

## การพัฒนาต้นแบบประเมินประสิทธิภาพกระบวนการโลจิสติกส์ ของผู้ให้บริการด้านโลจิสติกส์

นพนันต์ เมืองเหนือ<sup>1,\*</sup> เศรษฐวิทย์ แสงทิพย์<sup>2</sup>

<sup>1</sup>สาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อโลจิสติกส์อุตสาหกรรม คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา กรุงเทพฯ

<sup>2</sup>สาขาวิชาการจัดการอุตสาหกรรมและเทคโนโลยี คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา กรุงเทพฯ

\*Corresponding author e-mail: down\_31@hotmail.com

### บทคัดย่อ

งานวิจัยครั้งนี้ต้องการพัฒนาต้นแบบประเมินประสิทธิภาพกระบวนการโลจิสติกส์ของผู้ให้บริการด้านโลจิสติกส์ ในระดับโลจิสติกส์เซอร์วิสโพรไวเดอร์ลำดับที่ 3 (Third Party Logistics Providers: 3PL) เพื่อใช้เป็นเครื่องมือประเมินประสิทธิภาพของหน่วยงานหรือองค์กร จากการศึกษาทฤษฎี แนวคิด และงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการวัดประสิทธิภาพในด้านต่าง ๆ รวมทั้งประสิทธิภาพทางด้านโลจิสติกส์ จากนั้นนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษามาวิเคราะห์สรุปและทำการออกแบบเครื่องมือ เพื่อใช้เป็นต้นแบบประเมินประสิทธิภาพขององค์กรด้านโลจิสติกส์ของผู้ให้บริการโลจิสติกส์ Logistics Scorecard (LSC) นำต้นแบบประเมินที่ออกแบบ เสนอผู้เชี่ยวชาญด้านโลจิสติกส์เพื่อขอความเห็นชอบและให้คำแนะนำในการแก้ไขปรับปรุงแบบประเมินให้ถูกต้อง มีความชัดเจน และสมบูรณ์ จากนั้นนำต้นแบบประเมินที่ปรับปรุงแล้วจากความเห็นผู้เชี่ยวชาญด้านโลจิสติกส์ ไปให้หัวหน้างานหรือผู้เชี่ยวชาญทางด้านโลจิสติกส์ในองค์กรของผู้ให้บริการด้านโลจิสติกส์ในระดับโลจิสติกส์เซอร์วิสโพรไวเดอร์ลำดับที่ 3 พิจารณาเพื่อขอความคิดเห็น คำแนะนำ และข้อมูลเพิ่มเติมในการแก้ไขปรับปรุงแบบประเมินให้ถูกต้องมีความชัดเจนและสมบูรณ์ ผลที่ได้จากการวิจัยสามารถแบ่งดัชนีชี้วัดประสิทธิภาพกระบวนการโลจิสติกส์เป็น 5 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านกลยุทธ์ขององค์กร 2) ด้านการวางแผนด้านโลจิสติกส์ 3) ด้านประสิทธิภาพของการจัดการด้านโลจิสติกส์ 4) ด้านการวิเคราะห์ด้านข้อมูลด้านต่าง ๆ และความสามารถภายในองค์กร และ 5) ด้านระบบการบริหารข้อมูลสารสนเทศ และเทคโนโลยีสารสนเทศ

**คำสำคัญ :** แบบประเมิน/ ประสิทธิภาพ/ โลจิสติกส์/ โลจิสติกส์เซอร์วิสโพรไวเดอร์ลำดับที่ 3

## Development Prototype of Logistics Scorecard in Logistics Provider

Noppanan Muangnuae<sup>1,\*</sup> Setthawit Saengthip<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Information Technology for Industrial Logistics Program, Faculty of Science and Technology, Bansomdejchaopraya Rajabhat University, Bangkok

<sup>2</sup>Industrial and Technology Management Program, Faculty of Science and Technology, Bansomdejchaopraya Rajabhat University, Bangkok

\*Corresponding author e-mail: down\_31@hotmail.com

### Abstract

This research was to develop a prototype to evaluate the performance of logistics providers logistics 3 (Third Party Logistics Providers: 3PL) in the logistics service providers. As a tool to evaluate corporate performance. The studied theoretical concepts involved in research that involves so many different aspects of the performance as well as efficiency of logistics. Then data from the study were analyzed, summarized and has designed a tool to use as a model to evaluate the efficiency of enterprise logistics service provider's Logistics Scorecard (LSC) to evaluate a prototype designed to experts logistics. For approval and make recommendations to improve the assessment be clear and complete assessment of the updated model later adopted by the expert logistics. A supervisor or professional logistics organizations provide logistics in the logistics service providers level. 3PL considered for comments, suggestions and information to improve the assessment be clear and complete. The research can be divided performance indicators logistics process is divided into five main areas; 1) Corporate strategy 2) Planning the logistics 3) Performance management logistics 4) Analysis of the data points and capabilities within the organization and 5) The management information. And Information Technology.

