

การจัดการดัชนีวัดความสำเร็จแบบสมดุลของธุรกิจโทรทัศน์ ดาวเทียมประเทศไทย  
 ลัดดาวัลย์ ศรีบุรินทร์<sup>1</sup>, อนุรักษ์ ไกลยุทธ<sup>2</sup>

บทคัดย่อ

การศึกษาค้นคว้าอิสระเรื่อง การจัดการดัชนีวัดความสำเร็จแบบสมดุลของธุรกิจโทรทัศน์ ดาวเทียมในประเทศไทย มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการดัชนีวัดความสำเร็จแบบสมดุลของธุรกิจโทรทัศน์ดาวเทียมในประเทศไทย (2) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับการจัดการดัชนีวัดความสำเร็จแบบสมดุลของธุรกิจโทรทัศน์ดาวเทียมในประเทศไทย

รูปแบบการวิจัยเชิงปริมาณ ประชากรกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ พนักงานธุรกิจโทรทัศน์ดาวเทียม กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน การสุ่มตัวอย่าง โดยใช้วิธีแบบบังเอิญ เครื่องมือในการวิจัย ใช้แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีทางสถิติ ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป สถิติเชิงบรรยาย ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ การทดสอบไคสแควร์

ผลการศึกษาวิจัยพบว่า เรื่อง การจัดการดัชนีวัดความสำเร็จแบบสมดุลของธุรกิจโทรทัศน์ดาวเทียมในประเทศไทย ซึ่งได้จากการศึกษากรอบแนวคิด ทฤษฎี และเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง รวมถึงกระบวนการวิจัย โดยผู้วิจัยได้ดำเนินการสังเคราะห์ และรวบรวมข้อมูล เพื่อนำมาประยุกต์ และปรับปรุง พบว่าปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 219 คน คิดเป็นร้อยละ 54.75 มีช่วงอายุ 26 – 35 ปี จำนวน 190 คน คิดเป็นร้อยละ 47.50 มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 229 คน คิดเป็นร้อยละ 57.25 และมีประสบการณ์ทำงาน 5 – 10 ปี จำนวน 133 คน คิดเป็นร้อยละ 27.50 ผลการวิจัยพบว่า ผลการศึกษาเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการดัชนีวัดความสำเร็จแบบสมดุลของธุรกิจโทรทัศน์ดาวเทียมในประเทศไทย พบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.21$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ปรากฏว่า มิติด้านลูกค้าอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.23$ ) มิติด้านการการเรียนรู้และการพัฒนาอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.22$ ) มิติด้านกระบวนการภายในองค์กร ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 4.21$ ) และการสร้างความรู้อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.47$ ) ตามลำดับ และผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับการจัดการดัชนีวัดความสำเร็จแบบสมดุลของธุรกิจโทรทัศน์ดาวเทียมในประเทศไทย พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้าน เพศ อายุ ระดับการศึกษา และประสบการณ์ทำงาน มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการดัชนีวัดความสำเร็จแบบสมดุลของธุรกิจโทรทัศน์ดาวเทียมในประเทศไทย และพิจารณาเป็นรายด้าน เกี่ยวกับการจัดการดัชนีวัดความสำเร็จแบบสมดุลของธุรกิจโทรทัศน์ดาวเทียมในประเทศ

ไทย ซึ่งประกอบด้วย มิติด้านการเงิน มิติด้านลูกค้า มิติด้านกระบวนการภายในองค์กร และ มิติด้านการเรียนรู้และพัฒนา มีสัมพันธอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยธุรกิจอุตสาหกรรมโทรทัศน์ดาวเทียม จะประสบความสำเร็จ องค์กรต้องคำนึงถึงความต้องการของลูกค้า โดยเน้นในเรื่องของคุณภาพการบริการ เป็นสำคัญ ซึ่งจะส่งผลให้ธุรกิจประสบความสำเร็จอย่างต่อเนื่อง

**คำสำคัญ :** การจัดการ ดัชนีวัดความสำเร็จแบบสมดุล

นักศึกษาโครงการพิเศษ หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต Visionary Leaders รุ่นที่ 18 (กลุ่มวิชาเอกการจัดการ) คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง 'อาจารย์ที่ปรึกษาค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง

*ABSTRACT*

<b>Independent Study Title</b>	<b>The Balanced Scorecard (BSC) Management of Satellite Television Business in Thailand</b>
<b>Student's Name</b>	<b>Miss Laddawan Sriburin</b>
<b>Degree Sought</b>	<b>Master of Business Administration</b>
<b>Major</b>	<b>General Management</b>
<b>Academic Year</b>	<b>2019</b>
<b>Advisory Committee</b>	<b>Anurak Kraiyuth, D.B.A</b>

The objectives of this independent study were (1) to investigate the opinions about the Balanced Scorecard (BSC) management of the satellite television business in Thailand, (2) to study the relationship between personal factors and the Balanced Scorecard (BSC) management of the satellite television business In Thailand.

This study was a quantitative research. The population of this study was employees in satellite television business. The sample consisted of 400 employees. The sample was selected based on an accidental sampling. A questionnaire was used as a research instrument. Data collected were analyzed using statistics through software package, descriptive statistics including frequency, percentage, mean, standard deviation and inferential statistics, including Chi-square test.

The results of this research indicated that this study was based on exploring the conceptual framework, related theories, and research. The methodology was conducted by synthesizing and gathering information for further application and revision. The results indicated that in terms of personal

factors, most of the respondents were female (n = 219, 54.75%), between 26 - 35 years (n=190 , 47.50%), graduated with a bachelor's degree (n=229, 57.25%) and had 5-10 years of work experience (n=133, 27.50%).

Moreover, the findings showed that the respondent' opinion towards the overall Balanced Scorecard (BSC) management of the satellite television business in Thailand was at a high level ( $\bar{X} = 4.21$ ). When individual aspects were considered, an aspect with the highest mean was Customer ( $\bar{X} = 4.23$ ), followed by Learning and Growth ( $\bar{X} = 4.22$ ), and Internal Process ( $\bar{X} = 4.21$ ), Knowledge Creation ( $\bar{X} = 3.47$ ), respectively. The results of study the relationship between personal factors and the Balanced Scorecard (BSC) management indicated that personal factors, including gender, age, education level, and work experience were related with the Balanced Scorecard (BSC) management of the satellite television business in Thailand. When individual aspects were considered, BSC Perspectives, consisting of Financial, Customer, Internal Process, and Learning and Growth Perspectives were related with the business success with a statistical significance level of 0.05. This implied that the businesses in the satellite television industry will be successful by prioritizing customer-orientation and service quality, leading to sustainable and consistent business success.

