

บทที่ 3

วิธีการดำเนินการศึกษา

การศึกษาวิจัยเรื่อง “การพัฒนาสมรรถนะของพนักงานขับรถขนส่ง ตามหลัก 7R กรณีศึกษา กลุ่มธุรกิจขนส่งสินค้า” โดยผู้วิจัยได้ดำเนินการศึกษาตามหัวข้อ ดังต่อไปนี้

3.1 รูปแบบการวิจัย

3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.3 ขั้นตอนในการดำเนินการวิจัย

3.4 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย และวิธีการสร้างเครื่องมือในการทำวิจัย

3.5 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล เกณฑ์ในการให้คะแนนการประเมิน และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

3.7 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

รูปแบบการวิจัย

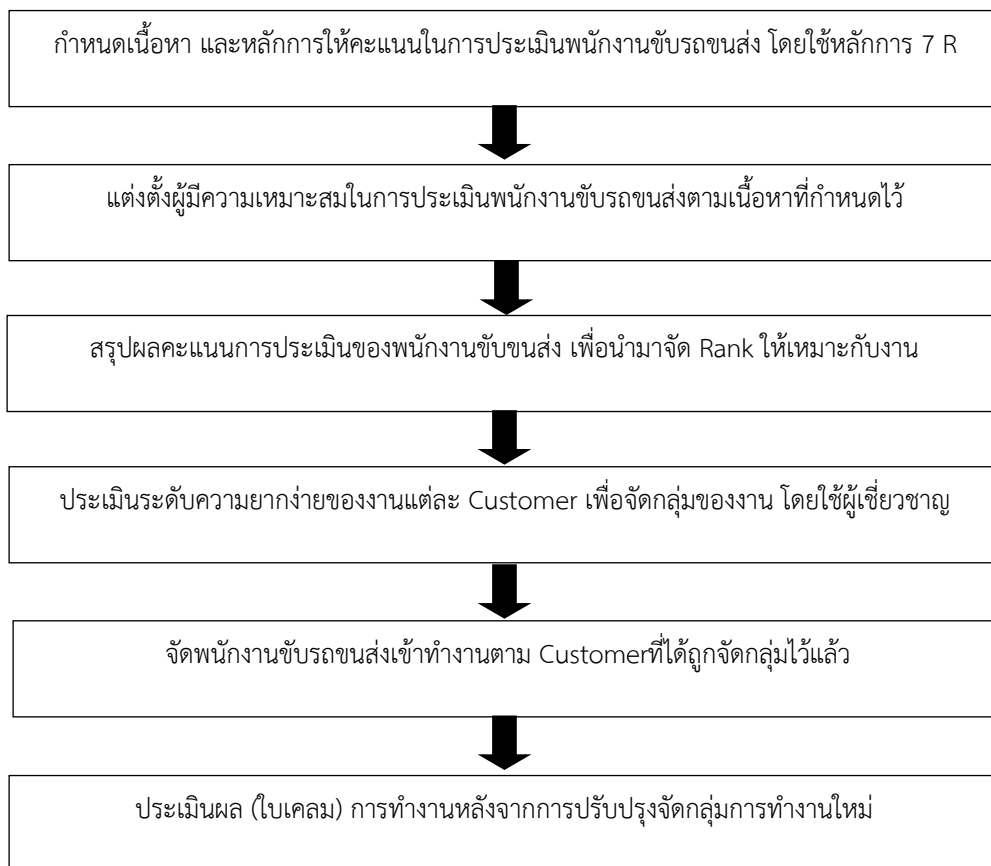
การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงทุติยภูมิ (Secondary data) ซึ่งได้จากใบแบบประเมินระดับความสามารถของพนักงานขับรถขนส่ง ระดับความยากง่ายในการทำงานของบริษัทลูกค้า มาวิเคราะห์และสังเคราะห์เพื่อจัดกลุ่มความสามารถของพนักงานขับรถขนส่งให้ตรงกับความยากง่ายของงาน

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัย คือ พนักงานขับรถขนส่งใน Fleet ของ กลุ่มธุรกิจขนส่งสินค้าทั้งหมด มีจำนวนทั้งหมด 224 คน (ฐานข้อมูลรถขนส่ง กลุ่มธุรกิจขนส่งสินค้า, 18 กรกฎาคม 2562)

