

วิธีอ้างอิงบทความนี้: สุจินต์ ทองสร้อย. (2566). การเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารศูนย์กระจายสินค้า เครื่องดื่มแอลกอฮอล์และนอนแอลกอฮอล์ ศูนย์กลางวังน้อย จังหวัดอยุธยา. วารสารวิทยาลัยโลจิสติกส์ และซัพพลายเชน, 9(2), 21-35.
<https://doi.org/10.53848/jlsc.v9i2.261220>

Received:	May	31, 2022
Revised:	July	06, 2022
Accepted:	May	22, 2023

การเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารศูนย์กระจายสินค้าเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ และนอนแอลกอฮอล์ ศูนย์กลางวังน้อย จังหวัดอยุธยา

สุจินต์ ทองสร้อย*

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาอิทธิพลของการบริหารศูนย์กระจายสินค้าเครื่องดื่มแอลกอฮอล์และนอนแอลกอฮอล์ที่มีต่อประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานศูนย์กระจายสินค้า 2) ศึกษาประสิทธิภาพของการบริหารศูนย์กระจายสินค้า และ 3) เพื่อเสนอวิธีการปรับปรุงขั้นตอนการทำงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของศูนย์กระจายสินค้า ใช้รูปแบบการวิจัยแบบผสมระหว่างการศึกษาเชิงปริมาณและการวิจัยเชิงคุณภาพ เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม กลุ่มตัวอย่างจำนวน 223 คน จากประชากร 533 คน ในศูนย์กระจายสินค้าวังน้อย จังหวัดอยุธยา จาก 4 แผนก คือ แผนกคลังสินค้า แผนกขนส่ง แผนกสินค้าคงคลัง และแผนกวางแผนกลาง และสัมภาษณ์เชิงลึก จำนวน 12 คน เครื่องมือวิจัยเป็นแบบสอบถาม 78 ข้อคำถาม ผ่านการตรวจสอบคุณภาพจากผู้เชี่ยวชาญ และแบบสัมภาษณ์เชิงลึก 14 ผลการวิจัยพบว่า 1) อิทธิพลของการบริหารศูนย์กระจายสินค้าเครื่องดื่มแอลกอฮอล์และนอนแอลกอฮอล์ ได้แก่ การรับสินค้า การบริหารพื้นที่จัดเก็บสินค้า การเบิกสินค้า มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานศูนย์กระจายสินค้า ขณะที่การจัดเก็บสินค้าและการจ่ายสินค้า นั้นกลับไม่มีผล 2) ประสิทธิภาพของการบริหารศูนย์กระจายสินค้า ประกอบด้วย (2.1) ความสูญเสีย : ต้องปรับแผนรับและจ่ายสินค้าให้เหมาะสม ปริมาณความต้องการสินค้าที่มากเกินไป ให้เกลี่ยไปในแผนการทำงานวันถัดไป (2.2) ความถูกต้อง : ต้องอบรมพนักงานให้เข้าใจวิธีการทำงานที่ถูกต้อง เพื่อทบทวนวิธีการทำงานที่สอดคล้องกับธุรกิจที่เปลี่ยนแปลงไป (2.3) ความตรงต่อเวลา : กำหนดให้รถที่เข้าส่งสินค้าทั้งขารับ และขาจ่ายให้มาก่อนเวลาได้ไม่เกิน 1 ชั่วโมง เมื่อขึ้นสินค้าเรียบร้อยให้รีบส่งสินค้าตามนัดหมาย (2.4) ความพึงพอใจ : ต้องควบคุมให้พนักงานทุกแผนกปฏิบัติตามแผนงานที่กำหนด และกรณีปริมาณงานมาก หรือเกิดปัญหาไม่สามารถดำเนินตามแผน ต้องมีการประชุมร่วมเพื่อปรับแผนการเบิกและจ่ายสินค้าให้กระทบกับลูกค้าน้อยที่สุด และ 3) เสนอวิธีการปรับปรุงขั้นตอนการทำงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของศูนย์กระจายสินค้า คือ จะต้องกำหนดวิธีปฏิบัติงานในด้านการเบิกสินค้าก่อนเป็นลำดับแรก จากนั้นตามด้วยวิธีปฏิบัติงานด้านการเก็บสินค้า และการจ่ายสินค้า ตามลำดับ จะช่วยในการเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานของศูนย์กระจายสินค้าในด้านความถูกต้อง ความตรงต่อเวลา ความพึงพอใจ ได้มากที่สุด

คำสำคัญ: การเพิ่มประสิทธิภาพ การบริหารศูนย์กระจายสินค้า เครื่องดื่มแอลกอฮอล์และนอนแอลกอฮอล์
ประเภทบทความ: บทความวิจัย

* ผู้รับผิดชอบงานหลัก

นักศึกษา หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการโลจิสติกส์และซัพพลายเชน วิทยาลัยโลจิสติกส์และซัพพลายเชน มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา, E-mail: pui21180@gmail.com

ผ่านการรับรองคุณภาพจากศูนย์ดัชนีการอ้างอิงวารสารไทย (TCI.) อยู่ในกลุ่ม 1 สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

Improving efficiency of Distribution Centers Management for Alcohol and Nonalcoholic Beverages at Wang Noi Center in Ayutthaya Province

Sujin Thongsroy*

Abstract

This research aimed to 1) study about the influence of Management of alcohol distribution centers and non-alcoholic beverages. 2) To Study about the efficiency of distribution center management, and 3) to recommend how to increase efficiency. This research used a mixed method model consisting of quantitative and qualitative analysis research. Data were collected using questionnaires of 78 questions which passed the quality inspection by experts with 223 samples from 533 populations in Wangnoi distribution center, Ayutthaya province. There are four departments which are the warehouse department, transportation department, inventory department and central planning department. Besides, an in-depth interview method was used to collect the data; 14 questions were used with 12 samples. The results showed that 1) the influence of alcohol and non-alcohol distribution centre management. For instance, product receiving, storage management and requisition influenced the efficiency of distribution centre operations while storing and distributing goods that have no effect. 2) The efficiency of the distribution center management consisting of (2.1) Waste-age: need to adjust the plan for receiving and distributing goods appropriately for the excess demand for the product to (2.2) Accuracy: Employees must be trained to use the correct working methods to review the working method in line with the changing business. (2.3) Punctuality: Requiring vehicles that deliver goods, both inbound and outbound, to arrive no later than one hour before time; when the product is loaded, employees must expedite delivery according to the appointment. (2.4) Satisfaction: Must control the employees in every department to comply with the specified work plan and in the case of large workloads or problems that cannot be carried out according to the scheme. There must be a joint meeting to adjust the scheme for requisition and distributing goods to minimize the impact on customers. Lastly, 3) propose a way to improve the workflow to increase the efficiency of the distribution centre; the workflow must be established for the requisition to be the earliest priority. After that, the distribution centres have to follow by operations with storage, and distribution, respectively. This will help to increase the operational efficiency of the distribution center in terms of accuracy, punctuality, and customer satisfaction.

Keywords: Improving Distribution center management Alcohol and nonalcoholic beverages

Type of Article: Research Article

*Corresponding author

Student of Master of Business Administration (Program Logistics and Supply Chain Management), College of Logistics and Supply Chain, Suan Sunandha Rajabhat University, E-mail: pui21180@gmail.com

ผ่านการรับรองคุณภาพจากศูนย์ดัชนีการอ้างอิงวารสารไทย (TCI) อยู่ในกลุ่ม 1 สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