**Keywords:** efficient/ logistics/ scorecard/ third party logistics providers

## บทนำ

องค์กร และธุรกิจต่าง ๆ ให้ความสำคัญกับการวัดผลสำเร็จและการประกันคุณภาพการดำเนินงานมากขึ้น มีการกำหนดดัชนีชี้วัดคุณภาพและวัดความสำเร็จของการดำเนินงาน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อใช้เป็นเครื่องมือช่วยให้ทราบถึงผลการดำเนินงาน และช่วยสำหรับการตัดสินใจทั้งในระดับกลยุทธ์และในระดับปฏิบัติการ ดัชนีชี้วัดจะทำหน้าที่เป็นตัวบ่งชี้ลักษณะหรือองค์ประกอบหลักของการดำเนินงานภายในองค์กรว่าประสบความสำเร็จมากน้อยเพียงใด นอกจากนี้ยังสามารถใช้เพื่อเปรียบเทียบผลการดำเนินงานกับองค์กรอื่น ๆ หรือในองค์กรเดียวกัน ซึ่งในปัจจุบันมีการแข่งขันกันมากทั้งในระบบของธุรกิจ ทั้งองค์กรภาครัฐ และเอกชน หน่วยงานแต่ละแห่งจึงพยายามหาวิธีทำให้องค์กรประสบความสำเร็จและมีชื่อเสียงด้วยรูปแบบที่แตกต่างกัน ในจำนวนนี้หลายหน่วยงานได้คิดหาวิธีการประเมินผล รวมทั้งวิธีในการวางแผนกลยุทธ์ และการนำแผนดังกล่าวไปใช้อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้องค์กรบรรลุวัตถุประสงค์ และเป้าหมายที่เรียกว่าเป็นการบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ โดยการปรับปรุงผลการดำเนินงานขององค์กรที่ทุกคนต้องมีส่วนร่วมเพื่อให้เกิดการทำงานที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล และยกระดับผลการปฏิบัติงานขององค์กรให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้ยิ่งขึ้น โดยการสร้างตัวชี้วัดผลการ

ดำเนินงานที่เป็นรูปธรรม และวัดผลการปฏิบัติงานเปรียบเทียบกับเป้าหมายที่กำหนด อันเป็นการเพิ่มประโยชน์ด้านประสิทธิภาพ และประสิทธิผล คุณภาพและความพึงพอใจของผู้รับบริการ (คู่มือการพัฒนาระบบการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์, 2545) โดยการใช้รูปแบบและแนวทางในการประเมินผลที่หลากหลาย ได้แก่ การกำหนดตัวดัชนีชี้วัดวัด (Key performance indicator; KPI) การเทียบเคียง (Benchmarking) การวัดผลเชิงดุลยภาพ (Balanced scorecard) หรือการจัดทำตัวชี้วัดโดยการถาม-ตอบหรือโดยอาศัยการจัดทำปัจจัยแห่งความสำเร็จขององค์กร (Critical success factor; CSFs)

สำหรับ Balanced scorecard หรือการวัดผลเชิงดุลยภาพ เป็นเทคนิควิธีหรือเครื่องมือในการวัดประสิทธิภาพ ในปัจจุบันรูปแบบและแนวทางในการประเมินผลที่หลากหลายซึ่งได้รับความนิยมและมีการนำไปใช้อย่างแพร่หลายทั้งในหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชน ทั้งในประเทศและต่างประเทศ ไม่ว่าจะเป็นการกำหนดตัวดัชนีชี้วัด การเทียบเคียง การวัดผลเชิงดุลยภาพ หรือการจัดทำตัวชี้วัดโดยการถาม-ตอบ หรือโดยอาศัยการจัดทำปัจจัยแห่งความสำเร็จขององค์กร Balanced scorecard หรือการวัดผลเชิงดุลยภาพ ซึ่งอาจจะยังไม่เหมาะสมกับการนำไปใช้กับหน่วยงานบางแห่ง

งานวิจัยนี้จึงต้องการที่จะพัฒนาต้นแบบประเมินประสิทธิภาพ



กระบวนการโลจิสติกส์ โดยการใช้วิธีการวัดประสิทธิภาพของผู้ให้บริการโลจิสติกส์ ในระดับของผู้ให้บริการด้านโลจิสติกส์เซอร์วิส โพรไวเดอร์ลำดับที่ 3 (Third Party Logistics Providers: 3PL) เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการโลจิสติกส์ อันเป็นการเพิ่มคุณค่าในแง่ผลงานทั้งด้านประสิทธิภาพและประสิทธิผล คุณภาพและความพึงพอใจของผู้รับบริการ

### วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อพัฒนาต้นแบบประเมินประสิทธิภาพกระบวนการโลจิสติกส์ของผู้ให้บริการด้านโลจิสติกส์ในระดับโลจิสติกส์เซอร์วิสโพรไวเดอร์ลำดับที่ 3 (ThirdParty Logistics Providers: 3PL)

### วิธีดำเนินการวิจัย

งานวิจัยครั้งนี้ต้องการพัฒนาต้นแบบประเมินประสิทธิภาพกระบวนการโลจิสติกส์ของผู้ให้บริการด้านโลจิสติกส์ในระดับโลจิสติกส์เซอร์วิสโพรไวเดอร์ลำดับที่ 3 (ThirdParty Logistics Providers: 3PL) โดยคณะผู้วิจัยได้แบ่งวิธีการดำเนินการวิจัยตามหัวข้อ ดังนี้

1. ศึกษาทฤษฎี แนวคิด งานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับวิธีการวัดประสิทธิภาพในด้านต่าง ๆ รวมทั้งการวัดประสิทธิภาพทางด้านโลจิสติกส์ และปัญหาของการวัดประสิทธิภาพกระบวนการโลจิสติกส์ของผู้

ให้บริการด้านโลจิสติกส์ในระดับโลจิสติกส์เซอร์วิสโพรไวเดอร์ลำดับที่ 3

2. วิเคราะห์ข้อมูล เป็นขั้นตอนที่นำข้อมูลที่ได้จากการศึกษา การเก็บข้อมูล และปัญหาของการวัดประสิทธิภาพกระบวนการโลจิสติกส์ของผู้ให้บริการด้านโลจิสติกส์ในระดับโลจิสติกส์เซอร์วิสโพรไวเดอร์ลำดับที่ 3 นำมาวิเคราะห์สรุป

