

การพัฒนาตัวชี้วัดในการประเมินความสามารถของผู้ประกอบการขนส่งเครื่องใช้ไฟฟ้า

พัชร เปี่ยมทวีโชค

งานนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาการจัดการการขนส่งและโลจิสติกส์

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา

กรกฎาคม 2549

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยบูรพา

อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์และคณะกรรมการสอบปากเปล่างานนิพนธ์ ได้พิจารณา
งานนิพนธ์ของ พัชร เปี่ยมทวีโชค ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตาม
หลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการการขนส่งและโลจิสติกส์ ของ
มหาวิทยาลัยบูรพาได้

อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์

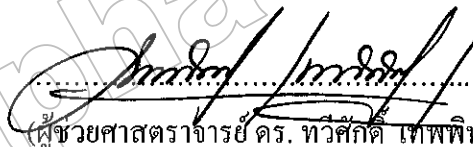


..... ประธาน
(รองศาสตราจารย์ ดร. พงพันธ์ วัชจิตพันธ์)

คณะกรรมการสอบปากเปล่า



..... ประธาน
(รองศาสตราจารย์ ดร. พงพันธ์ วัชจิตพันธ์)



..... กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ทวีศักดิ์ เทพพิทักษ์)

บัณฑิตวิทยาลัยอนุมัติให้รับงานนิพนธ์ฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการการขนส่งและโลจิสติกส์ ของ
มหาวิทยาลัยบูรพา



..... คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
(รองศาสตราจารย์ ดร. ประทุม ม่วงมี)

วันที่.....4.....เดือน.....กรกฎาคม.....พ.ศ. 2549

ประกาศคุณูปการ

การศึกษาเรื่อง “การพัฒนาตัวชี้วัดในการประเมินความสามารถของผู้ประกอบการขนส่ง
เครื่องใช้ไฟฟ้า (Developing a Set of Key Performance Indicators (KPI) for Monitoring the
Performance of Electrical Appliance Transportation Company)” สำเร็จลงได้ด้วยความกรุณา
จากหลายท่านที่ได้อนุเคราะห์ให้ความช่วยเหลืออย่างยิ่ง โดยเฉพาะ รศ.ดร.พอพันธ์ วัชจิตพันธ์
อาจารย์ที่ปรึกษาในการทำงานนิพนธ์ครั้งนี้ที่ได้ให้คำแนะนำในการคัดเลือกเรื่องที่ศึกษา ตลอดจน
ติดตามความคืบหน้าของงานนิพนธ์ ท่านได้สละเวลาอันมีค่าในการให้ข้อแนะนำอันเป็นประโยชน์
อย่างยิ่งส่งผลให้การศึกษาสำเร็จลุล่วงลงด้วยดี ผู้ศึกษารู้สึกซาบซึ้งในความกรุณาของท่าน และ
ขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ ที่นี้

การศึกษานี้จะสำเร็จลงไม่ได้ หากขาดความกรุณา และความร่วมมือจากผู้บริหาร
บริษัทไทยซัมซุงอิเล็กทรอนิกส์ จำกัด บริษัทแอลจีอิเล็กทรอนิกส์ประเทศไทย จำกัด บริษัทเคพี
เอ็น-เอสที โลจิสติกส์ จำกัด และ บริษัท แอคคอร์ด โลจิสติกส์ จำกัด ที่ได้ให้คำแนะนำ ตลอดจน
ให้ข้อมูลด้านเอกสาร และการให้สัมภาษณ์ และทุก ๆ ท่านที่มีส่วนช่วยเหลือในการทำงานนิพนธ์
ฉบับนี้ ซึ่งไม่สามารถกล่าวนามได้ทั้งหมด ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณจากใจจริง

พัชรี เปี่ยมทวีโชค

46923084: สาขาวิชา: การจัดการการขนส่งและโลจิสติกส์; วท.ม. (การจัดการการขนส่งและโลจิสติกส์)

คำสำคัญ: ตัวชี้วัดผลการดำเนินงาน/ การประเมินผลการดำเนินงาน

พัชร เปี่ยมทวีโชค: การพัฒนาตัวชี้วัดในการประเมินความสามารถของผู้ประกอบการขนส่งเครื่องใช้ไฟฟ้า (DEVELOPING A SET OF KEY PERFORMANCE INDICATORS (KPI) FOR MONITORING THE PERFORMANCE OF ELECTRICAL APPLIANCE TRANSPORTATION COMPANY) อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์: พอพันธ์ วัชจิตพันธ์, Ph.D. 66 หน้า. ปี พ.ศ. 2549.