1. บทนำ

การจัดการคลังสินค้าเป็นกิจกรรมหลักที่มีความสำคัญอย่างมากของระบบโลจิสติกส์ โดยการดำเนินงานคลังสินค้าจะช่วยสนับสนุนงานด้านการผลิต การขนส่ง และการบริการลูกค้า อีกทั้งยังเป็นสถานที่ในการรองรับการจัดเก็บวัตถุดิบและสินค้าเพื่อส่งต่อไปยังลูกค้าในภาคธุรกิจและอุตสาหกรรมต่างๆ (โอฬาร กิตติธีรพรชัย และนระเกษมภ์ พุ่มชูศรี, 2556) คลังสินค้าเป็นส่วนสำคัญในโซ่อุปทาน เป็นที่เก็บสำรองสินค้าสำหรับการจ่าย วัตถุดิบที่ใช้ในการผลิตรองรับความผันผวนในช่วงสั้นๆ ที่มีผลต่ออุปสงค์และอุปทาน คลังสินค้ายังสามารถสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับสินค้าโดย เป็นจุดพักและรวบรวมสินค้าจากหลายแหล่งเพื่อรวมเที่ยวสินค้า (Consolidate) เป็นกิจกรรมหนึ่งในการลดต้นทุนโลจิสติกส์ และทำให้ระบบการกระจายสินค้า สามารถขับเคลื่อนได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเป็นการเพิ่มศักยภาพการแข่งขันในตลาด และรองรับการฟื้นตัวในภาคเศรษฐกิจและสังคม จากปัญหาการชะลอตัวในทุกภาคส่วน อันเป็นผลมาจากวิกฤตโควิด19 การเพิ่มประสิทธิภาพเป็นผลการปฏิบัติงานที่เกิดจากการทำงานที่ถูกต้องรวดเร็วขึ้นกว่าเดิม และทันตามกำหนดเวลา สามารถปฏิบัติงานได้ตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ และสามารถนำมาใช้เป็นเครื่องมือในการวัดประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงาน (นลพรรณ บุญฤทธิ, 2558) จากการศึกษาปัญหาการบริหารศูนย์กระจายสินค้า ประเภทแอลลโกฮอลล์และนอนแอลลโกฮอลล์ของบริษัทแห่งหนึ่ง พบ ปัญหาการปฏิบัติงานในศูนย์กระจายสินค้า ได้แก่ 1) ปัญหาการรับสินค้า เช่น เกิดปัญหากรณีที่สินค้ามาไม่ตรงกับกรนัดหมาย 2) ปัญหาเรื่องของการจัดเก็บสินค้า (Putaway) ไม่สามารถเก็บสินค้าได้ทันกำหนด 3) ปัญหาการบริหารพื้นที่จัดเก็บ

ไม่เพียงพอ 4) ปัญหาเรื่องของการเบิกสินค้า พบว่าในช่วงฤดูกาลขาย ซึ่งมีความต้องการสินค้าสูงเกินความสามารถ ของศูนย์กระจายสินค้า 5) ปัญหาการจ่ายสินค้าเนื่องจากปริมาณงานในบางช่วงเวลา โดยเฉพาะช่วงที่มีความต้องการสินค้าสูงทำให้เกิดความเร่งรีบในการจ่ายสินค้าอาจทำให้เกิดความผิดพลาด ในการจ่ายสินค้าขาด/เกิน

จากปัญหาดังกล่าว ผู้วิจัยจึงได้นำแนวคิดเกี่ยวกับการศึกษาสภาพการดำเนินงาน และปัญหาที่เกิดขึ้นในปัจจุบันที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของศูนย์กระจายสินค้า ศูนย์กลางวังน้อย เพื่อให้เข้าใจถึงสภาพการดำเนินงานที่เกิดขึ้น แล้วจะนำผลที่ได้จากการศึกษาในครั้งนี้ มาทำการวางแผนปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงาน เช่น การปรับปรุงคู่มือการทำงานที่เหมาะสม ลดข้อผิดพลาดในการทำงานของพนักงาน ด้วยการอบรมให้ความรู้พนักงานในทุกขั้นตอน

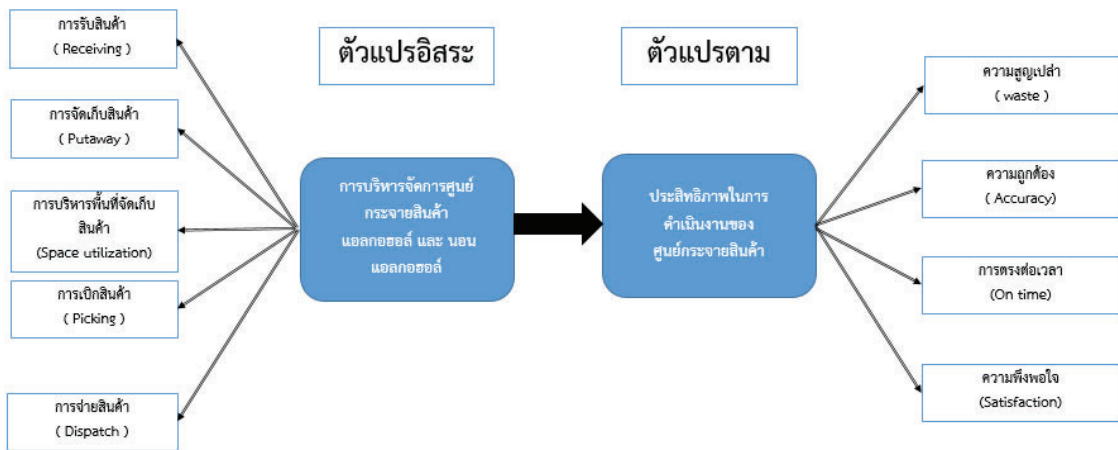
2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาอิทธิพลของการบริหารศูนย์กระจายสินค้าแอลลโกฮอลล์และนอนแอลลโกฮอลล์ ที่มีต่อประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานศูนย์กระจายสินค้า
2. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพของการบริหารศูนย์กระจายสินค้าแอลลโกฮอลล์และนอนแอลลโกฮอลล์
3. เพื่อเสนอวิธีการปรับปรุงขั้นตอนการทำงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของ ศูนย์กระจายสินค้าแอลลโกฮอลล์และนอนแอลลโกฮอลล์

3. สมมติฐานการวิจัย

H1: การบริหารศูนย์กระจายสินค้าแอลลโกฮอลล์และนอนแอลลโกฮอลล์ มีอิทธิพล เชิงบวกโดยตรงต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานศูนย์กระจายสินค้า

4. กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

5.วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

5.1 แนวคิดการเพิ่มประสิทธิภาพ

แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงาน ส่วนใหญ่จะกล่าวถึงผลการปฏิบัติงาน ซึ่งเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน นั่นคือเมื่อมีผลการปฏิบัติงานที่ดีจะเรียกว่าการทำงานนั้นมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับ (คลอเคลีย วจนะวิชกร, 2562) กล่าวว่าความสูญเสียที่เกิดขึ้นในกระบวนการผลิต และการดำเนินงานต่างๆ เป็นสาเหตุให้ต้นทุนการผลิตสูงเกินความจำเป็น รวมถึงประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการผลิตที่ต่ำ สมพิศ สุขแสน (2556) ได้กล่าวถึง ลักษณะของผู้ปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ ดังนี้ มีความถูกต้องแม่นยำ มีประสบการณ์ มีความรู้และมีความฉับไว ตลอดจนมีการคิดพัฒนางานสร้างสรรค์อย่างเป็นระบบในด้านความตรงต่อเวลา สอดคล้องกับ (กฤษชัย อนุธรรมณี, 2563) ได้กล่าวว่า การส่งมอบตรงเวลาและครบตามจำนวน เป็นปัจจัยสำคัญของการพัฒนาผลิตภาพส่งผลถึงความสามารถในการแข่งขันทางธุรกิจที่สามารถแข่งขันได้และในด้านความพึงพอใจ (คุณประโยชน์ อารีย์รัตนนกร, 2559) กล่าวว่า ข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ คุณภาพของบริการและค่าใช้จ่าย

เมื่อใช้บริการแล้วส่งผลให้มีปฏิกิริยาหรือผลการตอบสนองที่ดีเกิดความพึงพอใจ ทำให้เกิดความต้องการกลับมาใช้บริการซ้ำอีกครั้งหรือการบอกต่อเกี่ยวกับสินค้าและบริการนั้นๆ

5.2 แนวคิดการจัดการคลังสินค้า

คลังสินค้าเป็นสถานที่เก็บรักษาสินค้าชนิดเดียว และ หรือหลายชนิด ในปริมาณไม่คงที่มากนัก้อยต่างกันในช่วงเวลาที่สินค้าอยู่ระหว่างการผลิตและ/หรือในช่วงเวลาที่สินค้านั้นเป็นที่ต้องการจากนิยามความหมายของคลังสินค้าที่กล่าวมาสรุปได้ว่า คลังสินค้า (Warehouse) คือ สถานที่ใช้สำหรับจัดเก็บสินค้าเพื่อรอการจ่ายสินค้าออก หรือใช้สำหรับเก็บวัตถุดิบเพื่อรอนำเข้าสู่กระบวนการผลิต และในส่วนการจัดการคลังสินค้า (Warehousing) คือ กิจกรรมการรับ เก็บสินค้า หยิบสินค้า และ จ่ายสินค้าออกจากคลัง เพื่อให้สามารถใช้ประโยชน์พื้นที่คลังได้อย่างมีประสิทธิภาพมากที่สุด (Utilitization) ภายใต้ต้นทุนที่ต่ำที่สุดและใช้เวลาในการดำเนินงานสั้นที่สุด (โอฬาร กิตติธีรพรชัย, 2561)