1.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัย คือพนักงานขับรถขนส่งใน Fleet ของกลุ่มธุรกิจขนส่งสินค้า จำนวน 224 กลุ่มตัวอย่างซึ่งไม่ได้จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล แต่จำแนกตามผลปฏิบัติงานโดยตรง

ขั้นตอนในการดำเนินการวิจัย



ภาพประกอบที่ 6 แสดงขั้นตอนการดำเนินงานวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย และวิธีการสร้างเครื่องมือในการทำวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้เป็นแบบประเมิน โดยใช้สำหรับให้หัวหน้างาน ผู้บริหารและผู้เชี่ยวชาญประเมินประเมิน โดยแบบประเมินถูกแบ่งออกเป็น 2 ชุด โดยมีรายละเอียดของแบบประเมินดังนี้

ชุดที่ 1 เป็นการประเมินระดับความสามารถของพนักงานขับรถขนส่ง โดยได้มีการแต่งตั้งผู้เชี่ยวชาญให้เข้ามาประเมิน โดยแบบประเมินจะหลักการของ 7R เป็นหัวข้อในการประเมินพนักงานขับรถขนส่ง ได้แก่ 1. Right Product สินค้าถูกต้อง 2. Right Quantity จำนวนสินค้าที่ถูกต้อง 3. Right Condition สภาพสินค้าถูกต้อง 4. Right Customer ส่งสินค้าถูกลูกค้า 5. Right Place ส่งสินค้าถูกสถานที่ 6. Right Time ส่งสินค้าในเวลาที่ต้องการ ตรงเวลา และทันเวลา 7. Right Cost บริหารต้นทุนที่ถูกต้อง โดยเป็นการประเมินแบบให้คะแนน 1-10

ชุดที่ 2 เป็นการประเมินระดับความยากง่ายของงานในแต่ละ Customer ของลูกค้า โดยใช้สำหรับให้ผู้เชี่ยวชาญ และหัวหน้างานประเมิน โดยแบบประเมินจะใช้กระบวนการในการทำงาน

ขั้นตอนต่าง ๆ ของการรับงานที่ Customer ตลอดจนการส่งงานที่ปลายทางของแต่ละลูกค้า อาทิเช่น
 1. Check Part 2. Document Control 3. Loading 4. WMS/TMS Software 5. Fix Time To Receive and Delivery 6. ความเข้มงวดของข้อกำหนดจากลูกค้า 7. เส้นทางในการเดินทาง

วิธีการสร้างเครื่องมือในการทำวิจัย

1. ศึกษาข้อมูล ตำรา เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบประเมินและรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการทำงานของพนักงานขับรถขนส่งสินค้า ตามหลัก 7 R Logistic โดยกำหนดขอบเขตและเนื้อหาให้ครอบคลุมจุดมุ่งหมาย

2. ศึกษากระบวนการทำงานในแต่ละขั้นตอนของการรับงานที่ Customer รวมถึงการส่งงานที่ปลายทางของแต่ละลูกค้า เพื่อค้นหาจุดที่มีผลกระทบต่อระดับความยากง่ายในการทำงาน หลังจากนั้นจึงนำแต่ละจุดมากำหนดเป็นหัวข้อในการประเมินความยากง่ายในการทำงานของพนักงานขับรถขนส่ง

3. สร้างแบบประเมิน ให้มีความเหมาะสมและสอดคล้องกับแนวคิดและทฤษฎีที่ใช้ในการทำวิจัยโดยแบ่งออกเป็น 2 ชุด คือ ชุดที่ 1 แบบประเมินความสามารถของพนักงานขับรถขนส่ง โดยมีหลักการ 7 R เป็นกรอบในการสร้างแบบประเมิน ชุดที่ 2 แบบประเมินความยากง่ายของงาน โดยใช้แนวคิดในการประเมินความยากง่ายของงาน ร่วมกับขั้นตอนในการทำงานที่ส่งผลกระทบต่อความยากง่ายของงานสำหรับการสร้างหัวข้อในแบบประเมิน