**Keywords: Management, Balanced Scorecard (BSC)**

## ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

จากอดีตจนถึงปัจจุบันเทคโนโลยีได้เจริญรุดหน้าไปอย่างมาก โดยเฉพาะสื่อวิทยุโทรทัศน์ เป็นสื่อมวลชนที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ การเกิดทัศนคติและก่อให้เกิดพฤติกรรมเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในชีวิตประจำวันมากที่สุด สื่อวิทยุโทรทัศน์ จึงได้รับการยอมรับ ในเรื่องประสิทธิภาพว่า สามารถเข้าถึงผู้รับสารได้เป็นจำนวนมาก มีเนื้อหาและรูปแบบในการนำเสนอที่เข้าใจได้ง่าย สามารถรับชมและรับฟังได้ทั้งภาพและเสียงในเวลาเดียวกันกับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นมีลักษณะเป็นสื่อสาธารณะควบคุมอย่างเข้มงวดโดยเจ้าหน้าที่ของรัฐ และมีลักษณะการเป็นสื่อที่มีรูปแบบการผสมผสานที่หลากหลาย นอกจากนี้ยังเป็นสื่อราคาถูกที่สามารถเข้าไปอยู่ในบ้านของทุกคนได้ ประเทศไทยได้เริ่มแพร่ภาพออกอากาศโดยสถานีโทรทัศน์ ช่อง 4 บางขุนพรหม เป็นครั้งแรกปี พ.ศ. 2498 ซึ่งถือว่าเป็นยุคบุกเบิกวงการโทรทัศน์ในประเทศไทย โดยกิจการโทรทัศน์ในประเทศไทยเติบโตขึ้นท่ามกลางความเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจ การเมือง และวัฒนธรรมตามยุคสมัยที่เปลี่ยนแปลงไป เนื่องจากโทรทัศน์ถือเป็นสื่อที่มีอิทธิพล และบทบาทต่อผู้ชมสูงด้วยคุณสมบัติที่สามารถให้ทั้งภาพ เสียง ความรวดเร็ว ความสมจริง ทำให้ความนิยมในโทรทัศน์เพิ่มขึ้น โดยเฉพาะวิวัฒนาการทางเทคโนโลยีไม่ได้หยุดอยู่กับที่ ซึ่งกิจการวิทยุโทรทัศน์ ที่เริ่มแรกให้บริการในระบบอนาล็อกที่ย่านความถี่ VHF และ UHF ต่อมาเมื่อเทคโนโลยีมีความก้าวหน้ามากขึ้นก็ได้มีออกอากาศผ่านดาวเทียม หรือดิจิตอลทีวีที่ใช้ความสามารถในการบีบอัดสัญญาณเพื่อให้คลื่นความถี่สามารถนำไปใช้งานได้มากขึ้น

## วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการดัชนีวัดความสำเร็จแบบสมดุลของธุรกิจโทรทัศน์ดาวเทียมในประเทศไทย
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับการจัดการดัชนีวัดความสำเร็จแบบสมดุลของธุรกิจโทรทัศน์ดาวเทียมในประเทศไทย

## นิยามศัพท์เฉพาะ

เพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ตรงกันสำหรับการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้กำหนดความหมายของนิยามศัพท์เฉพาะ ดังนี้

การจัดการ (Management ) หมายถึง กระบวนการทำงาน หรือกิจกรรมที่กลุ่มบุคคลในองค์กร ร่วมกันทำงานเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามแนวทางที่กำหนดไว้

5 ขั้นตอน ประกอบด้วย การวางแผน การจัดองค์กร การบังคับบัญชาสั่งการ การประสานงาน และการควบคุม

ดัชนีวัดความสำเร็จ หมายถึง กระบวนการในการบริหารชนิดหนึ่งที่อยู่ภายใต้การกำหนดตัวชี้วัด เป็นกลไกสำคัญซึ่งใช้ในการจัดการที่ช่วยในการนำกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติ โดยอาศัยการวัด หรือประเมิน ที่จะช่วยทำให้องค์กรเกิดความสอดคล้องเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน และมุ่งเน้นในสิ่งที่มีความสำคัญต่อความสำเร็จขององค์กร

ความสำเร็จองค์กร หมายถึง ความสามารถขององค์กรในการดำเนินการกิจกรรมใด ๆ ที่เป็นไปตามพันธกิจหรือเป้าหมายขององค์กรได้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ

กระบวนการบริหาร หมายถึง การบริหารจัดการเป็นการกำหนดทิศทางของหน่วยงาน กลุ่มงาน หรือการดำเนินงานในหน้าที่ต่าง ๆ ให้ใช้ทรัพยากรทั้งหลายที่มีอยู่ในองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล การใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ (Efficient) ครอบคลุมถึง การใช้ทรัพยากรได้อย่างเฉลียวฉลาด เหมาะสม และคุ้มค่า (Cost-effective)

ธุรกิจโทรทัศน์ดาวเทียม หมายถึง ทิวทัศน์ที่ใช้งานรับสัญญาณดาวเทียม ซึ่งทำหน้าที่สะท้อนสัญญาณที่รับได้จากดาวเทียม เพื่อรวมสัญญาณไปที่จุดโฟกัสของจานดาวเทียม

(Center Focus) ซึ่งจุดโฟกัสนี้จะอยู่บริเวณหน้าจานส่วนตัว LNB จะติดตั้งไว้ที่จุดโฟกัสนี้เพื่อรับสัญญาณให้ได้แรงที่สุด

## ขอบเขตของการวิจัย

### ขอบเขตด้านเนื้อหา

ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการจัดการดัชนีวัดความสำเร็จแบบสมดุล

(Balanced Scorecard : BSC) ในมิติด้านการเงิน มิติด้านลูกค้า มิติด้านกระบวนการภายใน และมิติด้านการเรียนรู้และการพัฒนา ที่เหมาะสมเพื่อวิเคราะห์แนวการจัดการดัชนีวัดความสำเร็จแบบสมดุลของธุรกิจโทรทัศนดาวเทียมในประเทศไทย

### ขอบเขตด้านพื้นที่

ผู้วิจัยได้ศึกษาจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างพนักงานของสถานีโทรทัศนดาวเทียมในประเทศไทย

### ขอบเขตด้านประชากร

ศึกษาถึงการจัดการดัชนีวัดความสำเร็จแบบสมดุลของธุรกิจโทรทัศนดาวเทียมในประเทศไทย โดยใช้วิธีการ

