



แนวทางการลดอุบัติเหตุในการขนส่งสินค้าด้วยรถบรรทุก
กรณีศึกษา บริษัท ว.ศรีประเสริฐ จำกัด
METHOD OF TRUCK ACCIDENT REDUCTION: A CASE STUDY
OF V. SRIPRASERT LIMITED COMPANY

นางสาววรรณ ศรีประเสริฐ

รายงานการศึกษาอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

มหาวิทยาลัยขอนแก่น

พ.ศ. 2564

แนวทางการลดอุบัติเหตุในการขนส่งสินค้าด้วยรถบรรทุก
กรณีศึกษา บริษัท ว.ศรีประเสริฐ จำกัด

นางสาววรรณ ศรีประเสริฐ

รายงานการศึกษาอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร

ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

วิทยาลัยบัณฑิตศึกษากิจการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

พ.ศ. 2564

METHOD OF TRUCK ACCIDENT REDUCTION: A CASE STUDY
OF V. SRIPRASERT LIMITED COMPANY

MISS VARAVAN SRIPRASERT

AN INDEPENDENT STUDY REPORT SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT
OF THE REQUIREMENTS FOR THE DEGREE OF
MASTER OF BUSINESS ADMINISTRATION
COLLEGE OF GRADUATE STUDY IN MANAGEMENT
KHON KAEN UNIVERSITY

2021



ใบรับรองการศึกษาอิสระ
วิทยาลัยบัณฑิตศึกษากิจการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น
หลักสูตร
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

ชื่อการศึกษาอิสระ: แนวทางการลดอุบัติเหตุในการขนส่งสินค้าด้วยรถบรรทุก กรณีศึกษา
บริษัท ว.ศรีประเสริฐ จำกัด

ชื่อผู้ทำการศึกษาอิสระ: นางสาววรรณ ศรีประเสริฐ

คณะกรรมการสอบการศึกษาอิสระ	ดร.ศักดิ์ชัย เจริญศิริพรกุล	ประธานกรรมการ
	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นิศารัตน์ โชติเชย	กรรมการ
	ดร.ภิญโญ รัตนพันธุ์	กรรมการ

อาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษาอิสระ:

..... อาจารย์ที่ปรึกษา
(ดร.ภิญโญ รัตนพันธุ์)

วิทยาลัยบัณฑิตศึกษากิจการรับรองแล้ว

.....
(รองศาสตราจารย์ ดร.ลำปาง แม่นมาตย์)

คณบดีวิทยาลัยบัณฑิตศึกษากิจการ

ลิขสิทธิ์ของวิทยาลัยบัณฑิตศึกษากิจการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

ชื่อการศึกษาอิสระ : แนวทางการลดอุบัติเหตุในการขนส่งสินค้าด้วยรถบรรทุก กรณีศึกษา
บริษัท ว.ศรีประเสริฐ จำกัด

ชื่อผู้ทำการศึกษาอิสระ: นางสาววรรณ ศรีประเสริฐ

อาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษาอิสระ:

..... อาจารย์ที่ปรึกษา
(ดร.ภิญโญ รัตนพันธ์)

บทคัดย่อ

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาปัจจัยที่ก่อให้เกิดอุบัติเหตุ 2) เพื่อค้นหาแนวทางลดอุบัติเหตุด้วยรถบรรทุกสินค้า 3) สร้างต้นแบบการลดอุบัติเหตุโดยนำแผนไปทดลองใช้และประเมินผล ซึ่งได้นำข้อมูลจากการสัมภาษณ์ผู้มีส่วนร่วมทั้งหมด 32 คน แบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่ พนักงานขับรถที่เคยเกิดอุบัติเหตุ พนักงานขับรถที่ไม่เคยเกิดอุบัติเหตุ และหัวหน้าและผู้จัดการแผนกขนส่ง จากนั้นนำข้อมูลมาแบ่งเป็นจุดร่วมและจุดโดดเด่นมาวิเคราะห์เพื่อค้นหากลยุทธ์และมาตรการควบคุมพฤติกรรมพนักงานขับรถเพื่อไม่ให้เกิดอุบัติเหตุ ซึ่งสิ่งที่ค้นพบว่าเป็นจุดร่วมคือ การมีผู้ร่วมเดินทางไปด้วย การพักผ่อนให้เพียงพอ การศึกษาเส้นทางก่อนออกรถ ใส่หูฟังขณะคุยโทรศัพท์ มีสติสมาธิอยู่เสมอ มีจิตสำนึกในการบริการ รักษาระยะห่างของรถเสมอ การนึกถึงครอบครัว และรู้ตำแหน่งที่พิกที่แน่นอน จุดโดดเด่น ได้แก่ การทำความสะอาดรถเสมอ รู้ตำแหน่งอยู่ซ่อมรถ กะเวลาและระยะทาง ตรวจสอบสภาพรถก่อนออกปฏิบัติงาน รู้วิธีขับรถและรับมือเมื่อเจอสภาพถนนที่ไม่ปกติ เป็นต้น จากการวิเคราะห์ข้อมูลดังกล่าว จึงได้กำหนดแนวทางในการลดอุบัติเหตุทั้งหมด 3 แนวทางดังนี้ 1) เปลี่ยนแปลงขั้นตอนรับสมัครพนักงาน 2) โครงการอบรมพนักงานขับรถในเรื่องของการขับขี่ 3) โครงการอบรมพนักงานฝ่ายขนส่งเพื่อสนับสนุนประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานขับรถ ซึ่งหลังจากได้ดำเนินโครงการทั้งสามตั้งเดือนมกราคม พ.ศ. 2564 พบว่า พนักงานขับรถมีพฤติกรรมเสี่ยงต่อการเกิดอุบัติเหตุลดลง และสามารถปฏิบัติงานได้ตามกระบวนการขนส่งของบริษัทมากขึ้น ส่งผลให้เดือนเมษายนจนถึงเดือนพฤษภาคม พ.ศ. 2564 ไม่มีอุบัติเหตุเกิดขึ้นสักครั้ง

Independent Study Title : Method of Truck Accident Reduction: a Case Study of
V. Sriprasert Limited Company

Author's Name : Miss Varavan Sripasert

Independent Study Advisor:

..... Advisor
(Dr. Pinyo Rattanaphan)

ABSTRACT

The research aimed to 1) study accident causation 2) find out methods of accident reduction and 3) implement the accident reduction prototype and evaluate it. The researcher collected data by interviewing 32 participants and divided into 3 groups; including accident experienced driver, non-accident experienced driver; and, director and manager of logistic department. After that, the researcher categorized information into 2 groups which are convergences and divergences. Convergences included; work with partners, sleep well, know direction, put on earphones while on phone, concentration, service-mind, keep distancing, think of family and know resting location. Divergences included cleaning up the car, knowing garage location, estimating time and distance, check-up car condition before taking off, and knowing how to handle an abnormal occasion. As the result of these, 3 projects had been set up in order to decrease truck accidents including; 1) changing the requirement of driver selection process 2) driver orientation program and 3) logistic team training program which aimed to improve driver performance. After these 3 projects are implemented since January 2021, the driver's behaviors become less risk and they obey the rules of operation process. As the result, there is no accident during April and May 2021.

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาอิสระฉบับนี้สามารถสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี จากความกรุณาให้คำชี้แนะ ให้แนวคิด และเสนอวิธีการศึกษาในมุมมองใหม่ ๆ ตลอดจนแก้ไขข้อบกพร่องด้วยความเอาใจใส่เป็นอย่างดี จนทำให้การศึกษาอิสระฉบับนี้เสร็จเรียบร้อยอย่างสมบูรณ์ จากอาจารย์ที่ปรึกษา ดร.ภิญโญ รัตนพันธ์ จึงขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณคณาจารย์ผู้สอนทุกท่านที่ได้ถ่ายทอดองค์ความรู้อันทรงคุณค่า ตลอดจนแนวคิดและหลักการต่าง ๆ ที่ได้เรียนรู้จากการศึกษาในหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต จนเป็นผลให้การศึกษาอิสระในครั้งนี้ประสบความสำเร็จ

ขอขอบพระคุณบิดา มารดา และทุกคนในครอบครัวที่คอยให้กำลังใจและสนับสนุนตลอดการศึกษา จนส่งผลให้การดำเนินการในการศึกษาครั้งนี้ประสบความสำเร็จไปได้ด้วยดี

สุดท้ายนี้ หากการศึกษาอิสระฉบับนี้จะเป็นประโยชน์ต่อผู้ที่สนใจจะนำไปศึกษา ผู้ศึกษาใคร่ขอยกความดีทั้งหมดนี้แก่ผู้ที่ได้กล่าวมาทั้งหมด หากมีข้อผิดพลาดประการใด ผู้ศึกษาขออภัยรับไว้ด้วยความเคารพ

วรวรรณ ศรีประเสริฐ

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ก
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ข
กิตติกรรมประกาศ	ค
สารบัญตาราง	ฉ
สารบัญภาพ	ช
บทที่ 1 บทนำ	1
1. ที่มาและความสำคัญของปัญหา	1
2. วัตถุประสงค์ของการศึกษา	4
3. ขอบเขตการศึกษา	4
4. นิยามเฉพาะศัพท์	4
5. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	5
บทที่ 2 ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	6
1. สุนทรียสาธก (Appreciative inquiry)	6
2. Positive Deviance	9
3. การวิเคราะห์ซออาร์ (SOAR Analysis)	10
4. ทฤษฎีและแนวคิดการเกิดอุบัติเหตุ	12
5. สาเหตุและปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการเกิดอุบัติเหตุ	20
6. การส่งเสริมความปลอดภัยในการขับรถ	24
7. การวิจัยเชิงปฏิบัติการ	26
8. ข้อมูลองค์กรธุรกิจ	32
9. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	32
10. กรอบแนวคิดของการศึกษา	35
บทที่ 3 วิธีดำเนินการศึกษา	36
1. ผู้มีส่วนร่วมในการให้ข้อมูล	36
2. การศึกษาปัจจัยที่ก่อให้เกิดอุบัติเหตุ	37

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
3. การค้นหาแนวทางลดอุบัติเหตุโดยรถบรรทุกสินค้า	38
4. สร้างต้นแบบการลดอุบัติเหตุโดยนำแผนไปทดลองใช้และประเมินผล	40
บทที่ 4 ผลการวิจัย	43
1. ข้อมูลสถิติการเกิดอุบัติเหตุ	43
2. ผลการค้นหาประสบการณ์ด้านบวก	46
3. ผลการวิเคราะห์ซออาร์ (SOAR Analysis)	48
4. แนวทางลดอุบัติเหตุในการขนส่งสินค้าจากการขับรถบรรทุกของพนักงานขับรถ	49
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา และข้อเสนอแนะ	56
1. สรุปผลการศึกษา	56
2. ข้อเสนอแนะ	59
เอกสารอ้างอิง	61
ภาคผนวก	64
ภาคผนวก ก สถิติการเกิดอุบัติเหตุ	65
ภาคผนวก ข บทสัมภาษณ์ผู้จัดการฝ่ายขนส่งและหัวหน้าฝ่ายปฏิบัติการขนส่ง	69
ประวัติผู้เขียน	76

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 1	2
สถิติการเกิดอุบัติเหตุอันเกิดจากพฤติกรรมของพนักงานขับรถ บริษัท ว.ศรีประเสริฐ จำกัด ปีพ.ศ.2561-2563	
ตารางที่ 2	3
ความถี่ของการเกิดอุบัติเหตุ 10 อันดับแรกของบริษัท ว.ศรีประเสริฐ จำกัด ปี พ.ศ. 2561-2563	
ตารางที่ 3	11
เครื่องมือในการวิเคราะห์ซออาร์ (SOAR Analysis)	
ตารางที่ 4	15
ทฤษฎีการเอนเอียงในการเกิดอุบัติเหตุ	
ตารางที่ 5	15
การเปรียบเทียบลักษณะของผู้ที่เสี่ยงต่ออุบัติเหตุมากและเสี่ยงต่ออุบัติเหตุน้อย	
ตารางที่ 6	21
The Haddon Matrix	
ตารางที่ 7	36
การแยกกลุ่มของผู้มีส่วนร่วมในการทำงานวิจัยออกเป็น 3 กลุ่ม	
ตารางที่ 8	43
ความถี่ของการเกิดอุบัติเหตุ 10 อันดับแรกของบริษัท ว.ศรีประเสริฐ จำกัด ปี พ.ศ. 2561-2563	
ตารางที่ 9	45
ความถี่ของการเกิดอุบัติเหตุโดยรถบรรทุกทั่วประเทศ 10 อันดับแรก ของ กรมขนส่งทางบก ปีพ.ศ. 2561-2563	
ตารางที่ 10	46
ปัจจัยที่เป็นจุดร่วม (Convergences)	
ตารางที่ 11	47
ปัจจัยที่เป็นจุดโดดเด่น (Divergences)	
ตารางที่ 12	48
ผลการวิเคราะห์ซออาร์ (SOAR Analysis)	
ตารางที่ 13	59
ผลลัพธ์จากการดำเนินการทั้ง 3 โครงการใน ปี พ.ศ. 2564 และเปรียบเทียบ จำนวนการเกิดอุบัติเหตุ ปี พ.ศ. 2561-2563	

สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1 โดมิโนทั้ง 5 ตัว จากทฤษฎีโดมิโน (Domino Theory)	13
ภาพที่ 2 การป้องกันการเกิดอุบัติเหตุ โดยตั้งโดมิโนตัวที่ 3 ออก	14
ภาพที่ 3 สาเหตุของอุบัติเหตุ จากทฤษฎี Ferrel	17
ภาพที่ 4 วงจรการวิจัยเชิงปฏิบัติตามแนวคิด ของ Kemmis & McTaggart	29
ภาพที่ 5 กรอบแนวคิดของการศึกษา	35

บทที่ 1

บทนำ

1. ที่มาและความสำคัญของปัญหา

บริษัท ว. ศรีประเสริฐ จำกัด เป็นบริษัทรับเหมาขนส่งทางบกระดับอุตสาหกรรม โดยใช้รถกระบะเปลือย และรถพ่วงเป็นหลัก ตั้งอยู่เลขที่ 155/3 หมู่ 13 ถนนมิตรภาพ ตำบลท่าพระ อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น ซึ่งก่อตั้งกิจการมาตั้งแต่ปี พ.ศ. 2538 ในการทำงานที่ผ่านมาตั้งแต่วันที่ก่อตั้งบริษัท ได้มีประสบการณ์การรับงานขนส่งทุกเส้นทางทั่วประเทศ รวมถึงส่งออกสินค้าที่ชายแดนประเทศเพื่อนบ้าน เช่น กัมพูชา พม่า ลาว และ เวียดนาม (CLMV) โดยมีการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการบริหารการขนส่งและกระบวนการทำงานให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ว่าจ้างให้รวดเร็วและเกิดความผิดพลาดน้อยที่สุด ซึ่งในการขนส่งสินค้าแต่รอบนั้น พนักงานขับรถได้รับความเสี่ยงจากการบรรทุกสินค้าที่มีน้ำหนักตั้งแต่ 22-33 ตันต่อรอบการขนส่ง รวมถึงสภาพถนนและจุดรับส่งสินค้าที่ไม่อำนวยความสะดวกต่อขนาดรถบรรทุก เช่น ซอยแคบ ทางเข้าโกดังสินค้าแคบ จุดจอดพักรถที่ปลอดภัยในตอนกลางคืน เป็นต้น ซึ่งเมื่อเกิดอุบัติเหตุระหว่างการขนส่งสินค้านั้นส่งผลกระทบต่อผู้เกี่ยวข้องในทุกระดับ ไม่เพียงแต่ความเสียหายของตัวรถบรรทุกที่ต้องได้รับการซ่อมแซมระยะเวลาหนึ่ง แต่รวมไปถึงค่าเสียโอกาสในการสร้างรายได้ขององค์กร การบาดเจ็บของพนักงานและสมาชิกในครอบครัวของพนักงานที่ได้รับความเสียหายทางด้านจิตใจและรายได้ อีกทั้งต้องแบกรับค่าใช้จ่ายต่าง ๆ อย่างมาก เช่น การซ่อมแซม ค่ารักษาพยาบาล ค่าปรับผิดกฎระเบียบที่ทำสัญญาไว้กับผู้ว่าจ้าง ค่าปรับจากกรมขนส่งทางบก และค่าประกันสินค้าให้กับลูกค้าปลายทาง เป็นต้น อีกทั้งในกรณีที่พนักงานขับรถลาออก ทำให้บริษัทต้องใช้เวลาในการหาพนักงานใหม่ มีค่าใช้จ่ายในการอบรม รวมถึงเสียโอกาสในการสร้างรายได้อย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้

บริษัท ว.ศรีประเสริฐ จำกัด ได้ให้ความสำคัญต่อการลดอุบัติเหตุในขั้นตอนการขนส่งสินค้าและความปลอดภัยของพนักงานขับรถ โดยบริษัทได้ตระหนักถึงและใส่ใจขั้นตอนการทำงาน พร้อมทั้งกำกับความสำคัญของแต่ละขั้นตอนการทำงานของพนักงานขับรถ เพื่อเป็นการกระตุ้นสมาธิและจิตสำนึกของพนักงานขับรถให้คำนึงถึงความเสียหายที่จะเกิดขึ้นตามมาเมื่อเกิดอุบัติเหตุ รวมถึงความสำคัญและประโยชน์ที่จะได้รับหากไม่มีอุบัติเหตุเกิดขึ้นระหว่างการปฏิบัติหน้าที่ บริษัท ว.ศรีประเสริฐ จำกัด ได้เกิดอุบัติเหตุระหว่างการขนส่งสินค้าในกรณีที่เป็นความผิดพลาดจากพฤติกรรมของพนักงานขับรถในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 สถิติการเกิดอุบัติเหตุอันเกิดจากพฤติกรรมของพนักงานขับรถ บริษัท ว.ศรีประเสริฐ
จำกัด ปีพ.ศ.2561-2563

หน่วย: ครั้ง

พ.ศ. 2561	จำนวน อุบัติเหตุ	พ.ศ. 2562	จำนวน อุบัติเหตุ	พ.ศ. 2563	จำนวน อุบัติเหตุ
ม.ค.	1	ม.ค.	3	ม.ค.	0
ก.พ.	0	ก.พ.	1	ก.พ.	0
มี.ค.	1	มี.ค.	3	มี.ค.	1
เม.ย.	1	เม.ย.	2	เม.ย.	1
พ.ค.	1	พ.ค.	1	พ.ค.	1
มิ.ย.	0	มิ.ย.	2	มิ.ย.	3
ก.ค.	0	ก.ค.	0	ก.ค.	2
ส.ค.	1	ส.ค.	2	ส.ค.	2
ก.ย.	0	ก.ย.	3	ก.ย.	4
ต.ค.	2	ต.ค.	2	ต.ค.	1
พ.ย.	3	พ.ย.	1	พ.ย.	4
ธ.ค.	1	ธ.ค.	2	ธ.ค.	0
รวมทั้งหมด	11		22		19

ที่มา: แผนกขนส่ง บริษัท ว.ศรีประเสริฐ จำกัด (2564)

จากตารางที่ 1 พบว่า จำนวนการเกิดอุบัติเหตุไม่มีแนวโน้มที่จะลดลง แต่กลับมีแนวโน้มที่สูงขึ้น ซึ่งความถี่ในการเกิดอุบัติเหตุ นั้นเป็นไปตามจำนวนรอบขนส่ง โดยเฉพาะช่วงเดือนมีนาคม ถึงเดือนพฤษภาคม และช่วงเดือนตุลาคม ถึง พฤศจิกายนของทุกปี ที่เป็นช่วงเทศกาลของประเทศไทย ทำให้มีการขนส่งสินค้าให้ผู้บริโภคอย่างมาก อีกทั้งในปี พ.ศ. 2562 การเกิดอุบัติเหตุสูงกว่าปี พ.ศ. 2561 เท่าตัว และในปี พ.ศ. 2563 นั้นลดลงเพียงร้อยละ 14 จากการเก็บรวบรวมข้อมูลอุบัติเหตุจากการทำงานของพนักงานขับรถ บริษัท ว.ศรีประเสริฐ จำกัด สามารถแยกสาเหตุของการเกิดอุบัติเหตุออกมาได้ในความถี่มากที่สุด 10 อันดับในตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ความถี่ของการเกิดอุบัติเหตุ 10 อันดับแรกของบริษัท ว.ศรีประเสริฐ จำกัด ปี พ.ศ.
2561-2563

