

การศึกษาการวัดประสิทธิภาพการให้บริการในการขนส่ง
กรณีศึกษา บริษัท เอ็ม เอ็ม โลจิสติกส์ จำกัด
นางสาวจุฑามาศ เหล่าพิทักษ์ และ อาจารย์ กวีพล สว่างแพ้ว

บทคัดย่อ

ในการศึกษาเรื่องการวัดประสิทธิภาพการให้บริการในการขนส่ง กรณีศึกษา บริษัท เอ็ม เอ็ม โลจิสติกส์ จำกัด มีวัตถุประสงค์เพื่อวัดประสิทธิภาพความพร้อมการให้บริการในการขนส่ง (KPI) เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน โดยกำหนดตัวชี้วัดตามวัตถุประสงค์มีทั้งหมด 5 หัวข้อดังนี้ ความพร้อมของรถที่ให้เช่า, ขนส่งมีตัวชี้วัดคือ จำนวนครั้งที่รถไม่เสีย มีเป้าหมาย 0 ครั้ง การส่งมอบสินค้าตรงเวลามีตัวชี้วัดคือ จำนวนครั้งที่ส่งมอบสินค้าเกินเวลา มีเป้าหมาย 0 ครั้ง การตอบสนองของลูกค้ามีตัวชี้วัดคือ ความพึงพอใจของลูกค้า มีเป้าหมายมากกว่า 90 % การบริการตอบสนองซ้ำมีตัวชี้วัดคือ จำนวนครั้งในการร้องเรียนของลูกค้าสำหรับบริการ มีเป้าหมาย 0 ครั้ง และการไม่เกิดอุบัติเหตุขณะขนส่งมีตัวชี้วัดคือ จำนวนครั้งในการเกิดอุบัติเหตุ มีเป้าหมาย 0 ครั้ง มีการกำหนดเกณฑ์การให้คะแนนเต็ม 10 ค่าของตัวชี้วัดจะขึ้นอยู่กับลำดับความสำคัญของประเด็นที่ใช้เป็นตัวชี้วัดการให้บริการในการขนส่ง

จากผลการศึกษาพบว่าความพร้อมของรถที่ให้เช่า, ขนส่งอยู่ที่ 6/10 ส่งมอบสินค้าตรงเวลอยู่ที่ 7/10 การตอบสนองของลูกค้าอยู่ที่ 8/10 การบริการตอบสนองซ้ำอยู่ที่ 8/10 ไม่เกิดอุบัติเหตุขณะขนส่งอยู่ที่ 9/10 จะเห็นได้ว่าความพร้อมของรถที่ให้เช่า, ขนส่งได้คะแนนน้อยที่สุด หมายถึงมีความบกพร่องมากที่สุด เนื่องจากการตรวจเช็คสภาพรถก่อนการใช้งานไม่เป็นไปตามที่ตั้งไว้ และผลจากการศึกษามีข้อเสนอแนะว่าต้องมีการตรวจเช็คสภาพรถถี่ขึ้นจากเมื่อก่อน การตรวจเช็คสภาพรถมีขึ้นทุกครั้งก่อนการใช้งานตามรายงานการตรวจเช็ครถประจำวันของบริษัทที่มีการตรวจเช็ครถของแต่ละประเภท ซึ่งนั่นจะเป็นตัวบ่งบอกได้ว่ารถมีความผิดปกติหรือเสียหายจุดไหน จะทำให้ง่ายต่อการซ่อมแซม

1. บทนำ (INTRODUCTION)

การพัฒนาที่สำคัญด้านการขนส่งสินค้าคือการใช้บริการของผู้ให้บริการโลจิสติกส์ที่เพิ่มมากขึ้น หรือที่เรียกว่า การจัดจ้างบริษัทขนส่งสินค้า ซึ่งแรงผลักดันที่ทำให้เกิดการจ้างนั้นก็มิสาเหตุจาก

