# บทที่ 5
# ผลการวิเคราะห์

ผลการวิเคราะห์ในบทนี้ได้จากการนำข้อมูล มุมมองทางด้านการเงิน มุมมองทางด้านลูกค้า มุมมองทางด้านกระบวนการธุรกิจภายใน มุมมองทางด้านการเรียนรู้และการเจริญเติบโต และมุมมองทางด้านสังคมและชุมชน ของอุตสาหกรรมลำไยอบแห้งในจังหวัดลำพูนและเชียงใหม่จากการออกแบบสอบถาม มาวิเคราะห์ ใน 2 จุดประสงค์คือ 1) การประเมินผลการดำเนินงาน ของอุตสาหกรรมลำไยอบแห้ง ซึ่งในการประเมินผลการดำเนินงานนั้น จะใช้วิธี บาลานซ์ สคอร์การ์ด ซึ่งจะมีการจัดลำดับความสำคัญที่ผู้ประกอบการให้ความสำคัญและมีการนำไปใช้วางแผนการดำเนินงาน 2) การวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างมุมมองทางด้านการเงิน มุมมองทางด้านลูกค้า มุมมองทางด้านกระบวนการธุรกิจภายใน มุมมองทางด้านการเรียนรู้และการเจริญเติบโต และมุมมองทางด้านสังคมและชุมชน ของอุตสาหกรรมลำไยอบแห้งในจังหวัดลำพูนและเชียงใหม่ ว่ามีความสัมพันธ์กันหรือไม่ ซึ่งในการวิเคราะห์ จุดประสงค์ทั้งสองนั้น จะทำการวิเคราะห์ทั้งในภาพรวม และแบ่งแยกตาม พื้นที่ในการประกอบการ ลักษณะของเตาที่ผู้ประกอบการใช้ และขนาดของธุรกิจด้วยเพื่อเปรียบเทียบผู้ประกอบการในแต่ละประเภทว่ามีการประเมินผลการดำเนินงานและ มีความสัมพันธ์ระหว่างมุมมองทางด้านการเงินและไม่ใช่การเงินแตกต่างกันอย่างไร

## 5.1 การประเมินผลการดำเนินงานของอุตสาหกรรมลำไยอบแห้ง

วิธี บาลานซ์ สคอร์การ์ดนั้นเป็นการประเมินผลการดำเนินงาน โดย พิจารณามุมมองแต่ละมุมมองในองค์กรซึ่งจะประกอบไปด้วย

1) มุมมองทางด้านการเงิน จะประกอบไปด้วย ตัวชี้วัดด้าน รายได้ในปีปัจจุบัน ตัวชี้วัดด้านประสิทธิภาพในการผลิต และตัวชี้วัดด้านอัตราผลตอบแทนของสินทรัพย์

2) มุมมองทางด้านลูกค้า จะประกอบไปด้วย ตัวชี้วัดด้านจำนวนลูกค้าใหม่ ตัวชี้วัดด้านการรักษาลูกค้าเดิมไว้ ตัวชี้วัดด้านระดับความพึงพอใจของลูกค้า และตัวชี้วัดด้านส่วนแบ่งตลาด

3) มุมมองทางด้านกระบวนการธุรกิจภายใน จะประกอบไปด้วย ตัวชี้วัดด้านคุณภาพของสินค้า ตัวชี้วัดด้านระยะเวลาที่ใช้ในการผลิต ตัวชี้วัดด้านต้นทุนในการผลิต ตัวชี้วัดด้านการขนส่ง และตัวชี้วัดด้านการวิจัยและพัฒนา

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

4) มุมมองทางด้านการเรียนรู้และการเจริญเติบโต จะประกอบไปด้วย ตัวชี้วัดด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ตัวชี้วัดด้านประสิทธิภาพการผลิตของพนักงาน ตัวชี้วัดด้านเทคโนโลยีการผลิต และตัวชี้วัดด้านทักษะของพนักงาน

5) มุมมองทางด้านชุมชนและสังคม จะประกอบไปด้วย ตัวชี้วัดด้านความมีส่วนร่วมขององค์กรในชุมชนซึ่งจะวัดระดับการจ้างแรงงานในชุมชน

ในการประเมินผลการดำเนินงานของอุตสาหกรรมลำไยอบแห้งในจังหวัดลำพูนและจังหวัดเชียงใหม่ นั้น จะศึกษาถึงความคิดเห็นของผู้ประกอบการในการให้ความสำคัญของตัวชี้วัดในแต่ละมุมมองมาเป็นตัววัดผลการดำเนินงานขององค์กร และ ผู้ประกอบการได้นำตัวชี้วัดในแต่ละมุมมองไปใช้ในการวางแผนการดำเนินงานขององค์กร มากน้อยอย่างไร

5.1.1 ภาพรวมในการประเมินผลองค์กรของอุตสาหกรรมลำไยอบแห้ง

จากการศึกษา ดังตารางที่ 5.1 พบว่าผู้ประกอบการของอุตสาหกรรมลำไยอบแห้งในจังหวัดลำพูนและเชียงใหม่ ได้ให้ความสำคัญ กับต้นทุนในการผลิต ซึ่งเป็นตัววัดผลการดำเนินงานขององค์กร เป็นลำดับที่ 1 ลำดับที่ 2 จะเป็นตัววัดผลการดำเนินงานทางด้านการเงิน นั่นคือ รายได้ในปีปัจจุบัน ส่วนลำดับที่ 3 คือ ระยะเวลาที่ใช้ในการผลิต สำหรับ ประสิทธิภาพในการผลิต คุณภาพสินค้า และอัตราผลตอบแทนของสินทรัพย์ จะเป็นตัววัดผลการดำเนินงานขององค์กรที่มีความสำคัญ เป็นอันดับที่ 4 5 และ 6 ตามลำดับ ในส่วนของตัวชี้วัดด้านความมีส่วนร่วมขององค์กรในชุมชน มีลำดับความสำคัญเป็นลำดับที่ 7 ทางด้านมุมมองด้านลูกค้านั้น จำนวนลูกค้าใหม่เป็นตัววัดผลการดำเนินงานขององค์กรที่ผู้ประกอบการ ให้ความสำคัญเป็นลำดับที่ 8 สำหรับตัวชี้วัดทางด้านการขนส่ง และประสิทธิภาพการผลิตของพนักงาน นั้น ซึ่งมีลำดับความสำคัญอยู่ในลำดับที่ 9 และลำดับที่ 10 นั้น ได้แก่ ตัวชี้วัดทางด้านการวิจัยและพัฒนา

สำหรับตัวชี้วัดอื่น ๆ ที่ ไม่มีลำดับความสำคัญ ได้แก่ การรักษาลูกค้าเดิมไว้ ระดับความพึงพอใจของลูกค้า ส่วนแบ่งตลาด สภาพแวดล้อมในการทำงาน เทคโนโลยี และทักษะของพนักงาน เนื่องจากว่า เมื่อนำคะแนนไปจัดเรียงลำดับความสำคัญ บาลานซ์ สคอร์การ์ด แล้ว มีคะแนนอยู่เกินกว่าลำดับที่ 10 ซึ่งหมายความว่าผู้ประกอบการ ยังไม่ได้ให้ความสำคัญกับตัวชี้วัดนั้น ๆ ในการนำตัวชี้วัดนั้น ๆ ไปเป็นตัววัดผลการดำเนินงานขององค์กร

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 5.1 ผลลำดับ บาลานซ์ สคอร์การ์ด และคะแนนความสำคัญของการวัดผลการดำเนินงานขององค์กรของตัวชี้วัดในแต่ละมุมมองในภาพรวม

| | หัวข้อ | ลำดับ BSC | การให้ความสำคัญของการวัดผลการดำเนินงาน (เปอร์เซ็นต์) |
|---|---|---|---|
| FP1 | รายได้ในปีปัจจุบัน | 2 | 70.69 |
| FP2 | ประสิทธิภาพในการผลิต | 4 | 64.75 |
| FP3 | อัตราผลตอบแทนของสินทรัพย์ | 6 | 55.84 |
| CP1 | จำนวนลูกค้าใหม่ | 8 | 48.42 |
| CP2 | การรักษาลูกค้าเดิมไว้ | - | 45.27 |
| CP3 | ระดับความพึงพอใจของลูกค้า | - | 45.27 |
| CP4 | ส่วนแบ่งตลาด | - | 43.97 |
| IP1 | คุณภาพของสินค้า | 5 | 57.14 |
| IP2 | ระยะเวลาที่ใช้ในการผลิต | 3 | 68.27 |
| IP3 | ต้นทุนในการผลิต | 1 | 72.73 |
| IP4 | การขนส่ง | 9 | 47.87 |
| IP5 | การวิจัยและพัฒนา | 10 | 47.31 |
| LP1 | สภาพแวดล้อมในการทำงาน | - | 43.23 |
| LP2 | ประสิทธิภาพการผลิตของพนักงาน | 9 | 47.87 |
| LP3 | เทคโนโลยีการผลิต | - | 43.97 |
| LP4 | ทักษะของพนักงาน | - | 43.97 |
| SC | ความมีส่วนร่วมขององค์กร | 7 | 52.13 |

ที่มา: จากการสำรวจ

จำนวนตัวอย่างผู้ประกอบการ 77 ราย

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

สำหรับการนำตัววัดผลการดำเนินงานขององค์กรไปใช้ในการวางแผนการดำเนินงานนั้น พบว่า ผู้ประกอบการได้ให้ความสำคัญกับต้นทุนในการผลิต เป็นลำดับที่ 1 เช่นเดียวกันกับการให้ความสำคัญ แต่มีคะแนนการนำไปใช้น้อยกว่า ลำดับที่ 2 คือรายได้ในปีปัจจุบันและลำดับที่ 3 คือ ระยะเวลาในการผลิต ส่วนลำดับที่ 4 5 และ 6 นั้นซึ่งได้แก่ ตัวชี้วัดด้านประสิทธิภาพในการผลิต, คุณภาพของสินค้า และ อัตราผลตอบแทนของสินทรัพย์ ตามลำดับ โดยที่ ตั้งแต่ลำดับที่ 1-6 นั้นผู้ประกอบการได้ให้ลำดับ บาลานซ์ สคอร์การ์ด ของการนำไปใช้วางแผนการดำเนินงานขององค์กร เป็นเช่นเดียวกับการให้ความสำคัญ แต่ลำดับการนำไปใช้ที่ 7 8 9 และ 10 มีลำดับ บาลานซ์สคอร์การ์ดที่แตกต่างจากการให้ความสำคัญ โดยที่ลำดับที่ 7 8 และ 9 คือ ตัวชี้วัดด้านการขนส่ง, ความมีส่วนร่วมขององค์กรในชุมชน และจำนวนลูกค้าใหม่ ตามลำดับ ส่วนลำดับที่ 10 มีคะแนนความสำคัญเท่ากัน อยู่ 2 ตัวชี้วัดคือ การรักษาลูกค้าเดิมไว้ และการวิจัยและพัฒนา

สำหรับตัวชี้วัดอื่น ๆ ที่ ไม่มีลำดับความสำคัญ ได้แก่ ระดับความพึงพอใจของลูกค้า ส่วนแบ่งตลาด สภาพแวดล้อมในการทำงาน ประสิทธิภาพการผลิตของพนักงาน เทคโนโลยี และ ทักษะของพนักงาน เนื่องจากว่า เมื่อนำคะแนนไปจัดเรียงลำดับความสำคัญ บาลานซ์ สคอร์การ์ด แล้ว มีคะแนนอยู่เกินกว่าลำดับที่ 10 ซึ่งหมายความว่าผู้ประกอบการ ยังไม่ได้นำตัวชี้วัดนั้น ๆ ไปใช้วางแผนการดำเนินงานขององค์กร

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 5.2 ผลลำดับ บาลานซ์ สคอร์การ์ด และคะแนนการนำตัวชี้วัดในแต่ละมุมมองไปใช้ในการวางแผนการดำเนินงานขององค์กรในภาพรวม

| | หัวข้อ | ลำดับ BSC | การนำไปใช้วางแผนการดำเนินงานในองค์กร (เปอร์เซ็นต์) |
|---|---|---|---|
| FP1 | รายได้ในปีปัจจุบัน | 2 | 67.35 |
| FP2 | ประสิทธิภาพในการผลิต | 4 | 63.45 |
| FP3 | อัตราผลตอบแทนของสินทรัพย์ | 6 | 53.99 |
| CP1 | จำนวนลูกค้าใหม่ | 9 | 44.34 |
| CP2 | การรักษาลูกค้าเดิมไว้ | 10 | 43.23 |
| CP3 | ระดับความพึงพอใจของลูกค้า | - | 41.93 |
| CP4 | ส่วนแบ่งตลาด | - | 41.93 |
| IP1 | คุณภาพของสินค้า | 5 | 57.51 |
| IP2 | ระยะเวลาที่ใช้ในการผลิต | 3 | 65.49 |
| IP3 | ต้นทุนในการผลิต | 1 | 67.9 |
| IP4 | การขนส่ง | 7 | 46.2 |
| IP5 | การวิจัยและพัฒนา | 10 | 43.23 |
| LP1 | สภาพแวดล้อมในการทำงาน | - | 39.15 |
| LP2 | ประสิทธิภาพการผลิตของพนักงาน | - | 40.82 |
| LP3 | เทคโนโลยีการผลิต | - | 37.29 |
| LP4 | ทักษะของพนักงาน | - | 38.22 |
| SC | ความมีส่วนร่วมขององค์กร | 8 | 45.64 |

ที่มา: จากการสำรวจ

จำนวนตัวอย่างผู้ประกอบการ 77 ราย

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

5.1.2 การประเมินผลการดำเนินงานขององค์กรโดยแบ่งแยกตามพื้นที่ในการประกอบอุตสาหกรรม

จากการสำรวจ พื้นที่ในการประกอบอุตสาหกรรมใน จังหวัดลำพูนและจังหวัดเชียงใหม่ พบว่า กลุ่มตัวอย่างในจังหวัดลำพูนมีจำนวน 51 ราย คิดเป็นร้อยละ 66.20 และ กลุ่มตัวอย่างในจังหวัดเชียงใหม่มีจำนวน 26 ราย คิดเป็นร้อยละ 33.80

จากการศึกษา ลำดับ บาลานซ์ สคอร์การ์ดของผู้ประกอบการที่ให้ความสำคัญกับตัวชี้วัดในแต่ละมุมมอง ดังตารางที่ 5.3 พบว่า ผู้ประกอบการลำไยอบแห้งในจังหวัดลำพูนได้ให้ความสำคัญเป็นอย่างมาก กับตัวชี้วัดด้านต้นทุนในการผลิต รองลงมาคือตัวชี้วัดด้านรายได้ในปีปัจจุบัน ระยะเวลาที่ใช้ในการผลิต ประสิทธิภาพในการผลิต คุณภาพสินค้า ตามลำดับ ในส่วนตัวชี้วัดที่ผู้ประกอบการในจังหวัดลำพูนให้ความสำคัญน้อยซึ่งมีลำดับ บาลานซ์ สคอร์การ์ด อยู่ระหว่าง ลำดับที่ 6 – 10 คือตัวชี้วัดด้านอัตราผลตอบแทนของสินทรัพย์ ความมีส่วนร่วมขององค์กรในชุมชน จำนวนลูกค้าใหม่ ประสิทธิภาพการผลิตของพนักงาน การวิจัยและพัฒนา และระดับความพึงพอใจของลูกค้า ตามลำดับ

สำหรับตัวชี้วัดอื่น ๆ ที่ผู้ประกอบการในจังหวัดลำพูน ไม่ให้ความสำคัญ นั่นคือตัวชี้วัดที่ เมื่อนำคะแนนไปจัดเรียงลำดับความสำคัญ บาลานซ์ สคอร์การ์ด แล้ว มีคะแนนอยู่เกินกว่าลำดับที่ 10 จะไม่ถูกจัด ลำดับ บาลานซ์สคอร์การ์ด ได้แก่ ตัวชี้วัดด้านการรักษาลูกค้าเดิมไว้, ส่วนแบ่งตลาด การขนส่ง สภาพแวดล้อมในการทำงาน เทคโนโลยี และทักษะของพนักงาน

ส่วนผู้ประกอบการลำไยอบแห้งในจังหวัดเชียงใหม่ได้ให้ความสำคัญเป็นอย่างมาก กับตัวชี้วัดด้านต้นทุนในการผลิต รองลงมาคือตัวชี้วัดด้านรายได้ในปีปัจจุบัน ระยะเวลาที่ใช้ในการผลิต ประสิทธิภาพในการผลิต และความมีส่วนร่วมขององค์กรในชุมชน ตามลำดับ ในส่วนตัวชี้วัดที่ผู้ประกอบการในจังหวัดลำพูนให้ความสำคัญน้อยซึ่งมีลำดับ บาลานซ์ สคอร์การ์ด อยู่ระหว่าง ลำดับที่ 6 – 10 คือตัวชี้วัดด้านการขนส่ง คุณภาพสินค้า อัตราผลตอบแทนของสินทรัพย์ สภาพแวดล้อมในการทำงาน และการวิจัยและพัฒนา