3. ออกแบบต้นแบบประเมิน และคำอธิบายปัจจัยการให้คะแนน เพื่อเป็นเครื่องมือวัดประสิทธิภาพกระบวนการโลจิสติกส์ของผู้ให้บริการด้านโลจิสติกส์ในระดับโลจิสติกส์เซอร์วิสโพรไวเดอร์ลำดับที่ 3

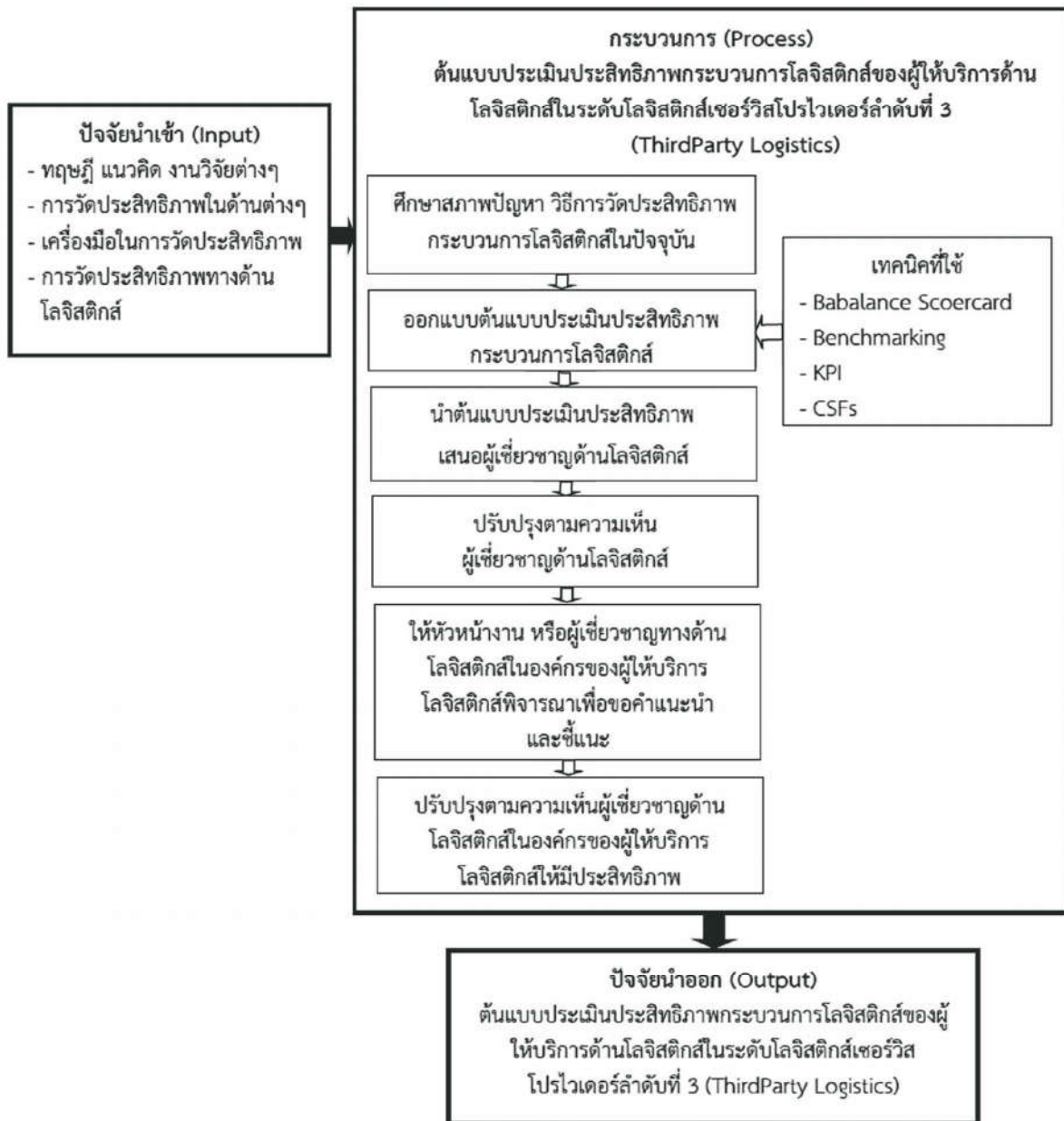
4. นำแบบต้นแบบประเมินที่ออกแบบ และคำอธิบายปัจจัยการให้คะแนน เสนอผู้เชี่ยวชาญด้านโลจิสติกส์จำนวน 5 ท่าน เพื่อขอความเห็นชอบ และตรวจสอบความถูกต้องตามโครงสร้างเนื้อหาการใช้ภาษา และให้คำแนะนำเพื่อการแก้ไขปรับปรุงแบบประเมินให้ถูกต้องมีความชัดเจน และสมบูรณ์ขึ้น

5. นำต้นแบบประเมิน และคำอธิบายปัจจัยการให้คะแนนที่ปรับปรุงจากคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญด้านโลจิสติกส์นำไปให้หัวหน้างาน หรือผู้เชี่ยวชาญทางด้านโลจิสติกส์ในองค์กรของผู้ให้บริการด้านโลจิสติกส์ ในระดับโลจิสติกส์เซอร์วิสโพรไวเดอร์ลำดับที่ 3 จำนวน 10 องค์กร เพื่อขอคำแนะนำ และข้อมูลเพิ่มเติมในการแก้ไขปรับปรุงแบบประเมินให้ และ

