IMMS International Conference on Business Sustainability and Digital Transformation 5th 2021
INTERNATIONAL MULTICONFERENCE OF MANAGEMENT SCIENCE 2021

การศึกษาปัญหาและการเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานของฝ่ายนำจ่าย กรณีศึกษา : บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด (สาขาเอบี)

Study the Problem and Optimize the Efficiency Operational for Delivery Staff

A Case Study : Thailand Post (AB Branch)

กรองทอง หีบโคกสูง, ศรีพรรษา ปรีชาพันธ์

บทคัดย่อ

การศึกษาปัญหาและการหาวิธีการเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานของฝ่ายนำจ่าย กรณีศึกษา บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด (สาขาเอบี) ผู้วิจัยพบว่าปัญหาที่สำคัญ คือ การให้บริการของฝ่ายนำจ่ายไม่ตรงต่อความต้องการของลูกค้า ทำให้เกิดความเสียหาย ทำให้บริษัทขาดความน่าเชื่อถือ โดยวัตถุประสงค์ของงานวิจัย 1) เพื่อศึกษาปัญหากระบวนการให้บริการลูกค้าและกระบวนการทำเอกสาร 2) เพื่อศึกษาถึงปัญหาในกระบวนการทำงานฝ่ายนำจ่าย 3) เพื่อหาแนวทางในการปรับปรุงประสิทธิภาพในการงานฝ่ายนำจ่าย โดยผู้วิจัยได้ทำการศึกษารวบรวมเก็บข้อมูล ได้แก่ การเก็บข้อมูลขั้นตอนการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยเครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัย คือ แผนผังก้างปลา และใช้การวิเคราะห์ด้านพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ผู้วิจัยจึงหาวิธีการปรับกระบวนการทำงาน เพื่อแก้ไขปัญหาการดำเนินงานฝ่ายนำจ่ายผิดพลาดที่จะส่งผลกระทบต่อความเชื่อมั่นของลูกค้าต่อบริษัท

This research focused on the problem and the guideline to optimize the efficiency of the operational for delivery staff in the case study of Thailand Post (AB Branch). The key problem of the operation was the service in delivery staff which does not meet the requirement of the customers leading to the unreliable image of the company. Therefore, the objective of this research were 1) to study the problems in customer service operation and the document operation, 2) to study the optimize the effectiveness in delivery staff operation, 3) to present the guideline to optimize the effectiveness in delivery staff operation. The data collection was the work procedures of the employees collected by research instruments including the cause & effect diagram and human resource development analysis. Then, the researcher found the way to improve the working operation to solve the mistake, leading to better reliability and confidence of customers toward the company.

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัญหากระบวนการให้บริการลูกค้า และกระบวนการทำเอกสาร
2. เพื่อศึกษาถึงปัญหาในกระบวนการทำงานฝ่ายนำจ่าย
3. เพื่อหาแนวทางในการปรับปรุงประสิทธิภาพในการงานฝ่ายนำจ่าย

ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

1. ได้จัดการประสิทธิภาพพนักงานฝ่ายนำจ่าย
2. ทำให้ทราบถึงปัญหาความผิดพลาดของพนักงานนำจ่าย
3. ช่วยลดปัญหาความผิดพลาดพนักงานฝ่ายนำจ่าย

วิธีดำเนินการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. สังเกต ผู้วิจัยได้สังเกตกระบวนการทำงานและวิธีแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นว่าผู้ปฏิบัติงาน พนักงานฝ่ายนำจ่าย
2. การสัมภาษณ์ ผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์ถึงปัญหาที่ส่วนใหญ่เกิดขึ้นในฝ่ายนำจ่าย พนักงานทำงานผิดพลาดในส่วนไหนมากที่จะและจะแก้ปัญหาอย่างไรให้ไม่เกิดข้อผิดพลาดมากที่สุด

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษาในครั้งนี้จะเก็บข้อมูลทุติยภูมิและปฐมภูมิ เป็นแหล่งข้อมูลในการศึกษาครั้งนี้