การวิจัยเชิงปริมาณด้านประชากร คือ พนักงานสถานีโทรทัศนดาวเทียมในประเทศไทย โดยเลือกจากประชากรด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน และกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยการใช้ตารางสำเร็จรูปของคอกเรน โดยค่าความคาดเคลื่อนเท่ากับ 5% และระดับความเชื่อมั่นที่ 95% ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 ตัวอย่าง

### ขอบเขตด้านระยะเวลา

การทำวิจัยเรื่อง การจัดการดัชนีวัดความสำเร็จแบบสมดุลของธุรกิจโทรทัศนดาวเทียมวิสตอมทีวีในประเทศไทย มีระยะเวลาดำเนินการตั้งแต่เดือน ธันวาคม 2562 ถึง เดือน มีนาคม 2563

## ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย

1. ทราบถึงระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการดัชนีวัดความสำเร็จแบบสมดุลของธุรกิจโทรทัศนดาวเทียมในประเทศไทย
2. ทราบถึงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการดัชนีวัดความสำเร็จแบบสมดุลของธุรกิจโทรทัศนดาวเทียมในประเทศไทย
3. เพื่อเป็นแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการดัชนีวัดความสำเร็จแบบสมดุลของธุรกิจโทรทัศนดาวเทียมในประเทศไทย
4. เพื่อเป็นแนวทางในการวิจัยสำหรับนักวิจัยที่สนใจในประเด็นการจัดการดัชนีวัดความสำเร็จแบบสมดุลของธุรกิจโทรทัศนดาวเทียมในประเทศไทย

## แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดและทฤษฎีดัชนีวัดความสำเร็จแบบสมดุล (Balanced Scorecard--BSC)

ปัจจุบันนี้มีผู้รู้มากมายได้ทำการศึกษาทางด้านการจัดการดัชนีวัดความสำเร็จแบบสมดุล (Balanced Scorecard) อย่างแพร่หลาย โดยการให้ความหมาย และแนวคิดของการจัดการดัชนีวัดความสำเร็จแบบสมดุล (Balanced Scorecard) นั้นจึงมีมากมายหลากหลายด้าน ซึ่งมีผู้ให้ความหมายของการจัดการความรู้ไว้หลายท่าน ดังนี้

ดัชนีวัดความสำเร็จแบบสมดุล (วัฒนา พัฒนพงศ์, 2546 หน้า 39) กล่าวว่า ตัวชี้วัดผลสำเร็จของการปฏิบัติงานที่กำหนดขึ้นเพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ที่เกี่ยวข้องกับองค์กรได้ครบทุกกลุ่มโดยเฉพาะกลุ่มที่มีบทบาทสำคัญต่อความอยู่รอดและการเติบโตขององค์กรเช่น กลุ่มตัวชี้วัดด้านการเงิน (Financial Perspective) เพื่อตอบสนองความต้องการของเจ้าของกิจการ และคณะผู้บริหารที่สำคัญ กลุ่มตัวชี้วัดด้านลูกค้า (Customer Perspective) เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า กลุ่มตัวชี้วัดด้านกระบวนการภายใน (Internal Business Process) เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ปฏิบัติงานในองค์กร กลุ่มตัวชี้วัดด้านการเรียนรู้และพัฒนา (Learning and Growth Perspective) เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคลากรขององค์กร

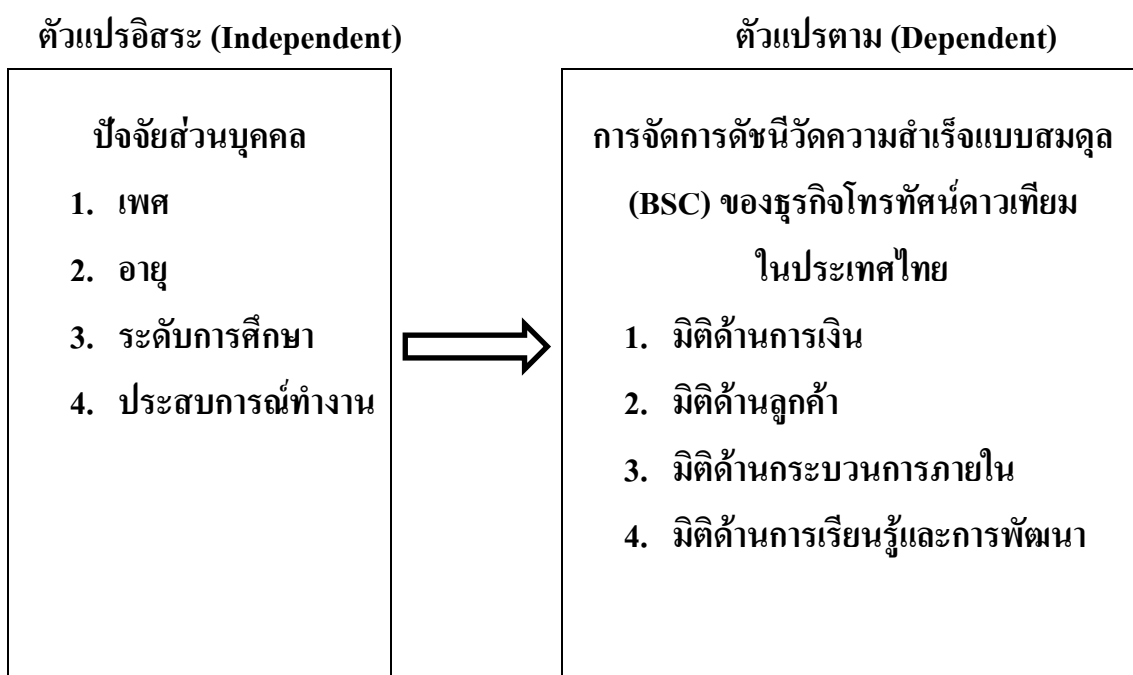
ดัชนีวัดความสำเร็จแบบสมดุล (Balanced Scorecard--BSC) เกิดจากความคิดของ Dr. Robert S. Kaplan ศาสตราจารย์ทางด้านบัญชีแห่ง Harvard Business School และ Dr. David Norton ผู้ก่อตั้งและประธานกรรมการ บริษัท Renaissance Solutions และบริษัท Nolan, Norton & Company, Inc. ทั้ง Kaplan และ Norton ได้ร่วมกันพัฒนาความคิดเกี่ยวกับ ดัชนีวัดความสำเร็จแบบสมดุล (Balanced Scorecard--BSC) นี้ โดยได้เขียนถ่ายทอดแนวความคิดออกเป็นบทความทางวิชาการ เรื่อง "The Balanced Scorecard - Measures that Drive Performance" ลงพิมพ์ใน Harvard Business Review ฉบับมกราคม กุมภาพันธ์ 1992 พร้อม ๆ กับที่เขียนบทความลงในวารสารนั้น ทั้งสองท่านได้นำแนวความคิดดังกล่าวไปทดลองใช้กับบริษัทที่ทั้งสองรับเป็นที่ปรึกษาด้วย ต่อมา ทั้งสองท่านได้ร่วมกันพัฒนาแนวความคิดนี้อย่างต่อเนื่อง

