

งานวิจัยฉบับนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อทำการปรับปรุงดัชนีชี้วัดสมรรถนะหลักของหน่วยงาน
สายการผลิตภายในโรงงานผลิตรถยนต์ โดยใช้วิธีการประเมินแบบดุลยภาพ (Balance
Scorecard - BSC) สืบเนื่องมาจากดัชนีชี้วัดสมรรถนะหลักของแต่ละหน่วยงาน ขาดการปรับปรุง
ให้เหมาะสมตามกาลเวลา ขาดความหลากหลายในแต่ละมุมมอง และรวมไปถึงขาดการที่จะให้
พนักงานระดับกลางมีส่วนร่วมในการกำหนดตัวชี้วัดของหน่วยงานตนเอง

ขั้นตอนการศึกษาวิจัยการปรับปรุงดัชนีชี้วัดสมรรถนะหลักโดยใช้วิธีการประเมินแบบ
ดุลยภาพ ประกอบไปด้วย 5 ขั้นตอน 1) เริ่มจากขั้นตอนการเตรียมงาน จัดทำและชี้แจงโครงการ
2) การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายในและภายนอกองค์กร (SWOT Analysis) เพื่อกำหนดปัจจัย
แห่งความสำเร็จ (Critical Success Factor) ขององค์กร 3) การจัดสร้างตัวชี้วัดพร้อมนิยามโดย
สมาชิกของแต่ละหน่วยงาน 4) ทำการประเมินความเหมาะสมจาก OS Matrix และคัดสรรตัวชี้วัด
สมรรถนะโดยอาศัยหลักการของ Criteria Testing Matrix 5) การจัดสร้างตารางสรุปตัวชี้วัด
สมรรถนะการดำเนินงาน (Key Performance Indicator) โดยดูจากตัวชี้วัดที่มีคะแนนสูงสุดใน 3
อันดับแรกของแต่ละมุมมองในแต่ละหน่วยงาน

ภายหลังจากการดำเนินการงานปรับปรุงดัชนีชี้วัดสมรรถนะหลักโดยใช้วิธีการประเมิน
แบบดุลยภาพ จะทำให้ได้มาซึ่งตัวชี้วัดใหม่ ที่มีความสอดคล้องกับวิสัยทัศน์ และแผนการดำเนิน
ธุรกิจในยุคปัจจุบันขององค์กรมากขึ้น โดยตัวชี้วัดใหม่นี้มีความสมบูรณ์ทั้ง 4 มุมมองตามหลักการ
ของ Balance Scorecard ซึ่งนำมาสู่การพัฒนาอย่างต่อเนื่องขององค์กร นอกจากนี้ทางผู้ศึกษาได้
จัดทำบัญชีรายละเอียดของตัวชี้วัดทั้งหมด พร้อมนำเสนอระบบการติดตามผลที่สามารถจะ
นำไปใช้ได้จริง รวมไปถึงตัวอย่างของปัญหา อุปสรรค แนวทางแก้ไข และข้อเสนอแนะ ซึ่งจากผล
การดำเนินงานวิจัย จะเห็นว่าผู้จัดทำได้มีการบรรลุวัตถุประสงค์และประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ
จากงานวิจัยฉบับนี้อย่างสมบูรณ์ เรียบร้อยแล้ว

ภาควิชา	วิศวกรรมอุตสาหการ	ลายมือชื่อนิสิต	Artit P.
สาขาวิชา	วิศวกรรมอุตสาหการ	ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา	/
ปีการศึกษา	2548	ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา ร่วม	

The objectives of this research were to improve the key performance indicators (KPIs) in a tire manufacturing process based on balance scorecard concept. Due to the existing KPIs in each manufacturing unit had the lack of updating improvement, lack of variety of dimension and lack of middle management involving to define their performance indicators.

The process of improving of key performance indicators (KPIs) based on balance scorecard concept was separated in 5 steps as followed : 1) Prepare and establish project team member 2) SWOT Analysis defining the company Critical Success Factor (CSF) 3) Determine the own necessary key performance indicators with the definition 4) Evaluate indicators with OS Matrix and select which be used in their unit by Criteria Testing Matrix 5) Create the key performance indicators table by selecting the 3 highest score of each perspective and each manufacturing unit.

After improving the process of key performance indicators based on balance scorecard concept, our new key performance indicators correspond to the vision and existing business plan. The 4 perspectives of KPI's bring to continuous improvement. In additional, overall KPIs list has created and proposed the realized follow up system Moreover, the example of the problems, obstacles, solutions and proposals was defined. Finally, the objectives and benefits were achieved by this study.