

หัวข้อการค้นคว้าแบบอิสระ การวัดสมรรถนะด้านคุณภาพการให้บริการในแผนกรับสินค้า  
กรณีศึกษาแรงงานไทยและแรงงานต่างด้าว บริษัทนัมซีเต็งขนส่ง  
1988 จำกัด

ผู้เขียน นายธรณินทร์ บุญเรือง

ปริญญา วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (การจัดการอุตสาหกรรม)

อาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์ ดร. ศักดิ์เกษม ระมิงคังศ์

### บทคัดย่อ

การวัดสมรรถนะด้านคุณภาพการให้บริการในแผนกรับสินค้า กรณีศึกษาแรงงานไทยและ  
แรงงานต่างด้าว ณ สถานประกอบการด้านขนส่งสินค้าทางถนนแห่งหนึ่ง มีวัตถุประสงค์เพื่อทำการศึกษา  
ถึงข้อเด่นและข้อด้อยของแรงงานทั้งสองประเภทซึ่งปฏิบัติหน้าที่ในการให้บริการลูกค้าเช่นเดียวกัน โดย  
มีการอภิปรายพิจารณาสมรรถนะหลัก 3 ด้าน อันได้แก่ การประยุกต์ใช้องค์ความรู้ ความชำนาญในทักษะ  
อาชีพ และการแสดงออกของพฤติกรรมการให้บริการ รวมทั้งสิ้น 23 ปัจจัย โดยใช้หลักการวิเคราะห์เชิง  
ลำดับชั้น (AHP) บ่งชี้ความสำคัญของปัจจัยต่างๆ และวิเคราะห์ผลจากแบบสอบถามเก็บข้อมูลจำนวน  
183 ชุด จากการศึกษาพบว่าแรงงานไทยมีข้อเด่นในสมรรถนะด้านการประยุกต์ใช้องค์ความรู้คือ มี  
ความสามารถที่ดีในการให้คำแนะนำและการตรวจสอบสภาพความเหมาะสมของบรรจุภัณฑ์กับตัวสินค้า  
ส่วนข้อด้อยคือ ขาดความสามารถในการคิดค่าบริการขนส่งสินค้าให้ถูกต้อง แรงงานไทยมีข้อเด่นใน  
สมรรถนะด้านความชำนาญในทักษะอาชีพคือ มีความสามารถที่ดีในการจัดเรียงสินค้าบนพาเลท ส่วน  
ข้อด้อยคือ ขาดความสามารถในการสื่อสารและตอบสนองต่อการสั่งการ อีกทั้งมักเขียนใบตรวจนับสินค้า  
ให้ลูกค้าผิดพลาดอยู่บ่อยครั้ง แรงงานไทยไม่มีข้อเด่นในสมรรถนะด้านการแสดงออกของพฤติกรรม  
การให้บริการ แต่พบข้อด้อยคือ ขาดรอยยิ้มให้กับลูกค้า ไม่ทักทายและยกมือไหว้ลูกค้า อีกทั้งยังขาดเรื่อง  
การมีมารยาท สุภาพอ่อนน้อมต่อลูกค้า สำหรับแรงงานต่างด้าวข้อเด่นในสมรรถนะด้านการประยุกต์ใช้  
องค์ความรู้คือ ปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงความปลอดภัยเป็นหลัก ส่วนข้อด้อยคือ ไม่ปฏิบัติตามคำแนะนำ  
สัญลักษณ์ข้อบ่งชี้ข้อจำกัดของสินค้า และไม่สามารถอธิบายหรือให้คำแนะนำลูกค้าในเรื่องข้อมูลทั่วไป

ในการมาใช้บริการขนส่งสินค้า แรงงานต่างด้าวมีข้อเด่นในสมรรถนะด้านความชำนาญในทักษะอาชีพคือ ความสามารถในการวางแผนการจัดเรียงสินค้าบนรถบรรทุก ความสามารถในการตรวจเช็คสินค้าขึ้นรถบรรทุก บริการลูกค้าด้วยความรวดเร็ว ทำงานเป็นทีมได้เป็นอย่างดี และความสามารถในการรัดตึงสินค้า ส่วนข้อด้อยคือ ไม่สามารถเลือกใช้อุปกรณ์ในการเคลื่อนย้ายสินค้าได้อย่างเหมาะสม แรงงานต่างด้าวมีข้อเด่นในสมรรถนะด้านการแสดงออกของพฤติกรรมกรให้บริการคือ ให้บริการลูกค้าอย่างเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ และมีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน ส่วนข้อด้อยคือ ไม่ให้ความสำคัญในการรับฟังข้อเสนอแนะและข้อตำหนิจากลูกค้า และแต่งกายไม่ถูกต้องตามระเบียบของหน่วยงาน ซึ่งผลการวัดสมรรถนะคุณภาพกรให้บริการ โดยภาพรวมแล้วแรงงานไทยมีระดับค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 3.57 ซึ่งดีกว่าแรงงานต่างด้าวที่มีระดับค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 2.96