ดัชนีวัดความสำเร็จแบบสมดุล (Balanced Scorecard--BSC) เป็นแนวคิดที่ถูกพัฒนาขึ้นเพื่อเป็นเครื่องมือในการวัดผล กลยุทธ์ที่มีประสิทธิภาพ (สรายุ ประมวลวรชาติ, 2544 หน้า 11) ที่ทำให้ผู้บริหารระดับสูงสามารถ เห็นภาพรวมของธุรกิจได้อย่างชัดเจนและรวดเร็ว (ปริญญา อินรักษา, 2550 : 4) โดย Robert Kaplan และ David Norton ในปีค.ศ. 1992 เพื่อตอบสนองต่อสถานการณ์



ในปัจจุบันที่ส่งผลให้รูปแบบการบริหารต้องปรับตัวเพื่อให้ทันกับความเปลี่ยนแปลงดังกล่าว เนื่องจากการที่องค์กร จะอยู่รอดประสบความสำเร็จในยุคการแข่งขันข้อมูลข่าวสาร การวัดผลการปฏิบัติงานที่เป็นตัว เงินหรือการยึดติดกับการวัดผลเพียงด้านใดด้านหนึ่งนั้นไม่เพียงพอ เพราะไม่มีตัววัดใดเพียงลำพังที่จะแสดงผลการดำเนินงานทางธุรกิจได้อย่างครอบคลุม ซึ่งผู้บริหารต้องควรทราบถึงผล การปฏิบัติงานทั้งที่เป็นตัวเงินและไม่เป็นตัวเงิน จึงจำเป็นที่ต้องใช้ระบบการวัดผล และการ บริหารที่เกิดมาจากหรือมีความเกี่ยวข้องกับกลยุทธ์ และความสามารถขององค์กรที่มีอยู่เป็นหลัก ให้ความสนใจคนทั้งภายในและภายนอกองค์กร ซึ่งวัตถุประสงค์ และการวัดของดัชนีวัดความสำเร็จแบบสมดุล (Balanced Scorecard) นั้น ได้มาจากวิสัยทัศน์ และกลยุทธ์ขององค์กร อันเป็นการนำวิสัยทัศน์ และกลยุทธ์ มาแปลงสู่การปฏิบัติโดยมาจากมุมมอง 4 ด้าน คือ การเงิน ลูกค้า กระบวนการปฏิบัติงานภายใน องค์กร การเรียนรู้ และการเติบโต เป็นการขยายชุดของหน่วยธุรกิจให้มากไปกว่าบทสรุปการวัดผลทางการเงิน

#### กรอบแนวคิดในการวิจัย



## สมมติฐานการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคลมีความสัมพันธ์ต่อการจัดการดัชนีวัดความสำเร็จแบบสมดุลของธุรกิจโทรทัศน์ดาวเทียมในประเทศไทย
2. ปัจจัยส่วนบุคคลมีความสัมพันธ์กับการจัดการดัชนีวัดความสำเร็จแบบสมดุลของธุรกิจโทรทัศน์ดาวเทียมทีวีในประเทศไทย

## วิธีดำเนินการวิจัย

1. ระเบียบวิธีการวิจัยการศึกษาครั้งนี้รูปแบบวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยทำการศึกษาค้นคว้าจากเอกสาร (Documentary Research) แนวคิดทฤษฎี และศึกษาจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2. การกำหนดประชากรกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานธุรกิจโทรทัศน์ดาวเทียมในประเทศไทยซึ่งไม่ทราบขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่แน่นอน โดยกำหนดกลุ่มตัวอย่าง 400 คน คิดเป็นร้อยละ 100 ของจำนวนประชากรทั้งหมดซึ่งไม่ทราบขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่แน่นอน จึงกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตรของคอกแรนและกำหนดค่าระดับความเชื่อมั่น 95% จะมีความคลาดเคลื่อนน้อยกว่าหรือเท่ากับ +5% จากการคำนวณได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างสำหรับการวิจัยครั้งนี้จำนวน 385 คนและผู้วิจัยป้องกันความคลาดเคลื่อนที่อาจจะเกิดขึ้น จึงขอเก็บกลุ่มตัวอย่างเป็นจำนวน 400 คน

3. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) การทดสอบคุณภาพของเครื่องมือการวิจัยผู้วิจัยได้ทำการทดสอบหาค่าความเที่ยงตรง (Validity) ด้วยการนำแบบสอบถามที่ผู้วิจัยได้พัฒนาขึ้นไปให้ผู้เชี่ยวชาญทำการตรวจสอบคุณภาพด้านความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ซึ่งเป็นผู้เชี่ยวชาญด้านการวิจัยเพื่อพิจารณาแบบสอบถามและเป็นการทดสอบความเที่ยงตรง ความครอบคลุมด้านเนื้อหาและความถูกต้องของสำนวนภาษาหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยที่ต้องการด้วยการวัดค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC : Item Objective Congruence Index) และผู้วิจัยได้ทำการทดสอบหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามที่ระดับความเชื่อมั่นโดยใช้การคำนวณหาค่าความน่าเชื่อถือด้วยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาครอนบาช (Cronbach's Alpha Coefficient) โดยผลที่ได้มีค่า 0.954 และนำแบบสอบถามที่ได้ทำการทดสอบมาปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามแล้วนำไปใช้เก็บข้อมูลจริง

4. การเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณในการศึกษาครั้งนี้ ทางผู้วิจัยได้ทำการรวบรวมข้อมูลจากแหล่งข้อมูล 2 ประเภท ได้แก่

4.1 ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data) เป็นข้อมูลที่ได้จากการใช้แบบสอบถามเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 ชุดโดยขั้นตอนการดำเนินงาน ดังนี้