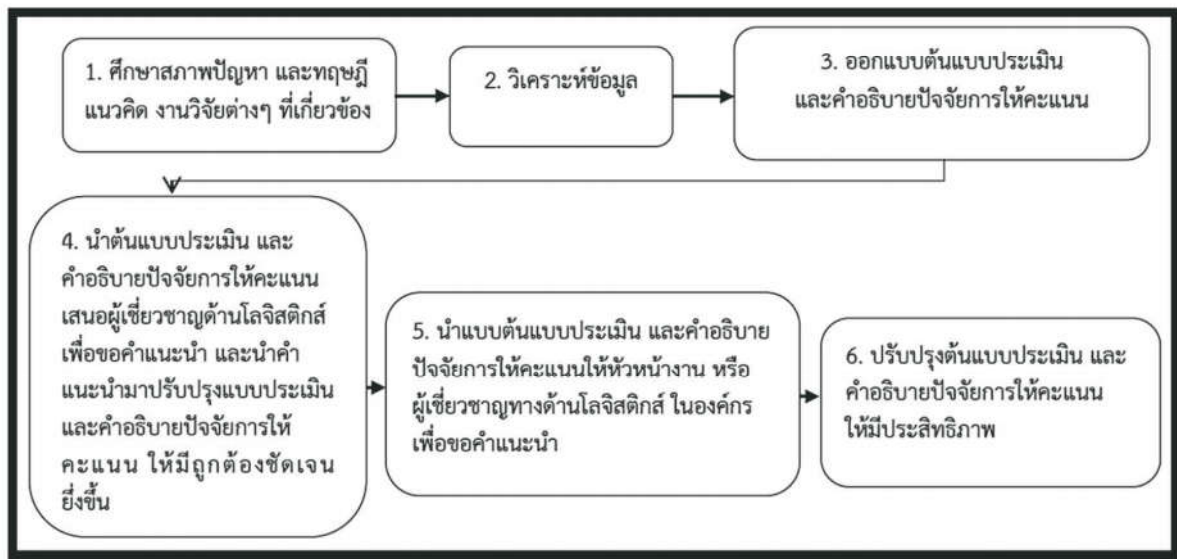
คำอธิบายปัจจัยการให้คะแนนถูกต้องมีความชัดเจน และสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

6. นำคำแนะนำ และข้อมูลเพิ่มเติมจากการแก้ไขปรับปรุงจากหัวหน้างาน หรือ

ผู้เชี่ยวชาญทางด้านโลจิสติกส์ในองค์กรมาปรับปรุงแบบประเมินให้ถูกต้องมีความชัดเจน และสมบูรณ์ขึ้นจริงให้มีความเหมาะสมตรงกับความต้องการของผู้ใช้งาน



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดของการวิจัย



ภาพที่ 2 วิธีดำเนินการวิจัย

## ผลการวิจัย

จากผลการนำเสนอแบบประเมินศักยภาพด้านโลจิสติกส์ของผู้ให้บริการด้านโลจิสติกส์ดังกล่าว เพื่อขอความคิดเห็นและแนวทางต่อแบบประเมินศักยภาพด้านโลจิสติกส์ของผู้ให้บริการด้านโลจิสติกส์ โดยในขั้นตอนแรกผู้วิจัยได้แบ่งเป็นตัวชี้วัดประสิทธิภาพองค์กรภายใต้มุมมองด้านต่าง ๆ 4 ด้าน ประกอบด้วย 1) มุมมองด้านการกำหนดกลยุทธ์องค์กร 2) มุมมองด้านการวางแผนและการปฏิบัติงานภายในองค์กร 3) มุมมองด้านประสิทธิภาพของกิจกรรมโลจิสติกส์ และ 4) มุมมองด้านระบบการบริหารข้อมูล และเทคโนโลยีสารสนเทศ จากที่ได้นำแบบประเมินที่ออกแบบไว้ในครั้งแรกนำไปสัมภาษณ์ และขอคำชี้แนะจากหัวหน้างาน หรือผู้เชี่ยวชาญทางด้านโลจิสติกส์ในองค์กรของผู้ให้บริการโลจิสติกส์เซอร์วิสโปรไวเดอร์

ลำดับที่ 3 (Third Party Logistics Providers: 3PL) ซึ่งแบบประเมินที่ได้ออกแบบในครั้งแรกนั้น แบ่งออกเป็น 4 ด้าน หลังจากที่ได้สัมภาษณ์และขอคำชี้แนะ ซึ่งแบบประเมินที่ได้ออกแบบในครั้งแรกนั้นแบ่งออกเป็น 4 ด้าน อาจยังไม่เพียงพอ จึงนำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ และคำชี้แนะจากหัวหน้างาน หรือผู้เชี่ยวชาญทางด้านโลจิสติกส์ในองค์กร นำมาวิเคราะห์ และปรับปรุงแก้ไขเพิ่มเติม ซึ่งทำให้ได้แบบประเมินศักยภาพออกมาทั้งหมดโดยแบ่งเป็น 5 ด้าน ดังนี้

1. ด้านการกลยุทธ์ขององค์กร
2. ด้านการวางแผนด้านโลจิสติกส์
3. ด้านประสิทธิภาพของการจัดการด้านโลจิสติกส์
4. ด้านการวิเคราะห์ข้อมูลในด้านต่าง ๆ และความสามารถภายในองค์กร
5. ด้านระบบการบริหารข้อมูลสารสนเทศ และเทคโนโลยีสารสนเทศ



ต้นแบบประเมินศักยภาพ หลังจาก

แก้ไขปรับปรุง สามารถแบ่งเป็น 5 ด้าน ดัง  
ตาราง

### ตารางที่ 1 ด้านการกลยุทธ์ขององค์กร

	1	2	3	4	5
1. องค์กรเห็นถึงความสำคัญของกลยุทธ์ด้านโลจิสติกส์					
2. องค์กรมีการวางแผนกลยุทธ์ด้านโลจิสติกส์					
3. องค์กรมีการนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ					
4. องค์กรมีระบบในการวัด ประเมิน และควบคุมกลยุทธ์					

