

บทที่ 5

สรุปการศึกษาและข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง “การพัฒนาตัวชี้วัดในการประเมินความสามารถของผู้ประกอบการขนส่งเครื่องใช้ไฟฟ้า” มีวัตถุประสงค์ในการศึกษา 3 ประการ คือ ประการแรกศึกษาถึงทฤษฎีแนวคิด รวมถึงปัญหาการทำงานและประเมินผลการทำงานของบริษัทขนส่ง ประการที่สองวิเคราะห์หาวิธีการพัฒนาตัวชี้วัดประสิทธิภาพที่เหมาะสมที่จะนำมาใช้ในการขนส่งเครื่องใช้ไฟฟ้า และประการสุดท้ายนำผลการศึกษามากำหนดแนวทางในการปรับปรุงการดำเนินงานขนส่งเครื่องใช้ไฟฟ้าในอนาคตต่อไป การศึกษาครั้งนี้จะดำเนินการศึกษา 3 วิธีคือ 1) การศึกษาข้อมูลเอกสาร (Documentary Research) เป็นการศึกษาจากเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องทั้งที่เป็นทฤษฎี แนวคิด และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวชี้วัดและเครื่องมือประเมินผลการปฏิบัติงาน 2) การสัมภาษณ์ (Interview) โดยใช้วิธีการสัมภาษณ์แบบไม่เป็นมาตรฐาน ซึ่งการสัมภาษณ์นี้ ผู้ศึกษาจะเลือกสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Information) จากบุคลากรในส่วนที่เกี่ยวข้องคือในส่วนที่ทำงานกับทางบริษัทผู้ว่าจ้างขนส่ง และส่วนที่ทำงานกับบริษัทขนส่ง และ 3) ออกแบบสอบถาม (ดูภาคผนวก ข) เพื่อสำรวจระดับความสำคัญของตัวชี้วัดต่อการดำเนินการขนส่ง เพื่อนำมากำหนดแนวทางในการปรับปรุงการดำเนินงานขนส่งของบริษัทตัวอย่างคือธุรกิจผลิตเครื่องใช้ไฟฟ้าและสำหรับธุรกิจการขนส่งอื่น ๆ ที่มีลักษณะสินค้าที่คล้ายคลึงกับเครื่องใช้ไฟฟ้า

จากการศึกษาเรื่องการพัฒนาตัวชี้วัดของการขนส่งสินค้าประเภทเครื่องใช้ไฟฟ้านั้น พบว่าขั้นตอนแรกของจัดทำตัวชี้วัดนั้นต้องคำนึงถึงความสอดคล้องกับวิสัยทัศน์ ภารกิจ เป้าหมาย วัตถุประสงค์และกลยุทธ์ขององค์กร ซึ่งตัวชี้วัดนี้ต้องประกอบไปด้วยตัวชี้วัดทาง Financial และ Non-Financial สามารถควบคุมและตรวจสอบการดำเนินงานของแต่ละบุคคลหรือหน่วยงานได้อย่างชัดเจน รวมถึงต้องสามารถวัดผลได้ไม่ใช่เป็นเพียงแค่เครื่องมือในการควบคุมหรือวัดผลเท่านั้น แต่สามารถตรวจติดตามสถานการณ์เปลี่ยนแปลงตามช่วงเวลาได้ดีและสื่อให้เป็นที่เข้าใจกับทุกคน ทั้งนี้ตัวชี้วัดประสิทธิภาพของการขนส่งสินค้าประเภทเครื่องใช้ไฟฟ้าที่ได้จากการศึกษานี้สามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการประเมินประสิทธิภาพจากการดำเนินงานหรือนำไปประยุกต์ใช้กับธุรกิจอื่นๆ ที่มีลักษณะของธุรกิจคล้ายคลึงกันได้ เนื่องจากว่าตัวชี้วัดประสิทธิภาพของการขนส่งสินค้าที่ได้มีลักษณะที่มีความยืดหยุ่น สามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้กับธุรกิจขนส่งสินค้าประเภทอื่น ๆ