4. นำแบบประเมินที่สร้างขึ้นเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษางานวิจัย เพื่อตรวจสอบความถูกต้องและให้ข้อเสนอแนะเพื่อให้ได้คำถามที่ถูกต้องสามารถตอบวัตถุประสงค์ของการวิจัยได้

5. จัดทำแบบประเมินฉบับสมบูรณ์ โดยภายหลังจากที่ได้ปรับปรุงแก้ไขแบบประเมินที่ได้ผ่านการหาคุณภาพจากการ Try Out เรียบร้อยแล้ว ขั้นตอนสุดท้ายคือการจัดทำแบบประเมินฉบับสมบูรณ์เพื่อนำไปใช้ประเมินจริง

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

1. แหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ได้จากการศึกษาข้อมูลจากแหล่งต่าง ๆ ทั้งภาครัฐและเอกชน ได้แก่ หนังสือและวารสาร หนังสือทางวิชาการ บทความ วิทยานิพนธ์ รายงานการวิจัยที่เกี่ยวข้องและข้อมูลจากอินเทอร์เน็ต

2. แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นข้อมูลที่ได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อนำมาวิเคราะห์ โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลจะเก็บข้อมูลระหว่างเดือนมกราคม 2562 จนถึง เดือนเมษายน 2562

3. เมื่อผู้วิจัยทำการเก็บข้อมูลเรียบร้อยแล้ว ทำการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลเพื่อทำการวิเคราะห์ข้อมูลตามขั้นตอนต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล เกณฑ์ในการให้คะแนนการประเมิน และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการประเมินของหัวหน้างาน และผู้เชี่ยวชาญ ผู้วิจัยจะนำข้อมูลมาสรุปผลคะแนนในโปรแกรม Excel เพื่อประมวลผลโดยใช้โปรแกรมประมวลผลทางสถิติ ส่วนข้อมูลจากแบบสอบถามที่จะนำมาวิเคราะห์ดังนี้

1. นำข้อมูลทั้งหมดที่ได้จากแบบประเมินมาตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล และทำการวิเคราะห์ ประมวลผลคะแนนเพื่อใช้สำหรับการจัดลำดับของพนักงานชั้นบนส่งแต่ละราย และความยากง่ายของ Customer แต่ละราย

2. วิเคราะห์คะแนนการประเมินความสามารถของพนักงานชั้นบนส่ง และการประเมินความยากง่ายของงาน มีลักษณะเป็นการให้คะแนน 1-10 ในแต่ละหัวข้อการประเมิน โดยคิดเป็นจำนวนนับ (Count) และนำเสนอเป็นรูปแบบตารางประกอบ

เกณฑ์ในการให้คะแนนการประเมิน

เนื่องจากในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ มีการประเมินให้คะแนนทั้งในมุมมองความสามารถของพนักงานชั้นบนส่ง และความยากง่ายของงานในแต่ละ Customer โดยหัวหน้างานและผู้เชี่ยวชาญ ดังนั้นจึงต้องมีการกำหนดเงื่อนไขในการให้คะแนนในแต่ละหัวข้อการประเมิน โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. เงื่อนไข และเกณฑ์การให้คะแนนการประเมินความสามารถของพนักงานชั้นบนส่ง

โดยการประเมินความสามารถของพนักงานชั้นบนส่งนั้น จะใช้การประเมินตามหลักของ 7R เป็นหัวข้อในการประเมิน และใช้ใบเคลมจากลูกค้าเป็นตัวชี้วัดให้คะแนนในแต่ละหัวข้อ

ตารางที่ 1 เกณฑ์การประเมินให้คะแนนระดับความสามารถของพนักงานชั้นบนส่ง

หัวข้อในการประเมิน	เงื่อนไขการให้คะแนน	คะแนน
1. Right Product สินค้าถูกต้อง	ไม่โดนใบเคลม และไม่เคยโดนตักเตือนด้วยวาจา	10
	โดนตักเตือนด้วยวาจาครั้งที่ 1	9
	โดนตักเตือนด้วยวาจาครั้งที่ 2	8
	โดนใบเคลม 1 ใบ	7
	โดนใบเคลม 2 ใบ	6
	โดนใบเคลม 3 ใบ	5
	โดนใบเคลม 4 ใบ	4
	โดนใบเคลม 5 ใบ	3
	โดนใบเคลม 6 ใบ	2
	โดนใบเคลม 7 ใบ ขึ้นไป	1

