

วิธีอ้างอิงบทความนี้: ราภัสยา ทับทิมเทศ และชิตพงษ์ อัยสานนท์. (2566). การจัดการคลังสินค้าเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานของบริษัท เอบีซี จำกัด กรณีศึกษาคลังสินค้าอุบลราชธานี. วารสารวิทยาลัยโลจิสติกส์และซัพพลายเชน, 9(2), 52-65.
<https://doi.org/10.53848/jlsc.v9i2.261106>

Received:	May	26, 2022
Revised:	July	03, 2022
Accepted:	May	22, 2023

การจัดการคลังสินค้าเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานของบริษัท เอบีซี จำกัด: กรณีศึกษาคลังสินค้าอุบลราชธานี

ราภัสยา ทับทิมเทศ^{1*} และ ชิตพงษ์ อัยสานนท์²

บทคัดย่อ

งานวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นขององค์ประกอบการจัดการคลังสินค้า บริษัท เอบีซี จำกัด กรณีศึกษาคลังสินค้าอุบลราชธานี 2) เพื่อศึกษาตัวแปรที่ส่งผลกระทบต่อเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานบริษัท เอบีซี จำกัด กรณีศึกษาคลังสินค้าอุบลราชธานี และ 3) เพื่อกำหนดแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงาน บริษัท เอบีซี จำกัด กรณีศึกษาคลังสินค้าอุบลราชธานี รูปแบบวิจัยผสมผสาน กลุ่มตัวอย่าง 209 คน โดยใช้สูตรตัวอย่างแบบสัดส่วนวิเคราะห์เชิงสถิติ ค่าแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ และการสัมภาษณ์เชิงลึก 9 คน ผลการวิจัยพบว่า 1) ระดับความคิดเห็นขององค์ประกอบการจัดการคลังสินค้าในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ด้านการหยิบสินค้ามีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 3.79$, S.D. = 0.67) รองลงมาคือด้านการส่งมอบสินค้า ($\bar{X} = 3.77$, S.D. = 0.55) ตามลำดับ 2) ตัวแปรด้านบริการส่งผลกระทบต่อเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานมากที่สุด รองลงมา คือ ด้านเวลา และด้านต้นทุน มีค่าสัมประสิทธิ์ของตัวแปรพยากรณ์ในรูปแบบมาตรฐาน เท่ากับ 0.48, 0.63 และ 0.62 ตามลำดับ 3) แนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงาน ประกอบด้วย การวางแผนการต้นทุนที่ใช้ในการตอบสนองความต้องการ การวางแผนเวลาในการดำเนินงาน และประสิทธิภาพในการให้บริการ

คำสำคัญ: การจัดการคลังสินค้า ประสิทธิภาพการดำเนินงาน คลังสินค้าอุบลราชธานี

ประเภทบทความ: บทความวิจัย

* ผู้รับผิดชอบงานหลัก

¹ นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (การจัดการโลจิสติกส์และซัพพลายเชน) วิทยาลัยโลจิสติกส์และซัพพลายเชน มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา, อีเมล: ping.rapasaya@gmail.com

² อาจารย์หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (การจัดการโลจิสติกส์และซัพพลายเชน) วิทยาลัยโลจิสติกส์และซัพพลายเชน มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา, อีเมล: chitpong.ay@gmail.com

Warehouse Management to Increase Efficiency of ABC Company Limited: Case Study of Consumer Warehouse

Rapasaya Tubtimted^{1*} and Chitpong Ayasanond²

Abstract

This research aims to 1) study the level of opinion of warehouse management elements at ABC Co., Ltd. 2) To study the variables that affect the optimization of the company's operations at ABC Co., Ltd. 3) To set guidelines for operational optimization at ABC Co., Ltd. A case study of a consumer warehouse using a mixed research model which is depth interviews for nine people and a proportional sampling method of 209 people. Moreover, using statistical analysis, frequency distribution, percentage, mean, standard deviation and multiple regression analysis to gather the data. The findings showed that (1) the level of opinion of the warehouse management elements in the picture was included at a considerable level. The picking side has the highest average ($\bar{X} = 3.79$, S.D. = 0.67), second only to the delivery side ($\bar{X} = 3.77$, S.D. = 0.55), respectively. (2) The service variables affect the most operational optimization. The second is time and cost. The coefficients of forecast variables in standard format are 0.48, 0.63, and 0.62, respectively. Cost planning is used to meet demand, plan of operating times and service efficiency.

Keywords: Warehouse management, Operational efficiency, Consumer warehouse

Type of Article: Research Article

*Corresponding author

¹Student of Master of Business Administration (Program in Logistics and Supply Chain Management), College of Logistics and Supply Chain, Suan Sunandha Rajabhat University, E-mail: ping.rapasaya@gmail.com

²Lecturer of Master of Business Administration (Program in Logistics and Supply Chain Management), College of Logistics and Supply Chain, Suan Sunandha Rajabhat University, E-mail: chitpong.ay@gmail.com

1. บทนำ

ปัจจุบันธุรกิจอุปโภคบริโภคมีการเติบโตอย่างมาก ดังนั้นองค์กรควรรักษาศักยภาพธุรกิจ จึงจำเป็นต้องเพิ่มประสิทธิภาพดำเนินงานทุกวิถีทาง โดยมีวัตถุประสงค์หลักที่ต้องการให้ลูกค้าประทับใจที่ได้รับบริการจากองค์กร รวมถึงการสร้างรายได้เปรียบในการแข่งขันทางธุรกิจภายในอุตสาหกรรมประเภทเดียวกัน และถือโอกาสในการลดต้นทุนภายในองค์กร สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ (2562) ยุทธศาสตร์สำคัญในการจัดการโลจิสติกส์ต้องสามารถดำเนินงานให้สอดคล้องให้เกิดความแม่นยำที่สุด (จุฑาทิพย์ สีสานาพิพัฒน์, 2561) คลังสินค้าเป็นสถานที่ในการจัดเก็บรักษาสินค้าไม่ให้ชำรุดเสียหาย และมีสภาพสินค้าที่ดีพร้อมจ่ายออกให้กับลูกค้าเสมอ (สุภัทสร ปัญญะรัฐโรจน์, 2559) ปัจจัยในการควบคุมวางแผนการดำเนินงานการรับสินค้า จัดเก็บสินค้า หยิบสินค้า จ่ายสินค้า และส่งมอบสินค้า ต้องใส่ใจคุณภาพสินค้า ความตรงต่อเวลาในการให้บริการสม่ำเสมอ (สุจิตรา เทียนชัย, 2559) ดังนั้นปัจจัยสำคัญในการจัดการคลังสินค้าเพื่อองค์กรสามารถเพิ่มขีดความสามารถได้ต้องตอบสนองความพอใจของลูกค้าได้