5.3 แนวคิดการบริหารศูนย์กระจายสินค้า

ศูนย์กระจายสินค้าเป็นหัวใจที่สำคัญของระบบโลจิสติกส์ เนื่องจากเป็นกระบวนการในการสร้างมูลค่า

เพิ่มให้กับระบบโลจิสติกส์นอกจากนี้ศูนย์กระจายสินค้ายังเป็นองค์ประกอบสำคัญในการเคลื่อนย้ายสินค้าไปสู่ผู้บริโภคหรือลูกค้าได้อย่างทันเวลา โดยมีต้นทุนที่ต่ำที่สุด การทำให้ระบบสามารถดำเนินการไปอย่างมีประสิทธิภาพ ทุกกิจกรรมที่สำคัญของศูนย์กระจายสินค้า จะมีผลต่อการออกแบบผังของศูนย์กระจายสินค้า จะมีความคล้ายคลึงกับหลักการออกแบบ และวางผังโรงงานโดยทั่วไป เรียกว่าการวางผังอย่างเป็นระบบ จะมีหลักการสำคัญ 3 ประการคือ 1) ความสัมพันธ์ 2) เนื้อที่ 3) การปรับจัดตำแหน่งที่ตั้ง (ชวิต บุญมี และคณะ, 2563)

6. วิธีดำเนินการวิจัย

6.1 รูปแบบการวิจัย

การวิจัยนี้ใช้รูปแบบวิธีการวิจัยแบบผสม (Mixed methods) ระหว่างการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) และการวิจัย เชิงคุณภาพ (Qualitative research) โดยเป็นการออกแบบการวิจัยแบบสามเส้า (Triangulation mixed methods designs) โดยทำการเก็บข้อมูลไปพร้อมกันโดยวิธีการวิจัยเชิงปริมาณจะเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม (Questionnaire)

6.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรการวิจัย เป็นพนักงานปฏิบัติหน้าที่ในศูนย์กระจายสินค้าศูนย์กลางวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำนวน 533 คน จาก 4 แผนก จำแนกเป็น 1) แผนกคลังสินค้า จำนวน 263 คน 2) แผนกขนส่ง จำนวน 230 คน 3) แผนกสินค้าคงคลัง จำนวน 20 คน 4) แผนกวางแผนกลาง จำนวน 20 คน

กลุ่มตัวอย่างการวิจัย จำแนกเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่ 1) ผู้ให้ข้อมูลสำคัญในการสัมภาษณ์เชิงลึก จำนวน 12 คน 2) กลุ่มตัวอย่างในการแจกแบบสอบถาม จำนวน 223 คน มาจากการใช้ตารางของทาร์โร ยามาเน่ ในระดับความเชื่อมั่น 95% และความคลาดเคลื่อน 5%

6.3 เครื่องมือวิจัย

การวิจัยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เพื่อเป็นเครื่องมือเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณ แบ่งเป็น 3 ตอน มีคำถาม 78 ข้อ และแบบสัมภาษณ์ (Interview) 3 ตอน มีคำถาม 14 ข้อ ในการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ แบบสอบถาม มีค่าความเชื่อมั่น 0.989 และมีค่าความสอดคล้องเพียงตรง 0.86

6.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยการแจกแบบสอบถาม ผู้ค้นคว้าดำเนินการดังนี้ 1) จัดทำหนังสือขอความอนุเคราะห์อย่างไม่เป็นทางการ เพื่อขอเข้าเยี่ยมศูนย์กระจายสินค้า ศูนย์กลางวังน้อย จ.พระนครศรีอยุธยา (กลุ่มตัวอย่างในการตอบแบบสอบถาม) 2) แจกแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่าง และมีกระบวนการติดตาม ใช้เวลาเก็บรวบรวมข้อมูลประมาณ 2 สัปดาห์ 3) เมื่อได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาผู้วิจัยจึงนำมาตรวจสอบความสมบูรณ์ก่อนนำเข้าสู่อินเตอร์เนตการวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อแปลผล การเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์ ผู้ค้นคว้าดำเนินการดังนี้ 1) ผู้วิจัยได้เข้าไปติดต่อผู้จัดการศูนย์กระจายสินค้า เพื่อขอเข้าสัมภาษณ์พนักงานคลังสินค้าตามกลุ่มตัวอย่างที่ได้กำหนดไว้ 2) นำบทสนทนาระหว่างการสัมภาษณ์มาประมวลผล มาวิเคราะห์และสรุปผลให้เป็น ลายลักษณ์อักษร

6.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ใช้สถิติวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทฤษฎีทางสถิติมาวิเคราะห์ได้แก่ วิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple regression analysis) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรตามและตัวแปรต้น ส่วนข้อมูลจากการสัมภาษณ์จากกลุ่มตัวอย่าง โดยพิจารณาพร้อมกับตัวแปรในกรอบแนวคิดการวิจัย โดยจะทำการวิเคราะห์ข้อมูล เมื่อรวบรวมข้อมูลเสร็จแล้ว จะทำการตรวจสอบข้อมูลแบบสามเส้า (Triangulation) ด้านแหล่งข้อมูล คือใช้คำถามเดียวกันจากผู้ถูก

สัมภาษณ์ 3 กลุ่ม เพื่อพิจารณาความสอดคล้องของผลที่ได้นำมาวิเคราะห์เนื้อหา (Content analysis) โดยนำข้อมูลจากการสัมภาษณ์ ซึ่งเป็นข้อความนำมาวิเคราะห์ ในเชิงการจัดกลุ่มและเปรียบเทียบ โดยใช้การวิเคราะห์ระบบจำแนกประเภท (Taxonomy analysis) โดยเริ่มจากคำหลัก และคำกลุ่มคำที่เกี่ยวข้องสัมพันธ์ กับคำหลักดังกล่าว เพื่อนำข้อมูลมาวิเคราะห์

7. ผลการวิจัย

7.1 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการบริหารศูนย์กระจายสินค้าแอลกอฮอล์และนอนแอลกอฮอล์

จากการวิจัยพบว่า 1) วิธีการรับสินค้าที่ดี พนักงานรับสินค้าต้องปฏิบัติตามขั้นตอนการรับสินค้าที่ระบุไว้ สอดคล้องกับข้อมูลเชิงคุณภาพในการกำหนดบทบาทของพนักงานควบคุมการรับสินค้า ต้องกำกับทีมรับสินค้าให้ทำงานอย่างถูกต้อง 2) วิธีการเก็บสินค้าที่ดี พนักงานขับรถโฟล์คลิฟท์ ที่เก็บสินค้า ต้องปฏิบัติให้ถูกต้อง สินค้าในโลเคชั่นไม่ให้เกิดความเสียหาย สอดคล้องกับข้อมูลเชิงคุณภาพ ในการวางแผนในการจัดเก็บสินค้าเช่นสินค้าชนิดโซดาจำเป็นจะต้องจัดเก็บเข้าโลเคชั่น จะต้องมีการคัดแยกให้เรียบร้อย 3) วิธีการบริหารพื้นที่เก็บสินค้าที่ดีคือ พนักงานคลังสินค้าต้อง