ตารางที่ 1 (ต่อ)

หัวข้อในการประเมิน	เงื่อนไขการให้คะแนน	คะแนน
2. Right Quantity จำนวนสินค้าที่ถูกต้อง	ไม่โดนใบเคลม และไม่เคยโดนตัดเตือนด้วยวาจา	10
	โดนตัดเตือนด้วยวาจาครั้งที่ 1	9
	โดนตัดเตือนด้วยวาจาครั้งที่ 2	8
	โดนใบเคลม 1 ใบ	7
	โดนใบเคลม 2 ใบ	6
	โดนใบเคลม 3 ใบ	5
	โดนใบเคลม 4 ใบ	4
	โดนใบเคลม 5 ใบ	3
	โดนใบเคลม 6 ใบ	2
	โดนใบเคลม 7 ใบ ขึ้นไป	1
3. Right Condition สภาพสินค้าถูกต้อง	ไม่โดนใบเคลม และไม่เคยโดนตัดเตือนด้วยวาจา	10
	โดนตัดเตือนด้วยวาจาครั้งที่ 1	9
	โดนตัดเตือนด้วยวาจาครั้งที่ 2	8
	โดนใบเคลม 1 ใบ	7
	โดนใบเคลม 2 ใบ	6
	โดนใบเคลม 3 ใบ	5
	โดนใบเคลม 4 ใบ	4
	โดนใบเคลม 5 ใบ	3
	โดนใบเคลม 6 ใบ	2
	โดนใบเคลม 7 ใบ ขึ้นไป	1
4. Right Customer ส่งสินค้าถูกต้อง	ไม่โดนใบเคลม และไม่เคยโดนตัดเตือนด้วยวาจา	10
	โดนตัดเตือนด้วยวาจาครั้งที่ 1	9
	โดนตัดเตือนด้วยวาจาครั้งที่ 2	8
	โดนใบเคลม 1 ใบ	7
	โดนใบเคลม 2 ใบ	6
	โดนใบเคลม 3 ใบ	5
	โดนใบเคลม 4 ใบ	4
	โดนใบเคลม 5 ใบ	3
	โดนใบเคลม 6 ใบ	2
	โดนใบเคลม 7 ใบ ขึ้นไป	1

ตารางที่ 1 (ต่อ)

หัวข้อในการประเมิน	เงื่อนไขการให้คะแนน	คะแนน
5. Right Place ส่งสินค้าถูกสถานที่	ไม่โดนใบเคลม และไม่เคยโดนตัดเตือนด้วยวาจา	10
	โดนตัดเตือนด้วยวาจาครั้งที่ 1	9
	โดนตัดเตือนด้วยวาจาครั้งที่ 2	8
	โดนใบเคลม 1 ใบ	7
	โดนใบเคลม 2 ใบ	6
	โดนใบเคลม 3 ใบ	5
	โดนใบเคลม 4 ใบ	4
	โดนใบเคลม 5 ใบ	3
	โดนใบเคลม 6 ใบ	2
	โดนใบเคลม 7 ใบ ขึ้นไป	1
6. Right Time ส่ง สินค้าในเวลาที่ต้องการ ตรงเวลาและทันเวลา	ไม่โดนใบเคลม และไม่เคยโดนตัดเตือนด้วยวาจา	10
	โดนตัดเตือนด้วยวาจาครั้งที่ 1	9
	โดนตัดเตือนด้วยวาจาครั้งที่ 2	8
	โดนใบเคลม 1 ใบ	7
	โดนใบเคลม 2 ใบ	6
	โดนใบเคลม 3 ใบ	5
	โดนใบเคลม 4 ใบ	4
	โดนใบเคลม 5 ใบ	3
	โดนใบเคลม 6 ใบ	2
	โดนใบเคลม 7 ใบ ขึ้นไป	1
7. Right Cost บริหาร ต้นทุนที่ต้องการ	ไม่โดนใบเคลม และไม่เคยโดนตัดเตือนด้วยวาจา	10
	โดนตัดเตือนด้วยวาจาครั้งที่ 1	9
	โดนตัดเตือนด้วยวาจาครั้งที่ 2	8
	โดนใบเคลม 1 ใบ	7
	โดนใบเคลม 2 ใบ	6
	โดนใบเคลม 3 ใบ	5
	โดนใบเคลม 4 ใบ	4
	โดนใบเคลม 5 ใบ	3
	โดนใบเคลม 6 ใบ	2
	โดนใบเคลม 7 ใบ ขึ้นไป	1