ความต้องการเช่าพื้นที่คลังสินค้ามีแนวโน้มเติบโตต่อเนื่องเฉลี่ยร้อยละ 5.7 ในช่วง 3 ปีข้างหน้า ปัจจัยสนับสนุนมาจาก 1) กิจกรรมทางเศรษฐกิจที่ขยายตัวทั้งด้านการผลิตและการค้า 2) การลงทุนเติบโตอันสืบเนื่องจากการเร่งลงทุนภาครัฐ และการเติบโตของการลงทุนภาคเอกชน สะท้อนจากมูลค่าโครงการของการส่งเสริมการลงทุนต่างชาติที่สามารถออกบัตรส่งเสริมการลงทุนแล้วต้องเร่งลงทุนในปี 2563 ช่วง 9 เดือนแรกของปี 2562 เพิ่มขึ้นร้อยละ 10.4 3) การปรับโครงสร้างและการดำเนินธุรกิจโดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัลใหม่ ๆ ที่หลากหลายขึ้นหนุนธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ และ 4) เศรษฐกิจประเทศเพื่อนบ้านมีแนวโน้มเติบโตในอัตราสูง หนุนกิจกรรม

การค้า การจัดเก็บ และการกระจายสินค้าบริเวณด้านพรมแดน (สมประวิณ มั่นประเสริฐ, 2563) ดังนั้นการจัดการคลังสินค้าจึงมีความสำคัญในภาคธุรกิจ และอุตสาหกรรม ซึ่งการจัดการคลังสินค้าให้มีประสิทธิภาพที่สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้นั้น ต้องมีวิธีการจัดการ ที่ดีเมื่อมีการบริหารจัดการที่ดีก็จะทำให้เกิดประสิทธิภาพ เป็นวิธีการอย่างหนึ่งที่จะช่วยลดสินค้าภายในคลังสินค้ากระบวนการที่ไม่จำเป็นในการทำงาน ลดการเสียเวลาในการทำงาน และช่วยให้ขนส่งเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

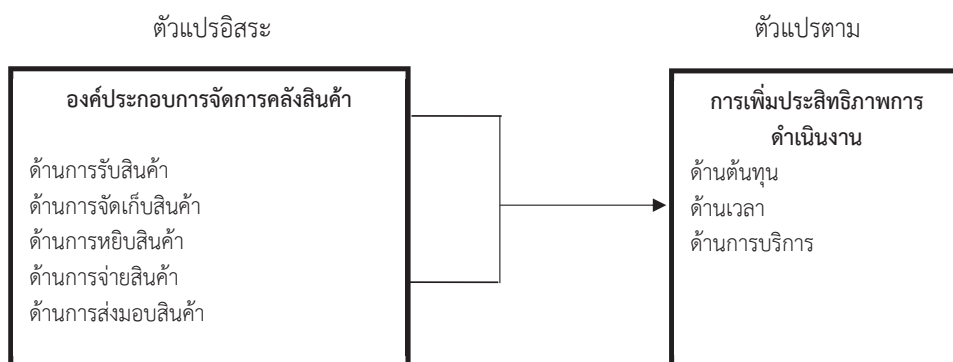
บริษัท เอปซี จำกัด ซึ่งดำเนินธุรกิจจัดจำหน่ายสินค้าอุปโภคบริโภค และบริการ การดำเนินธุรกิจมีลักษณะเป็นตัวแทนการจัดจำหน่าย โดยมีการรับสินค้าจากผู้ผลิตมาจัดเก็บที่คลังสินค้า เพื่อบริการให้ลูกค้าสั่งซื้อจากลูกค้าจึงจะมีการจัดส่งสินค้า และการส่งมอบสินค้าไปยังลูกค้า ได้พบเจอข้อร้องเรียน หรือข้อเรียกร้อง ที่เป็นปัญหาดังนี้ สินค้าที่ถูกเปลี่ยนใจไม่รับสินค้า นั่นคือการที่ลูกค้า หรือผู้บริโภคไม่ต้องการสินค้าที่สั่งซื้อแล้วจึงมีการปฏิเสธรับสินค้า สินค้ามีการใช้งานที่ไม่สมบูรณ์ นั่นคือสินค้าที่สามารถใช้งานได้แต่พบข้อบกพร่องในการใช้งาน สินค้ามีอุปกรณ์ไม่ครบถ้วน สินค้าเสียหาย เป็นสินค้าที่อาจเกิดจากการจัดเก็บ การหยิบ หรือการขนส่งที่ทำให้สินค้าเกิดความเสียหาย ทำให้ความไว้วางใจของลูกค้าที่มีต่อองค์กรลดน้อยลง สินค้าที่ได้รับไม่ถูกต้อง นั่นคือเป็นสินค้าที่ลูกค้าหรือผู้บริโภคไม่ได้สั่ง หรือไม่ได้ต้องการ แต่เกิดข้อผิดพลาดจากการหยิบสินค้า และส่งออกสินค้าที่ไม่ถูกต้องตรงตามความต้องการของลูกค้า ส่งไปให้ลูกค้า ซึ่งปัญหาทั้งหมดที่กล่าวมาข้างต้นจึงเป็นที่มาของการวิจัย เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานของบริษัท เอปซี จำกัด กรณีศึกษาคลังสินค้าอุปโภคบริโภค

ในการวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาการจัดการคลังสินค้า เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานของบริษัท เอปซี จำกัด กรณีศึกษาคลังสินค้าอุปโภคบริโภค

อย่างไรก็ตาม จากการเก็บข้อมูลปัญหาที่เกิดขึ้น

จากการส่งสินค้าและจากการร้องเรียนของลูกค้าในปี 2563 พบว่า มีปัญหาเรื่องลูกค้าเปลี่ยนใจไม่รับสินค้า สินค้ามีการใช้งานที่ไม่สมบูรณ์ สินค้ามีอุปกรณ์ไม่ครบถ้วน สินค้าเสียหาย และสินค้าที่ได้รับไม่ถูกต้อง ดังนั้น ปัญหาที่พบทุกข้อที่กล่าวมาถือเป็นปัญหาที่มีความสำคัญอย่างยิ่ง เนื่องจากเป็นปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อการจัดการคลังสินค้าโดยตรง และทุกข้อปัญหายังมีแนวโน้มเฉลี่ยที่สูงขึ้น ดังนั้น การวิจัยนี้ จึงเห็นความสำคัญในการศึกษาระดับการจัดการคลังสินค้าของบริษัท เอปี้ จำกัด เพื่อนำผลการศึกษาที่ได้นำมาวิเคราะห์ปัญหาและสาเหตุที่แท้จริง การเลือกเทคนิคกลยุทธ์ต่าง ๆ เพื่อนำมาใช้กำหนดแนวทางการทำงานที่เหมาะสมกับฝ่ายคลังสินค้าของบริษัท เอปี้ จำกัด เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานของบริษัท ซึ่งจะทำให้บริษัทประสบความสำเร็จในการแข่งขันกับคู่แข่งทางธุรกิจประเภทเดียวกันและสามารถช่วยให้บริษัทบรรลุเป้าหมายสูงสุด ได้แก่ กระบวนการจัดการคลังสินค้า การเพิ่มยอดขาย ลดต้นทุนหรือการเพิ่มกำไรให้กับทางองค์กร เป็นต้น

4. กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

จากการทบทวนวรรณกรรม งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง 12 เรื่องดังกล่าว ได้นำมาสร้างเป็นกรอบแนวคิดของการวิจัย ดังนี้

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความคิดเห็นขององค์ประกอบ การจัดการคลังสินค้า บริษัท เอปี้ จำกัด กรณีศึกษา คลังสินค้าอุบลราชธานี
2. เพื่อศึกษาตัวแปรที่มีผลต่อการเพิ่ม ประสิทธิภาพการดำเนินงาน บริษัท เอปี้ จำกัด กรณีศึกษาคลังสินค้าอุบลราชธานี
3. เพื่อศึกษาแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพ การดำเนินงาน บริษัท เอปี้ จำกัด กรณีศึกษาคลัง สินค้าอุบลราชธานี

3. สมมติฐานการวิจัย

1. ต้นทุนที่ใช้ในการดำเนินงานส่งผลต่อการ เพิ่มประสิทธิภาพคลังสินค้า
2. การบริการที่ดีเป็นการดำเนินงานที่สามารถ ทำให้คลังสินค้ามีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น
3. เวลาที่ใช้ในการดำเนินงานส่งผลต่อการเพิ่ม ประสิทธิภาพคลังสินค้า

ตัวแปรอิสระ ด้านการรับสินค้า กฤษณ์ชากริตส วน วัฒนประเสริฐ (2558) ด้านการจัดเก็บสินค้า วิทยา ภาระคำ (2559); จุฑาทิพย์ ลีลาธนาพิพัฒน์ (2561);

Sangchot (2016) ด้านการหยิบสินค้า ขณะเกียรติ สมานบุตร (2558); วรรณวิภา ชื่นเพชร. (2560) ด้านการจ่ายสินค้า สุนันทา ศิริเจริญวัฒน์ (2555) ด้านการส่งมอบสินค้า สุจิตรา เทียนชัย (2559); สุภัตสร ปัญญาธิโรจน์ (2559)

ตัวแปรตาม ด้านต้นทุน สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ (2562); จารุภา อุ่นจางวาง (2556) ด้านเวลา สมคิด บุญยธรรมศิริ (2559); Elmore & Grosvenor (1953) ด้านบริการ สุภาภรณ์ ชินารักษ์ และคณะ. (2560)

5. วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

5.1 แนวคิดการจัดการคลังสินค้า

การจัดการคลังสินค้านับว่าเป็นเครื่องมือชนิดหนึ่งในการดำเนินการประกอบกิจการที่เกี่ยวกับคลังสินค้า ที่พักสินค้า เป็นการจัดการในการรับสินค้าสำเร็จรูป หรือวัตถุดิบที่ต้องนำมาผลิต และการจัดเก็บที่เป็นระบบ ซึ่งเป้าหมายหลักของการจัดการคลังสินค้านั้นคือการดำเนินงานให้เป็นระบบ และสามารถควบคุมคุณภาพการจัดเก็บ การหยิบสินค้า การป้องกัน ลดการเกิดการสูญเสียจากการดำเนินงาน เพื่อให้ต้นทุนการดำเนินงานต่ำที่สุด ฤกษ์ชาคริตสณ วัฒนประเสริฐ (2558) กล่าวว่า คลังสินค้าควรมีการบริหารจัดสรรพื้นที่ที่วางแผนการทำงาน ขณะเกียรติ สมานบุตร (2558) กล่าวว่า การวางแผนและควบคุมกิจกรรมภายในคลังสินค้าจะก่อให้เกิดประโยชน์โดยลดความสูญเสีย วิทยา คาระคำ (2559) กล่าวว่า คือการบริหารคลังสินค้าให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และบรรลุเป้าหมายจะทำให้การดำเนินงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น Sangchot (2016) กล่าวว่า การบริหารการจัดการคลังสินค้าควรมีขั้นตอนการทำงานที่ประหยัดเวลาคำนึงรายจ่ายในการดำเนินงาน การเก็บสินค้าให้ถูกต้องพอเหมาะกับการขาย การเคลื่อนย้ายสินค้าและมีการจ่ายสินค้าตามหลักการเข้าก่อนออกก่อน (FIFO)

ประโยชน์ของการจัดการคลังสินค้า การจัดการคลังสินค้าเพื่อสร้างประสิทธิภาพด้วยผลดีต่อการทำงานในหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องและก่อให้เกิดประโยชน์ต่าง ๆ ดังนี้ (ขณะเกียรติ สมานบุตร, 2558)

1. ลดต้นทุนการดำเนินงานขององค์กร ไม่ว่าจะเป็นการลดค่าขนส่งจากการรวมสินค้าจากหลายแห่งกรณีเป็นสินค้าสำเร็จรูป หรือลดต้นทุนการผลิตจากการลดระยะการเดินทางในการปฏิบัติงาน หรือแม้แต่การเคลื่อนย้าย วัตถุดิบจากคลังสินค้าไปยัง ฝ่ายผลิต

2. ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพ และประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ไม่ว่าจะเป็นลดเวลา และลดความผิดพลาดจากการปฏิบัติงาน

3. ช่วยสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า ซึ่งลูกค้าในที่นี้หมายถึงรวมถึงลูกค้าภายใน และภายนอกองค์กรในแง่การขนส่งที่รวดเร็ว จำนวนและสินค้าถูกต้อง สินค้าหรือวัตถุดิบไม่เกิดความเสียหาย

4. ช่วยให้เกิดความปลอดภัยจากการทำงาน

5. ช่วยเพิ่มความยืดหยุ่นพร้อมรับมือกับการเปลี่ยนแปลงของความต้องการที่ผกผัน

6. ช่วยให้เกิดการพัฒนาอย่างต่อเนื่องของการปฏิบัติงานในองค์กร เพราะการจัดการที่มีประสิทธิภาพจะช่วยลดเวลาการทำงานพนักงานสามารถนำเวลาไปพบพวณและนำเสนอวิธีการทำงานที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น

สรุปได้ว่า การจัดการคลังสินค้า หมายถึง การบริหารจัดการคลังสินค้าให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด เป็นการวางแผนการใช้พื้นที่ภายในคลังสินค้า อีกทั้งยังรวมไปถึงการจัดเก็บรักษาสินค้าให้มีสภาพที่สมบูรณ์แบบ และยังเป็นลดความสูญเสีย หรือความเสียหายที่จะเกิดขึ้นภายในคลังสินค้า และประโยชน์ของการจัดการคลังสินค้าเป็นการช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานภายในคลังสินค้า ยังรวมถึงการพัฒนาศักยภาพการทำงานภายในองค์กรให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด เพื่อเป็นประโยชน์ต่อองค์กร หรือเพื่อเป็นการสร้าง

ความพึงพอใจที่ดีให้แก่ลูกค้า หรือคู่ค้า ดังนั้นการจัดการคลังสินค้าที่ดีถือว่าการสร้างความเชื่อมั่นให้แก่คู่ค้าหรือลูกค้าอีกด้วย

