

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่องการสำรวจการใช้ดัชนีวัดผลสำเร็จของกิจการ กรณีศึกษาวิสาหกิจการผลิตขนาดกลางและขนาดย่อมในจังหวัดเชียงใหม่ ที่ได้รับการส่งเสริมการลงทุนจากสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน ผู้วิจัยเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลในรูปตารางประกอบการบรรยาย โดยนำเสนอผลการวิเคราะห์ได้ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

จากการสำรวจโดยการสัมภาษณ์สิ้นสุดเดือน ตุลาคม 2545 พบว่า มีวิสาหกิจการผลิตขนาดกลางและขนาดย่อมในจังหวัดเชียงใหม่ ที่ได้รับการส่งเสริมการลงทุนจากคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุนที่ยังเปิดดำเนินการ จำนวน 65 แห่ง โดยในการวิจัยครั้งนี้ได้รับความร่วมมือจากผู้ประกอบการที่เป็นเจ้าของหรือผู้บริหารระดับสูง ของกิจการในการให้ข้อมูลจำนวน 40 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 61 ของจำนวนผู้ประกอบการทั้งหมด โดยสามารถแยกหมวดประเภทของวิสาหกิจได้ดังตารางที่ 4.1 (รายละเอียดของวิสาหกิจแสดงไว้ที่ภาคผนวก)

ตารางที่ 4.1 จำนวนผู้ประกอบการวิสาหกิจที่ให้ข้อมูลโดยแยกหมวดประเภทของวิสาหกิจ

หมวดประเภทวิสาหกิจ	จำนวน(แห่ง)
ผลิตภัณฑ์พลาสติกหรือเคลือบด้วยพลาสติก	2
การผลิตสิ่งทอ	1
การผลิตชิ้นส่วนที่ใช้กับผลิตภัณฑ์อิเล็กทรอนิกส์	1
การผลิตชิ้นส่วนหรืออุปกรณ์ที่ใช้กับเครื่องใช้ไฟฟ้า	2
การผลิตโลหะรวมทั้งชิ้นส่วนโลหะ	2
การผลิตเวชภัณฑ์หรืออุปกรณ์การแพทย์	3
การผลิตของเด็กเล่น	2
การผลิตอุปกรณ์กีฬาหรือชิ้นส่วน	3
การผลิตรองเท้าหรือชิ้นส่วน	1
การผลิตเครื่องประดับและชิ้นส่วน	3
การผลิตกระเป๋าหรือชิ้นส่วน	1
การผลิตเครื่องนุ่งห่ม	6
การผลิตสิ่งทอและชิ้นส่วน	1

การผลิตโตนแวร์และเครื่องดินเผา	3
การตัดพันธุ์คุณภาพและบรรจุเก็บรักษาพืชผักผลไม้ดอกไม้	1
การผลิตหรือถนอมอาหารจากพืชผักผลไม้	5
การขยายพันธุ์พืชหรือการคัดคุณภาพเมล็ดพันธุ์	1
การผลิตกล่องเครื่องประดับ	1
การผลิตตราสัญลักษณ์	1
รวม	40

ตารางที่ 4.2 ระยะเวลาในการประกอบการของวิสาหกิจ

ระยะเวลา	จำนวน(แห่ง)	ร้อยละ
1 - 5 ปี	11	27.50
6 - 10 ปี	17	42.50
มากกว่า 10 ปี	12	30.00
รวม	40	100.00

จากตารางที่ 4.2 แสดงให้เห็นถึงระยะเวลาในการประกอบการของวิสาหกิจการผลิตขนาดกลางและขนาดย่อมโดยส่วนใหญ่มีระยะในการดำเนินการระหว่าง 6 – 10 ปี จำนวน 17 แห่งคิดเป็นร้อยละ 42.50 รองลงมามีระยะเวลาดำเนินการมากกว่า 10 ปี จำนวน 12 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 30.00 และระยะดำเนินการระหว่าง 1 – 5 ปี จำนวน 11 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 27.50 โดยระยะเวลาดำเนินการสูงสุดคือ 27 ปี ระยะดำเนินการต่ำสุดคือ 2 ปี และมีระยะเวลาดำเนินการโดยเฉลี่ยคือ 8.86 ปี