สำหรับตัวชี้วัดอื่น ๆ ที่ผู้ประกอบการในจังหวัดเชียงใหม่ ไม่ให้ความสำคัญ นั่นคือตัวชี้วัดที่ เมื่อนำคะแนนไปจัดเรียงลำดับความสำคัญ บาลานซ์ สคอร์การ์ด แล้ว มีคะแนนอยู่เกินกว่าลำดับที่ 10 จะไม่ถูกจัด ลำดับ บาลานซ์สคอร์การ์ด ได้แก่ จำนวนลูกค้าใหม่ และประสิทธิภาพการผลิตของพนักงาน การรักษาลูกค้าเดิมไว้ ระดับความพึงพอใจของลูกค้า ส่วนแบ่งตลาด เทคโนโลยี และทักษะของพนักงาน

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

จากการศึกษา ลำดับของ บาลานซ์ สคอร์การ์ดของการนำตัวชี้วัดในแต่ละมุมมองไปใช้วางแผนการดำเนินงานขององค์กร ดังตารางที่ 5.4 นั้นพบว่า ผู้ประกอบการลำไยอบแห้งในจังหวัดลำพูนได้นำไปใช้มากที่สุด คือตัวชี้วัดด้านต้นทุนในการผลิต รองลงมาคือตัวชี้วัดด้านรายได้ในปีปัจจุบัน ระยะเวลาในการผลิต ตัวชี้วัดด้านประสิทธิภาพในการผลิต และคุณภาพของสินค้าตามลำดับ สำหรับตัวชี้วัดที่ผู้ประกอบการในจังหวัดลำพูนนำไปใช้ในการวางแผนการดำเนินงานน้อย ซึ่งอยู่ในลำดับ บาลานซ์ สคอร์การ์ดที่ 6 – 10 ได้แก่ ตัวชี้วัดด้านอัตราผลตอบแทนของสินทรัพย์ ความมีส่วนร่วมขององค์กรในชุมชน จำนวนลูกค้าใหม่ ด้านการขนส่ง และการรักษาลูกค้าเดิมไว้

ในส่วนตัวชี้วัดที่ผู้ประกอบการ ยังไม่ได้นำไปใช้ในการวางแผนการดำเนินงานขององค์กร คือตัวชี้วัดด้านระดับความพึงพอใจของลูกค้า ส่วนแบ่งตลาด การวิจัยและพัฒนา สภาพแวดล้อมในการทำงาน ประสิทธิภาพการผลิตของพนักงาน เทคโนโลยี และทักษะของพนักงาน เนื่องจากว่า เมื่อนำคะแนนไปจัดเรียงลำดับความสำคัญ บาลานซ์ สคอร์การ์ด แล้ว มีคะแนนอยู่เกินกว่าลำดับที่ 10

ส่วนผู้ประกอบการลำไยอบแห้งในจังหวัดเชียงใหม่ ได้นำไปใช้วางแผนการดำเนินงานขององค์กรมากที่สุด คือตัวชี้วัดด้านรายได้ในปีปัจจุบัน รองลงมาคือตัวชี้วัดด้านต้นทุนในการผลิต ระยะเวลาในการผลิต ประสิทธิภาพในการผลิต คุณภาพของสินค้า และอัตราผลตอบแทนของสินทรัพย์ สำหรับตัวชี้วัดที่ผู้ประกอบการในจังหวัดเชียงใหม่นำไปใช้ในการวางแผนการดำเนินงานน้อย ซึ่งอยู่ในลำดับ บาลานซ์ สคอร์การ์ดที่ 6 – 10 ได้แก่ ตัวชี้วัดด้านการขนส่ง ความมีส่วนร่วมขององค์กรในชุมชน การวิจัยและพัฒนา การรักษาลูกค้าเดิมไว้ และจำนวนลูกค้าใหม่

สำหรับตัวชี้วัดอื่น ๆ ได้แก่ ระดับความพึงพอใจของลูกค้า ส่วนแบ่งตลาด สภาพแวดล้อมในการทำงาน ประสิทธิภาพการผลิตของพนักงาน เทคโนโลยี และทักษะของพนักงานนั้น ผู้ประกอบการในจังหวัดเชียงใหม่ ยังไม่ได้นำตัวชี้วัดนั้น ๆ ไปใช้วางแผนการดำเนินงานขององค์กร เนื่องจากเมื่อนำคะแนนไปจัดเรียงลำดับความสำคัญ บาลานซ์ สคอร์การ์ด คะแนนของตัวชี้วัดดังกล่าวอยู่เกินกว่าลำดับที่ 10

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 5.3 ผลลำดับของ บาลานซ์ สคอร์การ์ดของผู้ประกอบการที่ให้ความสำคัญกับตัวชี้วัดในแต่ละมุมมอง แยกตามพื้นที่ในการประกอบการ

| | หัวข้อ | ลำดับ | จังหวัดลำพูน | ลำดับ | จังหวัดเชียงใหม่ |
|---|---|---|---|---|---|
| FP1 | รายได้ในปีปัจจุบัน | 2 | 58.57 | 2 | 74.17 |
| FP2 | ประสิทธิภาพในการผลิต | 4 | 54.04 | 4 | 67.03 |
| FP3 | อัตราผลตอบแทนของสินทรัพย์ | 6 | 47.14 | 6 | 56.59 |
| CP1 | จำนวนลูกค้าใหม่ | 9 | 41.66 | 10 | 47.25 |
| CP2 | การรักษาลูกค้าเดิมไว้ | - | 38.57 | - | 45.05 |
| CP3 | ระดับความพึงพอใจของลูกค้า | - | 37.85 | - | 46.70 |
| CP4 | ส่วนแบ่งตลาด | - | 37.38 | - | 43.95 |
| IP1 | คุณภาพของสินค้า | 5 | 47.61 | 5 | 59.34 |
| IP2 | ระยะเวลาที่ใช้ในการผลิต | 3 | 57.85 | 3 | 68.68 |
| IP3 | ต้นทุนในการผลิต | 1 | 60.47 | 1 | 75.82 |
| IP4 | การขนส่ง | 10 | 39.76 | 8 | 50.00 |
| IP5 | การวิจัยและพัฒนา | 10 | 39.76 | 9 | 48.35 |
| LP1 | สภาพแวดล้อมในการทำงาน | - | 37.85 | - | 40.65 |
| LP2 | ประสิทธิภาพการผลิตของพนักงาน | 8 | 41.90 | - | 45.05 |
| LP3 | เทคโนโลยีการผลิต | - | 38.33 | - | 41.75 |
| LP4 | ทักษะของพนักงาน | - | 37.14 | - | 44.50 |
| SC | ความมีส่วนร่วมขององค์กร | 7 | 44.28 | 7 | 52.19 |

ที่มา: จากการสำรวจ

จำนวนตัวอย่างผู้ประกอบการในจังหวัดลำพูน 51 ราย

จำนวนตัวอย่างผู้ประกอบการในจังหวัดเชียงใหม่ 26 ราย

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 5.4 ผลลำดับของ บาลานซ์ สคอร์การ์ดของการนำตัวชี้วัดในแต่ละมุมมองไปใช้วางแผนการดำเนินงานขององค์กร แยกตามพื้นที่ในการประกอบการ

| | หัวข้อ | ลำดับ | จังหวัดลำพูน | ลำดับ | จังหวัดเชียงใหม่ |
|---|---|---|---|---|---|
| FP1 | รายได้ในปีปัจจุบัน | 2 | 64.71 | 1 | 72.53 |
| FP2 | ประสิทธิภาพในการผลิต | 4 | 61.06 | 3 | 68.13 |
| FP3 | อัตราผลตอบแทนของสินทรัพย์ | 6 | 53.78 | 5 | 54.40 |
| CP1 | จำนวนลูกค้าใหม่ | 8 | 45.38 | 10 | 42.31 |
| CP2 | การรักษาลูกค้าเดิมไว้ | 10 | 43.42 | 9 | 42.86 |
| CP3 | ระดับความพึงพอใจของลูกค้า | - | 42.58 | - | 40.66 |
| CP4 | ส่วนแบ่งตลาด | - | 42.58 | - | 40.66 |
| IP1 | คุณภาพของสินค้า | 5 | 56.58 | 4 | 59.34 |
| IP2 | ระยะเวลาที่ใช้ในการผลิต | 3 | 64.15 | 3 | 68.13 |
| IP3 | ต้นทุนในการผลิต | 1 | 65.83 | 2 | 71.98 |
| IP4 | การขนส่ง | 9 | 44.82 | 6 | 48.90 |
| IP5 | การวิจัยและพัฒนา | - | 43.14 | 8 | 43.41 |
| LP1 | สภาพแวดล้อมในการทำงาน | - | 40.34 | - | 36.81 |
| LP2 | ประสิทธิภาพการผลิตของพนักงาน | - | 43.14 | - | 36.26 |
| LP3 | เทคโนโลยีการผลิต | - | 38.10 | - | 35.71 |
| LP4 | ทักษะของพนักงาน | - | 38.94 | - | 36.81 |
| SC | ความมีส่วนร่วมขององค์กร | 7 | 46.22 | 7 | 44.51 |

ที่มา: จากการสำรวจ

จำนวนตัวอย่างผู้ประกอบการในจังหวัดลำพูน 51 ราย

จำนวนตัวอย่างผู้ประกอบการในจังหวัดเชียงใหม่ 26 ราย

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

5.1.3 การประเมินผลการดำเนินงานขององค์กรโดยแบ่งแยกตามลักษณะของเตาในการอบลำไย

จากการสำรวจพบว่ามีลักษณะของเตาในการอบลำไยอยู่ 2 แบบ นั่นคือ เตาที่ใช้อบทั้งเปลือก จำนวน 53 ราย คิดเป็นร้อยละ 68.8 และเตาที่ใช้อบเฉพาะเนื้อ จำนวน 24 ราย คิดเป็นร้อยละ 31.2 สำหรับเตาอบทั้งเปลือกนั้น มีการใช้เตาอยู่ 2 แบบ คือเตากระบะแบบใช้น้ำมันเป็นเชื้อเพลิงมีจำนวน 45 ราย คิดเป็นร้อยละ 58.4 และเตากระบะแบบใช้แก๊สเป็นเชื้อเพลิงมีจำนวน 8 ราย คิดเป็นร้อยละ 10.4

จากการศึกษา ลำดับของ บาลานซ์ สคอร์การ์ดของผู้ประกอบการที่ให้ความสำคัญกับตัวชี้วัดในแต่ละมุมมอง ดังตารางที่ 5.5 พบว่า ผู้ประกอบการลำไยอบแห้งที่ใช้เตาอบทั้งเปลือกได้ให้ความสำคัญกับตัวชี้วัดด้านต้นทุนในการผลิตมากที่สุด รองลงมาคือตัวชี้วัดด้านรายได้ในปีปัจจุบัน ระยะเวลาที่ใช้ในการผลิต ประสิทธิภาพในการผลิต คุณภาพสินค้า และอัตราผลตอบแทนของสินทรัพย์ ตามลำดับ ในส่วนตัวชี้วัดที่ผู้ประกอบการลำไยอบแห้งที่ใช้เตาอบทั้งเปลือก ให้ความสำคัญน้อยซึ่งมีลำดับ บาลานซ์ สคอร์การ์ด อยู่ระหว่าง ลำดับที่ 6 – 10 คือตัวชี้วัดด้านความมีส่วนร่วมขององค์กรในชุมชน จำนวนลูกค้าใหม่ ประสิทธิภาพการผลิตของพนักงาน การวิจัยและพัฒนา และระดับความพึงพอใจของลูกค้า ตามลำดับ

สำหรับตัวชี้วัดอื่น ๆ ที่ผู้ประกอบการที่ใช้เตาอบทั้งเปลือกไม่ให้ความสำคัญ นั่นคือ ตัวชี้วัดที่มีคะแนนอยู่เกินกว่าลำดับที่ 10 เมื่อนำคะแนนไปจัดเรียง ในลำดับ บาลานซ์ สคอร์การ์ด ได้แก่ ตัวชี้วัดด้านการขนส่ง การรักษาลูกค้าเดิมไว้ ส่วนแบ่งตลาด สภาพแวดล้อมในการทำงาน เทคโนโลยี และทักษะของพนักงาน ตามลำดับ

ส่วนผู้ประกอบการลำไยอบแห้งแห้งที่ใช้เตาอบเฉพาะเนื้อ ได้ให้ความสำคัญกับตัวชี้วัดด้านต้นทุนในการผลิตมากที่สุด รองลงมาคือตัวชี้วัดด้านรายได้ในปีปัจจุบัน ระยะเวลาที่ใช้ในการผลิต ประสิทธิภาพในการผลิต และความมีส่วนร่วมขององค์กรในชุมชน ในส่วนตัวชี้วัดที่ผู้ประกอบการลำไยอบแห้งที่ใช้เตาอบเฉพาะเนื้อให้ความสำคัญน้อยซึ่งมีลำดับ บาลานซ์ สคอร์การ์ด อยู่ระหว่าง ลำดับที่ 6 – 10 คือตัวชี้วัดด้านการขนส่ง คุณภาพสินค้า อัตราผลตอบแทนของสินทรัพย์ สภาพแวดล้อมในการทำงาน การวิจัยและพัฒนา และจำนวนลูกค้าใหม่ ตามลำดับ

สำหรับตัวชี้วัดอื่น ๆ ที่ผู้ประกอบการที่ใช้เตาอบเฉพาะเนื้อไม่ให้ความสำคัญ นั่นคือ ตัวชี้วัดที่มีคะแนนอยู่เกินกว่าลำดับที่ 10 เมื่อนำคะแนนไปจัดเรียง ในลำดับ บาลานซ์ สคอร์การ์ด ได้แก่ การรักษาลูกค้าเดิมไว้, ระดับความพึงพอใจของลูกค้า, ส่วนแบ่งตลาด, ประสิทธิภาพการผลิตของพนักงาน, เทคโนโลยี และทักษะของพนักงาน ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

จากการศึกษา ลำดับของ บาลานซ์ สคอร์การ์ดของการนำตัวชี้วัดในแต่ละมุมมองไปใช้วางแผนการดำเนินงานขององค์กร ดังตารางที่ 5.6 นั้นพบผู้ประกอบการลำไยอบแห้งที่ใช้เตาอบทั้งเปลือก นำไปใช้มากที่สุด คือตัวชี้วัดด้านรายได้ในปีปัจจุบัน รองลงมาคือตัวชี้วัดด้านประสิทธิภาพในการผลิต ต้นทุนในการผลิต ระยะเวลาในการผลิต และคุณภาพของสินค้า สำหรับตัวชี้วัดที่ผู้ประกอบการลำไยอบแห้งที่ใช้เตาอบทั้งเปลือกนำไปใช้ในการวางแผนการดำเนินงานน้อย ซึ่งอยู่ในลำดับ บาลานซ์ สคอร์การ์ดที่ 6 – 10 ได้แก่ ตัวชี้วัดด้านอัตราผลตอบแทนของสินทรัพย์ ความมีส่วนร่วมขององค์กรในชุมชน ด้านการขนส่ง จำนวนลูกค้าใหม่ การรักษาลูกค้าเดิมไว้ และการวิจัยและพัฒนา ตามลำดับ

ในส่วนตัวชี้วัดที่ผู้ประกอบการ ยังไม่ได้นำไปใช้ในการวางแผนการดำเนินงานขององค์กร คือตัวชี้วัดด้านระดับความพึงพอใจของลูกค้า ส่วนแบ่งตลาด สภาพแวดล้อมในการทำงาน ประสิทธิภาพการผลิตของพนักงาน เทคโนโลยี และทักษะของพนักงาน เนื่องจากว่า เมื่อนำคะแนนไปจัดเรียงลำดับความสำคัญ บาลานซ์ สคอร์การ์ด แล้ว มีคะแนนอยู่เกินกว่าลำดับที่ 10

ส่วนผู้ประกอบการลำไยอบแห้งที่ใช้เตาอบเฉพาะเนื้อ ได้นำไปใช้วางแผนการดำเนินงานขององค์กรมากที่สุด คือตัวชี้วัดด้านต้นทุนในการผลิต รองลงมาคือตัวชี้วัดด้านระยะเวลาในการผลิต รายได้ในปีปัจจุบัน ประสิทธิภาพในการผลิต และคุณภาพของสินค้า ตามลำดับ ในส่วนตัวชี้วัดที่ผู้ประกอบการที่ใช้เตาอบเฉพาะเนื้อ ให้ความสำคัญน้อย โดยจะมีลำดับ บาลานซ์ สคอร์การ์ด อยู่ระหว่าง ลำดับที่ 6 – 10 คือตัวชี้วัดด้านอัตราผลตอบแทนของสินทรัพย์ ด้านการขนส่ง ความมีส่วนร่วมขององค์กรในชุมชน ส่วนแบ่งตลาด การวิจัยและพัฒนา จำนวนลูกค้าใหม่ และระดับความพึงพอใจของลูกค้า ตามลำดับ