5.2 แนวคิดการเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงาน

การเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินการถือว่าการเพิ่มประสิทธิภาพหนึ่งในการดำเนินธุรกิจให้มีประสิทธิภาพและมีแนวทางในการแก้ไขปัญหาที่ดีกว่าเดิม หรือเพื่อเป็นการป้องกันการเกิดผิดพลาดในการดำเนินงาน อีกทั้งยังรวมถึงการจัดระเบียบภายในองค์กรให้เป็นอย่างดี การมีคุณภาพ มีการพัฒนาความสามารถในการดำเนินงานอยู่เสมอ สุนันทา ศิริเจริญวัฒน์ (2555) กล่าวว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง การจัดระเบียบในการเก็บ การวาง และรักษาสินค้าตามระบบระเบียบ จงกล ทองโฉม (2560) กล่าวว่า การดำเนินงานคุ้มค่ากับต้นทุนรวมถึงแนวทางที่ดีกว่าที่จะทำให้บรรลุเป้าหมาย Elmore & Grosvenor (1953) กล่าวว่า ปริมาณและคุณภาพ ต้องคำนึงถึงหลักการ 5 ประการ คือ ต้นทุน คุณภาพ ปริมาณ เวลา และวิธีการในการผลิต

สรุปได้ว่า การเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงาน หมายถึง กระบวนการอย่างหนึ่งในการดำเนินธุรกิจให้ออกมามีประสิทธิภาพ ซึ่งเป็นการมุ่งเน้นการพัฒนาองค์กรให้มีประสิทธิภาพที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้ อีกทั้งยังเป็นการกำหนดเป้าหมายในการดำเนินงานอีกด้วย การบริหารธุรกิจของผู้ประกอบการควรต้องคำนึงถึงโครงสร้างของต้นทุนกับกิจกรรมที่เกิดขึ้นภายในองค์กรโดยที่ไม่ส่งผลกระทบของการให้บริการกับลูกค้า

6. วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยแบบผสมเชิงอธิบาย โดยขั้นตอนแรกเป็นการเก็บข้อมูลในเชิงปริมาณก่อน และต่อมาเก็บข้อมูลในเชิงคุณภาพ ดังนั้นการเก็บข้อมูลเชิงปริมาณ

6.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานภายในคลังสินค้าของบริษัท เอบีซี จำกัด จำนวนทั้งหมด 438 คน ระหว่างเดือนธันวาคม 2564 – กุมภาพันธ์ 2565 (บริษัท เอบีซี จำกัด, 2563) ขนาดจำนวนกลุ่มตัวอย่างครั้งนี้ใช้สูตรคำนวณของ ทาโร่ ยามาเน่ (Yamane, 1973) กำหนดค่าความเชื่อมั่นที่ 95 เปอร์เซนต์ ความคลาดเคลื่อนที่ระดับ + 5 เปอร์เซนต์ ได้ 209 ตัวอย่าง โดยสุ่มตัวอย่างแบบสัดส่วน ขณะที่วิธีเชิงคุณภาพ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 9 ท่าน ซึ่งประกอบด้วย ผู้จัดการแผนกประสานงานลูกค้า 1 ท่าน ผู้จัดการแผนกข้อมูล 1 ท่าน ผู้จัดการแผนกพัฒนาคุณภาพการดำเนินงาน 2 ท่าน ผู้จัดการแผนกคลังสินค้า 3 ท่าน ผู้จัดการแผนกขนส่ง 1 ท่าน และผู้จัดการแผนกพัฒนาลูกค้า 1 ท่าน

6.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือเชิงปริมาณ ใช้แบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นลักษณะคำถามปลายเปิด ประกอบด้วย เพศ ประสบการณ์ทำงาน ระดับการศึกษา ฝ่ายรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ส่วนที่ 2 ระดับความคิดเห็นการจัดการคลังสินค้าของพนักงานคลังสินค้าของ บริษัท เอบีซี จำกัด เป็นลักษณะคำถามปลายปิด ประกอบด้วย ด้านการรับสินค้า ด้านการจัดเก็บสินค้า ด้านการหยิบสินค้า ด้านการจ่ายสินค้า ด้านการส่งมอบสินค้า

ส่วนที่ 3 ระดับความคิดเห็นการเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานของพนักงานคลังสินค้าของ บริษัท เอบีซี จำกัด เป็นลักษณะคำถามปลายปิด ประกอบด้วย ด้านต้นทุน ด้านเวลา ด้านการบริการ

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ เครื่องมือเชิงคุณภาพ ใช้การสัมภาษณ์เชิงลึก โดยแนวคำถามที่ใช้ในการสัมภาษณ์เชิงลึกจะใช้คำถามหลัก ในการสร้างบทสนทนา แต่หากไม่สามารถได้คำตอบในประเด็น

ที่ปรากฏเป็นรายละเอียดของปัญหา โดยจะมีคำถามเจาะลึก ที่สร้างขึ้นจากรายละเอียดของแต่ละประเด็นที่ได้มาจากการสืบค้นวรรณกรรมใช้ในการสัมภาษณ์เพิ่มเติม

6.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ทำหนังสือความอนุเคราะห์เก็บข้อมูลเพื่อใช้เก็บรวบรวมข้อมูลจากตัวอย่างที่จะลงพื้นที่จริง โดยประสานงานและความอนุเคราะห์จากผู้บริหารบริษัท เอปซี จำกัด ในการแจกแบบสอบถาม และตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์แบบสอบถามทั้งหมด 209 ฉบับ และการเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพ ด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึก จำนวน 9 ท่าน โดยเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเองทั้งหมด

6.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

ใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ ดังนี้

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive analysis)

วิเคราะห์ข้อมูลและเสนอในรูปของตารางแจกแจงความถี่ แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบน โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป

2. สถิติเชิงการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ

ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลหาความสัมพันธ์ตัวแปรตาม (Y) (Dependent variable) หรือตัวแปรเกณฑ์ (Criterion variable) จำนวน 1 ตัว กับตัวแปรอิสระ

(X) (Independent variable) หรือตัวแปรทำนาย (Predictor variable) ตั้งแต่ 2 ตัวขึ้นไป นำไปทำการถดถอยเชิงพหุคูณโดยวิธีทางสถิติความสัมพันธ์เชิงเส้นตรงระหว่างตัวแปรในการทำนายความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร

ขณะที่ การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ ได้ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล โดยใช้วิธีการตรวจสอบสามเส้าด้านวิธีเก็บรวบรวมข้อมูล คือ พิสูจน์ว่าข้อมูลที่ได้มานั้นถูกต้องหรือไม่ ด้วยวิธีการตรวจสอบสามเส้าด้านวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยใช้วิธีการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก วิเคราะห์ข้อมูลควบคู่กับการตรวจสอบจากแบบสอบถาม เพื่อนำมาทบทวนหาข้อสรุปที่น่าเชื่อถือ และอ้างอิงจากหลักทฤษฎีประกอบในงานวิจัย

7. ผลการวิจัย

7.1 ผลการวิจัยเชิงปริมาณ

1. การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อการทดสอบสมมติฐาน โดยใช้รูปแบบการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณ เพื่อศึกษาตัวแปรที่ส่งผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงาน ของบริษัท เอปซี จำกัด กรณีศึกษา สินค้าอุปโภคบริโภค

ตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์เชิงพหุคูณ ตัวแปรที่ส่งผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงาน ของบริษัท เอปซี จำกัด ด้านต้นทุน

องค์ประกอบการจัดการ คลังสินค้า	ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยที่ คำนวณจากคะแนนดิบ		ประสิทธิภาพในการดำเนินงาน ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยมาตรฐาน	<i>t</i>	<i>sig.</i>
	<i>B</i>	<i>Std.error</i>	<i>Bata</i>		
ค่าคงที่	0.41	0.23		1.75	0.08
ด้านการรับสินค้า (χ_1)	-0.04	0.08	-0.04	-0.57	0.57
ด้านการจัดเก็บสินค้า (χ_2)	0.27	0.05	0.36	5.67	0.00*
ด้านการหยิบสินค้า (χ_3)	0.08	0.06	0.08	1.20	0.23
ด้านการจ่ายสินค้า (χ_4)	0.12	0.07	0.12	1.65	0.10
ด้านการส่งมอบสินค้า (χ_5)	0.39	0.08	0.34	4.68	0.00*

ผ่านการรับรองคุณภาพจากศูนย์ดัชนีการอ้างอิงวารสารไทย (TCI.) อยู่ในกลุ่ม 1 สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

จากตารางที่ 1 พบว่าพบว่า ค่า Sig = 0.00 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) และยอมรับสมมติฐานทางเลือก (H1) ที่ระดับนัยสำคัญ ด้านส่งมอบสินค้าส่งผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงาน ด้านต้นทุน ทางสถิติ 0.05 ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า มีทั้งหมด 2 ด้าน 1) ด้านการจัดเก็บสินค้า

ส่งผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานด้านต้นทุน และ 2) ด้านการส่งมอบสินค้าส่งผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานด้านต้นทุน

2. ระดับความคิดเห็นต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงาน

ตารางที่ 2 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงาน

การเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงาน	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	อันดับ
ด้านต้นทุน	3.42	0.62	มาก	3
ด้านเวลา	3.61	0.63	มาก	2
ด้านบริการ	3.94	0.48	มาก	1
รวม	3.65	0.57	มาก	

จากตารางที่ 2 พบว่าระดับความคิดเห็นต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.65$) เมื่อจำแนกรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านบริการ ($\bar{X} = 3.94$) รองลงมา ด้านด้านเวลา ($\bar{X} = 3.61$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด

คือด้านด้านต้นทุน ($\bar{X} = 3.42$) ตามลำดับ

3. วิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์ระหว่างดัชนีองค์ประกอบการจัดการคลังสินค้า และดัชนีการเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานของบริษัท เอปซี จำกัด

ตารางที่ 3 สัญลักษณ์ และความหมายของสัญลักษณ์ที่ใช้แทนตัวแปร และค่าสถิติ

สัญลักษณ์	ความหมาย
X1	องค์ประกอบการจัดการคลังสินค้า
X1.1	ด้านการรับสินค้า
X1.2	ด้านการจัดเก็บสินค้า
X1.3	ด้านการหยิบสินค้า
X1.4	ด้านการจ่ายสินค้า
X1.5	ด้านการส่งมอบสินค้า

ตารางที่ 4 ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ (b) และคะแนนมาตรฐาน (beta) และแสดงสมการถดถอยพหุคูณที่ใช้พยากรณ์การเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงาน

องค์ประกอบการจัดการ คลังสินค้า	ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยที่ คำนวณจากคะแนนดิบ		ประสิทธิภาพในการดำเนินงาน ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยมาตรฐาน	t	sig.
	B	Std.error	Bata		
ค่าคงที่	0.95	0.17		5.52	0.00*
ด้านการรับสินค้า	0.06	0.06	0.07	1.06	0.29
ด้านการจัดเก็บสินค้า	0.17	0.04	0.28	4.78	0.00*
ด้านการหยิบสินค้า	0.08	0.05	0.11	1.75	0.08
ด้านการจ่ายสินค้า	0.16	0.05	0.21	3.05	0.00*
ด้านการส่งมอบสินค้า	0.24	0.06	0.27	3.97	0.00*

* อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4 พบว่า องค์ประกอบการจัดการคลังสินค้านี้มีค่า Sig = 0.00 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) และยอมรับสมมติฐานทางเลือก (H1) ที่ระดับนัยสำคัญมีทั้งหมด 3 ด้าน ด้านการจัดเก็บสินค้า, ด้านการจ่ายสินค้า และด้านการส่งมอบสินค้าส่งผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงาน มีส่วนปัจจัยด้านอื่นที่ไม่ส่งผลต่อการเพิ่ม

ประสิทธิภาพการดำเนินงานมีทั้งหมด 2 ด้าน ได้แก่ ด้านการรับสินค้ามีค่า Sig = 0.29 และด้านการหยิบสินค้านี้มีค่า Sig = 0.08 ซึ่งมีความมากกว่า 0.05 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ดังนั้นจึงสรุปได้ว่าด้านการรับสินค้า และด้านการหยิบสินค้าไม่ส่งผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงาน

ตารางที่ 5 ค่าแปรปรวนจากการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ

Model	Sum of Squares	df	Mean Squares	F	Sig.
Regression	44.90	5	8.98	51.45*	0.00*
Residual	35.43	203	0.18		
Total	80.32	208			

หมายเหตุ: $R^2 = 0.56$, $AR^2 = 0.55$, $F = 51.45$, *Sig < 0.5

จากตารางที่ 5 แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนระดับนัยสำคัญของค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ พบว่า ค่าประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีค่าความแปรปรวน $R^2 = 0.56$ ซึ่งแสดงให้เห็นว่า การเพิ่มประสิทธิภาพ

การดำเนินงานของบริษัท เอบีซี กรณีศึกษาคลังสินค้าอุปโภคบริโภคกับตัวแปรการการจัดการคลังสินค้า มีความสัมพันธ์เชิงเส้นตรง และสามารถนำไปสร้างเป็นสมการเพื่อการทำนายต่อไปได้ สามารถเขียนให้อยู่ในรูปสมการเชิงเส้นตรงที่ได้จากการวิเคราะห์การถดถอย

ผ่านการรับรองคุณภาพจากศูนย์ดัชนีการอ้างอิงวารสารไทย (TCI.) อยู่ในกลุ่ม 1 สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

เชิงพหุคูณ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 เพื่อทำนาย การเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานของบริษัท เอปซี จำกัด กรณีศึกษาล้างสินค้าอุปโภคบริโภค

7.2 ผลการวิจัยเชิงคุณภาพ

สรุปความคิดเห็นจากการสัมภาษณ์เชิงลึก

1. การดำเนินงานธุรกิจที่สามารถพัฒนาองค์กร ให้มีประสิทธิภาพในการแข่งขันสร้างความได้เปรียบ ในการจัดการคลังสินค้า ต้องการคำนึงถึงการวางแผน ขั้นตอนการทำงาน หน้าที่ความรับผิดชอบ และ พื้นที่การทำงานอย่างชัดเจนเพื่อให้คลังสินค้าเกิด ประสิทธิภาพสูงสุด

2. องค์กรประกอบในการรับสินค้าต้องคำนึงถึง ความถูกต้อง ครบถ้วนเป็นอย่างสำคัญเพราะหากเกิด ข้อผิดพลาดในการรับสินค้าขึ้นจะส่งผลกระทบต่อ การดำเนินงานในส่วนอื่นที่รับผิดชอบต่อจากกระบวนการนี้

3. องค์กรประกอบในการจัดเก็บสินค้า ข้อสำคัญในกระบวนการนี้คือการแบ่งแยกประเภท ของสินค้าให้ชัดเจนว่าควรนำไปเก็บอย่างไรเพื่อให้ เกิดประสิทธิภาพ และประสิทธิผลมากที่สุด

4. องค์กรประกอบในการหยิบสินค้าควรคำนึง ถึงความถูกต้องของสินค้าที่ตรงตามรายละเอียด ของเอกสารในการหยิบสินค้า ต้องใช้ความละเอียด รอบคอบในการดำเนินงาน

5. องค์กรประกอบในการจ่ายสินค้าเป็นการตรวจสอบความถูกต้องต่อจากขั้นตอนการหยิบสินค้า เป็น ขั้นตอนอย่างหนึ่งที่ควรได้รับความรอบคอบในการ ทำงาน เนื่องจากเป็นกระบวนการที่สามารถสร้างความ เชื่อมั่นในเรื่องความถูกต้องของการส่งสินค้าออกไปยัง ผู้บริโภคได้

6. องค์กรประกอบในการส่งมอบสินค้าควรคำนึง ถึงเวลาในการจัดส่งเป็นสิ่งสำคัญ การส่งสินค้าให้ ตรงเวลาเป็นการสร้างความพึงพอใจในการบริการไป ยังผู้บริโภคดังนั้นจึงเป็นข้อได้เปรียบในทางธุรกิจ

7. การดำเนินธุรกิจที่สามารถพัฒนาองค์กรให้มี ประสิทธิภาพในการตอบสนองความต้องการของลูกค้า

ต้องคำนึงถึงความพึงพอใจในการบริการของลูกค้าเป็น สิ่งสำคัญ การบริการที่ดีและมีประสิทธิภาพจะสามารถ เป็นตัวผลักดันความสำเร็จของเป้าหมายขององค์กรได้

8. ต้นทุนที่ใช้ในการดำเนินงาน จะประกอบไปด้วยทรัพยากรบุคคล อุปกรณ์การทำงาน หรือแม้แต่ ระบบในการดำเนินงาน ทุกอย่างล้วนเกิดต้นทุน หาก มีต้นทุนที่เพียงพอต่อการดำเนินงานก็เป็นข้อได้เปรียบ ทางธุรกิจอย่างหนึ่ง

9. การบริหารจัดการด้านเวลาที่ดีย่อมส่งผลต่อ การดำเนินงานที่เกิดประสิทธิภาพที่ดี เนื่องจากเวลา เป็นส่วนสำคัญในการบริหารจัดการงาน หากไม่มีการ วางแผนจัดการเรื่องเวลาอาจทำให้เกิดข้อผิดพลาดขึ้น เพราะฉะนั้นการบริหารจัดการเวลาจึงเป็นส่วนในการ เพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงาน

10. การบริการที่ดีเป็นตัวชี้วัดประสิทธิภาพ การดำเนินของคลังสินค้าที่สามารถตอบสนองความ ต้องการของลูกค้าที่มีได้หรือไม่ และยังเป็น การนำเอาเทคโนโลยีต่าง ๆ เข้ามาสนับสนุนการบริการเพื่อ ส่งเสริมการบริการที่ดีให้องค์กร

11. การจัดการคลังสินค้าควรมีการพัฒนาการ ดำเนินงานในทุกขั้นตอนอยู่เสมอเพื่อเป็นการ พัฒนาประสิทธิภาพให้ดีขึ้นไปทีละเล็กละน้อย สามารถ ตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ และยังเป็นข้อ ได้เปรียบทางการแข่งขัน

8. สรุปผลการวิจัยและอภิปรายผล

วิธีเชิงปริมาณ ระดับองค์ประกอบการจัดการ คลังสินค้าในภาพรวมมีอยู่ในระดับมาก โดยที่ด้าน การหยิบสินค้ามีอยู่ในระดับมากที่สุด แสดงให้เห็น ว่าพนักงานมีการตรวจสอบเอกสารอย่างถี่ถ้วนและ มีการตรวจเอกสารเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของ วรณวิภา ชื่นเพชร (2560) ศึกษาการวางแผนคลังสินค้าสำเร็จรูปด้วยเทคนิค ABC Analysis กรณีศึกษา บริษัท AAA จำกัด

8.1 ระดับความคิดเห็นด้านการรับสินค้า ระดับความคิดเห็นกระบวนการจัดการคลังสินค้า ด้านการรับสินค้าภาพรวมอยู่ในระดับมาก พิจารณารายข้อการรับสินค้าเข้าภายในคลังสินค้ามีเอกสารการอนุมัติโดยผู้มีอำนาจทุกครั้ง มีค่าเฉลี่ยสูงสุด แสดงให้เห็นว่าบริษัทให้ความสำคัญกับด้านการรับสินค้ามาก

8.2 ระดับความคิดเห็นด้านการจัดเก็บสินค้า ระดับความคิดเห็นกระบวนการจัดการคลังสินค้า ด้านการจัดเก็บสินค้าโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง พิจารณาเป็นรายข้อ มีการจัดทำป้ายบ่งชี้ในการจัดเก็บสินค้าเพื่อบอกถึงสินค้าแต่ละประเภท หรือชนิดของสินค้า มีค่าเฉลี่ยสูงสุด แสดงให้เห็นได้ว่าบริษัทให้ความสำคัญในเรื่องการจัดเก็บสินค้าให้ถูกประเภทของสินค้า สอดคล้องกับงานวิจัย สุภาภรณ์ ชินารักษ์ และคณะ. (2560) ศึกษาการประยุกต์ใช้กลยุทธ์ในการจัดการคลังสินค้า เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารห้องเย็นกรณีศึกษา: บริษัท ปิติเซ้นเตอร์ห้องเย็น จำกัด