สรุปผลการศึกษา

จากการสำรวจระดับความสำคัญของตัวชี้วัดต่อการดำเนินงานขนส่งสินค้าของกลุ่มตัวอย่างผู้ประกอบการขนส่งจำนวน 20 บริษัท ซึ่งการศึกษานี้ได้แบ่งขนาดของผู้ประกอบการขนส่งเป็น 3 ขนาด (จากตารางที่ 4-4) ได้แก่ ขนาดใหญ่คือมีจำนวนรถที่ใช้ในการขนส่งมากกว่า 60 คัน คิดเป็นร้อยละ 30 ของจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด ขนาดกลางคือมีจำนวนรถที่ใช้ในการขนส่งระหว่าง 20 ถึง 60 คัน คิดเป็นร้อยละ 60 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด และขนาดเล็กคือมีจำนวนรถที่ใช้ในการขนส่งน้อยกว่า 20 คัน คิดเป็นร้อยละ 10 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด ผลที่ได้คือร้อยละ 60 ให้ความสำคัญมากต่อตัวชี้วัดในเรื่องของความตรงต่อเวลา ต่อมาคือร้อยละ 50 ให้ความสำคัญในเรื่องของการบริการ กล่าวคืออัตราความเสียหายจากการขนส่ง และร้อยละ 50 ให้ความสำคัญต่อการบริการในส่วนของการขนส่งของรถบรรทุกที่ออกช้ากับจำนวนรถเสียที่ไม่สามารถมารับสินค้าได้ตามกำหนด ผลสำรวจต่อมาพบว่าร้อยละ 40 ไม่ให้ความสำคัญในด้านของนวัตกรรมและการเรียนรู้ ได้แก่ในเรื่องของอัตราค่าใช้จ่ายในการวิจัยและพัฒนาต่อรายได้ทั้งสิ้น รวมถึงเรื่องของอัตราค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรมพนักงานขับรถ

ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษาที่ได้พบว่าผู้ประกอบการขนส่งส่วนใหญ่ให้ความสำคัญต่อตัวชี้วัดที่เกี่ยวข้องกับทางการเงิน (Financial) เช่นตัวชี้วัดประสิทธิภาพในเรื่องของจำนวนร้อยละของความเสียหายระหว่างการขนส่ง หรือจำนวนร้อยละของความเสียหายจากการขนส่งที่ผิดพลาด หรืออัตราความเสียหายของสินค้าที่เกิดขึ้นจากการขนส่ง และความสามารถในการขนส่งให้กับลูกค้าตรงตามเวลาที่กำหนด แต่ไม่ได้ให้ความสำคัญทางด้านนวัตกรรมและการเรียนรู้ (Non-Financial) เช่นตัวชี้วัดประสิทธิภาพในเรื่องของอัตราค่าใช้จ่ายในการวิจัยและพัฒนาต่อรายได้ทั้งสิ้น หรือสัดส่วนพนักงานที่ได้รับการอบรมต่อจำนวนลูกค้าที่มี และอัตราค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรมพนักงานต่อรายได้ทั้งสิ้น

สาเหตุเนื่องจากผู้ประกอบการขนส่งส่วนใหญ่เป็นผู้ประกอบการที่มีเงินทุนไม่มากหรือมีขนาดองค์กรไม่ใหญ่ องค์กรเหล่านี้มุ่งเน้นแต่เรื่องของต้นทุน หรือความเสียหายที่เกิดจากการขนส่งเท่านั้น ซึ่งถือเป็นตัวชี้วัดทางการเงิน แต่ภายใต้การแข่งขันแบบเศรษฐกิจยุคใหม่ ที่มีการแข่งขันอย่างมากรุนแรง รวมถึงมีจำนวนผู้ประกอบการขนส่งจากต่างประเทศที่มีเงินทุนเข้ามาร่วมแข่งขันในธุรกิจขนส่งมากขึ้น ดังนั้น ผู้บริหารของผู้ประกอบการขนส่งไม่ว่าจะมีขนาดเล็ก หรือขนาดกลางควรมองตัวชี้วัดทางด้าน Non-Financial นี้ด้วย เพื่อเป็นการพัฒนาองค์กรให้สามารถแข่งขันในธุรกิจขนส่งนี้ได้