

ชื่อเรื่องวิทยานิพนธ์

การวิเคราะห์เชิงประจักษ์เกี่ยวกับพฤติกรรมและการ
ประเมินผลการดำเนินงานของอุตสาหกรรมลำไยอบ
แห้ง ในจังหวัดลำพูนและเชียงใหม่ โดยใช้บาลานซ์
สคออร์การ์ด

ผู้เขียน

นางสาวณัฐศรินทร์ หอเจริญ

ปริญญา

เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต

คณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

รศ.ดร. พิชิต ธานี

ประธานกรรมการ

ผศ.ดร. วินัส ฤกษ์ชัย

กรรมการ

ผศ.ดร. พัทธรา ดันติประภา

กรรมการ

บทคัดย่อ

ในการศึกษาเรื่องการวิเคราะห์เชิงประจักษ์เกี่ยวกับพฤติกรรมและการประเมินผลการดำเนินงานของอุตสาหกรรมลำไยอบแห้งในจังหวัดลำพูนและเชียงใหม่โดยใช้ บาลานซ์ สคออร์การ์ด มีวัตถุประสงค์ เพื่อประเมินผลการดำเนินงานของอุตสาหกรรมลำไยอบแห้งในจังหวัดลำพูนและจังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งจะพิจารณาในแต่ละมุมมอง ได้แก่ มุมมองทางการเงินประกอบด้วย รายได้ ประสิทธิภาพในการผลิต และอัตราผลตอบแทนของสินทรัพย์ มุมมองทางด้านลูกค้าประกอบด้วย จำนวนลูกค้ารายใหม่ จำนวนลูกค้าประจำ ความพึงพอใจของลูกค้า ส่วนแบ่งตลาด มุมมองทางด้านกระบวนการผลิตภายใน ประกอบด้วย คุณภาพของสินค้า ระยะเวลาที่ใช้ในการผลิต ต้นทุนในการผลิต การขนส่งสินค้า การวิจัยและพัฒนาสินค้า มุมมองด้านการเรียนรู้และการเจริญเติบโต ประกอบด้วย สภาพแวดล้อมในการทำงาน ประสิทธิภาพการผลิตของพนักงาน เทคโนโลยีการผลิต ทักษะของพนักงาน และมุมมองทางด้านชุมชนและสังคมประกอบด้วย ความมีส่วนร่วมขององค์กรในชุมชนทางการจ้างแรงงานในชุมชน การรักษาสีสิ่งแวดล้อมในชุมชน และเพื่อศึกษาถึงลักษณะความสัมพันธ์ของมุมมองทางการเงินและมุมมองที่ไม่ใช่การเงิน โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 77 ราย โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย (Simple

random sampling) ในการวิเคราะห์จะพิจารณาใน 3 มิติ คือ มิติทางด้านพื้นที่ในการประกอบการ มิติทางด้านลักษณะเท่าที่ผู้ประกอบการใช้ และมิติทางด้านขนาดของธุรกิจ

ผลการศึกษาพบว่า จุดอ่อนในการประเมินผลการดำเนินงานของผู้ประกอบการ อุตสาหกรรมลำไยอบแห้งโดยภาพรวม คือขาดการให้ความสำคัญและละเอียดในการนำตัวชี้วัดไปใช้ในการวางแผนการดำเนินงาน ได้แก่ ด้านจำนวนลูกค้าใหม่ จำนวนลูกค้าประจำ ระดับความพึงพอใจของลูกค้า ส่วนแบ่งตลาด สภาพแวดล้อมในการทำงาน เทคโนโลยีการผลิต และทักษะของพนักงาน ซึ่งก็จัดว่ามีความสำคัญในการเพิ่มกำไรให้กับองค์กรอีกทางหนึ่ง หากผู้ประกอบการเพิ่มความสำคัญและนำไปใช้ ก็จะช่วยให้ผู้ประกอบการได้รับกำไรสูงสุด และเมื่อเปรียบเทียบระหว่าง มิติ พบว่าผู้ประกอบการจะขาดการให้ความสำคัญและละเอียดการนำตัวชี้วัดไปใช้ในการวางแผนการดำเนินงาน ที่แตกต่างกัน ขึ้นอยู่กับสภาพตลาด ลักษณะการผลิต และเป้าหมายในการดำเนินงานของผู้ประกอบการ

ในการวิเคราะห์ลักษณะความสัมพันธ์ของมุมมองทางการเงิน และมุมมองที่ไม่ใช่การเงิน พบว่า มุมมองทางการเงินมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันกับมุมมองทางด้านลูกค้า มุมมองด้านการเรียนรู้และการเจริญเติบโต และมีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้ามกับมุมมองทางด้านกระบวนการธุรกิจภายใน และมุมมองทางด้านชุมชนและสังคม สำหรับตัวแปรของมุมมองที่ไม่ใช่การเงินที่มีความสัมพันธ์กับตัวแปรทางการเงินสูง ได้แก่ ตัวแปรทางด้านระยะเวลาในการผลิต และต้นทุนในการผลิต

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย สำหรับผู้ประกอบการอุตสาหกรรมลำไยอบแห้งที่ต้องการให้รายได้ขององค์กรเพิ่มขึ้น ประสิทธิภาพการผลิตเพิ่มขึ้น และมีอัตราผลตอบแทนของสินทรัพย์เพิ่มขึ้น ควรจะลดต้นทุนในการผลิต และปรับปรุงระยะเวลาที่ใช้ในการผลิตให้น้อยลง

Thesis Title	An Empirical Analysis of the Practices and Performance Evaluations of Dried Longan Industry in Lamphun and Chiang Mai Provinces Using the Balance Scorecard	
Author	Miss. Nutsarin Hocharoen	
Degree	Master of Economics	
Thesis Advisory Committee	Assoc.Prof. Dr. Pichit Thani	Chairperson
	Asst.Prof. Dr. Venus Rauechai	Member
	Asst.Prof. Dr. Patchara Tantiprabha	Member

ABSTRACT

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.