ทราบข้อมูลรายงานพื้นที่จัดเก็บสินค้า เพื่อใช้ในการบริหารพื้นที่จัดเก็บสินค้า ในสัปดาห์ต่อไป สอดคล้องกับข้อมูลเชิงคุณภาพที่ต้องวางแผนการจัดการพื้นที่จัดเก็บประจำวัน มีการส่งต่อข้อมูลที่อัปเดตและทันทั่วทั้งในการบริหารพื้นที่การจัดเก็บสินค้าก็มีความจำเป็น 4) วิธีการเบิกสินค้าที่ดี คือเอกสารใบเบิกสินค้าจะต้องระบุรายละเอียดสำคัญให้ชัดเจน เพื่อไม่ให้เกิดปัญหาเบิกสินค้าไม่ตรงเงื่อนไข เช่น อายุสินค้ากรณีปัญหาปริมาณงานมาก ต้องมีการปรับแผนให้กระทบลูกค้าน้อยที่สุดสอดคล้องกับข้อมูลเชิงคุณภาพ พนักงานควบคุมการเบิกสินค้า จะต้องรู้ลำดับความสำคัญของงานแต่ละกลุ่ม 5) วิธีการจ่ายสินค้าที่ดี คือเอกสารการจ่ายสินค้าต้องมีการตรวจทาน และตรวจสอบรายละเอียดที่สำคัญให้ถูกต้องก่อนส่งมาให้พนักงานจ่ายสินค้า และการกำหนดคู่มือการทำงานที่เหมาะสมกับสภาพการทำงานในปัจจุบัน สอดคล้องกับข้อมูลเชิงคุณภาพ พนักงานที่มีหน้าที่จ่ายสินค้าต้องปฏิบัติตามวิธีการทำงานที่ถูกต้อง (Work instruction) และสิ่งสำคัญคือ พนักงานควบคุมการจ่ายสินค้า จะต้องมีการติดตามการจ่ายสินค้า ให้เป็นไปตามแผนการจ่ายที่มีกำหนดการขึ้นสินค้า และกำหนดเวลาส่งสินค้าของลูกค้าปลายทางที่ชัดเจน ดังแสดงผลค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกของข้อมูลแต่ละด้าน ดังแสดงในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับวิธีการดำเนินงานศูนย์กระจายสินค้าแอลกอฮอล์และนอนแอลกอฮอล์

วิธีการดำเนินงานในศูนย์กระจายสินค้า	ระดับ			
	\bar{X}	S.D.	แปลผล	ลำดับที่
1. วิธีการจัดการ การรับสินค้า ให้เกิดประสิทธิภาพ	4.28	0.518	มาก	4
การให้พนักงานรับสินค้าต้องปฏิบัติตามขั้นตอนการรับสินค้าที่ระบุไว้ ในคู่มือการทำงานโดยเคร่งครัด	4.47	0.690	มาก	1
การให้หน่วยงาน Operation improve process จะต้องเข้าไปสุ่มตรวจการทำงาน ของพนักงานรับสินค้า เพื่อให้ปฏิบัติตามขั้นตอนที่ถูกต้อง	4.39	0.667	มาก	2

ตารางที่ 1 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับวิธีการดำเนินงานศูนย์กระจายสินค้าแอลกอฮอล์และนอนแอลกอฮอล์ (ต่อ)

วิธีการดำเนินงานในศูนย์กระจายสินค้า	ระดับ			
	\bar{X}	S.D.	แปลผล	ลำดับที่
การตรวจสอบสินค้า ที่ผิดพลาดไม่ได้แจ้งเตือน และ Feedback ต้นทางจะสามารถลดปัญหาสินค้าเสียหายได้ โดยเฉพาะสินค้าเบียร์กล่องที่มีมูลค่าสูง	4.34	0.651	มาก	3
2. วิธีการจัดการ การเก็บสินค้า ให้เกิดประสิทธิภาพ	4.35	0.603	มาก	2
การกำหนดให้พนักงานขับรถโฟล์คลิฟท์ ที่เก็บสินค้า ต้องปฏิบัติให้ถูกต้องตามวิธีการทำงาน(Work instruction) เพื่อให้ ข้อมูลสินค้าในโลเคชั่นถูกต้องกับระบบ	4.45	0.641	มาก	1
การกำหนดให้พนักงานขับรถโฟล์คลิฟท์ จะต้องวางสินค้าประเภทโซดา โดยระมัดระวัง เพื่อไม่ให้เกิดความเสียหายเนื่องเป็นสินค้าที่มีแรงดันแก๊สและเป็นขวดแก้ว	4.42	0.645	มาก	2
กำหนดให้มีการอบรมพนักงาน เก็บสินค้าให้เข้าใจขั้นตอนการทำงานที่ถูกต้อง (Refresh training)	4.41	0.629	มาก	3
3. วิธีการจัดการบริหารพื้นที่เก็บสินค้า ให้เกิดประสิทธิภาพ	4.26	0.529	มาก	5
การกำหนดให้พนักงานคลังสินค้าต้องทราบข้อมูลรายงานพื้นที่จัดเก็บสินค้า (Space utilization) เพื่อใช้ในการบริหารพื้นที่จัดเก็บสินค้า	4.39	0.612	มาก	1
กำหนดให้ในวันหยุดทำการต้อง กำหนดให้มีทีมงาน เคลียร์โลเคชั่นทั้งบน ASRS และ Low rise ให้สอดคล้องกับแผนการรับ และจ่ายสินค้าในสัปดาห์ต่อไป	4.38	0.595	มาก	2
การวางแผนโลเคชั่นใหม่ (Relocation) ในช่วงฤดูการขาย (High season) ให้เหมาะสมจะช่วยให้การบริหารพื้นที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น	4.31	0.644	มาก	3
4. วิธีการจัดการ การเบิกสินค้า ให้มีประสิทธิภาพ	4.42	0.512	มาก	1
กำหนดให้กรณีที่มีปริมาณงานมากเกินไป Capacity ให้เบิกสินค้าตามลำดับความสำคัญเช่นงาน Modern trade หรือ งานที่ลูกค้าต้องการสินค้าด่วน	4.46	0.627	มาก	3
กรณีปัญหาปริมาณงานมาก (Overcabability) ต้องมีการปรับแผน (Replan and regroup) เพื่อสามารถ เบิกสินค้าได้ตามแผน และกระทบลูกค้าให้น้อยที่สุด	4.48	0.544	มาก	2
ในเอกสารใบเบิกสินค้าจะต้องระบุรายละเอียดสำคัญให้ชัดเจน เพื่อไม่ให้เกิดปัญหาเบิกสินค้าไม่ตรงเงื่อนไข เช่น อายุสินค้า ประเภทพาเลท ที่รองสินค้า	4.53	0.583	มาก	1

ผ่านการรับรองคุณภาพจากศูนย์ดัชนีการอ้างอิงวารสารไทย (TCI.) อยู่ในกลุ่ม 1 สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

ตารางที่ 1 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับวิธีการดำเนินงานศูนย์กระจายสินค้าแอลกอฮอล์และนอนแอลกอฮอล์ (ต่อ)

วิธีการดำเนินงานในศูนย์กระจายสินค้า	ระดับ			
	\bar{X}	S.D.	แปลผล	ลำดับที่
5. วิธีการจัดการ การจ่ายสินค้า ให้มีประสิทธิภาพ	4.31	0.520	มาก	3
การกำหนดคู่มือการทำงาน (Work instruction: WI) ที่เหมาะสม กับสภาพการทำงานในปัจจุบันจะส่งผล ให้การจ่ายสินค้ามีประสิทธิภาพมากขึ้น	4.41	0.529	มาก	2
การทบทวนอบรมขั้นตอนการทำงาน (Refresh training) พนักงานที่ปรับเปลี่ยนหน้าที่ มีผล ต่อการจ่ายสินค้า ที่ดีขึ้น	4.38	0.555	มาก	3
กำหนดให้มีการตรวจสอบรายละเอียดที่สำคัญของเอกสาร ให้ถูกต้อง ก่อนส่งมาให้พนักงานจ่ายสินค้า	4.43	0.596	มาก	1

7.2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการดำเนินงานของศูนย์กระจายสินค้า

พบว่า 1) วิธีการทำงานที่สามารถลดความสูญเปล่าและมีประสิทธิภาพคือ การปรับแผนรับและจ่ายสินค้าให้เหมาะสม ปริมาณความต้องการสินค้าที่เกิน ให้เกลี่ยไปในแผนการทำงานวันถัดไป 2) วิธีการทำงานที่เพิ่มความถูกต้องคือ จะต้องอบรมพนักงานในคลังให้เข้าใจวิธีการทำงานที่ถูกต้อง (ช่วงเวลาหลังจากฤดูกาลขายที่มียอดขายสูง) เพื่อทบทวนวิธีการทำงานที่สอดคล้องกับธุรกิจที่เปลี่ยนแปลงไป 3) วิธีการทำงานที่เพิ่มความตรงต่อเวลาคือ กำหนดให้รถที่เข้าส่งสินค้าทั้งด้านขารับและขาจ่ายให้มาก่อนเวลาได้ไม่เกิน 1 ชั่วโมง ลูกค้าปลายทาง ไม่นอนุญาตให้จอดรถค้าง ในลานจอด 4) วิธีการทำงานที่สร้างความพึงพอใจคือ ศูนย์กระจายสินค้าต้องควบคุมให้พนักงานในทุกแผนก ปฏิบัติงานตามแผนที่วางไว้ ตามวิธีการทำงานที่กำหนด เพื่อผลการปฏิบัติงานเป็นไปตามเป้าหมาย นั่นคือ การอบรมขั้นตอนการทำงานเพื่อให้เกิดความพึงพอใจต่อกรณีปริมาณงานมากจะต้องมีการประชุมร่วมกันระหว่างฝ่ายคลังสินค้า และแผนกจัดส่งในการปรับแผนการเบิก และการจ่ายสินค้าที่

