หัวข้อสหกิจศึกษา	หลักเกณฑ์การวัดและพัฒนาประสิทธิภาพพนักงานขับรถส่งพิซซ่า กรณีศึกษา : บริษัท เดอะพิซซ่า คอมปะนี สาขากม.33
ชื่อนักศึกษา	นางสาวเพชรรินทร์ เพ็ชรหลาย
อาจารย์ที่ปรึกษาสหกิจศึกษา	อาจารย์ ปราณี เปียช้าง
ระดับการศึกษา	บริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาการจัดการทรัพยากรมนุษย์
พ.ศ.	2555
สาขา	การจัดการทรัพยากรมนุษย์

บทคัดย่อ

การศึกษาหลักเกณฑ์การวัดและพัฒนาประสิทธิภาพของพนักงานขับรถส่งพิซซ่า กรณีศึกษา บริษัท เดอะพิซซ่า คอมปะนี สาขากม.33 มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาถึงหลักเกณฑ์การวัดประสิทธิภาพของพนักงานจัดส่งพิซซ่า 2) เพื่อสร้างความปลอดภัยในการทำงานของพนักงานส่งพิซซ่า 3) เพื่อสร้างมาตรฐานในการบริการที่ถูกต้องให้พนักงานจัดส่งพิซซ่า 4) เพื่อเป็นแนวทางในการทำงานให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน 5) เพื่อพัฒนาศักยภาพของพนักงานจัดส่งพิซซ่า เนื่องจากปัญหาของสาขากม.33 ปัญหาข้อร้องเรียนของลูกค้า อาทิ ส่งเกิน30 นาที ส่งสินค้าไม่ถูกต้องพนักงานถอนเงินไม่ถูกต้อง พนักงานประสบอุบัติเหตุจากการไม่ปฏิบัติตามขั้นตอนของการบริการ ครบ 7 ขั้นตอน ส่งผลกระทบในการให้บริการลูกค้า ซึ่งบริษัทมีการประเมินประสิทธิภาพพนักงานโดยใช้วิธีการ 3 วิธีการคือการสังเกต (Observation) การสัมภาษณ์ (Interview) การประเมินผลจากสภาพจริง (Authentic Assessment) โดยทำการประเมินจากใบบันทึก ใบงานต่าง ๆ ดังนี้ เช่นรายการตรวจสอบสภาพรถก่อนใช้งานประจำวัน เอกสารที่นำมาอ้างอิงรายการตรวจสอบสินค้า เอกสารที่นำมาอ้างอิงรายการตรวจเช็คร่างกายพนักงานส่งพิซซ่า

ผู้ศึกษาจึงได้จัดทำโครงการ การนำเสนอหลักการวัดและพัฒนาประสิทธิภาพพนักงานขับรถส่งพิซซ่า กรณีศึกษาของบริษัท เดอะพิซซ่า คอมปะนี สาขา บางนา กม. 33 โดยนำแนวคิดหลักการวัดและเกณฑ์การให้คะแนนแบ่งออกเป็น 3 หัวข้อใหญ่ คือ 1) พฤติกรรมและหน้าที่ความรับผิดชอบ เป็นการวัดเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงานตั้งแต่ความพร้อมของตัวพนักงานไปจนถึงการปฏิบัติงานที่ถูกต้องเพื่อให้เกิดความปลอดภัยสูงสุดในการปฏิบัติงาน 2) ผลงาน เป็นตัวบ่งบอกถึงความรับผิดชอบของพนักงานและพฤติกรรม ถ้าพนักงานมีพฤติกรรมและความรับผิดชอบที่ดีนั้นก็จะส่งผลให้ ผลงานดีตามไปด้วย 3) ทักษะ เป็นทักษะที่จำเป็นในการปฏิบัติงานและมีผลกับพฤติกรรมและผลงานด้วย และนำเกณฑ์การให้คะแนนขององค์กรมากำหนดน้ำหนักคะแนน

SPU CHONBURI

แบ่งเป็นร้อยละดังนี้ด้านพฤติกรรม และหน้าที่ความรับผิดชอบ คิดเป็นร้อยละ 60.00 ด้านผลงานคิดเป็นร้อยละ 30.00 ด้านทักษะคิดเป็นร้อยละ 10.00 และผลจากการให้คะแนนจากแบบประเมินสามารถนำมาเป็นแนวทางการพัฒนาโดยแบ่งกลุ่มออกเป็น 3 กลุ่ม 1) กลุ่ม A (76-100%) เป็นกลุ่มที่อยู่ในเกณฑ์ดีถึงดีมาก แนวทางพัฒนาเน้นเป็นการพัฒนาในด้านทักษะ เพื่อให้มีความเชี่ยวชาญและ ชำนาญมากขึ้น 2) กลุ่ม B (36-75%) เป็นกลุ่มที่อยู่ในเกณฑ์ปานกลางแนวทางการพัฒนาเน้นในด้านพฤติกรรมและทักษะไปพร้อมๆกัน 3) กลุ่ม C (1-35%) เป็นกลุ่มที่อยู่เกณฑ์ที่ควรปรับปรุงแนวทางการพัฒนาด้านพฤติกรรมและหน้าที่ความรับผิดชอบ

การจัดทำโครงการหลักเกณฑ์การวัดและพัฒนาประสิทธิภาพพนักงานขับรถส่งพิซซ่าช่วยให้การประเมินประสิทธิภาพการทำงานมีความเป็นระบบและมีมาตรฐานมีเกณฑ์การประเมินที่มีประสิทธิภาพในทางปฏิบัติให้ความเป็นธรรมโดยทั่วกันเนื่องจากแบบประเมินแบบใหม่สามารถวัดผลงานที่เป็นตัวเลขได้ เพราะมีตัวชี้วัดผลงานที่ เรียกว่า KPI (Key Performance Indicator) และได้นำการประเมินเฉพาะพฤติกรรมหลักที่มีส่วนสนับสนุนให้เป้าหมายของงานประสบผลสำเร็จและการประเมินผลการปฏิบัติงานมีความสำคัญทั้งต่อพนักงาน ผู้บังคับบัญชา และองค์กร ช่วยเสริมสร้างผลการปฏิบัติงาน การมอบหมายงาน การปรับปรุงหรือจัดสรรพนักงานให้เหมาะสมกับความสามารถซึ่งจะทำให้การดำเนินงานขององค์การเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

SPU CHONBURI