8.3 ระดับความคิดเห็นด้านการหยิบสินค้า ระดับความคิดเห็นกระบวนการจัดการคลังสินค้า ด้านการหยิบสินค้าภาพรวมอยู่ระดับมากที่สุด พิจารณารายข้อการหยิบสินค้าใช้การตรวจสอบข้อมูล จากเอกสารเบิกตามคำสั่งซื้อของลูกค้า มีค่าเฉลี่ยสูงสุด แสดงให้เห็นว่าพนักงานมีการตรวจสอบเอกสารอย่างถี่ถ้วนและมีการตรวจเอกสารเพื่อความแน่ใจในการทำงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของ วรรณวิภา ชื่นเพชร (2560) ศึกษาการวางแผนคลังสินค้าสำเร็จรูปด้วยเทคนิค ABC Analysis กรณีศึกษา บริษัท AAA จำกัด

8.4 ระดับความคิดเห็นด้านการจ่ายสินค้า ระดับความคิดเห็นการจัดการคลังสินค้า ด้านการจ่ายสินค้าอยู่ในระดับมาก พิจารณาเป็นรายข้อ มีการตรวจสอบจำนวนความถูกต้องของสินค้ากับข้อมูลในเอกสารก่อนการทำการส่งมอบสินค้า มีค่ามากที่สุด มีแบบบันทึกการตรวจสอบคุณภาพของสินค้าให้กับผู้ที่มาใช้บริการทุกครั้ง มีค่าเฉลี่ยรองลงมา แสดงให้เห็นว่าพนักงานมีการใส่ใจสินค้าและลูกค้ามาเป็นอันดับหนึ่ง

ตรวจสอบอย่างละเอียดถี่ถ้วน จนทำให้ไม่มีความผิดพลาด สอดคล้องกับงานวิจัยของ จารุภา อุ่นจางวาง (2556) เรื่องการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการสินค้าคงคลัง

8.5 ระดับความคิดเห็นด้านการส่งมอบสินค้า ระดับความคิดเห็นการจัดการคลังสินค้า ด้านการส่งมอบสินค้าโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก พิจารณาเป็นรายข้อ มีการส่งมอบสินค้ามีความปลอดภัย ไม่ทำให้สินค้าได้รับความเสียหายชำรุด มีค่าเฉลี่ยสูงสุด แสดงให้เห็นว่าบริษัทมีการจัดอบรมให้กับพนักงานของเรื่องความปลอดภัยของสินค้า รักษาสินค้าของลูกค้าให้เหมือนกับเป็นสินค้าของตนเอง สอดคล้องกับงานวิจัย สมคิด บุญยธรรมศิริ (2559) ศึกษาการปรับปรุงประสิทธิภาพการส่งมอบสินค้าให้ทันเวลากรณีศึกษา บริษัท เอปซี จำกัด

วิธีเชิงคุณภาพ

- ด้านการรับสินค้า พบว่า การรับสินค้าต้องมีการวางแผนการดำเนินงานในการรับสินค้า ควรมีตรวจสอบรายละเอียดเอกสาร และสินค้าให้เรียบร้อย ทั้งนี้ยังรวมไปถึงเวลาที่ใช้ในการทำรับสินค้าควรมีการควบคุมเพื่อส่งผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานด้านเวลา

- ด้านการจัดเก็บสินค้า พบว่า การจัดเก็บสินค้าต้องคำนึงถึงการหมุนเวียนของสต็อกสินค้า สินค้าใดเข้ามาก่อนควรถูกส่งออกก่อน ควรคำนึงถึงวันหมดอายุของสินค้า ประเภทของสินค้าต้องมีการแบ่งพื้นที่ในการจัดเก็บที่ชัดเจน ไม่ให้เกิดสินค้าเสียหายและสูญหาย เพื่อส่งผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานด้านต้นทุน

- ด้านการหยิบสินค้า พบว่า การหยิบสินค้าต้องมีความถูกต้องเป็นหลักในการดำเนินงาน ควรหยิบสินค้าควรมีการตรวจเช็ครายละเอียดของสินค้า ตรวจสอบความเสียหายของสินค้าก่อน สินค้าที่ถูกหยิบต้องอยู่ในลักษณะที่สมบูรณ์ไม่เสียหาย หรือแตกหัก ทั้งนี้ในการหยิบสินค้าก็ต้องใช้ความระมัดระวังในการหยิบ

สินค้าเพื่อป้องกันการเสียหายของสินค้าอีกด้วย เพื่อส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานด้านต้นทุน

- ด้านการจ่ายสินค้า พบว่า การจ่ายสินค้าต้องคำนึงถึงกระบวนการทำงานโดยรวมที่เกิดขึ้น ควรมีการดำเนินงานการจ่ายสินค้าออกจากคลังสินค้า ต้องมีการตรวจสอบความถูกต้องของสินค้าอีกครั้งว่าสินค้าไม่ได้ถูกสลับตัว ถูกต้องครบถ้วนตามเอกสาร จึงจะสามารถทำงานจ่ายสินค้าออกได้ เพื่อส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานด้านการบริการ

- ด้านการส่งมอบสินค้า พบว่า การส่งมอบสินค้าต้องการมีวางแผนในการจัดส่ง สถานที่ในการจัดส่ง พื้นที่ในการจัดส่ง ความถูกต้องของสินค้า ควรมีการส่งมอบสินค้าด้วยความตรงต่อเวลาในการส่งมอบสินค้าไปยังผู้บริโภค สร้างความน่าเชื่อถือ และเป็นการสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันในทางธุรกิจให้แก่องค์กร เพื่อส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานด้านการบริการ

- การเพิ่มประสิทธิภาพด้านต้นทุน พบว่า การเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานด้านต้นทุน ต้องการบริหารจัดการและมีการวางแผนเกี่ยวกับค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นในการดำเนินงาน เพื่อเป็นการควบคุมต้นทุนที่จะเกิดความสูญเปล่าขึ้น ดังนั้นการวางแผนด้านต้นทุนจึงมีความสำคัญต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานขององค์กร

- การเพิ่มประสิทธิภาพด้านเวลา พบว่า การเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานด้านเวลา ควรมีการวางแผนและกำหนดเป้าหมายในการดำเนินงานไปในทิศทางเดียวกันเพื่อสร้างประสิทธิภาพในการทำงานซึ่งส่งผลกระทบต่อความเชื่อมั่น และความพึงพอใจของลูกค้าได้

- การเพิ่มประสิทธิภาพด้านการบริการ พบว่า การเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานด้านการบริการ ควรมีข้อกำหนดเงื่อนไขในการช่วยเหลือลูกค้า หรือผู้บริโภค โดยการนำนวัตกรรม หรือเทคโนโลยีใหม่ ๆ เข้ามาช่วยเหลือเพื่อเป็นการเพิ่มช่องทางการสื่อสารระหว่างองค์กรและลูกค้าเพื่อสร้างความประทับใจให้

แก่ลูกค้า และเป็นการสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ลูกค้า

9. ข้อเสนอแนะ

9.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1. ด้านการรับสินค้า ควรมีการปฏิบัติงานตามแผนงานในการรับสินค้าโดยต้องคำนึงถึงเวลาในการดำเนินงานที่เหมาะสมกับปริมาณสินค้าที่รับเข้ามายังคลังสินค้า