สำหรับตัวชี้วัดอื่น ๆ ได้แก่ การรักษาลูกค้าเดิมไว้, สภาพแวดล้อมในการทำงาน, ประสิทธิภาพการผลิตของพนักงาน, เทคโนโลยีและ ทักษะของพนักงาน เป็นตัวชี้วัดที่ผู้ประกอบการยังไม่ได้นำตัวชี้วัดนั้น ๆ ไปใช้วางแผนการดำเนินงานขององค์กร เนื่องจากเมื่อนำคะแนนไปจัดเรียงลำดับความสำคัญ บาลานซ์ สคอร์การ์ด แล้ว มีคะแนนอยู่เกินกว่าลำดับที่ 10

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 5.5 ผลลำดับของ บาลานซ์ สคอร์การ์ดของผู้ประกอบการที่ให้ความสำคัญกับตัวชี้วัดในแต่ละมุมมอง โดยแยกตามลักษณะเตาอบลำไย

| | หัวข้อ | ลำดับ | เตาอบทั้งเปลือก | ลำดับ | เตาอบเฉพาะเนื้อ |
|---|---|---|---|---|---|
| FP1 | รายได้ในปีปัจจุบัน | 2 | 74.66 | 2 | 61.90 |
| FP2 | ประสิทธิภาพในการผลิต | 4 | 70.08 | 4 | 52.97 |
| FP3 | อัตราผลตอบแทนของสินทรัพย์ | 5 | 63.07 | 8 | 39.88 |
| CP1 | จำนวนลูกค้าใหม่ | 7 | 53.91 | - | 36.30 |
| CP2 | การรักษาลูกค้าเดิมไว้ | - | 48.79 | - | 37.50 |
| CP3 | ระดับความพึงพอใจของลูกค้า | 10 | 49.60 | - | 35.71 |
| CP4 | ส่วนแบ่งตลาด | - | 47.98 | - | 35.11 |
| IP1 | คุณภาพของสินค้า | 5 | 63.07 | 7 | 44.04 |
| IP2 | ระยะเวลาที่ใช้ในการผลิต | 3 | 71.43 | 3 | 61.30 |
| IP3 | ต้นทุนในการผลิต | 1 | 76.82 | 1 | 63.69 |
| IP4 | การขนส่ง | - | 49.33 | 6 | 44.64 |
| IP5 | การวิจัยและพัฒนา | 9 | 51.21 | 10 | 38.69 |
| LP1 | สภาพแวดล้อมในการทำงาน | - | 45.01 | 9 | 39.28 |
| LP2 | ประสิทธิภาพการผลิตของพนักงาน | 8 | 52.83 | - | 36.90 |
| LP3 | เทคโนโลยีการผลิต | - | 47.71 | - | 35.71 |
| LP4 | ทักษะของพนักงาน | - | 49.06 | - | 32.73 |
| SC | ความมีส่วนร่วมขององค์กร | 6 | 54.99 | 5 | 45.83 |

ที่มา: จากการสำรวจ

จำนวนตัวอย่างผู้ประกอบการที่ใช้เตาอบทั้งเปลือก 53 ราย

จำนวนตัวอย่างผู้ประกอบการที่ใช้เตาอบเฉพาะเนื้อ 24 ราย

ว/ทม
338
ล1137ก
e.4

เลขหมู่.....
สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 5.6 ผลลำดับของ บาลานซ์ สคอร์การ์ดของการนำตัวชี้วัดในแต่ละมุมมองไปใช้วางแผนการดำเนินงานขององค์กร โดยแยกตามลักษณะเตาอบลำไย

| | หัวข้อ | ลำดับ | เตาอบทั้งเปลือก | ลำดับ | อบเฉพาะเนื้อ |
|---|---|---|---|---|---|
| FP1 | รายได้ในปีปัจจุบัน | 1 | 71.43 | 3 | 58.33 |
| FP2 | ประสิทธิภาพในการผลิต | 2 | 70.08 | 4 | 48.81 |
| FP3 | อัตราผลตอบแทนของสินทรัพย์ | 6 | 59.57 | 6 | 41.67 |
| CP1 | จำนวนลูกค้าใหม่ | 9 | 48.52 | 10 | 35.12 |
| CP2 | การรักษาลูกค้าเดิมไว้ | 10 | 47.17 | - | 34.52 |
| CP3 | ระดับความพึงพอใจของลูกค้า | - | 45.01 | 10 | 35.12 |
| CP4 | ส่วนแบ่งตลาด | - | 44.74 | 9 | 35.71 |
| IP1 | คุณภาพของสินค้า | 5 | 61.99 | 5 | 47.62 |
| IP2 | ระยะเวลาที่ใช้ในการผลิต | 4 | 67.12 | 2 | 61.90 |
| IP3 | ต้นทุนในการผลิต | 3 | 69.27 | 1 | 64.88 |
| IP4 | การขนส่ง | 8 | 48.79 | 7 | 40.48 |
| IP5 | การวิจัยและพัฒนา | 10 | 47.17 | 10 | 34.52 |
| LP1 | สภาพแวดล้อมในการทำงาน | - | 41.51 | - | 33.93 |
| LP2 | ประสิทธิภาพการผลิตของพนักงาน | - | 44.20 | - | 33.33 |
| LP3 | เทคโนโลยีการผลิต | - | 40.16 | - | 30.95 |
| LP4 | ทักษะของพนักงาน | - | 42.59 | - | 28.57 |
| SC | ความมีส่วนร่วมขององค์กร | 7 | 49.33 | 8 | 37.50 |

ที่มา: จากการสำรวจ

จำนวนตัวอย่างผู้ประกอบการที่ใช้เตาอบทั้งเปลือก 53 ราย

จำนวนตัวอย่างผู้ประกอบการที่ใช้เตาอบเฉพาะเนื้อ 24 ราย

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

5.1.4 การประเมินผลการดำเนินงานขององค์กรโดยแบ่งแยกตามขนาดของธุรกิจ

จากการสำรวจพบว่า ผู้ประกอบการธุรกิจขนาดเล็ก ซึ่งมีจำนวนเตาอบ 1 - 2 เตา จำนวน 42 ราย คิดเป็นร้อยละ 54.55 ผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลาง ที่มีจำนวนเตาอบ 3-4 เตา มีจำนวน 17 ราย คิดเป็นร้อยละ 22.08 และผู้ประกอบการธุรกิจขนาดใหญ่ ที่มีจำนวนเตาอบ มากกว่า 5 เตาขึ้นไปมีจำนวน 18 ราย คิดเป็นร้อยละ 23.38

จากการศึกษา ลำดับของ บาลานซ์ สคอร์การ์ดของผู้ประกอบการที่ให้ความสำคัญกับตัวชี้วัดในแต่ละมุมมอง ดังตารางที่ 5.7 พบว่า ผู้ประกอบการธุรกิจขนาดเล็ก ได้ให้ความสำคัญกับตัวชี้วัดด้านต้นทุนในการผลิตมากที่สุด รองลงมาคือตัวชี้วัดด้านรายได้ในปีปัจจุบัน ระยะเวลาที่ใช้ในการผลิต ประสิทธิภาพในการผลิต คุณภาพสินค้า และความมีส่วนร่วมขององค์กรในชุมชน ตามลำดับ ในส่วนตัวชี้วัดที่ผู้ประกอบการธุรกิจขนาดเล็ก ให้ความสำคัญน้อยซึ่งมีลำดับ บาลานซ์ สคอร์การ์ด อยู่ระหว่าง ลำดับที่ 6 – 10 คือตัวชี้วัดด้านอัตราผลตอบแทนของสินทรัพย์ การขนส่งสินค้า การวิจัยและพัฒนา ประสิทธิภาพการผลิตของพนักงาน และจำนวนลูกค้าใหม่ ตามลำดับ

สำหรับตัวชี้วัดอื่น ๆ ที่ผู้ประกอบการธุรกิจขนาดเล็ก ไม่ให้ความสำคัญ นั่นคือตัวชี้วัดที่มีคะแนนอยู่เกินกว่าลำดับที่ 10 เมื่อนำคะแนนไปจัดเรียง ในลำดับ บาลานซ์ สคอร์การ์ด ได้แก่ การรักษาลูกค้าเดิมไว้, ระดับความพึงพอใจของลูกค้า, ส่วนแบ่งตลาด, สภาพแวดล้อมในการทำงาน, เทคโนโลยี และทักษะของพนักงาน ตามลำดับ

ส่วนผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลาง ได้ให้ความสำคัญกับตัวชี้วัดด้านต้นทุนในการมากที่สุด รองลงมาคือตัวชี้วัดด้านรายได้ในปีปัจจุบัน ประสิทธิภาพในการผลิต ระยะเวลาที่ใช้ในการผลิต และคุณภาพสินค้า ในส่วนตัวชี้วัดที่ผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางให้ความสำคัญน้อย ซึ่งมีลำดับ บาลานซ์ สคอร์การ์ด อยู่ระหว่าง ลำดับที่ 6 – 10 คือตัวชี้วัดด้านอัตราผลตอบแทนของสินทรัพย์ ความมีส่วนร่วมขององค์กรในชุมชน จำนวนลูกค้าใหม่ เทคโนโลยี การขนส่ง ประสิทธิภาพการผลิตของพนักงาน และทักษะของพนักงาน ตามลำดับ

สำหรับตัวชี้วัดอื่น ๆ ที่ผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางไม่ให้ความสำคัญ นั่นคือตัวชี้วัดที่มีคะแนนอยู่เกินกว่าลำดับที่ 10 เมื่อนำคะแนนไปจัดเรียง ในลำดับ บาลานซ์ สคอร์การ์ด ได้แก่ การรักษาลูกค้าเดิมไว้, ระดับความพึงพอใจของลูกค้า, ส่วนแบ่งตลาด, สภาพแวดล้อมในการทำงาน, และ การวิจัยและพัฒนา

ส่วนผู้ประกอบการธุรกิจขนาดใหญ่ ได้ให้ความสำคัญกับตัวชี้วัดด้านต้นทุนในการมากที่สุด รองลงมาคือตัวชี้วัดด้านรายได้ในปีปัจจุบัน ระยะเวลาที่ใช้ในการผลิต ประสิทธิภาพในการผลิต อัตราผลตอบแทนของสินทรัพย์ จำนวนลูกค้าใหม่ และระดับความพึงพอใจของลูกค้า ในส่วนตัวชี้วัดที่ผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางให้ความสำคัญน้อยซึ่งมีลำดับ บาลานซ์ สคอร์

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

การ์ด อยู่ระหว่าง ลำดับที่ 6 – 10 คือตัวชี้วัดด้านคุณภาพสินค้า การรักษาลูกค้าเดิมไว้ ประสิทธิภาพการผลิตของพนักงาน การวิจัยและพัฒนา ส่วนแบ่งตลาด และการขนส่งสินค้า ตามลำดับ

สำหรับตัวชี้วัดอื่น ๆ ที่ผู้ประกอบการธุรกิจขนาดใหญ่ไม่ให้ความสำคัญ นั่นคือตัวชี้วัดที่มีคะแนนอยู่เกินกว่าลำดับที่ 10 เมื่อนำคะแนนไปจัดเรียง ในลำดับ บาลานซ์ สคอร์การ์ด ได้แก่ ตัวชี้วัดด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน เทคโนโลยี และทักษะของพนักงาน

จากการศึกษา ลำดับของ บาลานซ์ สคอร์การ์ดของการนำตัวชี้วัดในแต่ละมุมมองไปใช้วางแผนการดำเนินงานขององค์กร ดังตารางที่ 5.8 พบว่า ผู้ประกอบการธุรกิจขนาดเล็กนำไปใช้มากที่สุด คือตัวชี้วัดด้านต้นทุนในการผลิต รองลงมาคือตัวชี้วัดด้านระยะเวลาในการผลิต รายได้ในปีปัจจุบัน ประสิทธิภาพในการผลิต และคุณภาพของสินค้า ตามลำดับ สำหรับตัวชี้วัดที่ผู้ประกอบการธุรกิจขนาดเล็กได้นำไปใช้ในการวางแผนการดำเนินงานน้อย ซึ่งอยู่ในลำดับ บาลานซ์ สคอร์การ์ดที่ 6 – 10 ได้แก่ ตัวชี้วัดด้านอัตราผลตอบแทนของสินทรัพย์ ความมีส่วนร่วมขององค์กรในชุมชน ด้านการขนส่ง จำนวนลูกค้าใหม่ ระดับความพึงพอใจของลูกค้า และการวิจัยและพัฒนา ตามลำดับ

สำหรับตัวชี้วัดอื่น ๆ ได้แก่ ตัวชี้วัดด้านส่วนแบ่งตลาด สภาพแวดล้อมในการทำงาน ประสิทธิภาพการผลิตของพนักงาน เทคโนโลยี และทักษะของพนักงาน เป็นตัวชี้วัดที่ผู้ประกอบการธุรกิจขนาดเล็กยังไม่ได้นำตัวชี้วัดนั้น ๆ ไปใช้วางแผนการดำเนินงานขององค์กร เนื่องจากเมื่อนำคะแนนไปจัดเรียงลำดับความสำคัญ บาลานซ์ สคอร์การ์ด แล้ว มีคะแนนอยู่เกินกว่าลำดับที่ 10

ส่วนผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลาง นำไปใช้มากที่สุดคือ ตัวชี้วัดด้านรายได้ในปีปัจจุบัน รองลงมาคือตัวชี้วัดด้านต้นทุนในการผลิต ประสิทธิภาพในการผลิต ระยะเวลาในการผลิต คุณภาพของสินค้า อัตราผลตอบแทนของสินทรัพย์ และด้านการขนส่ง ตามลำดับ สำหรับตัวชี้วัดที่ผู้ประกอบการธุรกิจขนาดเล็กได้นำไปใช้ในการวางแผนการดำเนินงานน้อย ซึ่งอยู่ในลำดับ บาลานซ์ สคอร์การ์ดที่ 6 – 10 ได้แก่ ตัวชี้วัดด้านความมีส่วนร่วมขององค์กรในชุมชน จำนวนลูกค้าใหม่ เทคโนโลยี การรักษาลูกค้าเดิมไว้ ส่วนแบ่งตลาด ประสิทธิภาพการผลิตของพนักงาน ทักษะของพนักงาน และสภาพแวดล้อมในการทำงาน

สำหรับตัวชี้วัดอื่น ๆ ได้แก่ ตัวชี้วัดด้านระดับความพึงพอใจของลูกค้า และการวิจัยและพัฒนา เป็นตัวชี้วัดที่ผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางยังไม่ได้นำตัวชี้วัดนั้น ๆ ไปใช้วางแผนการดำเนินงานขององค์กร เนื่องจากเมื่อนำคะแนนไปจัดเรียงลำดับความสำคัญ บาลานซ์ สคอร์การ์ด แล้ว มีคะแนนอยู่เกินกว่าลำดับที่ 10

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ส่วนผู้ประกอบการธุรกิจขนาดใหญ่ นำไปใช้มากที่สุดคือ ตัวชี้วัดด้านรายได้ในปีปัจจุบัน รองลงมาคือตัวชี้วัดด้านประสิทธิภาพในการผลิต ระยะเวลาในการผลิต อัตราผลตอบแทนของสินทรัพย์ และต้นทุนในการผลิต ตามลำดับ สำหรับตัวชี้วัดที่ผู้ประกอบการธุรกิจขนาดใหญ่ได้นำไปใช้ในการวางแผนการดำเนินงานน้อย ซึ่งอยู่ในลำดับ บาลานซ์ สคอร์การ์ดที่ 6 – 10 ได้แก่ ตัวชี้วัดด้านคุณภาพของสินค้า การรักษาลูกค้าเดิมไว้ ความมีส่วนร่วมขององค์กรในชุมชน จำนวนลูกค้าใหม่ ระดับความพึงพอใจของลูกค้า ส่วนแบ่งตลาด และด้านการขนส่ง

สำหรับตัวชี้วัดอื่น ๆ ได้แก่ ตัวชี้วัดด้านการวิจัยและพัฒนา สภาพแวดล้อมในการทำงาน ประสิทธิภาพการผลิตของพนักงาน เทคโนโลยี และทักษะของพนักงาน เป็นตัวชี้วัดที่ผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางยังไม่ได้นำตัวชี้วัดนั้น ๆ ไปใช้วางแผนการดำเนินงานขององค์กร เนื่องจากเมื่อนำคะแนนไปจัดเรียงลำดับความสำคัญ บาลานซ์ สคอร์การ์ด แล้ว มีคะแนนอยู่เกินกว่าลำดับที่ 10