หลายประการ ตั้งแต่การลดต้นทุนถึงความต้องการเข้าถึงเทคโนโลยีของผู้ให้บริการขนส่งสินค้า ซึ่งนอกจากความคาดหวังที่ผู้ใช้บริการต้องการจากการจัดจ้างนั้น ผู้ใช้บริการก็จะต้องเข้าใจถึงความเสี่ยงที่อาจจะเกิดขึ้นจากการจัดจ้าง การขนส่งสินค้าอาจมีเหตุผลทางกลยุทธ์ที่สำคัญที่สุดประการหนึ่งในการจัดจ้างอาจจะเป็นประโยชน์ในเรื่องของการลดและควบคุมต้นทุนในการปฏิบัติการ การที่ผู้ใช้บริการขนส่งสินค้ามีโครงสร้างต้นทุนที่ต่ำกว่าเป็นหนึ่งในประโยชน์ระยะสั้นที่ดึงดูดมากที่สุดในการทำการจัดจ้าง โครงสร้างต้นทุนที่ต่ำกว่าของผู้ให้บริการจัดจ้างขององค์กร อาจจะเป็นผลมาจากต้นทุนต่อหน่วยลดลงจากปริมาณงานที่มากขึ้น (Economies of Scale) เนื่องจากส่วนใหญ่แล้วบริษัทโลจิสติกส์ต่างๆจะมีปริมาณงานที่มากพอที่จะใช้ทรัพยากรต่างๆเช่น รถขนส่ง, Warehouse ได้อย่างคุ้มค่าทั้งราคาและค่าขนส่งต่อหน่วยจึงถูกลง นอกจากนี้การจัดจ้างทำให้ผู้ใช้บริการสามารถเปลี่ยนค่าใช้จ่ายที่ตายตัวให้กลายเป็นค่าใช้จ่ายที่แปรผันได้ ซึ่งทำให้สามารถบริหารจัดการต้นทุนได้คล่องตัวมากกว่า ด้วยธรรมชาติของความชำนาญเฉพาะด้านนั้น ทำให้ผู้ใช้บริการรับจ้างขนส่งสินค้าจะมีเทคโนโลยี เครื่องไม้เครื่องมือและเทคนิคใหม่

จากการศึกษาข้อมูลทั้งหมดที่ได้รับ ทำให้ผู้วิจัยได้เล็งเห็นความสำคัญในการศึกษาและแนวทางในการพัฒนาที่จะเพิ่มศักยภาพในการให้บริการในการขนส่งและการทำงานด้วยการใช้ตัวชี้วัดประสิทธิภาพในการทำงาน (KPI) เพื่อนำไปสู่การเพิ่มประสิทธิภาพที่สูงขึ้น

2. ทบทวนวรรณกรรม (LITERATURE REVIEW)