2. ด้านการจัดเก็บสินค้า ควรมีการแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบให้ชัดเจน และมีการตรวจสอบขั้นตอนการดำเนินงานให้ถูกต้องครบถ้วน

3. ด้านการหยิบสินค้า ควรมีการวางแผนในเรื่องของเอกสารในการหยิบให้ถูกต้องครบถ้วน และควรมีการจัดเรียงลำดับในการหยิบสินค้าเพื่อให้สอดคล้องตามเวลาที่กำหนด

4. ด้านการจ่ายสินค้า ควรมีการจัดเรียงสินค้าเพื่อความสะดวกในการจ่ายสินค้า ไม่ควรวางสินค้าปะปนกัน หรือวางเอกสารสลับกันในระหว่างขั้นตอนการจ่ายสินค้า

5. ด้านส่งมอบสินค้า การวางแผนการส่งควรคำนึงถึงคุณภาพของสินค้า และเวลาในการจัดส่งสินค้าที่ตรงต่อเวลา

6. ด้านต้นทุน การวิเคราะห์คำนวณค่าขนส่งจะมีความแตกต่างกันไปต้องคำนวณค่าใช้จ่ายให้รอบคอบเพื่อควบคุมต้นทุนที่ไม่ควรเกิดขึ้นในการขนส่ง

7. ด้านเวลา สามารถบริหารเวลาในการปฏิบัติงานให้บรรลุตามเป้าหมายที่องค์กรกำหนดไว้ บางครั้งพนักงานไม่สามารถบริหารจัดการการปฏิบัติงานได้เอง จึงควรมีผู้นำในการบริหารการจัดการในเรื่องของเวลาที่จะสามารถทำให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร

8. ด้านการบริการ สามารถตอบสนองความพึงพอใจลูกค้าด้วยการบริการจัดส่งสินค้าด้วยความรวดเร็ว และถูกต้อง ปัจจัยสำคัญในการบริการขึ้นอยู่กับความพึงพอใจของลูกค้า จึงควรมีการพัฒนาและ

ปรับปรุงการทำงานอยู่เสมอ

9.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ศึกษาในรูปแบบงานวิจัยเชิงปริมาณและงานวิจัยเชิงคุณภาพทางด้านคู่ค้าเกี่ยวกับกลยุทธ์การบริหารจัดการคลังสินค้าในส่วนของผู้ประกอบการ
2. การศึกษาในครั้งต่อไปควรศึกษาการการระบบสารสนเทศนอกประเทศศึกษากลยุทธ์การ

จัดการคลังสินค้าเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงาน เพื่อวิเคราะห์ชุดข้อมูลให้ทำการประมวลผลการทำงานในการบริหารการจัดการคลังสินค้า

3. ศึกษาธุรกิจองค์กรในอุตสาหกรรมอื่น เพื่อเปรียบเทียบเรื่องกลยุทธ์การจัดการคลังสินค้าเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงาน

เอกสารอ้างอิง

- กฤษณ์ชาคริตส ณ วัฒนประเสริฐ. (2558). *การจัดการโลจิสติกส์และซัพพลายเชนวิศวกรรม*. กรุงเทพฯ : ปัญญาชน.
- จารุภา อุ่นจางวาง. (2556). *การเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการสินค้าคงคลัง*. ค้นเมื่อ 20 พฤษภาคม 2565, จาก: https://doi.nrct.go.th/ListDoi/listDetail?Resolve_DOI=10.14458/DPU.the.2013.122.
- จุฑาทิพย์ ลีลาธนาพิพัฒน์. (2561). *การจัดการสินค้าคงคลังอย่างมืออาชีพ*. วิทยานิพนธ์วิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- ชนะเกียรติ สมานบุตร. (2558). *แนวทางเพิ่มสมรรถนะด้านโลจิสติกส์สำหรับผู้ผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ของไทย หลังจากการเปิดประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน*. รายงานการวิจัยมหาวิทยาลัยรังสิต. ค้นเมื่อ 1 มกราคม 2565, จาก: https://doi.nrct.go.th/ListDoi/listDetail?Resolve_DOI=10.14458/RSU.res.2015.73.
- บริษัท เอปซี จำกัด. (2563). *รายงานประจำปี 2563*. บริษัท เอปซี จำกัด.
- วรรณวิภา ชื่นเพชร. (2560). *การวางแผนคลังสินค้าสำเร็จรูปด้วยเทคนิค ABC Analysis กรณีศึกษา บริษัท AAA จำกัด*. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการจัดการโลจิสติกส์และโซ่อุปทาน, มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- วิทยา คาระคำ. (2559). *แนวทางการออกแบบผังการจัดเก็บสินค้าสำหรับคลังสินค้า บริษัท ABC จำกัด*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2562). *โครงสร้างต้นทุนกับกิจกรรมโลจิสติกส์*. ค้นเมื่อ 20 พฤษภาคม 2565, จาก: <https://www.nesdc.go.th/main.php?filename=intro>.
- สมคิด บุญยสรณ์สิริ. (2559). *การปรับปรุงประสิทธิภาพการส่งมอบสินค้าให้ทันเวลากรณีศึกษาบริษัท XXX*. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สมประวิณ มั่นประเสริฐ. (2563). *เศรษฐกิจการเจริญเติบโตของประเทศไทย*. ค้นเมื่อ 20 พฤษภาคม 2565, จาก: <https://thaipublica.org/2020/11/krungsri-research-revised-2021-gdp-growth/>.

- สุจิตรา เพียนชัย. (2559). *การปรับปรุงและเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานในคลังสินค้าของอุตสาหกรรมยานยนต์* กรณีศึกษา บริษัท เอส ยู วี ออโต้พาร์ท จำกัด. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สุนันทา ศิริเจริญวัฒน์. (2555). *การเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการคลังสินค้า* กรณีศึกษา บริษัท ภูมิไทย คอมชีส จำกัด. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย.
- สุภัทสร ปัญญาธิโรจน์. (2559). *การจัดการโลจิสติกส์ ที่มีผลต่อความสามารถในการแข่งขันของผู้ประกอบการผลิตภัณฑ์กลุ่มเครื่องปั้นดินเผาตำบลเกาะเกร็ด อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์.
- สุภาภรณ์ ชินารักษ์, นพปฎล สุวรรณทรัพย์ และไชยรัช เมฆแก้ว. (2560). *การประยุกต์ใช้กลยุทธ์ในการจัดการคลังสินค้าเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารห้องเย็นกรณีศึกษา: บริษัท ปิโตรเคมีภัณฑ์ห้องเย็น จำกัด*. วิทยานิพนธ์วิศวกรรมศาสตรบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรังสิต.
- Elmore, P, & Grosvenor, E.P. (1953). *Business Organization and Management*. Illinois: Irwin.
- Sangchot, W. (2016). *The enhancing efficiency of finished goods warehouse management: A case study of silicone paper manufactory*. Thesis of Master of Science, Burapha University.
- Yamane, Taro. (1973). *Statistics: An Introductory Analysis*. 3rd. New York: Harper and Row Publications.