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 5.7 ผลลำดับของ บาลานซ์ สคอร์การ์ดของผู้ประกอบการที่ให้ความสำคัญกับตัวชี้วัดในแต่ละมุมมอง แยกตามขนาดของธุรกิจ

| | หัวข้อ | ขนาดของธุรกิจ | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | ลำดับ | ขนาดเล็ก | ลำดับ | ขนาดกลาง | ลำดับ | ขนาดใหญ่ |
| FP1 | รายได้ในปีปัจจุบัน | 2 | 69.05 | 2 | 71.43 | 2 | 73.81 |
| FP2 | ประสิทธิภาพในการผลิต | 3 | 63.61 | 3 | 63.87 | 3 | 68.25 |
| FP3 | อัตราผลตอบแทนของสินทรัพย์ | 6 | 50.34 | 6 | 57.98 | 4 | 66.67 |
| CP1 | จำนวนลูกค้าใหม่ | 10 | 43.54 | 8 | 49.58 | 5 | 58.73 |
| CP2 | การรักษาลูกค้าเดิมไว้ | - | 41.16 | - | 42.86 | 7 | 57.14 |
| CP3 | ระดับความพึงพอใจของลูกค้า | - | 40.14 | - | 43.70 | 5 | 58.73 |
| CP4 | ส่วนแบ่งตลาด | - | 40.48 | - | 41.18 | 9 | 54.76 |
| IP1 | คุณภาพของสินค้า | 4 | 55.78 | 5 | 59.66 | 6 | 57.94 |
| IP2 | ระยะเวลาที่ใช้ในการผลิต | 2 | 69.05 | 4 | 63.03 | 3 | 71.43 |
| IP3 | ต้นทุนในการผลิต | 1 | 71.43 | 1 | 73.11 | 1 | 75.40 |
| IP4 | การขนส่ง | 7 | 45.58 | 9 | 47.06 | 10 | 53.97 |
| IP5 | การวิจัยและพัฒนา | 8 | 44.90 | - | 44.54 | 8 | 55.56 |
| LP1 | สภาพแวดล้อมในการทำงาน | - | 41.50 | - | 38.660 | - | 51.59 |
| LP2 | ประสิทธิภาพการผลิตของพนักงาน | 9 | 44.22 | 9 | 47.06 | 7 | 57.14 |
| LP3 | เทคโนโลยีการผลิต | - | 39.80 | 8 | 49.58 | - | 48.41 |
| LP4 | ทักษะของพนักงาน | - | 40.82 | 10 | 46.22 | - | 49.21 |
| SC | ความมีส่วนร่วมขององค์กร | 5 | 50.68 | 7 | 52.10 | 8 | 55.56 |

ที่มา: จากการสำรวจ

จำนวนตัวอย่างผู้ประกอบการธุรกิจขนาดเล็ก 42 ราย

จำนวนตัวอย่างผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลาง 17 ราย

จำนวนตัวอย่างผู้ประกอบการธุรกิจขนาดใหญ่ 18 ราย

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 5.8 ผลลำดับของ บาลานซ์ สคอร์การ์ดของผู้ประกอบการนำตัวชี้วัดในแต่ละมุมมองไปใช้วางแผนการดำเนินงานขององค์กร โดยแยกตามขนาดของธุรกิจ

| | หัวข้อ | ขนาดของธุรกิจ | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | ลำดับ | ขนาดเล็ก | ลำดับ | ขนาดกลาง | ลำดับ | ขนาดใหญ่ |
| FP1 | รายได้ในปีปัจจุบัน | 3 | 63.27 | 1 | 68.07 | 1 | 76.19 |
| FP2 | ประสิทธิภาพในการผลิต | 4 | 60.54 | 3 | 60.50 | 2 | 73.02 |
| FP3 | อัตราผลตอบแทนของสินทรัพย์ | 6 | 50.00 | 5 | 50.42 | 4 | 66.67 |
| CP1 | จำนวนลูกค้าใหม่ | 9 | 41.84 | 7 | 42.86 | 9 | 51.59 |
| CP2 | การรักษาลูกค้าเดิมไว้ | - | 39.80 | 8 | 39.50 | 7 | 54.76 |
| CP3 | ระดับความพึงพอใจของลูกค้า | 10 | 40.48 | - | 35.29 | 9 | 51.59 |
| CP4 | ส่วนแบ่งตลาด | - | 38.78 | 8 | 39.50 | 9 | 51.59 |
| IP1 | คุณภาพของสินค้า | 5 | 56.46 | 4 | 59.66 | 6 | 57.94 |
| IP2 | ระยะเวลาที่ใช้ในการผลิต | 2 | 67.01 | 4 | 59.66 | 3 | 67.46 |
| IP3 | ต้นทุนในการผลิต | 1 | 69.39 | 2 | 67.23 | 5 | 65.08 |
| IP4 | การขนส่ง | 8 | 42.52 | 5 | 50.42 | 10 | 50.79 |
| IP5 | การวิจัยและพัฒนา | 10 | 40.48 | 6 | 44.54 | - | 48.41 |
| LP1 | สภาพแวดล้อมในการทำงาน | - | 37.76 | 10 | 36.13 | - | 45.24 |
| LP2 | ประสิทธิภาพการผลิตของพนักงาน | - | 39.80 | 8 | 39.50 | - | 44.44 |
| LP3 | เทคโนโลยีการผลิต | - | 31.97 | 7 | 42.86 | - | 44.44 |
| LP4 | ทักษะของพนักงาน | - | 35.37 | 9 | 37.82 | - | 45.24 |
| SC | ความมีส่วนร่วมขององค์กร | 7 | 42.86 | 6 | 44.54 | 8 | 53.17 |

ที่มา: จากการสำรวจ

จำนวนตัวอย่างผู้ประกอบการธุรกิจขนาดเล็ก 42 ราย

จำนวนตัวอย่างผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลาง 17 ราย

จำนวนตัวอย่างผู้ประกอบการธุรกิจขนาดใหญ่ 18 ราย

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

**5.2 การวิเคราะห์ลักษณะความสัมพันธ์ของมุมมองด้านการเงิน และมุมมองที่ไม่ใช่การเงิน**

ในการวิเคราะห์สมการถดถอยแบบพหุคูณ เพื่อหาลักษณะความสัมพันธ์ของมุมมองทางด้านการเงินและมุมมองที่ไม่ใช่ทางด้านการเงิน นั้นจะทำการศึกษาทั้งในภาพรวมของผู้ประกอบการ และ แยกศึกษาเฉพาะกลุ่มเช่น พื้นที่ในการประกอบการ จะแยกออกเป็น พื้นที่จังหวัดลำพูน และ พื้นที่จังหวัดเชียงใหม่ ลักษณะเตาอบที่ผู้ประกอบการใช้ เช่น เตาอบลำไยทั้งเปลือก และเตาอบลำไยเฉพาะเนื้อ และขนาดของธุรกิจ จะแบ่งออกเป็น ธุรกิจที่มีขนาดเล็ก ธุรกิจ ขนาดและ ธุรกิจขนาดใหญ่ จะมีจำนวนเตาอบ โดย สมการ (1) , (2) และ (3) ด้านล่างนี้ จะใช้ในการหาความสัมพันธ์ และ ทดสอบสมมติฐานตามที่กำหนดไว้ในบทที่ 3

$$FP_1 = \beta_0 + \beta_1 CP_1 + \beta_2 CP_2 + \beta_3 CP_3 + \beta_4 CP_4 + \beta_5 IP_1 + \beta_6 IP_2 + \beta_7 IP_3 + \beta_8 IP_4 + \beta_9 IP_5 + \beta_{10} LP_1 + \beta_{11} LP_2 + \beta_{12} LP_3 + \beta_{13} LP_4 + \beta_{14} SC + \mu_1 \quad (1)$$

$$FP_2 = \beta_0 + \beta_1 CP_1 + \beta_2 CP_2 + \beta_3 CP_3 + \beta_4 CP_4 + \beta_5 IP_1 + \beta_6 IP_2 + \beta_7 IP_3 + \beta_8 IP_4 + \beta_9 IP_5 + \beta_{10} LP_1 + \beta_{11} LP_2 + \beta_{12} LP_3 + \beta_{13} LP_4 + \beta_{14} SC + \mu_1 \quad (2)$$

$$FP_3 = \beta_0 + \beta_1 CP_1 + \beta_2 CP_2 + \beta_3 CP_3 + \beta_4 CP_4 + \beta_5 IP_1 + \beta_6 IP_2 + \beta_7 IP_3 + \beta_8 IP_4 + \beta_9 IP_5 + \beta_{10} LP_1 + \beta_{11} LP_2 + \beta_{12} LP_3 + \beta_{13} LP_4 + \beta_{14} SC + \mu_1 \quad (3)$$

โดยที่ $FP_1$ คือ รายได้ในปีปัจจุบัน

$FP_2$ คือ ประสิทธิภาพในการผลิต

$FP_3$ คือ อัตราผลตอบแทนของสินทรัพย์

$CP_1$ คือ จำนวนลูกค้าใหม่

$CP_2$ คือ การรักษาลูกค้าเดิมไว้

$CP_3$ คือ ระดับความพึงพอใจของลูกค้า

$CP_4$ คือ ส่วนแบ่งตลาด

$IP_1$ คือ คุณภาพของสินค้า

$IP_2$ คือ ระยะเวลาที่ใช้ในการผลิต

$IP_3$ คือ ต้นทุนในการผลิตสินค้า

$IP_4$ คือ การขนส่งสินค้า

$IP_5$ คือ การวิจัยและการพัฒนาสินค้า

$LP_1$ คือ สภาพแวดล้อมในการทำงาน

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

$LP_2$ คือ ประสิทธิภาพการผลิตของพนักงาน

$LP_3$ คือ เทคโนโลยีการผลิต

$LP_4$ คือ ทักษะของพนักงาน

SC คือ ความมีส่วนร่วมขององค์กร

$\mu_1$ คือ ค่าความคาดเคลื่อน

เนื่องจากลักษณะทั่วไปของอุตสาหกรรมลำไยอบแห้งสำหรับตัวชี้วัดในแต่ละมุมมองนั้น ตัวชี้วัดบางตัวจะไม่ได้นำมาหาความสัมพันธ์ ในสมการถดถอย เช่น

1) มุมมองทางด้านลูกค้า

- จำนวนลูกค้าใหม่ ($CP_1$) เนื่องจากว่าจะไม่มีลูกค้าใหม่ โดยผู้ประกอบการส่วนใหญ่จะขายสินค้าให้ลูกค้าประจำที่เคยมาสั่งสินค้าทุกปี หรือไม่กี่ รอจำนำลำไยของรัฐบาล จะไม่หาลูกค้าเอง

- ระดับความพึงพอใจของลูกค้า($CP_3$) เนื่องจากว่าผู้ประกอบการทุกคนรับรองคุณภาพของสินค้าว่า ลูกค้าประจำพึงพอใจมาก จึงมาสั่งสินค้าเป็นประจำทุกปี

2) มุมมองทางด้านกระบวนการธุรกิจภายใน

- การขนส่ง ($IP_4$) สำหรับการขนส่งสินค้าหรือผลิตสินค้าไม่ทันกำหนดส่ง ผู้ประกอบการส่วนใหญ่จะทำการตรวจนับสินค้า หรือประมาณสินค้าให้แน่ใจว่าสามารถผลิตทันกำหนดส่ง ก่อนรับคำสั่งซื้อทุกครั้ง

- การวิจัยและพัฒนา ($IP_5$) เนื่องจากส่วนใหญ่คิดว่าเทคนิคการผลิตแบบเดิมดีอยู่แล้วไม่จำเป็นต้องเปลี่ยนรูปแบบ ซึ่งถ้ามีการเปลี่ยนแปลงจะทำให้เสียค่าใช้จ่ายสูงขึ้นกว่าเดิม

3) มุมมองทางด้านการเรียนรู้และการเจริญเติบโต

- สภาพแวดล้อมในการทำงาน ($LP_1$) เนื่องจาก สถานประกอบการส่วนใหญ่เป็นภายในบริเวณบ้านซึ่งมีการสร้างโรงเรือนเสริมต่อจากตัวบ้านออกมาเพื่อกันแดดและฝน และแรงงานส่วนใหญ่เป็นแรงงานในครัวเรือน จะมีการปรับปรุงเมื่อผู้ประกอบการเห็นว่ามีความชำรุดเสียหาย หรือต้องการขยายเตาอบลำไยเพิ่ม

- เทคโนโลยีการผลิต ($LP_3$) เนื่องจากผู้ประกอบการไม่มีการเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยีในการผลิต

- ทักษะของพนักงาน ($LP_4$) เนื่องจาก พนักงานไม่เคยได้รับการฝึกอบรมทักษะในการทำงานจากหน่วยงานใด ๆ เพียงแต่ศึกษาลองผิดลองถูกจากประสบการณ์ของตนเอง

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

5.2.1 ลักษณะความสัมพันธ์ของมุมมองด้านการเงิน และไม่ใช่การเงินในภาพรวม

ผลการวิเคราะห์ถดถอยแบบพหุคุณ จากสมการที่ (1), (2) และ (3) ในภาพรวมของผู้ประกอบการอุตสาหกรรมลำไยอบแห้ง ดังตารางที่ 5.9 พบว่า สำหรับ มุมมองด้านลูกค้านั้น ตัวชี้วัดด้านการรักษาลูกค้าเดิมไว้ (CP2)ซึ่งจะพิจารณาจาก จำนวนลูกค้าประจำที่ติดต่อซื้อขายเป็นประจำทุกปี นั้นมีระดับนัยสำคัญ และมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับ ตัวชี้วัดของมุมมองทางการเงิน ด้านรายได้ในปีปัจจุบัน (FP1) โดยมีค่า $\rho$-value น้อยกว่า 0.05 แต่ไม่มีนัยสำคัญ กับตัวชี้วัดของมุมมองทางการเงิน ด้านประสิทธิภาพในการผลิต (FP2) และ อัตราผลตอบแทนของสินทรัพย์ (FP3) สำหรับตัวชี้วัดด้านส่วนแบ่งตลาด (CP4) นั้นมีระดับนัยสำคัญ และมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับ ประสิทธิภาพในการผลิต (FP2) โดยมีค่า $\rho$-value น้อยกว่า 0.05 แต่ไม่มีนัยสำคัญ กับ ตัวชี้วัดของมุมมองทางด้านการเงินตัวอื่น ๆ

ส่วนมุมมองทางด้านกระบวนการธุรกิจภายในนั้น ตัวชี้วัดทางด้านคุณภาพสินค้า (IP1)ซึ่งจะพิจารณาจากจำนวนสินค้าที่เสียหายระหว่างการผลิตนั้น มีนัยสำคัญ และมีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงข้ามกัน กับ รายได้ในปีปัจจุบัน (FP1) โดยมีค่า $\rho$-value อยู่ระหว่าง 0.05-0.10 แต่ ไม่มีนัยสำคัญกับตัวชี้วัดของมุมมองทางด้านการเงินตัวอื่น ๆ สำหรับตัวชี้วัดทางด้านระยะเวลาที่ใช้ในการผลิต (IP2) และ ต้นทุนในการผลิต (IP3) นั้น มีนัยสำคัญ และมีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงข้ามกัน กับตัวชี้วัดของมุมมองทางด้านการเงินทั้ง 3 ตัว โดยมีค่า $\rho$-value น้อยกว่า 0.05

ทางด้านมุมมองด้านการเรียนรู้และเจริญเติบโต ตัวชี้วัดคือ ประสิทธิภาพการผลิตของพนักงาน (LP2) นั้น มีระดับนัยสำคัญ และมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน กับตัวชี้วัดด้านอัตราผลตอบแทนของสินทรัพย์ (FP3) โดยมีค่า $\rho$-value น้อยกว่า 0.05 แต่ไม่มีนัยสำคัญกับตัวชี้วัดของมุมมองทางด้านการเงินตัวอื่น ๆ