ด้านการกำหนดกลยุทธ์องค์กร ประกอบด้วยดัชนีวัดระดับประสิทธิภาพ จำนวน 4 ตัว ได้แก่

1. องค์กรเห็นถึงความสำคัญของกลยุทธ์ด้านโลจิสติกส์

องค์กรเห็นถึงความสำคัญของกลยุทธ์ด้านโลจิสติกส์โดยผู้บริหารให้การสนับสนุน และมีการเชื่อมโยงกันทั่วทั้งองค์กร

2. องค์กรมีการวางแผนกลยุทธ์ด้านโลจิสติกส์

องค์กรเห็นถึงความสำคัญของการวางแผนกลยุทธ์ด้านโลจิสติกส์ และมีการวางแผนกลยุทธ์ด้านโลจิสติกส์โดยผู้บริหารให้การสนับสนุน และบุคลากรมีส่วนร่วม และมีการเชื่อมโยงกันทั่วทั้งองค์กร

3. องค์กรมีการนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ  
องค์กรมีการวางแผนกลยุทธ์ด้านโลจิสติกส์ และมีการนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ อย่างเป็นรูปธรรมเพื่อพัฒนากิจกรรมโลจิสติกส์ขององค์กร

4. องค์กรมีระบบในการวัด ประเมินและควบคุมกลยุทธ์

องค์กรมีระบบในการดำเนินการในการวัด ประเมิน และควบคุมกลยุทธ์ มีระบบ และวิธีการวัดและพัฒนากลยุทธ์ รวมทั้งมีการร่วมมือกับลูกค้าในการพัฒนา ระดับความพึงพอใจของลูกค้าเพื่อนำมาพัฒนาบริการให้สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้สูงสุด

## ตารางที่ 2 การวางแผนทางด้านโลจิสติกส์

	1	2	3	4	5
1. การกำหนดแผนงานด้านโลจิสติกส์					
2. การปรับปรุง และพัฒนาระบบที่เกี่ยวกับการจัดการทางด้านโลจิสติกส์					
3. ความสามารถในการวางแผน และการปรับเปลี่ยนแผนการดำเนินการทางด้านโลจิสติกส์					
4. การดำเนินการหาพันธมิตรทางการค้า					
5. หน่วยงานรับผิดชอบด้านโลจิสติกส์					

ด้านการวางแผนทางด้านโลจิสติกส์ ประกอบด้วยดัชนีวัดระดับประสิทธิภาพจำนวน 5 ตัว ได้แก่

1. การกำหนดแผนงานด้านโลจิสติกส์

องค์กรมีการกำหนดแผนงานด้านโลจิสติกส์ให้สอดคล้องกับกลยุทธ์ทางด้านโลจิสติกส์ให้เหมาะสมกับหน่วยงานและสถานการณ์เศรษฐกิจปัจจุบัน

2. การปรับปรุง และพัฒนาระบบที่เกี่ยวกับการจัดการทางด้านโลจิสติกส์

องค์กรควรปรับปรุง และพัฒนาระบบที่เกี่ยวกับการจัดการทางด้านโลจิสติกส์ภายในองค์กรอยู่ตลอดเวลา เพื่อให้เชื่อมโยงถึงกันทั่วทั้งองค์กรทำให้องค์กรต้องมีการดำเนินการต่าง ๆ เพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงาน เช่น การลดขั้นตอนการทำงาน การควบคุมต้นทุน เป็นต้น

3. ความสามารถในการวางแผน และการปรับเปลี่ยนแผนการดำเนินการทางด้านโลจิสติกส์

แผนการดำเนินการทางด้านโลจิสติกส์ในด้านต่าง ๆ ขององค์กรสามารถที่จะพัฒนาและปรับเปลี่ยนไม่ว่าจะเป็นทางด้านการวางแผน การจัดส่งสินค้า เพื่อให้เป็นไปตามความต้องการของลูกค้า และแนวโน้มทางการตลาด

4. การดำเนินการหาพันธมิตรทางการค้า

เห็นถึงความสำคัญของการร่วมมือทางด้านโลจิสติกส์ระหว่างธุรกิจที่เป็นพันธมิตรกัน โดยอยู่บนพื้นฐานของการได้ประโยชน์ด้วยกันทั้ง 2 ฝ่ายหากองค์กรมีพันธมิตรที่ครอบคลุมทุกพื้นที่ทั่วประเทศ หรือมีจำนวนพันธมิตรมากเท่าใด จะส่งผลโดยตรงต่อผลการดำเนินงานขององค์กร ซึ่งอาจร่วมมือกันในการพัฒนากิจการด้านโลจิสติกส์ได้ในอนาคต

5. หน่วยงานรับผิดชอบด้านโลจิสติกส์

มีการกำหนดผู้รับผิดชอบด้านโลจิสติกส์และคัดสรรบุคลากรที่มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรงด้านโลจิสติกส์ และ



ติดตามผลการพัฒนาบุคลากรในระยะยาวอย่างต่อเนื่อง

**ตารางที่ 3** ประสิทธิภาพการจัดการด้านโลจิสติกส์

	1	2	3	4	5
1. การส่งมอบแบบทันเวลา (Just In Time: JIT)					
2. ระยะเวลาในการส่งมอบสินค้าให้ลูกค้า					
3. การวางแผน และการปรับเพิ่มในแผนงาน					