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับการใช้ดัชนีวัดผลสำเร็จของกิจการ

การนำเสนอผลการวิเคราะห์สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับการใช้ดัชนีวัดผลสำเร็จของกิจการ ของวิสาหกิจการผลิตขนาดกลางและขนาดย่อม ผู้วิจัยใช้หลักเกณฑ์คำนวณร้อยละ ดังนี้

ตารางที่ 4.3 การใช้ดัชนีวัดผลสำเร็จของกิจการของวิสาหกิจ

การใช้ดัชนี	จำนวน(แห่ง)	ร้อยละ
ครบทั้ง 4 ด้าน	27	67.50
ไม่ครบทั้ง 4 ด้าน	13	32.50
รวม	40	100.00

จากตารางที่ 4.3 แสดงให้เห็นถึงการใช้ดัชนีวัดผลสำเร็จของกิจการของวิสาหกิจการผลิตขนาดกลางและขนาดย่อม ที่ใช้ดัชนีครบทั้ง 4 ด้าน จำนวน 27 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 67.50 และใช้ดัชนีไม่ครบทั้ง 4 ด้าน จำนวน 13 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 32.50 โดยดัชนีที่ไม่ได้เลือกใช้มากที่สุดคือดัชนีด้านการเรียนรู้และการเจริญเติบโต รองลงมาคือดัชนีด้านประสิทธิภาพของกระบวนการภายใน

ตารางที่ 4.4 การใช้ดัชนีวัดผลสำเร็จองค์การในแต่ละด้านของวิสาหกิจ

ดัชนีวัดผลสำเร็จองค์การ	จำนวน(แห่ง)	ร้อยละ
ด้านการเงิน	39	97.50
ด้านของลูกค้า	39	97.50
ด้านประสิทธิภาพของกระบวนการภายใน	29	72.50
ด้านการเรียนรู้และการเจริญเติบโต	22	67.50

จากตารางที่ 4.4 แสดงให้เห็นถึงการใช้ดัชนีวัดผลสำเร็จองค์การของวิสาหกิจการผลิตขนาดกลางและขนาดย่อม ด้านการเงินจำนวน 39 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 97.50 ด้านความพึงพอใจของลูกค้า 39 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 97.50 ด้านประสิทธิภาพของกระบวนการภายใน 29 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 72.50 และด้านการเรียนรู้และการเจริญเติบโต 22 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 67.50

ตารางที่ 4.5 การวัดผลสำเร็จของกิจการโดยใช้ปัจจัยในกลุ่มดัชนีด้านการเงินของวิสาหกิจ

ปัจจัยในกลุ่มด้านการเงิน	จำนวน(แห่ง)	ร้อยละ
กำไรสุทธิ	34	85.00
อัตราส่วนวิเคราะห์ความคล่องตัวทางการเงิน ได้แก่		
อัตราส่วนเงินทุนหมุนเวียน (Current Ratio)	34	85.00
อัตราส่วนสินทรัพย์คล่องตัว (Quick Ratio)	10	25.00
อัตราส่วนวิเคราะห์ความสามารถในการใช้สินทรัพย์ ได้แก่		
อัตราส่วนการหมุนเวียนของลูกหนี้ (Account Receivable Turnover)	24	60.00
อัตราส่วนการหมุนเวียนของสินค้าคงคลัง (Inventory Turnover)	16	40.00
อัตราส่วนการหมุนเวียนของสินทรัพย์ถาวร (Fixed Assets Turnover)	6	15.00
อัตราส่วนการหมุนเวียนของสินทรัพย์รวม (Total Assets Turnover)	14	35.00
อัตราส่วนความสามารถในการกู้เงิน ได้แก่		
อัตราส่วนแห่งหนี้ (Debt Ratio)		
อัตราส่วนความสามารถในการจ่ายดอกเบี้ย (Interest Coverage Ratio)	6	15.00
อัตราส่วนความสามารถในการจ่ายค่าใช้จ่ายทางการเงิน (Fixed Charge Coverage Ratio)	12	30.00
อัตราส่วนความสามารถในการทำกำไร ได้แก่	16	40.00
ผลตอบแทนต่อยอดขายหรือผลตอบแทนจากการขาย (Net Profit Margin or Return on Sale : ROS)	32	80.00
ผลตอบแทนต่อสินทรัพย์รวม (Return on Assets : ROA)	8	20.00
ผลตอบแทนต่อส่วนของผู้ถือหุ้น (Return on Equity : ROE)	9	22.50
อัตราส่วนผลตอบแทนจากเงินลงทุน (Return on Investment : ROI)	9	22.50

