

การศึกษาเรื่องการเทียบเคียงระบบการจ่ายผลิตภัณฑ์อย่างมะตอยทางถนน
เพื่อให้เกิดระบบการทำงานที่ดีที่สุด

ตรีรัตน์ บุรพาวัลย์

งานนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาการจัดการการขนส่งและโลจิสติกส์

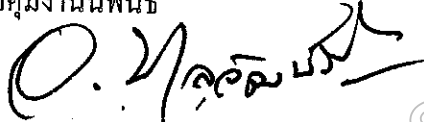
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา

พฤษภาคม 2549

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยบูรพา

อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์และกรรมการสอบปากเปล่างานนิพนธ์ ได้พิจารณา
งานนิพนธ์ของ ตริรัตน์ บุรพาวัลย์ ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตาม
หลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการการขนส่งและโลจิสติกส์
ของมหาวิทยาลัยบูรพาได้

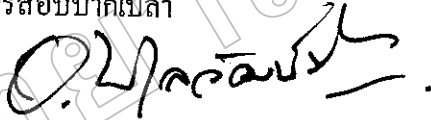
อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์



ประธาน

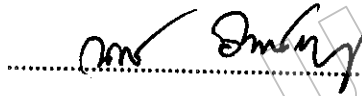
(ดร. อรรถ พาลวัฒน์วิไชย)

คณะกรรมการสอบปากเปล่า



ประธาน

(ดร. อรรถ พาลวัฒน์วิไชย)



กรรมการ

(ดร. ณกร อินทร์พวง)

บัณฑิตวิทยาลัยอนุมัติให้รับงานนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการการขนส่งและโลจิสติกส์
ของมหาวิทยาลัยบูรพา



คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

(รองศาสตราจารย์ ดร.ประทุม ม่วงมี)

วันที่ 8 เดือน มิถุนายน พ.ศ. 2549

ประกาศคุณูปการ

งานนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลงได้ด้วยความกรุณาจาก ดร.อัมณพ ปาลวัฒน์วิไชย กรรมการที่ปรึกษางานนิพนธ์ ที่กรุณาให้คำแนะนำแนวทางที่ถูกต้อง ตลอดจนแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ด้วยความละเอียดถี่ถ้วนและเอาใจใส่ด้วยดีเสมอมา ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งเป็นอย่างยิ่ง จึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณคณาจารย์ทุกท่านที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาแก่ผู้วิจัย รวมถึงพนักงานในส่วนงาน Lorry ทุกคนที่ให้ความอนุเคราะห์คำแนะนำด้านข้อมูลเป็นอย่างดี

ท้ายนี้ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณบิดา มารดา สมาชิกในครอบครัวทุกคนที่ให้อำลังใจ ผู้วิจัยตลอดมา รวมทั้งท่านอื่นๆที่ไม่ได้เอ่ยนามในที่นี้ที่มีส่วนทำให้งานวิจัยนี้สำเร็จลุล่วงเป็นอย่างดี และเพื่อนๆ พี่ๆ ชาวโลจิสติกส์ทุกคนสำหรับคำแนะนำ และกำลังใจที่ดี

ศรียรัตน์ บุรพาวลัย

46923000: สาขาวิชา: การจัดการการขนส่งและโลจิสติกส์;

วท.ม. (การจัดการการขนส่งและโลจิสติกส์)

คำสำคัญ: การเทียบเคียง/ กระบวนการจ่ายผลิตภัณฑ์ทางถนน และการทำงานที่ดีที่สุด

ดริริตัน นูรพาวัลย์: การศึกษาเรื่องการเทียบเคียงระบบการจ่ายผลิตภัณฑ์ทางมะตอยทางถนนเพื่อให้เกิดระบบการทำงานที่ดีที่สุด (THE BEST PRACTICES FOR LORRY LOADING BY BENCHMARKING) อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์: อัมณพ ปาลวัฒน์วิไชย, D.Eng. 61 หน้า ปี พ.ศ. 2549