ส่งผลกระทบต่อลูกค้าให้น้อยที่สุด

7.3 การวิเคราะห์ข้อมูลการเสนอวิธีการปรับปรุงขั้นตอนการทำงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของศูนย์กระจายสินค้า พบว่า

1) วิธีการรับสินค้าที่ดี ต้องรับสินค้าตามแผนการนัดหมาย ตามวิธีการที่ถูกต้อง และต้องบริหารพื้นที่รับสินค้าให้สามารถหมุนเวียนเพื่อลงสินค้าได้ต่อเนื่อง ไม่เกิดสภาวะสินค้ารอเก็บเต็มพื้นที่ประตูรับสินค้า 2) วิธีการเก็บสินค้าที่ดี พบว่าการตรวจสอบข้อมูลสินค้าจริงที่จัดเก็บ กับข้อมูลในระบบให้ถูกต้องตรงกันทุกครั้งจะลดการทำงานที่ซ้ำซ้อนลงและตัดการทำงานส่วนที่ไม่จำเป็นออกไป 3) วิธีการบริหารพื้นที่เก็บสินค้าที่ดีคือ พนักงานสินค้าคลังจะต้องเพิ่มรอบในการรวมโลเคชั่นทุกช่วงเวลาตามแผนงาน (6 ชั่วโมง) และรายงานต่อส่วนที่เกี่ยวข้องตามสถานการณ์ปัจจุบัน 4) วิธีการเบิกสินค้าที่ดี คือ การเพิ่มขั้นตอนการตรวจสอบงานที่เบิกเสร็จแล้ว ทุกคำสั่งซื้อ (Order) และสอบกลับข้อมูลกรณีพบความผิดพลาดเพื่อแก้ไขจุดที่บกพร่องจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพให้สูงขึ้น 5) วิธีการจ่ายสินค้าที่ดีคือ การกำหนดให้พนักงานควบคุมการจ่ายสินค้า กำกับการ

จ่ายสินค้าตามลำดับความสำคัญตามแผนการจ่ายในแต่ละช่วงเวลาจะลดปัญหาการจ่ายสินค้าไม่ทันเวลาให้ลดลง

7.4 ผลการทดสอบสมมติฐาน

H1: การบริหารศูนย์กระจายสินค้าแอลกอฮอล์และนอนแอลกอฮอล์ มีอิทธิพลเชิงบวกโดยตรงต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานศูนย์กระจายสินค้า

ตารางที่ 2 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ของการบริหารศูนย์กระจายสินค้าแอลกอฮอล์และนอนแอลกอฮอล์ มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานศูนย์กระจายสินค้า

	Y	X ₁	X ₂	X ₃	X ₄	X ₅
Y	1.000					
X1	0.691**	1.000				
X2	0.698**	0.710**	1.000			
X3	0.801**	0.792**	0.728**	1.000		
X4	0.828**	0.783**	0.724**	0.746**	1.000	
X5	0.683**	0.708**	0.653**	0.782**	0.708**	1.000

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

หมายเหตุ : X₁ แทน การรับสินค้า
 X₂ แทน การจัดเก็บสินค้า
 X₃ แทน การบริหารพื้นที่จัดเก็บสินค้า
 X₄ แทน การเบิกสินค้า
 X₅ แทน การจ่ายสินค้า
 Y แทน ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานศูนย์กระจายสินค้า

จากตาราง 2 พบว่า การบริหารศูนย์กระจายสินค้า ได้แก่ การรับสินค้า การจัดเก็บสินค้า การบริหารพื้นที่จัดเก็บสินค้า การเบิกสินค้า และการจ่ายสินค้า มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานศูนย์กระจายสินค้า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.691, 0.698, 0.801, 0.828 และ 0.683 ตามลำดับ

ตารางที่ 3 แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวน (ANOVA) ของการบริหารศูนย์กระจายสินค้าแอลกอฮอล์และนอนแอลกอฮอล์ มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานศูนย์กระจายสินค้า

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	66.348	5	13.270	123.481	0.000**
Residual	23.320	217	0.107		
Total	89.668	222			

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ผ่านการรับรองคุณภาพจากศูนย์ดัชนีการอ้างอิงวารสารไทย (TCI.) อยู่ในกลุ่ม 1 สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

ตารางที่ 4 แสดงผลการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณของการบริหารศูนย์กระจายสินค้าแอลกอฮอล์และนอนแอลกอฮอล์ มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานศูนย์กระจายสินค้า

Variable	B	Std. Error	Beta (β)	t	Sig.
(Constant)	-0.332	0.200		-1.662	0.098
การรับสินค้า (X1)	0.368	0.096	0.300	3.814	0.000**
การจัดเก็บสินค้า (X2)	0.086	0.068	0.082	1.270	0.206
การบริหารพื้นที่จัดเก็บสินค้า (X3)	0.507	0.084	0.422	6.046	0.000**
การเบิกสินค้า (X4)	0.909	0.122	0.734	7.459	0.000**
การจ่ายสินค้า (X5)	-0.100	0.076	-0.082	-1.311	0.191
R = 0.860, R ² = 0.740, Adjusted R ² = 0.734, F = 123.481, Sig. = 0.000					

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 4 สามารถอธิบายสมมติฐานที่ตั้งไว้ได้ ดังนี้ จากผลการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ด้วยวิธี Enter พบว่า แผนการรับสินค้า (Sig = 0.000) การบริหารพื้นที่จัดเก็บสินค้า (Sig = 0.000) และการเบิกสินค้า (Sig = 0.000) โดยมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 แสดงว่าปัจจัยดังกล่าวสามารถพยากรณ์ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานศูนย์กระจายสินค้า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ส่วนการจัดเก็บสินค้า (Sig = 0.206) และการจ่ายสินค้า (Sig = 0.191) ไม่มีระดับนัยสำคัญทางสถิติ

ตัวแปรต้นที่มีอำนาจพยากรณ์ดีที่สุด คือ การเบิกสินค้า โดยค่า Beta (β) เท่ากับ 0.734 รองมา คือ การบริหารพื้นที่จัดเก็บสินค้า โดยค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยมาตรฐานของการพยากรณ์เท่ากับ 0.422 การรับสินค้า โดยค่า Beta (β) เท่ากับ 0.300 การจัดเก็บสินค้า โดยค่า Beta (β) เท่ากับ 0.082 และการจ่ายสินค้า โดยค่า Beta (β) เท่ากับ -0.082 ตามลำดับ ทำให้ตัวแปรทั้ง 5 ตัวนี้ สามารถอธิบายความแปรปรวนของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานศูนย์กระจายสินค้า ได้ร้อยละ 74.0 หรือมีอำนาจพยากรณ์

ร้อยละ 74.0 (R² = 0.740)

จากผลการทดสอบข้างต้นสรุปผลได้ว่า การบริหารศูนย์กระจายสินค้าแอลกอฮอล์และนอนแอลกอฮอล์ มีอิทธิพลเชิงบวกโดยตรงต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานศูนย์กระจายสินค้า

8 สรุปผลงานวิจัยและอภิปรายผล

8.1 อิทธิพลของการบริหารศูนย์กระจายสินค้าแอลกอฮอล์และนอนแอลกอฮอล์ ที่มีต่อประสิทธิภาพต่อการปฏิบัติงานของศูนย์กระจายสินค้า

สรุปได้ว่า 1) ด้านการรับสินค้า พบว่า ตัวแปรด้านวิธีการที่พนักงานรับสินค้าต้องปฏิบัติตามขั้นตอนการรับสินค้าที่ระบุไว้ในคู่มือการทำงานโดยเคร่งครัด ค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ที่ 4.47 ขั้นตอนการสุ่มตรวจการทำงานของพนักงานรับสินค้า เพื่อให้ปฏิบัติตามขั้นตอนที่ถูกต้อง มีค่าเฉลี่ย 4.39 ซึ่งหมายความว่า การรับสินค้าที่ดีจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานสอดคล้องกับงานวิจัยของ (สุภาวิณี ไสภิน และ ศิษรินทร์ สุขโต, 2560) พบว่า ในกระบวนการจัดการคลังสินค้าและศูนย์กระจายสินค้าส่งผลโดยตรงต่อ