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาผลของการพัฒนาตัวชี้วัดในการประเมินความสามารถของผู้ประกอบการขนส่งเครื่องใช้ไฟฟ้า กลุ่มตัวอย่างของการศึกษานี้ได้แก่ บริษัทที่เกี่ยวข้องกับการขนส่งสินค้าประเภทเครื่องใช้ไฟฟ้า ซึ่งสินค้าประเภทเครื่องใช้ไฟฟ้านี้มีแนวโน้มของความต้องการเพิ่มมากขึ้นและเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้บริโภค จึงต้องมีการกระจายสินค้าให้มากที่สุด ทำให้มีการแข่งขันทางการตลาดของผู้ประกอบการธุรกิจขนส่ง ดังนั้นจำเป็นอย่างยิ่งที่ผู้ประกอบการจะต้องทราบถึงระดับความสามารถของระบบการทำงานของตนเอง เพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพของระบบ ซึ่งการศึกษานี้เสนอวิธีการพัฒนาตัวชี้วัดที่เหมาะสมที่จะนำมาใช้ในการสะท้อนปัญหาการทำงานและประเมินผลการทำงานของบริษัทขนส่ง

จากการศึกษาเรื่องการพัฒนาตัวชี้วัดของผู้ประกอบการขนส่งสินค้าประเภทเครื่องใช้ไฟฟ้านั้น พบว่าการจัดทำตัวชี้วัดนั้นต้องคำนึงถึงความสอดคล้องกับวิสัยทัศน์ การกีฬาหมาย วัตถุประสงค์ และกลยุทธ์ขององค์กร ซึ่งตัวชี้วัดนี้ต้องประกอบไปด้วยตัวชี้วัดทาง Financial และ Non-Financial โดยแบ่งเป็นมาตรวัดทางการเงิน มาตรวัดทางด้านการกระบวนการภายใน มาตรวัดทางด้านลูกค้า และมาตรวัดด้านการเรียนรู้และการเติบโต อีกทั้งผลของการศึกษานี้สามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการประเมินประสิทธิภาพจากการดำเนินงานหรือนำไปประยุกต์ใช้กับธุรกิจอื่น ๆ ที่มีลักษณะของธุรกิจคล้ายคลึงกันได้

46923084: MAJOR: TRANSPORT AND LOGISTICS MANAGEMENT; M.Sc.
(TRANSPORT AND LOGISTICS MANAGEMENT)

KEYWORDS: KEY PERFORMANCE INDICATORS/ PERFORMANCE MEASUREMENT
PHATCHAREE PIAMTHAWEECHOK: DEVELOPING A SET OF KEY
PERFORMANCE INDICATORS (KPI) FOR MONITORING THE PERFORMANCE OF
ELECTRICAL APPLIANCE TRANSPORTATION COMPANY. ADVISOR: PORPAN
WACHAJITPAN, Ph.D. 66 P. 2006.

The purpose of this research was to investigate the development for a set of key performance indicators (KPIs) for monitoring the performance of electrical appliance transportation companies. The sampling of this research were companies involving electrical appliance distribution. Since the demand of the electrical appliance tended to be increased nowadays, its distribution was highly required to meet customers' need and expectation. Thus, the competition in the market among distribution companies was aggressive. In order to develop the distribution efficiency, it was necessary for entrepreneurs to understand a set of key performance indicators (KPIs). This study could be used as a tool to raise ways to develop proper KPIs (Key Performance Indicators) which could help reflect the problems and evaluate the performance of individual logistics company.