วิกิตต์ หินแก้ว (2553) ศึกษาเรื่องการจัดทำตัวชี้วัดประสิทธิผลการปฏิบัติงานของทีมผู้ตรวจสอบอาคารเป็นการวิจัยเชิงคุณภาพมีวัตถุประสงค์เพื่อออกแบบและกำหนดตัวชี้วัด (KPI) เพื่อนำไปใช้ในการประเมินผลการปฏิบัติงานของทีมผู้ตรวจสอบอาคาร โดยกำหนดตัวชี้วัดตามมุมมองของ Balance Score Card เป็น 3 มุมมอง ได้แก่ มุมมองด้านการเงิน มุมมองด้านกระบวนการทำงานภายในองค์กร มุมมองด้านลูกค้า และมีการกำหนดเกณฑ์การให้คะแนนเป็น 5 ระดับคือ ผลการปฏิบัติงานสูงกว่าค่าเป้าหมายมาก ผลการปฏิบัติงานสูงกว่าค่าเป้าหมาย ผลการปฏิบัติงานตามค่าเป้าหมาย ผลการปฏิบัติงานต่ำกว่าค่าเป้าหมายและผลการปฏิบัติงานต่ำกว่าค่าเป้าหมายมาก ผลการศึกษาพบว่า การนำตัวชี้วัดในแต่ละมุมมองไปใช้ในการประเมินผลการปฏิบัติงานในแผนกตรวจสอบอาคารของบริษัทผู้ตรวจสอบอาคาร โดยภาพรวมถือว่าประสบความสำเร็จเป็นอย่างดีเนื่องจากบรรลุวัตถุประสงค์ของการนำตัวชี้วัดมาใช้คือสามารถจัดทำตัวชี้วัดและนำไปใช้ในการประเมินผลการปฏิบัติงานของทีมผู้ตรวจสอบอาคารได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ขั้นตอน สอนครุฑ (2557) ศึกษาการใช้ดัชนีชี้วัด (KPI) ของผู้ให้บริการ โลจิสติกส์ที่เหมาะสม ตรงตามทฤษฎีที่กำหนดโดยมีกรณีศึกษาเป็น KPI ของผู้ให้บริการจัดการลานจอดรถยนต์สำเร็จรูปใน บริษัทผู้ผลิตรถยนต์รายหนึ่งเพื่อให้ผลประเมินประสิทธิภาพการปฏิบัติงานนั้นตรงตามขอบเขตความ รับผิดชอบที่แท้จริงและมีเป้าหมายที่เหมาะสมผู้วิจัยได้ใช้วิธีการศึกษาและวิเคราะห์ในเชิงปริมาณ (Quantitative Analyst) โดยวิเคราะห์ปรับปรุงทดลองใช้และเก็บข้อมูลพร้อมทั้งสรุปผลออกมาเป็น ตารางและกราฟเปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานเมื่อใช้หัวข้อดัชนีชี้วัด (KPI) แบบปัจจุบันและแบบ ปรับปรุงผล จากการศึกษาพบว่าข้อกำหนดดัชนีชี้วัด (KPI) ในการประเมินประสิทธิภาพการ ปฏิบัติงานนั้นจำเป็นต้องกำหนดหัวข้อดัชนีชี้วัดข้อดัชนีชี้วัด (KPI) ที่เหมาะสมและสอดคล้องกับ หน้าที่ความรับผิดชอบเพื่อให้ผลการปฏิบัติงานที่ถูกต้องแท้จริงมากที่สุดส่วนการกำหนดเป้าหมาย ควรเป็นเป้าหมายที่เกิดความท้าทาย แต่ไม่เกินความสามารถที่จะบรรลุเป้าหมายนั้นได้โดยควรกำหนด จากสถิติของผลการปฏิบัติงานที่เคยเกิดในอดีตหรือความคาดหวังตามนโยบายหรือเป้าหมายของ บริษัท ผู้ใช้บริการเป็นต้น

ศรัณญา สิงโต (2562) ศึกษารายละเอียดรูปแบบการปฏิบัติงานในปัจจุบันกระบวนการ ปฏิบัติงานความผิดพลาดที่พบเจอจากการปฏิบัติงานทำการเก็บรวบรวมข้อมูลนำมาวิเคราะห์เพื่อหา แนวทางในการแก้ไขปัญหาของกระบวนการในการจัดทำเอกสาร โดยขั้นตอนในการดำเนินโครงการ เป็นการศึกษาการจัดทำเอกสารและวิเคราะห์ปัญหาที่เกิดขึ้นในขั้นตอนการปฏิบัติงานเพื่อเป็นการเพิ่ม ประสิทธิภาพในการทำงานและช่วยลดระยะเวลาในการทำงานขั้นตอนเริ่มจากศึกษาและสังเกต กระบวนการทำงานเพื่อทราบถึงขั้นตอนต่างๆในการปฏิบัติงานและทำงานทดลองจับเวลาในการ ปฏิบัติงานเพื่อหาแนวทางในการปรับปรุงขั้นตอนการดำเนินงานจากการศึกษาพบว่าผลการปรับปรุง นั้นทำให้มีประสิทธิภาพในการจัดการเอกสารคือเวลาที่ใช้ในการดำเนินงานหลังจากประยุกต์ใช้ หลักการ ECR5 ทำให้ระยะเวลาในการทำงานลดลง 5 ชั่วโมงการดำเนินการในด้านเอกสารมี ประสิทธิภาพมากขึ้น