สำหรับมุมมองทางด้านชุมชนและสังคมนั้น จะพิจารณาจากความมีส่วนร่วมขององค์กรในชุมชน (SC) ซึ่งจะพิจารณาจาก ระดับการที่องค์กรมีกิจกรรมเพื่อประโยชน์ต่อชุมชน มีการจ้างแรงงานในชุมชน มีการพัฒนาสาธารณสมบัติของชุมชน ได้ช่วยเหลือชุมชนในการรักษาสภาพแวดล้อมในชุมชนและองค์กรมีความสัมพันธ์อันดีกับคนในชุมชน นั้น มีระดับนัยสำคัญ และมีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงข้ามกัน กับ ตัวชี้วัดของมุมมองทางการเงิน ด้านประสิทธิภาพในการผลิต (FP2) โดยมีค่า $\rho$-value น้อยกว่า 0.05 แต่ไม่มีนัยสำคัญกับ ตัวชี้วัดของมุมมองทางด้านการเงินตัวอื่น ๆ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 5.9 ค่าสัมประสิทธิ์ ( $B$ ), ค่า t-Statistics และค่า $\rho$ -value ซึ่งเป็นผลการวิเคราะห์ถดถอยแบบพหุคูณของสมการ (1), (2) และ (3) ในภาพรวมของผู้ประกอบการอุตสาหกรรมลำไยอบแห้ง

| | การเพิ่มขึ้นของรายได้ (FP1) | ประสิทธิภาพในการผลิต (FP2) | อัตราผลตอบแทนของสินทรัพย์ (FP3) |
|---|---|---|---|
| การรักษาลูกค้าเดิมไว้ (CP2) | $B = 642.037^{*}$<br>$t = 2.193$<br>$\rho = 0.032$ | $B = 3770.898$<br>$t = 0.405$<br>$\rho = 0.687$ | $B = 0.636$<br>$t = 0.059$<br>$\rho = 0.953$ |
| ส่วนแบ่งตลาด (CP4) | $B = 3.522E-05$<br>$t = 0.292$<br>$\rho = 0.771$ | $B = 1.278E-02^{*}$<br>$t = 3.331$<br>$\rho = 0.001$ | $B = 1.115E-06$<br>$t = 0.252$<br>$\rho = 0.802$ |
| คุณภาพสินค้า (IP1) | $B = -156.261^{**}$<br>$t = -1.800$<br>$\rho = 0.076$ | $B = -3278.575$<br>$t = -1.187$<br>$\rho = 0.239$ | $B = -0.102$<br>$t = -0.032$<br>$\rho = 0.975$ |
| ระยะเวลาที่ใช้ในการผลิต (IP2) | $B = -331.120^{*}$<br>$t = -9.481$<br>$\rho = 0.000$ | $B = -2944.381^{*}$<br>$t = -2.801$<br>$\rho = 0.007$ | $B = -3.916^{*}$<br>$t = -3.232$<br>$\rho = 0.002$ |
| ต้นทุนในการผลิต (IP3) | $B = -81.306^{*}$<br>$t = -21.779$<br>$\rho = 0.000$ | $B = -660.707^{*}$<br>$t = -5.561$<br>$\rho = 0.000$ | $B = -0.500^{*}$<br>$t = -3.653$<br>$\rho = 0.001$ |
| ประสิทธิภาพการผลิตของพนักงาน (LP2) | $B = 2.332E-02^{**}$<br>$t = 1.771$<br>$\rho = 0.081$ | $B = 0.305$<br>$t = 0.728$<br>$\rho = 0.469$ | $B = 1.171E-03^{*}$<br>$t = 2.423$<br>$\rho = 0.018$ |
| ความมีส่วนร่วมขององค์กรในชุมชน (SC) | $B = -283.382$<br>$t = -0.796$<br>$\rho = 0.429$ | $B = -24498.871^{*}$<br>$t = -2.161$<br>$\rho = 0.034$ | $B = -16.347$<br>$t = -1.251$<br>$\rho = 0.215$ |
| Adjusted $R^2$ | 0.877 | 0.458 | 0.298 |
| Model F<br>( $\rho$ -value) | $78.064^{*}$<br>(0.000) | $10.166^{*}$<br>(0.000) | $5.614^{*}$<br>(0.000) |

จำนวนตัวอย่าง = 77 ราย,

* มีค่านัยสำคัญน้อยกว่าหรือเท่ากับ 0.05,** มีค่านัยสำคัญอยู่มากกว่า 0.05 ถึง 0.10

ที่มา: จากการสำรวจ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

5.2.2 ลักษณะความสัมพันธ์ของมุมมองด้านการเงิน และไม่ใช่การเงิน พิจารณาเฉพาะผู้ประกอบการในจังหวัดลำพูน

ผลการวิเคราะห์ถดถอยแบบพหุคูณ จากสมการที่ (1), (2) และ (3) เมื่อพิจารณาเฉพาะผู้ประกอบการอุตสาหกรรมลำไยอบแห้งในจังหวัดลำพูน ดังตารางที่ 5.10 พบว่า ตัวชี้วัดด้านการเพิ่มรายได้ จากมุมมองทางด้านการเงิน มีระดับนัยสำคัญและมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับตัวชี้วัดด้านการรักษาลูกค้าเดิม ซึ่งอยู่ในมุมมองทางด้านลูกค้า โดยมีค่า $\rho$-value อยู่ระหว่าง 0.05 - 0.10 นอกจากนั้นยังมีระดับนัยสำคัญ และความสัมพันธ์มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงข้ามกัน กับตัวชี้วัดด้าน ระยะเวลาที่ใช้ในการผลิต และ ต้นทุนการผลิต ซึ่งอยู่ในมุมมองทางด้านกระบวนการธุรกิจภายใน โดยมีค่า $\rho$-value น้อยกว่าหรือเท่ากับ 0.05 และยังตัวชี้วัดนี้ยังมีระดับนัยสำคัญและมีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงข้ามกัน กับตัวชี้วัดของมุมมองทางด้านชุมชนและสังคม โดยมี $\rho$-value อยู่ระหว่าง 0.05 - 0.10 สำหรับมุมมองทางด้านการเรียนรู้และการเจริญเติบโต นั้นไม่มีระดับนัยสำคัญและไม่มีความสัมพันธ์กับตัวชี้วัดด้านการเพิ่มขึ้นของรายได้

สำหรับตัวชี้วัดด้านประสิทธิภาพในการผลิต จากมุมมองทางด้านการเงิน มีระดับนัยสำคัญและมีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงข้ามกัน กับตัวชี้วัดด้าน ระยะเวลาที่ใช้ในการผลิต และต้นทุนการผลิต ซึ่งอยู่ในมุมมองทางด้านกระบวนการธุรกิจภายใน โดยมีค่า $\rho$-value น้อยกว่าหรือเท่ากับ 0.05 และมีระดับนัยสำคัญและมีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงข้ามกัน กับตัวชี้วัดของมุมมองทางด้านชุมชนและสังคม โดยมี $\rho$-value น้อยกว่าหรือเท่ากับ 0.05 สำหรับมุมมองทางด้านลูกค้าและการเรียนรู้และการเจริญเติบโต นั้นไม่มีระดับนัยสำคัญและไม่มีความสัมพันธ์กับตัวชี้วัดด้านประสิทธิภาพในการผลิต

สำหรับตัวชี้วัดด้านอัตราผลตอบแทนของสินทรัพย์ จากมุมมองทางด้านการเงิน มีระดับนัยสำคัญและมีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงข้ามกัน กับตัวชี้วัดด้าน ระยะเวลาที่ใช้ในการผลิต และ ต้นทุนการผลิต ซึ่งอยู่ในมุมมองทางด้านกระบวนการธุรกิจภายใน โดยมีค่า $\rho$-value น้อยกว่าหรือเท่ากับ 0.05 แต่สำหรับมุมมองทางด้านลูกค้า มุมมองทางด้านการเรียนรู้และการเจริญเติบโต และมุมมองทางด้านชุมชนและสังคม นั้นไม่มีระดับนัยสำคัญและไม่มีความสัมพันธ์กับตัวชี้วัดด้านอัตราผลตอบแทนของสินทรัพย์

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 5.10 ค่าสัมประสิทธิ์ ( $B$ ), ค่า t-Statistics และค่า $\rho$-value ซึ่งเป็นผลการวิเคราะห์ถดถอยแบบพหุคูณของสมการ (1), (2) และ (3) เมื่อแยกพิจารณาผู้ประกอบการที่อยู่ในจังหวัดลำพูน

| | รายได้ในปีปัจจุบัน (FP1) | ประสิทธิภาพในการผลิต(FP2) | อัตราผลตอบแทนของสินทรัพย์ (FP3) |
|---|---|---|---|
| การรักษาลูกค้าเดิมไว้ (CP2) | $B = 868.179^{**}$<br>$t = 1.787$<br>$\rho = 0.081$ | $B = 832.494$<br>$t = 0.097$<br>$\rho = 0.923$ | $B = 6.981$<br>$t = 0.404$<br>$\rho = 0.688$ |
| ส่วนแบ่งตลาด (CP4) | $B = 1.472E-04$<br>$t = 0.459$<br>$\rho = 0.319$ | $B = 9.183E-03$<br>$t = 1.627$<br>$\rho = 0.111$ | $B = 1.618E-05$<br>$t = 01.419$<br>$\rho = 0.163$ |
| คุณภาพสินค้า (IP1) | $B = -124.125$<br>$t = -1.008$<br>$\rho = 0.319$ | $B = -1761.078$<br>$t = -0.812$<br>$\rho = 0.421$ | $B = -1.274$<br>$t = -0.291$<br>$\rho = 0.773$ |
| ระยะเวลาที่ใช้ในการผลิต (IP2) | $B = -363.226^{*}$<br>$t = -8.346$<br>$\rho = 0.000$ | $B = -3225.931^{*}$<br>$t = -4.209$<br>$\rho = 0.000$ | $B = -3.879^{*}$<br>$t = -2.505$<br>$\rho = 0.016$ |
| ต้นทุนในการผลิต (IP3) | $B = -82.753^{*}$<br>$t = -18.942$<br>$\rho = 0.000$ | $B = -614.298^{*}$<br>$t = -7.984$<br>$\rho = 0.000$ | $B = -0.343^{*}$<br>$t = -2.207$<br>$\rho = 0.033$ |
| ประสิทธิภาพการผลิตของพนักงาน (LP2) | $B = 1.269E-02$<br>$t = 0.562$<br>$\rho = 0.577$ | $B = 0.476$<br>$t = 1.195$<br>$\rho = 0.239$ | $B = 5.040E-04$<br>$t = 0.627$<br>$\rho = 0.534$ |
| ความมีส่วนร่วมขององค์กรในชุมชน (SC) | $B = -897.013^{**}$<br>$t = -1.754$<br>$\rho = 0.086$ | $B = -29751.185^{*}$<br>$t = -3.304$<br>$\rho = 0.002$ | $B = -7.908$<br>$t = -0.435$<br>$\rho = 0.666$ |
| Adjusted $R^2$ | 0.900 | 0.683 | 0.367 |
| Model F ( $\rho$-value) | $65.172^{*}$<br>(0.000) | $16.363^{*}$<br>(0.000) | $5.137^{*}$<br>(0.000) |

จำนวนตัวอย่าง = 51 ราย,

* มีค่านัยสำคัญน้อยกว่าหรือเท่ากับ 0.05,** มีค่านัยสำคัญอยู่มากกว่า 0.05 ถึง 0.10

ที่มา: จากการสำรวจ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

5.2.3 ลักษณะความสัมพันธ์ของมุมมองด้านการเงิน และไม่ใช่การเงิน พิจารณาเฉพาะผู้ประกอบการในจังหวัดเชียงใหม่

ผลการวิเคราะห์ถดถอยแบบพหุคูณ จากสมการที่ (1), (2) และ (3) เมื่อพิจารณาเฉพาะผู้ประกอบการอุตสาหกรรมลำไยอบแห้งในจังหวัดเชียงใหม่ ดังตารางที่ 5.11 พบว่า ตัวชี้วัดด้านการเพิ่มรายได้ จากมุมมองทางด้านการเงิน มีระดับนัยสำคัญ และความสัมพันธ์มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงข้ามกัน กับตัวชี้วัดด้าน ต้นทุนการผลิต ซึ่งอยู่ในมุมมองทางด้านกระบวนการธุรกิจภายใน โดยมีค่า $\rho$-value น้อยกว่าหรือเท่ากับ 0.05 และยังตัวชี้วัดนี้ยังมีระดับนัยสำคัญและมีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงข้ามกัน กับตัวชี้วัดของมุมมองทางด้านชุมชนและสังคม โดยมี $\rho$-value อยู่ระหว่าง 0.05 - 0.10 สำหรับมุมมองทางด้านลูกค้า และการเรียนรู้และการเจริญเติบโต นั้นไม่มีระดับนัยสำคัญและไม่มีความสัมพันธ์กับตัวชี้วัดด้านการเพิ่มขึ้นของรายได้

สำหรับตัวชี้วัดด้านประสิทธิภาพในการผลิต จากมุมมองทางด้านการเงิน มีระดับนัยสำคัญและมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน กับตัวชี้วัดด้าน ส่วนแบ่งตลาด ซึ่งอยู่ในมุมมองทางด้านลูกค้า โดยมีค่า $\rho$-value อยู่ระหว่าง 0.05 - 0.10 และมีระดับนัยสำคัญและมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน กับตัวชี้วัดของมุมมองทางด้านการเรียนรู้และการเจริญเติบโต โดยมี $\rho$-value น้อยกว่าหรือเท่ากับ 0.05 สำหรับมุมมองทางด้านกระบวนการธุรกิจภายใน และมุมมองทางด้านชุมชนและสังคม นั้นไม่มีระดับนัยสำคัญและไม่มีความสัมพันธ์กับตัวชี้วัดด้านประสิทธิภาพในการผลิต

สำหรับตัวชี้วัดด้านอัตราผลตอบแทนของสินทรัพย์ จากมุมมองทางด้านการเงิน มีระดับนัยสำคัญและมีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงข้ามกัน กับตัวชี้วัดด้าน ระยะเวลาที่ใช้ในการผลิต ซึ่งอยู่ในมุมมองทางด้านกระบวนการธุรกิจภายใน โดยมีค่า $\rho$-value น้อยกว่าหรือเท่ากับ 0.05 แต่สำหรับมุมมองทางด้านลูกค้า มุมมองทางด้านการเรียนรู้และการเจริญเติบโต และมุมมองทางด้านชุมชนและสังคม นั้นไม่มีระดับนัยสำคัญและไม่มีความสัมพันธ์กับตัวชี้วัดด้านอัตราผลตอบแทนของสินทรัพย์

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 5.11 ค่าสัมประสิทธิ์ ( $B$ ), ค่า t-Statistics และค่า $\rho$-value ซึ่งเป็นผลการวิเคราะห์ถดถอยแบบพหุคูณของสมการ (1), (2) และ (3) เมื่อแยกพิจารณาผู้ประกอบการที่อยู่ในจังหวัดเชียงใหม่

| | รายได้ในปีปัจจุบัน (FP1) | ประสิทธิภาพในการผลิต(FP2) | อัตราผลตอบแทนของสินทรัพย์ (FP3) |
|---|---|---|---|
| การรักษาลูกค้าเดิมไว้ (CP2) | $B = 66.366$<br>$t = 0.559$<br>$\rho = 0.583$ | $B = 11539.252$<br>$t = 0.810$<br>$\rho = 0.429$ | $B = 15.112$<br>$t = 1.269$<br>$\rho = 0.221$ |
| ส่วนแบ่งตลาด (CP4) | $B = 4.074E-06$<br>$t = 0.084$<br>$\rho = 0.934$ | $B = 1.097E-02^{*}$<br>$t = 1.881$<br>$\rho = 0.076$ | $B = 5.020E-07$<br>$t = 0.103$<br>$\rho = 0.919$ |
| คุณภาพสินค้า (IP1) | $B = -28.564$<br>$t = -0.733$<br>$\rho = 0.473$ | $B = -1642.117$<br>$t = -0.351$<br>$\rho = 0.729$ | $B = -3.339$<br>$t = -0.855$<br>$\rho = 0.404$ |
| ระยะเวลาที่ใช้ในการผลิต (IP2) | $B = -27.626$<br>$t = -1.191$<br>$\rho = 0.249$ | $B = -4545.033$<br>$t = -1.633$<br>$\rho = 0.120$ | $B = -6.920^{*}$<br>$t = -2.977$<br>$\rho = 0.008$ |
| ต้นทุนในการผลิต (IP3) | $B = -92.038^{*}$<br>$t = -17.607$<br>$\rho = 0.000$ | $B = -725.805$<br>$t = -1.157$<br>$\rho = 0.262$ | $B = -0.472$<br>$t = -0.901$<br>$\rho = 0.379$ |
| ประสิทธิภาพการผลิตของพนักงาน (LP2) | $B = 5.562E-03$<br>$t = 0.427$<br>$\rho = 0.674$ | $B = 8.651^{*}$<br>$t = 5.539$<br>$\rho = 0.000$ | $B = 3.829E-04$<br>$t = 0.293$<br>$\rho = 0.773$ |
| ความมีส่วนร่วมขององค์กรในชุมชน (SC) | $B = -380.236^{*}$<br>$t = -2.100$<br>$\rho = 0.050$ | $B = -15998.144$<br>$t = -0.736$<br>$\rho = 0.471$ | $B = -5.126$<br>$t = -0.282$<br>$\rho = -0.781$ |
| Adjusted $R^2$ | 0.946 | 0.676 | 0.263 |
| Model F ( $\rho$-value) | $63.189^{*}$<br>(0.000) | $8.440^{*}$<br>(0.000) | $2.275^{**}$<br>(0.076) |

จำนวนตัวอย่าง = 26 ราย,

* มีค่านัยสำคัญน้อยกว่าหรือเท่ากับ 0.05,** มีค่านัยสำคัญอยู่มากกว่า 0.05 ถึง 0.10

ที่มา: จากการสำรวจ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

5.2.4 ลักษณะความสัมพันธ์ของมุมมองด้านการเงิน และไม่ใช่การเงิน พิจารณาเฉพาะผู้ประกอบการที่ใช้เตาอบทั้งเปลือก