ด้านประสิทธิภาพการจัดการด้านโลจิสติกส์ ประกอบด้วยดัชนีวัดระดับประสิทธิภาพจำนวน 3 ตัว ได้แก่

1. การส่งมอบทันเวลา (Just In Time: JIT)

องค์กรเข้าใจถึงหลักการ และ ความสำคัญของระบบการส่งมอบแบบทันเวลา มีการนำมาใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติทั่วทั้งองค์กร และมีการจัดกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อเชื่อมโยงองค์กรกับผู้ส่งมอบ และลูกค้าให้สามารถดำเนินงานภายใต้ระบบการส่งมอบแบบทันเวลาได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2. ระยะเวลาในการส่งมอบสินค้าให้ลูกค้า

องค์กรจะต้องทราบระยะเวลาดำเนินการในการส่งมอบสินค้าให้ลูกค้าแต่ละราย และมีแนวทางในการกำหนดระยะเวลาของลูกค้าย่อย (แบ่งตามประเภทของลูกค้า หรือชนิดของผลิตภัณฑ์)

3. การวางแผน และปรับเพิ่มในแผนงาน

การวางแผน และปรับเพิ่มในแผนงานขององค์กรต้องมีการวางแผน และปรับเพิ่มในแผนงานของแต่ละส่วนเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพที่ดีที่สุด ซึ่งในทุกส่วนของโซ่อุปทานควรจะทำางานร่วมกันบนแผนการผลิตรวมจึงจะสามารถทำให้ระบบโลจิสติกส์ และห่วงโซ่อุปทานมีประสิทธิภาพและเหมาะสมที่สุด

**ตารางที่ 4** ด้านการวิเคราะห์ข้อมูลในด้านต่าง ๆ และความสามารถภายในองค์กร

	1	2	3	4	5
1. การวิเคราะห์ความต้องการของลูกค้า					
2. การวิเคราะห์ด้านการเงินขององค์กร					
3. การวิเคราะห์ด้านต้นทุนที่เกี่ยวข้องกับโลจิสติกส์					
4. การวิเคราะห์ขีดความสามารถเทคโนโลยีสารสนเทศ					
5. การวิเคราะห์ความสามารถในการให้บริการ					

ด้านการวิเคราะห์ด้านข้อมูลด้านต่าง ๆ และความสามารถภายในองค์กร ประกอบด้วยดัชนีวัดระดับประสิทธิภาพจำนวน 4 ตัว ได้แก่

1. การวิเคราะห์ความต้องการของลูกค้า

องค์กรเห็นถึงความสำคัญในการวิเคราะห์ลูกค้าเพราะมีความสำคัญกับความสำเร็จ และความสามารถในการแข่งขันขององค์กรดังนั้นจึงต้องพิจารณาอย่างรอบคอบ เพื่อวัดว่าองค์กรมีการทำข้อตกลงกับลูกค้าหลัก และมีการแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างกันเพื่อให้องค์กรและลูกค้าหลักได้รับประโยชน์ร่วมกัน

2. การวิเคราะห์ด้านการเงินขององค์กร

การกำหนดตัวชี้วัดผลกำไรจากการดำเนินงานเพียงอย่างเดียวอาจจะไม่สามารถวัดประสิทธิภาพของการดำเนินธุรกิจได้ ถึงแม้ว่าองค์กรจะมีกำไรจากการดำเนินงานมากย่อมไม่ได้หมายความว่าองค์กรจะมีประสิทธิภาพดังนั้นจึงจำเป็นต้องกำหนดตัวชี้วัดด้านอัตราส่วนทางการเงินขึ้นมาเพื่อแสดงให้เห็นว่าองค์กรมีประสิทธิภาพการบริหารหรือไม่ หรือใช้ประโยชน์จากสินทรัพย์ได้เต็มที่หรือไม่ ทั้งยังเป็นการประเมินฐานะการเงิน และความสามารถในการทำกำไรของธุรกิจด้วย

3. การวิเคราะห์ด้านต้นทุนที่เกี่ยวข้องกับโลจิสติกส์

องค์กรเห็นถึงความสำคัญในการวิเคราะห์ด้านต้นทุนที่เกี่ยวข้องกับ

โลจิสติกส์ มีระบบในการบริหารจัดการต้นทุนทางด้านโลจิสติกส์ขององค์กร และมีความพยายามในการลดต้นทุนโลจิสติกส์ร่วมกับลูกค้าอย่างเป็นระบบ

4. การวิเคราะห์ขีดความสามารถเทคโนโลยีสารสนเทศ

องค์กรให้ความสำคัญการวิเคราะห์ขีดความสามารถเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งในยุคโลกาภิวัตน์การติดต่อสื่อสารมีความสำคัญต่อธุรกิจ การสื่อสารทางอิเล็กทรอนิกส์ เช่น EDI, Internet, e-mail ซึ่งองค์กรที่มีระบบสื่อสารที่ทันสมัยเชื่อมโยงกับหน่วยงานหรือองค์กรต่าง ๆ จะสามารถลดเวลา และลดความผิดพลาดและเอื้ออำนวยต่อการประสานงานระบบซับซ้อน ซึ่งระบบสารสนเทศที่ดีย่อมมีความได้เปรียบในการแข่งขันซึ่งเป็นผลดีกับองค์กร

5. การวิเคราะห์ความสามารถในการให้บริการ

ภาวะธุรกิจในปัจจุบันต้องแข่งขันด้านต้นทุน คุณภาพและการบริการลูกค้า การตอบสนองความต้องการของลูกค้าในด้านการบริการซึ่งประกอบไปด้วย ค่าใช้จ่ายสินค้าพร้อมส่งมอบ ความเร็วในการส่งมอบ ความเชื่อถือได้ และอื่น ๆ ลูกค้าจะพึงพอใจหรือไม่ขึ้นอยู่กับส่วนประกอบเหล่านี้ด้วย ซึ่งการวิเคราะห์ดังกล่าวมีส่วนสำคัญที่จะทำให้องค์กรสามารถบริการลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ

## ตารางที่ 5 ระบบการบริหารข้อมูลสารสนเทศ และการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในองค์กร

	1	2	3	4	5
1. การนำคอมพิวเตอร์มาใช้และช่วยตัดสินใจในกระบวนการต่าง ๆ					
2. การใช้ซอฟต์แวร์บริหารจัดการด้านโลจิสติกส์ และซัพพลายเชน					
3. การใช้ระบบแลกเปลี่ยนข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Data Interchange: EDI)					
4. การนำระบบตรวจติดตามอัตโนมัติมาใช้ Bar Code ระบบ RFID ระบบ GPS ระบบ Black box					
5. การพัฒนาบุคลากรด้านการบริหารจัดการระบบสารสนเทศ ทางด้านโลจิสติกส์					

ระบบการบริหารข้อมูลสารสนเทศ และการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในองค์กร ประกอบด้วยดัชนีวัดระดับประสิทธิภาพจำนวน 5 ตัว ได้แก่

1. การนำคอมพิวเตอร์มาใช้และช่วยตัดสินใจในกระบวนการต่าง ๆ

มีการนำคอมพิวเตอร์มาใช้เพื่อช่วยในการเก็บข้อมูลการประมวลผลข้อมูล หรือ การแสดงผลข้อมูลในกระบวนการต่าง ๆ เช่น การวางแผนการจัดส่ง การทำบัญชี การวิเคราะห์ต้นทุน เพื่อให้เกิดความสะดวกและความรวดเร็ว ในการทำงานมากขึ้น

2. การใช้ซอฟต์แวร์บริหารจัดการด้านโลจิสติกส์ และซัพพลายเชน

มีการนำซอฟต์แวร์บริหารจัดการด้านโลจิสติกส์ และซัพพลายเชนมาใช้ในองค์กร ซึ่งซอฟต์แวร์ดังกล่าวอาจเกิดจากการพัฒนาขึ้นเอง หรือซื้อซอฟต์แวร์สำเร็จรูปจากตัวแทนจำหน่ายต่าง ๆ มาติดตั้งเพื่อบริหารจัดการสารสนเทศในกระบวนการทำงานต่าง ๆ ขององค์กร และ

สามารถเชื่อมโยงสารสนเทศเหล่านั้นให้เป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน ให้สามารถช่วยในการตัดสินใจได้ ตัวอย่างของซอฟต์แวร์ดังกล่าว เช่น ระบบ ERP ระบบ CRM

3. การใช้ระบบแลกเปลี่ยนข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์

มีการนำระบบแลกเปลี่ยนข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Data Interchange: EDI) มาใช้ในกระบวนการต่าง ๆ เช่น การสั่งซื้อ การโอนเงิน เพื่อให้การแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างองค์กรเป็นไปด้วยความสะดวกรวดเร็ว

4. การนำระบบตรวจติดตามอัตโนมัติมาใช้ (Bar Code) ระบบ RFID ระบบ GPS ระบบ Black box

มีการนำระบบตรวจติดตามอัตโนมัติมาใช้ในการตรวจติดตาม วัตถุดิบ สินค้า ผลิตภัณฑ์ ยานพาหนะ กิจกรรมต่าง ๆ ตลอดทั้งกระบวนการ และเชื่อมโยงข้อมูลจากกิจกรรมเหล่านั้นให้เป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน ซึ่งระบบตรวจติดตามอัตโนมัติ



ดังกล่าว เช่น ระบบ บาร์โค้ด (Bar Code) ระบบ RFID ระบบ GPS ระบบ Black box เป็นต้น

5. การพัฒนาบุคลากรด้านการบริหารจัดการระบบสารสนเทศทางด้านโลจิสติกส์

มีการพัฒนาบุคลากรในองค์กรให้มีความรู้ ความเข้าใจ ในเรื่องการบริหารจัดการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการซัพพลายเชนและโลจิสติกส์ เช่น ซอฟต์แวร์ด้านซัพพลายเชนและโลจิสติกส์ (เช่น ระบบ ERP ระบบ CRM ระบบ TMS เป็นต้น) ระบบติดตามอัตโนมัติ (เช่น ระบบบาร์โค้ด ระบบ GPS ระบบ Blackbox เป็นต้น)

## อภิปรายผล

งานวิจัยนี้ต้องการที่จะพัฒนาต้นแบบประเมินประสิทธิภาพกระบวนการโลจิสติกส์ของผู้ให้บริการโลจิสติกส์เซอร์วิสโปรดิวเซอร์ลำดับที่ 3 เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการโลจิสติกส์ อันเป็นการเพิ่มคุณค่าในแง่ผลงานทั้งด้านประสิทธิภาพ และประสิทธิผล คุณภาพและความพึงพอใจของผู้รับบริการ จากที่ศึกษาทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง แนวคิด งานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการวัดประสิทธิภาพในด้านต่าง ๆ รวมทั้งประสิทธิภาพทางด้านโลจิสติกส์ และได้ทำการออกแบบต้นแบบเพื่อใช้วัดประสิทธิภาพกระบวนการโลจิสติกส์ของผู้ให้บริการ โลจิสติกส์เซอร์วิส

