

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัย เรื่อง “การนำเทคโนโลยี Voice Directed Picking มาใช้เพื่อลดความผิดพลาดของพนักงานจัดสินค้า กรณีศึกษาศูนย์กระจายสินค้าบางบัวทอง บริษัท ซี.พี. ออลล์ “ เป็นการวิจัยเชิงทดลอง (Experimental Research) ใช้รูปแบบการทดลองแบบ Pre-test, Post-test ของ กลุ่ม Control Group ปฏิบัติงานตามปกติ และ กลุ่มที่ใช้การจัดโดยการสื่อสารด้วยเสียง Voice Directed Picking การเก็บข้อมูลทำโดยการเก็บข้อมูลก่อนการทดลองใช้ Voice Directed Picking ทั้งกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุมเป็นเวลา 6 วัน และเก็บข้อมูลหลังการทดลองใช้ Voice Directed Picking ทั้งกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุมอีก 6 วัน โดยใช้เครื่องมืออุปกรณ์ในการจำลองเทคโนโลยี Voice Directed Picking คือโทรศัพท์มือถือกับ Small Talk และทำการสำรวจความพึงพอใจของพนักงานจัดสินค้าด้วยแบบสอบถามทั้งก่อนและหลังการทดลองใช้ Voice Directed Picking เฉพาะกลุ่มทดลอง ผลสรุปการวิจัยซึ่งได้จากผลการทดลองพบว่าค่าเฉลี่ยความผิดพลาดหลังการทดลองใช้ Voice Directed Picking ของกลุ่มทดลองมีความผิดพลาดลดน้อยลงกว่าก่อนการใช้ Voice Directed Picking จาก 3.27 errors ลดลงเหลือ 2.52 errors และจากผลการวัดค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ จะเห็นได้ว่าค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจหลังการใช้ Voice Directed Picking มีระดับความพอใจอยู่ในระดับมาก และมากกว่าก่อนการใช้ Voice Directed Picking พนักงานจัดสินค้าส่วนใหญ่มีความพึงพอใจเมื่อได้ทดลองจัดสินค้าด้วย Voice Directed Picking