วิชชุดา พวงประจำ (2556) ศึกษาวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของการจัดการ สินค้าคงคลังเพื่อให้ระยะเวลาในการทำงานลดลงและนำไปสู่การเพิ่มประสิทธิภาพที่สูงขึ้น โดยผู้วิจัยได้ ทำการศึกษาสำรวจและเก็บรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องพบว่าสาเหตุที่ทำให้กระบวนการขั้นตอนการ ดำเนินงานขาดประสิทธิภาพ โดยขั้นตอนในการดำเนินโครงการเป็นการศึกษากระบวนการทำงานใน ส่วนของคลังสินค้าตั้งแต่ต้นน้ำจนถึงปลายน้ำ ผลจากการศึกษาการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการสินค้า คงคลังทำให้สามารถลดระยะเวลาในการค้นหาสินค้าเพื่อจัดเตรียมการส่งออกของพนักงานแผนก

operation และเพิ่มประสิทธิภาพให้กับการทำงานได้เวลาที่ใช้ในการดำเนินงานหลังจากได้ทำการประยุกต์ใช้แนวคิดการลดการสูญเสียจากกระบวนการทำงานและจากวิธีการดังกล่าวยังเพิ่มขีดความสามารถในการเพิ่มผลผลิตได้อย่างมีประสิทธิภาพ

จากการทบทวนวรรณกรรม พบว่า การวัดประสิทธิภาพการทำงานมีหลากหลายวัตถุประสงค์ เช่น เพื่อติดตามโครงการเพื่อดูว่ากิจกรรมต่าง ๆ เป็นไปตามแผนหรือไม่, เพื่อเตือนภัยเช่นคูแนวโน้ม หรือ Trend เป็นต้น ผู้วิจัยมีการวัดประสิทธิภาพการทำงานในวิจัยเรื่องนี้เพื่อดูผลการดำเนินงานว่ามีเรื่องใดขาดตกบกพร่องเรื่องใดทำแล้วไม่คุ้มเรื่องใดมีความเสี่ยงสูงยังสามารถควบคุม (Control) บริหารได้หรือไม่และตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลง (Change) ได้ดีหรือไม่

3.วิธีการวิจัย (RESEARCH METHODOLOGY)

การศึกษาในครั้งนี้มีขั้นตอนการดำเนินการศึกษาคือ การเก็บรวบรวมข้อมูลการวัดประสิทธิภาพการให้บริการในการขนส่งของแผนก Transport ของบริษัท เอ็ม เอ็ม ลอจิสติกส์ จำกัด โดยค้นหาข้อบกพร่อง ปัญหาและอุปสรรคในกระบวนการดำเนินงานการให้บริการขนส่ง เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนากระบวนการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น หลังจากนั้นรวบรวมข้อมูลที่ได้นำมาเป็นเกณฑ์การกำหนดตัวชี้วัดประสิทธิภาพในการทำงาน Key Performance Indicator (KPI) โดยจะนำ KPI ไปวัดผลความพร้อมของรถต่างๆที่จะมีการเช่า, ความพึงพอใจของผู้เช่ารถ, การตรวจสอบสภาพรถ และสรุปผลการดำเนินงานวิจัย และนำเสนอผลงาน

4.ผลการศึกษา (RESEARCH FINDING)

จากการศึกษาข้อมูล ผู้วิจัยได้นำตัวชี้วัดการวัดประสิทธิภาพการให้บริการในการขนส่งในรูปแบบการวัดผลด้วย Key Performance Indicator (KPI) หัวข้อดัชนีวัดนี้มีทั้งหมด 5 หัวข้อ ดังนี้

วัตถุประสงค์	ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	การให้คะแนน
1. ความพร้อมของรถที่ให้เช่า, ขนส่ง	จำนวนครั้งที่รถไม่เสีย	0 ครั้ง	6/10
2. ส่งมอบสินค้าตรงเวลา	จำนวนครั้งที่ส่งมอบสินค้าเกินเวลา	0 ครั้ง	7/10
3. การตอบสนองของลูกค้า	ความพึงพอใจของลูกค้า	> 90 %	8/10
4. การบริการตอบสนองล่าช้า	จำนวนครั้งในการร้องเรียนของลูกค้าสำหรับบริการ	0 ครั้ง	8/10
5. ไม่เกิดอุบัติเหตุขณะขนส่ง	จำนวนครั้งในการเกิดอุบัติเหตุ	0 ครั้ง	9/10

จากการวิเคราะห์ตัวชี้วัดการวัดประสิทธิภาพการให้บริการในการขนส่งทำให้ได้ทราบถึงตัวชี้วัดที่มีค่าน้อยที่สุด ซึ่งมีความบกพร่องและปัญหามากที่สุดควรได้รับการปรับปรุงอยู่ที่ 6 เต็ม 10 คะแนน คือ ความพร้อมของรถที่ให้เช่า, ขนส่ง

5.อภิปรายและสรุปผลการวิจัย (DISCUSTION AND CONCLUSION)

จากการศึกษาการวัดประสิทธิภาพการให้บริการในการขนส่ง กรณีศึกษาบริษัท เอ็ม เอ็ม ลอจิสติกส์ จำกัด ผลลัพธ์ที่ได้จากการวัดประสิทธิภาพของตัวชี้วัดทั้ง 5 หัวข้อคือ ความพร้อมของรถที่ให้เช่า, ขนส่งมีค่าคะแนนน้อยที่สุด นั่นหมายถึงควรได้รับการปรับปรุงมากที่สุด เพื่อให้การดำเนินงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยผลหลังการปรับปรุงก็ทำให้ค่าคะแนนเพิ่มขึ้นจาก 6 คะแนนเป็น 9 คะแนน

วัตถุประสงค์	ก่อนการปรับปรุง	หลังการปรับปรุง
ความพร้อมของรถที่ให้เช่า, ขนส่ง	6/10	9/10

จากตารางดังกล่าวจะเห็นได้ว่าหลังการปรับปรุงความพร้อมของรถที่ให้เช่า, ขนส่งค่าตัวชีวิตเพิ่มขึ้น เนื่องจากทางบริษัทมีการตรวจเช็คสภาพรถถี่ขึ้นจากเมื่อก่อน การตรวจเช็คสภาพรถมีขึ้นทุกๆ ครั้งก่อนการใช้งานตามรายงานการตรวจเช็ครถประจำวันของบริษัทมีการตรวจเช็ครถของแต่ละประเภท ซึ่งนั่นจะเป็นตัวบ่งบอกได้ว่ารถมีความผิดปกติหรือเสียหายจุดไหน จะทำให้ง่ายต่อการซ่อมแซม

6.กิตติกรรมประกาศ

รายงานการปฏิบัติสหกิจศึกษานี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยการเอื้อเฟื้อข้อมูลที่เป็นประโยชน์และความร่วมมือจากหลายท่านและผู้วิจัยได้รับความกรุณาอย่างสูงจากอาจารย์กวีพล สว่างแพ้ว อาจารย์ที่ปรึกษาในรายงานสหกิจศึกษาอีกทั้งขอขอบคุณ บริษัท เอ็ม เอ็ม โลจิสติกส์ จำกัด ที่มอบโอกาสให้ผู้วิจัยได้มีโอกาสในการเข้าฝึกปฏิบัติสหกิจศึกษา

ขอกราบขอบพระคุณ บิดามารดาที่ได้อบรม สอนสั่งและส่งเสริมการศึกษาของผู้วิจัยด้วยความรักและความปรารถนาดีมาโดยตลอด และขอขอบคุณสมาชิกในครอบครัวรวมถึงเพื่อนทุกคนที่คอยดูแลเป็นกำลังใจจนทำให้งานวิจัยครั้งนี้สำเร็จอย่างสมบูรณ์ได้ด้วยดี

7.เอกสารอ้างอิง

ศรัณญา สิงโต. (2562). การเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการเอกสารควบคุมการขนส่ง. รายงานการปฏิบัติสหกิจศึกษา ปริญญาบริหารธุรกิจบัณฑิต (สาขาการค้ำระหว่างประเทศและการจัดการ โลจิสติกส์), มหาวิทยาลัยบูรพา

ชั้นทอง สอนครุฑ. (2557). การใช้ KPI ในการวัดประสิทธิภาพผู้ให้บริการ โลจิสติกส์กรณีศึกษาการจัดการลานจอดรถยนต์สำเร็จรูป. งานนิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (สาขาการจัดการ โลจิสติกส์และโซ่อุปทาน), มหาวิทยาลัยบูรพา

วิษุตา พวงประจำ. (2556). การเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการสินค้าคงคลังในการค้นหาสินค้าเพื่อจัด

เตรียมการส่งออก. รายงานการปฏิบัติสหกิจศึกษา วิทยาลัยอาชีวศึกษา (สาขาการจัดการโลจิสติกส์),มหาวิทยาลัยบูรพา

วิจิตต์ หินแก้ว. (2553). การจัดทำตัวชี้วัดประสิทธิผลการปฏิบัติงานของทีมผู้ตรวจสอบอาคาร. การค้นคว้าอิสระปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (สาขาการจัดการโครงการก่อสร้าง), มหาวิทยาลัยศิลปากร

ธาดา ราชกิจ. (2562). KPI คำนวณชี้วัดความสำเร็จ : เคล็ดลับสู่ความสำเร็จ. [ออนไลน์].

เข้าถึงได้จาก <https://th.hrnote.asia/orgdevelopment/190402-kpi/>. (วันที่ค้นหาข้อมูล: 26 มกราคม 2564)

ดร.ประลอง ทรุฑน้อย. (2555). แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการประเมิน. [ออนไลน์].

เข้าถึงได้จาก <https://www.gotoknow.org/posts/453406>. (วันที่ค้นหาข้อมูล: 26 มกราคม 2564)

อาจารย์รัตนา ชาตฐประมัย. (2558). การขนส่งกับการจัดการโลจิสติกส์. [ออนไลน์].

เข้าถึงได้จาก

<http://www.atc.ac.th/ATCWeb/elearning/elearning/2558/%E0%B9%82%E0%B8%A5%E0%B8%88%E0%B8%B4%E0%B8%AA%E0%B8%95%E0%B8%B4%E0%B8%81%E0%B8%AA%E0%B9%8C/%E0%B8%9B%E0%B8%B5%2058/%E0%B8%A7%E0%B8%B4%E0%B8%8A%E0%B8%B2%E0%B8%81%E0%B8%B2%E0%B8%A3%E0%B8%82%E0%B8%99%E0%B8%AA%E0%B9%88%E0%B8%87%E0%B9%83%E0%B8%99%E0%B8%87%E0%B8%B2%E0%B8%99%E0%B9%82%E0%B8%A5%E0%B8%88%E0%B8%B4%E0%B8%AA%E0%B8%95%E0%B8%B4%E0%B8%81%E0%B8%AA%E0%B9%8C.pdf>.

(วันที่ค้นหาข้อมูล: 26 มกราคม 2564)