ปัจจัยในกลุ่มด้านการเงิน	จำนวน(แห่ง)	ร้อยละ
% การเพิ่มขึ้นของยอดขาย	32	80.00
% รายได้ที่เพิ่มขึ้นจากลูกค้ารายใหม่	15	37.50
% รายได้ที่เพิ่มขึ้นจากลูกค้าเดิม	24	60.00
% รายได้จากสินค้าใหม่	15	37.50
อัตราผลตอบแทนสุทธิจากสินค้าใหม่	4	10.00
รายได้ต่อการจ้างงาน (Revenue per employee)	5	12.50
ต้นทุนต่อหน่วย (Cost per unit)	14	35.00
ต้นทุนการจ้างต่อหน่วย (Cost per employee)	7	17.50
กำไรก่อนหักค่าเสื่อม - ดอกเบี้ย	1	2.50

จากตารางที่ 4.5 แสดงให้เห็นถึงการวัดผลสำเร็จของกิจการ โดยใช้ปัจจัยในกลุ่มดัชนีด้านการเงิน ซึ่งปรากฏว่าส่วนใหญ่ใช้ปัจจัยกำไรสุทธิและปัจจัยอัตราเงินทุนหมุนเวียน จำนวน 34 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 85.00 รองลงมาคือปัจจัยผลตอบแทนต่อยอดขายและปัจจัยร้อยละการเพิ่มขึ้นของยอดขาย จำนวน 32 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 80.00 และรองลงมาคือปัจจัยอัตราการหมุนเวียนของลูกค้าและปัจจัย ร้อยละของรายได้ที่เพิ่มขึ้นจากลูกค้าเดิม จำนวน 24 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 60.00

ตารางที่ 4.6 การวัดผลสำเร็จองค์การโดยใช้ปัจจัยในกลุ่มดัชนีด้านลูกค้าของวิสาหกิจ

ปัจจัยในกลุ่มดัชนีด้านลูกค้า	จำนวน(แห่ง)	ร้อยละ
ส่วนแบ่งตลาด	17	42.50
การได้มาซึ่งลูกค้ารายใหม่	26	65.00
ความสามารถในการรักษาลูกค้า	36	90.00
รายได้จากผลิตภัณฑ์ใหม่	14	35.00
อัตราการเจริญเติบโตของสินค้าเป้าหมาย	15	37.50
อัตราการคืนสินค้า	7	17.50
ปัญหาของการใช้ผลิตภัณฑ์	1	2.50

จากตารางที่ 4.6 แสดงให้เห็นถึงการวัดผลสำเร็จองค์การ โดยใช้ปัจจัยในกลุ่มดัชนีด้านลูกค้า ซึ่งปรากฏว่าส่วนใหญ่ใช้ปัจจัยความสามารถในการรักษาลูกค้า จำนวน 36 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 90.00 รองลงมาคือปัจจัยการได้มาซึ่งลูกค้ารายใหม่ จำนวน 26 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 65.00 และปัจจัยส่วนแบ่งตลาดจำนวน 17 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 42.50

ตารางที่ 4.7 การวัดผลสำเร็จของโครงการโดยใช้ปัจจัยในกลุ่มดัชนีด้านประสิทธิภาพของกระบวนการ
ภายในของวิสาหกิจ

