

พิทวัส เอื้อสังคมเศรษฐ์ : คชณีวัตผลการดำเนินงานผู้ประกอบการขนส่งสินค้าอันตรายด้วยรถบรรทุก กรณีศึกษา สินค้าน้ำมันเชื้อเพลิง (KEY PERFORMANCE INDICATORS OF TRUCK CARRIERS : A CASE STUDY OF FUEL OIL) อ. ที่ปรึกษา : ศ. ดร. กมลชนก สุทธิวาทนฤพุดิ, 169 หน้า. ISBN 974-53-2422-1.

การวิจัยนี้เป็นการศึกษาคชณีวัตผลการดำเนินงานผู้ประกอบการขนส่งสินค้าน้ำมันด้วยรถบรรทุก ในมุมมองของกลุ่มบุคคลที่เกี่ยวข้องคือ ผู้ค้าน้ำมันรายใหญ่ สถานีบริการน้ำมัน และ หน่วยงานราชการ โดยขอบเขตพื้นที่การศึกษาอยู่ในพื้นที่จังหวัดกรุงเทพฯ

การเก็บรวบรวมข้อมูลใช้วิธีการสำรวจข้อมูลด้วยแบบสอบถามและสัมภาษณ์โดยผู้วิจัย โดยแบบสอบถามมีทั้งหมด 3 ชุด สำหรับประชากรทั้ง 3 กลุ่ม แต่ละชุดแบ่งออกเป็น 3 ตอน สำหรับตอนที่ 1 มีวัตถุประสงค์เพื่อทราบข้อมูลทั่วไปของกลุ่มประชากรที่เกี่ยวข้องกับการขนส่งสินค้าน้ำมันด้วยรถบรรทุก ตอนที่ 2 มีวัตถุประสงค์เพื่อหาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการวัดผลการดำเนินงานผู้ประกอบการขนส่งสินค้าน้ำมันด้วยรถบรรทุก ตอนที่ 3 มีวัตถุประสงค์เพื่อหาระดับความสำคัญของกลุ่มบุคคลที่เกี่ยวข้องในการกำหนดคชณีวัตผลการดำเนินงานผู้ประกอบการขนส่งสินค้าน้ำมันด้วยรถบรรทุกโดยให้ลงคะแนนแบบร้อยละ และมีการทดสอบความสำคัญของข้อมูลทางสถิติ ด้วยวิธี Chi square test ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ผลที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้สามารถสรุปเป็นคชณีวัตผลการดำเนินงานผู้ประกอบการขนส่งสินค้าน้ำมันด้วยรถบรรทุกอ้างอิงตาม Balanced Scorecard ซึ่งสรุปได้ว่า ด้านความปลอดภัยและสิ่งแวดล้อมมีความสำคัญอันดับที่ 1 โดยมีคชณีวัตคือ จำนวนผู้เสียชีวิต จำนวนอุบัติเหตุ และจำนวนครั้งที่ไฟไหม้ รongลงมาคือ ด้านกระบวนการภายในมีความสำคัญอันดับที่ 2 โดยมีคชณีวัตคือ สภาพรถขนส่งมีมาตรฐานและถูกต้องตามกฎหมาย จำนวนครั้งที่คุณภาพน้ำมันไม่ตรงกับที่ระบุใน ใบเรียกเก็บเงินมีส่วนผสมของน้ำหรือสิ่งปลอมปน อัตราส่วนการลงน้ำมันผิดพลาดตามด้วย ด้านลูกค้ามีความสำคัญอันดับที่ 3 โดยมีคชณีวัตคือ จำนวนครั้งที่จัดส่งน้ำมันไปยังสถานีบริการน้ำมันไม่ตรงเวลา อัตราส่วนการประกันสินค้าที่เกิดความสูญหายหรือเสียหายระหว่างการขนส่งน้ำมัน จำนวนการร้องเรียนของลูกค้า สำหรับด้านการเรียนรู้และการพัฒนาของบุคลากรมีความสำคัญอันดับที่ 4 โดยมีคชณีวัตคือ ความชำนาญในการจัดการหรือแก้ไขปัญหา จำนวนชม.การอบรมพนักงานขับรถเกี่ยวกับความปลอดภัยในการใช้รถและถนน จำนวนครั้งที่พนักงานทำการทุจริต และ ด้านการเงิน มีความสำคัญเป็นอันดับสุดท้าย โดยมีคชณีวัตคือ ต้นทุนการปฏิบัติการขนส่ง กระแสเงินสด ความสามารถด้านการทำกำไรเมื่อเทียบกับเงินกู้ยืมและส่วนของผู้ถือหุ้น

4789118020 : MAJOR LOGISTICS MANAGEMENT

KEY WORD: KEY PERFORMANCE INDICATORS / FUEL OIL / TRUCK CARRIERS

PITTAWAT UEASANGKOMSATE : KEY PERFORMANCE INDICATORS OF TRUCK CARRIERS : A CASE STUDY OF FUEL OIL. THESIS ADVISOR : PROF. KAMONCHANOK SUTHIWARTNARUEPUT, Ph.D., 169 pp. ISBN 974-53-2422-1.

This research is the study of Key Performance Indicators of truck carriers of fuel oil. The participants' point of view are derived from wholesale traders, service stations and the public sector. The scope of study is in Bangkok Metropolitan only.

The researched materials and all information obtained have been succeeded by questionnaires survey and interviews. In terms of questionnaires, there are 3 sets for 3 groups of participants listed above, and there are 3 sections in each set. An objective of the first section is to obtain all the fundamental information of the participants, who directly concern with fuel oil transportation. Section 2 is to find out the influential factors of truck carriers in fuel oil transportation business and Section 3 is to weight among 3 groups, in order to arrange their important level. The research results are tested by Chi-Square at 0.05% level of significance.

This research results can be concluded to the Key Performance Indicators of truck carriers, following Balanced Scorecard. According to the result, the Safety and Environment Perspective is the most important, with the factors of number of fatality , number of accident, and number of fire. The second place is the Internal Process Perspective, with the factors of the truck conditions that meet government regulations, the non-conforming quality of fuel oil with the invoice i.e. with the mixture of water, and the error in the fuel oil hole filling. The third place relates to the Customer Perspective, the factors are the rate of late fuel oil arrival at service station, fuel oil guarantee of lost or damage during transportation, and customer complaint rate. The Learning and Growth Perspective is in the fourth rank, with the factors of employees ' operating and problem-solving skill, truck drivers training for safety driving, and the dishonesty of the person in charge. And the last important rank is the Finance Perspective, with the factors of cost in transportation, cash flow, and return on capital employed.