

บทคัดย่อ

T 157008

ในการศึกษาเรื่องการวิเคราะห์เชิงประจักษ์เกี่ยวกับพฤติกรรมและการประเมินผลการค้าเนินงานของอุตสาหกรรมลำไยอบแห้งในจังหวัดลำพูนและเชียงใหม่โดยใช้ บาลานซ์ สคอร์การ์ด มีวัตถุประสงค์ เพื่อประเมินผลการค้าเนินงานของอุตสาหกรรมลำไยอบแห้งในจังหวัดลำพูนและจังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งจะพิจารณาในแต่ละมุมมอง ได้แก่ มุมมองทางด้านการเงินประกอบด้วยรายได้ ประสิทธิภาพในการผลิต และอัตราผลตอบแทนของสินทรัพย์ มุมมองทางด้านลูกค้าประกอบด้วย จำนวนลูกค้ารายใหม่ จำนวนลูกค้าประจำ ความพึงพอใจของลูกค้า ส่วนแบ่งตลาด มุมมองทางด้านกระบวนการผลิตภายใน ประกอบด้วย คุณภาพของสินค้า ระยะเวลาที่ใช้ในการผลิต ต้นทุนในการผลิต การขนส่งสินค้า การวิจัยและพัฒนาสินค้า มุมมองทางการเรียนรู้และการเจริญเติบโต ประกอบด้วย สภาพแวดล้อมในการทำงาน ประสิทธิภาพการผลิตของพนักงาน เทคโนโลยีการผลิต ทักษะของพนักงาน และมุมมองทางด้านชุมชนและสังคมประกอบด้วย ความมีส่วนร่วมขององค์กรในชุมชนทางด้านการจ้างแรงงานในชุมชน การรักษาสีสิ่งแวดล้อมในชุมชน และเพื่อศึกษาถึงลักษณะความสัมพันธ์ของมุมมองทางด้านการเงินและมุมมองที่ไม่ใช่การเงิน โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 77 ราย โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย (Simple random sampling) ในการวิเคราะห์จะพิจารณาใน 3 มิติ คือ มิติทางด้านพื้นที่ในการประกอบการ มิติทางด้านลักษณะเดาที่ผู้ประกอบการใช้ และมิติทางด้านขนาดของธุรกิจ

ผลการศึกษาพบว่า จุดอ่อนในการประเมินผลการค้าเนินงานของผู้ประกอบการอุตสาหกรรมลำไยอบแห้งโดยภาพรวม คือขาดการให้ความสำคัญและละเลยในการนำตัวชี้วัดไปใช้ในการวางแผนการค้าเนินงาน ได้แก่ ด้านจำนวนลูกค้าใหม่ จำนวนลูกค้าประจำ ระดับความพึงพอใจของลูกค้า ส่วนแบ่งตลาด สภาพแวดล้อมในการทำงาน เทคโนโลยีการผลิต และทักษะของพนักงาน ซึ่งก็จัดว่ามีความสำคัญในการเพิ่มกำไรให้กับองค์กรอีกทางหนึ่ง หากผู้ประกอบการเพิ่มความสำคัญและนำไปใช้ ก็จะช่วยให้ผู้ประกอบการได้รับกำไรสูงสุด และเมื่อเปรียบเทียบระหว่างมิติ พบว่าผู้ประกอบการจะขาดการให้ความสำคัญและละเลยการนำตัวชี้วัดไปใช้ในการวางแผนการค้าเนินงาน ที่แตกต่างกัน ขึ้นอยู่กับสภาพตลาด ลักษณะการผลิต และเป้าหมายในการค้าเนินงานของผู้ประกอบการ

ในการวิเคราะห์ลักษณะความสัมพันธ์ของมุมมองทางด้านการเงิน และมุมมองที่ไม่ใช่การเงิน พบว่า มุมมองทางด้านการเงินมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันกับมุมมองทางด้านลูกค้า มุมมองทางการเรียนรู้และการเจริญเติบโต และมีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้ามกับมุมมองทางด้านกระบวนการธุรกิจภายใน และมุมมองทางด้านชุมชนและสังคม สำหรับตัวแปรของมุมมองที่ไม่ใช่การเงินที่มีความสัมพันธ์กับตัวแปรทางด้านการเงินสูง ได้แก่ ตัวแปรทางด้านระยะเวลาในการผลิต และต้นทุนในการผลิต

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย สำหรับผู้ประกอบการอุตสาหกรรมลำไยอบแห้งที่ต้องการให้รายได้ขององค์กรเพิ่มขึ้น ประสิทธิภาพการผลิตเพิ่มขึ้น และมีอัตราผลตอบแทนของสินทรัพย์เพิ่มขึ้น ควรจะลดต้นทุนในการผลิต และปรับปรุงระยะเวลาที่ใช้ในการผลิตให้น้อยลง

ABSTRACT

TE 157008

The objective of this research was to evaluate the performance of dried longan industry in Lamphun and Chiang Mai province using the Balanced Scorecard (BSC) to measure various perspectives that include financial perspective (the returns, the capacity of productivity, and the return on assets), customer perspective (the number of new-listed customer and permanent customer, customer satisfaction and market share), internal-business-process perspective (the product quality, time consuming in production, the production cost, the product transportation and product research and development), learning and growth perspective (working environment, the ability of works in production, technology in production and workers' skills), and community and society perspective (the cooperation of community organization on employment and environmental conservation in the community).

The study of the relationship between financial and non-financial performance was another objective of this research. The data for analysis were collected from 77 samples using the simple random sampling method. The data were analyzed in 3 dimensions, which are the areas for the business, the type of the ovens used and the business size.

The findings indicate the weak point in analyzing the overall performance of the practitioners that the indicators the number of new-listed customer and permanent customer, market share, working environment, technology in production and workers' skill, were overlooked for using in planning for performance. These indicators were actually the main keys to the organization's profit growth in case if the practitioners give more importance and use them more practically, they could create most profits to the practitioners. When comparing the 3 dimensions, the practitioners employed the indicators to plan for the performance in different level of importance depending on market condition, production type and the practitioners performance's objective.

The analysis of the relationship between financial and non-financial performance shows the positive relationship between financial and customer perspective. Another finding reveals the negative relationship between the perspectives of learning and growth, the internal-business-process, and community and society. The variations of non-financial performance that had obvious relationship with the financial one are time consuming in production and the production cost.

The strategic suggestion for the practitioners who need more returns, capacity of productivity and return on assets is that they should reduce some production cost and manage less time consumed in production.