ผลการวิเคราะห์ถดถอยแบบพหุคูณ จากสมการที่ (1), (2) และ (3) เมื่อพิจารณาเฉพาะผู้ประกอบการอุตสาหกรรมลำไยอบแห้งที่ใช้เตาอบทั้งเปลือก ดังตารางที่ 5.12 พบว่า ตัวชี้วัดด้านการเพิ่มรายได้ จากมุมมองทางด้านการเงิน มีระดับนัยสำคัญ และความสัมพันธ์มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงข้ามกัน กับตัวชี้วัดด้าน ต้นทุนการผลิต ซึ่งอยู่ในมุมมองทางด้านกระบวนการธุรกิจภายใน โดยมีค่า $\rho$-value น้อยกว่าหรือเท่ากับ 0.05 สำหรับมุมมองทางด้านลูกค้า มุมมองทางด้านการเรียนรู้และการเจริญเติบโต และมุมมองทางด้านชุมชนและสังคม นั้นไม่มีระดับนัยสำคัญและไม่มีความสัมพันธ์กับตัวชี้วัดด้านการเพิ่มขึ้นของรายได้

สำหรับตัวชี้วัดด้านประสิทธิภาพในการผลิต จากมุมมองทางด้านการเงิน มีระดับนัยสำคัญและมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน กับตัวชี้วัดด้าน ส่วนแบ่งตลาด ซึ่งอยู่ในมุมมองทางด้านลูกค้า โดยมีค่า $\rho$-value น้อยกว่าหรือเท่ากับ 0.05 นอกจากนั้นยัง มีระดับนัยสำคัญและมีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงข้ามกัน กับตัวชี้วัดด้านต้นทุนการผลิต ซึ่งอยู่ในมุมมองทางด้านกระบวนการธุรกิจภายใน โดยมี $\rho$-value น้อยกว่าหรือเท่ากับ 0.05 และมีระดับนัยสำคัญและมีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงข้ามกัน กับมุมมองทางด้านชุมชนและสังคม สำหรับมุมมองทางด้านการเรียนรู้และการเจริญเติบโต นั้นไม่มีระดับนัยสำคัญและไม่มีความสัมพันธ์กับตัวชี้วัดด้านประสิทธิภาพในการผลิต

สำหรับตัวชี้วัดด้านอัตราผลตอบแทนของสินทรัพย์ จากมุมมองทางด้านการเงิน มีระดับนัยสำคัญและมีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงข้ามกัน กับตัวชี้วัดด้าน ระยะเวลาที่ใช้ในการผลิต ซึ่งอยู่ในมุมมองทางด้านกระบวนการธุรกิจภายใน โดยมีค่า $\rho$-value น้อยกว่าหรือเท่ากับ 0.05 แต่สำหรับมุมมองทางด้านลูกค้า มุมมองทางด้านการเรียนรู้และการเจริญเติบโต และมุมมองทางด้านชุมชนและสังคม นั้นไม่มีระดับนัยสำคัญและไม่มีความสัมพันธ์กับตัวชี้วัดด้านอัตราผลตอบแทนของสินทรัพย์

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 5.12 ค่าสัมประสิทธิ์ ( $B$ ), ค่า t-Statistics และค่า $\rho$ -value ซึ่งเป็นผลการวิเคราะห์ถดถอยแบบพหุคูณของสมการ (1), (2) และ (3) เมื่อแยกพิจารณาตามลักษณะเตาอบทั้งเปลือกที่ผู้ประกอบการใช้

| | รายได้ในปีปัจจุบัน (FP1) | ประสิทธิภาพในการผลิต(FP2) | อัตราผลตอบแทนของสินทรัพย์ (FP3) |
|---|---|---|---|
| การรักษาลูกค้าเดิมไว้ (CP2) | $B = 567.400$<br>$t = 1.648$<br>$\rho = 0.106$ | $B = 3467.987$<br>$t = 0.279$<br>$\rho = 0.781$ | $B = 2.853$<br>$t = 0.217$<br>$\rho = 0.829$ |
| ส่วนแบ่งตลาด (CP4) | $B = 6.475E-05$<br>$t = 0.267$<br>$\rho = 0.790$ | $B = 1.302E-02^{*}$<br>$t = 2.782$<br>$\rho = 0.008$ | $B = 1.067E-06$<br>$t = 0.215$<br>$\rho = 0.831$ |
| คุณภาพสินค้า (IP1) | $B = -91.363$<br>$t = -0.822$<br>$\rho = 0.416$ | $B = -4122.999$<br>$t = -1.029$<br>$\rho = 0.309$ | $B = -4.066$<br>$t = -0.956$<br>$\rho = 0.344$ |
| ระยะเวลาที่ใช้ในการผลิต (IP2) | $B = -123.791$<br>$t = -1.530$<br>$\rho = 0.133$ | $B = -2892.292$<br>$t = -0.992$<br>$\rho = 0.327$ | $B = -9.364^{*}$<br>$t = -3.026$<br>$\rho = 0.004$ |
| ต้นทุนในการผลิต (IP3) | $B = -82.702^{*}$<br>$t = 4.071$<br>$\rho = 0.000$ | $B = -649.579^{*}$<br>$t = -4.427$<br>$\rho = 0.000$ | $B = -0.463^{*}$<br>$t = -2.975$<br>$\rho = 0.005$ |
| ประสิทธิภาพการผลิตของพนักงาน (LP2) | $B = 1.692E-02$<br>$t = 1.187$<br>$\rho = 0.241$ | $B = 0.308$<br>$t = 0.600$<br>$\rho = 0.552$ | $B = 1.064E-03^{**}$<br>$t = 1.952$<br>$\rho = 0.057$ |
| ความมีส่วนร่วมขององค์กรในชุมชน (SC) | $B = -342.098$<br>$t = -0.804$<br>$\rho = 0.425$ | $B = -28118.300^{**}$<br>$t = -1.834$<br>$\rho = 0.073$ | $B = -23.056$<br>$t = -1.418$<br>$\rho = 0.163$ |
| Adjusted $R^2$ | 0.895 | 0.439 | 0.348 |
| Model F<br>( $\rho$ -value) | $64.698^{*}$<br>(0.000) | $6.808^{*}$<br>(0.000) | $4.964^{*}$<br>(0.000) |

จำนวนตัวอย่าง = 53 ราย,

* มีค่านัยสำคัญน้อยกว่าหรือเท่ากับ 0.05,** มีค่านัยสำคัญอยู่มากกว่า 0.05 ถึง 0.10

ที่มา: จากการสำรวจ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

5.2.5 ลักษณะความสัมพันธ์ของมุมมองด้านการเงิน และไม่ใช่การเงิน พิจารณาเฉพาะผู้ประกอบการที่ใช้เตาอบเฉพาะเนื้อ

ผลการวิเคราะห์ถดถอยแบบพหุคูณ จากสมการที่ (1), (2) และ (3) เมื่อพิจารณาเฉพาะผู้ประกอบการอุตสาหกรรมลำไยอบแห้งที่ใช้เตาอบเฉพาะเนื้อ ดังตารางที่ 5.13 พบว่า ตัวชี้วัดด้านการเพิ่มรายได้ จากมุมมองทางด้านการเงิน มีระดับนัยสำคัญ และความสัมพันธ์มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน กับตัวชี้วัดด้าน การรักษาลูกค้าเดิมไว้ ซึ่งอยู่ในมุมมองทางด้านลูกค้า โดยมีค่า $\rho$-value อยู่ระหว่าง 0.05-0.10 นอกจากนี้ยังมีนัยสำคัญและมีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงข้ามกันกับตัวชี้วัดด้าน ระยะเวลาที่ใช้ในการผลิต และต้นทุนในการผลิต ซึ่งอยู่ในมุมมองทางด้านกระบวนการธุรกิจภายใน อีกด้วยโดยมีค่า $\rho$-value น้อยกว่าหรือเท่ากับ 0.05 และยังมีระดับนัยสำคัญและมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับตัวชี้วัดด้านประสิทธิภาพการผลิตของพนักงาน โดยมีค่า $\rho$-value น้อยกว่าหรือเท่ากับ 0.05 สำหรับมุมมองทางด้านชุมชนและสังคม นั้นไม่มีระดับนัยสำคัญและไม่มีความสัมพันธ์กับตัวชี้วัดด้านการเพิ่มขึ้นของรายได้

สำหรับตัวชี้วัดด้านประสิทธิภาพในการผลิต จากมุมมองทางด้านการเงิน มีระดับนัยสำคัญและมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน กับตัวชี้วัดด้าน การรักษาลูกค้าเดิม ซึ่งอยู่ในมุมมองทางด้านลูกค้า โดยมีค่า $\rho$-value น้อยกว่าหรือเท่ากับ 0.05 นอกจากนั้นยัง มีระดับนัยสำคัญและมีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงข้ามกัน กับตัวชี้วัดด้านต้นทุนการผลิต ซึ่งอยู่ในมุมมองทางด้านกระบวนการธุรกิจภายใน โดยมีค่า $\rho$-value น้อยกว่าหรือเท่ากับ 0.05 และมีระดับนัยสำคัญและมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน กับมุมมองทางด้านการเรียนรู้และการเจริญเติบโต โดยมีค่า $\rho$-value น้อยกว่าหรือเท่ากับ 0.05 สำหรับมุมมองทางด้านชุมชนและสังคมนั้นไม่มีระดับนัยสำคัญและไม่มีความสัมพันธ์กับตัวชี้วัดด้านประสิทธิภาพในการผลิต

สำหรับตัวชี้วัดด้านอัตราผลตอบแทนของสินทรัพย์ จากมุมมองทางด้านการเงิน มีระดับนัยสำคัญและมีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงข้ามกัน กับตัวชี้วัดด้าน ระยะเวลาที่ใช้ในการผลิตและด้านต้นทุนการผลิต ซึ่งอยู่ในมุมมองทางด้านกระบวนการธุรกิจภายใน โดยมีค่า $\rho$-value น้อยกว่าหรือเท่ากับ 0.05 และมีระดับนัยสำคัญและมีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงข้ามกัน กับมุมมองทางด้านชุมชนและสังคม โดยมีค่า ค่า $\rho$-value น้อยกว่าหรือเท่ากับ 0.05 แต่สำหรับมุมมองทางด้านลูกค้า และมุมมองทางด้านการเรียนรู้และการเจริญเติบโต นั้นไม่มีระดับนัยสำคัญและไม่มีความสัมพันธ์กับตัวชี้วัดด้านอัตราผลตอบแทนของสินทรัพย์

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 5.13 ค่าสัมประสิทธิ์ ( $B$ ), ค่า t-Statistics และค่า $\rho$ -value ซึ่งเป็นผลการวิเคราะห์ถดถอยแบบพหุคูณของสมการ (1), (2) และ (3) เมื่อแยกพิจารณาตามลักษณะเตาอบเฉพาะเนื้อที่ผู้ประกอบการใช้

| | รายได้ในปีปัจจุบัน (FP1) | ประสิทธิภาพในการผลิต(FP2) | อัตราผลตอบแทนของสินทรัพย์ (FP3) |
|---|---|---|---|
| การรักษาลูกค้าเดิมไว้ (CP2) | $B = 390.765^{**}$<br>$t = 2.011$<br>$\rho = 0.061$ | $B = 8375.862^{*}$<br>$t = 2.195$<br>$\rho = 0.043$ | $B = 0.552$<br>$t = 0.050$<br>$\rho = 0.961$ |
| ส่วนแบ่งตลาด (CP4) | $B = 1.482E-04$<br>$t = 0.451$<br>$\rho = 0.658$ | $B = 4.734E-03$<br>$t = .734$<br>$\rho = 0.473$ | $B = 2.514E-05$<br>$t = 1.352$<br>$\rho = 0.195$ |
| คุณภาพสินค้า (IP1) | $B = -48.061$<br>$t = -0.987$<br>$\rho = 0.338$ | $B = -163.482$<br>$t = -0.171$<br>$\rho = 0.866$ | $B = -3.572$<br>$t = -1.296$<br>$\rho = 0.213$ |
| ระยะเวลาที่ใช้ในการผลิต (IP2) | $B = -174.150^{*}$<br>$t = -7.687$<br>$\rho = 0.000$ | $B = -75.980$<br>$t = -0.171$<br>$\rho = 0.867$ | $B = -2.383^{**}$<br>$t = -1.858$<br>$\rho = 0.082$ |
| ต้นทุนในการผลิต (IP3) | $B = -133.134^{*}$<br>$t = -12.392$<br>$\rho = 0.000$ | $B = -2128.615^{*}$<br>$t = -10.089$<br>$\rho = 0.000$ | $B = -3.862^{*}$<br>$t = -6.349$<br>$\rho = 0.000$ |
| ประสิทธิภาพการผลิตของพนักงาน (LP2) | $B = 1.008^{*}$<br>$t = 3.787$<br>$\rho = 0.002$ | $B = 26.414^{*}$<br>$t = 5.055$<br>$\rho = 0.000$ | $B = 1.443E-02$<br>$t = 0.958$<br>$\rho = 0.352$ |
| ความมีส่วนร่วมขององค์กรในชุมชน (SC) | $B = -185.819$<br>$t = -0.842$<br>$\rho = 0.412$ | $B = -1187.186$<br>$t = -0.274$<br>$\rho = 0.788$ | $B = -28.237^{*}$<br>$t = -22.259$<br>$\rho = 0.038$ |
| Adjusted $R^2$ | 0.0.952 | 0.890 | 0.696 |
| Model F ( $\rho$ -value) | $66.772^{*}$<br>(0.000) | $27.494^{*}$<br>(0.000) | $8.505^{*}$<br>(0.000) |

จำนวนตัวอย่าง = 45 ราย,

* มีค่านัยสำคัญน้อยกว่าหรือเท่ากับ 0.05,** มีค่านัยสำคัญอยู่มากกว่า 0.05 ถึง 0.10

ที่มา: จากการสำรวจ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

5.2.6 ลักษณะความสัมพันธ์ของมุมมองด้านการเงิน และไม่ใช่การเงิน พิจารณาเฉพาะผู้ประกอบการธุรกิจขนาดเล็ก

ผลการวิเคราะห์ถดถอยแบบพหุคูณ จากสมการที่ (1), (2) และ (3) เมื่อพิจารณาเฉพาะผู้ประกอบการธุรกิจขนาดเล็ก ดังตารางที่ 5.14 พบว่า สำหรับ ตัวชี้วัดด้านการเพิ่มรายได้ จากมุมมองทางด้านการเงิน มีระดับนัยสำคัญ และความสัมพันธ์มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงข้ามกันกับตัวชี้วัดด้าน ระยะเวลาที่ใช้ในการผลิต และต้นทุนในการผลิต ซึ่งอยู่ในมุมมองทางด้านกระบวนการธุรกิจภายใน อีกด้วยโดยมีค่า $\rho$-value น้อยกว่าหรือเท่ากับ 0.05 แต่สำหรับมุมมองทางด้านลูกค้า มุมมองทางด้านการเรียนรู้และการเจริญเติบโต และมุมมองทางด้านชุมชนและสังคมนั้นไม่มีระดับนัยสำคัญและไม่มีความสัมพันธ์กับตัวชี้วัดด้านการเพิ่มขึ้นของรายได้

สำหรับตัวชี้วัดด้านประสิทธิภาพในการผลิต จากมุมมองทางด้านการเงิน มีระดับนัยสำคัญและมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน กับตัวชี้วัดด้าน ส่วนแบ่งตลาด ซึ่งอยู่ในมุมมองทางด้านลูกค้า โดยมีค่า $\rho$-value น้อยกว่าหรือเท่ากับ 0.05 นอกจากนั้นยัง มีระดับนัยสำคัญและมีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงข้ามกัน กับตัวชี้วัดด้านระยะเวลาในการผลิต และต้นทุนการผลิต ซึ่งอยู่ในมุมมองทางด้านกระบวนการธุรกิจภายใน โดยมีค่า $\rho$-value อยู่ระหว่าง 0.05 – 0.10 และน้อยกว่าหรือเท่ากับ 0.05 ตามลำดับ สำหรับมุมมองทางด้านการเรียนรู้และการเจริญเติบโต และมุมมองทางด้านชุมชนและสังคมนั้นไม่มีระดับนัยสำคัญและไม่มีความสัมพันธ์กับตัวชี้วัดด้านประสิทธิภาพในการผลิต

สำหรับตัวชี้วัดด้านอัตราผลตอบแทนของสินทรัพย์ จากมุมมองทางด้านการเงิน มีระดับนัยสำคัญและมีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงข้ามกัน กับตัวชี้วัดด้าน ระยะเวลาที่ใช้ในการผลิตและด้านต้นทุนการผลิต ซึ่งอยู่ในมุมมองทางด้านกระบวนการธุรกิจภายใน โดยมีค่า $\rho$-value อยู่ระหว่าง 0.05 – 0.10 และน้อยกว่าหรือเท่ากับ 0.05 ตามลำดับ แต่สำหรับมุมมองทางด้านลูกค้า มุมมองทางด้านการเรียนรู้และการเจริญเติบโต และมุมมองทางด้านชุมชนและสังคมนั้นไม่มีระดับนัยสำคัญและไม่มีความสัมพันธ์กับตัวชี้วัดด้านอัตราผลตอบแทนของสินทรัพย์