หน่วย: ครั้ง

อันดับ	สาเหตุของการเกิดอุบัติเหตุ	สาเหตุจากคน	สาเหตุจากสภาพรถ	รวม
1	ประมาท	/		22
2	อุปกรณ์ส่วนควบอื่น ๆ ชำรุด		/	5
3	ขาดทักษะที่ถูกต้องในการขับรถ	/		4
4	ขับตามหลังในระยะกระชั้นชิด	/		3
5	ขาดสมาธิขณะขับรถ	/		3
6	หลับใน	/		2
7	ขับแข่งอย่างผิดกฎหมาย/แข่งในที่คับขัน	/		2
8	ไม่ชำนาญเส้นทาง	/		2
9	ระบบเบรกชำรุด		/	2
10	ขับรถด้วยความเร็ว	/		1

ที่มา: แผนกขนส่ง บริษัท ว.ศรีประเสริฐ จำกัด (2564)

จากตารางที่ 2 พบว่า 8 สาเหตุจากทั้งหมด 10 สาเหตุของอุบัติเหตุเกิดจากพนักงานขับรถเป็นหลัก โดยร้อยละ 42 เกิดจากความประมาทของพนักงานขับรถ เช่น ขับชนประตูทางเข้า-ออก ขนรถบรรทุกด้วยตัวเองในลานจอดรถ และถอยชนสิ่งกีดขวางต่าง ๆ อันเกิดจากการมองไม่เห็นทางข้างหลังรวมถึงจุดบอดทางรอบรถบรรทุก เป็นต้น

สาเหตุอันเกิดจากอุปกรณ์ของรถบรรทุกชำรุด (อุปกรณ์ส่วนควบอื่น ๆ ชำรุด และระบบเบรกชำรุด) คิดเป็นร้อยละ 13 อันเกิดจากการที่อะไหล่หรือรถบรรทุกเสียระหว่างปฏิบัติงาน เนื่องจากพนักงานขับรถใช้เวลา 20-45 วัน ในการออกปฏิบัติงานนอกสถานที่ และรถบรรทุกจะได้รับการตรวจสอบสภาพอีกครั้งเมื่อพนักงานขับรถกลับมาที่สำนักงานใหญ่ขอนแก่น จึงทำให้เกิดช่องว่างของช่วงเวลาความถี่ (Time-Gap) ในการตรวจสอบสภาพความพร้อมในการทำงานของรถบรรทุก ซึ่งมีสาเหตุหลักมาจาก ยางล้อชำรุดจากการเหยียบสิ่งกีดขวาง และยางระเบิดเนื่องจากใช้มาเป็นเวลานานจนหมดสมรรถภาพ

ดังนั้น แนวทางในการลดอุบัติเหตุในการขนส่งสินค้าจึงเป็นเรื่องที่สำคัญอย่างมาก โดยทางองค์กรจะต้องใส่ใจสถิติจากผลสรุปของสาเหตุของการเกิดอุบัติเหตุในการขนส่งสินค้า และมีแนวโน้มว่าจะเพิ่มขึ้นทุกปี ด้วยเหตุนี้ ผู้ศึกษาจึงสนใจและมีความมุ่งมั่นที่จะศึกษาเกี่ยวกับแนว

ทางการลดอุบัติเหตุในการขนส่งอันเกิดจากพนักงานขับรถของบริษัท ว.ศรีประเสริฐ จำกัด เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขและป้องกันในอนาคต

2. วัตถุประสงค์ของการศึกษา

- 2.1 เพื่อศึกษาปัจจัยที่ก่อให้เกิดอุบัติเหตุ
- 2.2 เพื่อค้นหาแนวทางลดอุบัติเหตุโดยรถบรรทุกสินค้า
- 2.3 สร้างต้นแบบการลดอุบัติเหตุโดยนำแผนไปทดลองใช้และประเมินผล

3. ขอบเขตการศึกษา

3.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา ใช้แนวคิดของกระบวนการสุนทรียสาธก (Appreciative inquiry) เป็นหลักในการสัมภาษณ์พนักงานเพื่อทราบถึงพฤติกรรมการทำงานของพนักงานขับรถในขั้นตอนการขนส่งสินค้าโดยรถบรรทุก และ Positive Deviance ในการสัมภาษณ์พนักงานขับรถที่ไม่เคยเกิดอุบัติเหตุ โดยยกเว้นในกรณีที่คุณกรณิที่เป็นผู้ร่วมใช้ถนนเป็นฝ่ายผิด เพื่อหาแนวทางลดอุบัติเหตุในการขนส่งสินค้าทางบก

3.2 ขอบเขตด้านพื้นที่ การศึกษาครั้งนี้ผู้ศึกษาได้ทำการศึกษาเฉพาะพนักงานขับรถบรรทุกบริษัท ว. ศรีประเสริฐ จำกัด เท่านั้น

3.3 ขอบเขตด้านระยะเวลา ระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ใช้เวลา 6 เดือน ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม พ.ศ. 2564 ถึง 30 มิถุนายน พ.ศ. 2564

3.4 ขอบเขตด้านกลุ่มของผู้มีส่วนร่วมในการให้ข้อมูล ผู้มีส่วนร่วมที่ทำการศึกษา คือ พนักงานขับรถ จำนวน 20 คน ที่ได้ทำงานกับบริษัท ว.ศรีประเสริฐ จำกัด มาแล้วเป็นเวลาไม่ต่ำกว่า 6 เดือน และ 10 คน ที่มีอายุงานไม่ต่ำกว่า 6 เดือนและไม่เคยเกิดอุบัติเหตุระหว่างการขนส่ง รวมถึงหัวหน้าแผนกขนส่งและผู้จัดการแผนกขนส่ง เพื่อให้ได้ข้อมูลที่น่าเชื่อถือและครบถ้วน

3.5 การยกเว้นข้อมูล การศึกษาครั้งนี้ได้ทำการศึกษาเฉพาะในกรณีที่อุบัติเหตุมีสาเหตุมาจากพนักงานขับรถของบริษัท ว.ศรีประเสริฐ จำกัด เท่านั้น และยกเว้นอุบัติเหตุที่มีสาเหตุเกิดจากผู้ใช้งานร่วมกัน

4. นิยามเฉพาะศัพท์

4.1 การเกิดอุบัติเหตุในการขนส่ง หมายถึง อุบัติเหตุที่เกิดขึ้นในภาวะการจ้างงาน ก่อให้เกิดความสูญเสียโอกาสในการสร้างรายได้ของบริษัท ค่าใช้จ่ายในการซ่อมแซม ชีวิตของพนักงาน และสินค้า ในเวลาทันทีทันใดหรือช่วงเวลาถัดไประหว่างปฏิบัติการขนส่ง

4.2 พฤติกรรมการขับรถ หมายถึง การกระทำ ลักษณะ และนิสัยทุกอย่างของมนุษย์ในกระบวนการขับรถ

4.3 สุนทรียสาธก หมายถึง กาดั้งรตามคำถามในเชิงบวก ค้นหาสาเหตุสำคัญที่ทำให้ระบบดำเนินไปอย่างดีที่สุด

4.4 SOAR Analysis หมายถึง การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมทางธุรกิจ ประกอบไปด้วย จุดแข็ง โอกาส แรงบันดาลใจ และผลลัพธ์

4.5 การขนส่งสินค้า หมายถึง การนำสินค้าจากต้นทางไปยังปลายทางโดยที่สภาพสินค้ายังเหมือนตอนที่ออกมาจากต้นทาง

4.6 การลดอุบัติเหตุ หมายถึง การไม่เกิดเหตุการณ์ไม่คาดฝัน หรือเหตุการณ์ร้ายแรงที่ส่งผลกระทบต่อ การขนส่งสินค้าหรือความเสียหายของรถบรรทุก

4.7 Positive Deviance หมายถึง คนที่สามารถสร้างผลลัพธ์หรือทำงานได้มีประสิทธิภาพมากกว่าคนอื่นในกลุ่มคนเดียวกัน ที่มีภูมิหลัง พื้นฐาน และการศึกษาที่เหมือนกัน

4.8 รถบรรทุก หมายถึง รถขนส่งสินค้าที่มีจำนวน 22 ล้อ หรือที่เรียกว่า รถเทรเลอร์

5. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

5.1 ทำให้ผู้ประกอบการทราบถึงแนวทางการลดอุบัติเหตุและช่วยลดค่าใช้จ่ายในการซ่อมบำรุงรถบรรทุก

5.2 ทำให้ผู้ประกอบการในธุรกิจขนส่งเพิ่มประสิทธิภาพด้านการขนส่งในแง่ของความสำเร็จของสินค้าและยกระดับการบริการ

5.3 ทำให้ผู้ประกอบการในธุรกิจภาคขนส่งสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขัน

บทที่ 3

วิธีดำเนินการศึกษา

การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงปฏิบัติ (Action Research) เพื่อศึกษาปัจจัยที่ก่อให้เกิดอุบัติเหตุ และค้นหาแนวทางในการลดอุบัติเหตุขนส่งสินค้าด้วยรถบรรทุก จากนั้นนำข้อมูลมาสร้างโครงการลดอุบัติเหตุและประเมิณผล ทั้งนี้เพื่อนำผลการศึกษาไปเป็นข้อมูลให้บริษัท ว.ศรีประเสริฐใช้เป็นแนวทางพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานและการให้บริการขนส่งให้ดียิ่งขึ้น โดยมีขั้นตอนการดำเนินการศึกษาดังนี้

1. ผู้มีส่วนร่วมในการให้ข้อมูล

การศึกษาในครั้งนี้ได้มีการเลือกทำการศึกษาและรวบรวมข้อมูลเฉพาะพนักงานของ บริษัท ว.ศรีประเสริฐ จำกัด เท่านั้น โดยแบ่งออกเป็น

1.1 ผู้มีส่วนร่วมกลุ่มที่ 1 คือ พนักงานขับรถทั้งสิ้น 20 คน ด้วยการคัดเลือกเฉพาะพนักงานที่ทำงานกับบริษัท ว.ศรีประเสริฐ มาแล้ว 6 เดือน เพื่อหาปัจจัยที่ทำให้เกิดอุบัติเหตุและไม่ก่อให้เกิดอุบัติเหตุ

1.2 ผู้มีส่วนร่วมกลุ่มที่ 2 คือ พนักงานขับรถทั้งสิ้น 10 คน ด้วยการคัดเลือกเฉพาะพนักงานที่ทำงานกับบริษัท ว.ศรีประเสริฐ จำกัด มาแล้ว 10 ปี เพื่อทราบถึงแนวทางในการขับรถหรือพฤติกรรมที่ไม่ก่อให้เกิดอุบัติเหตุ

1.3 หัวหน้าและผู้จัดการแผนกขนส่ง เพื่อศึกษาสาเหตุที่ก่อให้เกิดอุบัติเหตุผ่านมุมมองของผู้ควบคุมพนักงานขับรถและเพื่อค้นหาความน่าเชื่อถือในการให้ข้อมูลจากพนักงานขับรถที่เคยเกิดอุบัติเหตุ

ตารางที่ 7 การแยกกลุ่มของผู้มีส่วนร่วมในการทำงานวิจัยออกเป็น 3 กลุ่ม

ผู้มีส่วนร่วม	จำนวนผู้มีส่วนร่วม	อายุงานในบริษัท
1. พนักงานขับรถที่เคยเกิดอุบัติเหตุ	20 คน	6 เดือน
2. พนักงานขับรถที่ไม่เคยเกิดอุบัติเหตุ	10 คน	10 ปี
3. หัวหน้าและผู้จัดการแผนกขนส่ง	2 คน	20 ปี

2. การศึกษาปัจจัยที่ก่อให้เกิดอุบัติเหตุ

วิธีการศึกษาเพื่อศึกษาปัจจัยที่ก่อให้เกิดอุบัติเหตุ มีดังขั้นตอนต่อไปนี้

2.1 ผู้มีส่วนร่วมในการให้ข้อมูล

เพื่อค้นหาปัจจัยที่ก่อให้เกิดอุบัติเหตุมีทั้งหมด 2 กลุ่ม โดยอ้างอิงถึงตารางที่ 7 ได้แก่ ผู้มีส่วนร่วมในการให้ข้อมูลกลุ่มที่ 1 คือ พนักงานขับรถที่เคยเกิดอุบัติเหตุ และผู้มีส่วนร่วมในการให้ข้อมูลกลุ่มที่ 3 คือ หัวหน้าและผู้จัดการแผนกขนส่ง เพื่อสอบถามข้อมูลรายละเอียด และเหตุการณ์ในขณะที่เกิดอุบัติเหตุ

2.2 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ได้ค้นคว้าข้อมูลโดยใช้การวิจัยเชิงปฏิบัติ (Action Research) โดยผู้ทำการวิจัยได้สืบหาข้อมูลจากผู้ปฏิบัติการจริง และผู้ที่มีส่วนรับผิดชอบงาน เพื่อทราบถึงปัจจัยที่แท้จริงที่ทำให้เกิดอุบัติเหตุ โดยผู้ศึกษาการสัมภาษณ์แบบไม่เป็นทางการ (Informal-Interview) เพื่อหาข้อมูลเกี่ยวกับสาเหตุที่ทำให้เกิดอุบัติเหตุกับผู้มีส่วนร่วมในการให้ข้อมูลกลุ่มที่ 1 คือ พนักงานขับรถที่เคยเกิดอุบัติเหตุ และใช้วิธีการสังเกต (Observation) โดยการดูข้อมูลย้อนหลังผ่านกล้องที่ติดหน้ารถ และ ระบบติดต่อการหาตำแหน่งทั่วโลก (GPS: Global Positioning System) เพื่อดูเหตุการณ์จริงที่เกิดขึ้น รวมถึงสัมภาษณ์เชิงลึก (Indept-Interview) กับผู้มีส่วนร่วมในการให้ข้อมูลกลุ่มที่ 3 คือ หัวหน้าและผู้จัดการแผนกขนส่ง เพื่อทราบถึงข้อเท็จจริงและสร้างความน่าเชื่อถือให้กับข้อมูลที่ได้รับจากพนักงานขับรถที่เคยเกิดอุบัติเหตุ

2.3 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

หลังจากที่ผู้ศึกษาได้รวบรวมแนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นแนวทางในการศึกษาและเก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานขับรถ โดยผู้ศึกษาได้มีวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) และทุติยภูมิ (Secondary Data) ดังนี้

2.3.1 ผู้ศึกษาได้เก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ผ่านการสัมภาษณ์อย่างไม่เป็นทางการ (Informal-Interview) กับผู้มีส่วนร่วมในการให้ข้อมูลกลุ่มที่ 1 จากตารางที่ 7 คือ พนักงานขับรถที่เคยเกิดอุบัติเหตุ เพื่อค้นหาปัจจัยที่ก่อให้เกิดอุบัติเหตุ โดยการตั้งคำถามว่า “ก่อนที่จะเกิดอุบัติเหตุ ทำอะไรอยู่ และเกิดอะไรขึ้นบ้าง” และสัมภาษณ์เชิงลึกกับหัวหน้าและผู้จัดการแผนกขนส่ง เพื่อถามถึงสาเหตุที่แท้จริงของการเกิดอุบัติเหตุในแต่ละกรณี

2.3.2 ผู้ศึกษาได้เก็บรวบรวมข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) โดยศึกษาการบันทึกข้อมูลรายงานการเกิดอุบัติเหตุปี พ.ศ.2561-2563 ของบริษัท ว.ศรีประเสริฐ จำกัด และการค้นหาข้อมูลสถิติอุบัติเหตุรถบรรทุกในปีพ.ศ. 2561-2563 ในเว็บไซต์กระทรวงคมนาคมกรมขนส่งทางบก ในปีพ.ศ. 2561-2563

2.4 การบันทึกข้อมูล

ผู้ศึกษาได้ทำการบันทึกข้อมูล 3 รูปแบบดังต่อไปนี้

2.4.1 การใช้ความจำ ผู้ศึกษาใช้ในกรณีที่ผู้ให้ข้อมูลกลุ่มที่ 1 กลับมายังสำนักงาน เนื่องจากมีเวลาน้อยในการสนทนา โดยผู้ศึกษาได้ทำการสอบถามข้อมูลผ่านการสนทนาอย่างเป็นธรรมชาติ เมื่อพูดคุยกับผู้ให้ข้อมูลเสร็จเรียบร้อยแล้ว ผู้ศึกษาจะจำข้อมูลสำคัญเหล่านั้นเอาไว้ แล้วบันทึกลงในกระดาษหรือคอมพิวเตอร์

2.4.2 การบันทึกข้อความสำคัญ ผู้ศึกษาใช้ในกรณีที่ต้องการเก็บข้อมูลที่จำเป็นบางอย่างและมีเวลาสอบถามผู้ให้ข้อมูลน้อย โดยผู้ศึกษาได้สอบถามข้อมูลที่จำเป็นเมื่อผู้ให้ข้อมูลกลับมายังสำนักงานหรือกำลังปฏิบัติงานนอกสถานที่

2.4.3 การบันทึกเสียงขณะสนทนา ผู้ศึกษาใช้ในกรณีที่ต้องการเก็บข้อมูลที่สำคัญในการหาสาเหตุเบื้องต้นของปัญหาในภาคปฏิบัติและค้นหาแนวทางในการลดอุบัติเหตุในการขับรถบรรทุก

2.5 เครื่องมือที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

หลังจากรวบรวมข้อมูลทั้งหมดมาได้จากพนักงานขับรถที่เคยเกิดอุบัติเหตุ และ หัวหน้า และผู้จัดการแผนกขนส่ง ผู้ศึกษาได้ทำจำแนกหัวข้อต่างๆออกมาเป็นข้อๆจากการสัมภาษณ์ในข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) และแยกแยะประเด็นต่างๆจากข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ออกเป็น 2 ประเด็นคือ สาเหตุที่เกิดจากคน และสาเหตุที่เกิดสภาพรถ และนับความถี่ที่ค้นพบออกมาเป็นคะแนน

3. การค้นหาแนวทางลดอุบัติเหตุโดยรถบรรทุกสินค้า

วิธีการศึกษาเพื่อค้นหาแนวทางในการลดอุบัติเหตุขนส่งสินค้าด้วยรถบรรทุก มีขั้นตอนดังต่อไปนี้

3.1 ผู้มีส่วนร่วมในการให้ข้อมูล

อ้างอิงถึงตารางที่ 7 การค้นหาแนวทางลดอุบัติเหตุโดยรถบรรทุกสินค้า มีผู้มีส่วนร่วมในการให้ข้อมูล 2 กลุ่มได้แก่ กลุ่มที่ 2 พนักงานขับรถที่ไม่เคยเกิดอุบัติเหตุ และกลุ่มที่ 3 หัวหน้าและผู้จัดการแผนกขนส่ง เพื่อสอบถามถึงประสบการณ์เชิงบวกเพื่อต้องการค้นหาแนวทางของการขนส่งสินค้าด้วยรถบรรทุกโดยที่ไม่เกิดอุบัติเหตุ

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ได้ค้นคว้าข้อมูลโดยใช้การวิจัยเชิงปฏิบัติ (Action Research) ด้วยกระบวนการสุนทรียศาสตร์ (Appreciative Inquiry) ในรูปแบบการสัมภาษณ์เชิงบวก ที่ผู้ทำการวิจัย

ได้สืบหาข้อมูลจากผู้ปฏิบัติการจริงเพื่อทราบถึงปัจจัยที่แท้จริงที่ทำให้เกิดอุบัติเหตุและแนวทางปฏิบัติงานจากผู้ปฏิบัติงานในการลดอุบัติเหตุรถบรรทุก โดยมีแนวทางในการเก็บรวบรวมข้อมูลดังนี้