2. เงื่อนไข และเกณฑ์การให้คะแนนการประเมินความสามารถของพนักงานขับรถขนส่ง โดยการประเมินความยากง่ายในการทำงานตรวจเช็ครับงานในแต่ละ Customer ของลูกค้า จะใช้แนวคิดและทฤษฎีการประเมินความยากง่ายของงานเป็นหัวข้อในการประเมิน โดยมีหัวหน้างาน และผู้เชี่ยวชาญเป็นผู้ประเมินให้คะแนนในแต่ละหัวข้อโดยมีรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 2 เกณฑ์การประเมินให้คะแนนระดับระดับความยากง่ายของงาน

หัวข้อในการประเมิน	เงื่อนไขการให้คะแนน	คะแนน
1. Check Part	งานที่ต้องเช็ครายละเอียดให้ตรงกับใบ Order มีจำนวน 300 Case ขึ้นไป	5
	งานที่ต้องเช็ครายละเอียดให้ตรงกับใบ Order มีจำนวน 251-300 Case	4
	งานที่ต้องเช็ครายละเอียดให้ตรงกับใบ Order มีจำนวน 201-250 Case	3
	งานที่ต้องเช็ครายละเอียดให้ตรงกับใบ Order มีจำนวน 101-200 Case	2
	งานที่ต้องเช็ครายละเอียดให้ตรงกับใบ Order มีจำนวน 001-100 Case	1
2. Document Control	มีเอกสารที่ต้องแยก ขอลายเซ็นผู้ที่เกี่ยวข้อง และต้องดูแลส่งคืน 5 ชุด ขึ้นไป	5
	มีเอกสารที่ต้องแยก ขอลายเซ็นผู้ที่เกี่ยวข้อง และต้องดูแลส่งคืน 4 ชุด	4
	มีเอกสารที่ต้องแยก ขอลายเซ็นผู้ที่เกี่ยวข้อง และต้องดูแลส่งคืน 3 ชุด	3
	มีเอกสารที่ต้องแยก ขอลายเซ็นผู้ที่เกี่ยวข้อง และต้องดูแลส่งคืน 2 ชุด	2
	มีเอกสารที่ต้องแยก ขอลายเซ็นผู้ที่เกี่ยวข้อง และต้องดูแลส่งคืน 1 ชุด	1
3. Loading	พชร. ต้องเช็คความเรียบร้อย แล้วลากงานที่อยู่ในพาเลทมาที่ท้ายรถ แล้วนำงานออกจากพาเลทเข้าไปจัดเรียงในรถด้วยตนเองที่ละกล่อง	5
	จนท. หน่วยงานตักงานมาส่งที่ท้ายรถ แล้ว พชร. นำงานออกจากพาเลทเข้าไปจัดเรียงในรถด้วยตนเองที่ละกล่อง	4
	พชร. ลากงานที่เตรียมไว้ในพาเลทออกจากพื้นที่จัดเก็บเอง พร้อมกับ ลากงานพร้อมพาเลทเข้าไปจัดเรียงในรถขนส่ง	3
	จนท. หน่วยงานตักงานพร้อมพาเลทส่งที่ท้ายรถ แล้ว พชร. ใช้ Hand Lift ลากงานเข้าไปจัดเรียงในรถ	2
	จนท. หน่วยงานตักงานทั้งพาเลทจัดเรียงในรถขนส่งให้เลย	1

ตารางที่ 2 (ต่อ)