ปัจจัยในกลุ่มดัชนีด้านประสิทธิภาพของกระบวนการภายใน	จำนวน(แห่ง)	ร้อยละ
กระบวนการนวัตกรรม สามารถวัดได้จากปัจจัย ดังนี้		
การออกแบบผลิตภัณฑ์ใหม่	20	50.00
ระยะเวลาในการพัฒนาผลิตภัณฑ์ใหม่	13	32.50
กระบวนการปฏิบัติการ สามารถวัดได้จากปัจจัย ดังนี้		
การพัฒนาเครื่องจักร	19	47.50
การพัฒนาโรงงาน	11	27.50
การพัฒนากระบวนการบริการหลังการขาย	9	22.50
ความล่าช้าในการให้บริการ	5	12.50
จำนวนผลผลิต	26	65.00
ต้นทุนสินค้าต่อพนักงาน	8	20.00
จำนวนสินค้าต่อพนักงาน	7	17.50
ต้นทุนสินค้าต่อพนักงาน	3	7.50
ความสูญเสียต่อพนักงาน	8	20.00
จำนวนครั้งที่เครื่องจักรขัดข้อง	6	15.00
จำนวนของเสีย	21	52.50
ระยะเวลาของกระบวนการผลิต (Production process time)	21	52.50
ความพึงพอใจของผู้จำหน่ายวัตถุดิบ	8	20.00

จากตารางที่ 4.7 แสดงให้เห็นถึงการวัดผลสำเร็จของโครงการโดยใช้ปัจจัยในกลุ่มดัชนีด้านประสิทธิภาพของกระบวนการภายใน ซึ่งปรากฏว่าส่วนใหญ่ใช้ปัจจัยจำนวนผลผลิต จำนวน 26 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 65.00 รองลงมาคือปัจจัยระยะเวลาของกระบวนการผลิตและปัจจัยจำนวนของเสีย จำนวน 21 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 52.50 และปัจจัยการออกแบบผลิตภัณฑ์ใหม่ จำนวน 20 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 50.00

ตารางที่ 4.8 การวัดผลสำเร็จองค์การโดยใช้ปัจจัยในกลุ่มดัชนีด้านการเรียนรู้และการเจริญเติบโต
ของวิสาหกิจ

