หัวข้อสหกิจศึกษา	**คู่มือการปฏิบัติงานด้านโลจิสติกส์ของพนักงานขับรถ กรณีศึกษา บริษัท โอ.ซี.เอส. เอ็กซ์เปรส จำกัด**
ชื่อนักศึกษา	**นางสาวอรทัย วงศ์ทรายทอง**
อาจารย์ที่ปรึกษาสหกิจศึกษา	**ผู้ช่วยศาตราจารย์ประภัสสร คำสวัสดิ์**
ระดับการศึกษา	**บริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาการจัดการลอจิสติกส์และโซ่อุปทาน**
พ.ศ.	**2553**

บทคัดย่อ

(Abstract)

โครงการศึกษานี้ผู้ศึกษาโครงการได้จัดทำ คู่มือการปฏิบัติงานด้านโลจิสติกส์ของพนักงานขับรถ กรณีศึกษา บริษัทโอ.ซี.เอส. เอ็กซ์เปรส จำกัด โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อให้พนักงานขับรถบริษัท โอ.ซี.เอส. เอ็กซ์เปรส จำกัด สามารถดำเนินงานตามขั้นตอนในเรื่องของเอกสารการขนส่งได้อย่างถูกต้อง และเป็นแนวทางในการปรับปรุง การพัฒนาการให้บริการให้กับลูกค้าได้ดียิ่งขึ้น

ปัญหาที่พบในการดำเนินงาน คือ เรื่องของพนักงานขับรถขาดความรู้ ความเข้าใจ งานด้านเอกสารการขนส่งที่จะให้กับลูกค้าปลายทาง และพนักงานเกิดการเร่งรีบในการขนส่งสินค้าจนขาดความรอบคอบในการตรวจสอบเอกสารการขนส่ง เช่น ไม่ตรวจสอบ รายละเอียดในเอกสาร Transportation sheet ให้ครบถ้วน จึงทำให้ต้องนำเอกสารการขนส่งกลับไปให้ลูกค้าปลายทางเซ็นต์อีกครั้ง และเนื่องจากผู้ใช้บริการ(ลูกค้าต้นทาง)แต่ละรายนั้นจะมีเกณฑ์การประเมินบริษัทฯ ในเรื่องของการให้บริการ การจัดส่งสินค้าถูกต้อง ตรงเวลา สินค้าไม่สูญหาย ไม่เสียหาย และที่สำคัญอีกเรื่องหนึ่งก็คือเรื่องเอกสารการขนส่งสินค้าที่จะต้องส่งเอกสารคืนให้กับลูกค้าต้นทาง ภายในระยะเวลาที่ (N+4) ในเอกสารจะต้องมีข้อมูล ครบถ้วน สมบูรณ์ เพื่อยืนยันได้ว่าลูกค้าปลายทางได้รับสินค้าเรียบร้อยแล้ว ซึ่งจะอยู่ในสัญญาหรือข้อตกลงกับบริษัทฯ เช่น ลูกค้า ตั้งเกณฑ์การประเมินอยู่ที่ 90% ของเอกสารการขนส่งและข้อมูลทั้งหมดที่บริษัทฯ จะต้องส่งคืนให้กับลูกค้าภายใน (N+4) วัน ถ้าทางบริษัทฯ จัดส่งเอกสารการขนส่งและข้อมูลไม่ทันตามระยะเวลาที่ลูกค้ากำหนด เกณฑ์การประเมินบริษัทฯ ก็จะตกลงหรืออาจจะต้องเสียค่าปรับให้กับลูกค้า(อยู่ในสัญญาหรือข้อตกลงระหว่างลูกค้ากับบริษัทฯ) และยิ่งไปกว่านั้นถ้าเกณฑ์การประเมินของบริษัทฯตกลงไปมาก อาจทำให้ลูกค้าขาดความเชื่อถือหรืออาจสร้างความไม่พึงพอใจในการให้บริการ จนอาจหันไปใช้บริการกับผู้ให้บริการรายอื่น ซึ่งส่งผลกระทบต่อรายได้ของบริษัทฯ โดยตรง

SPU CHONBURI

ในการศึกษาโครงการนี้ ผู้ศึกษาโครงการจึงได้นำข้อมูลในเรื่องจำนวนเอกสารการขนส่งมาวิเคราะห์และใช้ดัชนีชี้วัด KPI ประเมินผลของโครงการ (ข้อมูลจาก บริษัท โอ.ซี.เอส. เอ็กซ์เปรส จำกัด) ตั้งแต่ เดือนมกราคม ถึง เดือนสิงหาคม 2553 (ก่อนการจัดทำคู่มือ) และตั้งแต่วันที่ 1 กันยายน 2553 ถึง วันที่ 24 กันยายน2553 (หลังจากนำคู่มือไปใช้) โดยทางบริษัทฯ ได้ตั้งเป้าหมายไว้ที่ PERFORMANCE (N+4) = เอกสารการขนส่งและข้อมูลจะต้องส่งคืนให้กับลูกค้าต้นทางครบ 100%

ผลการศึกษาพบว่า พนักงานขับรถเข้าใจระบบการปฏิบัติงานด้านเอกสารการขนส่งและข้อมูลที่ถูกต้อง พร้อมส่งเอกสารคืนให้กับลูกค้า(ต้นทาง)ภายในระยะเวลาที่กำหนด เนื่องจาก บริษัทฯ มีลูกค้าหลายรายและมีลูกค้ารายใหม่ๆ เพิ่มขึ้น และจากการที่เราได้ประเมินผลการปฏิบัติงานตั้งแต่วันที่ 1-24 กันยายน 2553 PERFORMANCE (N+4) = 95.78% คือ เอกสารการขนส่งและข้อมูลจะต้องส่งคืนให้กับลูกค้าต้นทาง ซึ่งเปรียบเทียบจากกราฟแล้วดีขึ้นกว่า 8 เดือนที่ผ่านมาที่ได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลไว้

SPU CHONBURI