

การสำรวจการใช้ดัชนีวัดผลสำเร็จองค์การ
กรณีศึกษาวิสาหกิจการผลิตขนาดกลางและขนาดย่อม
ในจังหวัดเชียงใหม่ที่ได้รับการส่งเสริมการลงทุน
จากสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน

Key Corporate Performance Indicator Survey : Case study
in Small and Medium Production Enterprise in Chiang Mai,
Supported by Board of Investment



พรณนุช ชัยปิ่นชนะ

รายงานวิจัยฉบับที่ 181

พ.ศ. 2546

มหาวิทยาลัยพายัพ

กิตติกรรมประกาศ

การวิจัยครั้งนี้ สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความช่วยเหลือจาก ดร. ยวุฒิกษณ์ จิระกิตาการ ดร. ณรงค์ ประชาเดชสุวัฒน์ ดร. สุจิตรา ประยูรพิทักษ์ อาจารย์ฐานิศ บุตรเพชรรัตน์ ตลอดจน คณะกรรมการทุกท่าน ที่ได้ให้ความช่วยเหลือและคำแนะนำอย่างดียิ่ง รวมทั้งการตรวจแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ทำให้การวิจัยสำเร็จสมบูรณ์ จึงขอกราบขอบพระคุณอย่างสูง

ขอขอบพระคุณ อาจารย์เอนก ชิตเกษร อาจารย์จุฑามาศ แซ่เตีย อาจารย์จิระ คำบุญเรือง และอาจารย์กฤษ ชัยวิวัฒน์ ที่ได้ให้ความช่วยเหลือสนับสนุนด้านข้อมูลและการประมวลผลข้อมูล โดยเฉพาะอย่างยิ่งขอกราบขอบพระคุณมหาวิทยาลัยพายัพ ที่ได้สนับสนุนทุนทรัพย์ทำให้การวิจัยครั้งนี้ได้ดำเนินการจนสำเร็จเสร็จสิ้นอย่างสมบูรณ์

พรรณนุช ชัยปิ่นชนะ

30 กรกฎาคม 2546

- | | |
|----------------------------|--|
| 1. ประเทศ | ไทย |
| 2. หมายเลขงานวิจัย | 181 |
| 3. ชื่อเรื่อง (ภาษาไทย) | การสำรวจการใช้ดัชนีวัดผลสำเร็จองค์การ : กรณีศึกษา
วิสาหกิจการผลิตขนาดกลางและขนาดย่อมในจังหวัดเชียงใหม่
ที่ได้รับการส่งเสริมการลงทุนจากสำนักงานคณะกรรมการ
ส่งเสริมการลงทุน |
| 4. ชื่อเรื่อง (ภาษาอังกฤษ) | Key Corporate Performance Indicator Survey : Case
study in Small and Medium Production Enterprises in
Chiang Mai , supported by Board of Investment |
| 5. ผู้เขียน | นางพรรณนุช ชัยปิ่นชนะ |
| 6. หน่วยงาน | ภาควิชาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยพายัพ |
| 7. ประเภทเอกสาร | รายงานการวิจัย |
| 8. รายละเอียดของงานพิมพ์ | รายงานวิจัยขนาด 62 หน้า |
| 9. วันที่พิมพ์ | กรกฎาคม 2546 |
| 10. ภาษา | ไทย |
| 11. หน่วยงานที่ให้ทุน | มหาวิทยาลัยพายัพ ปีการศึกษา 2544 |
| 12. คำหลัก | ดัชนีวัดผลสำเร็จองค์การ วิสาหกิจการผลิตขนาดกลางและ
ขนาดย่อม |

บทคัดย่อ

ก. ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจถึงการใช้นี้วัดผลสำเร็จองค์การของวิสาหกิจการผลิตขนาดกลางและขนาดย่อม และศึกษาถึงการให้ความสำคัญต่อดชนีวัดผลสำเร็จของผู้ประกอบการวิสาหกิจการผลิตขนาดกลางและขนาดย่อมในจังหวัดเชียงใหม่ โดยกลุ่มตัวอย่างของการศึกษา คือ วิสาหกิจการผลิตขนาดกลางและขนาดย่อมในจังหวัดเชียงใหม่ที่ได้รับการส่งเสริมการลงทุนจากสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน จำนวนทั้งหมด 65 บริษัท

