

วิทยานิพนธ์นี้เป็นการพัฒนาการเทียบเคียงกระบวนการภายในขององค์กรที่มีหลายโรงงาน โดยเริ่มจากการนำเอาดัชนีชี้วัดสมรรถนะที่เกี่ยวข้องกับแผนที่ทางกลยุทธ์, เกณฑ์ข้อกำหนดต่างๆ ของโรงงาน ได้แก่ ISO9001:2000, GMP., มาตรฐานอาหารฮาลาล มาเชื่อมโยงความสัมพันธ์เข้ากับ แต่ละมุมมองของหลักการ BSC. ดัชนีชี้วัดที่ได้ในแต่ละมุมมองนำมาทำการประเมินเพื่อคัดเลือก ดัชนีที่มีความสำคัญต่อความสำเร็จขององค์กรในอันดับต้นๆเพื่อกำหนดเป็นวัตถุประสงค์คุณภาพ ของหน่วยงาน ตามข้อกำหนดในมาตรฐาน ISO9001:2000

สำหรับขั้นตอนของการทำการเทียบเคียงภายใน ประกอบด้วย 4 ขั้นตอนหลักและ 10 ขั้นตอนย่อย ในขั้นตอนการคัดเลือกหัวข้อในการเทียบเคียงได้คัดเลือกมาจากดัชนีชี้วัดที่กำหนดเป็น วัตถุประสงค์คุณภาพในขั้นตอนแรกจำนวน 2 ดัชนีได้แก่ อัตราการใช้น้ำและอัตราการใช้น้ำแข็ง

หลังจากการเก็บข้อมูลและเทียบเคียงกับโรงงานที่ปฏิบัติได้ดีที่สุด จนได้แนวทางในการ ปรับปรุงกระบวนการของแต่ละโรงงาน ภายหลังจากปรับปรุงกระบวนการพบว่าทำให้อัตราการใช้น้ำและอัตราการใช้น้ำแข็งรวมทุกโรงงานลดลง 0.0488 Kg./ไม้ หรือคิดเป็น 13.54% ของอัตราการใช้น้ำก่อน การทำ Benchmarking ในขณะที่อัตราการใช้น้ำแข็งเฉลี่ยรวมทุกโรงงานลดลง 0.0815 Kg./ไม้ หรือคิดเป็น 21.39% ของอัตราการใช้น้ำแข็งก่อนการทำ Benchmarking และทำให้ช่วงห่างของอัตราการใช้น้ำและน้ำแข็งระหว่างโรงงานที่ปฏิบัติได้ดีที่สุดกับโรงงานอื่นๆลดลงรวม 18.87% และ 47.03% ตามลำดับ

The objective of this thesis is to develop internal benchmarking program in multi-beverage plants by using Balanced Scorecard concept. It began with performance indicators that involved with strategy map and Industrial regulation such as ISO9001:2000, GMP. and Halal, and then we integrated these standards suitably into each kind of views of Balanced scorecard concept. Next step was to evaluate and summarize the performance indicators by selecting the optimal indicator that important to organization successful in order to set as the Quality Objective in regulation of ISO9001:2000

The phases of Internal Benchmarking development in this research composed of 4 steps at primary and 10 steps at secondary. The procedure of selecting benchmarking topic is considered from performance indicators that were available in the quality objective. At first, we focused on 2 indicators that both are fluid glue consumption rate and hot melt glue consumption rate.

After collecting and comparing data between best practice plant and other plant, we consequently improved the manufacturing process of multi-beverage plants by implementing the internal benchmarking development program. It was concluded that on the plant's average data, the rate of fluid glue consumption and hot melt glue consumption decreased by 0.0488 kg./pallet or 13.54% equally and 0.0815 kg./pallet or 21.39% respectively and also reduced the performance gap of fluid glue consumption rate and hot melt glue consumption rate between the best practice plant and other manufacturing plant by 18.87% and 47.03% respectively.