3.2.1 พนักงานขับรถที่ไม่เคยเกิดอุบัติเหตุ ผู้ศึกษาใช้แนวคิด Positive Deviance เพื่อค้นหาพนักงานขับรถส่วนหนึ่งที่มีภูมิหลังเหมือนคนพนักงานขับรถคนอื่นๆ แต่สามารถปฏิบัติงานได้ดีมากกว่าคนอื่นๆที่อยู่ในกลุ่มเดียวกันและมีความแตกต่างกันด้านความคิดและพฤติกรรมการทำงานเพื่อศึกษาแนวคิดและสาเหตุที่พนักงานขับรถไม่เคยเกิดอุบัติเหตุเลย โดยใช้การสัมภาษณ์แบบไม่เป็นทางการ (Informal interview) และใช้แนวคิดสุนทรียศาสตร์ (Appreciative Inquiry) ในการตั้งคำถามเชิงบวกเพื่อค้นหาแนวคิดและประสบการณ์เชิงบวกที่ทำให้ไม่เกิดอุบัติเหตุและไม่สร้างความเสียหายให้แก่บริษัท และใช้การสังเกต (Observation) ลักษณะการพูดในวงสนทนาผ่านแอปพลิเคชันไลน์ (Line) เพื่อดูแนวคิดและวิธีการทำงานของพนักงานขับรถที่ไม่เคยเกิดอุบัติเหตุ และสังเกตผ่านระบบติดต่อการหาตำแหน่งทั่วโลก (GPS: Global Positioning System) เพื่อศึกษาพฤติกรรมของพนักงานขับรถที่ไม่เคยเกิดอุบัติเหตุ และเพื่อเปรียบเทียบข้อมูลที่ได้รับจากการสัมภาษณ์กับพฤติกรรมการทำงาน of พนักงานขับรถ

3.2.2 หัวหน้าและผู้จัดการแผนกขนส่ง ผู้ศึกษาใช้เครื่องมือการสัมภาษณ์เชิงลึก (Indept-Interview) จากนั้นใช้การสังเกต (Observation) ผ่านระบบติดต่อการหาตำแหน่งทั่วโลก (GPS: Global Positioning System) และ กลุ่มไลน์แอปพลิเคชัน (Line) แผนกขนส่งเพื่อติดตามการทำงาน of พนักงานในแผนกขนส่งทั้งหมด และได้มาซึ่งข้อมูลที่เป็นข้อเท็จจริงอย่างถูกต้อง ซึ่งรายละเอียดเหล่านี้ จะอยู่ในบทที่ 4

3.3 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

หลังจากที่ผู้ศึกษาได้รวบรวมแนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นแนวทางในการศึกษาและเก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานขับรถ โดยผู้ศึกษาได้มีวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) และทุติยภูมิ (Secondary Data) ดังนี้

3.3.1 การเก็บข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data) ใช้การตั้งคำถามเชิงบวกในการสัมภาษณ์แบบไม่เป็นทางการกับพนักงานขับรถที่เคยเกิดอุบัติเหตุและไม่เคยเกิดอุบัติเหตุ โดยผู้ศึกษาได้ตั้งคำถามว่า “ครั้งที่ขับรถส่งสินค้าและรู้สึกว่าเป็นครั้งที่ไม่มีอุปสรรคและราบรื่นที่สุดคือครั้งไหน” และ “มีแนวทางในการขับรถหรือเตรียมตัวอย่างไรให้ไม่เกิดอุบัติเหตุระหว่างการขนส่ง” อีกทั้งทำการสัมภาษณ์เชิงลึก (Indept-Interview) กับหัวหน้าและผู้จัดการแผนกขนส่ง โดยตั้งคำถามเกี่ยวกับกระบวนการทำงาน แนวทางในการแก้ไขปัญหาเรื่องอุบัติเหตุในปัจจุบัน และแนวทางในการทำงานและประสานงานกับพนักงานขับรถ หลังจากนั้นใช้การสังเกต (Observation) ผ่านระบบติดต่อการหาตำแหน่งทั่วโลก (GPS: Global Positioning System) และ กลุ่มไลน์แอปพลิเคชัน (Line) เพื่อกรองข้อเท็จจริงของข้อมูลที่ได้รับจากการสัมภาษณ์พนักงานขับรถและการปฏิบัติงานจริงว่าข้อมูลที่ได้รับ

และการกระทำจริงนั้นตรงกันหรือไม่ เพื่อสร้างปัจจัยที่แท้จริงที่ก่อให้เกิดอุบัติเหตุ และสร้างแนวทางในการลดอุบัติเหตุจากฝ่ายปฏิบัติงานไปใช้และประเมินผล

3.3.2 การเก็บข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary data) ค้นหาข้อมูลเพิ่มเติมจากวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อค้นหาแนวทางและนำมาปรับใช้ในการลดอุบัติเหตุในอนาคต

3.4 การบันทึกข้อมูล

การบันทึกข้อมูลเพื่อค้นหา การค้นหาแนวทางลดอุบัติเหตุโดยรถบรรทุกสินค้า ผู้ศึกษาใช้วิธีเดียวกันกับ การบันทึกข้อมูลการศึกษาปัจจัยที่ก่อให้เกิดอุบัติเหตุ ทั้ง 3 ข้อ ได้แก่ การใช้ความจำ การบันทึกข้อความสำคัญ และการบันทึกเสียงขณะสนทนา

3.5 เครื่องมือที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

หลังจากรวบรวมข้อมูลทั้งหมดมาได้ ผู้ศึกษาได้ทำการแยกแยะประเด็นต่างๆจากข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ออกเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่ จุดรวม (Convergence) และจุดโดดเด่น (Divergence) จากการสัมภาษณ์พนักงานขับรถที่ไม่เคยเกิดอุบัติเหตุ เพื่อใช้ในการวิเคราะห์ปัจจัยที่ไม่ก่อให้เกิดอุบัติเหตุและค้นหาแนวทางในการลดอุบัติเหตุ จากนั้นใช้เครื่องมือการวิเคราะห์ซออาร์ (SOAR Analysis) ในการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมทางธุรกิจของบริษัทเพื่อค้นหาแนวทางในการพัฒนาโครงการหรือแนวทางในการลดอุบัติเหตุ โดยดำเนินการตามกระบวนการสุนทรียสาธก หรือ Whole-System 4D Dialogue

4. สร้างต้นแบบการลดอุบัติเหตุโดยนำแผนไปทดลองใช้และประเมินผล

วิธีการสร้างต้นแบบการลดอุบัติเหตุโดยนำแผนไปทดลองใช้และประเมินผล มีขั้นตอนดังต่อไปนี้

4.1 ผู้มีส่วนร่วมในการให้ข้อมูล

ผู้มีส่วนร่วมในการให้ข้อมูล มีทั้งหมด 3 กลุ่ม ตามตารางที่ 7 ได้แก่ กลุ่มที่ 1 พนักงานขับรถที่เคยเกิดอุบัติเหตุ กลุ่มที่ 2 พนักงานขับรถที่ไม่เคยเกิดอุบัติเหตุ และกลุ่มที่ 3 หัวหน้าและผู้จัดการแผนกขนส่ง

4.2 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้ศึกษาได้ข้อมูลที่ได้รับจากการเก็บรวบรวมข้อมูลใน บทที่ 3 ข้อ 2. การศึกษาปัจจัยที่ก่อให้เกิดอุบัติเหตุ และ ข้อ 3. การค้นหาแนวทางลดอุบัติเหตุโดยรถบรรทุกสินค้า จากนั้นนำข้อมูลที่ได้รับมาทั้งหมดวิเคราะห์ตามความถี่ของสาเหตุของการเกิดอุบัติเหตุที่เป็นข้อมูลจากพนักงานขับรถที่เคยเกิดอุบัติเหตุ และความถี่ของแนวคิดการขับรถโดยที่ไม่เกิดอุบัติเหตุของพนักงานขับรถที่ไม่เคยเกิดอุบัติเหตุ จากนั้นผู้ศึกษาได้นำข้อมูลจากการวิเคราะห์มาดำเนินการสร้างรูปแบบโครงการตามกระบวนการสุนทรียสาธก (Whole-System 4D Dialogue) และประเมินผลเป็นรายเดือน

4.3 การดำเนินการตามกระบวนการสุนทรียสาธก

การดำเนินการสุนทรียสาธก (Appreciative Inquiry) กำหนดเป็นแนวทางในการค้นหาสาเหตุที่แท้จริงในภาคปฏิบัติที่ทำให้เกิดอุบัติเหตุรถบรรทุกชนส่ง จากหัวหน้าฝ่ายปฏิบัติการขนส่ง และหัวหน้าสำนักงานฝ่ายขนส่ง รวมถึงค้นหาแนวทางและเหตุผลที่พนักงานขับรถกลุ่มที่เคยเกิดอุบัติเหตุและไม่เคยเกิดอุบัติเหตุเลยนับตั้งแต่วันที่เริ่มส่งสินค้าเที่ยวแรกจนถึงปัจจุบัน และใช้กระบวนการ Whole-System 4D Dialogue ซึ่งประกอบไปด้วย 4 ขั้นตอน ดังนี้

4.3.1 การค้นหาแนวคิดและประสบการณ์ด้านบวก (Discovery)

ผู้ศึกษาได้ทำการรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์ประสบการณ์ขับรถบรรทุกส่งสินค้าในรอบการขนส่งที่ไม่เคยเกิดอุบัติเหตุและการขนส่งราบรื่นที่สุดจากกลุ่มผู้มีส่วนร่วมในการให้ข้อมูลกลุ่มที่ 2 และ ผู้มีส่วนร่วมในการให้ข้อมูลกลุ่มที่ 3 เพื่อเป็นการรวบรวมแนวคิดจากประสบการณ์การทำงานที่ดีของพนักงานขับรถแต่ละคนว่า มีแนวทางหรือหลักการอะไรในการขับรถบรรทุกส่งสินค้าเพื่อให้ปลอดภัยและไม่เกิดอุบัติเหตุ

4.3.2 การวาดฝัน (Dream)

ผู้ศึกษาจากการรวบรวมทั้งหมดมาทำการตรวจสอบและวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพเพื่อค้นหาแนวทางและประสบการณ์เชิงบวกของพนักงานขับรถแต่ละคนเพื่อค้นหาปัจจัยที่ไม่ก่อให้เกิดอุบัติเหตุในการขนส่งสินค้าที่เป็นจุดร่วม (Convergences) ของพฤติกรรมขับรถเหมือนกันและเปรียบเทียบปัจจัยที่เป็นจุดโดดเด่น (Divergences) พนักงานที่ไม่เคยเกิดอุบัติเหตุในการขนส่งสินค้า เพื่อนำมาสร้างแนวทางในการพัฒนาการปฏิบัติงานขนส่งขององค์กรให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นในอนาคต และได้วาดฝันว่าองค์กรจะต้องไม่มีอุบัติเหตุที่เกิดจากการขนส่งสินค้าตลอดทั้งปีไม่ว่ารอบขนส่งจะเยอะหรือน้อยและไม่ว่าสภาพอากาศจะเป็นอย่างไรก็สามารถดำเนินการขนส่งได้ราบรื่น โดยคำนึงถึงการทำงานร่วมกันของพนักงานมีส่วนเกี่ยวข้องทั้งหมด ให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงในการทำงานและพัฒนาศักยภาพในการปฏิบัติงานขนส่งที่ไม่ทำให้เกิดอุบัติเหตุจากการทำงานอย่างยั่งยืน อย่างไรก็ตามในขั้นตอนนี้ ผู้ศึกษาจะต้องตระหนักถึงการสร้างจิตสำนึกให้เกิดขึ้นกับพนักงานทุกคนให้ได้รับรู้ถึงความสำคัญและข้อดีต่าง ๆ ของการเปลี่ยนแปลงการปฏิบัติงานขนส่ง รวมถึงเป้าหมายในการพัฒนาองค์กรในแง่ของการปฏิบัติงานขนส่งโดยให้ผู้นำหรือผู้จัดการแผนกขนส่งเป็นผู้นำเสนอแนะนำ ควบคุม และส่งต่อความรู้ให้พนักงานขับรถซึ่งเป็นผู้บังคับบัญชาของตนเองหรือพนักงานที่ตนเป็นฝ่ายรับผิดชอบ ส่วนผู้ศึกษาจะเป็นผู้ให้คำแนะนำ สนับสนุน และให้ความช่วยเหลือหัวหน้าแผนกต่อไป

4.3.3 การออกแบบ (Design)

หลังจากที่ได้รับข้อมูลผ่านการตรวจสอบ วิเคราะห์และเปรียบเทียบจุดร่วมและจุดเด่นเป็นที่เรียบร้อยแล้ว ผู้ศึกษานำข้อมูลนั้นมาออกแบบกระบวนการปฏิบัติการขนส่งสินค้าที่

ปลอดอุบัติเหตุเพื่อให้ความผันกลายเป็นความจริง อย่างไรก็ตาม การออกแบบโครงการและกระบวนการปฏิบัติงานจะต้องเหมาะสมและสอดคล้องกันในแง่ของนโยบายบริษัท กฎหมายภาครัฐ (กรมขนส่งทางบก) และลักษณะงานที่รับว่าจ้างจากลูกค้าต้นทาง เพื่อเป็นการช่วยพัฒนาศักยภาพของบุคลากรทุกคนและยกระดับประสิทธิภาพในการให้บริการขนส่ง รวมถึงทำให้ฝ่ายปฏิบัติงานทุกคนรับรู้ถึงความสำคัญและแนวทางในการส่งสินค้าที่ปลอดอุบัติเหตุอย่างเคร่งครัดทุกขั้นตอน ซึ่งแนวทางดังกล่าวสามารถออกแบบได้โดยการกำหนดขั้นตอนการปฏิบัติงานที่คำนึงถึงผลกระทบของพนักงานแต่ละฝ่ายในบริษัท ว.ศรีประเสริฐ จำกัด รวมถึงผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการปฏิบัติงานนั้น ๆ ว่า จะต้องทำอย่างไรในขั้นตอนก่อนการปฏิบัติงาน ขั้นตอนในระหว่างปฏิบัติงาน รวมถึงกฎระเบียบในการปฏิบัติงานขนส่ง เพื่อหลีกเลี่ยงและลดการเกิดอุบัติเหตุในขั้นตอนการขนส่งสินค้า

4.3.4 การดำเนินการ (Destiny)

นำแผนแนวทางปฏิบัติการเพื่อลดอุบัติเหตุที่ได้ออกแบบไว้ในการปฏิบัติจริง โดยผู้ศึกษาได้นำเสนอขั้นตอนและแนวทางรวมถึงรายละเอียดของแต่ละขั้นตอนการทำงานภายในที่ประชุมร่วมกับหัวหน้าฝ่ายปฏิบัติงานขนส่งและผู้จัดการฝ่ายขนส่ง ให้ทราบถึงความสำคัญและวิธีการปฏิบัติงานอย่างละเอียด เพื่อนำส่งข้อมูลในที่ประชุมให้แก่พนักงานขับรถบรรทุกเพื่อให้รับทราบถึงขั้นตอนและนำข้อมูลแนวทางปฏิบัติงานไปใช้อย่างจริงจัง รวมถึงมีการควบคุมการปฏิบัติงาน และการประเมินความสำเร็จของการดำเนินงานเพื่อให้เกิดการปรับปรุงและการพัฒนาภายในองค์กรอย่างต่อเนื่อง อันเป็นการสร้างความสำเร็จที่เป็นความภาคภูมิใจของผู้ที่มีส่วนร่วมในโครงการและเป็นตัวอย่างที่ดีแก่บุคลากรอื่น ๆ ภายในบริษัท ว.ศรีประเสริฐ จำกัด ต่อไป

บทที่ 4 ผลการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้มุ่งเน้นถึงแนวทางการลดอุบัติเหตุในการขนส่งสินค้าด้วยรถบรรทุก ด้วยกระบวนการสุนทรียสาธก เพื่อศึกษาแนวคิดและวิธีการทำงานของพนักงานขับรถที่ไม่เคยเกิดอุบัติเหตุและประสบการณ์ทำงานของหัวหน้าแผนกขนส่งที่มีประสบการณ์สนับสนุนพนักงานขับรถที่ไม่เคยเกิดอุบัติเหตุ และนำมาพัฒนาเป็นแนวทางลดอุบัติเหตุในการขับรถบรรทุกส่งสินค้าของพนักงานขับรถท่านอื่นใน บริษัท ว.ศรีประเสริฐ จำกัด จากผลของการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลทั้งหมด 4 รูปแบบ สามารถสรุปได้ดังนี้

1. ข้อมูลสถิติการเกิดอุบัติเหตุ

จากการเก็บรวบรวมข้อมูลสถิติการเกิดอุบัติเหตุตามรายงานของบริษัท ว.ศรีประเสริฐ จำกัด ในปีพ.ศ. 2561-2563 พบว่า ปัจจัยที่ก่อให้เกิดอุบัติเหตุ 10 อันดับแรกคือ ความประมาท อุปกรณ์ส่วนควบอื่น ๆ ชำรุด ขาดทักษะที่ถูกต้องในการขับรถ ขับตามหลังในระยะกระชั้นชิด ขาดสมาธิ ในขณะที่ขับรถ หลับใน ขับแข่งอย่างผิดกฎหมาย/แข่งในที่คับขัน ไม่ชำนาญเส้นทาง ระบบเบรกชำรุด และขับรถด้วยความเร็ว ซึ่ง 8 ใน 10 ข้อ เกิดจากคนเป็นหลัก และมีเพียง 2 ใน 10 ข้อ เท่านั้นที่เกิดจากสภาพรถผิดปกติ ตามที่สรุปในตารางที่ 8

ตารางที่ 8 ความถี่ของการเกิดอุบัติเหตุ 10 อันดับแรกของบริษัท ว.ศรีประเสริฐ จำกัด ปี พ.ศ. 2561-2563

หน่วย: ครั้ง

อันดับ	สาเหตุของการเกิดอุบัติเหตุ	สาเหตุจากคน	สาเหตุจากสภาพรถ	รวม
1	ประมาท	/		22
2	อุปกรณ์ส่วนควบอื่น ๆ ชำรุด		/	5
3	ขาดทักษะที่ถูกต้องในการขับรถ	/		4
4	ขับตามหลังในระยะกระชั้นชิด	/		3
5	ขาดสมาธิขณะขับรถ	/		3

ตารางที่ 8 ความถี่ของการเกิดอุบัติเหตุ 10 อันดับแรกของบริษัท ว.ศรีประเสริฐ จำกัด ปี พ.ศ. 2561-2563 (ต่อ)

หน่วย: ครั้ง

อันดับ	สาเหตุของการเกิดอุบัติเหตุ	สาเหตุจากคน	สาเหตุจากสภาพรถ	รวม
6	หลับใน	/		2
7	ขับแข่งอย่างผิดกฎหมาย/แข่งในที่คับขัน	/		2
8	ไม่ชำนาญเส้นทาง	/		2
9	ระบบเบรกชำรุด		/	2
10	ขับรถด้วยความเร็ว	/		1

ที่มา: แผนกขนส่ง บริษัท ว.ศรีประเสริฐ จำกัด (2564)

จากการเก็บรวบรวมข้อมูลสถิติการเกิดอุบัติเหตุจากรายงานกรมขนส่งทางบก พบว่า ปัจจัยที่ก่อให้เกิดอุบัติเหตุ 10 อันดับแรกคือ หลับใน ขับรถด้วยความเร็ว ขับรถตามหลังในกระเบกระชั้นชิด ขับรถตัดหน้าในระยะกระชั้นชิด ประมาท ผนตกถนนลื่น (กรณีนี้กรมขนส่งทางบกตัดสินว่าเป็นความผิดของการปฏิบัติขณะขับรถ เนื่องจากสภาพอากาศมีความเสี่ยงต่อการเกิดอุบัติเหตุ) ผู้ขับขี่จำเป็นต้องปฏิบัติตนระวังตัวเอง และมีสมาธิในการบังคับรถบรรทุกมากเป็นพิเศษ เช่น ความเร็ว ระยะห่าง หรือการจอดพักรอให้สภาพอากาศกลับเป็นปกติ เนื่องจากสภาพอากาศมีความเสี่ยงต่อการเกิดอุบัติเหตุและไม่สามารถควบคุมสภาพอากาศได้) จอดในที่ห้ามจอด/จอดไหล่ทาง/จอดไม่ให้เครื่องหมายหรือสัญญาณ ระบบเบรกชำรุด ขับล้าเข้าไปในช่องทางฝั่งตรงข้าม ซึ่งสาเหตุ 9 ใน 10 ข้อเกิดจากคนเป็นหลัก มีเพียง 1 ใน 10 ข้อ ที่เกิดจากสภาพรถผิดปกติ ตามสรุปในตารางที่ 9