จากการรวบรวมกิจการ บริษัทจะต้องทำการดำเนินการบริหารงานเองทั้งหมดซึ่งทำให้ผู้บริหารต้องทำการศึกษาถึงกระบวนการทำงานทั้งหมดของบริษัทย่อย ปัญหาที่เกิดขึ้นจากการศึกษานั้นที่ผู้วิจัยสังเกตเห็นและคิดว่ามีความสำคัญในการดำเนินการคือ ช่องทางในการจำหน่ายผลิตภัณฑ์ทางถนน (Lorry Loading) ซึ่งยังคงมีปัญหาในการดำเนินการอยู่ตลอดเวลา และปัญหาดังกล่าวส่งผลต่อสภาพแวดล้อม ความปลอดภัยของพนักงาน และชื่อเสียงของบริษัท ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับระบบการทำงานของกระบวนการจ่ายผลิตภัณฑ์ทางถนน (Lorry Loading) เพื่อลดข้อผิดพลาด และให้เกิดระบบการทำงานที่ดีที่สุด

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ใช้วิธีการเทียบเคียง (Benchmarking) กับบริษัทแม่ เนื่องจากการเทียบเคียงเป็นการศึกษาถึงกระบวนการทำงานที่เหมือนกันโดยศึกษาถึงวิธีการทำงานของคู่แข่งเปรียบถึงเหตุผลที่มีการทำงานที่ดีกว่า โดยการเทียบเคียงนั้นเป็นการช่วยให้บริษัทสามารถประหยัคงบประมาณในการที่จะต้องวางระบบในการทำงานใหม่ สามารถเห็นถึงปัญหาได้ทันทีจากการเปรียบเทียบ และไม่ต้องสร้างสถานการณ์จำลองในการศึกษาถึงวิธีการทำงานที่จะต้องปรับปรุง โดยใช้กระบวนการทำงานของบริษัทแม่ที่มีระบบการทำงานที่ดีกว่ามาเป็นมาตรฐานสมมุติฐานในการวิจัยครั้งนี้ไว้ 2 ข้อด้วยกันคือ (1)การควบคุมดูแลในกระบวนการทำงานอย่างใกล้ชิดสามารถ ลดข้อผิดพลาดลงได้ (2) การเตรียมความพร้อมของพนักงานขับรถที่มาใช้บริการสามารถทำให้มีกระบวนการทำงานที่ดีขึ้น

ผลที่ได้จากการวิจัยนี้ สามารถเป็นแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงระบบการทำงานในกระบวนการจ่ายผลิตภัณฑ์ทางถนนเพื่อรับมือกับความต้องการที่จะเพิ่มมากขึ้นในอนาคต และยังช่วยให้ระบบการทำงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยสามารถป้องกันปัญหาจากต้นเหตุได้เพราะเป็นการวิจัยจากสาเหตุของปัญหาย้อนไปถึงกระบวนการทำงานที่มีอยู่

แต่เนื่องจากข้อจำกัดในเรื่องของข้อมูลที่เป็นความลับของบริษัทผู้วิจัยจึงได้ทำการวิจัยในส่วนของกระบวนการภายใน (Internal Process) เพียงอย่างเดียวไม่รวมถึงส่วนงานอื่นที่เกี่ยวข้องทำให้งานวิจัยนี้ถูกจำกัดในส่วนของกระบวนการจ่ายผลิตภัณฑ์ทางถนน (Lorry Loading) เท่านั้น

46923000: MAJOR: TRANSPORTATION AND LOGISTICS MANAGEMENT;
M.Sc. (TRANSPORT AND LOGISTICS MANAGEMENT)

KEYWORDS: BENCHMARKING/ LORRY LOADING AND BEST PRACTICE S

TRIRAT BURAPAWAN: THE BEST PRACTICES FOR LORRY LOADING BY BENCHMARKING.

ADVISOR: ANNOP PALAWATVICHAI, D.Eng. 61 P. 2006

After over taking, the company had to manage all of the sections by itself that causing administrators need to know all of the operator process of any subordinate company. The key problem study was Lorry Loading which was the one needed always to be achieved. This problem affected an environment, staff safety and the company's reputation. The research was then conducted on the system of Lorry Loading to find the way to reduce existing mistakes or errors and discover the best system.

This study used Benchmarking as its methodology. In order to determine the research the reasons for better operation compare with the head office's system this would help save the budget in installing a new system. By comparing with the head office there was no need to create simulated situation to as determine the work need to be improved. The assumptions of this study were as follows: (1) The close monitoring in every process would reduce mistakes. (2) The process would be better if there was a preparation for the drivers.

