

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้ เป็นการศึกษากระบวนการเบิกจ่ายสิ่งอุปกรณ์ที่เป็นชิ้นส่วนซ่อมบำรุงยุทโธปกรณ์สายสรรพาวุธ ของ กองพันสรรพาวุธซ่อมบำรุงเขตหลัง กรมสรรพาวุธทหารบก (พัน.สพ.ชบร.เขตหลัง) โดยประยุกต์ใช้หลักการ การปรับปรุงกระบวนการทางธุรกิจ (Business Process Improvement) ซึ่งกระบวนการหลักที่ใช้คือ การวัดเปรียบเทียบสมรรถนะกระบวนการ (Process Benchmarking) เพื่อทำการเปรียบเทียบกระบวนการของพัน.สพ.ชบร.เขตหลังกับหน่วยงานที่เป็นคู่แข่งว่ามีช่วงห่าง (Gap) มากน้อยแค่ไหน และใช้การออกแบบกระบวนการใหม่ (Process Redesign) ร่วมกับหลักการ ECRS เพื่อลดช่วงห่างระหว่างหน่วยงานลง

ผลการศึกษาวิจัยพบว่าการประยุกต์ใช้หลักการ การปรับปรุงกระบวนการทางธุรกิจ (Business Process Improvement) โดย การวัดเทียบเคียงสมรรถนะกระบวนการ (Process Benchmarking) การออกแบบกระบวนการใหม่ (Process Redesign) และ หลักการ ECRS มีแนวโน้มทำให้ตัวชี้วัดกระบวนการที่วัดเปรียบเทียบสมรรถนะทั้ง 4 ด้าน คือ 1.ด้านจำนวนขั้นตอน 2.ด้านเวลาที่ใช้ในกระบวนการ 3.ด้านจำนวนคนในกระบวนการ 4.จำนวนความผิดพลาดลดลง และสามารถลดช่วงห่าง (Gap) ในแต่ละด้านจากคู่แข่งได้ และมีแนวโน้มทำให้สมรรถนะของกระบวนการดีขึ้น สามารถใช้เป็นแนวทางหนึ่งในการพัฒนากระบวนการเบิกจ่ายสิ่งอุปกรณ์ที่เป็นชิ้นส่วนซ่อมบำรุงยุทโธปกรณ์สายสรรพาวุธได้

The objective of this thesis was to study and improve spare part dispensing process in Ordnance Supply Company of Ordnance Maintenance Battalion Communication Zone, the Royal Thai Army's Ordnance Department. The study applies the business process improvement concept to military settings, using tools such as benchmarking to identify performance gaps and then close those gaps using Process Redesign and ECRS concept. The new process shows marked improvement compared with benchmarking partners. The result shows marked improvement can reduce performance gaps and use this study for the way of improve the Ordnance spare part dispensing process

The study focuses on four major performance measure, namely, (1) number of activities in the process, (2) time, (3) number of staff, and (4) number of errors. From the study, all four measures show marked improvement in the pilot trial of the new process, designed from applying Business Process Improvement and Process Benchmarking procedures.