ตารางที่ 9 ความถี่ของการเกิดอุบัติเหตุโดยรถบรรทุกทั่วประเทศ 10 อันดับแรก ของกรมขนส่งทางบก
ปีพ.ศ. 2561-2563

สาเหตุ	สาเหตุจากคน	สาเหตุจากสภาพรถ	ผลรวม
1. หลับใน	/		363
2. ขับรถด้วยความเร็ว	/		332
3. ขับตามหลังในระยะกระชั้นชิด	/		306
4. ขับรถตัดหน้าในระยะกระชั้นชิด	/		245
5. ประมาท	/		236
6. ผนตกถนนลื่น	/		145
7. จุดในที่ห้ามจอด/จอดไหล่ทางล้า/จอดไม่ให้เครื่องหมายหรือสัญญาณ	/		108
8. ระบบเบรกชำรุด		/	104
9. ขับล้าเข้าไปในช่องทางฝั่งตรงข้าม	/		100
10. ขับแข่งอย่างผิดกฎหมาย/แข่งในที่คับขัน	/		99

ที่มา: กรมขนส่งทางบก (2563)

จากการรวบรวมข้อมูลผ่านการสัมภาษณ์และการสังเกตของพนักงานขับรถที่เคยเกิดอุบัติเหตุ หัวหน้าและผู้จัดการแผนกขนส่ง พบว่า ต้นเหตุหลักของการเกิดอุบัติเหตุ มีดังนี้

1. ระยะเวลาในการใช้มือกึ่งโทรศัพท์นานเกินไป ทำให้เสียสมาธิในการขับรถนานจนทำให้เกิดอุบัติเหตุ
2. จากสาเหตุข้อที่ 1 การขับรถบรรทุกด้วยมือเดียว ไม่สามารถบังคับรถที่บรรทุกน้ำหนักมากได้ไหว ทำให้รถเสียหลักจนคว่ำ
3. การที่ไม่มีผู้ร่วมทางไปด้วย ทำให้ไม่เกิดจิตสำนึกในการรับผิดชอบต่อชีวิตและทรัพย์สิน
4. ความประมาทของพนักงานขับรถ
5. การที่ไม่มีผู้ร่วมทางไปด้วย ทำให้ชนสิ่งกีดขวางขณะถอยรถ เช่น ชนรั้ว กำแพง หรือโกดัง เนื่องจากรถคันใหญ่และยาว ทำให้มองทางข้างหลังได้ยาก
6. ร้านค้าไม่มีผู้รักษาความปลอดภัย (รปภ.) หรือเจ้าหน้าที่คอยให้สัญญาณ ส่งผลให้เกิดอุบัติเหตุภายในบริเวณร้านค้า

7. หาข้อมูลมรณียาก การที่รถเสียกระทันหัน และต้องค่อย ๆ ขับต่อไปเรื่อย ๆ ทำให้เกิดอุบัติเหตุระหว่างเดินทางไปอยู่ช่อมรดก ซึ่งทำให้เกิดความเสียหายหนักกว่าเดิม
8. การขับซิดรถคันข้างหน้า ทำให้เบรกไม่ทัน
9. พนักงานขับรถตรวจสอบสภาพรถเองไม่เป็นในระหว่างปฏิบัติหน้าที่ เพราะไม่มีความรู้เรื่องรถและไม่รายงานให้ทางสำนักงานทราบ

2. ผลการค้นหาประสบการณ์ด้านบวก

ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ผู้มีส่วนร่วมกลุ่มที่ 2 ทั้งหมด 10 คน เกี่ยวกับแนวคิดและประสบการณ์เชิงบวกในการทำงานโดยไม่เคยเกิดอุบัติเหตุเลยสามารถหาปัจจัยที่เป็นจุดร่วมได้ตามตารางที่ 10

ตารางที่ 10 ปัจจัยที่เป็นจุดร่วม (Convergences)

สิ่งที่ค้นพบจากการสัมภาษณ์พนักงานขับรถ	จำนวนที่ค้นพบ
1. มีผู้ร่วมทางไปด้วย	10
2. พักผ่อนให้เพียงพอ	9
3. ศึกษาเส้นทางก่อนออกรถ	8
4. ใส่หูฟังขณะคุยโทรศัพท์	8
5. ตรวจสอบสภาพรถและยางอย่างสม่ำเสมอ	8
6. มีจิตสำนึกในการบริการ	7
7. รักษาระยะห่างของรถเสมอ	7
8. นึกถึงครอบครัว	6
9. รู้ตำแหน่งที่ปักแน่นอน	6

จากตารางที่ 10 การมีผู้ร่วมเดินทางไปด้วยและการพักผ่อนให้เพียงพอ เป็นปัจจัยที่ไม่ก่อให้เกิดอุบัติเหตุมากที่สุด ซึ่งมีจุดร่วมอยู่ที่ 10 คน และ 9 คนตามลำดับ ในขณะที่การศึกษาเส้นทางก่อนออกรถ ใส่หูฟังขณะคุยโทรศัพท์ และ มีสติสมาธิอยู่เสมอ มีจุดร่วมอยู่ที่ 8 คน เท่ากันทั้งหมด มีจิตสำนึกในการบริการ รักษาระยะห่างของรถเสมอ การมีจิตสำนึกในการบริการ และการรักษา ระยะห่าง มีจุดร่วมที่ 7 คน เท่ากัน และ การนึกถึงครอบครัวและรู้ตำแหน่งที่ปักที่แน่นอน มีจุดร่วมที่ 6 คน

จากการวิเคราะห์ข้อมูลการสัมภาษณ์ พนักงานขับรถทั้งหมด 10 คน เกี่ยวกับแนวคิดและสิ่งที่ดีที่สุดของประสบการณ์เชิงบวกในการทำงานโดยไม่เคยเกิดอุบัติเหตุเลย สามารถหาปัจจัยที่เป็นจุดโดดเด่น (Divergences) ได้ในตารางที่ 11

ตารางที่ 11 ปัจจัยที่เป็นจุดโดดเด่น (Divergences)

สิ่งที่ค้นพบจากการสัมภาษณ์พนักงานขับรถ	จำนวนที่ค้นพบ
1. ทำความสะอาดรถเสมอ	2
2. รู้ตำแหน่งอยู่ซ่อมรถ	3
3. กะเวลาและระยะทาง	3
4. ตรวจสอบสภาพรถก่อนออกปฏิบัติงาน	4
5. รู้วิธีขับรถและรับมือเมื่อเจอสภาพถนนที่ไม่ปกติ	4

จากตารางที่ 11 สามารถสรุปได้ว่า ปัจจัยที่เป็นจุดเด่นของผู้มีส่วนร่วมทั้งหมดได้ดังนี้ ทำความสะอาดรถเสมอ รู้ตำแหน่งอยู่ซ่อมรถ กะเวลาและระยะทาง ตรวจสอบสภาพรถก่อนออกปฏิบัติงาน รู้วิธีขับรถและรับมือเมื่อเจอสภาพถนนที่ไม่ปกติ

ข้อมูลแนวทางการขนส่งสินค้าด้วยรถบรรทุกอย่างปลอดภัยที่ได้จากการสัมภาษณ์หัวหน้าและผู้จัดการฝ่ายขนส่ง

1. มีผู้ร่วมทางไปด้วยเพื่อช่วยดูทางเดินรถ และเตือนสติ
2. มีสำนึกเสมอว่าตนเองทำงานบริการ
3. คิดถึงเหตุผลและยอมรับเหตุผลนั้น ไม่ใช่อารมณ์
4. รู้ที่อยู่อยู่ซ่อมรถใหญ่
5. ไม่ประมาท
6. ตรวจสอบสภาพรถก่อนออก
7. ตรวจสอบสภาพยางทุกครั้งที่ยิ่งไกลกว่าปกติ หรือสภาพถนนไม่ปกติ

จากการสัมภาษณ์หัวหน้าและผู้จัดการฝ่ายขนส่งพบว่ามีข้อมูลบางส่วนเหมือนกับข้อมูลที่ได้รับจากพนักงานขับรถที่ไม่เคยเกิดอุบัติเหตุ ประกอบไปด้วย การมีผู้ร่วมทางไปด้วย การมีใจบริการ (Service-Mind) ตรวจสอบสภาพรถก่อนออกปฏิบัติงาน และ รู้ตำแหน่งอยู่ซ่อมรถ

3. ผลการวิเคราะห์ซออาร์ (SOAR Analysis)

ผลจากการศึกษาปัจจัยจุดร่วมและจุดโดดเด่นของผู้มีส่วนร่วม และนำปัจจัยทั้งสองมาวิเคราะห์ร่วมกันกับการวิเคราะห์ซออาร์ จะได้ผลดังแสดงในตารางที่ 12

ตารางที่ 12 ผลการวิเคราะห์ซออาร์ (SOAR Analysis)

<p>สิ่งที่ต้องค้นหาในเชิงกลยุทธ์ (Strategic Inquiry)</p>	<p>จุดแข็ง (Strengths)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. บริษัทมีเจ้าหน้าที่ทำงานขนส่งมานานกว่า 30 ปี ซึ่งเป็นพันธมิตรกับกรมขนส่งทางบก และรอบรู้เรื่องการขับรถบรรทุก 2. บริษัทมีระบบในการจัดเส้นทางขนและการรับงานที่แสดงผลเป็นสถิติแบบ Real-Time 3. พนักงานขับรถส่วนหนึ่งสามารถดำเนินงานบางอย่างแทนพนักงานในสำนักงานได้ เช่น ช่อมรด ผ่าใบเติมน้ำมัน ตรวจสอบสภาพรถ 	<p>โอกาส (Opportunities)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. บริษัทได้ยกระดับมาตรฐานการขนส่งให้เป็นที่ยอมรับในระดับสากลและมีโอกาสรับงานขนส่งมากขึ้นในอนาคต 2. พนักงานขับรถที่ไม่เคยเกิดอุบัติเหตุได้มีโอกาสสอนพนักงานที่เข้ามาใหม่
<p>เจตนาหรือสิ่งดี ๆ ที่อยากเห็นเพื่อองค์กร (Appreciative Intent)</p>	<p>แรงบันดาลใจหรือสิ่งที่ต้องการจะเป็น (Aspiration)</p> <p>อุบัติเหตุที่เกิดจากการขับรถบรรทุกของพนักงานบริษัทต้องเป็นศูนย์เท่านั้นเพื่อลดภาระของบริษัทและสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่องค์กรในแง่ของประสิทธิภาพในการให้บริการ</p>	<p>ผลลัพธ์ (Result)</p> <p>จำนวนอุบัติเหตุที่เกิดจากพนักงานขับรถของบริษัทเป็นศูนย์</p>

จากการวิเคราะห์ซออาร์ สามารถสรุปผลได้ดังนี้

3.1 จุดแข็ง (Strengths)

บริษัทมีเจ้าหน้าที่ทำงานขนส่งมานานกว่า 30 ปี ซึ่งเป็นพันธมิตรกับกรมขนส่งทางบก และรอบรู้เรื่องการขับรถบรรทุก ส่งผลให้พนักงานในสำนักงานมีความสามารถในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าและวิธีรับมือกับสถานการณ์คับขันเกี่ยวกับการขนส่งที่หลากหลายอย่างมีประสิทธิภาพ อีกทั้งบริษัทมีระบบในการจัดเส้นทางขนส่งและการรับงานที่แสดงผลเป็นสถิติแบบ Real-Time เพื่อให้ผู้จัดการ หัวหน้างาน และผู้บริหารรู้ถึงผลการปฏิบัติงานและสามารถเตรียมวิธีรับมือกับสถานการณ์ที่กำลังจะเกิดขึ้นได้อย่างทันที่ เนื่องจากข้อมูลมีการบันทึกและเปลี่ยนแปลงเป็นสถิติตลอดเวลา รวมถึงมีพนักงานขับรถบางส่วนสามารถทำงานแทนพนักงานในสำนักงานหรือพนักงานแผนกขนส่งได้ ทำให้เมื่อเกิดเหตุฉุกเฉินกระทันหันหรือเหตุการณ์ที่ต้องใช้ความรู้ความเข้าใจเฉพาะทาง พนักงานขับรถสามารถเป็นที่ปรึกษาให้กับแผนกขนส่งได้เป็นอย่างดี ทำให้ไม่จำเป็นต้องพึ่งพาการจ้างงานจากภายนอก (Outsource) มากจนเกินไป อีกทั้งยังสามารถควบคุมการทำงานได้ง่ายขึ้น

3.2 โอกาส (Opportunities)

จากจุดแข็งข้างต้น บริษัทสามารถมีโอกาสดำเนินการขนส่งให้เป็นที่ยอมรับในระดับสากลและมีโอกาสรับงานขนส่งมากขึ้นในอนาคต รวมถึงเพิ่มราคาค่าขนส่งที่สัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการที่ดีขึ้น อีกทั้งพนักงานขับรถที่ทำงานกับบริษัทมานาน สามารถสอนพนักงานขับรถที่เข้ามาใหม่ในส่วนที่พนักงานในสำนักงานไม่รู้ดีเท่าผู้ปฏิบัติงานได้

3.3 แรงบันดาลใจ (Aspiration)

อุบัติเหตุที่เกิดจากการขับรถบรรทุกของพนักงานบริษัทต้องเป็นศูนย์เท่านั้นเพื่อลดภาระค่าใช้จ่ายในการซ่อมแซมและค่าเสียโอกาสในการหารายได้ของบริษัท รวมถึงสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่องค์กรในแง่ของประสิทธิภาพในการให้บริการ เพื่อในอนาคตสามารถเพิ่มจำนวนลูกค้าสัญญา และเพิ่มราคาค่าขนส่งที่สัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการ

3.4 ผลลัพธ์ (Result)

จำนวนอุบัติเหตุที่เกิดจากพนักงานขับรถของบริษัทเป็นศูนย์ เพื่อให้กระบวนการรับส่งงานของบริษัทเป็นไปอย่างราบรื่นและนำค่าใช้จ่ายในการซ่อมแซมไปพัฒนาศักยภาพในการให้บริการแทน

4. แนวทางลดอุบัติเหตุในการขนส่งสินค้าจากการขับรถบรรทุกของพนักงานขับรถ

จากการสัมภาษณ์หัวหน้าแผนกขนส่ง ผู้จัดการแผนกขนส่งและพนักงานขับรถ เพื่อค้นหาปัจจัยที่เป็นจุดร่วมและจุดเด่น ร่วมกับการวิเคราะห์ซออาร์ ผู้ศึกษาได้ใช้เป็นแนวทางในการออกแบบแนวทางในการลดอุบัติเหตุ เป็นจำนวน 3 โครงการ ได้แก่

1. โครงการเปลี่ยนแปลงเกณฑ์การรับสมัครพนักงาน
2. โครงการอบรมพนักงานขับรถในเรื่องของการขับขี่
3. โครงการอบรมพนักงานฝ่ายขนส่งเพื่อสนับสนุนประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน

ขับรถ

การนำเสนอแนวทางลดอุบัติเหตุในการขนส่งสินค้าจากการขับรถบรรทุกของพนักงานขับรถ มีรายละเอียดดังนี้

โครงการเปลี่ยนแปลงเกณฑ์การรับสมัครพนักงาน

ความสำคัญของการทำโครงการ : หากบริษัทไม่ทำโครงการเปลี่ยนแปลงเกณฑ์การรับสมัครพนักงาน บริษัทจะมีแต่พนักงานขับรถที่ไม่ตรงกับมาตรฐานของบริษัท รวมถึงได้พนักงานที่ไม่ทำการกฏระเบียบของการเป็นพนักงานขับรถตามที่บริษัทได้ตั้งนโยบายไว้ ส่งผลให้บริษัทไม่มีความเป็นระเบียบในการดำเนินงาน ไม่มีมาตรการควบคุมพนักงานขับรถ หรือฝ่ายปฏิบัติงาน ทำให้เกิดความแตกแยกในองค์กรได้ง่าย และควบคุมการทำงานของพนักงานไม่ยาก ซึ่งส่งผลเสียต่อประสิทธิภาพการทำงานและภาพลักษณ์การให้บริการขนส่งของบริษัท จึงเป็นที่มาของการจัดทำโครงการนี้ขึ้น

สิ่งที่ค้นพบ (Discovery): จากตารางที่ 10 จุดร่วม (Convergences) ได้แก่ ข้อ 1 มีผู้ร่วมทางไปด้วย ความถี่ 10 คะแนน เช่น สมาชิกครอบครัวจำนวนหนึ่งคนเท่านั้น เนื่องจากที่นั่งข้างที่นั่งคนขับสามารถนั่งได้เพียงคนเดียว ข้อที่ 8 นี้ก็ถึงครอบครัว ความถี่ 6 คะแนน เช่น ภรรยา บุตร หรือสมาชิกครอบครัวคนอื่นๆจำนวนหนึ่งคนเดินทางไปด้วย แต่ต้องมีอายุไม่ต่ำกว่า 18 ปี เนื่องจากเป็นกฏระเบียบพื้นฐานของโรงงาน และในตารางที่ 11 จุดเด่น (Divergences) ได้แก่ ข้อที่ 5 รู้วิธีขับรถ และรับมือเมื่อเจอสภาพถนนที่ไม่ปกติ ความถี่ 4 คะแนน เนื่องจากพนักงานขับรถจำเป็นต้องมีความรู้และทักษะการเอาตัวรอด ซึ่งได้กำหนดเป็นเกณฑ์พื้นฐานก่อนที่จะรับพนักงานขับรถเข้ามาทำงาน เพื่อเพิ่มมาตรฐานและความปลอดภัยของกระบวนการทำงาน

วัตถุประสงค์: เพื่อคัดกรองพนักงานขับรถที่มีแนวโน้มว่ามีพฤติกรรมเสี่ยงที่ก่อให้เกิดอุบัติเหตุออกและผู้ที่มีแนวโน้มที่มีพฤติกรรมในการขับรถอย่างปลอดภัยเข้ารับสมัคร เพื่อลดอุบัติเหตุที่อาจเกิดขึ้นจากการขับรถบรรทุกอันเกิดจากพฤติกรรมของพนักงานขับรถ หรือความประมาท

วาดฝัน (Dream): พนักงานขับรถในบริษัททุกคนมีจิตสำนึกในการทำงานและใช้ถนนร่วมกับผู้อื่นและไม่มีพฤติกรรม ที่ก่อให้เกิดอุบัติเหตุ และมีพฤติกรรมที่ปลอดภัย ต่อการปฏิบัติหน้าที่

การออกแบบ (Design): จะตั้งเกณฑ์การรับสมัครพนักงานขับรถใหม่โดย เน้นให้รับสมัครเฉพาะพนักงานที่แต่งงานหรือมีครอบครัวแล้ว มากกว่าผู้สมัครที่เป็นโสดและไม่มีครอบครัว

การดำเนินงาน (Destiny): แจ้งฝ่ายบุคคลและ หัวหน้าฝ่ายขนส่งรับรู้ถึงกระบวนการรับสมัครพนักงานขับรถและเกณฑ์ในการรับสมัครพนักงานขับรถ โดยการสัมภาษณ์เบื้องต้นว่าเป็นโสด

หรือมีครอบครัวแล้ว จากนั้นตรวจสอบใบขับขี่และทดสอบขับรถ จากนั้นเข้ารับการอบรม และทดสอบความรู้ในการปฏิบัติหน้าที่ตามนโยบายของบริษัทเกี่ยวกับความปลอดภัยและการขับขี่ในการขนส่งสินค้า รวมถึงกำหนดให้ฝ่ายขนส่งแบ่งเวลาของพนักงานขับรถ โดยนับชั่วโมงการขับขี่และการพักผ่อนของพนักงานขับรถผ่าน GPS

ผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง: พนักงานขับรถหัวหน้าฝ่ายขนส่งฝ่ายบุคคล

ระยะเวลา: โครงการดำเนินการอย่างต่อเนื่องไม่มีกำหนดระยะเวลาสิ้นสุด โดยเริ่มทำโครงการตั้งแต่เดือนมกราคม พ.ศ. 2564 และกำหนดความถี่ในการเข้าอบรมทุก ๆ 3 เดือน เพื่อตอกย้ำจิตสำนึกพนักงาน

งบประมาณ: ไม่มี

ผลที่คาดว่าจะได้รับ:

1. ได้รับพนักงานขับรถที่มีจิตสำนึกและไม่มีพฤติกรรมเสี่ยงต่อการเกิดอุบัติเหตุ พนักงานขับรถทำงานร่วมกับพนักงานฝ่ายขนส่งได้มีประสิทธิภาพมากขึ้นและมีข้อขัดแย้งหรือปัญหาในการทำงานน้อยลง
2. จำนวนอุบัติเหตุลดลง

วิธีการวัดผล: จำนวนอุบัติเหตุที่เกิดขึ้นจากพฤติกรรมของพนักงานขับรถแต่ละคนในแต่ละเดือน และความถี่ของพฤติกรรมเสี่ยงที่เกิดขึ้นจากพนักงานขับรถ

โครงการอบรมพนักงานขับรถในเรื่องพื้นฐานก่อนเข้าทำงาน

โครงการอบรมพนักงานขับรถเรื่องพื้นฐานก่อนเข้าทำงาน ให้ฟังอบรม สอบภาคทฤษฎี และสอบภาคปฏิบัติก่อนเริ่มรับบรรจุทำงาน โดยรายละเอียดเนื้อหาในการอบรมจะทำเฉพาะที่เป็นไปตามนโยบายของบริษัทเท่านั้น

ความสำคัญของการทำโครงการ : หากบริษัทไม่เริ่มดำเนินโครงการอบรมพนักงานขับรถในเรื่องพื้นฐานก่อนเข้าทำงาน บริษัทจะมีแต่พนักงานที่ไม่มีความรู้หรือความเข้าใจถึงหน้าที่ในตำแหน่งและอาชีพขับรถที่ทำอยู่ได้ดีพอ จนทำให้การปฏิบัติงานไม่เป็นไปอย่างราบรื่น อาทิเช่น การส่งเอกสาร การประสานงานภายในโรงงาน การเซ็นต์เอกสารสำคัญต่างๆ และการดำเนินงานตามนโยบายของบริษัท เนื่องจากแต่ละบริษัทมีวัฒนธรรมองค์กรที่ไม่เหมือนกัน ทำให้พนักงานขับรถใหม่ที่เข้ามาทำงานในบริษัท ว.ศรีประเสริฐ จำกัด ยังคงปฏิบัติงานตามกฎระเบียบและนโยบายของบริษัทเดิมอยู่ ทำให้บางครั้งส่งผลให้กระบวนการทำงานติดขัดและเกิดการโต้แย้งในการปฏิบัติกรขนส่ง เนื่องจากไม่มีการแจ้งหรือทำความเข้าใจเรื่องกฎเกณฑ์หรือกระบวนการทำงานก่อนเริ่มทำงาน ส่งผลให้พนักงานขับรถหงุดหงิดขณะปฏิบัติหน้าที่ ทำให้เกิดความเสี่ยงในการเกิดอุบัติเหตุได้ จึงเป็นที่มาของการจัดทำโครงการนี้ขึ้น

สิ่งที่ค้นพบ (Discovery): ตารางที่ 10 จุดร่วม (Convergences) ได้แก่ ข้อที่ 3 ศึกษาเส้นทางก่อนออกรถ ความถี่ 8 คะแนน เช่น คำนวณระยะทางและระยะเวลาในการขับรถเพื่อให้พนักงานขับสามารถพักผ่อนได้อย่างเต็มที่ และลดความเสี่ยงในการเกิดอุบัติเหตุ ข้อที่ 9 รู้ตำแหน่งที่พิกที่แน่นอน ความถี่ 6 คะแนน หากพนักงานขับรถหรือพนักงานฝ่ายขนส่งที่คอยสนับสนุนพนักงานขับรถไม่สามารถหาที่พิกให้ได้ ทำให้พนักงานขับรถต้องนอน หรือมีอาการนอนไม่พอยู่บ่อยครั้ง ส่งผลให้เกิดความอ่อนล้าและความเครียดจากการทำงาน การที่ใช้เวลาหาที่พิกนานทำให้พนักงานขับรถต้องประคับประคองสติตลอดเวลาเพื่อหาที่จอดรถพักผ่อน ซึ่งมีโอกาสที่จะเกิดอุบัติเหตุได้ในภายหลัง และตารางที่ 11 จุดโดดเด่น (Divergences) ได้แก่ ข้อที่ 2 รู้ตำแหน่งอยู่ซ่อมรถ ความถี่ 3 คะแนน การรู้ตำแหน่งอยู่ซ่อมรถสำหรับพนักงานขับรถที่มีประสบการณ์ขับรถมาก ทำให้ช่วยลดความเสี่ยงที่จะเกิดอุบัติเหตุระหว่างทางหาอยู่ซ่อมรถได้ เช่น ยางระเบิดกระทันหัน สัญญาณไฟแสดงเตือนที่หน้าปัด หรือ ไฟขาด เป็นต้น หาเจออยู่ซ่อมรถเร็ว โอกาสที่จะเกิดอุบัติเหตุก็นั้นมีน้อย และไม่จำเป็นต้องจอดข้างทางฉุกเฉิน ซึ่งส่วนใหญ่เป็นสถานที่ที่ไม่สามารถจอดได้ แต่จำเป็นต้องจอด และข้อที่ 4 ตรวจสอบสภาพรถก่อนออกปฏิบัติงาน ความถี่ 4 คะแนน เช่น ตรวจสอบยาง การทำงานของสัญญาณไฟเลี้ยวและไฟท้าย ที่ปัดน้ำฝน และตัวเชื่อมหัวท้ายรถ เป็นต้น หากไม่ทำการตรวจสภาพรถตามเกณฑ์มาตรฐานของกรมขนส่ง นอกจากจะผิดกฎหมายเรื่องสภาพรถไม่สมบูรณ์แล้ว ยังมีความเสี่ยงอันตรายถึงชีวิตและทรัพย์สินทั้งของพนักงานขับรถและบริษัท พนักงานขับรถสามารถปฏิบัติหน้าที่ได้ราบรื่น มักจะตรวจสภาพรถด้วยตัวเองได้ และแจ้งฝ่ายขนส่งให้นำรถเข้าซ่อม แต่เจ้าหน้าที่ขนส่งควรมีความรู้เรื่องรถ ความรู้ในการประเมินความเสียหายและความจำเป็นในการซ่อมด้วย

วัตถุประสงค์: เพื่อให้พนักงานขับรถมีจิตสำนึกในการรับผิดชอบขณะปฏิบัติหน้าที่ การสร้างความปลอดภัย แก่พนักงานขับรถและทรัพย์สินของบริษัท รวมถึงรู้แนวทางในการปฏิบัติ เบื้องต้นในการขับรถบรรทุก และการให้บริการ เพื่อไม่ให้เกิดอุบัติเหตุขณะปฏิบัติหน้าที่

วาดฝัน (Dream): พนักงานขับรถทุกคนมีจิตสำนึกในการบริการ และรับผิดชอบต่อหน้าที่ และส่วนรวมขณะปฏิบัติหน้าที่ เพื่อให้อุบัติเหตุ กลายเป็นศูนย์

การออกแบบ (Design): โครงสร้างและกระบวนการอบรมอ้างอิงจากกฎหมายและข้อมูลจากกรมขนส่งทางบก รวมถึงกฎหมายจราจรเกี่ยวกับรถบรรทุก เช่น การจอด ความเร็วการเลี้ยว การให้สัญญาณ อุปกรณ์ รักษาความปลอดภัย การปฏิบัติก่อนออกรถและ ระหว่างขับรถ รวมถึงวิธีแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า โหลดข้อมูลทั้งหมดนี้จะจัดทำในรูปแบบของวิดีโออบรมและ ให้ผู้สมัครสแกน QR Code เพื่อรับการอบรม และจะทำแบบทดสอบ เพื่อให้มั่นใจว่าผู้สมัครพนักงานขับรถมีความเข้าใจในนโยบายและการปฏิบัติงานของบริษัทในเรื่องของความปลอดภัยในการขับรถบรรทุก

การดำเนินงาน (Destiny): แจ้งหัวหน้าฝ่ายขนส่ง พนักงานจัดรถ และฝ่ายบุคคลรับรู้ถึงเนื้อหาในหัวข้ออบรม และจัดทำข้อมูลร่วมกัน ประกาศให้รับรู้ทั่วกันว่าจะมีการอบรม พนักงานและ

ผู้สมัคร โดยมีเป้าหมายให้พนักงานขับรถมีจิตสำนึกในการใช้ถนนร่วมกับผู้อื่นอีกทั้งมีความรับผิดชอบ ต่อหน้าที่ เพื่อลดอุบัติเหตุในการขนส่งสินค้า โดยก่อนที่จะรับเข้าทำงาน ให้พนักงานขับรถหรือผู้สมัคร สแกนคิวอาร์โค้ดเพื่อฟังอบรม 20 นาที จากนั้นทำแบบทดสอบ เพื่อคัดกรองและให้แน่ใจว่าพนักงาน ขับรถมีความเข้าใจในการปฏิบัติงานตามนโยบายของบริษัท ในเรื่องของความปลอดภัย

ผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง: หัวหน้าแผนกขนส่งพนักงานขับรถพนักงานขับรถ ฝ่ายบุคคล

ระยะเวลา: โครงการดำเนินการอย่างต่อเนื่องไม่มีกำหนดระยะเวลาสิ้นสุด โดยเริ่มทำ โครงการตั้งแต่เดือนมกราคม พ.ศ. 2564 และกำหนดความถี่ในการเข้าอบรมทุก ๆ 3 เดือน เพื่อตอกย้ำ จิตสำนึกพนักงาน

งบประมาณ: ไม่มี

ผลที่คาดว่าจะได้รับ:

1. พนักงานขับรถทุกคนรู้กระบวนการและวิธีทำงานของบริษัท แล้ววิธีแก้ไขปัญหาเฉพาะ หน้า เมื่อเกิดสถานการณ์คับขันหรือปัญหาหน้างาน
2. อุบัติเหตุที่เกิดจากการขาดจิตสำนึกของพนักงานขับรถเป็นศูนย์
3. มีมาตรการในการทำงานเดียวกันทั้งองค์กร

วิธีการวัดผล: สรุปผลการเกิดอุบัติเหตุจากพฤติกรรมของพนักงานขับรถ ในแต่ละเดือนโดย นับจากความถี่ในแต่ละสาเหตุ

โครงการอบรมพนักงานฝ่ายขนส่งเพื่อสนับสนุนประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานขับรถ

ความสำคัญของการทำโครงการ : หากบริษัทไม่เริ่มดำเนินการโครงการอบรมพนักงานฝ่ายขนส่งเพื่อสนับสนุนประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานขับรถ เจ้าหน้าที่แผนกขนส่งหรือผู้บังคับบัญชาจะไม่มี ความเชี่ยวชาญในเรื่องของการขนส่งสินค้าด้วยรถบรรทุก เช่น เรื่องถนน การแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า การรับมือกับสภาพอากาศ กฎของโรงงาน หรือกฎหมายจราจรว่าด้วยกรมขนส่งทางบก เป็นต้น อีกทั้งหากไม่มีการอบรมเจ้าหน้าที่ขนส่ง พนักงานจะทราบรายละเอียดและความจำเป็นของการปฏิบัติงานนโยบายหรือกฎระเบียบของบริษัทเกี่ยวกับการปฏิบัติการขนส่งสินค้า ส่งผลให้เจ้าหน้าที่ขนส่งที่มีข้อมูลนั้น ไม่สามารถควบคุมพฤติกรรมการทำงานของพนักงานขับรถได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมถึงไม่สามารถช่วยเหลือหรือสนับสนุนการทำงานของพนักงานขับรถได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งส่งผลเสียต่อคุณภาพการให้บริการขนส่ง ภาพลักษณ์บริษัท และมุมมองของผู้ร่วมงานในภายหลัง จึงเป็นที่มาของการจัดทำโครงการนี้ขึ้น

สิ่งที่ค้นพบ (Discovery): จากตารางที่ 10 จุดร่วม (Convergences) ได้แก่ ข้อที่ 3 ศึกษาเส้นทางก่อนออกรถ คะแนนความถี่ 8 คะแนน โดยจะส่งพิกัดพร้อมเส้นทางปลอดภัยให้แก่พนักงานขับรถ โดยจะไม่เลือกเส้นทางถึงปลายทางเร็วที่สุด แต่เลือกเส้นทางหลักหรือเส้นทางที่ปลอดภัยที่สุด

แทน และไม่หวังอาศัยข้อมูลจาก GPS เพียงอย่างเดียว เนื่องจากข้อจำกัดของ GPS คือไม่ได้ระบุว่า ถนนเส้นดังกล่าวกำลังซ่อม ฝนตก หรือถนนเป็นเนินสูง เป็นต้น และ ข้อที่ 9 รู้ตำแหน่งที่พิกที่แน่นอนบน คะแนนความถี่ 6 คะแนน โดยจะให้พนักงานแผนกขนส่งบันทึกพิกัดจุดพักรถ เช่น ปิมน้ำมัน จุดพักรถของรัฐบาล หรือบ้านของเพื่อนร่วมกันงานกัน เป็นต้น จากตารางที่ 11 จุดเด่น (Divergences) ได้แก่ ข้อที่ 2 รู้ตำแหน่งอยู่ซ่อมรถ คะแนนความถี่ 3 คะแนน และ ข้อที่ 4 ตรวจสอบสภาพรถก่อนออกปฏิบัติงาน คะแนนความถี่ 4 คะแนน

วัตถุประสงค์: เพื่อเพิ่มความรู้และวิธีการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าอย่างรวดเร็วให้แก่พนักงาน ขับรถ รวมถึงลดความเป็นไปได้ในการเกิดอุบัติเหตุอันเกิดจากความไม่รู้ของพนักงานขับรถ

วาดฝัน (Dream): พนักงานฝ่ายขนส่งและพนักงานขับรถประสานงานกันเป็นอย่างดีและ พนักงานแผนกขนส่งมีความรู้หรือแนวทางการหาข้อมูลเพื่อสนับสนุนพนักงานขับรถ ให้มีความรู้ ความสามารถในการขับรถรวมถึงการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าเพื่อลดการเกิดอุบัติเหตุ หรือรายงาน ปัจจัยต่างๆที่มีผลกระทบต่อขนส่งสินค้าอย่างทันทั่วทั้งที่ เช่น พยากรณ์อากาศ การซ่อมถนน เนิน เขา เป็นต้น

การออกแบบ (Design): รวบรวม สถิติของการเกิดอุบัติเหตุ เนื้อหาองค์ความรู้จากกรม ขนส่งทางบก และประสบการณ์ทำงานของพนักงานขับรถแต่ละคนมาออกแบบเป็นความรู้เฉพาะของ บริษัทเพื่อสร้างข้อมูลในการขับรถและข้อมูลที่พนักงานขับรถจำเป็นต้องรู้ในการออกเดินทางขับรถ ขนส่งสินค้า จากนั้นแจ้งให้พนักงานฝ่ายขนส่งทราบ ครั้งก่อนออกปฏิบัติงาน ระหว่างปฏิบัติงาน และ หลังปฏิบัติงาน พนักงานขับรถควรจะมีเรื่องอะไรบ้างและวิธีปฏิบัติหน้าที่เพื่อไม่ให้เกิดอุบัติเหตุ รวมถึงให้ข้อมูลในการปฏิบัติงานแก่พนักงานขับรถทุกคนอย่างเท่า ๆ กัน

การดำเนินงาน (Destiny): แจ้งให้พนักงานขนส่ง ปักหมุดร้านซ่อมรถ จุดจอดรถ ปิมน้ำมัน และจุดที่สามารถพักรถได้โดยไม่ผิดกฎหมาย (ทางเบี่ยง ทางด่วนบางแห่ง) ในโปรแกรมจัดรถ เพื่อแจ้ง พนักงานขับรถถึงจุดซ่อมรถและจุดพักรถที่ใกล้ที่สุด รวมถึงสร้างแบบฟอร์มตรวจสอบสภาพรถและ สภาพยางก่อนออกปฏิบัติงานทุกครั้งโดยแบ่งออกเป็น 3 ช่วง ได้แก่

1. ก่อนปฏิบัติงาน กรณีที่อยู่ในสำนักงานใหญ่: ก่อนที่พนักงานขนส่งจะแจ้งงานให้พนักงาน ขับรถ จะทำการตรวจสอบระดับแอลกอฮอล์ของพนักงานขับรถ สภาพยาง และความพร้อมของรถ ก่อนแจ้งทะเบียนและรายชื่อให้แก่ลูกค้าต้นทาง

2. ก่อนปฏิบัติงาน กรณีที่อยู่นอกสำนักงานใหญ่: ก่อนที่จะแจ้งงานพนักงานขับรถหรือก่อนที่ พนักงานขับรถจะเข้ารับสินค้าที่โรงงาน พนักงานขนส่งจะตามให้พนักงานขับรถถ่ายรูปสภาพยางและ แจ้งเลขไมล์ทาง LINE เพื่อเป็นหลักฐาน จากนั้นส่งให้หัวหน้าขนส่งและช่างซ่อมเพื่อประเมินสภาพ ยาง

3. หลังปฏิบัติงาน กรณีที่อยู่นอกสำนักงานใหญ่: หลังจากที่พนักงานขับรถส่งสินค้าเสร็จเรียบร้อยแล้ว พนักงานขนส่งจะตามให้พนักงานขับรถถ่ายภาพสภาพยางและแจ้งเลขไมล์ทาง LINE เพื่อเป็นหลักฐาน จากนั้นส่งให้หัวหน้าขนส่งและช่างซ่อมเพื่อประเมินสภาพยาง

4. พนักงานแผนกขนส่งจะบันทึกข้อมูลและตำแหน่งพิกัดจุดพักรถทั่วประเทศไทยและอยู่ซ่อมรถที่สามารถซ่อมรถใหญ่และไว้ใจได้เอาไว้ในระบบ GPS ของบริษัท รวมถึงรายงานพยากรณ์อากาศทุกวันเวลา 8.30 น. ในแอปพลิเคชันไลน์กลุ่ม (Group Line)

ผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง: หัวหน้าฝ่ายขนส่ง ผู้จัดการฝ่ายขนส่ง ช่างซ่อม พนักงานฝ่ายขนส่ง และพนักงานขับรถ

ระยะเวลา: โครงการดำเนินการอย่างต่อเนื่องไม่มีกำหนดระยะเวลาสิ้นสุด โดยเริ่มทำโครงการตั้งแต่เดือนมีนาคม พ.ศ. 2564

งบประมาณ: ไม่มี

ผลที่คาดว่าจะได้รับ:

1. ไม่เกิดอุบัติเหตุที่เกิดจากการขาดความรู้และความสามารถของพนักงานขับรถในการปฏิบัติหน้าที่
2. มีภาพลักษณ์ที่ดีในด้านการให้บริการ
3. พนักงานขับรถทุกคนมีความรู้และมีจิตสำนึกในการปฏิบัติงานเท่ากันและเหมือนกัน

วิธีการวัดผล: จำนวนอุบัติเหตุและรายงานพฤติกรรมของพนักงานขับรถแต่ละคนในระยะเวลา 1 เดือน

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา และข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาแนวทางการลดอุบัติเหตุในการขนส่งสินค้าด้วยรถบรรทุก ตามวัตถุประสงค์

- 1) เพื่อศึกษาปัจจัยที่ทำให้เกิดอุบัติเหตุจากการขับรถบรรทุกส่งสินค้า
- 2) เพื่อศึกษาแนวทางการลดอุบัติเหตุในการขับรถบรรทุกส่งสินค้าจากพนักงานขับรถโดยใช้แนวคิด Positive Deviance เพื่อศึกษาปัจจัยที่ทำให้เกิดอุบัติเหตุจากการขับรถบรรทุกส่งสินค้า
- 3) สร้างต้นแบบการลดอุบัติเหตุโดยนำแผนไปทดลองใช้และประเมินผล

จากการศึกษาแนวคิดและประสบการณ์เชิงบวกของพนักงานขับรถจำนวน 20 คน และประสบการณ์การทำงานของพนักงานขับรถที่ไม่เคยเกิดอุบัติเหตุ จำนวน 10 คน หัวหน้า จำนวน 1 คน และผู้จัดการแผนกขนส่ง จำนวน 1 คน สามารถสรุปได้ดังนี้