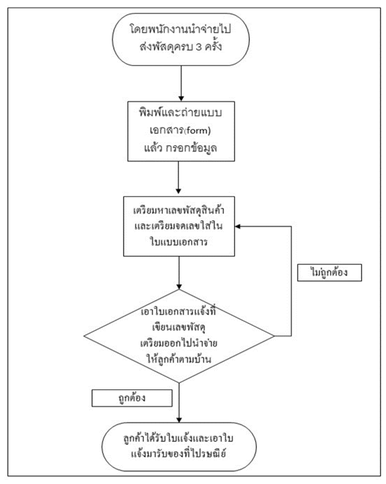
1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data)เป็นการรวบรวมข้อมูลจากการสอบถาม สัมภาษณ์ ฝ่ายนำจ่ายปัญหาต่างๆที่เกิดขึ้นไม่ว่าจะเป็น กระบวนการทำงาน ขาดมาตรฐานการปฏิบัติงาน ขาดระบบเทคโนโลยี เครื่องมือในการทำงานไม่ได้ประสิทธิภาพ
2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data)เป็นข้อมูลที่ทำการศึกษาค้นคว้าจากข้อมูลบริษัทรวบรวมข้อมูลด้านทฤษฎี ผังก้างปลา และศึกษาค้นคว้าแนวความคิดการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ เพื่อในการทำงานฝ่ายนำจ่าย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างในงานวิจัย คือพนักงานฝ่ายนำจ่าย

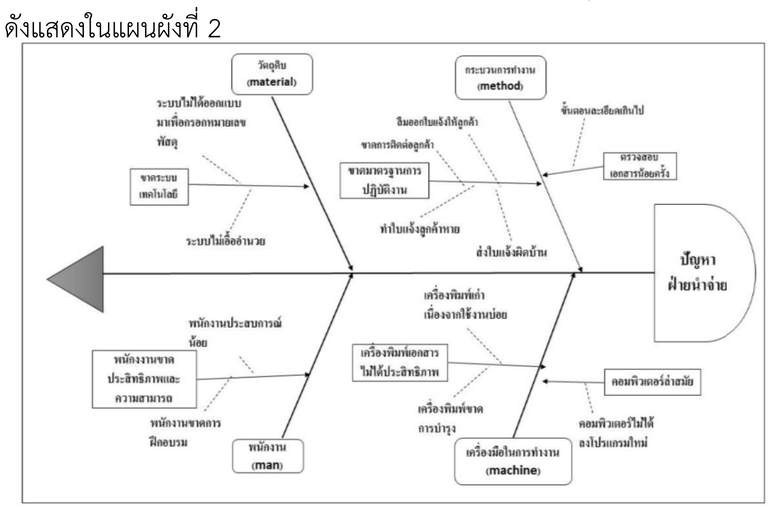
ผลการวิจัย

จากการดำเนินการเก็บข้อมูลเพื่อแสดงกระบวนการไหลของการทำงานฝ่ายนำจ่าย โดยมีขั้นตอนการไหลของงานดังแสดงในแผนผังที่ 1



แผนผังที่ 1 : กระบวนการไหลของการทำงานฝ่ายนำจ่าย

จากแผนผังที่ 1 กระบวนการไหลของการทำงานฝ่ายนำจ่ายแต่ละขั้นตอน โดยพนักงานนำจ่ายไปส่งพัสดุครบ 3 ครั้งแล้วไม่มีคนรับพัสดุ พนักงานจะกลับมาที่ทำการไปรษณีย์เพื่อเตรียมการนำจ่ายจากปัญหาที่พบผู้วิจัยได้ใช้ทฤษฎีแผนผังก้างปลา (Fishbone Diagram) เพื่อหาสาเหตุของปัญหาที่เกิดขึ้น ดังแสดงในแผนผังที่ 2



แผนผังที่ 2 : แผนผังก้างปลา สาเหตุของปัญหาฝ่ายนำจ่าย

จากแผนผังที่ 2 การวิเคราะห์และค้นหาสาเหตุของปัญหาฝ่ายนำจ่ายโดยใช้แผนผังก้างปลา (Fishbone Diagram)ทำให้ผู้วิจัยทราบว่าปัญหาที่เกิดขึ้นมาจากการประสานงานของพนักงานฝ่ายออกใบแจ้ง การตรวจสอบความถูกต้องกรอกข้อมูลผิดพลาดและไม่ครบถ้วน ขาดประสานงานกับลูกค้า พนักงานขาดความรับผิดชอบ พนักงานขาดประสิทธิภาพ ประสบการณ์ทำงานน้อย พนักงานขาดความรับผิดชอบ โดยจะสอบถามข้อมูลได้ข้อมูลเบื้องต้นได้จากคือ พนักงานฝ่ายนำจ่าย โดยสรุปแต่ละสาเหตุได้ดังนี้

1. **ด้านพนักงาน (man)** มักจะพบปัญหาเรื่องขาดประสิทธิภาพและความสามารถในการปฏิบัติงานที่เกิดขึ้นในระบบงาน เป็นประสิทธิภาพที่อาจจะยังไม่เข้าใจงานที่เกิดจากตัวพนักงานฝ่ายนำจ่าย ในการทำงานที่ละเลยหน้าที่ตนเองไปและด้วยประสบการณ์การทำงานน้อย ไม่ได้รับการฝึกอบรมเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่หรือขาดคู่มือการทำงาน ทำให้เกิดข้อผิดพลาดในกระบวนการทำงานทำให้ลูกค้าไม่พึงพอใจ
2. **ด้านเครื่องมือในการทำงาน (machine)** เครื่องมือในการทำงานควรเพิ่มความสะดวกในการนำจ่ายของพนักงาน ด้วยการเอาเทคโนโลยีเข้ามามีส่วนร่วมในการทำงานเพราะปัจจุบันที่ทำงานที่ไหนไม่มีเทคโนโลยีเข้ามาช่วยจะทำให้การทำงานอาจจะล่าช้า
3. **ด้านวัตถุดิบ (material)** ขาดระบบเทคโนโลยีในเรื่องความอำนวยความสะดวก หากถ้าระบบไม่ได้เข้ามามีส่วนร่วมก็จะทำให้กระบวนการทำงานไม่ราบรื่น หรือช้าลงเนื่องจากฝ่ายนำจ่ายยังขาดในเรื่องนี้ โดยแบบเอกสารที่พนักงานออกจ่าย ต้องใช้การเขียนเลขพัสดุสินค้าด้วยปากกา แล้วแต่ลายมือพนักงานจะไม่เหมือนกันหรือในระหว่างการเขียนเกิดมองเลขพัสดุพลาดไปทำให้เกิดความผิดพลาดตรงใบเอกสารได้
4. **กระบวนการทำงาน (method)** ขาดมาตรฐานการปฏิบัติงาน โดยสาเหตุเกิดจากตรวจสอบเอกสารน้อยครั้งโดยไม่ตรวจสอบให้ดีก่อนหรือพนักงานนำจ่ายอาจจะสับสนขั้นตอนการทำงานหรือขั้นตอนการทำงานละเอียดเกินไป ยังพบปัญหาการทำใบแจ้งของลูกค้าหายอีกด้วยอาจจะเป็นการเก็บรักษาของพนักงานที่ ไม่เก็บรักษาไว้ให้ดีร่วมถึงการเอาใบแจ้งไปไว้ให้ลูกค้าผิดบ้านและไม่ได้โทรหาลูกค้าเป็นปัญหาที่ขาดการติดต่อกับลูกค้า

จากการใช้ทฤษฎีการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์มาวิเคราะห์ หาสาเหตุของปัญหากับพนักงาน เพื่อได้ทราบถึงปัญหาในฝ่ายนำจ่าย โดยสัมภาษณ์พนักงานฝ่ายนำจ่ายทั้งหมด 5 คน ซึ่งอายุการปฏิบัติงานอยู่ในช่วง 1- 20 ปี จากการวิเคราะห์ทฤษฎีการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ทั้ง 3 ด้านมีผลสรุปในการสำรวจทั้ง 5 คนนี้ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 : ผลการวิเคราะห์ทฤษฎีการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

ฝึกอบรม (Training)	
1. บริษัทมีกระบวนการในการฝึกอบรมพนักงานใหม่ก่อนเข้ามาทำงานจริงหรือไม่ อย่างไร	- บริษัทไม่มีการฝึกอบรมก่อนเข้ามาทำงานจริง
2. ท่านคิดว่าการที่พนักงานใหม่ได้รับการฝึกอบรมการทำงานก่อนทำงานจริงจะช่วยให้ลดข้อผิดพลาดในการทำงานได้หรือไม่ อย่างไร	- ถ้าได้ฝึกอบรมก่อนทำงานจะช่วยลดข้อผิดพลาดการทำงานได้จริง
การศึกษา (Education)	
1. บริษัทส่งเสริมให้การศึกษาแก่บุคคลากรเพื่อรองรับการพัฒนาบริษัทในอนาคตหรือไม่ อย่างไร	- บริษัทส่งเสริมการศึกษาแก่บุคคลากรน้อยมาก
2. บริษัทส่งเสริมให้การศึกษาแก่บุคคลากรเพื่อรองรับการกับตำแหน่งงานใหม่ภายในบริษัทหรือไม่ อย่างไร	- บริษัทมีการส่งเสริมในเรื่องประชาสัมพันธ์การสอบกับพนักงานเท่านั้น
การพัฒนา (Development)	
1. บริษัทมีส่วนในการช่วยพัฒนาศักยภาพการทำงานของบุคลากรหรือไม่ อย่างไร	- บริษัทมีส่วนช่วยในการพัฒนาศักยภาพจริงแต่น้อย
2. บุคลากรสามารถแสดงความคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะในการพัฒนาบริษัทหรือไม่ อย่างไร	- บุคลากรสามารถแสดงความคิดเห็นได้แต่ไม่เป็นผลมากเท่าไร
3. บริษัทส่งสริมการเรียนรู้และประสบการณ์ เพื่อเตรียมความพร้อมการทำงานในอนาคตหรือไม่ อย่างไร	- บริษัทส่งสริมการเรียนรู้และประสบการณ์ เพื่อเตรียมความพร้อมการทำงานในอนาคตจริงแต่ก็น้อยครั้ง
ข้อเสนอแนะ	
- อยากให้มีการจัดอบรม - อยากให้บริษัทและหัวหน้างานรับฟังพนักงานมากกว่านี้	

จากตารางที่ 1 พบว่าผลการวิเคราะห์ทฤษฎีการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์จากการสัมภาษณ์ พนักงานฝ่ายนำจ่ายทั้งหมด 5 คน เกี่ยวกับ การฝึกอบรม (Training) การศึกษา (Education) และการพัฒนา (Development) โดยจากการสัมภาษณ์พบว่าบริษัทมีส่วนร่วมในการพัฒนาศักยภาพแกบุคคลากรจริงแต่ก็น้อยมากที่บุคคลากรจะได้รับ รวมทั้งการแสดงความคิดเห็นต่อบริษัทเช่นกันไม่ค่อยมีผลเท่าไรและบริษัทมีการส่งเสริมการเรียนรู้ประสบการณ์จริงแต่บุคลากร ก็ไม่ค่อยได้รับการส่งสริมอย่างเต็มที่ ส่วนข้อเสนอแนะที่ได้จารการสัมภาษณ์เสียงส่วนมาก คือการจัดอบรมและการรับฟังความคิดเห็นของบุคคลากร

อภิปรายผล

วิธีการแก้ไขปัญหาฝ่ายนำจ่าย คือ มองถึงปัญหาที่เกิดขึ้นก่อนที่ละจุดและทีละปัญหา

- ด้านการอบรม (Training)การแก้ปัญหาด้านการฝึกอบรมโดยให้บริษัทมีมีการจัดอบรมทุกครั้งก่อนทำงานจริงเพื่อลดปัญหาการทำงานผิดพลาด มีการจัดสัมมนาให้พนักงงานทุกปี มีการสอนงานก่อนลงมือทำงานจริง มีการสอนวิธีการแก้ไขปัญหางานให้กับฝ่ายนำจ่าย จะช่วยให้กระบวนการทำงานผิดพลาดน้อยลง และฝ่ายนำจ่ายได้มีความรู้มากขึ้นเกี่ยวกับขั้นตอนการทำงาน
- ด้านการศึกษา (Education)การแก้ปัญหาด้านการศึกษาโดยบริษัทต้อง มีการส่งเสริมการศึกษาแก่บุคลากรให้มากขึ้น มีการสนับสนุนการศึกษาให้บุคลากรฝ่ายนำจ่าย และมีการสนับสนุนการศึกษาและเปิดสอบให้กับบุคคลากรในฝ่ายนำจ่ายเพื่อตำแหน่งงานใหม่ จะเป็นตัวช่วยให้บุคคลากรฝ่ายนำจ่ายมีมาตรฐานในการทำงานที่ดีมากขึ้นและ มีความมั่นคงในตำแหน่งและหน้าที่การทำงาน ที่ดีขึ้น
- ด้านการพัฒนา (Development) การแก้ปัญหาด้านนี้โดย บริษัทควรเปิดโอกาสพัฒนาศักยภาพบุคคลากรให้อย่างเต็มที่ บริษัทควรรับฟังความคิดเห็นของบุคคลากรและทราบถึงปัญหาแล้วแก้ไขปัญหาให้มากกว่านี้ และส่งเสริมแล้วสร้างประสบการณ์ให้แก่บุคคลากรมากขึ้นกว่าเดิม

บรรณานุกรม

จุฑามณี ตระกูลมุทุตา. (2544). การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์การ. สงขลา: คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.

ฐิติกานต์ แน่นอุดร. (2561). การศึกษาและหาแนวทางการจัดทำเอกสารขนส่งสินค้าขาออก. วิทยาลัยการจัดการโลจิสติกส์และซัพพลาเชน มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.

สุภาพร พิศาลบุตร และ ยงยุทธ เกษสาคร. (2545). การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์. กรุงเทพมหานคร.

เอกสิทธิ์ สนามทอง. (2562). การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์. กรณีศึกษาแนวทางการพัฒนาความสำเร็จองค์กร,วารสารเกษมบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

Nadier และ Wiggs. (1989). การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ 3 ด้าน. ค้นเมื่อวันที่ 22 เมษายน 2564 จากhttps://sites.google.com.