โปรดิวเซอร์ลำดับที่ 3 ได้นำต้นแบบประเมินและเกณฑ์การให้คะแนนที่ออกแบบไว้ในครั้งแรก 4 ด้านใหญ่ ๆ นำไปสัมภาษณ์และข้อคำถามจากผู้เชี่ยวชาญทางด้านโลจิสติกส์ หลังจากที่ได้สัมภาษณ์และข้อคำถามจากผู้เชี่ยวชาญทางด้านโลจิสติกส์ หลังจากนั้นต้นแบบประเมินและเกณฑ์การให้คะแนนมาแก้ไขปรับปรุงให้ถูกต้อง มีความชัดเจน แล้วไปให้หัวหน้างานหรือผู้เชี่ยวชาญทางด้านโลจิสติกส์ในองค์กรของผู้ให้บริการโลจิสติกส์เซอร์วิสโปรดิวเซอร์ลำดับที่ 3 เพื่อขอคำแนะนำ และข้อมูลเพิ่มเติมในการแก้ไขปรับปรุงแบบประเมินให้ถูกต้องมีความชัดเจน และสมบูรณ์ยิ่งขึ้นซึ่งแบบประเมินที่ได้ออกแบบในครั้งแรกนั้น แบ่งออกเป็น 4 ด้าน อาจยังไม่เพียงพอจึงนำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์และข้อคำถามจากผู้เชี่ยวชาญหัวหน้างานในองค์กรของผู้ให้บริการโลจิสติกส์ นำมาวิเคราะห์และปรับปรุงเพิ่มเติม ซึ่งสามารถออกแบบเครื่องมือเพื่อใช้เป็นต้นแบบแบบประเมินศักยภาพทั้งหมดแบ่งเป็น 5 ด้าน คือ 1) ด้านกลยุทธ์ขององค์กร 2) ด้านการวางแผนด้านโลจิสติกส์ 3) ด้านประสิทธิภาพของการจัดการด้านโลจิสติกส์ 4) ด้านการวิเคราะห์ข้อมูลด้านต่างๆ และความสามารถภายในองค์กร และ 5) ด้านระบบการบริหารข้อมูลสารสนเทศและเทคโนโลยีสารสนเทศ

## สรุปผลการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาต้นแบบดัชนีชี้วัดประสิทธิภาพกระบวนการโลจิสติกส์ของผู้ให้บริการโลจิสติกส์เซอร์วิสโปรไวเดอร์ลำดับที่ 3 ผลการวิจัยพบว่า ได้แบบประเมินศักยภาพทั้งหมดแบ่งเป็น 5 ด้าน คือ 1) ด้านกลยุทธ์ขององค์กร 2) ด้านการวางแผนด้านโลจิสติกส์ 3) ด้านประสิทธิภาพของการจัดการด้านโลจิสติกส์ 4) ด้านการวิเคราะห์ข้อมูลด้านต่าง ๆ และความสามารถภายในองค์กร และ 5) ด้านระบบการบริหารข้อมูลสารสนเทศและเทคโนโลยีสารสนเทศ

## ข้อเสนอแนะ

งานวิจัยในครั้งนี้ศึกษาจากงานวิจัยทั้งภายในและต่างประเทศในการใช้ดัชนีชี้วัดด้านโลจิสติกส์ และได้วิเคราะห์สรุปผลแบ่งดัชนีออกเป็นหมวดหมู่เพื่อใช้เป็นต้นแบบของแบบประเมินศักยภาพด้านโลจิสติกส์ ซึ่งเป็นเพียงแนวความคิดของผู้วิจัย และทางผู้วิจัยได้วิเคราะห์สรุปผลแบ่งดัชนีออกเป็นหมวดหมู่ขึ้นมาซึ่งสามารถนำไปใช้งานจริงได้ในระดับหนึ่ง แล้วนำแบบประเมินที่ออกแบบนำไปเก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์บุคลากรในระดับหัวหน้าแผนกหรือผู้เชี่ยวชาญทางด้านโลจิสติกส์ในองค์กร เพื่อมาปรับปรุงแก้ไขให้ได้แบบประเมินที่สมบูรณ์และมีประสิทธิภาพสามารถนำไปใช้งานได้ ซึ่งอาจยังมีข้อบกพร่องบ้างในบางส่วนที่ยังไม่สมบูรณ์

อาจต้องมีการเพิ่มเติมหรือแก้ไข และสามารถใช้เป็นแนวทางเพื่อการนำไปพัฒนาในระดับเชิงลึกในระดับต่อไป

## เอกสารอ้างอิง

- दनัย เทียนพุ่ม. (2546). **ดัชนีวัดผลสำเร็จธุรกิจ (KPIs) และการประเมินองค์กรแบบสมดุล BSC**. กรุงเทพฯ: บริษัท ดี เอ็น ที คอนซัลแตนท์จำกัด.
- พสุ เดชะรินทร์. (2547). **เส้นทางจากกลยุทธ์สู่การปฏิบัติด้วย balanced scorecard และ Key Performance Indicators**. (พิมพ์ครั้งที่ 12). กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วัฒนา พัฒนพงศ์. (2546). **BSC และ KPI เพื่อการเติบโตขององค์กรอย่างยั่งยืน**. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แพซิฟิก.
- Al-Hakim, L. (2003). **Web-based supply chain integration model**. In J. Mariga (Ed.), *Managing e-commerce and mobile computing technologies*. Melbourne: IRM Press.
- Byrne, P., & Markham, W.J. (1991). **Improving Quality and Productivity in the Logistics Process - Achieving Customer Satisfaction Break throughs**. Council of Logistics Management, Oak Brook, IL.

Chan, F.T.S., Chan, H.K., & Qi, H.J. (2006). A review of performance measurement systems for supply chain

management. *International Journal of Business Performance Management*, 8(2/3), 110-131.