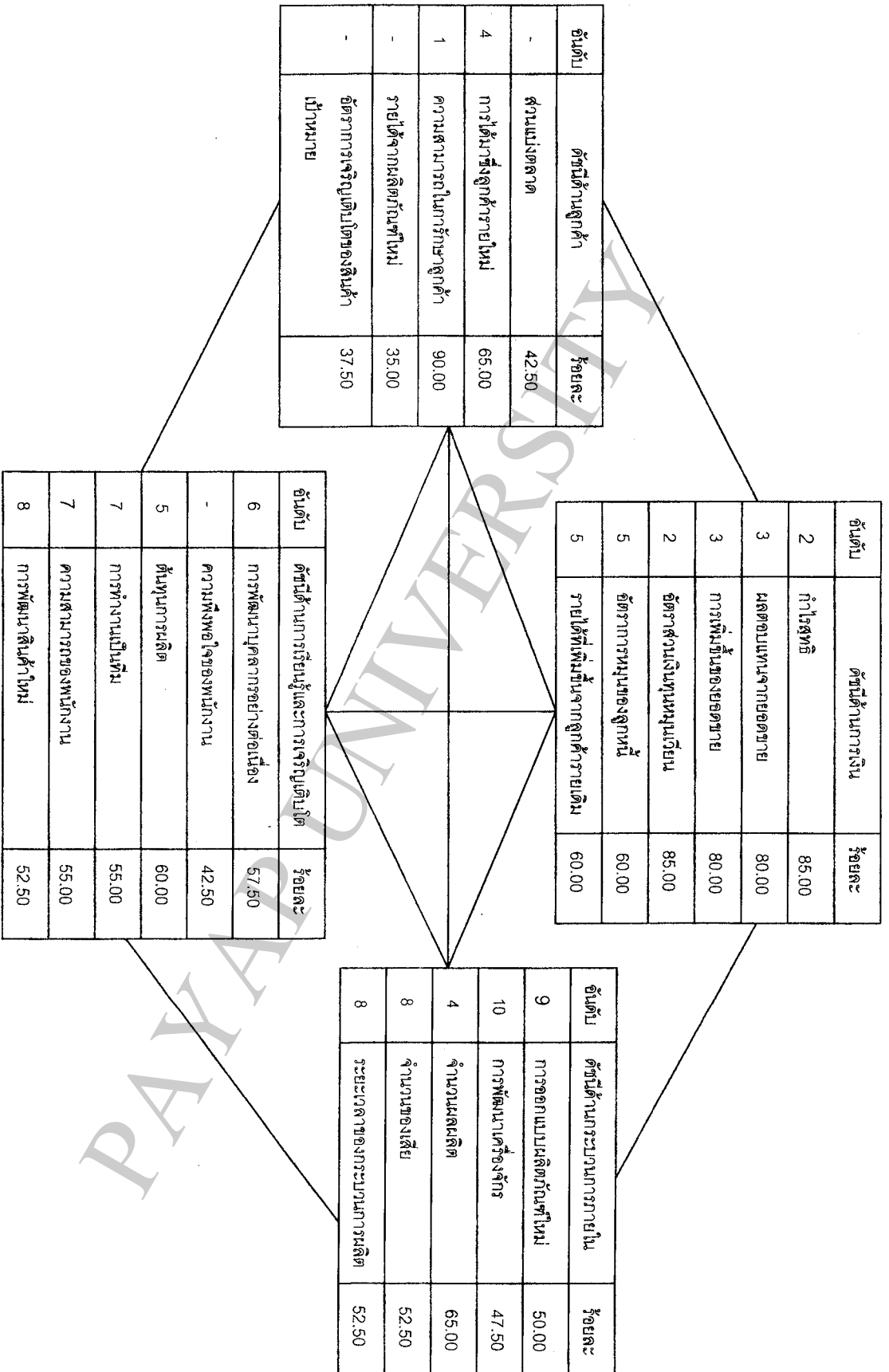
ปัจจัยในกลุ่มดัชนีด้านการเรียนรู้และการเจริญเติบโต	จำนวน(แห่ง)	ร้อยละ
ด้านบุคลากรในองค์การ ได้แก่		
การพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่อง	23	57.50
ความพึงพอใจของพนักงาน	17	42.50
การธำรงรักษาบุคลากร	15	37.50
อัตราการลาออก	12	30.00
ความสามารถของพนักงาน	22	55.00
% ของการเกิดอุบัติเหตุในการทำงาน	5	12.50
% ของการลาหยุดงาน	8	20.00
ระบบ กระบวนการ และองค์การ ได้แก่		
พัฒนาระบบสารสนเทศ	13	32.50
สมรรถนะของระบบสารสนเทศ	5	12.50
ความแม่นยำของระบบสารสนเทศต่อกระบวนการ ทำงาน	8	20.00
กระบวนการตรวจสอบภายใน	13	32.50
การพัฒนาช่องทางการจัดจำหน่ายที่หลากหลายและ ต้นทุนต่ำ	13	32.50
การแสวงหาแหล่งวัตถุดิบแหล่งใหม่ที่ต้นทุนต่ำ	8	20.00
ต้นทุนการผลิต	24	60.00
การพัฒนาสินค้าใหม่	21	52.50
การทำงานเป็นทีม	22	55.00
การใช้จ่ายเพื่อการวิจัยและพัฒนา	10	25.00
ต้นทุนการสั่งซื้อ	1	2.50

จากตารางที่ 4.8 แสดงให้เห็นถึงการวัดผลสำเร็จองค์การโดยใช้ปัจจัยในกลุ่มดัชนีด้านการเรียนรู้และการเจริญเติบโต ซึ่งปรากฏว่าส่วนใหญ่ใช้ปัจจัยต้นทุนต่ำ จำนวน 24 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 60.00 รองลงมาคือปัจจัยการพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่อง จำนวน 23 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 57.50 รองลงมาคือปัจจัยความสามารถของพนักงานและปัจจัยการทำงานเป็นทีม จำนวน 22 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 55.00

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับการจัดอันดับการใช้ดัชนีวัดผลสำเร็จองค์การ

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการจัดอันดับการใช้ดัชนีวัดผลสำเร็จองค์การใน
ปัจจัยต่าง ๆ ผู้วิจัยในหลักเกณฑ์คำนวณหาร้อยละ และการจัดอันดับ โดยทำการเลือกนำเสนอ
อันดับที่ 1 ถึง อันดับที่ 5 ของปัจจัยในดัชนีด้านต่าง ๆ ได้แก่ ดัชนีด้านการเงิน ดัชนีด้านลูกค้า
ดัชนีด้านกระบวนการภายใน และดัชนีด้านการเรียนรู้และการเจริญเติบโต ดังนี้

PAYAP UNIVERSITY



ตารางที่ 4.9 การจัดอันดับปัจจัยในดัชนี 4 กลุ่ม

จากตารางที่ 4.9 แสดงให้เห็นถึงการจัดอันดับการใช้ปัจจัยในดัชนีทั้ง 4 ด้าน ปรากฏว่า อันดับหนึ่งคือ ปัจจัยความสามารถในการรักษาลูกค้า คิดเป็นร้อยละ 90.00 อันดับสองคือ ปัจจัยกำไรสุทธิและปัจจัยอัตราส่วนเงินทุนหมุนเวียน คิดเป็นร้อยละ 85.00 อันดับสามคือ ปัจจัยผลตอบแทนจากยอดขายและ ปัจจัยการเพิ่มขึ้นของยอดขาย คิดเป็นร้อยละ 80.00 อันดับสี่คือ ปัจจัยจำนวนผลผลิตและปัจจัยการได้มาซึ่งลูกค้ารายใหม่ คิดเป็นร้อยละ 65.00 อันดับห้าคือ ปัจจัยอัตราการหมุนเวียนของลูกค้าหนี้ ปัจจัยรายได้ที่เพิ่มขึ้นของลูกค้ารายเดิมและ ปัจจัยต้นทุนการผลิต คิดเป็นร้อยละ 60.00 อันดับหกคือ ปัจจัยการพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่อง คิดเป็นร้อยละ 57.50 อันดับเจ็ดคือ ปัจจัยการทำงานเป็นทีมและ ปัจจัยความสามารถของพนักงาน คิดเป็นร้อยละ 55.00 อันดับแปดคือ ปัจจัยการพัฒนาสินค้าใหม่ ปัจจัยจำนวนของเสียและ ปัจจัยระยะเวลาของกระบวนการผลิต คิดเป็นร้อยละ 52.50 อันดับเก้าคือ ปัจจัยการออกแบบผลิตภัณฑ์ใหม่ คิดเป็นร้อยละ 50.00 และอันดับสิบคือ ปัจจัยการพัฒนาเครื่องจักร คิดเป็นร้อยละ 47.50

ตารางที่ 4.10 การจัดอันดับการใช้ปัจจัย 10 อันดับ

อันดับ	ปัจจัยในดัชนี 4 กลุ่ม	ร้อยละ	กลุ่มดัชนี
1	ความสามารถในการรักษาลูกค้า	90.00	ด้านลูกค้า
2	กำไรสุทธิ	85.00	ด้านการเงิน
2	อัตราส่วนเงินทุนหมุนเวียน	85.00	ด้านการเงิน
3	ผลตอบแทนจากยอดขาย	80.00	ด้านการเงิน
3	การเพิ่มขึ้นของยอดขาย	80.00	ด้านการเงิน
4	การได้มาซึ่งลูกค้ารายใหม่	65.00	ด้านลูกค้า
4	จำนวนผลผลิต	65.00	ด้านกระบวนการภายใน
5	อัตราการหมุนของลูกหนี้	60.00	ด้านการเงิน
5	รายได้ที่เพิ่มขึ้นจากลูกค้ารายเดิม	60.00	ด้านการเงิน
5	ต้นทุนการผลิต	60.00	ด้านกระบวนการภายใน
6	การพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่อง	57.50	ด้านการเรียนรู้และการเจริญเติบโต
7	การทำงานเป็นทีม	55.00	ด้านการเรียนรู้และการเจริญเติบโต
7	ความสามารถของพนักงาน	55.00	ด้านการเรียนรู้และการเจริญเติบโต
8	การพัฒนาสินค้าใหม่	52.50	ด้านการเรียนรู้และการเจริญเติบโต
8	จำนวนของเสีย	52.50	ด้านกระบวนการภายใน
8	ระยะเวลาของกระบวนการผลิต	52.50	ด้านกระบวนการภายใน
9	การออกแบบผลิตภัณฑ์ใหม่	50.00	ด้านการเรียนรู้และการเจริญเติบโต
10	การพัฒนาเครื่องจักร	47.50	ด้านการเรียนรู้และการเจริญเติบโต