ข. ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยทำการศึกษาศึกษาโดยวิธีสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) ผู้ประกอบการวิสาหกิจการผลิตขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตจังหวัดเชียงใหม่ที่ได้รับการส่งเสริมการลงทุนจากสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน โดยเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ใช้วิธีการเก็บข้อมูลโดยวิธีการสัมภาษณ์ (Interview Method) โดยการสัมภาษณ์เป็นรายบุคคล (Personal Interview) เป็นลักษณะการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง และทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ซึ่งจะนำข้อมูลที่รวบรวมได้มาวิเคราะห์หาค่าทางสถิติ ซึ่งประกอบด้วย การแจกแจงความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) และการจัดอันดับ (Ranking) ประกอบการบรรยาย

ค. ผลการวิจัย

ผู้ประกอบการวิสาหกิจการผลิตขนาดกลางและขนาดย่อมร้อยละ 67.50 ได้ใช้ดัชนีวัดผลสำเร็จองค์การโดยมีการประเมินครบทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการเงิน ด้านลูกค้า ด้านกระบวนการภายใน และด้านการเรียนรู้และการเจริญเติบโต ในการพิจารณาดัชนีทั้ง 4 ด้าน ผู้ประกอบการได้ให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อย 10 อันดับ ได้แก่ ความสามารถในการรักษาลูกค้า กำไรสุทธิและอัตราส่วนเงินทุนหมุนเวียน อัตราผลตอบแทนต่อยอดขายและการเพิ่มขึ้นของยอดขาย จำนวนผลผลิตและการได้มาซึ่งลูกค้ารายใหม่ อัตราการหมุนเวียนของลูกค้าและรายได้ที่เพิ่มขึ้นจากลูกค้ารายเดิมรวมทั้งต้นทุนการผลิต การพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่อง การทำงานเป็นทีมและความสามารถของพนักงาน จำนวนของเสียและระยะเวลาของกระบวนการผลิตรวมทั้งระยะเวลาในการพัฒนาสินค้าใหม่ การออกแบบผลิตภัณฑ์ใหม่ อันดับสุดท้ายคือ การพัฒนาเครื่องจักร

1. Country Thailand
2. Research Report Number 181
3. Name (Thai) การสำรวจการใช้ดัชนีวัดผลสำเร็จของกิจการ : กรณีศึกษาวิสาหกิจการผลิตขนาดกลางและขนาดย่อมในจังหวัดเชียงใหม่ ที่ได้รับการส่งเสริมการลงทุนจาก สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน
4. Name (English) Key Corporate Performance Indicator Survey : Case Study in Small and Medium Production Enterprises in Chiang Mai , Supported by Board of Investment
5. Author Phunnuch Chaipinchana
6. Organization Management Department, Faculty of Business Administration, Payap University
7. Document type Research Report
8. Pages 62
9. Date Printed July 2003
10. Language of Document Thai
11. Funding Organization Payap University (budget year 2001)
12. Keywords Key Corporate Performance Indicator, Small and Medium Production Enterprises

ABSTRACT

A. Study Scope

This research aimed to survey a key corporate performance indicator, and a vital successful indicator of small and medium enterprises. There were 40 samples from small and medium production enterprises in Chiang Mai Province, supported by the Board of Investment.

B. Research Method

The research method used was a Purposive Sampling of small and medium production enterprises in Chiang Mai Province, supported by board of investment in this research were conducted by structure interview method. Data analysis was done via a descriptive statistics by presenting frequency, percentage, ranking and written explanation

C. Research Result

67.50 % of small and medium enterprises samples were evaluated by 4 key corporate performances, which were finance perspective, customer perspective, internal process and learning and growth perspective. Furthermore, 10 relevant factors in ranking : number of repeat customer per year, net profit and current ratio, return on sales and incremental percentage of sales, number of new customers and productivity, account receivable turnover and percentage of incremental revenue from repeat customer and cost of production, continuous human resource development, team working and ability of employee, number of reject and production duration and time of develop new product, number of new product development, upgrading a machine.

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อภาษาไทย	ข
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ง
สารบัญ	ฉ
สารบัญตาราง	ช
บทที่ 1 บทนำ	
1.1 ความสำคัญและที่มาของปัญหาการวิจัย	1
1.2 วัตถุประสงค์ของงานวิจัย	3
1.3 ขอบเขตการวิจัย	3
1.4 นิยามศัพท์ที่ใช้ในการวิจัย	3
1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	5
บทที่ 2 เอกสารและรายงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
2.1 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับดัชนีวัดผลสำเร็จองค์การ	6
2.2 เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	10
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	
3.1 การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง	18
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	19
3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล	20
3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล	20
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของวิสาหกิจการผลิตขนาดกลางและขนาดย่อม	21
ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับการใช้ดัชนีวัดผลสำเร็จองค์การ	23
ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับการจัดอันดับการใช้ดัชนีวัดผลสำเร็จองค์การ	30

	หน้า
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ	
5.1 สรุปผลการวิจัย	36
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของวิสาหกิจการผลิตขนาดกลางและขนาดย่อม	36
ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับการใช้ดัชนีวัดผลสำเร็จองค์การ	37
ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับการจัดอันดับการใช้ดัชนีวัดผลสำเร็จองค์การ	37
5.2 อภิปรายผลการวิจัย	39
5.3 ข้อเสนอแนะ	43
บรรณานุกรม	46
ภาคผนวก	
ภาคผนวก ก	48
- แบบสัมภาษณ์	49
ภาคผนวก ข	
- รายชื่อและประเภทอุตสาหกรรมวิสาหกิจการผลิตขนาดกลาง และขนาดย่อมในจังหวัดเชียงใหม่ที่ได้รับการส่งเสริมจาก สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุนที่ให้ข้อมูลในการทำวิจัย	53
ภาคผนวก ค	
- รายชื่อที่อยู่วิสาหกิจการผลิตขนาดกลางและขนาดย่อมในจังหวัด เชียงใหม่ที่ได้รับการส่งเสริมจากสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริม การลงทุนที่ให้ข้อมูลในการทำวิจัย	55

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
4.1 จำนวนวิสาหกิจที่ให้ข้อมูลโดยแยกหมวดประเภทของวิสาหกิจ	21
4.2 ระยะเวลาในการดำเนินการ	22
4.3 การใช้ดัชนีวัดผลสำเร็จองค์การ	23
4.4 การใช้ดัชนีวัดผลสำเร็จองค์การในแต่ละด้าน	24
4.5 การวัดผลสำเร็จองค์การโดยใช้ปัจจัยในกลุ่มดัชนีด้านการเงิน	25
4.6 การวัดผลสำเร็จองค์การโดยใช้ปัจจัยในกลุ่มดัชนีด้านลูกค้า	27
4.7 การวัดผลสำเร็จองค์การโดยใช้ปัจจัยในกลุ่มดัชนีด้านประสิทธิภาพ ของกระบวนการภายใน	28
4.8 การวัดผลสำเร็จองค์การโดยใช้ปัจจัยในกลุ่มดัชนีด้านการเรียนรู้และ การเจริญเติบโต	29
4.9 การจัดอันดับปัจจัยในดัชนี 4 กลุ่ม	31
4.10 การจัดอันดับการให้ปัจจัย 10 อันดับ	33
4.11 จำนวนการให้ปัจจัยทางการเงินเทียบกับปัจจัยที่ไม่ใช่ด้านการเงิน	34
4.12 ค่าเฉลี่ยของจำนวนปัจจัยที่ใช้ในแต่ละกลุ่มดัชนี	35

สารบัญภาพ

		หน้า
แผนภาพที่ 1	The Balanced Scorecard a Framework to Translate into Operation Teams	7
แผนภาพที่ 2	Key performance Indicators used by companies in Thailand	11

PAYAP UNIVERSITY