The conclusions derived from this study would be the guideline to improve Lorry Loading process for catering the increase demand in the future and bring an efficiency process since the study was use he course of the problem research from so it would to prevent more tracin back to the exiting working proceeded.

The restriction of the data due to the company's secret would limit the study to only the part of internal process, not include other pants therefore study was defined only in the Lorry Loading process.

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
สารบัญ.....	ฉ
สารบัญตาราง.....	ช
สารบัญภาพ.....	ฌ
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	1
สมมุติฐานของการวิจัย.....	2
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับการวิจัย.....	2
ขอบเขตของการวิจัย.....	2
ข้อจำกัดของการวิจัย.....	3
คำนิยามศัพท์เฉพาะ.....	3
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	4
เศรษฐกิจในระบบตลาดน้ำมัน.....	4
การเทียบเคียง (Benchmarking).....	4
แนวทางการมุ่งเน้น (Focus) ที่สำคัญ ๆ ของวิธีการเทียบเคียง.....	8
ลักษณะของการเทียบเคียง.....	9
รายละเอียดในขั้นตอนของการเทียบเคียง.....	11
ปัจจัยสำคัญที่จะนำไปสู่ความสำเร็จ.....	13
คู่แข่ง/ คู่เปรียบ.....	14
การรวบรวมข้อมูล.....	15
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	17
การนำเข้าไปปฏิบัติ/ใช้งาน (Implementation).....	18
การติดตามและการเทียบเคียงการเรียนรู้ (Monitoring and Learning Benchmarking).....	19

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
3 วิธีการดำเนินการวิจัย	21
ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง.....	21
เครื่องมือการวิจัย.....	22
คู่เปรียบเทียบในการเทียบเคียง.....	22
การรวบรวมข้อมูล	23
รูปแบบในการขาย	24
ลักษณะการขาย.....	24
ด้านความปลอดภัย.....	24
กระบวนการและขั้นตอนในการจ่ายผลิตภัณฑ์ทางถนน (Lorry Loading).....	26
4 ผลการวิจัย.....	36
การวิเคราะห์การเทียบเคียงผลจากตารางการประเมินระดับความรุนแรงของ ผลกระทบ และ โอกาสที่จะเกิดเหตุ.....	40
5 อภิปรายและสรุปผล	49
สรุปผลการวิจัย.....	50
ข้อเสนอแนะจากการวิจัย	50
บรรณานุกรม.....	53
ภาคผนวก.....	54
ประวัติย่อของผู้วิจัย.....	61

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
3-1 แสดงจำนวนหัวจ่ายแยกตามผลิตภัณฑ์	23
4-1 แสดงการคำนวณจากการประเมินในตารางที่ 4-3 และ 4-4	37
4-2 Risk Tab	37
4-3 แสดงการประเมินระดับความรุนแรงของผลกระทบและ โอกาสที่จะเกิดเหตุ ของบริษัทย่อย	38
4-4 แสดงการประเมินระดับความรุนแรงของผลกระทบและ โอกาสที่จะเกิดเหตุ ของบริษัทย่อยเปรียบ	39
4-5 แสดงการเปรียบเทียบวิธีการทำงาน	44
4-6 แสดงการเปรียบเทียบวิธีการทำงาน	47
4-7 แสดงการเปรียบเทียบวิธีการทำงาน	47

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
2-1 กระบวนการต่าง ๆ ในองค์กรที่มุ่งสู่ลูกค้า.....	6
2-2 การเปรียบเทียบระหว่างการบริหารกระบวนการและการเทียบเคียง	7
2-3 ศักยภาพในการพัฒนาจากการเทียบเคียง.....	10
2-4 แสดงขั้นตอนการเทียบเคียง	12
2-5 การวัดช่วงห่าง (Gap Measurement).....	17
3-1 แสดงวิธีปฏิบัติก่อนการจ่ายผลิตภัณฑ์ทางถนน	26
3-2 แสดงขั้นตอนในการเข้ารับผลิตภัณฑ์ของพนักงานขับรถ.....	28
4-1 แสดงสถิติการเกิดปัญหาของบริษัทฯ เปรียบเทียบกับบริษัทคู่แข่ง ปี 2003.....	41
4-2 แสดงสถิติการเกิดปัญหาของบริษัทฯ เปรียบเทียบกับบริษัทคู่แข่ง ปี 2004.....	41