

สารบัญ

บทคัดย่อภาษาไทย.....	I
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	II
กิตติกรรมประกาศ.....	IV
สารบัญ.....	V
สารบัญตาราง.....	VII
สารบัญภาพ.....	VIII
สารบัญแผนภูมิ.....	IX
บทที่	หน้า
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของงานวิจัย.....	3
กรอบแนวความคิดในการวิจัย.....	3
ขอบเขตงานวิจัย.....	4
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับการวิจัย.....	4
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	5
2 แนวคิดทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	6
แนวคิดเกี่ยวกับโลจิสติกส์และการจัดการโลจิสติกส์.....	6
ทฤษฎีเกี่ยวกับการขนส่ง.....	13
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรม.....	15
แนวคิดการส่งสินค้าที่ถูกต้อง 7 ประเภทในงาน Logistics (7 Right).....	20
การประเมินค่างาน (Job Evaluation).....	21
แนวคิดและทฤษฎี ABC Classification.....	28
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	30
3 วิธีการดำเนินการศึกษา.....	35
รูปแบบการวิจัย.....	35
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	35
ขั้นตอนในการดำเนินการวิจัย.....	36
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย และวิธีการสร้างเครื่องมือในการทำวิจัย.....	36

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล	37
การวิเคราะห์ข้อมูล เกณฑ์ในการให้คะแนนการประเมิน และสถิติที่ใช้ในการ วิเคราะห์ข้อมูล	38
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	43
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	45
ศึกษารวบรวมข้อมูลพื้นฐานที่จำเป็นต้องใช้ในการแก้ปัญหาทั้งจากกระบวนการ การทำงานภายในองค์กร และภายนอกองค์กร	46
การปรับปรุงแก้ไขปัญหาและผลการดำเนินงาน	60
นำไปใช้และวัดผลหลังปรับปรุง.....	73
5 สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	75
สรุปผลการศึกษาและอภิปรายผล	75
ข้อเสนอแนะ	77
บรรณานุกรม.....	78
ภาคผนวก.....	80
ภาคผนวก ก แบบประเมิน.....	80
ภาคผนวก ข รูปภาพการประเมินให้คะแนน	83
ประวัติผู้วิจัย.....	86

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	เกณฑ์การประเมินให้คะแนนระดับความสามารถของพนักงานขับรถขนส่ง.....	38
2	เกณฑ์การประเมินให้คะแนนระดับระดับความยากง่ายของงาน.....	41
3	แสดงข้อร้องเรียนที่พนักงานขับรถขนส่งได้รับจากลูกค้า.....	46
4	แสดงผลการประเมินระดับคะแนนของพนักงานขับรถขนส่ง.....	62
5	แสดงคะแนนการประเมินระดับความยากง่ายในการทำงานของลูกค้า.....	66
6	แสดงผลของการจัดกลุ่มความยุ่งยากซับซ้อนของงาน.....	67
7	แสดงรายชื่อ และคะแนนของพนักงานขับรถขนส่งที่ถูกจัดอยู่ในกลุ่ม A.....	68
8	แสดงรายชื่อ และคะแนนของพนักงานขับรถขนส่งที่ถูกจัดอยู่ในกลุ่ม B.....	71
9	แสดงรายชื่อ และคะแนนของพนักงานขับรถขนส่งที่ถูกจัดอยู่ในกลุ่ม C.....	72
10	แสดงผลหลังปรับปรุงตามการจัดกลุ่ม โดยวัดจากข้อร้องเรียนจากลูกค้า.....	74

สารบัญภาพ

ภาพประกอบที่		หน้า
1	แสดงกรอบแนวคิดในการวิจัย.....	3
2	ขอบเขต และเกณฑ์การเปรียบเทียบความยากง่ายของงาน	21
3	แสดงการทำวิธีประเมินค่างานตามวิธี Factor Comparison Methods	25
4	แสดงตัวอย่างการประเมินให้คะแนนระดับความยากง่ายของงานแบบถ่วงน้ำหนัก	27
5	แสดงหลักการของทฤษฎี ABC.....	29
6	แสดงขั้นตอนการดำเนินงานวิจัย.....	36
7	ผังการไหลของการดำเนินงาน	45
8	แสดงกระบวนการทำงานของบริษัทลูกค้า Canon.....	51
9	แสดงกระบวนการทำงานของบริษัทลูกค้า Linfox	52
10	แสดงกระบวนการทำงานของบริษัทลูกค้า Daisin	54
11	แสดงกระบวนการทำงานของบริษัทลูกค้า SCG	55
12	แสดงกระบวนการทำงานของบริษัทลูกค้า CP	56
13	แสดงกระบวนการทำงานของบริษัทลูกค้า BRF.....	58
14	แสดงกระบวนการทำงานของบริษัทลูกค้า องค์กรเกสซ์	59
15	แสดงแบบประเมินความสามารถของพนักงานขับรถขนส่ง.....	60
16	แสดงแบบประเมินระดับความยากง่ายของงาน	61
17	แสดงการนำผลการจัดกลุ่มพนักงานขับรถ และงานของลูกค้าเข้าด้วยกัน.....	73

สารบัญแผนภูมิ

แผนภูมิที่		หน้า
1	แสดงใบเคลมที่บริษัท ABC จำกัด ได้รับจากลูกค้า.....	2
2	แสดงการแจกแจงสาเหตุของการทำงานพลาดจนทำให้ได้รับใบเคลม.....	2