4.2 ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary data) จากการศึกษาค้นคว้าและรวบรวมข้อมูลจากหน่วยงานของภาครัฐและเอกชน ได้แก่ การสืบค้นข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต หนังสือทางวิชาการ วิทยานิพนธ์ วิทยานิพนธ์ บทความวิชาการ และรายงานการวิจัยที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัย

5. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติเชิงบรรยาย (Descriptive Statistic) ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistic) ได้แก่ Chi-Square Test

## ผลการวิจัย

การนำเสนอสรุปผลการวิจัยผู้วิจัยขอเสนอเป็นภาพรวมและข้อสรุปผลการวิจัยที่เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยที่ตั้งไว้ตามลำดับ ดังนี้

### ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล

จากการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 400 คน ส่วนใหญ่กลุ่มตัวอย่างเป็นเพศหญิง จำนวน 219 คน คิดเป็นร้อยละ 54.75

มีช่วงอายุ 26 – 35 ปี จำนวน 190 คน คิดเป็นร้อยละ 47.50 มีการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 229 คน คิดเป็นร้อยละ 57.25 และมีประสบการณ์ทำงาน 5 - 10 ปี จำนวน 133 คน คิดเป็นร้อยละ 27.50

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการดัชนีวัดความสำเร็จแบบสมดุลของธุรกิจโทรทัศน์ดาวเทียมในประเทศไทย

ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับเรื่อง การจัดการดัชนีวัดความสำเร็จแบบสมดุลของธุรกิจโทรทัศน์ดาวเทียมในประเทศไทย โดยสามารถสรุปผลการศึกษา ทั้ง 4 มิติ ได้แก่ มิติด้านการเงิน มิติด้านการเงิน มิติด้านลูกค้า มิติด้านกระบวนการภายใน และมิติด้านการเรียนรู้และการพัฒนา พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการดัชนีวัดความสำเร็จแบบสมดุลของธุรกิจโทรทัศน์ดาวเทียมในประเทศไทย ภาพรวมอยู่ในระดับมาก (= 4.21) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ปรากฏว่า มิติด้านลูกค้า (= 4.23) มิติด้านการเรียนรู้และการพัฒนาอยู่ในระดับมาก (= 4.22) มิติด้านกระบวนการภายในองค์กร ในระดับปานกลาง (= 4.21) และการสร้างความรู้ที่อยู่ในระดับปานกลาง (= 3.47) ตามลำดับ หากพิจารณาในแต่ละรายด้าน พบว่า

1. มิติด้านการเงินโดยรวมอยู่ในระดับมาก (= 4.19) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า 3 ลำดับแรก เรียงจากมากไปหาน้อยได้แก่ สามารถอธิบายถึงแนวทางการจัดการ การเงินเกี่ยวกับค่าใช้จ่ายได้อย่างเหมาะสม เป็นอันดับแรก (= 4.24) รองลงมาคือ แสวงหาโอกาสในการศึกษาความรู้เพิ่มเติมด้านการเงิน ในงานที่ตนรับผิดชอบ (= 4.23) และมีความเข้าใจแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับบัญชีการเงิน (= 4.22) ตามลำดับ

2. มิติด้านลูกค้า โดยรวมอยู่ในระดับมาก (= 4.23) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า 3 ลำดับแรก เรียงจากมากไปหาน้อยได้แก่ สามารถอธิบายเทคนิควิธีการเปิด และปิดการขายต่อลูกค้าได้อย่างประทับใจ (= 4.32) รองลงมาคือ สร้างทัศนคติในทางบวกที่มีต่อการใช้สินค้าและบริการแก่ลูกค้า (= 4.27) และอธิบายขั้นตอนและวิธีการทำงานที่เป็นหลักการและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการบริการลูกค้าได้ (= 4.25) ตามลำดับ

3. มิติด้านกระบวนการภายในองค์กรโดยรวมอยู่ในระดับมาก (= 4.21) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า 3 ลำดับแรก เรียงจากมากไปหาน้อยได้แก่ มีความรู้ถึงบทบาท สถานะของตนเองที่มีผลต่อความสำเร็จของตัวเอง และสามารถระบุขั้นตอนการทำงานที่ไม่มีประสิทธิภาพขององค์กร (= 4.25) เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ มีส่วนร่วมในการกำหนดมาตรฐานในการตรวจสอบกระบวนการทำงานขององค์กร ( $X = 4.24$ ) และสามารถอธิบายวิธีการหรือขั้นตอนการทำงานได้ชัดเจน (= 4.23) ตามลำดับ

4. มิติด้านการเรียนรู้และการพัฒนา โดยรวมอยู่ในระดับมาก (= 4.22) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า 3 ลำดับแรก เรียงจากมากไปหาน้อยได้แก่ ข้อสามารถรวบรวมข้อมูลต่าง ๆ จากผู้อื่นเพื่อใช้ประกอบการวิเคราะห์ข้อมูลได้อย่างมีเหตุผล (= 4.29) รองลงมาคือ สามารถประยุกต์ใช้ความคิดเห็น เพื่อปรับปรุงขั้นตอนการทำงานได้อย่างเหมาะสม (= 4.28) และ สามารถทำงานให้สำเร็จได้ตามมาตรฐานที่กำหนดขึ้นด้วยตัวเอง (= 4.25) ตามลำดับ

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการดัชนีวัดความสำเร็จแบบสมดุลของธุรกิจโทรทัศนดาวเทียมในประเทศไทย

วิเคราะห์ข้อมูลความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการดัชนีวัดความสำเร็จแบบสมดุลของธุรกิจโทรทัศนดาวเทียมในประเทศไทย พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้าน เพศ อายุ ระดับการศึกษา และประสบการณ์ทำงาน มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการดัชนีวัดความสำเร็จแบบสมดุลของธุรกิจโทรทัศนดาวเทียมในประเทศไทยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความคิดเห็นมิติด้านการเงิน มิติด้านลูกค้า มิติด้านกระบวนการภายในองค์กร มิติด้านการเรียนรู้และพัฒนา มีสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

## ผลการทดสอบสมมติฐาน

ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา และประสบการณ์ทำงานมีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการดัชนีวัดความสำเร็จแบบสมดุลของธุรกิจโทรทัศนดาวเทียมในประเทศไทย ทั้งมิติด้านการเงิน มิติด้านลูกค้า มิติด้านกระบวนการภายในองค์กร มิติด้านการเรียนรู้และพัฒนา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

## สรุปและอภิปรายผล

จากการศึกษาอิสระเรื่องการจัดการดัชนีวัดความสำเร็จแบบสมดุลของธุรกิจโทรทัศนดาวเทียมในประเทศไทย มีประเด็นสำคัญที่สามารถอภิปรายได้ดังนี้