ต้นทุนและส่งผลต่อประสิทธิภาพในการตอบสนองลูกค้า ทั้งในเรื่องของคุณภาพและมาตรฐานในการส่งมอบสินค้าให้ลูกค้าตามความต้องการ ผลการสัมภาษณ์พบว่า ในการแก้ปัญหาการรับสินค้านั้นคือพนักงานควบคุมการรับสินค้า ผู้มีหน้าที่ควบคุมการรับสินค้า กำกับทีมรับสินค้า ให้ปฏิบัติหน้าที่ตามวิธีการทำงานที่ถูกต้องตามแผนรับสินค้าประจำวัน

2) ด้านการจัดเก็บสินค้า พบว่าตัวแปรด้านวิธีการที่พนักงานขับรถโฟล์คลิฟท์ ที่เก็บสินค้าต้องปฏิบัติให้ถูกต้อง เพื่อให้ข้อมูลสินค้าในโลเคชันถูกต้องกับระบบ มีค่าเฉลี่ยที่ 4.45 และค่าเฉลี่ยมากอันดับ 2 คือการที่พนักงานขับรถโฟล์คลิฟท์ จะต้องวางสินค้าประเภทโซดาไม่ให้เกิดความเสียหาย เนื่องจากเป็นสินค้าที่มีแรงดันแก๊สและเป็นขวดแก้ว มีค่าเฉลี่ย 4.42 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ (จันทร์เพ็ญ อนุรัตนานนท์ และคณะ, 2562) พบว่าประสิทธิภาพมากขึ้นจากการจัดวางตำแหน่งสินค้า ให้มีการทำงานที่ง่ายและรวดเร็ว ในการทำงานด้วยหลักทฤษฎีการวิเคราะห์ ABC analysis แล้วรูปแบบการจัดคลังสินค้าที่เหมาะสมกับการทำงานเพื่อลดเวลาการทำงาน ผลการสัมภาษณ์พบว่า การจัดเก็บสินค้าเข้าโลเคชันหลักจำเป็นจะต้องใช้พนักงานขับโฟล์คลิฟท์ที่มีความเข้าใจในการทำงาน รวมถึงหัวหน้างานรับสินค้า จะต้องมอนิเตอร์และดูแลงานเป็นพิเศษ นอกจากการทำงานของผู้ปฏิบัติงานแล้ว

3) ด้านการบริหารพื้นที่การจัดเก็บสินค้า พบว่าตัวแปรด้านวิธีการจัดการให้พนักงานคลังสินค้าต้องทราบข้อมูลรายงานพื้นที่จัดเก็บสินค้า เพื่อใช้ในการบริหารพื้นที่จัดเก็บสินค้า อยู่ในอันดับที่ 1 มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.39 กำหนดให้มีทีมงาน เคลียร์โลเคชันให้เพียงพอกับแผนการรับ และจ่ายสินค้าในสัปดาห์ต่อไป อยู่ในอันดับที่ 2 ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.38 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ (รัฐนา สินธวาลัย และคณะ, 2561) พบว่าการส่งมอบสินค้าให้กับลูกค้าไม่เป็นไปตามเป้าหมายของบริษัทในด้านเวลา งานวิจัยจึงตั้งเป้าหมายเพื่อ

ปรับปรุงให้การส่งมอบเป็นไปตามเป้าหมายมากขึ้น จากนั้นจึงเก็บข้อมูลสถานการณ์และตัวแปรต่างๆ เพื่อวิเคราะห์สาเหตุของปัญหา ซึ่งจากการวิเคราะห์ด้วยผังก้างปลาและประเมินสาเหตุจากพนักงานร่วมกับผู้วิจัย พบ 2 สาเหตุหลักที่นำมาแก้ไขได้แก่ สินค้าที่นิยมอยู่ไกลจากจุดส่งมอบ และตัวชี้วัดที่ทางบริษัทกำหนดไม่เหมาะสมในการทำงานจริง จากนั้นจึงร่วมกันกำหนดแนวทางแก้ไข และผลการสัมภาษณ์พบว่า วิธีการทำงานบริหารพื้นที่จัดเก็บที่ดีและมีประสิทธิภาพคือต้องมีการวางแผนการจัดการพื้นที่จัดเก็บประจำวันโดยการประสานงานการหยุดกิจกรรมเบิกสินค้า เพื่อให้โลเคชันพร้อมสำหรับการเคลียร์โลเคชัน การแบ่งโซนจัดเก็บสินค้าประเภทโซดาให้อยู่ในโซนใกล้ ประตูรับและจ่าย จะช่วยให้ประหยัดเวลาในการเก็บสินค้าให้น้อยลง

4) ด้านการเบิกสินค้า พบว่า ตัวแปรด้านการกำหนดให้เอกสารใบเบิกสินค้าจะต้องระบุรายละเอียดสำคัญให้ชัดเจน เพื่อไม่ให้เกิดปัญหาเบิกสินค้าไม่ตรงเงื่อนไข เช่น อายุสินค้า มีความสำคัญเป็นอันดับ 1 ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.53 ส่วนอันดับ 2 คือในกรณีปัญหาปริมาณงานมากต้องมีการปรับแผน เพื่อสามารถเบิกสินค้าได้ตามแผน และกระทบลูกค้าน้อยที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.48 มีค่าเฉลี่ย 4.46 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ถิรนนท์ ทิวราตรีวิทย์ และวริศรา งามบุญช่วย (2561) พบว่าการลดระยะเวลาในขั้นตอนการเบิกจ่ายสินค้าสำเร็จรูปภายในคลังสินค้า โดยทำการศึกษาสภาพการทำงานจริงที่เกิดขึ้นในปัจจุบันของพนักงานสามารถลดปัญหาอื่นๆ เช่น พนักงานต้องทำงานล่วงเวลา สอดคล้องกับผลการสัมภาษณ์พบว่า วิธีการเบิกสินค้าที่ดีและมีประสิทธิภาพคือ พนักงานควบคุมการเบิกสินค้าจะต้องให้ความสำคัญกับการติดตามงานตามความเร่งด่วน และลำดับความสำคัญ

5) ด้านการจ่ายสินค้า พบว่า ตัวแปรด้านเอกสารการจ่ายสินค้าต้องมีการตรวจสอบรายละเอียดที่สำคัญให้ถูกต้อง ก่อนส่งมาให้พนักงานจ่ายสินค้า

มีค่าเฉลี่ย 4.43 การกำหนดคู่มือการทำงานที่เหมาะสมกับสภาพการทำงานในปัจจุบันจะส่งผลให้การจ่ายสินค้ามีประสิทธิภาพมากขึ้น เป็นอันดับ 2 มีค่าเฉลี่ย 4.41 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ (สุภาวิณี โสภิต และศิรินทร์ สุโขโต, 2560) พบว่า ในกระบวนการจัดการศูนย์กระจายสินค้าส่งผลโดยตรงต่อต้นทุนด้านขนส่ง และส่งผลต่อประสิทธิภาพในการตอบสนองลูกค้าทั้งในเรื่องของเวลาในการดำเนินการ คุณภาพและมาตรฐานในการส่งมอบสินค้าให้ลูกค้าตามความต้องการ สอดคล้องกับผลการสัมภาษณ์พบว่า กรณีปริมาณงานมาก ต้องมีแผนการชัดเจนว่าจะล่าช้าออกไปกี่ชั่วโมงเพื่อแจ้งให้ทางแผนกบริการลูกค้าแจ้งลูกค้าปลายทาง

8.2 ด้านประสิทธิภาพในการดำเนินงานของศูนย์กระจายสินค้าแอลกอฮอล์และนอนแอลกอฮอล์

สามารถสรุปได้ว่า 1) ความสูญเปล่า พบว่า ตัวแปรด้านการเบิกสินค้าที่ดีจะเป็นลดขั้นตอนการทำงานที่ไม่จำเป็นลง มีค่าเฉลี่ย 4.23 การเก็บสินค้าที่ดีส่งผลให้ มีสต็อกเพียงพอต่อความต้องการของลูกค้า อยู่ในอันดับที่ 2 มีค่าเฉลี่ย 4.17 สอดคล้องกับ (สุกฤษฎี สารสุข, 2560) พบว่า การปรับปรุงการดำเนินงานเกี่ยวกับกิจกรรมคลังสินค้า ควรแยกประเภทสินค้าทุกรายการให้เหมาะสมกับพื้นที่เพื่อลดระยะทางการทำงาน ผลการสัมภาษณ์พบว่า การปรับแผนรับและจ่ายสินค้าให้สอดคล้องกับความสามารถในการทำงานของศูนย์กระจายสินค้ามากที่สุด ปริมาณความต้องการนอกมากเกินให้เกลี่ยไปในแผนการทำงานวันถัดไป และทำการแจ้งข้อมูลดังกล่าวไปฝ่ายวางแผนกลางและลูกค้าปลายทางทราบ