จากตารางที่ 4.10 แสดงให้เห็นถึงการจัดอันดับการใช้ปัจจัย 10 อันดับซึ่งปรากฏว่า ปัจจัยตั้งแต่อันดับ 1 ถึงอันดับ 5 เป็นปัจจัยในกลุ่มดัชนีด้านการเงิน จำนวน 6 ปัจจัย โดยอยู่ในอันดับที่ 2, 3, และ 5 ปัจจัยในกลุ่มดัชนีด้านลูกค้า จำนวน 2 ปัจจัย โดยอยู่ในอันดับที่ 1 และ 4 ปัจจัยในกลุ่มดัชนีด้านกระบวนการภายใน จำนวน 2 ปัจจัย โดยอยู่ในอันดับที่ 4 และ 5

ตารางที่ 4.11 สัดส่วนการใช้ปัจจัยทางการเงินต่อปัจจัยทั้งหมด

สัดส่วนการใช้ปัจจัยทางการเงิน	จำนวนวิสาหกิจ (แห่ง)	ร้อยละ
น้อยกว่าร้อยละ 20	1	2.50
ร้อยละ 20 – 25	4	10.00
ร้อยละ 26 – 30	5	12.50
ร้อยละ 31 - 35	5	12.50
ร้อยละ 36 – 40	6	15.00
ร้อยละ 41 – 45	7	17.50
ร้อยละ 46 – 50	2	5.00
มากกว่าร้อยละ 50	10	25.00
รวม	40	100.00

จากตารางที่ 4.11 แสดงสัดส่วนการใช้ปัจจัยทางการเงินต่อปัจจัยทั้งหมด ปรากฏว่า ผู้ประกอบการวิสาหกิจจำนวน 10 แห่ง ใช้สัดส่วนปัจจัยด้านการเงินต่อปัจจัยทั้งหมด ร้อยละ 50 ขึ้นไป จำนวน 7 แห่ง ใช้สัดส่วนปัจจัยด้านการเงินต่อปัจจัยทั้งหมด ร้อยละ 41 - 45 จำนวน 6 แห่ง ใช้สัดส่วนปัจจัยด้านการเงินต่อปัจจัยทั้งหมด ร้อยละ 36 - 40

ตารางที่ 4.12 ค่าเฉลี่ยของจำนวนปัจจัยที่ใช้ในแต่ละกลุ่มดัชนี

ดัชนี	ค่าเฉลี่ยจำนวนปัจจัย
ด้านการเงิน	9
ด้านลูกค้า	3
ด้านกระบวนการภายใน	5
ด้านการเรียนรู้และการเจริญเติบโต	6

จากตารางที่ 4.12 แสดงค่าเฉลี่ยของจำนวนปัจจัยที่ใช้ในแต่ละกลุ่มดัชนี ปรากฏว่า จำนวนปัจจัยในกลุ่มดัชนีด้านการเงิน มีค่าเฉลี่ยของจำนวนปัจจัยที่ใช้ 9 ปัจจัย ในกลุ่มดัชนีด้านกระบวนการภายใน มีค่าเฉลี่ยจำนวนปัจจัยที่ใช้ 6 ปัจจัย ในกลุ่มดัชนีด้านกระบวนการภายใน มีค่าเฉลี่ยจำนวนปัจจัยที่ใช้ 5 ปัจจัย และในกลุ่มดัชนีด้านลูกค้า มีค่าเฉลี่ยจำนวนปัจจัยที่ใช้ 3 ปัจจัย