### 2.1 ผลการศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการดัชนีวัดความสำเร็จแบบสมดุลของธุรกิจโทรทัศนดาวเทียมในประเทศไทย

จากผลการศึกษาพบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการดัชนีวัดความสำเร็จแบบสมดุลของธุรกิจโทรทัศนดาวเทียมในประเทศไทยอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ รุ่งนภา ปฐมชัยอำพร (2556) ได้ทำวิจัยเรื่อง อิทธิพลของการรับรู้การ

สนับสนุนจากองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงาน ตามแนวคิด Balanced scorecard (BSC) โดยรวมพบว่าอยู่ในระดับความสำเร็จมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะบริษัท เอเชียเสริมกิจ ลิสซิ่ง จำกัด (มหาชน) และบริษัทย่อยมีการสนับสนุนนโยบายของบริษัทที่ดี มีการจัดสรรทรัพยากรขององค์กรที่เหมาะสม มีการพัฒนาทักษะ และความสามารถของพนักงานอย่างต่อเนื่อง และมีการสนับสนุนเทคโนโลยีสารสนเทศ

ให้กับพนักงานอย่างเพียงพอ จึงส่งผลให้การรับรู้การสนับสนุนขององค์กรเพื่อให้เกิดประสิทธิผลในการปฏิบัติงานตามแนวคิด Balanced Scorecard ในภาพรวมจัดอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย พบว่าประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงาน ตามแนวคิด BSC ลำดับแรก คือ มุมมองด้านกระบวนการภายใน จัดอยู่ในระดับมากรองลงมา คือ มุมมองด้านลูกค้า จัดอยู่ในระดับมาก และลำดับสุดท้าย คือ มุมมองด้านการเรียนรู้และการพัฒนา จัดอยู่ในระดับมาก ตามลำดับ สามารถอภิปรายได้ดังนี้

2.1.1 ผลการศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการดัชนีวัดความสำเร็จแบบสมดุลของธุรกิจโทรทัศนดาวเทียมในประเทศไทย มิติด้านการเงิน ผู้วิจัยเห็นว่าระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการดัชนีวัดความสำเร็จแบบสมดุลของธุรกิจโทรทัศนดาวเทียมในประเทศไทย มิติด้านการเงินอยู่ในระดับมาก โดยมีประเด็นสำคัญ คือ สามารถอธิบายถึงแนวทางการจัดการการเงินเกี่ยวกับค่าใช้จ่ายได้อย่างเหมาะสม และแสวงหาโอกาสในการศึกษาความรู้เพิ่มเติมด้าน

การเงินในงานที่ตนรับผิดชอบ และมีความเข้าใจแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับบัญชีการเงิน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปิยะดา อริยะวงศ์ (2557) ได้ทำวิจัยเรื่อง สภาพการบริหารงานงบประมาณตามความคิดเห็นของบุคลากรทางการศึกษาของสถานศึกษาในสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี กล่าวว่า ผู้บริหารสถานศึกษา ครูการเงิน พัสดุ และเจ้าหน้าที่การเงินหัวหน้าฝ่าย และหัวหน้ากลุ่มสาระการเรียนรู้ที่มีต่อการบริหารงานงบประมาณของสถานศึกษาในสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานีโดยภาพรวม มีการปฏิบัติอยู่ในระดับมากเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านการตรวจสอบติดตามประเมินผลมีการปฏิบัติอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านการบริหารพัสดุ มีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก และด้านที่มีค่าเฉลี่ย ต่ำสุดคือ ด้านบริหารการเงิน มีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก

2.1.2 ผลการศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการดัชนีวัดความสำเร็จแบบสมดุลของธุรกิจโทรทัศน์ดาวเทียมในประเทศไทย มิติด้านลูกค้า ผู้วิจัยเห็นว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการดัชนีวัดความสำเร็จแบบสมดุลของธุรกิจโทรทัศน์ดาวเทียมในประเทศไทย มิติด้านลูกค้าอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก โดยมีประเด็นสำคัญ คือ พนักงานสามารถอธิบายเทคนิควิธีการเปิดและปิดการขายต่อลูกค้าได้อย่างประทับใจ สร้างทัศนคติในทางบวกที่มีต่อการใช้สินค้าและบริการแก่ลูกค้า และอธิบายขั้นตอนและวิธีการทำงานที่เป็นหลักการ และทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการบริการลูกค้าได้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พชรินทร์พร ภู่อภิสัทธี, วัชรภรณ์ ชัยวรรณ (2558) ได้ทำวิจัยการสร้างดัชนีชี้วัดและปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จอย่างยั่งยืนของธุรกิจร้านอาหารทั่วไปในเขตพื้นที่เขตฯ กรุงเทพมหานคร กล่าวว่า ราคาอาหารยุติธรรมกับลูกค้า บริการรวดเร็ว เอาใจใส่ต่อลูกค้า อาหารมีรสชาติอร่อยถูกใจลูกค้า ความกระตือรือร้นในการต้อนรับลูกค้า กระบวนการทำอาหารได้มาตรฐานทุกครั้ง ด้านความรับผิดชอบต่อสังคม ได้แก่ ใช้วัตถุดิบสดใหม่ ในการทำอาหาร กรรมวิธีการปรุงอาหารสะอาดถูกสุขลักษณะ วัสดุและอุปกรณ์ในร้านอาหาร สะอาด ติดประกาศแสดงราคาอาหารชัดเจน จ่ายค่าจ้างพนักงานตามอัตราที่กฎหมายกำหนด ด้านความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อม ได้แก่ เลือกวัสดุปรุงอาหารที่ได้รับการรับรองมาตรฐาน จัดหาวัตถุดิบจากแหล่งที่ปลอดภัย ใช้อุปกรณ์ผลิตอาหารที่ไม่ก่อให้เกิดสารพิษ ใช้วัสดุปรุงอาหารที่ไม่หมดอายุ และใช้จาน ชาม ช้อน ส้อม ถ้วยใส่อาหารที่ปลอดภัย ผลการวิจัยสามารถสร้างดัชนีชี้วัดได้ 10 ข้อความ คือ ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการ ความพึงพอใจของลูกค้าต่อรสชาติสินค้าความพึงพอใจของลูกค้าจากราคาที่ยุติธรรม ความมั่นใจของพนักงานต่อค่าตอบแทนที่เป็นธรรมความไว้วางใจของลูกค้าต่อความสดของวัตถุดิบ ความไว้วางใจของลูกค้าต่อความสะอาดของสินค้าความไว้วางใจของลูกค้าต่อความสะอาดของอุปกรณ์ ความไว้วางใจของลูกค้าต่อการแสดง