2) ความถูกต้อง พบว่า ตัวแปรด้านการรับสินค้าที่ถูกวิธีจะช่วยเพิ่มความถูกต้องของสินค้าจริง (Physical) ที่รับทั้งจำนวน,วันที่ผลิต ให้ถูกต้องตรงกับระบบ (System) อยู่ในอันดับ 1 มีค่าเฉลี่ย 4.34 การจ่ายสินค้าที่มีประสิทธิภาพ จะทำให้ลูกค้าได้รับสินค้าครบถ้วนถูกต้องตามต้องการเช่น สินค้าโชตา

หรือน้ำดื่ม อายุสินค้า ไม่เกิน 30 วัน มีค่าเฉลี่ย 4.30 สอดคล้องกับ (ประมวล พรหมไพโร และคณะ, 2563) พบว่า (1) การจัดการคลังสินค้า ภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านระบบ WMS อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านระบบการแลกเปลี่ยนข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์ และ (2) ทศนคติในการเพิ่มประสิทธิภาพคลังสินค้า ภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน รองลงมาคือ ได้ลดปัญหาการผิดพลาดจากการหยิบสินค้า และผลการสัมภาษณ์พบว่าวิธีการทำงานที่เพิ่มความถูกต้องคือ จะต้องอบรมพนักงานในคลังให้เข้าใจวิธีการทำงานที่ถูกต้อง

3) ความตรงต่อเวลา พบว่า ตัวแปรด้านการบริหารจัดการพื้นที่ในการเก็บสินค้าที่มีประสิทธิภาพส่งผลให้ศูนย์กระจายสินค้ามีพื้นที่ในการเก็บสินค้าได้พอเพียงตรงเวลาตามรอบการผลิต และรอบการจัดส่งสินค้า อยู่ในอันดับที่ 1 มีค่าเฉลี่ย 4.28 การเบิกสินค้าที่มีประสิทธิภาพจะทำให้สามารถเบิกสินค้าได้เสร็จทันตามกำหนดของแผนงานประจำวัน อยู่ในอันดับที่ 2 มีค่าเฉลี่ย 4.28 สอดคล้องกับ (สุภาวิณี โสภิต และศิรินทร์ สุโขโต, 2560) พบว่า ในกระบวนการจัดการคลังสินค้าและศูนย์กระจายสินค้าส่งผลโดยตรงต่อต้นทุนด้านขนส่ง และส่งผลต่อประสิทธิภาพในการตอบสนองลูกค้า ทั้งในเรื่องของเวลาในการดำเนินการ คุณภาพและมาตรฐานในการส่งมอบสินค้าให้ลูกค้าตามความต้องการ และผลการสัมภาษณ์พบว่า การกำหนดให้รถที่เข้าส่งสินค้าทั้งด้านขาเข้า และขาออกให้มาก่อนเวลาได้ไม่เกิน 1 ชั่วโมง เมื่อขึ้นสินค้าเสร็จแล้วให้รับเอกสารและนำรถออกจากทันที

4) ความพึงพอใจ พบว่า ตัวแปรด้านการเบิกสินค้าที่มีประสิทธิภาพนั้นคือด้านการจ่ายสินค้า ที่ต้องร่วมมือกันปฏิบัติหน้าที่ได้ตามเป้าหมายอย่างมั่นใจ อยู่ในอันดับ 1 มีค่าเฉลี่ย 4.30 การเก็บสินค้าที่ดีส่งผลให้มีความคล่องตัวในการใช้พื้นที่ในคลังสินค้าทำให้เกิด

การประสานงาน การร่วมมือที่ดีระหว่างหน่วยงาน ภายในศูนย์กระจายสินค้า อยู่ในอันดับ 2 มีค่าเฉลี่ย 4.24 สอดคล้องกับ (รัฐขนา สินธวาลัย และคณะ, 2561) พบว่า การส่งมอบสินค้าให้กับลูกค้าไม่ปฏิบัติตามเป้าหมายของบริษัทในด้านเวลา งานวิจัยจึงตั้งเป้าหมายเพื่อปรับปรุงให้การส่งมอบเป็นไปตามเป้าหมายมากขึ้น จากนั้นจึงเก็บข้อมูลสถานการณ์และตัวแปรต่างๆ เพื่อวิเคราะห์สาเหตุของปัญหา ผลการสัมภาษณ์พบว่าวิธีการทำงานที่สร้างความพึงพอใจคือกรณีปริมาณงานมากจะต้องปรับแผนการเบิก และการจ่ายสินค้าให้กระทบต่อลูกค้าน้อยที่สุด

8.3 ด้านการเสนอวิธีการปรับปรุงขั้นตอนการทำงาน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของศูนย์กระจายสินค้า

สามารถสรุปได้ว่า 1) วิธีการรับสินค้าที่ดี ต้องรับสินค้าตามแผนการนัดหมาย ตามวิธีการที่ถูกต้อง และต้องบริหารพื้นที่รับสินค้าให้สามารถหมุนเวียนเพื่อลงสินค้าได้ต่อเนื่อง สอดคล้องกับ (ณภัสนรรักษ์ วงษ์สมาจารย์, 2560) พบว่าการรับเข้าสินค้าเมื่อสินค้ามาถึงคลังสินค้า พนักงานจะต้องทำการตรวจสอบจำนวน ความสมบูรณ์ และความถูกต้องของสินค้า เพื่อทำการบันทึกลงในระบบว่าได้รับสินค้าหนึ่งๆ แล้ว ดังนั้น ขั้นตอนนี้คือขั้นตอนที่สำคัญที่ห้ามผิดพลาด 2) วิธีการเก็บสินค้าที่ดี พบว่าการตรวจสอบข้อมูลสินค้าจริงที่จัดเก็บ กับข้อมูลในระบบให้ถูกต้องตรงกันทุกครั้งจะลดการทำงานที่ซ้ำซ้อนลง และตัดการทำงานส่วนที่ไม่จำเป็นออกไปสอดคล้องกับ (จรินทร์ อาสาทรงธรรม, 2555) พบว่าการจัดการการจัดเก็บสินค้าที่ดีเพื่อลดต้นทุนการจัดเก็บ (Storage cost) อันจะทำให้ลดต้นทุนขององค์กรได้ 3) วิธีการบริหารพื้นที่เก็บสินค้าที่ดีคือ พนักงานสินค้าคงคลังจะต้องเพิ่มรอบในการรวมโลเคชั่นเพื่อเพิ่มพื้นที่การจัดเก็บ และส่งข้อมูลให้ส่วนที่เกี่ยวข้องตามสถานการณ์ ปัจจุบันสอดคล้องกับ (โอฬาร กิตติธรรพ์ชัย, 2561) กล่าวว่า การใช้ประโยชน์พื้นที่คลังอย่างมีประสิทธิภาพพมากที่สุดคลังภายใต้ต้นทุนที่ต่ำสุดและ

ใช้เวลาในการดำเนินงานที่สั้นที่สุด จะส่งผลการดำเนินงานที่ดี 4) วิธีการเบิกสินค้าที่ดี คือการเพิ่มขึ้นตอนการตรวจสอบงานที่เบิกเสร็จแล้วทุกคำสั่งซื้อ (Order) และสอบสวนความผิดพลาด เพื่อแก้ไขจุดที่บกพร่องจะช่วยให้เพิ่มประสิทธิภาพให้สูงขึ้นสอดคล้องกับ (โอฬาร กิตติธรรพ์ชัย, 2561) กล่าวว่าเป้าหมายหลักของกิจกรรมการหยิบสินค้าคือนำสินค้าออกจากพื้นที่จัดเก็บให้มีประสิทธิภาพสูงสุดในช่วงเวลาที่ลูกค้าต้องการ 5) วิธีการจ่ายสินค้าที่ดีคือ การกำหนดให้พนักงานควบคุมการจ่ายสินค้า กำกับการจ่ายสินค้าตามลำดับความสำคัญตามแผนการจ่ายในแต่ละช่วงเวลาจะลดปัญหาการจ่ายสินค้าไม่ทันเวลาให้ลดลง สอดคล้องกับ (ศุจิภา บุญฤทธิ์, 2556) ที่ว่าในปัจจุบันการส่งมอบแบบระบบสินค้า และการทำระบบทันเวลา ทำให้การมอบตรงเวลาซึ่งเป็นสิ่งที่ลูกค้าให้ความสำคัญมาก