หัวข้อในการประเมิน	เงื่อนไขการให้คะแนน	คะแนน
4. WMS/TMS Software	พชร. ต้องได้เกี่ยวข้อง และใช้โปรแกรม WMS TMS ทั้ง 2 โปรแกรม ตลอดทั้งกระบวนการ	5
	พชร. ต้องได้เกี่ยวข้อง และใช้โปรแกรม WMS TMS ทั้ง 2 โปรแกรม เพียงบางส่วนของกระบวนการทำงาน (รับงาน/ส่งมอบ)	4
	พชร. ต้องได้เกี่ยวข้อง และใช้โปรแกรม WMS หรือ TMS อย่างเป็นใด อย่างหนึ่ง ตลอดทั้งกระบวนการ	3
	พชร. ต้องได้เกี่ยวข้อง และใช้โปรแกรม WMS หรือ TMS อย่างเป็นใด อย่างหนึ่ง บางส่วนของกระบวนการทำงาน (รับงาน/ส่งมอบ)	2
	ไม่ต้องเกี่ยวข้อง และ/หรือ ไม่ต้องใช้โปรแกรม WMS/TMS	1
5. Fix Time To Receive and Delivery	กำหนดเวลารับ - ส่งที่ชัดเจนสายได้ไม่เกิน 5 นาที และมีเวลาจำกัด 40 นาที ในแต่ละกระบวนการเช็ครับงาน โหลดงานและการส่งงาน	5
	กำหนดเวลารับ - ส่งที่ชัดเจนสายได้ไม่เกิน 15 นาที และมีเวลาจำกัด 60 นาที ในแต่ละกระบวนการเช็ครับงาน โหลดงานและการส่งงาน	4
	กำหนดเวลารับ - ส่งที่ชัดเจนสายได้ไม่เกิน 30 นาที และมีเวลาจำกัด 75 นาที ในแต่ละกระบวนการการเช็ครับงาน โหลดงานและการส่งงาน	3
	กำหนดเวลาในการรับ - ส่งที่ชัดเจน แต่ไม่จำกัดเวลาในการขึ้นงาน	2
	กำหนดเวลาในการเข้ารับงาน แต่ให้ระยะเวลาในการส่งปลายทางตลอดทั้งวัน และไม่จำกัดเวลาในตรวจเช็ครับ รวมถึงการส่งงานที่ปลายทาง	1
6. ความเข้มงวดของข้อกำหนดจากลูกค้า	ข้อกำหนดลูกค้าเข้มงวดและรุนแรง โดยมีการลงโทษทั้งออกใบเคลม และปรับเงินทุกกรณีโดยไม่มีการดักเตือน หากผิดข้อกำหนดเกิน 2 ครั้ง จะถูกให้เลิกวิ่ง	5
	ข้อกำหนดลูกค้าเข้มงวด โดยมีการลงโทษด้วยการออกใบเคลมทุกกรณีโดยไม่มีการดักเตือน หากผิดข้อกำหนดเกิน 2 ครั้งจะถูกพักงาน และหากเกิดซ้ำให้เลิกวิ่งตามลำดับ	4
	ข้อกำหนดลูกค้าเข้มงวด โดยมีการลงโทษด้วยการออกใบเคลม ในข้อกำหนดที่เป็นข้อที่ร้ายแรงสำหรับลูกค้า โดยไม่มีการดักเตือน หากผิดข้อกำหนดเกิน 2 ครั้งจะถูกพักงาน และหากเกิดซ้ำให้เลิกวิ่งตามลำดับ	3
	ข้อกำหนดลูกค้าเข้มงวด โดยมีการดักเตือนด้วยวาจาจากก่อน จะลงโทษด้วยการออกใบเคลม ในข้อกำหนดที่เป็นข้อที่ร้ายแรงสำหรับลูกค้า หากผิด	2

ตารางที่ 2 (ต่อ)