ราคาสินค้าที่ชัดเจน ความมั่นใจของพนักงานต่อค่าตอบแทนที่เป็นธรรม และความไว้วางใจของลูกจ้างต่อความปลอดภัยของสินค้า

2.1.3 ผลการศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการดัชนีวัดความสำเร็จแบบสมดุลของธุรกิจโทรทัศน์ดาวเทียมในประเทศไทย มิติด้านกระบวนการภายในองค์กรผู้วิจัยเห็นว่า ระดับความคิดเห็นการจัดการดัชนีวัดความสำเร็จแบบสมดุลของธุรกิจโทรทัศน์ดาวเทียมในประเทศไทย มิติด้านกระบวนการภายในองค์กรอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก โดยมีประเด็นสำคัญ คือ มีความรู้ถึงบทบาท สถานะของตนเองที่มีผลต่อความสำเร็จของตัวเอง และสามารถระบุขั้นตอนการทำงานที่ไม่มีประสิทธิภาพขององค์กร และมีส่วนร่วมในการกำหนดมาตรฐานในการตรวจสอบกระบวนการทำงานขององค์กร และสามารถอธิบายวิธีการหรือขั้นตอนการทำงานได้ชัดเจน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พัชชญา เออกุล

( 2559 ) ได้ทำวิจัยเรื่อง การพัฒนาดัชนีชี้วัดผลสำเร็จโดยใช้การประเมินแบบดุลยภาพ : กรณีศึกษาหน่วยงานผลิตอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ กล่าวว่า การวิจัยเรื่องนี้มีวัตถุประสงค์

เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงาน การดำเนินงานความสัมพันธ์จากแผนที่กลยุทธ์กับผลการดำเนินงานหลังการปรับปรุงพบว่าผลการดำเนินการปรับปรุงตามกิจกรรมเชิงกลยุทธ์

มีความสอดคล้องกันตามแผนที่กลยุทธ์ เมื่อทำการปรับปรุงดัชนีวัดด้านกระบวนการภายใน ได้แก่ การลดอัตราของเสียในกระบวนการผลิต เพิ่มประสิทธิภาพของผลผลิตและเพิ่มปริมาณการผลิต ซึ่งส่งผลโดยตรงต่อดัชนีชี้วัดในด้านลูกค้า และด้านการเงิน มีผลการดำเนินงานที่ดีขึ้น และเมื่อทำการปรับปรุงดัชนีชี้วัดในด้านการเรียนรู้และการพัฒนา

โดยพัฒนาศักยภาพการทำงานของพนักงาน ซึ่งส่งผลต่อผลการดำเนินงานในมุมมองด้านการเงิน ด้านลูกค้า และด้านกระบวนการภายใน มีผลการดำเนินงานที่ดีขึ้นโดยภาพรวม

ซึ่งมีความสอดคล้องตรงตามแผนที่กลยุทธ์ เห็นได้ว่าการจัดทำแผนที่กลยุทธ์ทำให้สามารถมองเห็นความเชื่อมโยงสัมพันธ์กันโดยรวมครบทั้ง 4 มุมมองตามแนวคิดเทคนิคการประเมินองค์กรแบบดุลยภาพ

2.1.4 ผลการศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการดัชนีวัดความสำเร็จแบบสมดุลของธุรกิจโทรทัศน์ดาวเทียมในประเทศไทย มิติด้านการเรียนรู้และการพัฒนาอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ผู้วิจัยเห็นระดับความคิดเห็นของการจัดการดัชนีวัดความสำเร็จแบบสมดุลของธุรกิจโทรทัศน์ดาวเทียมในประเทศไทย มิติด้านการเรียนรู้และการพัฒนาอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก โดยมีประเด็นสำคัญ คือ พนักงานสามารถรวบรวมข้อมูลต่าง ๆ จากผู้อื่นเพื่อใช้ประกอบการวิเคราะห์ข้อมูลได้

อย่างมีเหตุผล สามารถประยุกต์ใช้ความคิดเห็น เพื่อปรับปรุงขั้นตอนการทำงานได้อย่างเหมาะสม และสามารถทำงานให้สำเร็จได้ตามมาตรฐานที่กำหนดขึ้นด้วยตัวเอง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อุมภาพร สิทธิโสภณวัฒนา (2560) ได้ทำวิจัยเรื่อง การเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการงานห้องเจาะเลือดของกลุ่มงานเทคนิคการแพทย์โรงพยาบาลพระพุทธบาทด้วย Balanced scorecard กล่าวว่า จัดทำระเบียบปฏิบัติหรือวิธีปฏิบัติ การจัดอบรมเจ้าหน้าที่ การประเมินการปฏิบัติตามระเบียบปฏิบัติหรือวิธีปฏิบัติซึ่งก็เป็นแผนการดำเนินงานในการพัฒนาความรู้ของบุคลากรและเป็นแผนเดียวกันกับกลุ่มของตัวชี้วัดเชิงกระบวนการ นั้นแสดงให้เห็นว่าการที่กลุ่มของตัวชี้วัดเชิงกระบวนการซึ่งมักจะอยู่ในมุมมองด้านการเรียนรู้และการพัฒนา ผ่านค่าเป้าหมายจะสามารถส่งผลให้ตัวชี้วัดเชิงผลลัพธ์ที่มีแผนการดำเนินงานเดียวกันหรือมีความเกี่ยวเนื่องกันผ่านค่าเป้าหมายได้สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย (พ.ศ. 2556- พ.ศ. 2561) ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 2 ที่เน้นการพัฒนาองค์การให้มีขีดสมรรถนะสูงและทันสมัย บุคลากรมีความเป็นมืออาชีพ โดยการพัฒนาขีดสมรรถนะของบุคลากรในองค์การ เน้นการทำงานที่มีประสิทธิภาพ สร้างคุณค่าในการปฏิบัติภารกิจของรัฐ(31) ทั้งนี้ในส่วนของตัวชี้วัดร้อยละของสิ่งส่งตรวจไม่มีคุณภาพพบ แนวโน้มที่เพิ่มขึ้นจาก 0.59 เป็น 0.68 แต่ยังคงอยู่ในค่าเป้าหมาย เนื่องจากหลังการปฏิบัติตามแผนการดำเนินงานการอบรม เจ้าหน้าที่ให้ความสำคัญกับการรายงานคุณภาพของสิ่งส่งตรวจเพิ่มขึ้น