From the study on the development of the set of key performance indicators (KPIs) for electrical appliance transportation companies, it was found that the KPIs were related directly to the vision, mission, objective and strategy of the individual organization. The indicators contained of both financial and non-financial indicators grouping into financial perspective, internal processes perspective, customer perspective and learning and growth perspective. In addition to all the above mentioned, the results of this research could also be applied to any other similar businesses.

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
สารบัญ.....	ฉ
สารบัญตาราง.....	ช
สารบัญภาพ.....	ฉ
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมา.....	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา.....	3
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	3
ขอบเขตการศึกษา.....	3
ขั้นตอนการศึกษา.....	4
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	4
2 ทฤษฎี แนวความคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	6
ทฤษฎีเกี่ยวกับตัวชี้วัดการทำงาน.....	6
ทฤษฎีเกี่ยวกับ Balanced Scorecard.....	13
ทฤษฎีทั่วไปเกี่ยวกับการประเมินผลการปฏิบัติงาน.....	20
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	25
ทฤษฎีทั่วไปเกี่ยวกับการขนส่งสินค้า.....	30
นโยบายเกี่ยวกับการจัดส่งและการกระจายสินค้าประเภทเครื่องใช้ไฟฟ้า.....	31
ข้อสรุปจากผลการศึกษาทฤษฎี แนวความคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับ ตัวชี้วัดประสิทธิภาพของผู้ประกอบการขนส่ง.....	35
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	39
วิธีการรวบรวมข้อมูล.....	39
วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล.....	39
ระยะเวลาในการเก็บข้อมูล.....	40
สรุป.....	40

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
4 ผลการศึกษา.....	41
ผลจากการสัมภาษณ์เกี่ยวกับตัวชี้วัดประสิทธิภาพของผู้ประกอบการขนส่ง.....	41
ผลจากการเก็บข้อมูลจากแบบสอบถามเกี่ยวกับตัวชี้วัดประสิทธิภาพของ ผู้ประกอบการขนส่ง.....	49
5 สรุปการศึกษาและข้อเสนอแนะ.....	55
สรุปผลการศึกษา.....	56
ข้อเสนอแนะ.....	56
บรรณานุกรม.....	57
ภาคผนวก.....	60
ภาคผนวก ก.....	61
ภาคผนวก ข.....	63
ประวัติของผู้วิจัย.....	66

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
2-1 แสดง Balance Scorecard ของกรณีตัวอย่างบริษัท Microtron เมื่อปี 2002.....	18
2-2 สรุปขั้นตอนของ SCOR เปรียบเทียบกับกระบวนการทำงานจริงและปัญหา ที่เกิดขึ้น	26
2-3 แสดงกรอบโดยทั่วไปสำหรับระบบการวัดผลการดำเนินงาน.....	27
2-4 แสดงถึง Balance Scorecard ของกรณีบริษัทตัวอย่างที่ทำการศึกษา ปี 1996.....	29
2-6 สรุปตัวชี้วัดประสิทธิภาพของผู้ประกอบการขนส่งจากทฤษฎี แนวคิดและ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	36
4-1 แสดงตัวชี้วัดการดำเนินการขนส่งของตัวอย่างบริษัทที่ 1.....	43
4-2 สรุปตัวชี้วัดประสิทธิภาพของผู้ประกอบการขนส่งจากการสัมภาษณ์บริษัท ที่เกี่ยวข้อง.....	47
4-3 แสดงถึงตัวชี้วัดประสิทธิภาพของการขนส่งโดยใช้สัมมนองของผลประกอบการ.....	49
4-4 แสดงผลสรุปจากการสอบถามในส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป.....	52
4-5 แสดงผลสรุปจากการสอบถามในส่วนที่ 2 การสำรวจระดับความสำคัญของตัวชี้วัด...	52

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
2-1 กรอบในการพิจารณาการวัดผล.....	7
2-2 แสดงตัวอย่างองค์ประกอบทั้งสี่มุมมองของ Balance Scorecard.....	16
2-3 แสดงตัวแบบของการร่วมมือกันในซัพพลายเชน.....	28