

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ค
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญ	ช
สารบัญตาราง	ญ
สารบัญภาพ	ฎ
บทที่ 1 บทนำ	
1.1 ความสำคัญและที่มาของปัญหา	1
1.2 กรอบแนวความคิด	3
1.3 วัตถุประสงค์ของการวิจัย	4
1.4 ขอบเขตการวิจัย	4
1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	4
บทที่ 2 ทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
2.1 ดัชนีชี้วัดสมรรถนะ	5
2.2 เทคนิคการประเมินผลเชิงคุณภาพ	7
2.3 การคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่าง	9
2.4 การวิเคราะห์ข้อมูล	10
2.5 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	18
บทที่ 3 ข้อมูลของโรงงานผลิตอุปกรณ์ที่ประกอบชุดชั้นใน	
3.1 รายละเอียดของบริษัท	22
3.2 ระเบียบวิธีวิจัย	29

บทที่ 4 การวิเคราะห์และการดำเนินงานวิจัย

4.1 ทบทวนวิสัยทัศน์และพันธกิจขององค์กร	31
4.2 วิเคราะห์ศักยภาพขององค์กรด้วยเครื่องมือเชิงกลยุทธ์ (SWOT Analysis)	31
4.3 การกำหนดยุทธศาสตร์	34
4.4 สร้างแผนยุทธศาสตร์สำหรับองค์กร (Strategy Map)	36
4.5 การรวบรวมดัชนีชี้วัดสมรรถนะ	38
4.6 รายละเอียดของดัชนีชี้วัด (KPI Template)	58
4.7 การกำหนดดัชนีชี้วัดเพื่อนำไปประเมินผลการดำเนินงานขององค์กร	73
4.8 การประเมินผลการดำเนินงานขององค์กรโดยใช้ดัชนีชี้วัดที่ทำการ ปรับปรุงแล้ว (ก่อนการปรับปรุงการดำเนินงาน)	75
4.9 การกำหนดเป้าหมายของดัชนีชี้วัดเพื่อนำไปประเมินผลการดำเนินงานขององค์กร	101
4.10 การปรับปรุงการดำเนินงานขององค์กร โดยโครงการริเริ่มเชิงยุทธศาสตร์	102
4.11 การประเมินผลการดำเนินงานขององค์กรด้วยดัชนีชี้วัด (หลังจากปรับปรุงการดำเนินงานขององค์กร)	106

บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย

5.1 สรุปดัชนีชี้วัดที่ได้รับการปรับปรุงในมุมมองแต่ละด้าน พร้อมจุดประสงค์ยุทธศาสตร์	110
5.2 รวบรวมผลการประเมินการดำเนินงานขององค์กร	113
5.3 ปัญหาและอุปสรรค	118
5.4 ข้อเสนอแนะ	118

บรรณานุกรม	119
------------	-----

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก ข้อมูลโรงงาน	123
ภาคผนวก ข ข้อมูลทางสถิติ	126
ภาคผนวก ค แผนยุทธศาสตร์	130

ประวัติผู้เขียน	132
-----------------	-----

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
2.1 ตัวอย่างรายงานผลการวิเคราะห์ความแปรปรวน	13
4.1 แสดงการวิเคราะห์ปัจจัยภายนอกขององค์กร	32
4.2 แสดงการวิเคราะห์ปัจจัยภายในขององค์กร	33
4.3 แสดงการวิเคราะห์ยุทธศาสตร์ขององค์กร	35
4.4 วัตถุประสงค์ยุทธศาสตร์ของมุมมองแต่ละด้าน	39
4.5 การรวบรวมดัชนีชี้วัดของมุมมองแต่ละด้าน	40
4.6 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ	43
4.7 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพ	43
4.8 แสดงดัชนีชี้วัดของมุมมองด้านการเงิน	46
4.9 แสดงค่า t_0 ของดัชนีชี้วัดด้านการเงิน	47
4.10 แสดงดัชนีชี้วัดของมุมมองด้านลูกค้า	48
4.11 แสดงค่า t_0 ของดัชนีชี้วัดด้านลูกค้า	49
4.12 แสดงดัชนีชี้วัดของมุมมองด้านกระบวนการภายใน	50
4.13 แสดงค่า t_0 ของดัชนีชี้วัดด้านกระบวนการภายใน	51
4.14 แสดงดัชนีชี้วัดของมุมมองด้านการเรียนรู้และพัฒนา	52
4.15 แสดงค่า t_0 ของดัชนีชี้วัดด้านการเรียนรู้และพัฒนา	53
4.16 แสดงดัชนีชี้วัดที่ได้รับการปรับปรุงตามมุมมองในแต่ละด้าน	54
4.17 แสดงวัตถุประสงค์ยุทธศาสตร์และการกำหนดดัชนีชี้วัดหลัก (KPI)	56
4.18 แสดงดัชนีชี้วัด F1.1 อัตราส่วนต้นทุนการผลิตต่อหน่วย	58
4.19 แสดงดัชนีชี้วัด F2.1 ยอดขายจากลูกค้ารายใหม่	59
4.20 แสดงดัชนีชี้วัด F3.1 ยอดขายจากผลิตภัณฑ์ใหม่	60
4.21 แสดงดัชนีชี้วัด C1.1 จำนวนลูกค้ารายเก่า	61
4.22 แสดงดัชนีชี้วัด C2.1 จำนวนลูกค้ารายใหม่	62
4.23 แสดงดัชนีชี้วัด C3.1 ส่วนแบ่งการตลาด	63
4.24 แสดงดัชนีชี้วัด C4.1 ดัชนีความพึงพอใจของลูกค้า	64
4.25 แสดงดัชนีชี้วัด I1.1 ความสามารถในการผลิต	65
4.26 แสดงดัชนีชี้วัด I2.1 อัตราการส่งมอบสินค้าที่ตรงตามเวลาที่กำหนด	66

4.27	แสดงดัชนีชี้วัด I3.1 อัตราระยะเวลาการแก้ไขข้อผิดพลาด	67
4.28	แสดงดัชนีชี้วัด I4.1 ระยะเวลาการผลิตล่าช้าสะสม	68
4.29	แสดงดัชนีชี้วัด L1.1 อัตราข้อเสนอแนะของพนักงาน	69
4.30	แสดงดัชนีชี้วัด L2.1 อัตราการฝึกอบรมพนักงาน	70
4.31	แสดงดัชนีชี้วัด L3.1 ค่าใช้จ่ายการปรับปรุงระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ	71
4.32	แสดงดัชนีชี้วัด L4.1 ค่าใช้จ่ายการพัฒนาสินค้าใหม่	72
4.33	การกำหนดดัชนีชี้วัดเพื่อนำไปประเมินผลการดำเนินงานขององค์กร	73
4.34	สรุปการประเมินผลการดำเนินงานขององค์กร ในมุมมองด้านการเงิน (ไตรมาสที่ 1 ก่อนการปรับปรุงการดำเนินงาน)	84
4.35	สรุปการประเมินผลการดำเนินงานขององค์กร ในมุมมองด้านลูกค้า (ไตรมาสที่ 1 ก่อนการปรับปรุงการดำเนินงาน)	89
4.36	สรุปการประเมินผลการดำเนินงานขององค์กร ในมุมมองด้านกระบวนการภายใน (ไตรมาสที่ 1 ก่อนการปรับปรุงการดำเนินงาน)	94
4.37	สรุปการประเมินผลการดำเนินงานขององค์กร ในมุมมองด้านการเรียนรู้และพัฒนา (ไตรมาสที่ 1 ก่อนการปรับปรุงการดำเนินงาน)	99
4.38	สรุปการประเมินผลการดำเนินงานขององค์กร ในมุมมองแต่ละด้าน (ไตรมาสที่ 1 ก่อนการปรับปรุงการดำเนินงาน)	100
4.39	การกำหนดเป้าหมายของดัชนีชี้วัดเพื่อนำไปประเมินผลการดำเนินงานขององค์กร	101
4.40	โครงการริเริ่มเชิงยุทธศาสตร์เพื่อปรับปรุงการดำเนินงานขององค์กร (พันธกิจที่ 1)	103
4.41	โครงการริเริ่มเชิงยุทธศาสตร์เพื่อปรับปรุงการดำเนินงานขององค์กร (พันธกิจที่ 2)	104
4.42	โครงการริเริ่มเชิงยุทธศาสตร์เพื่อปรับปรุงการดำเนินงานขององค์กร (พันธกิจที่ 3)	105
4.43	ประเมินผลการดำเนินงานขององค์กร (ไตรมาสที่ 3 หลังจากปรับปรุงการดำเนินงานขององค์กร)	106
4.44	เปรียบเทียบผลการดำเนินงานขององค์กร ก่อนและหลังการปรับปรุงการดำเนินงาน	108
5.1	แสดงดัชนีชี้วัดหลัก	112
5.2	เปรียบเทียบผลการดำเนินงานขององค์กร ก่อนและหลังการปรับปรุงการดำเนินงาน	114
	โดยใช้ดัชนีชี้วัดเป็นตัวประเมินผล	

สารบัญภาพ

รูป		หน้า
1.1	กราฟแสดงปริมาณการผลิตอุปกรณ์ส่วนประกอบของชุดชั้นในใน ปี 2550 – 2552	2
1.2	กรอบแนวความคิดในการปรับปรุงดัชนีชี้วัดสมรรถนะ	3
2.1	มุมมองของการประเมินผลเชิงคุณภาพ	8
2.2	วิธีการปฏิบัติโครงการงานด้วยเทคนิคการประเมินผลเชิงคุณภาพ	19
3.1	แสดงลักษณะโรงงาน	23
3.2	แสดงข้อมูลกำลังการผลิต	24
3.3	แสดงผลิตภัณฑ์ Pocket NFHI Tape	24
3.4	แสดงผลิตภัณฑ์ HYBRID WIRE และ NT WIRE	25
3.5	แสดงผลิตภัณฑ์ Adjuster, Posco Wire, NF H&E	25
3.6	แสดงผลิตภัณฑ์ Hook&Eye, Wireloop, Film bone	26
3.7	แสดงผลิตภัณฑ์ Adjuster, Posco Wire, NF H&E	26
3.8	แสดงผลิตภัณฑ์ Adjuster	27
3.9	แสดงผังโครงสร้างขององค์กร	28
4.1	แผนที่ยุทธศาสตร์ขององค์กร	37
4.2	กราฟแสดงการทดสอบสมมติฐาน	45
4.3	แผนที่ยุทธศาสตร์ขององค์กรที่ได้รับการปรับปรุง	57
4.4	แสดงขั้นตอนการบันทึกชื่อเรื่องและปีงบประมาณ	75
4.5	แสดงขั้นตอนการสร้างมุมมองแต่ละด้าน	76
4.6	แสดงโครงสร้างมุมมองแต่ละด้าน	76
4.7	กำหนดวัตถุประสงค์ในมุมมองแต่ละด้าน	77
4.8	แสดงวัตถุประสงค์ในมุมมองแต่ละด้าน	77
4.9	กำหนดดัชนีชี้วัดตามวัตถุประสงค์ในมุมมองแต่ละด้าน	78
4.10	แสดงดัชนีชี้วัดตามวัตถุประสงค์ในมุมมองแต่ละด้าน	78
4.11	รายละเอียดดัชนีชี้วัดตามวัตถุประสงค์ในมุมมองแต่ละด้าน	79
4.12	แสดงการวัดผลการดำเนินงานของดัชนีชี้วัดในมุมมองแต่ละด้าน พร้อมแสดงผล	80
4.13	แสดงการวัดผลการดำเนินงานของดัชนีชี้วัด F1.1 อัตราส่วนต้นทุนการผลิตต่อหน่วย	81

4.14	แสดงการวัดผลการดำเนินงานของดัชนีชี้วัด F2.1 ยอดขายจากลูกค้ารายใหม่	82
4.15	แสดงการวัดผลการดำเนินงานของดัชนีชี้วัด F3.1 ยอดขายจากผลิตภัณฑ์ใหม่	83
4.16	แสดงการวัดผลการดำเนินงานของดัชนีชี้วัด C1.1 จำนวนลูกค้าเก่า	85
4.17	แสดงการวัดผลการดำเนินงานของดัชนีชี้วัด C2.1 จำนวนลูกค้ารายใหม่	86
4.18	แสดงการวัดผลการดำเนินงานของดัชนีชี้วัด C3.1 ส่วนแบ่งการตลาด	87
4.19	แสดงการวัดผลการดำเนินงานของดัชนีชี้วัด C4.1 ดัชนีความพึงพอใจของลูกค้า	88
4.20	แสดงการวัดผลการดำเนินงานของดัชนีชี้วัด I1.1 ความสามารถในการผลิต	90
4.21	แสดงการวัดผลการดำเนินงานของดัชนีชี้วัด I2.1 อัตราการส่งมอบสินค้าตามเวลาที่กำหนด	91
4.22	แสดงการวัดผลการดำเนินงานของดัชนีชี้วัด I3.1 อัตราระยะเวลาการแก้ไขข้อผิดพลาด	92
4.23	แสดงการวัดผลการดำเนินงานของดัชนีชี้วัด I4.1 ระยะเวลาการผลิตล่าช้าสะสม	93
4.24	แสดงการวัดผลการดำเนินงานของดัชนีชี้วัด L1.1 อัตราข้อเสนอแนะของพนักงาน	95
4.25	แสดงการวัดผลการดำเนินงานของดัชนีชี้วัด L2.1 อัตราการฝึกอบรมพนักงาน	96
4.26	แสดงการวัดผลการดำเนินงานของดัชนีชี้วัด L3.1 ค่าใช้จ่ายการปรับปรุงระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ	97
4.27	แสดงการวัดผลการดำเนินงานของดัชนีชี้วัด L4.1 ค่าใช้จ่ายการพัฒนาสินค้าใหม่	98
5.1	แผนที่ยุทธศาสตร์ขององค์กรที่ได้รับการปรับปรุง	111
5.2	แสดงดัชนีชี้วัดตามวัตถุประสงค์ในมุมมองแต่ละด้าน	116
5.3	แสดงตัวอย่างการวัดผลและแสดงผลการดำเนินงานของดัชนีชี้วัด F2.1 ยอดขายจากลูกค้ารายใหม่	117