

หัวข้อการศึกษาค้นคว้าอิสระ	การพัฒนาสมรรถนะของพนักงานขับรถขนส่งตามหลัก 7R กรณีศึกษา: กลุ่มธุรกิจขนส่งสินค้า
คำสำคัญ	พฤติกรรม/ส่งมอบผลิตภัณฑ์/ระดับความยากง่ายของงาน/7R/ระดับความสามารถของพนักงาน
นักศึกษา	สุพัตต์ อิศราศิวกุล
อาจารย์ที่ปรึกษา	ดร.วรพล วัฒนานนท์
หลักสูตร	วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการโลจิสติกส์และโซ่อุปทาน
คณะ	วิทยาลัยโลจิสติกส์และซัพพลายเชน มหาวิทยาลัยศรีปทุม
ปีการศึกษา	2561

บทคัดย่อ

การศึกษาค้นคว้าอิสระเล่มนี้เกิดจากการหาแนวทางการแก้ไขปัญหาการปฏิบัติงานที่ได้รับข้อร้องเรียนจากลูกค้าอันเนื่องจากการตรวจเช็คครั้งงานผิดพลาดทั้งงานรับงานมาไม่ครบ การปฏิบัติงานที่ไม่ปลอดภัย งานเสียหาย อุบัติเหตุในการทำงาน และการขับรถ รวมไปถึงเรื่องการส่งมอบผลิตภัณฑ์ไม่ตรงตามเวลาที่ลูกค้ากำหนด มีวัตถุประสงค์ในการวิจัยเพื่อศึกษาและประเมินระดับความสามารถของพนักงานขับรถขนส่งใน Fleet บริษัท ABC จำกัด จัดกลุ่มระดับความยากง่ายในการทำงานของแต่ละ Customer ของลูกค้า และเพื่อจัดพนักงานขับรถขนส่งสินค้าให้ได้ทำงานกับ Customer ที่ถูกจัดกลุ่มไว้แล้ว ตามระดับความสามารถ โดยผู้วิจัยได้เลือกวิธีการประเมินระดับความสามารถของพนักงานขับรถขนส่งตามหลักการของ 7R Logistic เพื่อใช้เป็นฐานข้อมูลในการเลือกงานที่เหมาะสมกับระดับความสามารถนั้น โดยในส่วนของงานแต่ละ Customer นั้นจะใช้วิธีการประเมินจัดกลุ่มระดับความยากง่ายของแต่ละงาน เพื่อทำการจัดกลุ่มระหว่างของความสามารถของพนักงานขับรถขนส่งกับระดับความยากง่ายของงาน ด้วยวิธีการจัดลำดับ (Ranking) ซึ่งจากการศึกษาจัดกลุ่มและได้นำผลจากการจัดกลุ่มไปใช้จริง โดยได้จัดพนักงานขับรถขนส่งอยู่ในลำดับต่างๆ ไปปฏิบัติงานกับลูกค้าตามกลุ่มที่จัดเอาไว้ ผลที่ได้รับพบว่า ในปี 2562 มีข้อร้องเรียนจากลูกค้าลดลงจากเดิม 4 เดือน (มกราคม – เมษายน) 81 เคส หรือโดยเฉลี่ยเดือนละ 20 เคส โดยหลังปรับปรุงในเดือนกรกฎาคม 2562 เหลือเพียง 3 เคส เมื่อเทียบกับเดือนเมษายน 2562 ซึ่งเป็นเดือนล่าสุดที่เก็บข้อมูลพบว่าโดยเฉลี่ยแล้วทั้งหมด 7 ลูกค้าลดลงร้อยละ 83 และเมื่อเทียบจากค่าเฉลี่ยใบเคลมของทั้ง 4 เดือนที่เก็บข้อมูล (มกราคม – เมษายน) ของลูกค้าทั้ง 7 ราย ลดลงร้อยละ 85