1. สรุปผลการศึกษา

จากการศึกษาสามารถสรุปผลการศึกษาตามวัตถุประสงค์ได้ดังนี้

1.1 เพื่อศึกษาปัจจัยที่ทำให้เกิดอุบัติเหตุจากการขับรถบรรทุกส่งสินค้า จากการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ปัจจัยที่ก่อให้เกิดอุบัติเหตุอันดับ 1 คือ ความประมาท อุบัติการณ์ส่วนควบอื่น ๆ ชำรุด ขาดทักษะที่ถูกต้องในการขับรถ ขับตามหลังในระยะกระชั้นชิด ขาดสมาธิในขณะที่ขับรถ หลับใน ขับแข่งอย่างผิดกฎหมายหรือแข่งในที่คับขัน ไม่ชำนาญเส้นทาง ระบบเบรกชำรุด และขับรถด้วยความเร็วตามลำดับ

จากการวิเคราะห์ข้ออาร์ จุดแข็งคือ 1. บริษัทมีเจ้าหน้าที่ทำงานขนส่งมานานกว่า 30 ปี ซึ่งเป็นพันธมิตรกับกรมขนส่งทางบก และรอบรู้เรื่องการขับรถบรรทุก 2. บริษัทมีระบบในการจัดเส้นทางขนส่งและการรับงานที่แสดงผลเป็นสถิติแบบ Real-Time ทำให้ทางเจ้าหน้าที่ขนส่งทราบถึงพฤติกรรมกรรมการขับรถ เช่น ความเร็ว เส้นทางต้องห้าม หรือการพักรถ 3. พนักงานขับรถส่วนหนึ่งสามารถดำเนินงานบางอย่างแทนพนักงานในสำนักงานได้ เช่น การซ่อมแซมรถ ผ้าใบ ตรวจสภาพรถ ทำให้บริษัทไม่จำเป็นต้องจ้างบุคคลภายนอก และยังสามารถควบคุมการทำงานได้ดีกว่าการจ้างบุคคลภายนอก

จึงสรุปได้ว่า ควรเลือกพนักงานขับรถที่ไม่มีพฤติกรรมเสี่ยงต่อการเกิดอุบัติเหตุหรือไม่ประมาทในการขับรถ

1.2 เพื่อศึกษาแนวทางการลดอุบัติเหตุในการขับรถบรรทุกส่งสินค้าจากพนักงานขับรถโดยใช้แนวคิด Positive Deviance หลังจากทำการสัมภาษณ์ประสบการณ์เชิงบวกของพนักงาน

ขับรถที่ไม่เคยเกิดอุบัติเหตุเลยจำนวน 10 คน แล้วนำมาวิเคราะห์เป็นจุดร่วมและจุดโดดเด่น และนำมาสู่โครงการเพื่อเป็นแนวทางในการลดอุบัติเหตุจากการขับรถบรรทุกทั้งหมด 3 โครงการ ตามวัตถุประสงค์ที่ 3 ว่าด้วยการ สร้างต้นแบบการลดอุบัติเหตุโดยนำแผนไปทดลองใช้และประเมินผล ดังนี้

1. โครงการเปลี่ยนแปลงเกณฑ์การรับสมัครพนักงาน จัดทำขึ้นเพื่อลดอุบัติเหตุที่ต้นเหตุ โดยยึดหลักการในทฤษฎีโดมิโน (Domino Theory) ที่อธิบายการเลือกภูมิหลังและสภาพแวดล้อมทางสังคมของบุคคล ที่ไม่ก่อให้เกิดพฤติกรรมที่เสี่ยงต่อการเกิดอุบัติเหตุ โดยบริษัทตั้งเป็นเกณฑ์ในการรับสมัครของพนักงานขับรถในเรื่องของอายุตั้งแต่ 35-50ปี ประสบการณ์ทำงาน 3 ปีขึ้นไป และเปลี่ยนแปลงวิธีการจัดงานขนส่ง โดยพนักงานฝ่ายขนส่งจะจัดงานตามระยะเวลาจอดพักของพนักงานขับรถแต่ละคน เพื่อให้มั่นใจว่าพนักงานขับรถได้พักผ่อนอย่างเต็มที่เพื่อไม่ก่อให้เกิดความเสี่ยงในการเกิดอุบัติเหตุในขณะปฏิบัติหน้าที่

2. โครงการอบรมพนักงานขับรถเรื่องพื้นฐานก่อนเข้าทำงาน จัดทำขึ้นเพื่อแก้ไขปัญหาพนักงานขับรถที่ไม่สามารถบังคับรถในสถานการณ์ที่ไม่ปกติได้ เช่น ไม่รู้เส้นทาง ผนตกหนัก สภาพถนนไม่สมบูรณ์ หรือกรณีจำเป็นต้องจอดฉุกเฉิน เป็นต้น โดยเน้นย้ำถึงวิธีการปฏิบัติตนในขณะปฏิบัติหน้าที่ รวมถึงกฎระเบียบของกรมขนส่งทางบกและกฎระเบียบของบริษัท โดยโครงการนี้ช่วยแก้ไขปัญหาที่ต้นเหตุ ก่อนที่จะรับพนักงานขับรถที่มีพฤติกรรมเสี่ยงเข้ามาทำงานในเรื่องของความรู้ และความเข้าใจในกระบวนการทำงานของบริษัท ว.ศรีประเสริฐ จำกัด เพื่อไม่ให้เกิดความขัดแย้งภายในองค์กรและทำให้พนักงานขับรถมีอารมณ์ด้านลบตลอดเวลาการทำงาน ซึ่งส่งผลให้เกิดพฤติกรรมเสี่ยงที่ก่อให้เกิดอุบัติเหตุ

3. โครงการอบรมพนักงานฝ่ายขนส่งเพื่อสนับสนุนประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานขับรถ จัดทำขึ้นเพื่อลดอุบัติเหตุโดยการสนับสนุนและควบคุมพฤติกรรมของพนักงานขับรถ โดยเน้นการลดปัญหาและควบคุมพฤติกรรมของพนักงานขับรถในขณะปฏิบัติหน้าที่ เช่น รายงานสภาพอากาศในแต่ละภูมิภาคและแจ้งเตือนพนักงานขับรถ แจ้งร้านซ่อม หรือจุดจอดรถปลอดภัยที่ใกล้ที่สุด แจ้งเส้นทางที่ปลอดภัยและใกล้ที่สุด แจ้งเตือนเมื่อมีการขับรถความเร็วเกิน การประเมินสภาพรถ เป็นต้น

ผลการดำเนินงาน

1. โครงการเปลี่ยนแปลงเกณฑ์การรับสมัครพนักงาน จากการดำเนินงานพบว่าพนักงานขับรถที่รับเข้ามาหลังจากผ่านเกณฑ์การคัดเลือกและอบรม มีพฤติกรรมที่เสี่ยงต่อการเกิดอุบัติเหตุลดลง รวมทั้งสามารถทำความเข้าใจและเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมการทำงานตามคำแนะนำของเพื่อนร่วมงานและหัวหน้างาน เพื่อลดความเสี่ยงในการเกิดอุบัติเหตุ ตั้งแต่ก่อนเริ่มงานระหว่างปฏิบัติหน้าที่ และหลังปฏิบัติหน้าที่เสร็จแล้ว ซึ่งทางบริษัทได้ตั้งเกณฑ์มาตรฐานเรื่องภูมิหลัง

และประสบการณ์ทำงานของพนักงานขับรถโดยเน้นเรื่องมาตรฐานการขับขี่ปลอดภัยให้สูงขึ้นเป็นหลัก ซึ่งตรงกับงานวิจัยของ ชรัญญา ตีปันโต (2553) ที่กล่าวว่า พนักงานที่มีอายุมาก ยิ่งมีพฤติกรรมเสี่ยงน้อยลง โดยเฉพาะพนักงานขับรถที่มีอายุ 55 ปี จะมีพฤติกรรมเสี่ยงอุบัติเหตุที่น้อยที่สุด ซึ่งจากการศึกษา พนักงานที่มีพฤติกรรมเสี่ยงเกิดอุบัติเหตุของบริษัท ว.ศรีประเสริฐ จำกัด จะมีอายุระหว่าง 45-60 ปี อย่างไรก็ตาม พฤติกรรมที่เสี่ยงต่อการเกิดอุบัติเหตุ เกิดจากความประมาทเป็นหลัก ทำให้ยากต่อการควบคุมเนื่องจากเป็นพฤติกรรมส่วนบุคคล และการสื่อสารกับพนักงานขับรถโดยใช้กฎระเบียบที่เคร่งครัด รวมถึงการควบคุมพฤติกรรมเป็นเรื่องที่ทำหายอย่างมาก ซึ่งทางประธานผู้บริหารและพนักงานแผนกขนส่งเห็นชอบต่อการดำเนินโครงการนี้ต่อไปในอนาคต รวมถึงเป็นบันทึกสถิติและนำมาประเมินผลทุกเดือนเพื่อนำไปพัฒนาในอนาคต

2. โครงการอบรมพนักงานขับรถเรื่องพื้นฐานก่อนเข้าทำงาน การจากดำเนินงานพบว่า พฤติกรรมของพนักงานขับรถฝ่ายขนส่งมีแนวโน้มไปในทางที่ดี เช่น มีพฤติกรรมปฏิบัติตามกฎระเบียบมากขึ้น มีข้อครหาเกี่ยวกับการขับรถและกฎระเบียบของบริษัทน้อยลง และรู้แนวทางในการปฏิบัติหน้าที่เพื่อลดความเสี่ยงในการเกิดอุบัติเหตุ เช่น ช่วงที่ฝนตก ทางแคบ หรือ สัญญาณไฟแสดงที่หน้ารถ เป็นต้น รวมทั้งเพื่อนร่วมงานที่เป็นพนักงานขับรถด้วยกันเอง รู้ถึงจุดบกพร่องของเพื่อนร่วมงานโดยอ้างอิงถึงเนื้อหาของโครงการอบรมเป็นหลัก ทำให้สามารถแก้ไขได้ทันทั่วทั้งที่ โดยการสอนกันเอง ซึ่งพฤติกรรมดังกล่าวเป็นไปตามทฤษฎีการเอนเอียงในการเกิดอุบัติเหตุ (Accident proneness theory) ของ Florio and Stafford (1979) อีกทั้งเกิดอุบัติเหตุหรือปัญหาในขั้นตอนปฏิบัติงานน้อยลง และตรงกับงานวิจัยของ มงคล อย่างรัตน์โชติ (2550) ที่กล่าวถึงปัจจัยด้านสภาพแวดล้อม ความรู้ และพฤติกรรมของพนักงานขับรถ มีผลต่อความเสี่ยงของการเกิดอุบัติเหตุ อย่างไรก็ตาม พนักงานแผนกขนส่งจะเป็นฝ่ายประเมินเนื้อหาภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติร่วมกันเพื่อคำนึงถึงความเป็นไปได้และประสิทธิภาพของโครงการ ดังนั้น ประธานบริหารจึงเห็นชอบให้ทำโครงการนี้ต่อไปและบันทึกผลเพื่อนำไปพัฒนาในอนาคต

3. โครงการอบรมพนักงานฝ่ายขนส่งเพื่อสนับสนุนประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานขับรถ จากการดำเนินงานพบว่า พนักงานแผนกขนส่งสามารถแก้ไขปัญหาได้รวดเร็วขึ้นในกรณีฉุกเฉิน เช่น ล้อยางระเบิด สามารถชี้แจงแนวทางปฏิบัติที่ถูกต้องตามกฎหมายของกรมขนส่งทางบก เรียกช่างซ่อม หรือหาพิกัตร้านซ่อมฉุกเฉินที่สามารถช่วยเหลือพนักงานขับรถได้ภายในเวลาไม่เกิน 1 ชั่วโมง โดยพนักงานแผนกขนส่ง จะทำรายงานชี้แจงปัญหา ความสำเร็จและข้อบกพร่องของแนวทางปฏิบัติแต่ละแนวทางในที่ประชุมประจำเดือน เพื่อพัฒนาแนวทางลดอุบัติเหตุต่อไปในอนาคต ซึ่งผลการดำเนินงาน ไม่ตรงกับงานวิจัยของจัดตรงค์ เพลินหัต (2563) ที่เน้นถึงความรู้ความสามารถของพนักงานขับรถเป็นหลัก ไม่ได้กล่าวถึงการสนับสนุนและการควบคุมพฤติกรรมพนักงานขับรถเพื่อ

ไม่ให้เกิดพฤติกรรมเสี่ยงตลอดระยะเวลาการทำงาน ดังนั้น ประธานบริหารจึงเห็นชอบให้ทำโครงการนี้ต่อไปและบันทึกผลเพื่อนำไปพัฒนาในอนาคต

ตามตารางที่ 13 ผลลัพธ์จากการดำเนินงานทั้งหมด 3 โครงการตั้งแต่เดือนมกราคม จนถึงเดือนเดือนพฤษภาคม พ.ศ. 2564 พบว่า ในช่วงเดือนมกราคมจนถึงเดือนกุมภาพันธ์ เป็นช่วงปรับเปลี่ยนกฎระเบียบและนโยบายของบริษัทให้เข้มงวดมากขึ้น ตามโครงการที่ 1 โครงการเปลี่ยนแปลงเกณฑ์การรับสมัครพนักงาน และ โครงการ 2 โครงการอบรมพนักงานขับรถในเรื่องของการขับขี่ จึงยังไม่เห็นผลดีมากนัก แต่อุบัติเหตุเล็กๆไม่ร้ายแรง เช่น ชนรั้วร้านค้า เนื่องจากอยู่ในช่วงทดลองเริ่มต้น หลังจากเพิ่มโครงการที่ 3 โครงการอบรมพนักงานฝ่ายขนส่งเพื่อสนับสนุนประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานขับรถ ในเดือนมีนาคม จนถึง เดือนพฤษภาคม ที่ได้ดำเนินทั้งสามโครงการไปพร้อมๆกัน พบว่าการควบคุมพฤติกรรมพนักงานขับรถและการให้ข้อมูลผ่านพนักงานแผนกขนส่งนั้นมีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น โดยในเดือนเมษายน และเดือนพฤษภาคม ยังไม่มีการเกิดอุบัติเหตุขึ้น ถึงแม้จะเป็นช่วงเทศกาลสงกรานต์ที่มีรถสัญจรบนถนนเยอะ หรือจำนวนงานขนส่งเยอะก็ตาม

ตารางที่ 13 ผลลัพธ์จากการดำเนินการทั้ง 3 โครงการใน ปี พ.ศ. 2564 และเปรียบเทียบจำนวนการเกิดอุบัติเหตุ ปี พ.ศ. 2561-2563

ปี/เดือน	มกราคม	กุมภาพันธ์	มีนาคม	เมษายน	พฤษภาคม	จำนวนเที่ยวต่อการเกิดอุบัติเหตุ 1 ครั้ง
2561	1	0	1	1	1	1,152
2562	3	1	3	2	1	334
2563	0	0	1	1	1	351
2564	2	2	1	0	0	649

ที่มา: แผนกขนส่ง บริษัท ว.ศรีประเสริฐ จำกัด (2564)

2. ข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง แนวทางการลดอุบัติเหตุในการขนส่งสินค้าด้วยรถบรรทุก กรณีศึกษาจากบริษัท ว.ศรีประเสริฐ จำกัด เพื่อลดจำนวนอุบัติเหตุให้เป็นศูนย์ ควรใส่ใจรายละเอียดหรือศึกษาเพิ่มเติมตามหัวข้อดังต่อไปนี้

2.1 ควรศึกษาสาเหตุหรือพฤติกรรมที่อยู่ในหมวดหมู่ของความประมาทของพนักงานขับรถ เช่น การปฏิบัติตามกฎหมาย พฤติกรรมการขับรถส่วนบุคคล อารมณ์ความรู้สึกของพนักงานขับรถ เพื่อลดความเสี่ยงที่จะเกิดอุบัติเหตุจากพฤติกรรมส่วนบุคคล

2.2 จำเป็นต้องอาศัยความร่วมมือของพนักงานในตำแหน่งอื่น ๆ ในแผนกขนส่งเพื่อคุมพฤติกรรมและคอยแนะนำแนวทางในการปฏิบัติงานหรือแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า ทั้งนี้องค์กรควรเข้มงวดเรื่องกฎระเบียบเกี่ยวกับการควบคุมพฤติกรรมพนักงานขับรถมากเท่ากับการอบรมจิตสำนึก และหน้าที่ของพนักงานขับรถเพื่อลดความเสี่ยงในการเกิดอุบัติเหตุ อย่างไรก็ตาม การศึกษาพฤติกรรม การขับรถของพนักงานแต่ละคนผ่านการสังเกตและการสัมภาษณ์ควรพิจารณาเรื่องการจัดคำถาม สถานการณ์หน้างาน และวัฒนธรรมองค์กร หากปัจจัยข้างต้นแตกต่างกันหรือไม่เป็นไปตามทิศทางเป้าหมายเดียวกัน อาจทำให้เกิดความผิดพลาดในการวิเคราะห์ข้อมูล เนื่องจากนโยบายของบริษัท และสิ่งที่ให้พนักงานปฏิบัตินั้นไม่เป็นไปในทิศทางเดียวกัน

2.3 ควรพัฒนาเรื่องการสื่อสารกับพนักงานขับรถ เนื่องจากเป็นฝ่ายปฏิบัติงานที่มีความเสี่ยงอันตรายถึงชีวิตตลอดเวลา ด้วยขนาดรถที่ใหญ่และน้ำหนักที่มากถึง 33 ตัน ส่งผลต่อความเครียดและความเหนื่อยล้าจากการขับรถเป็นเวลาหลายชั่วโมงติดต่อกัน รวมถึงหากพนักงานแผนกขนส่งในสำนักงานหรือผู้บัญชาการไม่มีความรู้เรื่องรถ สินค้าหรือความสามารถในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า ในเรื่องการกระบวนกรขนส่งสินค้า จะส่งผลให้พนักงานขับรถไม่ทำตามกฎระเบียบหรือนโยบายบริษัทที่ตั้งเอาไว้ เนื่องจากไม่ไว้วางใจในความสามารถของเพื่อนร่วมงาน ซึ่งก่อให้เกิดความเสี่ยงในการขับรถบรรทุกส่งสินค้ามากขึ้น

2.4 ควรขอความร่วมมือทางลูกค้าต้นทางในการขนส่งสินค้าขึ้นรถหรือปลายทางในการขนส่งสินค้าลงรถเพื่อลดความเสี่ยงในการเกิดอุบัติเหตุ เนื่องจากลักษณะพื้นที่และบริเวณของคลังสินค้าแต่ละแห่ง มีข้อจำกัดที่แตกต่างกัน เช่น ทางเข้าโกดังแคบเกินไป ทำให้พนักงานขับรถตีโค้งเลี้ยวหรือถอยหลังได้ยาก จำเป็นต้องมีคนคอยช่วยให้สัญญาณทั้งข้างหน้าและข้างหลังเสมอ เพื่อลดโอกาสในการเกิดอุบัติเหตุและลดสินค้าเสียหายไปในเวลาเดียวกัน

เอกสารอ้างอิง

- กรมขนส่งทางบก. (2562). รายงานวิเคราะห์สถานการณ์อุบัติเหตุจากรถบรรทุก ตามกฎหมายว่าด้วยการขนส่งทางบก. กรุงเทพฯ: สำนักสวัสดิภาพขนส่งทางบก กรมการขนส่งทางบก.
- _____. (2563). รายงานอุบัติเหตุประจำปี ข้อมูลอุบัติเหตุรถบรรทุก. ค้นเมื่อ 15 มกราคม 2564, จาก <https://web.dlt.go.th/statistics/>
- กานสินี ประทีป ณ ถลาง. (2562). รูปแบบการป้องกันการเกิดอุบัติเหตุจราจรทางถนนในพนักงานฝ่ายขายของบริษัทแห่งหนึ่ง. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาอาชีวเวชศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- จัดตรงค์ เพลินหัด. (2563). แนวทางการลดอุบัติเหตุรถบรรทุกขนส่งยุค 4.0 กรณีศึกษาเส้นทาง การขนส่งอำเภอนครชัยศรี จังหวัดนครปฐม. วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย, 9(1), 179-191.
- ชรัญญา ตีปนโต. (2553). พฤติกรรมการป้องกันการอุบัติเหตุของพนักงานขับรถบรรทุก สมาคมผู้ประกอบการรถบรรทุก จังหวัดนครปฐม. การค้นคว้าอิสระปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- ชาย โปธิสิตา. (2554). ศาสตร์และศิลป์แห่งการวิจัยเชิงคุณภาพ. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ: อมรินทร์พริ้นติ้งแอนด์พับลิชชิ่ง.
- ดนุวศิน เจริญ. (2550). Action Research สำหรับการวิจัยการเปลี่ยนแปลงองค์กร: คำตอบระหว่างภาควิชาการกับภาคปฏิบัติ. วารสารบริหารธุรกิจ นิต้า, 54(1), 43-52.
- ประคอง ชื่นวัฒนา. (2551). อุบัติเหตุจราจรของคนขับรถบรรทุก: ความเสี่ยงที่ถูกพราง. วารสารวิชาการสาธารณสุข, 17(1), 262-272.
- ประสิทธิ์ จีสงวนพรสุข. (2544). เอกสารประกอบการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการเรื่องการตรวจสอบและปรับปรุงแก้ไขจุดอันตรายบนถนน (รุ่นที่ 2). ขอนแก่น: คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- แผนกขนส่ง บริษัท ว.ศรีประเสริฐ จำกัด. (2564). รายงานอุบัติเหตุแผนกขนส่ง บริษัท ว.ศรีประเสริฐ จำกัด. ขอนแก่น: บริษัท ว.ศรีประเสริฐ จำกัด.
- มงคล อย่างรัตน์โชติ. (2550). ปัจจัยที่ทำให้เกิดอุบัติเหตุ และแนวทางการลดอุบัติเหตุของการขนส่งด้วยรถโดยสาร. กรุงเทพฯ: สำนักงานนโยบายและแผนการขนส่งและจราจร.

เอกสารอ้างอิง (ต่อ)

- วีระยุทธ์ ชาตะกาญจน์. (2558). การวิจัยเชิงปฏิบัติการ. *วารสารราชภัฏสุราษฎร์ธานี*, 2(1), 30-48.
- สำนักงานวิจัยสังคมและสุขภาพ. (2552). *งานวิจัยวัฒนธรรมกับความเสี่ยงสุขภาพ: อุบัติเหตุ ยาเสพติด*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์สุขภาพ.
- สำนักงานสวัสดิภาพการขนส่งทางบก. (2560). *หลักสูตรการอบรมด้านความปลอดภัยในการขนส่ง สำหรับพนักงานขับรถขนส่ง*. กรุงเทพฯ: กรมขนส่งทางบก.
- สุदारัตน์ มุนิคม, สุชาดา ทาริกัน, ธัญญารัตน์ สุนทรรัตน์ และกมลลักษณ์ แสนโม. (2563). การศึกษา เพื่อปรับปรุงความปลอดภัยในการขนส่งน้ำมันด้วยการฝึกอบรม กรณีศึกษา บริษัท ท่อส่ง ปิโตรเลียมไทย จำกัด. *วารสารวิชาการ*, 3(3), 81-87.
- สุพมิตร ศรีสวัสดิ์. (2558). ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อจำนวนผู้เสียชีวิตจากอุบัติเหตุของรถบรรทุกสินค้าในประเทศไทย. *วารสารวิทยาลัยโลจิสติกส์และซัพพลายเชน*, 1(2), 92-100.
- องค์กรอนามัยโลก. (2559). *สรุปรายงานสถานการณ์โลกด้านความปลอดภัยทางถนน พ.ศ. 2558*. กรุงเทพฯ: สแกน-มีเดีย คอร์ปอเรชั่น.
- องอาจ นัยพัฒน์. (2548). *วิธีวิทยาการวิจัยเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์*. กรุงเทพฯ: สามลดา.
- อัจฉริยะ อุปการกุล. (2561). *SOAR VS. SWOT Analysis*. ค้นเมื่อ 7 กุมภาพันธ์ 2563, จาก <https://www.gotoknow.org/posts/441791>
- Checkland, P., & Holwell, S. (1998). Action Research: Its Nature and Validity. *System Practice and Action Research*, 11, 9-21.
- Cooperrider, D., & Whitney, D. (2005). *Appreciative Inquiry: A positive Revolution in Change*. San Francisco, California: Berrett-Koehler.
- Ferrel, R. (1997). *Ferrel's theory of accidents causation*. Cited in S.S. Hosseinian, & Z.J. Torghabeh. (Eds). (2012). Major Theories of Construction Accident Causation Models: A Literature Review. *International Journal of Advances in Engineering & Technology*, 4(2), 53-66.
- Firenze, B. (1990). *Firenze System model*. London: Pearson. อ้างถึงใน เฉลิมชัย ชัยกิตติภรณ์. (2540). *การบริหารงานความปลอดภัย*. พิมพ์ครั้งที่ 14. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

เอกสารอ้างอิง (ต่อ)

- Florio, A.E., & Stafford, G.T. (1979). **Safety Education**. 3rd ed. New York: McGraw-Hill.
- Hanlon, D. (2011). **The Power of Positive Deviance: How unlikely innovators solve the world's problem**. Massachusetts: Harvard Business Review Press.
- Heinrich, H.W. (1980). **Industrial Accident Prevention**. 5th ed. New York: McGraw-Hill.
- Johnson, A.P. (2008). **Short Guide to Action Research**. 4th ed. London: Pearson.
- Kemmis, S., & McTaggart, R. (1988). **The Action Research Planner**. Victoria: Deakin University Press.
- Kemmis, S., & McTaggart, R. (1988). **The Action Research Planner**. Victoria: Deakin University.
- Peterson, D. (1971). **Techniques of Safety Management**. New York: McGraw-Hill.
- Shaw, L., & Sichel, H. (1971). **Accident proneness Research in the Occurrence, Causation, and Prevention of Road Accidents**. Oxford: Pergamon.
- Stavros, J. M. (2013). The generative nature of SOAR: Applications, Results and the new SOAR Profile. **AI Practitioner**, 15(3), 7-27.
- _____, & Hinrichs, G. (2009). **The Thin Book of SOAR: Building Strengths-based Strategy**. Oregon: Thin Book publishing.
- Sternin, J., Lapping, K., Marsh, D.R., Rosenbaum, J., & Swedberg, E. (2002). The positive deviance approach: Challenges and opportunities for the future. **Food and Nutrition Bulletin**, 31(4), 128-134.
- Whitney, D., & Trosten-Bloom, A. (2010). **The Power of Appreciative Inquiry**. 2nd ed. San Francisco: Berrett-Koehler Publishers.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
สถิติการเกิดอุบัติเหตุ

1. สถิติการเกิดอุบัติเหตุอันเกิดจาก บริษัท ว.ศรีประเสริฐ จำกัด ตามรายการสาเหตุอุบัติเหตุบนถนนประเทศไทยของกรมขนส่งทางบก

หน่วย: ครั้ง

สาเหตุ	2561	2562	2563	ผลรวม
1. ขับรถด้วยความเร็ว	0	1	0	1
2. ขับรถตัดหน้าในระยะกระชั้นชิด	0	0	1	1
3. ขับตามหลังในระยะกระชั้นชิด	3	0	0	3
4. หลับใน	0	0	2	2
5. ขับแซงอย่างผิดกฎหมาย/แซงในที่คับขัน	0	0	2	2
6. ไม่ชำนาญเส้นทาง	0	2	0	2
7. ขาดทักษะที่ถูกต้องในการขับรถ	1	1	2	4
8. ขับล้าเข้าไปในช่องทางจราจรอื่น	0	0	0	0
9. ขับล้าเข้าไปในช่องทางฝั่งตรงข้าม	0	0	0	0
10. ฝ่าฝืนเครื่องหมาย/สัญญาณจราจร	0	0	0	0
11. เปลี่ยนช่องทางกะทันหัน	0	0	0	0
12. เมาสุรา	0	0	1	1
13. ใช้สารเสพติดออกฤทธิ์ต่อจิตประสาท	0	0	0	0
14. ขาดสมาธิขณะขับรถ	2	1	0	3
15. ขับย้อนศร	0	0	0	0
16. จอดเสียจอดไหล่ทาง	0	1	0	1
17. จอดในที่ห้ามจอด/จอดไหล่ทางล้า/จอดไม่ให้เครื่องหมายหรือสัญญาณ	0	0	1	1
18. ทำกิจกรรมอื่นในขณะที่ขับรถ (ก้มหยิบของโทรศัพท์)	0	0	0	0
19. สภาพยางชำรุด	0	0	0	0
20. ระบบเบรกชำรุด	1	0	1	2
21. ระบบคันส่งคันชักชำรุด	0	0	0	0
22. ระบบล้อและเพลลาชำรุด	0	0	0	0
23. ระบบไฟฟ้าชำรุด	0	0	0	0
24. ระบบพวงมาลัยชำรุด	0	0	0	0

สาเหตุ	2561	2562	2563	ผลรวม
25. อุปกรณ์ส่วนควบอื่น ๆ ชำรุด	0	4	1	5
26. สภาพถนนชำรุด	1	0	0	1
27. ฝนตกถนนลื่น	0	0	0	0
28. ถนนไม่มีไฟฟ้าแสงสว่าง	0	0	0	0
29. ถนนมีสิ่งกีดขวางจราจร	0	0	0	0
30. ประมาท	3	12	7	22
31. รถอึกคันกระเด็นมาถูกโดยบังเอิญ	0	0	0	0
32. รถเกิดเพลิงไหม้	0	0	0	0
33. สุขภาพคนขับ	0	0	1	1
34. คนเดินตัดหน้า	0	0	0	0
รวม	14	22	19	55

ที่มา: แผนกขนส่ง บริษัท ว.ศรีประเสริฐ จำกัด (2564)

2. 10 อันดับ สถิติสาเหตุการเกิดอุบัติเหตุบนท้องถนน พ.ศ. 2560-2562

หน่วย: ครั้ง

สาเหตุ	2561	2562	2563	ผลรวม
1. หลับใน	159	108	96	363
2. ขับรถด้วยความเร็ว	136	116	80	332
3. ขับตามหลังในระยะกระชั้นชิด	68	118	120	306
4. ขับรถตัดหน้าในระยะกระชั้นชิด	102	67	76	245
5. ประมาท	83	99	54	236
6. ฝนตกถนนลื่น	64	51	30	145
7. จุดโนที่ห้ามจอด/จอดไหล่ทางล้ำ/จอดไม่ให้เครื่องหมายหรือสัญญาณ	32	39	37	108
8. ระบบเบรกชำรุด	42	38	24	104
9. ขับล้ำเข้าไปในช่องทางฝั่งตรงข้าม	16	47	37	100
10. ขับแข่งอย่างผิดกฎหมาย/แข่งในที่คับขัน	44	31	24	99

ที่มา: กรมขนส่งทางบก (2563)

3. เปรียบเทียบสถิติอุบัติเหตุ 10 อันดับแรกของ บริษัท ว.ศรีประเสริฐ จำกัด และรายการสาเหตุอุบัติเหตุรถบรรทุกที่เหมือนกันจากกรมขนส่งทางบก ปี พ.ศ. 2561-2563

หน่วย: ครั้ง

อันดับ	สถิติจากบริษัท ว.ศรีประเสริฐ จำกัด	รวม	สถิติจากกรมขนส่งทางบก	ผลรวม
1	ประมาท	22	หลับใน	363
2	อุปกรณ์ส่วนควบอื่น ๆ ชำรุด	5	ขับรดด้วยความเร็ว	332
3	ขาดทักษะที่ถูกต้องในการขับรด	4	ขับตามหลังในระยะกระชั้นชิด	306
4	ขับตามหลังในระยะกระชั้นชิด	3	ประมาท	236
5	ขาดสมาธิขณะขับรด	3	ระบบเบรกชำรุด	104
6	หลับใน	2	ขับแข่งอย่างผิดกฎหมาย/แข่งในที่คับขัน	99
7	ขับแข่งอย่างผิดกฎหมาย / แข่งในที่คับขัน	2	ไม่ชำนาญเส้นทาง	84
8	ไม่ชำนาญเส้นทาง	2	ขาดทักษะที่ถูกต้องในการขับรด	50
9	ระบบเบรกชำรุด	2	อุปกรณ์ส่วนควบอื่น ๆ ชำรุด	21
10	ขับรดด้วยความเร็ว	1	ขาดสมาธิขณะขับรด	16

ภาคผนวก ข

บทสัมภาษณ์ผู้จัดการฝ่ายขนส่งและหัวหน้าฝ่ายปฏิบัติการขนส่ง

บทสัมภาษณ์ผู้จัดการฝ่ายขนส่งและหัวหน้าฝ่ายปฏิบัติการขนส่ง

ผู้สัมภาษณ์: ก็คือว่าจะคุยเรื่องอุบัติเหตุหะคะ ก็คือ มันไม่มียางระเบิดเลยหรือ เพราะว่าพอดีไม่เห็นในรายงาน

ผู้จัดการฝ่ายขนส่ง: มี มันก็เพิ่งระเบิดไป

ผู้สัมภาษณ์: เออ นั่นแหละ เดี่ยวบอกพนักงานบันทึกลงรายงานย้อนหลังด้วยนะคะ ก็คือ ที่มันระเบิดเกิดจากอะไร ยังจำตอนที่เราอบรมกันตอนนั้นได้ไหม ก็คือเราไม่ได้ตรวจดอกยาง หรือว่าตรวจแต่ยังไม่ปล่อยไว้

ผู้จัดการฝ่ายขนส่ง: ตรวจเจอแต่ยังไม่ปล่อยไว้ เห็นอยู่ว่าโล้น แต่ว่าไม่มียางเปลี่ยน

ผู้สัมภาษณ์: ไม่มียางเปลี่ยน หมายถึง โล้นแค่ล้อเดียว เลยยังไม่จำเป็นต้องเปลี่ยน รีเปล่า

หัวหน้าฝ่ายปฏิบัติการขนส่ง และผู้จัดการฝ่ายขนส่ง: ใช่

ผู้สัมภาษณ์: แล้ว ถ้าให้ปลอดภัย ไม่ให้เกิดอุบัติเหตุกลางทางหรือว่ายางแตกกลางทาง มันต้องทำยังไงคะ

ผู้จัดการฝ่ายขนส่ง: ก็คือต้องตรวจดอกยาง

ผู้สัมภาษณ์: ใช่อยู่ต้องตรวจดอกยาง แต่อย่างเรามี 22ล้อ แล้วมันต้องโล้นก็ล้อ เราถึงจะเปลี่ยนออก ถ้าว่าเห็นล้อเดียวแล้วไม่เปลี่ยน

ผู้จัดการฝ่ายขนส่ง: จำนวนไม่เกี่ยวนะ เพราะความจริงต้องดูที่สภาพแต่ละล้อ เพราะแต่ละล้อมันระดับไม่เท่ากัน เวลาเปลี่ยนแต่ละคันมันก็เปลี่ยนได้ไม่เท่ากัน มันไม่ตายตัว

ผู้จัดการฝ่ายขนส่ง: ก็คือ ระยะเวลาการใช้งานกับสภาพแต่ละล้อ มันไม่เท่ากัน หัวหน้าฝ่ายปฏิบัติการขนส่ง: บางทีมันก็หมุนเวียนกันได้ อยู่ สมมุติเส้นนี้อาจจะเปลี่ยนเส้นนี้ เราอาจจะเอาคูใหม่มาเปลี่ยนเอาคูนี้ออก

ผู้สัมภาษณ์: แล้วถ้าเป็นล้อหน้าโล้นละคะ

หัวหน้าฝ่ายปฏิบัติการขนส่ง และ ผู้จัดการฝ่ายขนส่ง: ไม่ได้

หัวหน้าฝ่ายปฏิบัติการขนส่ง: ล้อหน้าต้องเปลี่ยนเลย มันอันตราย บางทีล้อหน้าไม่โล้นแต่ผิวมันขรุขระก็ต้องเปลี่ยนแล้ว

ผู้จัดการฝ่ายขนส่ง: คือจริง ๆ ล้อหน้าเขามีมาตรฐานอยู่นะว่า ดอกยางต้องเหลือมากกว่า 3มม. ของเราน่าจะโล้นหลายคันอยู่

ผู้สัมภาษณ์: หมายถึงเฉพาะล้อหน้าหรือคะ

หัวหน้าฝ่ายปฏิบัติการขนส่ง: ใช่ เฉพาะล้อหน้า

ผู้จัดการฝ่ายขนส่ง: ที่จริงที่ทำอยู่คือ ถ้าล้อหน้าโล้นหรือว่าต่ำกว่า 3มม. เราจะเอาไปเปลี่ยนใส่ล้อหลังแทน แล้วเอาเส้นใหม่ใส่ล้อหน้า ตามหลักการมันไม่ได้ แต่ในทางปฏิบัติมันสามารถทดแทนกันได้ อยู่

ผู้สัมภาษณ์: ตอนนี้เราก็ไม่ได้ทำแบบนี้มัน ตอนแรกก็คิดว่าทำไมไม่สลับยางไปก่อน เพราะกันตอน
ถูกเงิน จำไม่ได้ใครเคยพูดไว้

หัวหน้าฝ่ายปฏิบัติการขนส่ง: ไม่ได้เลย ต่อให้ยางล้อยหลังสภาพดี มันก็แทนล้อยหน้าไม่ได้เพราะมันคน
ละประเภท ยางล้อยหน้าต้องเป็น Bridgestone อย่างเดียวเท่านั้น

ผู้สัมภาษณ์: อ้อ ข้างหลังเป็นจัญญูหมดเลย ?

ผู้จัดการฝ่ายขนส่ง: ใช่ แต่ตอนนี้จะเปลี่ยนเจ้าแล้ว เพราะมันถูกกว่าแต่ระยะวิ่งเท่ากัน

ผู้สัมภาษณ์: ปกติก็หาที่เปลี่ยนกลางทางรีเปล่าคะ

ผู้จัดการฝ่ายขนส่ง: ใช่ มันจะคุ้มค่าใช้จ่ายได้ด้วย เพราะมันมีใบเสร็จ

ผู้สัมภาษณ์: ทำไมไม่เอายางสำรองไว้ใส่รถด้วย แล้วทำสต็อกคุมจากเบอร์ยางเอา

หัวหน้าฝ่ายปฏิบัติการขนส่ง: มันทำได้ แต่มันคุ้มยากเพราะว่า สุดท้ายถ้าคนขับรถเอายางสำรองไป
ขายแล้วเปลี่ยน กว่าเราจะรู้มันก็ขายของเราไปแล้ว

ผู้สัมภาษณ์: ทีนี้ พอตีวามาดูสถิติย้อนหลัง 3 ปีที่ทำไว้อะคะ ปรากฏว่าส่วนใหญ่เป็นเพราะคนขับรถ
ประมาท อยากรู้ว่า ที่ประมาทมันเกิดขึ้นได้ไง

ผู้จัดการฝ่ายขนส่ง: เคสอุบัติเหตุหรือ

ผู้สัมภาษณ์: ใช่ เคสอุบัติเหตุนี้ กำลังพูดถึงว่าเราเป็นฝ่ายผิดนะ ถ้าคนอื่นชนเรา อันนี้ไม่นับ ไม่เกี่ยว
กันนะ

ผู้จัดการฝ่ายขนส่ง: ส่วนมากร้อยทั้งร้อย เพราะไปคนเดียวแหละ ไม่มีใครช่วยดูทาง

ผู้สัมภาษณ์: ไปคนเดียว.... คือ ที่โรงงานหรือร้านค้า เขามีคนโบกรถให้ไหมคะ

ผู้จัดการฝ่ายขนส่ง: ไม่มี

ผู้สัมภาษณ์: ไม่มี....ไม่มีเลย หรือว่าส่วนใหญ่ไม่มี

หัวหน้าฝ่ายปฏิบัติการขนส่ง: ไม่มีหรือก ส่วนมากมีแต่เต็กรถหรือไม่กี่เมียลงไปโบกให้

ผู้จัดการฝ่ายขนส่ง: ใช่

ผู้สัมภาษณ์: ก็เลยกลายเป็นว่าที่ถอยชนรั้ว ชนโถงนี่ ก็เพราะไม่มีคนโบกหลังรถให้ ?

ผู้จัดการฝ่ายขนส่ง: ไม่มี กะจากสายตาเองเลยนี่แหละ เพราะไปคนเดียว

ผู้สัมภาษณ์: คือเราบอกให้คนแถวนั้นเขาโบกให้ไม่ได้หรือคะ บอกให้คนขับรถไปบอกเจ้าหน้าที่โบกให้
หน่อย

ผู้จัดการฝ่ายขนส่ง: เขาไม่ค่อยสนใจหรือก

ผู้สัมภาษณ์: หมายถึง เจ้าของสถานที่ใช่ไหมคะ

หัวหน้าฝ่ายปฏิบัติการขนส่ง: ใช่

ผู้สัมภาษณ์: แล้วมันมีอย่างอื่นอีกไหมคะ

ผู้จัดการฝ่ายขนส่ง: ไม่มี ส่วนใหญ่ก็เพราะไม่มีคนให้สัญญาณนี้แหละ

หัวหน้าฝ่ายปฏิบัติการขนส่ง: บางที ที่แคบก็มีส่วนนะ

ผู้สัมภาษณ์: ทางถนนมันแคบไป หรือหมายถึงประตูทางเข้า-ออกมันแคบคะ

ผู้จัดการฝ่ายขนส่ง: ก็พุดง่าย ๆ อย่างเช่นตาซัง ตาซังมันพิช้ความกว้างเอาไว้แล้ว บางครั้ง จังหวะมันไม่ได้ รถมันก็ป็นขอบตาซัง ก็มี

ผู้สัมภาษณ์: อันนี้เคยเจอเคสหนึ่ง ไปเกี่ยวหลังคาโกดัง มันเป็นไปได้อย่างไร ?

หัวหน้าฝ่ายปฏิบัติการขนส่ง:บางที่รถมันมีหลายประเภท ความสูงของหัวมันไม่เท่ากัน บางที่โรงงานขึ้นของ แล้วมันสูงกว่าหลังคาก็มีส่วน

ผู้สัมภาษณ์: แล้วมันมีคันไหนไหมคะ ที่ซัดกับเราครึ่งปีแล้ว แต่ราบรินคืออยู่ อยู่อไหล่เสียดกลางทางพอเข้าใจ แต่ว่า เอาคันที่ซัดดี ๆ ไม่มีอุบัติเหตุคะ

หัวหน้าฝ่ายปฏิบัติการขนส่ง: มีนะ ก็ 160 247 157 154... มี 10 คันนิต ๆ แหละ ที่ไม่ได้เป็นเพราะรถเสีย

ผู้สัมภาษณ์: แล้วคันอื่นทำไงกันคะ ทำไมมันเกิดบ้างไม่เกิดบ้าง

หัวหน้าฝ่ายปฏิบัติการขนส่ง: ส่วนใหญ่ก็เพราะไม่มีคนไปด้วยกันแหละ ไม่มีใครเตือน

ผู้สัมภาษณ์: แล้ว 10 คันที่ว่าไม่เคยเกิดอุบัติเหตุนี้คือมีคนไปด้วยไหมคะ

หัวหน้าฝ่ายปฏิบัติการขนส่ง: มี มีเมียไปด้วยทุกคน ถ้าเมียดีก็ดีไป อย่างน้อยช่วยดูหลัง ดูทางรถให้ ไม่ก็เดินเอกสารแทนให้กัน

ผู้สัมภาษณ์: แล้วเรื่องเช็กรถ 10 คันนี้ เขาเช็กเองเป็นไหมคะ

หัวหน้าฝ่ายปฏิบัติการขนส่ง: ก็เป็นส่วนนึงนะ ไม่ใช่ไม่รู้เลย ก็พอมีรู้งบ้างแหละ พวกยาง ที่ปัดน้ำฝน ตาไฟ ก็คือได้อยู่

ผู้สัมภาษณ์: แล้วคันอื่นละคะ

หัวหน้าฝ่ายปฏิบัติการขนส่ง: อันนี้ไม่รู้ เพราะปกติจะชอบโทรถาม ไม่ก็ต้องให้โทรไปบอกตลอด

ผู้สัมภาษณ์: ก็แสดงว่าเขายังไม่มีความรู้เบื้องต้นเรื่องรถตัวเอง ก็เลยไม่ได้เช็กระหว่างทาง ตอนที่ออกไปนาน ๆ

ผู้จัดการฝ่ายขนส่ง: ประมาณนั้นแหละ

ผู้สัมภาษณ์: มันสอนกันได้ไหมคะ

ผู้จัดการฝ่ายขนส่ง: บอกคร่าว ๆ ให้ดูเบื้องต้นได้อยู่ ให้เขารู้ว่าต้องทำอะไรต่อ แล้วค่อยไปให้ร้านซ่อมให้ ไม่ต้องให้เขาซ่อมเอง เพราะมันไม่ซัวร์

ผู้สัมภาษณ์: โอเคคะ แล้วเวลาคนขับรถเขาคุยโทรศัพท์ เขาเปิดลำโพงกันไหมคะ

ผู้จัดการฝ่ายขนส่ง: อันนี้ไม่รู้เลย

ผู้สัมภาษณ์: หรือเวลาคุยเขาใส่หูฟังกันไหม เพราะตอนแรกคิดว่าจะซื้อ Standy มาให้วางมือถือทุกคัน แต่คิดไปคิดมาแล้ว ไม่น่าจะโอเค เพราะว่ามันยังใช้มือจิ้มรับอยู่ดี ที่ต้องการคือ ไม่อยากให้ใช้มือ

มันถึงจะปลอดภัยที่สุด ก็คือ รับโดยไม่ต้องใช้มือ หรือใช้มือแล้ววางไว้เฉย ๆ มีที่วางโทรศัพท์ให้เขา แต่ว่า ไม่ใช่วางมือถืออยู่ข้างหน้านะ เพราะถ้ามันอยู่ข้างหน้า ยังไงสายตาก็มองที่โทรศัพท์ที่อยู่แล้ว มันต้องเอาวางไว้ที่อื่น ซึ่งข้างประตูคนขับมันไม่มีที่วาง มันไม่เหมือนรถสี่ล้อ ไซ้ไหมคะ

ผู้จัดการฝ่ายขนส่ง: ไซ้ ที่วางแก้วก็ไม่มี

ผู้สัมภาษณ์: นั่นแหละ กำลังคิดว่าควรวางไว้ตรงไหนดีคะ ถ้าเขาจะคุยโทรศัพท์แล้วไม่เสียสมาธิ หรือเสียน้อยที่สุด

หัวหน้าฝ่ายปฏิบัติการขนส่ง: รับยังไงมันก็เสียอยู่แล้วละ

ผู้จัดการฝ่ายขนส่ง: เพราะมันต้องแยกโสตประสาทคุยกับเรา

ผู้สัมภาษณ์: จริง ๆ หูฟังมันช่วยได้ไหมคะ

ผู้จัดการฝ่ายขนส่ง: ได้ แต่ส่วนมากก็ต้องใช้หูฟังนี้แหละ

หัวหน้าฝ่ายปฏิบัติการขนส่ง: มันก็ขึ้นอยู่กับความสะอาดของคนเรานั้นแหละ

ผู้จัดการฝ่ายขนส่ง: ส่วนมาก เคยอุบัติเหตุก็ไปคนเดียววันนั้นแหละ

ผู้สัมภาษณ์: เอาใจ้ไหมคะ ที่หลังสมัครคนขับรถ ก็ถามเขาเลยว่าเอาแฟนไปด้วยรีเปล่า

ผู้จัดการฝ่ายขนส่ง: อันนี้พี่พูดเสมออะ คือถ้าเอาแฟนไปด้วยเนี่ย ถ้าตามคนขับรถไม่ได้ ก็ตามกับแฟน เขาเอาแฟนได้ อย่างน้อยเราอุ่นใจ

หัวหน้าฝ่ายปฏิบัติการขนส่ง: ถ้างั้นก็ ที่หลังตอนสัมภาษณ์ก็ถามด้วยว่าเอาแฟนไปด้วยรีเปล่า จะได้สะดวกเราด้วย

ผู้จัดการฝ่ายขนส่ง: ไซ้ เขาจะได้มีคนคุม มีเพื่อนนั่งไปด้วย

หัวหน้าฝ่ายปฏิบัติการขนส่ง: แต่บางทีครอบครัวเขาก็หารายได้ทางอื่นด้วยไง

ผู้จัดการฝ่ายขนส่ง: ถ้างั้นเราก็ต้องคัดกรองหนักขึ้น

หัวหน้าฝ่ายปฏิบัติการขนส่ง: บางคนมีแฟนแล้ว แต่จะเอามาด้วยไหมมันก็อีกเรื่องหนึ่งนะ

ผู้จัดการฝ่ายขนส่ง: อย่างน้อยคนขับรถคู่ฝั้วเมีย ก็ผ่านขั้นแรกแล้ว อย่างจี้ดีกว่า คนโสดหรือไปคนเดียวก็ไม่เอาแล้ว ตอนแรกคิดว่าจ้างคนขับรถสองคนไปด้วยกันดีไหม แต่คิดว่าด้วยราคาขนส่งตอนนี้ ไม่ไหวหรอก

ผู้สัมภาษณ์: ไซ้

หัวหน้าฝ่ายปฏิบัติการขนส่ง: คิดว่าถ้าเอาแฟนไปด้วย น่าจะดี เหมือนเบอร์ 160

ผู้จัดการฝ่ายขนส่ง: ไซ้ คนนี้แฟนช่วยทำงานดีมากเลย

ผู้สัมภาษณ์: ถ้าได้อย่างนี้ก็ดี แต่ประเด็นคือต้องการคนไปด้วยค่ะ

ผู้จัดการฝ่ายขนส่ง: ก็ดีนะ ที่หลังจะสมัครก็เดียวถามว่าเอาแฟนไปด้วยไหม เพราะอย่างน้อย เวลาจะกินน้ำหรือของตก จะให้แฟนหยิบให้ ไม่ก็รับโทรศัพท์ให้

ผู้สัมภาษณ์: ใช่ แกรมมีคนคุย คอยเตือนสติได้ด้วย จะได้ไม่เหงา...แล้วอย่างเบอร์ 230 ชับกับเรามาตั้งนานแล้ว มีอุบัติเหตุไหมคะ

ผู้จัดการฝ่ายขนส่ง: เพิ่งไปชนท้ายเขามาเนี่ย

ผู้สัมภาษณ์: เพราะอะไรคะ

ผู้จัดการฝ่ายขนส่ง: ชับเร็วนี้แหละ

ผู้สัมภาษณ์: ชับเร็วหรือว่าชับชิดท้ายเกินไป

หัวหน้าฝ่ายปฏิบัติการขนส่ง: ชิดท้ายเกินไป คันหน้าเบรกแล้วเราเบรกไม่ทัน

ผู้สัมภาษณ์: อ้อเข้าใจแล้ว ทีนี้พูดถึงเรื่องเช็กรถ ต่อไปนี้ ว่าจะให้หัวหน้าขนส่งกับ maintenance เช็กรถก่อนรับงานแล้วนะคะ ไม่ใช่เช็กรถตอนเติมน้ำมันนะ เพราะตอนเติมน้ำมัน หมายถึงแจ๊งทะเปียน ลูกค้าแล้ว รถจ่ายงานไปแล้ว

หัวหน้าฝ่ายปฏิบัติการขนส่ง: ก่อนไป ?

ผู้สัมภาษณ์: ใช่ค่ะ ต้องก่อนไป หรือ หลังจากที่เขากลับมาก็ได้ค่ะ ประเด็นคือ อย่างน้อยต้องไม่ใช่ตอนที่ จะรับงาน เพราะเราต้องพิจารณาสภาพรถก่อนทำงานอยู่แล้ว

หัวหน้าฝ่ายปฏิบัติการขนส่ง: อ้อได้ ก็ควรอยู่ คันหนึ่งถ้าไม่มีปัญหาอะไร เช็กไม่นานหรอก 10 นาที

ผู้สัมภาษณ์: โอเคค่ะ แล้วถ้าเป็นช่วงที่เขาออกไปเป็นเดือนแบบนี้ มันมีจุดที่ต้องเช็กระหว่างทางไหมคะ ถ้ามีจุดเสียแล้วมันอันตราย นอกจากเรื่องยางแล้วนะค่ะ เบรก?

ผู้จัดการฝ่ายขนส่ง: ต้องดูหมดแล้วอยู่ ถ้ามีอะไรผิดปกติมันจะโชว์ไฟที่แผงวงจรงเอง พอคนขับรถเขาแจ๊งเรา เราก็หาอู่ซ่อมให้เลย

ผู้สัมภาษณ์: นอกจากเบรกแล้วมีอะไรอีกคะ

หัวหน้าฝ่ายปฏิบัติการขนส่ง: เบรกบ้าง หม้อลม เต้าลมเบรก ที่เวลาจอดแล้วมันจะมีเสียงลมออก พวกผ้าเบรก

ผู้สัมภาษณ์: คนขับรถเขาเช็กเบรกเองเป็นไหมคะ

หัวหน้าฝ่ายปฏิบัติการขนส่ง: ไม่เป็นหรอก เพราะมันต้องถอดล้อเลย

ผู้จัดการฝ่ายขนส่ง: คือคนขับรถเขาจะมีสัญญาณอยู่ ถ้าเบรกมันติดขัดหรือมีปัญหาเขาจะรู้ทันทีเลย

ผู้สัมภาษณ์: อ้อ ต่อให้รู้ไฟเตือน แต่เขาก็ไม่ใช่ช่างซ่อมเนาะ

หัวหน้าฝ่ายปฏิบัติการขนส่ง: มันต้องถอดล้อออกมาดูหมดเลยนะ

ผู้สัมภาษณ์: เรามีการระบุตำแหน่งร้านซ่อมไหมคะ

ผู้จัดการฝ่ายขนส่ง: ไม่มี

ผู้สัมภาษณ์: ไม่มี... เราควรจะทำไหมคะ

ผู้จัดการฝ่ายขนส่ง: ก็ดี

ผู้สัมภาษณ์: ระบุตำแหน่งที่ซ่อมรถ จุดที่พอจะจอดซ่อมได้

ผู้จัดการฝ่ายขนส่ง: ดี อย่างน้อยเราก็จะมีอยู่เครดิตที่สามารถไว้ใจได้ จริง ๆ เราควรจะมีอยู่พวกนี้

ผู้สัมภาษณ์: แล้วมีร้านอยู่ในใจไหมคะ

ผู้จัดการฝ่ายขนส่ง: ไม่มี แต่ตอนนี้อยากได้แถวโรงงานบางปะกงแล้วละ เพราะว่ารถเรามันไปจอดรอ
งานที่โน่นเยอะ พี่ก็อยากได้อู่เครดิตอยู่ เพราะเวลาเกิดเหตุที่กว่าจะหาร้านได้ รถมันพังระหว่างทางนะ

ผู้สัมภาษณ์: เขาเรียกว่า หาดูในรัศมีใกล้เคียง ในระยะ 5-10 กิโลเมตร อย่างน้อยให้เรารู้ว่ามี

ผู้จัดการฝ่ายขนส่ง: ใช่ แล้วต้องเป็นอู่ที่มีที่จอดรถให้เราด้วยนะ

ผู้สัมภาษณ์: อืม อู่ซ่อมรถ ต้องเป็นอู่รถพ่วงด้วยแหละ อู่ธรรมดาไม่ได้.... แล้วก็อีกเรื่องหนึ่งเรื่อง
จอดนะคะ ที่จอดนอนพัก

ผู้จัดการฝ่ายขนส่ง: จุดพักระหว่างทาง จุดพักรถ พวกนี้คนขับรถเขาจะรู้อยู่แล้ว ว่าเส้นนี้มันมี หรือ
ก็พักในปั้มน้ำมัน

ผู้สัมภาษณ์: บางปั้มน้ำมันก็ไม่ได้จอดเปล่านั้น

ผู้จัดการฝ่ายขนส่ง: ปั้มใหญ่ ๆ ส่วนมากเขาให้อยู่แล้ว แต่ที่ไม่ให้ก็คือปั้มเล็ก แบบไม่มีที่ให้จอด

หัวหน้าฝ่ายปฏิบัติการขนส่ง: พวกปั้มปตท. บางทีเขาจอดลงไปกินข้าว เขาก็พัก

ผู้สัมภาษณ์: ได้หรือ

ผู้จัดการฝ่ายขนส่ง: ได้ คนขับรถเขาไม่ได้นอนยาวแบบเรา เขากินข้าวเสร็จ อย่างน้อยเขานอน 3
ชั่วโมงเขาก็ออกไปแล้ว ง่าย ๆ พอให้หายง่วง แล้วตื่นมาล้างหน้า เขาก็ออกไปเลย ส่วนมากนะ

ผู้สัมภาษณ์: แต่รัฐเขาก็มีจุดพักรถบรรทุกให้อยู่ไม่ใช่หรือคะ

หัวหน้าฝ่ายปฏิบัติการขนส่ง: มี เราก็คงใช้อยู่ แต่ว่าเราไม่ได้ผ่านไง หรือบางทีผ่าน แต่มันยังไม่ถึงเวลาที่
เขาอยากพัก เขาก็ขับเลยไป

ผู้จัดการฝ่ายขนส่ง: มันมีแค่จังหวัดละที่ด้วยแหละ ไม่สะดวกเท่าไร

ผู้สัมภาษณ์: แล้วเรื่องจอดข้างทางละคะ ตามกฎหมายแล้วมันห้ามใช้ไหม

ผู้จัดการฝ่ายขนส่ง: ใช่ แต่อันนี้คนรถเขาจะรู้กันอยู่ถ้าไม่มีอะไรฉุกเฉินก็คือไม่จอดกัน

หัวหน้าฝ่ายปฏิบัติการขนส่ง: อย่างถ้าน้ำมันหมด หรือรถเสียกลางทาง ก็จอดแหละ แต่เราวางกรวยไว้
ตลอดไง มันก็ยังตามกฎหมายอยู่

ผู้จัดการฝ่ายขนส่ง: ใช่ ก็ปกติจอดดี แปปเดียวก็ขับออกไปเลย

หัวหน้าฝ่ายปฏิบัติการขนส่ง: แต่บางกรณีก็มีจอดกินข้าวข้างทาง แต่ก็วางกรวยกับไม้หมอนเหมือนเดิม

ผู้สัมภาษณ์: อ้อ ถ้างั้นก็ไม่มีอะไรแล้วละ เดียวจะลองคิดวิธีการก่อน เดียวจะฝากพี่ ๆ แจ้งคนขับรถอีก
ที

ผู้จัดการฝ่ายขนส่ง และ หัวหน้าฝ่ายปฏิบัติการขนส่ง: ได้ ๆ โอเคเลย

จบการสัมภาษณ์

ประวัติผู้เขียน

นางสาววรรณ ศรีประเสริฐ เกิดเมื่อวันที่ 15 พฤษภาคม พ.ศ. 2538 ณ โรงพยาบาลราชพฤกษ์ ตำบลในเมือง อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น ปัจจุบันอายุ 25 ปี

ประวัติการศึกษา

1. พ.ศ. 2549 จบการศึกษาชั้นประถมศึกษา โรงเรียนมหาไถ่ศึกษาขอนแก่น อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น
2. พ.ศ. 2555 จบการศึกษาชั้นมัธยมศึกษา โรงเรียนขอนแก่นวิทยายน อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น
3. พ.ศ. 2559 จบการศึกษาระดับปริญญาตรี มหาลัยวิทยาลัยอีสแองเกเรีย (University of East Anglia) สาขาวิชา BSc Marketing and Management นอริช นอโฟล์ค ประเทศอังกฤษ
4. พ.ศ. 2562 ได้เข้าศึกษาปริญญาโท สาขาบริหารธุรกิจ วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาการจัดการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

ประวัติการทำงาน

1. พ.ศ. 2559 ทำงานเป็นครูสอนภาษาอังกฤษออนไลน์ จังหวัดขอนแก่น
2. พ.ศ. 2560 บริษัท วี กรุ๊ป เอ็นเตอร์ไพรส์ จำกัด ตำแหน่งผู้บริหารฝ่ายการตลาด
3. พ.ศ. 2561 ทำงานที่บริษัท วี กรุ๊ป เบฟเวอเรจ จำกัด ตำแหน่ง ผู้จัดการฝ่ายขาย ในขณะเดียวกัน ทำงานที่บริษัท ว.ศรีประเสริฐ จำกัด ตำแหน่ง ผู้จัดการสำนักงานใหญ่ จังหวัดขอนแก่น
4. พ.ศ. 2562 ตำแหน่งกรรมการบริหาร บริษัท ว.ศรีประเสริฐ จำกัด จังหวัดขอนแก่น