สำหรับแนวทางการปรับปรุงคุณภาพกรให้บริการของแรงงานทั้ง 2 ประเภท สำหรับสมรรถนะด้านการประยุกต์ใช้องค์ความรู้คือ 1) การปรับตารางกรปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับปริมาณและชนิดสินค้าในแต่ละช่วง 2) ปรับปรุงคู่มือมาตรฐานกรปฏิบัติงาน 3) อบรมให้ความรู้แรงงาน 4) สร้างพื้นที่ให้ความรู้บริเวณลานรับสินค้า 5) นำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้หน้าลานรับสินค้าให้มากขึ้น สำหรับสมรรถนะด้านความชำนาญในทักษะอาชีพคือ 1) เพิ่มรูปแบบการสื่อสาร สั่งการ 2) จัดให้มีศูนย์ฝึกปฏิบัติด้านทักษะนอกเวลา สำหรับสมรรถนะด้านการแสดงออกของพฤติกรรมกรให้บริการคือ 1) จัดกิจกรรมส่งเสริมจิตสำนึกในการให้บริการ 2) นำระบบข้อเสนอแนะมาประยุกต์ใช้ 3) จัดทำโครงการผ่อนชำระเครื่องแต่งกายและอุปกรณ์

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

<b>Independent Study Title</b>	Performance Measurement of Service Quality in Receiving Department: Case Study Thai and Migrant Labour Forces of Nimseeseng Transport 1988 Co., Ltd.
<b>Author</b>	Mr. Toranin Boonruang
<b>Degree</b>	Master of Science (Industrial Management)
<b>Advisor</b>	Associate Professor Dr. Sakgasem Ramingwong

### ABSTRACT

Performance measurement of service quality in the receiving department between Thai and Migrant Workers at the case study transport company aims at studying about advantages and disadvantages of both types of workers who perform the same operation in customer service. The scope focuses in 3 areas, i.e., knowledge, skill and behavior of customer service with 23 factors, using the Analytic Hierarchy Process (AHP) to indicate the importance of factors and analyze the results of the 183 questionnaires. The study found that, in terms of knowledge, Thai workers could give good suggestion and check the suitability of the packaging. But inconsistent transportation charge was the disadvantage. In terms of skill, Thai workers could do pallet sorting better than Migrant workers but they were poor in communication, order response and list checking. Thai workers do not have advantages in behaviors to customer service. They are not cheerful, uncourteous and not well-mannered. The advantage of migrant workers, in terms of knowledge, was safety at work place but they were not good in product's description, giving suggestion about products' limitation and suggestion about shipping. Sorting items on trucks was an outstanding skill of migrant workers. Also they were good at planning and checking items before loading items into truck, They were fast and had a good teamwork in customer service, They could fasten a commodity well. But they were not expert in equipments and machines. Behavior of customer service was an outstanding advantage of migrant worker as they served

all customers without discrimination but with enthusiasm. But they were poor in communication both suggestion and complaint. Furthermore, They were less gentle, not well-mannered and do not wear proper dress. The total result of performance measurement of service quality founds that Thai workers at mean score of 3.57 are better than Migrant workers at mean score of 2.96.

The improvement in service quality of the workers are for workers both. Firstly, for the performance in knowledge, i.e., 1) Revise the work schedule correspond to quantity and types of goods in each period, 2) Update the manual of standard operating procedures, 3) Set the training, 4) Set the information area at the service filed and 5) Apply to use more the information technology at the service filed. Secondly, about the proficiency of workers skills suggest, i.e., 1) Increase the communication and command method and 2) Create the training center for overtime practice. Lastly, for the expression of service mind, i.e., 1) Organize the activity to raise the service mind, 2) Use and adapt the suggestions system and 3) Create financial support for workers to get the uniforms and equipments by installments.



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved