การศึกษาเปรียบเทียบประสิทธิภาพการให้บริการด้านเอกสารระหว่างระบบดั้งเดิมกับระบบอิเล็กทรอนิกส์

น.ส.ฉัฐสรัช หอวรางกูร

สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการจัดการโลจิสติกส์และโซ่อุปทาน สหสาขาวิชาการจัดการด้านโลจิสติกส์
บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
ปีการศึกษา 2563
ลิขสิทธิ์ของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

2779102736 CU iThesis 6280007720 independent study / recv: 18052564 19:35:33 / seq: 16

6280007720_2779102736

The Efficiency Comparison between Paper and Electronic Document System

Miss Chatsarach Hovarangura

An Independent Study Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements
for the Degree of Master of Science in Logistics and Supply Chain Management
Inter-Department of Logistics Management
GRADUATE SCHOOL
Chulalongkorn University
Academic Year 2020

Copyright of Chulalongkorn University

2779102736 CU iThesis 6280007720 independent study / recv: 18052564 19:35:33 / seq: 16

หัวข้อสารนิพนธ์	การศึกษาเปรียบเทียบประสิทธิภาพการให้บริการด้านเอกสารระหว่างระบบดั้งเดิมกับระบบอิเล็กทรอนิกส์
โดย	น.ส.ฉัฐสรัช หอวรางกูร
สาขาวิชา	การจัดการโลจิสติกส์และโซ่อุปทาน
อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก	รองศาสตราจารย์ ดร.พงศา พรชัยวิเศษกุล
อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม	ศาสตราจารย์ ดร.กมลชนก สุทธิวาทนฤพุฒิ

บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อนุมัติให้นับสารนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต

คณะกรรมการสอบสารนิพนธ์

..... ประธานกรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กฤษณา วิสมิตะนันทน์)

..... อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก
(รองศาสตราจารย์ ดร.พงศา พรชัยวิเศษกุล)

..... อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม
(ศาสตราจารย์ ดร.กมลชนก สุทธิวาทนฤพุฒิ)

..... กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร.ระหัตร โรจนประดิษฐ์)

2779102736 CU iThesis 6280007720 independent study / recv: 18052564 19:35:33 / seq: 16

ฉัฐสรัช หอวรางกูร : การศึกษาเปรียบเทียบประสิทธิภาพการให้บริการด้านเอกสารระหว่างระบบดั้งเดิมกับระบบอิเล็กทรอนิกส์. (The Efficiency Comparison between Paper and Electronic Document System) อ.ที่ปรึกษาหลัก : รศ. ดร. พงศา พรชัยวิเศษกุล, อ.ที่ปรึกษาร่วม : ศ. ดร.กมลชนก สุทธิวาทนฤพุฒิ

งานวิจัยฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาเปรียบเทียบประสิทธิภาพการให้บริการด้านเอกสารระหว่างระบบดั้งเดิมกับระบบอิเล็กทรอนิกส์ของบริษัทโลจิสติกส์แห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานครโดยทำการศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับต้นทุน ระยะเวลา และความผิดพลาดในการให้บริการด้านเอกสารของระบบดั้งเดิมเปรียบเทียบกับระบบอิเล็กทรอนิกส์ จากการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า การให้บริการด้านเอกสารของระบบอิเล็กทรอนิกส์ สามารถลดต้นทุนในการให้บริการด้านเอกสารได้ คิดเป็นร้อยละ 4.02 และสามารถลดระยะเวลาในการให้บริการด้านเอกสารได้ คิดเป็นร้อยละ 42.55 ส่วนในการวิเคราะห์ความผิดพลาด พบว่า ระบบอิเล็กทรอนิกส์สามารถลดจำนวนความผิดพลาดในการให้บริการด้านเอกสารได้ คิดเป็นร้อยละ 54.19 ลดระยะเวลาในการแก้ไขความผิดพลาดได้ คิดเป็นร้อยละ 79.37 ลดต้นทุนความสูญเปล่าได้ คิดเป็นร้อยละ 83.95 และลดระยะเวลาความสูญเปล่าได้ คิดเป็นร้อยละ 84.52 ซึ่งจากผลการศึกษาแสดงให้เห็นว่า การนำระบบอิเล็กทรอนิกส์มาประยุกต์ใช้ในการจัดการด้านเอกสารของบริษัทโลจิสติกส์ สามารถช่วยลดต้นทุน ระยะเวลา และความผิดพลาดในการให้บริการด้านเอกสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ อย่างไรก็ตามในการวัดประสิทธิภาพในการจัดการ ควรมีการจัดตั้งการชี้วัดประสิทธิภาพในการดำเนินงานอย่างถ่องแท้ รวมถึงกระบวนการประเมิน และวิเคราะห์ทั้งปัจจัยภายในและภายนอกองค์กร เพื่อเป็นประโยชน์ในการประเมินประสิทธิภาพในการดำเนินการทั้งการดำเนินการด้านเอกสารและด้านอื่นๆต่อไป

สาขาวิชา	การจัดการโลจิสติกส์และโซ่อุปทาน	ลายมือชื่อนิสิต .....
ปีการศึกษา	2563	ลายมือชื่อ อ.ที่ปรึกษาหลัก .....
		ลายมือชื่อ อ.ที่ปรึกษาร่วม .....

2779102736 CU iThesis 6280007720 independent study / recv: 18052564 19:35:33 / seq: 16

6280007720 : MAJOR LOGISTICS AND SUPPLY CHAIN MANAGEMENT
KEYWORD:

Chatsarach Hovarangura : The Efficiency Comparison between Paper and Electronic Document System . Advisor: Assoc. Prof. PONGSA PORNCHAIWISESKUL Co-advisor: Prof. Dr. KAMONCHANOK SUTHIWARTNARUEPUT

2779102736 CU iThesis 6280007720 independent study / recv: 18052564 19:35:33 / seq: 16

This research aims to compare the efficiency of document service between paper and electronic system of a logistics company in Bangkok. By studying the costs, timing, and errors of paper system compared with electronic system. The results were that electronic document system able to reduce the costs at 4.02 percent and able to reduce the time at 42.55 percent. The analysis of errors found that electronic document system able to reduce the error shipments at 54.19 percent, the error time at 79.37 percent, the waste costs at 83.95 percent, and the waste time at 84.52 percent. The finding showed that electronic document system for document management of logistics company can effectively reduce the cost, time, and errors in document services delivery. However, the measure of management efficiency should be set effective KPIs for high performance including processes for assessment and analysis of both internal and external factors to be useful in evaluating the efficiency of the operation.

Field of Study: Logistics and Supply Chain Management
Academic Year: 2020

Student's Signature .....

Advisor's Signature .....

Co-advisor's Signature .....

ผู้สนใจสารนิพนธ์ฉบับเต็ม สามารถติดต่อได้ที่

สำนักงานหลักสูตรสหสาขาวิชาการจัดการโลจิสติกส์และโซ่อุปทาน

ชั้น 15 อาคารเฉลิมราชกุมารี 60 พรรษา

ซอย จุฬาฯ 12 ถนน พญาไท แขวงวังใหม่

เขตพญาไท กรุงเทพฯ 10330

อีเมล์ culsm@chula.ac.th

โทร. 0-2218-3113-14

โทรสาร 0-2251-2354

For Full-text Request Please Contact:

Logistics and Supply Chain Management Program Office

Chaloem Rajakumari 60 Building (Chamchuri 10 Building)

15th floor, Phayathai road, Phatumwan

Bangkok, Thailand 10330

Email : culsm@chula.ac.th

Tel. +66 (02) 218-3113-14