หัวข้อในการประเมิน	เงื่อนไขการให้คะแนน	คะแนน
6. ความเข้มงวดของข้อกำหนดจากลูกค้า	ข้อกำหนดเกิน 2 ครั้งจะถูกพักงาน และหากเกิดซ้ำให้เลิกจ้างตามลำดับ	2
	ข้อกำหนดลูกค้าเข้มงวด โดยมีการตักเตือนด้วยวาจาจากก่อน จะลงโทษด้วยการออกไปเคลม ในข้อกำหนดที่เป็นข้อที่ร้ายแรงสำหรับลูกค้า หากผิดข้อกำหนดเกิน 2 ครั้ง จะถูกพักงาน แต่สามารถกลับมาทำงานต่อได้	1
7. เส้นทางการเดินทาง	เส้นทางการเดินทางต้องใช้เส้นทางที่ต้องขึ้น – ลงภูเขา ถนนลักษณะ 2 เลน	5
	เส้นทางการเดินทางต้องใช้เส้นทางที่ต้องขึ้น – ลงภูเขา ถนนลักษณะ 4 เลน	4
	เส้นทางการเดินทางต้องใช้เส้นทาง ที่ถนนมีลักษณะ 2 เลน	3
	เส้นทางการเดินทางต้องใช้เส้นทาง ที่มีการจราจรหนาแน่นตลอดเส้นทาง	2
	เส้นทางการเดินทางเป็นถนน 8-10 เลน ตลอดเส้นทาง	1

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. การประมวลผลการประเมินคะแนนระดับความสามารถของพนักงานขับรถขนส่งและระดับความยากง่ายของงานแต่ละลูกค้า โดยใช้เป็นจำนวนนับ (Count) และค่าร้อยละ (Percentage)

2. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์จัดกลุ่ม การจัดกลุ่มพนักงานขับรถขนส่งให้สอดคล้องกับระดับความยากง่ายของงานในแต่ละลูกค้า ในส่วนของการจัดกลุ่มจะเริ่มจัดกลุ่มจากระดับความยากง่ายของงานของงาน โดยได้ใช้ทฤษฎี ABC Classification Analysis เข้ามาประยุกต์ใช้เป็นหลักการในการแบ่งกลุ่มมีเกณฑ์ในการแบ่งกลุ่มดังนี้

กลุ่ม A คือ จำนวนลูกค้ารายที่มีคะแนนความยากง่ายของงานของงานสูงสุดไม่เกิน 20% ของจำนวนลูกค้าทั้งหมด

กลุ่ม B คือ จำนวนลูกค้ารายที่มีคะแนนความยากง่ายของงานของงานสูงสุดไม่เกิน 30% ของจำนวนลูกค้าทั้งหมด

กลุ่ม A คือ จำนวนลูกค้ารายที่มีคะแนนความยากง่ายของงานของงานสูงสุดไม่เกิน 50% ของจำนวนลูกค้าทั้งหมด

ในส่วนของการจัดกลุ่มระดับความสามารถของพนักงานขับรถขนส่ง นั้นจะถูกแบ่งออกเป็นกลุ่ม A B C เช่นเดียวกัน แต่ใช้มีหลักการแบ่งโดยใช้คะแนนของพนักงานขับรถขนส่งเป็นเกณฑ์ เนื่องจากคะแนนที่ได้รับนั้นเป็นผลจากการปฏิบัติของพนักงานขับรถขนส่งที่มีต่อลูกค้าแต่ละรายโดยมีเกณฑ์ในการแบ่งกลุ่มดังนี้

กลุ่ม A คือ กลุ่มที่ได้รับคะแนนเต็ม 70 คะแนน เนื่องจากไม่เคยได้รับข้อร้องเรียนทั้งในรูปแบบการตักเตือนด้วยวาจา หรือรูปแบบใบเคลมซึ่งกลุ่ม A จะสามารถหมุนเวียนทำงานได้กับทุกลูกค้า

กลุ่ม B คือ กลุ่มที่ได้รับคะแนน 69-68 คะแนน เนื่องจากเป็นกลุ่มที่ได้รับข้อร้องเรียนเพียงแค่รูปแบบการตักเตือนด้วยวาจาเท่านั้น แต่ไม่ได้รับข้อร้องเรียนในรูปแบบใบเคลมซึ่งกลุ่ม B จะสามารถหมุนเวียนทำงานได้ในกลุ่มลูกค้าระดับ B และ C

กลุ่ม C คือ กลุ่มที่ได้รับคะแนน 67 คะแนนลงไป เนื่องจากเป็นกลุ่มที่ได้รับข้อร้องเรียนทั้งในรูปแบบการตักเตือนด้วยวาจา และ/หรือใบเคลมด้วยซึ่งกลุ่ม C จะสามารถทำงานได้ในกลุ่มลูกค้าระดับ C เท่านั้น