ประกอบการ  
วิสาหกิจ การผลิตขนาดกลางและขนาดย่อมในจังหวัดเชียงใหม่

## 1.2 ขอบเขตการวิจัย

### ขอบเขตประชากร

การวิจัยครั้งนี้ได้กำหนดขอบเขตประชากร โดยจะทำการศึกษาเฉพาะวิสาหกิจ  
การผลิตขนาดกลางและขนาดย่อมในจังหวัดเชียงใหม่ ที่ได้รับการส่งเสริมการลงทุนจากสำนัก  
งานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน

### ขอบเขตการศึกษา

การวิจัยครั้งนี้ได้กำหนดขอบเขตการศึกษาการใชัดัชนีวัดผลสำเร็จองค์การ ตาม  
แนวคิด Balanced Scorecard ของ Robert S. Kaplan and David P. Norton ซึ่งพัฒนา  
ตัวชี้วัด 4 ด้าน คือ ด้านการเงิน ด้านลูกค้า ด้านกระบวนการภายใน และด้านการเรียนรู้และ  
การเจริญเติบโต

## 1.3 นิยามศัพท์ที่ใช้ในการวิจัย

ดัชนีวัดผลสำเร็จองค์การ หมายถึง ดัชนีวัดผลสำเร็จของธุรกิจ โดยมีการประเมิน 4  
ด้าน ได้แก่ ด้านการเงิน ด้านลูกค้า ด้านกระบวนการภายใน และด้านการเรียนรู้และการเจริญ  
เติบโต (พลู เดชะรินทร์, 2544: หน้า 19 – 25)

**ดัชนีด้านการเงิน** หมายถึง ดัชนีที่มุ่งประเมินประสิทธิภาพทางการเงิน โดยสามารถวัดจากปัจจัยต่าง ๆ ดังนี้

- กำไรสุทธิ
- อัตราส่วนวิเคราะห์ความคล่องตัวทางการเงิน
- อัตราส่วนวิเคราะห์ความสามารถในการใช้สินทรัพย์
- อัตราส่วนความสามารถในการกู้เงิน
- อัตราส่วนความสามารถในการทำกำไร

ฯลฯ

**ดัชนีด้านลูกค้า** หมายถึง ดัชนีที่มุ่งวัดผลด้านลูกค้า เพื่อผลได้หลักคือ ความพึงพอใจของลูกค้า การได้มาซึ่งลูกค้ารายใหม่ ความสามารถในการทำกำไรจากลูกค้าเป้าหมาย โดยสามารถวัดจากปัจจัยต่าง ๆ ดังนี้

- ส่วนแบ่งตลาด
- ความพึงพอใจของลูกค้า
- การได้มาซึ่งลูกค้ารายใหม่
- ความสามารถในการรักษาลูกค้า

ฯลฯ

**ดัชนีด้านกระบวนการภายใน** หมายถึง ดัชนีที่มุ่งวัดกระบวนการภายในขององค์การที่มีผลกระทบต่อความพึงพอใจของลูกค้า และการบรรลุผลสำเร็จด้านการเงิน โดยสามารถวัดจากปัจจัยต่าง ๆ ดังนี้

- กระบวนการนวัตกรรม
- กระบวนการปฏิบัติการ

ฯลฯ

**ดัชนีด้านการเรียนรู้และการเจริญเติบโต** หมายถึง ดัชนีที่มุ่งวัดปัจจัยโครงสร้างพื้นฐานที่องค์การจะต้องสร้างขึ้นเพื่อการเจริญเติบโตในระยะยาว โดยสามารถวัดจากปัจจัยต่าง ๆ ดังนี้

- ด้านคนในองค์การ
- ระบบ กระบวนการ และองค์การ

ฯลฯ

**วิสาหกิจการผลิตขนาดกลางและขนาดย่อม** หมายถึง วิสาหกิจประเภทการผลิตภาคอุตสาหกรรมขนาดกลางที่มีมูลค่าสินทรัพย์ถาวรสุทธิไม่เกิน 200 ล้านบาท และขนาดย่อมที่มีมูลค่าสินทรัพย์ถาวรไม่เกิน 100 ล้านบาท ที่ได้รับการส่งเสริมการลงทุนจากสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน สำนักนายกรัฐมนตรี

**ผู้ประกอบการวิสาหกิจการผลิตขนาดกลางและขนาดย่อม** หมายถึง ผู้ประกอบการวิสาหกิจประเภทการผลิตภาคอุตสาหกรรมขนาดกลางที่มีมูลค่าสินทรัพย์ถาวรสุทธิไม่เกิน 200 ล้านบาท และขนาดย่อมที่มีมูลค่าสินทรัพย์ถาวรไม่เกิน 100 ล้านบาท ที่ได้รับการส่งเสริมการลงทุนจากสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน สำนักนายกรัฐมนตรี

#### 1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

- 1.4.2 ทราบถึงการใช้ดัชนีวัดผลสำเร็จองค์การของวิสาหกิจการผลิตขนาดกลางและขนาดย่อมในจังหวัดเชียงใหม่ ที่ได้รับการส่งเสริมการลงทุนจาก สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน ว่ามีการใช้ดัชนีวัดผลสำเร็จองค์การหรือไม่ ใช้รูปแบบใด มีการใช้ดัชนีและปัจจัยในด้านใดและในระดับใด
- 1.4.3 ทราบถึงการจัดอันดับการใช้ดัชนีวัดผลสำเร็จองค์การ ของผู้ประกอบการวิสาหกิจการผลิตขนาดกลางและขนาดย่อมในจังหวัดเชียงใหม่ ที่ได้รับการส่งเสริมการลงทุนจากสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน
- 1.4.4 ผลการศึกษาสามารถเป็นข้อมูลให้ผู้ที่เกี่ยวข้องและผู้ประกอบการได้เห็นความสำคัญของการวัดและประเมินผลองค์การที่มีประสิทธิภาพ
- 1.4.5 ผลการศึกษาสามารถเป็นข้อมูลประกอบในการศึกษาและวิจัยในเชิงกว้างและลึกต่อไป