9. ข้อเสนอแนะ

9.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1. พนักงานคลังสินค้าที่ปฏิบัติหน้าที่ในขั้นตอนรับสินค้า เก็บสินค้า เบิกสินค้า และจ่ายสินค้าจะต้องมีความเข้าใจในขั้นตอนการทำงานที่ถูกต้อง เพื่อให้ได้ผลปฏิบัติงานตามที่กำหนดไว้
2. การปรับปรุงขั้นตอนการทำงานให้สอดคล้องกับการประกอบธุรกิจในปัจจุบัน มีส่วนสำคัญ รวมทั้งการอบรมพนักงานในหน้าที่ต่างๆ เป็นสิ่งที่ต้องทำอย่างเป็นระบบ
3. ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของศูนย์กระจายสินค้าจะเป็นตัวชี้วัดถึงศักยภาพในการแข่งขันในการให้บริการ และตอบสนองความต้องการของลูกค้า

9.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. การวิจัยในครั้งนี้ เป็นการศึกษาปัญหาและค้นหาวิธีการแก้ปัญหาโดยใช้ข้อมูลจากศูนย์กระจายสินค้าเพียงแห่งเดียว ซึ่งปัญหาและวิธีการแก้ไขปัญหาค้น อาจใช้ไม่ได้ผลกับบริษัทอื่นๆ ที่อยู่กลุ่มธุรกิจที่

ประกอบกิจการคล้ายกัน ดังนั้น ในการวิจัยครั้งต่อไป ควรเพิ่มจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยให้มีจำนวนมากขึ้นเพื่อให้ผลการวิจัย มีความสอดคล้องกับองค์กรที่มีขนาดใหญ่

2. ควรศึกษาตัวแปรอื่นเพิ่มเติม ที่ใช้สำหรับ

เพิ่มประสิทธิภาพการบริหารศูนย์กระจายสินค้า ซึ่ง อาจได้ผลลัพธ์เป็นอย่างอื่นที่แตกต่างออกไป เช่น ความปลอดภัยของผู้ปฏิบัติงาน และระดับการให้บริการแก่ลูกค้า เป็นต้น ส่วนด้าน ตัวแปรอิสระ ศึกษาเพิ่มเติมในด้านการวางแผนการทำงาน

เอกสารอ้างอิง

- กฤษชัย อนุธรรมณี.(2563). *ส่งมอบตรงเวลาและครบจำนวน ปัจจัยของการพัฒนาผลผลิตภาพ*. ค้นเมื่อ 20 มีนาคม 2565, จาก: <https://www.bangkokbiznews.com/blogs/columnist/124007>.
- คุณประโยชน์ อารีย์รัตนนนคร. (2559). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการ Super trader republic*. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต พาณิชยศาสตร์และการบัญชี, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- คลอเคลีย วจนะวิชากร. (2562). การลดความสูญเสียเปล่าเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพกระบวนการผลิตไม้กวาดทางมะพร้าวกรณีศึกษาวิสาหกิจชุมชนบ้านบุงหวาย จังหวัดอุบลราชธานี. *วารสารวิชาการวิศวกรรมศาสตร์ ม.อบ.*, 13(1), 141-152.
- จันทร์เพ็ญ อนุรัตน์านนท์, ประจวบ กล่อมจิตร, ธนธร ชื่นยินดี และแพรวพรรณ ส่องสุขวัลย์.(2562). การเพิ่มประสิทธิภาพคลังจัดเก็บสินค้าเครื่องดื่มกรณีศึกษา: บริษัทเครื่องดื่มตัวอย่าง. *วารสารช่างานวิศวกรรมอุตสาหกรรมไทย*, 5(1), 49-58.
- จรินทร์ อาสาทรงธรรม. (2555). โลจิสติกส์กับการจัดการคลังสินค้าที่ดี. *วารสารนักบริหาร มหาวิทยาลัยกรุงเทพ*, 32(1), 163-168.
- ชวิต บุญมี, ชมพูนุท เกษมเศรษฐ์, ปรีดา พิทยาพันธ์, พิมพสิริ ไตรวิจิตร, บุญทรัพย์ พานิชการและชนกานต์ สมานมิตร. (2563). การวิเคราะห์และการออกแบบกิจกรรมโครงสร้างพื้นฐานและสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับการพัฒนาศูนย์กระจายสินค้าประมงในภาคเหนือประเทศไทย. *วารสารวิชาการวิศวกรรมศาสตร์ ม.อบ.*, 14(1), 14-29.
- ณภัสนรรักษ์ วงษ์สมาจารย์. (2560). *การปรับปรุงแผนผังคลังสินค้าสำเร็จรูปเพื่อลดระยะทางรวมของการเคลื่อนไหวของสินค้า กรณีศึกษาโรงงานผลิตเหล็กหล่อ*. การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต สาขาวิชาการพัฒนางานอุตสาหกรรม, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ถิรนนท์ ทิวาราตรีวิทย์ และวริศรา งามบุญช่วย. (2561). การลดระยะเวลาในขั้นตอนการเบิกจ่ายสินค้าสำเร็จรูปภายในคลังสินค้ากรณีศึกษาบริษัทฮอลแลนด์สตาร์บรรจุภัณฑ์จำกัด. *รายงานสืบเนื่องการประชุมวิชาการระดับชาติ ด้านนวัตกรรมเพื่อการเรียนรู้และสิ่งประดิษฐ์ ครั้งที่ 2 ประจำปี 2561*, วันที่ 18 กรกฎาคม 2561 ณ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี, 467-475.
- นลพรรณ บุญฤทธ. (2558). *ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร องค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี*. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการสาธารณะ, มหาวิทยาลัยบูรพา.

- ประมวล พรหมไพร, ฉัตรธาร ลิ้มอุปลัมภ์ และนันทน์หทัย อีอนอก. (2563). ปัจจัยในการจัดการคลังสินค้าที่ส่งผลต่อทัศนคติในการเพิ่มประสิทธิภาพคลังสินค้า. *วารสารวิชาการศรีปทุมชลบุรี*, 17(2), 140-149.
- รัฐชนา สีนธวาลัย, อัลฟาฮัด หะยีเตะ และต่อฮา เตาวโต. (2561). การปรับปรุงประสิทธิภาพคลังสินค้าตามระเบียบวิธี DMAIC. *วารสารมหาวิทยาลัยนเรศวร*, 26(2), 96-109.
- ศุจีภา บุญฤทธิ์. (2556). การจัดลำดับความสำคัญตัวชี้วัดประสิทธิภาพคลังสินค้าด้วยเทคนิคระดับชั้นเชิงวิเคราะห์พีชชี. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ สาขาการพัฒนางานอุตสาหกรรม, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สุกฤษฎี สารสุข. (2560). การศึกษารูปแบบการจัดการคลังสินค้า บริษัทอินทีเรียและซั่มมิประเทศไทย จำกัด. *วารสารวิทยาลัยโลจิสติกส์และซัพพลายเชน*, 7(1), 126-140.
- สุภาวินี โสภิน และศิขรินทร์ สุขโต. (2560). การเพิ่มกำลังการผลิตในการดำเนินการรับเข้าและส่งออกของคลังสินค้าเครื่องตี๋มด้วยวิธีการปรับปรุงการดำเนินการขนถ่าย: กรณีศึกษาบริษัทกระจายสินค้าเครื่องตี๋ม. *รายงานสืบเนื่องการประชุมวิชาการระดับชาติ ด้านการจัดการโลจิสติกส์และโซ่อุปทาน ครั้งที่ 17 ประจำปี 2560*, วันที่ 19 ตุลาคม 2560 ณ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ จังหวัดสงขลา, 400-404.
- สมพิศ สุขแสน. (2556). *เทคนิคการทำงานให้มีประสิทธิภาพ*. ค้นเมื่อ 22 มีนาคม 2565, จาก: <https://bongkotsakorn.wordpress.com/2013/06/06/>.
- โอฬาร กิตติธีรพรชัย. (2561). *คลังสินค้าและการจัดการคลังสินค้า* (พิมพ์ครั้งที่ 1). กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- โอฬาร กิตติธีรพรชัย และนระเกณท์ พุ่มชูศรี. (2556). ระบบการจัดการคลังสินค้า. *วารสารวิศวกรรมศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย*, 5(2), 49-62.