## 2.2 ผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการดัชนีวัดความสำเร็จแบบสมดุลของธุรกิจโทรทัศนดาวเทียมในประเทศไทย

จากผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานธุรกิจโทรทัศนดาวเทียม ด้านระดับการศึกษา มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการดัชนีวัดความสำเร็จแบบสมดุลของธุรกิจโทรทัศนดาวเทียมในประเทศไทย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05และเมื่อเปรียบเทียบเป็นรายด้านพบว่า ความคิดเห็นมิติด้านการเงิน มิติด้านลูกค้า มิติด้านกระบวนการภายในองค์กร และมิติการเรียนรู้และการพัฒนา มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพนักงานสามารถจัดสรรเวลาในการเรียนรู้งานอื่นนอกเหนือจากงานที่ตนรับผิดชอบ เพื่อปรับปรุงขั้นตอนการทำงานได้อย่างเหมาะสมและแสวงหาโอกาสที่จะเรียนรู้เพื่อพัฒนาตนเอง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พัฒชญา เออกุล(2559) ได้ทำวิจัยเรื่อง การพัฒนาดัชนีชี้วัดผลสำเร็จโดยใช้การประเมินแบบดุลยภาพ : กรณีศึกษาหน่วยงานผลิตอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ กล่าวว่า งานวิจัยนี้เป็นการนำเทคนิคการประเมินแบบดุลยภาพ (Balanced Scorecard: BSC) เข้ามาประยุกต์ใช้ในหน่วยงานผลิต บริษัทผลิตอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการ



ดำเนินงาน โดยงานวิจัยได้กำหนดดัชนีวัดผลการดำเนินงานใน 4 มุมมอง อันได้แก่ มุมมองด้านการเงิน มุมมองด้านลูกค้า มุมมองด้านกระบวนการภายใน และมุมมองด้านการเรียนรู้และพัฒนา ซึ่งสอดคล้อง กับพันธกิจของหน่วยงาน จากนั้นงานวิจัยได้ประเมินความเหมาะสมของดัชนีชี้วัด (Key Performance Indicator: KPI) และจัดทำแผนที่กลยุทธ์ซึ่งแสดงความสัมพันธ์ของดัชนีชี้วัดแต่ละตัวในทั้ง 4 มุมมอง งานวิจัยแสดงให้เห็นว่าเมื่อนำดัชนีชี้วัดตามเทคนิคการประเมินแบบดุลยภาพไปประเมินผลการดำเนินงานเป็นเวลา 1 เดือน องค์กรกรณีศึกษาสามารถวิเคราะห์ประเด็นปัญหาเพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพการดำเนินงานได้ครอบคลุมพันธกิจของหน่วยงานมากขึ้น ทั้งยังสามารถวิเคราะห์ผลกระทบระหว่างดัชนีชี้วัดต่าง ๆ ในทั้ง 4 มุมมองได้ ส่งผลให้ประสิทธิภาพการดำเนินงานโดยรวมเพิ่มขึ้น

#### ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาอิสระเรื่อง การจัดการดัชนีวัดความสำเร็จแบบสมดุลของธุรกิจโทรทัศน์ดาวเทียมในประเทศไทยผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

3.1 ระดับความคิดเห็นการจัดการดัชนีวัดความสำเร็จแบบสมดุลของธุรกิจโทรทัศน์ดาวเทียมในประเทศไทย

3.2 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความคิดเห็นการจัดการจัดการดัชนีวัดความสำเร็จแบบสมดุลของธุรกิจโทรทัศน์ดาวเทียมในประเทศไทย

#### ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

จากการศึกษาเรื่อง การจัดการดัชนีวัดความสำเร็จแบบสมดุลของธุรกิจโทรทัศน์ดาวเทียมในประเทศไทย ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งถัดไป ดังนี้

1. ควรเพิ่มวิธีการจัดเก็บข้อมูลด้วยการวิจัยเชิงคุณภาพ
2. ควรเพิ่มพื้นที่ในการศึกษา เพื่อเปรียบเทียบความเหมือนและความแตกต่างให้ชัดเจนมากขึ้น

## เอกสารอ้างอิง

- พยอม วงศ์สารศรี. (2538). การบริหารทรัพยากรมนุษย์. (พิมพ์ครั้งที่ 5).  
กรุงเทพมหานคร : สถาบัน ราชภัฏสวนดุสิต.
- พัชรินทร์พร ภู่อภิลิทธิ, วัชรภรณ์ชัยวรรณ. (2558). การสร้างดัชนีชี้วัดและปัจจัยที่มีผล  
ต่อความสำเร็จอย่างยั่งยืนของธุรกิจร้านอาหารทั่วไปในเขตพื้นที่เทเวศร์  
กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ ปริญญาบริหารธุรกิจ. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล  
พระนคร. กรุงเทพมหานคร
- พีระจิระโสภณ. (2535). เอกสารการสอนวิชาทฤษฎีการสื่อสารมวลชนหน่วยที่ 11.  
นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- พัฒนา เอกกุล. (2559). การพัฒนาดัชนีชี้วัดผลสำเร็จโดยใช้การประเมินแบบคุณภาพ :  
กรณีศึกษาหน่วยงานผลิตอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์. วิทยานิพนธ์ ปริญญาวิศวกรรมศาสตร  
มหาบัณฑิต สาขาวิชาการพัฒนางานอุตสาหกรรม ภาควิชาวิศวกรรมอุตสาหกรรม คณะ  
วิศวกรรมศาสตร์. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. กรุงเทพมหานคร
- ภูริทัต ทองปรีชา. (2549). ใช้งาน Balanced Scorecard ให้เกิดประสิทธิผล ใน 1 สัปดาห์.  
กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ซีเอ็ดยูเคชั่น
- ยุบล เบ็ญจรงค์กิจ. (2534). การวิเคราะห์ผู้รับสาร. กรุงเทพมหานคร:  
สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- รุ่งนภา ปฐมชัยอัมพร. (2556). อิทธิพลของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่ส่งผลต่อ  
ประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานตามแนวคิด *Balanced Scorecard (BSC)*.  
วิทยานิพนธ์ ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการประกอบการ. มหาวิทยาลัย  
ศิลปากร. กรุงเทพมหานคร
- วรางคณา ผลประเสริฐ. (2554). แนวคิดการจัดการเชิงกลยุทธ์. ในประมวลสาระชุด  
วิชาการจัดการเชิงกลยุทธ์ในการบริหารโรงพยาบาล. นนทบุรี:  
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.