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 5.14 ค่าสัมประสิทธิ์ ( $B$ ), ค่า t-Statistics และค่า $\rho$ -value ซึ่งเป็นผลการวิเคราะห์ถดถอยแบบพหุคูณของสมการ (1), (2) และ (3) เมื่อแยกพิจารณาตามผู้ประกอบการขนาดเล็ก

| | รายได้ในปีปัจจุบัน (FP1) | ประสิทธิภาพในการผลิต(FP2) | อัตราผลตอบแทนของสินทรัพย์ (FP3) |
|---|---|---|---|
| การรักษาลูกค้าเดิมไว้ (CP2) | $B = 109.236$<br>$t = 0.381$<br>$\rho = 0.705$ | $B = 4341.559$<br>$t = 0.392$<br>$\rho = 0.698$ | $B = 16.380$<br>$t = 1.019$<br>$\rho = 0.315$ |
| ส่วนแบ่งตลาด (CP4) | $B = 3.518E-06$<br>$t = 0.065$<br>$\rho = 0.948$ | $B = 8.648E-03^{*}$<br>$t = 4.148$<br>$\rho = 0.000$ | $B = 1.584E-08$<br>$t = 0.005$<br>$\rho = 0.996$ |
| คุณภาพสินค้า (IP1) | $B = -32.225$<br>$t = -0.453$<br>$\rho = 0.653$ | $B = -1840.483$<br>$t = -0.669$<br>$\rho = 0.508$ | $B = -3.468$<br>$t = -0.870$<br>$\rho = 0.391$ |
| ระยะเวลาที่ใช้ในการผลิต (IP2) | $B = -250.452^{*}$<br>$t = -9.370$<br>$\rho = 0.000$ | $B = -1857.018^{*}$<br>$t = -1.796$<br>$\rho = 0.081$ | $B = -2.567^{**}$<br>$t = -1.712$<br>$\rho = 0.096$ |
| ต้นทุนในการผลิต (IP3) | $B = -52.699^{*}$<br>$t = -8.863$<br>$\rho = 0.000$ | $B = -843.354^{*}$<br>$t = -3.667$<br>$\rho = 0.001$ | $B = -0.979^{*}$<br>$t = -2.935$<br>$\rho = 0.006$ |
| ประสิทธิภาพการผลิตของพนักงาน (LP2) | $B = 5.446E-03$<br>$t = 0.471$<br>$\rho = 0.641$ | $B = 0.236$<br>$t = 0.526$<br>$\rho = 0.602$ | $B = 2.086E-05$<br>$t = 0.032$<br>$\rho = 0.975$ |
| ความมีส่วนร่วมขององค์กรในชุมชน (SC) | $B = -217.500$<br>$t = -0.867$<br>$\rho = 0.392$ | $B = -309.695$<br>$t = -0.032$<br>$\rho = 0.975$ | $B = -2.052$<br>$t = -0.146$<br>$\rho = 0.885$ |
| Adjusted $R^2$ | 0.722 | 0.444 | 0.139 |
| Model F<br>( $\rho$ -value) | $16.180^{*}$<br>(0.000) | $5.679^{*}$<br>(0.000) | $1.946^{*}$<br>(0.092) |

จำนวนตัวอย่าง = 42 ราย,

* มีค่านัยสำคัญน้อยกว่าหรือเท่ากับ 0.05,** มีค่านัยสำคัญอยู่มากกว่า 0.05 ถึง 0.10

ที่มา: จากการสำรวจ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

5.2.7 ลักษณะความสัมพันธ์ของมุมมองด้านการเงิน และไม่ใช่การเงิน พิจารณาเฉพาะผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลาง

ผลการวิเคราะห์ถดถอยแบบพหุคูณ จากสมการที่ (1), (2) และ (3) เมื่อพิจารณาเฉพาะผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลาง ดังตารางที่ 5.15 พบว่า ตัวชี้วัดด้านการเพิ่มรายได้ จากมุมมองทางด้านการเงิน มีระดับนัยสำคัญ และความสัมพันธ์มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงข้ามกันกับตัวชี้วัดด้าน ต้นทุนในการผลิต ซึ่งอยู่ในมุมมองทางด้านกระบวนการธุรกิจภายใน โดยมีค่า $\rho$-value น้อยกว่าหรือเท่ากับ 0.05 แต่สำหรับมุมมองทางด้านลูกค้า มุมมองทางด้านการเรียนรู้และการเจริญเติบโต และมุมมองทางด้านชุมชนและสังคม นั้นไม่มีระดับนัยสำคัญและไม่มีความสัมพันธ์กับตัวชี้วัดด้านการเพิ่มขึ้นของรายได้

สำหรับตัวชี้วัดด้านประสิทธิภาพในการผลิต จากมุมมองทางด้านการเงิน มีระดับนัยสำคัญและมีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงข้ามกัน กับตัวชี้วัดด้านระยะเวลาในการผลิต และต้นทุนการผลิต ซึ่งอยู่ในมุมมองทางด้านกระบวนการธุรกิจภายใน โดยมีค่า $\rho$-value น้อยกว่าหรือเท่ากับ 0.05 สำหรับมุมมองทางด้านลูกค้า มุมมองทางด้านการเรียนรู้และการเจริญเติบโต และมุมมองทางด้านชุมชนและสังคมนั้นไม่มีระดับนัยสำคัญและไม่มีความสัมพันธ์กับตัวชี้วัดด้านประสิทธิภาพในการผลิต

สำหรับตัวชี้วัดด้านอัตราผลตอบแทนของสินทรัพย์ จากมุมมองทางด้านการเงิน มีระดับนัยสำคัญและมีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงข้ามกัน กับตัวชี้วัดด้านการรักษาลูกค้าเดิม ซึ่งอยู่ในมุมมองทางด้านลูกค้า โดยมีค่า $\rho$-value น้อยกว่าหรือเท่ากับ 0.05 นอกจากนั้นยังมีระดับนัยสำคัญและมีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงข้ามกัน กับตัวชี้วัดด้าน ระยะเวลาที่ใช้ในการผลิต และด้านต้นทุนการผลิต ซึ่งอยู่ในมุมมองทางด้านกระบวนการธุรกิจภายใน โดยมีค่า $\rho$-value น้อยกว่าหรือเท่ากับ 0.05 แต่สำหรับมุมมองทางด้านการเรียนรู้และการเจริญเติบโต และมุมมองทางด้านชุมชนและสังคมนั้นไม่มีระดับนัยสำคัญและไม่มีความสัมพันธ์กับตัวชี้วัดด้านอัตราผลตอบแทนของสินทรัพย์

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 5.15 ค่าสัมประสิทธิ์ ( $B$ ), ค่า t-Statistics และค่า $\rho$ -value ซึ่งเป็นผลการวิเคราะห์ถดถอยแบบพหุคูณของสมการ (1), (2) และ (3) เมื่อแยกพิจารณาตามผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลาง

| | รายได้ในปีปัจจุบัน (FP1) | ประสิทธิภาพในการผลิต (FP2) | อัตราผลตอบแทนของสินทรัพย์ (FP3) |
|---|---|---|---|
| การรักษาลูกค้าเดิมไว้ (CP2) | $B = 1160.902$<br>$t = 0.638$<br>$\rho = 0.539$ | $B = -17825.313$<br>$t = -0.972$<br>$\rho = 0.356$ | $B = 63.718^{*}$<br>$t = 2.483$<br>$\rho = 0.035$ |
| ส่วนแบ่งตลาด (CP4) | $B = 2.401E-03$<br>$t = 1.370$<br>$\rho = 0.204$ | $B = 2.418E-02$<br>$t = 1.369$<br>$\rho = 0.204$ | $B = 4.425E-05$<br>$t = 1.790$<br>$\rho = 0.107$ |
| คุณภาพสินค้า (IP1) | $B = -96.620$<br>$t = -0.320$<br>$\rho = 0.756$ | $B = -2937.061$<br>$t = -0.966$<br>$\rho = 0.359$ | $B = -6.934$<br>$t = -1.630$<br>$\rho = 0.138$ |
| ระยะเวลาที่ใช้ในการผลิต (IP2) | $B = -52.031$<br>$t = -0.336$<br>$\rho = 0.745$ | $B = -4561.152^{*}$<br>$t = -2.920$<br>$\rho = 0.017$ | $B = -7.193^{*}$<br>$t = -3.289$<br>$\rho = 0.009$ |
| ต้นทุนในการผลิต (IP3) | $B = -88.935^{*}$<br>$t = -11.354$<br>$\rho = 0.000$ | $B = -561.146^{*}$<br>$t = -7.108$<br>$\rho = 0.000$ | $B = -0.393^{*}$<br>$t = -3.552$<br>$\rho = 0.006$ |
| ประสิทธิภาพการผลิตของพนักงาน (LP2) | $B = 0.193$<br>$t = 1.497$<br>$\rho = 0.169$ | $B = 1.492^{*}$<br>$t = 1.150$<br>$\rho = 0.280$ | $B = 1.449E-03$<br>$t = 0.798$<br>$\rho = 0.446$ |
| ความมีส่วนร่วมขององค์กรในชุมชน (SC) | $B = -1109.794$<br>$t = -1.177$<br>$\rho = 0.270$ | $B = -23040.789$<br>$t = -2.424$<br>$\rho = 0.038$ | $B = -14.543$<br>$t = -1.093$<br>$\rho = 0.303$ |
| Adjusted $R^2$ | 0.934 | 0.909 | 0.898 |
| Model F ( $\rho$ -value) | $33.358^{*}$<br>(0.000) | $23.864^{*}$<br>(0.000) | $21.864^{*}$<br>(0.000) |

จำนวนตัวอย่าง = 17 ราย,

* มีค่านัยสำคัญน้อยกว่าหรือเท่ากับ 0.05,** มีค่านัยสำคัญอยู่มากกว่า 0.05 ถึง 0.10

ที่มา: จากการสำรวจ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

5.2.8 ลักษณะความสัมพันธ์ของมุมมองด้านการเงิน และไม่ใช่การเงิน พิจารณาเฉพาะผู้ประกอบการธุรกิจขนาดใหญ่

ผลการวิเคราะห์ถดถอยแบบพหุคูณ จากสมการที่ (1), (2) และ (3) เมื่อพิจารณาเฉพาะผู้ประกอบการธุรกิจขนาดใหญ่ ดังตารางที่ 5.16 พบว่า สำหรับ ตัวชี้วัดด้านการเพิ่มรายได้จากมุมมองทางด้านการเงิน มีระดับนัยสำคัญ และความสัมพันธ์มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงข้ามกัน กับตัวชี้วัดด้าน ต้นทุนในการผลิต ซึ่งอยู่ในมุมมองทางด้านกระบวนการธุรกิจภายใน โดยมีค่า $\rho$-value น้อยกว่าหรือเท่ากับ 0.05 แต่สำหรับมุมมองทางด้านลูกค้า มุมมองทางด้านการเรียนรู้และการเจริญเติบโต และมุมมองทางด้านชุมชนและสังคม นั้นไม่มีระดับนัยสำคัญและไม่มีความสัมพันธ์กับตัวชี้วัดด้านการเพิ่มขึ้นของรายได้

สำหรับตัวชี้วัดด้านประสิทธิภาพในการผลิต จากมุมมองทางด้านการเงิน มีระดับนัยสำคัญและมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน กับตัวชี้วัดด้านการรักษาลูกค้าเดิม ซึ่งอยู่ในมุมมองทางด้านลูกค้า โดยมีค่า $\rho$-value อยู่ระหว่าง 0.05 – 0.10 และมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน กับตัวชี้วัดด้านประสิทธิภาพการผลิตของพนักงาน ซึ่งอยู่ในมุมมองทางด้านการเรียนรู้และการเจริญเติบโต โดยมีค่า $\rho$-value น้อยกว่าหรือเท่ากับ 0.05 สำหรับมุมมองทางด้านกระบวนการธุรกิจภายใน และมุมมองทางด้านชุมชนและสังคมนั้นไม่มีระดับนัยสำคัญและไม่มีความสัมพันธ์กับตัวชี้วัดด้านประสิทธิภาพในการผลิต

สำหรับตัวชี้วัดด้านอัตราผลตอบแทนของสินทรัพย์ จากมุมมองทางด้านการเงินไม่มีระดับนัยสำคัญและไม่มีความสัมพันธ์กับ มุมมองทางด้านลูกค้า มุมมองทางด้านกระบวนการธุรกิจภายใน มุมมองทางด้านการเรียนรู้และการเจริญเติบโต และมุมมองทางด้านชุมชนและสังคมเลย

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 5.16 ค่าสัมประสิทธิ์ ( $B$ ), ค่า t-Statistics และค่า $\rho$ -value ซึ่งเป็นผลการวิเคราะห์ถดถอยแบบพหุคูณของสมการ (1), (2) และ (3) เมื่อแยกพิจารณาตามผู้ประกอบการธุรกิจขนาดใหญ่

| | รายได้ในปีปัจจุบัน (FP1) | ประสิทธิภาพในการผลิต(FP2) | อัตราผลตอบแทนของสินทรัพย์ (FP3) |
|---|---|---|---|
| การรักษาลูกค้าเดิมไว้ (CP2) | $B = 284.308$<br>$t = 1.126$<br>$\rho = 0.286$ | $B = 27594.980$<br>$t = 1.427$<br>$\rho = 0.184$ | $B = 9.307$<br>$t = 0.331$<br>$\rho = 0.748$ |
| ส่วนแบ่งตลาด (CP4) | $B = 1.705E-04$<br>$t = 0.438$<br>$\rho = 0.671$ | $B = 5.420E-02^{**}$<br>$t = 1.819$<br>$\rho = 0.099$ | $B = 4.153E-05$<br>$t = 0.958$<br>$\rho = 0.361$ |
| คุณภาพสินค้า (IP1) | $B = 44.754$<br>$t = 0.458$<br>$\rho = 0.657$ | $B = 2034.116$<br>$t = 0.272$<br>$\rho = 0.791$ | $B = 6.311$<br>$t = 0.580$<br>$\rho = 0.575$ |
| ระยะเวลาที่ใช้ในการผลิต (IP2) | $B = -65.600$<br>$t = -0.314$<br>$\rho = 0.760$ | $B = -79.569$<br>$t = -0.005$<br>$\rho = 0.996$ | $B = -5.896$<br>$t = -0.253$<br>$\rho = 0.805$ |
| ต้นทุนในการผลิต (IP3) | $B = -46.407^{*}$<br>$t = -7.148$<br>$\rho = 0.000$ | $B = -406.043$<br>$t = -0.816$<br>$\rho = 0.433$ | $B = -0.208$<br>$t = -0.288$<br>$\rho = 0.779$ |
| ประสิทธิภาพการผลิตของพนักงาน (LP2) | $B = 3.214E-02$<br>$t = 0.643$<br>$\rho = 0.535$ | $B = 13.286^{*}$<br>$t = 3.470$<br>$\rho = 0.006$ | $B = 4.370E-03$<br>$t = 0.784$<br>$\rho = 0.451$ |
| ความมีส่วนร่วมขององค์กรในชุมชน (SC) | $B = -1042.077$<br>$t = -1.730$<br>$\rho = 0.114$ | $B = -83442.791$<br>$t = -1.809$<br>$\rho = 0.101$ | $B = 11.802$<br>$t = 0.176$<br>$\rho = 0.864$ |
| Adjusted $R^2$ | 0.910 | 0.666 | -0.299 |
| Model F ( $\rho$ -value) | $25.458^{*}$<br>(0.000) | $5.724^{*}$<br>(0.007) | 0.441<br>(0.855) |

จำนวนตัวอย่าง = 18 ราย,

* มีค่านัยสำคัญน้อยกว่าหรือเท่ากับ 0.05,** มีค่านัยสำคัญอยู่มากกว่า 0.05 ถึง 0.10

ที่มา: จากการสำรวจ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

## 5.3 สรุปผลการวิเคราะห์

5.3.1 การประเมินผลการดำเนินงานขององค์กร

การประเมินผลการดำเนินงานขององค์กรโดยใช้วิธี บาลานซ์ สคอร์การ์ด นั้น ในภาพรวม ผู้ประกอบการลำไยอบแห้งนั้น ได้ให้ความสำคัญและนำตัวชี้วัดนั้น ๆ ไปใช้ในการวางแผนการดำเนินงานขององค์กรมากที่สุด โดยลำดับที่ 1 คือ ตัวชี้วัดด้านต้นทุนในการผลิต ซึ่งเป็นตัวชี้วัดของมุมมองทางด้านกระบวนการธุรกิจภายใน รองลงมาเป็นตัวชี้วัดด้าน รายได้ในปีปัจจุบัน ซึ่งอยู่ในมุมมองทางด้านการเงิน และ ตัวชี้วัดด้านระยะเวลาในการผลิตที่เป็นตัวชี้วัดจากมุมมองทางด้านกระบวนการธุรกิจภายใน เป็นลำดับที่ 3 สำหรับตัวชี้วัดที่ผู้ประกอบการไม่ให้ความสำคัญและไม่นำไปใช้ในการวางแผนการดำเนินงานขององค์กร คือตัวชี้วัดด้านระดับความพึงพอใจของลูกค้า ส่วนแบ่งตลาด สภาพแวดล้อมในการทำงาน เทคโนโลยีการผลิต และทักษะของพนักงาน

