

## บทคัดย่อ

เรื่อง : การใช้ตัวชี้วัดผลการดำเนินงานของผู้ประกอบการใหม่ในจังหวัดอุบลราชธานี  
ผู้วิจัย : ภาสินี วัฒนะกิจ  
ชื่อปริญญา : บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต  
อาจารย์ที่ปรึกษา : ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นรา หัตถสิน  
คำสำคัญ : ตัวชี้วัดผลการดำเนินงาน, การประเมินผลการดำเนินงาน, ผู้ประกอบการใหม่

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการใช้ตัวชี้วัดผลการดำเนินงานและการให้ความสำคัญของตัวชี้วัดผลการดำเนินงานโดยผู้ประกอบการใหม่ ในจังหวัดอุบลราชธานี ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึกกับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ประกอบการใหม่ในจังหวัดอุบลราชธานี ที่เข้าร่วมโครงการกับหน่วยบ่มเพาะวิสาหกิจ อุทยานวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี จำนวน 12 คน โดยใช้เครื่องมือเป็นแบบสัมภาษณ์ เก็บข้อมูลในช่วงเดือนกันยายน พ.ศ. 2563 - เดือนกุมภาพันธ์ พ.ศ. 2564 และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการวิเคราะห์เชิงเนื้อหา

จากผลการศึกษาพบว่า ผู้ประกอบการใหม่มีการใช้ตัวชี้วัดผลการดำเนินงานแบ่งออกเป็น 6 ด้าน ซึ่งมีความสอดคล้องกับแนวคิดของการวัดผลเชิงดุลยภาพ (Balance scorecard: BSC) 4 ด้าน ได้แก่ 1) มุมมองด้านการเงิน มีตัวชี้วัดย่อยคือ ยอดขาย กำไรสุทธิ ต้นทุนและเงินทุน 2) มุมมองด้านลูกค้า มีตัวชี้วัดย่อยคือ ความพึงพอใจของลูกค้า ส่วนแบ่งการตลาด ข้อร้องเรียนจากลูกค้า จำนวนลูกค้าใหม่ และการกลับมาของลูกค้าเก่า 3) มุมมองด้านกระบวนการภายใน มีตัวชี้วัดย่อยคือ การผลิต/ทำงานให้ตรงตามแผน ของเสียในการผลิต ความผิดพลาดในกระบวนการผลิต/ทำงาน ความระมัดระวังในการจัดเก็บสินค้า จำนวนสินค้าใหม่ที่ออกสู่ตลาด สินค้าคงคลัง คุณภาพของสินค้า การส่งคืนสินค้าและระยะเวลาในการจัดส่งสินค้า และ 4) มุมมองด้านการเรียนรู้และพัฒนา มีตัวชี้วัดย่อยคือ ความพึงพอใจของพนักงาน การฝึกอบรมและพัฒนาความรู้ ประสิทธิภาพในการทำงาน การลาออกของพนักงาน และข้อเสนอแนะจากพนักงาน ส่วนอีก 2 ด้านที่อยู่นอกเหนือจากกรอบแนวคิดของ BSC ได้แก่ 1) ด้านชุมชน มีตัวชี้วัดย่อยคือ รายได้ของคนในชุมชน และ 2) ด้านชื่อเสียง มีตัวชี้วัดย่อยคือ รางวัลที่ได้รับ ทั้งนี้ตัวชี้วัดผลการดำเนินงานที่ผู้ประกอบการใหม่ให้ความสำคัญมากที่สุด 3 ลำดับแรกคือ 1) ความพึงพอใจของลูกค้าและกำไร 2) ต้นทุน และ 3) ยอดขาย

## ABSTRACT

TITLE : APPLICATION OF BUSINESS PERFORMANCE INDICATORS OF EARLY  
ENTREPRENEURS IN UBON RATCHATHANI PROVINCE  
AUTHOR : PASINEE WATTHANAKIT  
DEGREE : MASTER OF BUSINESS ADMINISTRATION  
ADVISOR : ASST. PROF. NARA HUTTASIN, Ph.D.  
KEYWORDS : PERFORMANCE INDICATORS, BUSINESS PERFORMANCE EVALUATION,  
EARLY ENTREPRENEURS

This research studied business performance indicators and their importance to new entrepreneurs in Ubon Ratchathani province. Qualitative research was conducted through in-depth interviews with a sample group of 12 new entrepreneurs who joined the Business Incubator Project at Ubon Ratchathani University Science Park, from September 2020 - February 2021. After this, content analysis was employed.

From the results of the study, it was found that the entrepreneurs use performance indicators divided into six areas, which are consistent with the concept of the Balance Scorecard (BSC) in four aspects: 1) the financial perspective including such indicators as sales, profit, cost, and capital, 2) the customer perspective, namely customer satisfaction, market share, the number of customer complaints, the number of new and returning customers, 3) the internal process perspective containing indicators such as production planning, waste and processing errors, storage safety, the number of new product launches, inventory, product quality, and the return of products, and shipping time, and 4) the learning and development perspective with such indicators as employee satisfaction, training and development, work efficiency, employee resignations, and employee feedback. The other two aspects that are beyond the conceptual framework of the BSC include 1) the community perspective in which community revenue is taken into account, and 2) reputation, in which awards or other recognition is taken into consideration. The new entrepreneurs prioritize 1) customer satisfaction and profit, 2) costs, and 3) sales as essential indicators