หากแบ่งแยกตามพื้นที่ในการประกอบการแล้ว จะสามารถแบ่งออกได้เป็น 2 จังหวัดนั่นคือ จังหวัดลำพูนและจังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งผู้ประกอบการใน 2 จังหวัดนี้ ได้ให้ความสำคัญกับตัวชี้วัดด้านต้นทุนในการผลิตจากมุมมองทางด้านกระบวนการธุรกิจภายใน เป็นอย่างมาก รองลงมาเป็นตัวชี้วัดด้านรายได้ในปีปัจจุบันจากมุมมองทางด้านการเงิน และระยะเวลาในการผลิตจากมุมมองทางด้านกระบวนการธุรกิจภายใน แต่สำหรับการนำตัวชี้วัดจากมุมมองแต่ละมุมมองไปใช้ในการวางแผนการดำเนินงานขององค์กรนั้น ผู้ประกอบการในจังหวัดลำพูน ได้นำตัวชี้วัดด้านต้นทุนในการผลิตไปใช้วางแผนการดำเนินงานมากที่สุด แต่ผู้ประกอบการในจังหวัดเชียงใหม่นั้น ได้นำไปใช้เป็นลำดับรองลงมา สำหรับตัวชี้วัดที่ผู้ประกอบการจังหวัดลำพูนนำไปใช้รองลงมา คือ ตัวชี้วัดด้านรายได้ในปีปัจจุบัน แต่ทางด้านผู้ประกอบการในจังหวัดเชียงใหม่ นำตัวชี้วัดนี้ไปใช้มากที่สุด และตัวชี้วัดที่ผู้ประกอบการทั้งจังหวัดลำพูนและจังหวัดเชียงใหม่ นำไปใช้เป็นลำดับที่ 3 คือ ตัวชี้วัดด้านระยะเวลาที่ใช้ในการผลิต และในจังหวัดเชียงใหม่นำตัวชี้วัดด้านประสิทธิภาพในการผลิต ไปใช้ในการวางแผนด้วย สำหรับตัวชี้วัดที่ผู้ประกอบการจังหวัดลำพูนและจังหวัดเชียงใหม่ ไม่ให้ความสำคัญ เหมือนกันคือตัวชี้วัดด้าน การรักษาลูกค้าเดิมไว้ ระดับความพึงพอใจของลูกค้า ส่วนแบ่งตลาด สภาพแวดล้อมในการทำงาน เทคโนโลยีการผลิต และทักษะของพนักงาน ในส่วนตัวชี้วัดที่ผู้ประกอบการนั้นไม่ได้นำไปใช้ในการวางแผนการดำเนินงานขององค์กร คือตัวชี้วัดด้านระดับความพึงพอใจของลูกค้า ส่วนแบ่งตลาด สภาพแวดล้อมในการทำงาน ประสิทธิภาพการผลิตของพนักงาน เทคโนโลยีการผลิต และทักษะของพนักงาน

เมื่อแบ่งแยกตามลักษณะของเตาอบลำไยสามารถแบ่งได้เป็นสองแบบคือ แบบเตาอบทั้งเปลือก และเตาอบเฉพาะเนื้อ โดยผู้ประกอบการที่ใช้เตาอบทั้งเปลือก และเตาอบเฉพาะเนื้อนั้น ได้ให้ความสำคัญกับตัวชี้วัดด้านต้นทุนในการผลิตจากมุมมองทางด้านกระบวนการธุรกิจภายใน เป็น

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ลำดับที่ 1 รองลงมาเป็นตัวชี้วัดด้านรายได้ในปีปัจจุบันจากมุมมองทางด้านการเงิน และลำดับที่ 3 เป็นตัวชี้วัดด้านระยะเวลาในการผลิตจากมุมมองทางด้านกระบวนการธุรกิจภายใน แต่สำหรับการนำตัวชี้วัดจากมุมมองแต่ละมุมมองไปใช้ในการวางแผนการดำเนินงานขององค์กรนั้น ผู้ประกอบการที่ใช้เตาอบทั้งเปลือก นำตัวชี้วัดด้านการเพิ่มขึ้นรายได้ เป็นลำดับที่ 1 รองลงมาคือตัวชี้วัดด้านประสิทธิภาพในการผลิต และลำดับที่ 3 เป็นตัวชี้วัดด้าน ต้นทุนในการผลิต แต่สำหรับผู้ประกอบการที่ใช้เตาเฉพาะเนื้อ นั้น นำตัวชี้วัดด้านต้นทุนในการผลิตไปใช้ในการวางแผน เป็นลำดับที่ 1 รองลงมาเป็นตัวชี้วัดด้านระยะเวลาที่ใช้ในการผลิต และลำดับที่ 3 เป็นตัวชี้วัดด้านรายได้ในปีปัจจุบัน สำหรับตัวชี้วัดที่ผู้ประกอบการ ไม่ให้ความสำคัญ เหมือนกันคือตัวชี้วัดด้าน การรักษาลูกค้าเดิมไว้ ส่วนแบ่งตลาด เทคโนโลยีการผลิต และทักษะของพนักงาน ในส่วนตัวชี้วัดที่ผู้ประกอบการที่ใช้เตาอบทั้งเปลือก และเตาอบเฉพาะเนื้อนั้นไม่ได้นำไปใช้ในการวางแผนการดำเนินงานขององค์กร คือตัวชี้วัดด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ประสิทธิภาพการผลิตของพนักงาน เทคโนโลยีการผลิต และทักษะของพนักงาน

และหากแบ่งแยกตามขนาดของธุรกิจ จะแบ่งได้เป็น 3 ขนาด คือ ขนาดเล็ก ขนาดกลาง และขนาดใหญ่ โดยผู้ประกอบการธุรกิจขนาดเล็ก ให้ความสำคัญกับตัวชี้วัดด้านต้นทุนในการผลิตเป็นลำดับที่ 1 รองลงมาเป็นตัวชี้วัดทางด้านรายได้ในปีปัจจุบันและระยะเวลาที่ใช้ในการผลิต และลำดับที่ 3 คือตัวชี้วัดด้านประสิทธิภาพในการผลิต สำหรับผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลาง ได้ในความสำคัญกับตัวชี้วัดด้าน ต้นทุนในการผลิตเป็นลำดับที่ 1 รองลงมาเป็นตัวชี้วัดทางด้านรายได้ในปีปัจจุบัน และลำดับที่ 3 คือตัวชี้วัดด้านประสิทธิภาพในการผลิต สำหรับผู้ประกอบการธุรกิจขนาดใหญ่ นั้น ได้ให้ความสำคัญกับตัวชี้วัดด้าน ต้นทุนในการผลิตเป็นลำดับที่ 1 รองลงมาเป็นตัวชี้วัดทางด้านรายได้ในปีปัจจุบัน และลำดับที่ 3 คือตัวชี้วัดด้านประสิทธิภาพในการผลิตและระยะเวลาในการผลิต ในส่วนของการนำตัวชี้วัดไปใช้วางแผนการดำเนินงานนั้น ผู้ประกอบการธุรกิจขนาดเล็ก ได้นำตัวชี้วัดด้านต้นทุนในการผลิตไปใช้วางแผนการดำเนินงานเป็นลำดับที่ 1 รองลงมาคือตัวชี้วัดด้านระยะเวลาในการผลิต และลำดับที่ 3 คือ รายได้ในปีปัจจุบัน ส่วนผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางนั้น ได้นำตัวชี้วัดด้านรายได้ในปีปัจจุบันมาใช้ในการวางแผนเป็นลำดับที่ 1 รองลงมาคือตัวชี้วัดด้านระยะเวลาในการผลิต และลำดับที่ 3 คือ ประสิทธิภาพในการผลิต และสำหรับผู้ประกอบการธุรกิจขนาดใหญ่ ได้นำตัวชี้วัดด้านรายได้ในปีปัจจุบันมาใช้ในการวางแผนการดำเนินงานเป็นลำดับที่ 1 รองลงมาคือตัวชี้วัดด้านประสิทธิภาพในการผลิต และลำดับที่ 3 เป็นตัวชี้วัดด้านระยะเวลาที่ใช้ในการผลิต สำหรับตัวชี้วัดที่ผู้ประกอบการธุรกิจขนาดเล็ก ขนาดกลาง และขนาดใหญ่ ไม่ให้ความสำคัญ เหมือนกัน คือตัวชี้วัดด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ในส่วนตัวชี้วัดที่ผู้ประกอบการไม่ได้นำไปใช้ในการวางแผนการดำเนินงานขององค์กรแตกต่างกัน

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

5.3.2 การวิเคราะห์ลักษณะความสัมพันธ์ของมุมมองทางด้านการเงินและมุมมองที่ไม่ใช่การเงิน

ในภาพรวมนั้น ตัวชี้วัดด้านรายได้ในปีปัจจุบัน มีความสัมพันธ์ มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับ ตัวชี้วัดด้านการรักษาลูกค้าเดิม และประสิทธิภาพการผลิตของพนักงาน แต่มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงข้ามกัน กับตัวชี้วัดด้าน จำนวนสินค้าที่เสียหาย ตัวชี้วัดด้านระยะเวลาที่ใช้ในการผลิต และตัวชี้วัดด้าน ต้นทุนในการผลิต ในส่วนตัวชี้วัดทางด้านมุมมองทางด้านการเงินอีกตัวชี้วัดหนึ่งคือ ตัวชี้วัดด้าน ประสิทธิภาพในการผลิต มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน กับตัวชี้วัดด้านส่วนแบ่งตลาด แต่มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงข้ามกันกับตัวชี้วัดด้าน ระยะเวลาในการผลิต ตัวชี้วัดด้านต้นทุนการผลิต และตัวชี้วัดด้านความมีส่วนร่วมขององค์กรในชุมชน สำหรับตัวชี้วัดตัวสุดท้ายของมุมมองทางด้านการเงินคือ ตัวชี้วัดด้านอัตราผลตอบแทนของสินทรัพย์ นั้นมีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงข้ามกันกับตัวชี้วัดด้านระยะเวลาในการผลิต และตัวชี้วัดด้านต้นทุนในการผลิต แต่มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน กับประสิทธิภาพในการผลิตของพนักงาน

เมื่อแยกพิจารณาตามพื้นที่ในการประกอบการ พบว่า ตัวชี้วัดของมุมมองทางด้านการเงินนั้นมีความสัมพันธ์กับตัวชี้วัดของมุมมองที่ไม่ใช่การเงินต่างกัน โดยที่พื้นที่ในจังหวัดลำพูน นั้น ตัวชี้วัดด้านรายได้ในปีปัจจุบัน มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับ ตัวชี้วัดด้านการรักษาลูกค้า แต่มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงข้ามกันกับตัวชี้วัดด้าน ระยะเวลาที่ใช้ในการผลิต ตัวชี้วัดด้านต้นทุนในการผลิต และความมีส่วนร่วมขององค์กรในชุมชน สำหรับจังหวัดเชียงใหม่นั้น มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงข้ามกันกับตัวชี้วัดด้านระยะเวลาที่ใช้ในการผลิต ต้นทุนในการผลิต และตัวชี้วัดด้านความมีส่วนร่วมขององค์กรในชุมชน ในส่วนตัวชี้วัดของมุมมองทางด้านการเงินอีกตัวหนึ่งนั้นคือ ตัวชี้วัดด้านประสิทธิภาพในการผลิต ซึ่งพิจารณาเฉพาะพื้นที่ในจังหวัดลำพูนแล้ว พบว่ามีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงข้ามกันกับ ตัวชี้วัดด้านระยะเวลาที่ใช้ในการผลิต ตัวชี้วัดด้านต้นทุนในการผลิต และความมีส่วนร่วมขององค์กรในชุมชน ส่วนพื้นที่ในจังหวัดเชียงใหม่ นั้นพบว่า มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับ ส่วนแบ่งตลาด และตัวชี้วัดด้าน ประสิทธิภาพการผลิตของพนักงาน สำหรับตัวชี้วัดด้านอัตราผลตอบแทนของสินทรัพย์ นั้นพื้นที่ในจังหวัดลำพูน พบว่ามีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงข้ามกันกับตัวชี้วัดด้านระยะเวลาที่ใช้ในการผลิต และตัวชี้วัดด้านต้นทุนในการผลิต ส่วนพื้นที่ในจังหวัดเชียงใหม่ นั้นมีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงข้ามกันกับระยะเวลาที่ใช้ในการผลิตเพียงตัวชี้วัดเดียวเท่านั้น

แต่เมื่อแยกพิจารณาตามลักษณะเตาอบที่ผู้ประกอบการใช้นั้น พบว่า ตัวชี้วัดด้านรายได้ในปีปัจจุบัน ของผู้ประกอบการเตาอบทั้งเปลือกมีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงข้ามกันกับตัวชี้วัดด้านตัวทุนในการผลิต เพียงตัวชี้วัดเดียว ในส่วนของตัวชี้วัดด้านประสิทธิภาพในการผลิต มีความ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

สัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับตัวชี้วัดด้านส่วนแบ่งตลาด แต่มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงข้ามกันกับ ตัวชี้วัดด้านต้นทุนในการผลิตและความมีส่วนร่วมขององค์กรในชุมชน และสำหรับตัวชี้วัดทางด้านการเงินตัวสุดท้าย คือตัวชี้วัดด้านอัตราผลตอบแทนของสินทรัพย์ มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงข้ามกันกับตัวชี้วัดด้านระยะเวลาที่ใช้ในการผลิตและต้นทุนในการผลิต แต่มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับตัวชี้วัดด้านประสิทธิภาพการผลิตของพนักงาน สำหรับผู้ประกอบการที่ใช้เตาอบเฉพาะเนื้อนั้น ตัวชี้วัดด้านรายได้ในปีปัจจุบันมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับการรักษาลูกค้าเดิม และประสิทธิภาพในการผลิตของพนักงาน แต่มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงข้ามกันกับระยะเวลาที่ใช้ในการผลิตและต้นทุนในการผลิต ส่วนตัวชี้วัดด้านประสิทธิภาพในการผลิต มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับตัวชี้วัดด้านการรักษาลูกค้าเดิมไว้ และประสิทธิภาพการผลิต แต่มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงข้ามกันกับตัวชี้วัดด้านต้นทุนในการผลิต สำหรับตัวชี้วัดด้านอัตราผลตอบแทนของสินทรัพย์นั้นมีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงข้ามกันกับตัวชี้วัดด้านระยะเวลาในการผลิต ตัวชี้วัดด้านต้นทุนในการผลิต และตัวชี้วัดด้านความมีส่วนร่วมขององค์กรในชุมชน

เมื่อแยกพิจารณาตามขนาดของธุรกิจ พบว่า ธุรกิจขนาดเล็กนั้น ตัวชี้วัดด้านรายได้ในปีปัจจุบันมีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงข้ามกันกับตัวชี้วัดด้านระยะเวลาในการผลิตและต้นทุนในการผลิต สำหรับตัวชี้วัดด้านประสิทธิภาพในการผลิตมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับตัวชี้วัดด้านส่วนแบ่งตลาด แต่มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงข้ามกันกับตัวชี้วัดด้านระยะเวลาในการผลิต และต้นทุนในการผลิต ในส่วนตัวชี้วัดด้านอัตราผลตอบแทนของสินทรัพย์ มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงข้ามกันกับตัวชี้วัดด้านระยะเวลาในการผลิตและต้นทุนในการผลิต สำหรับธุรกิจขนาดกลาง ตัวชี้วัดด้านรายได้ในปีปัจจุบัน มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงข้ามกันกับตัวชี้วัดทางด้านต้นทุนในการผลิต เพียงตัวชี้วัดเดียว สำหรับตัวชี้วัดด้านประสิทธิภาพในการผลิต มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงข้ามกันกับตัวชี้วัดด้านระยะเวลาในการผลิตและต้นทุนในการผลิต แต่มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับตัวชี้วัดด้านประสิทธิภาพการผลิตของพนักงาน ในส่วนตัวชี้วัดด้านอัตราผลตอบแทนของสินทรัพย์ มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงข้ามกัน กับตัวชี้วัดด้านระยะเวลาในการผลิตและต้นทุนในการผลิต และสำหรับธุรกิจขนาดใหญ่ ตัวชี้วัดด้านรายได้ในปีปัจจุบันมีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงข้ามกันกับต้นทุนในการผลิต เพียงตัวชี้วัดเดียว ในส่วนตัวชี้วัดด้านประสิทธิภาพในการผลิต มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับตัวชี้วัดด้านส่วนแบ่งตลาดและประสิทธิภาพการผลิตของพนักงาน สำหรับตัวชี้วัดด้านอัตราผลตอบแทนของสินทรัพย์นั้น ไม่มีความสัมพันธ์กับตัวชี้วัดของมุมมองที่ไม่ใช่การเงิน ทุกตัว

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved