

ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดการคลังสินค้า
ในธุรกิจนำเข้าและจำหน่ายอุปกรณ์การพิมพ์
กรณีศึกษา ห้างหุ้นส่วนจำกัด กู๊ดส์ ปริ้นติ้ง*

FACTORS AFFECTING WAREHOUSE MANAGEMENT EFFICIENCY IN
IMPORT AND DISTRIBUTION BUSINESSES OF PRINTING
EQUIPMENT: A CASE STUDY OF GOODS PRINTING LIMITED
PARTNERSHIP

ชุตินา ทะวรรณ¹ และ ณัฐพงศ์ แท้มแก้ว²

Chutima Tawan¹ and Nattapong Taemkaew²

¹หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกริก

¹Master of Business Administration Program, Krirk University, Thailand

²วิทยาลัยนานาชาติอวกาศการบิน มหาวิทยาลัยเกริก

²International College of Aeronautics and Astronautics, Krirk University, Thailand

Corresponding Author's Email: mengnoy.ooy@gmail.com

วันที่รับบทความ: 5 สิงหาคม 2568; วันแก้ไขบทความ: 15 สิงหาคม 2568; วันที่ตอบรับบทความ: 17 สิงหาคม 2568

Received 5 August 2025; Revised 15 August 2025; Accepted 17 August 2025

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1. ศึกษาระดับความคิดเห็นของลูกค้าเกี่ยวกับปัจจัยด้านการจัดการคลังสินค้าและประสิทธิภาพการจัดการคลังสินค้าในธุรกิจนำเข้าและ

Citation:



* ชุตินา ทะวรรณ และ ณัฐพงศ์ แท้มแก้ว. (2568). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดการคลังสินค้าในธุรกิจนำเข้าและจำหน่ายอุปกรณ์การพิมพ์กรณีศึกษา ห้างหุ้นส่วนจำกัด กู๊ดส์ ปริ้นติ้ง. วารสารส่งเสริมและพัฒนาวิชาการสมัยใหม่, 3(4), 1095-1114.

Chutima Tawan and Nattapong Taemkaew. (2025). Factors Affecting Warehouse Management Efficiency In Import And Distribution Businesses Of Printing Equipment: A Case Study Of Goods Printing Limited Partnership. Modern Academic Development and Promotion Journal, 3(4), 1095-1114.;

DOI: <https://doi.org/10.>

<https://so12.tci-thaijo.org/index.php/MADPIADP/>

จำหน่ายอุปกรณ์การพิมพ์ 2. เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยด้านการจัดการคลังสินค้าที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดการคลังสินค้าในธุรกิจนำเข้าและจำหน่ายอุปกรณ์การพิมพ์ กรณีศึกษา ห้างหุ้นส่วนจำกัด กู๊ดส์ ปริ้นติ้ง เป็นการวิจัยเชิงปริมาณในรูปแบบการวิจัยเชิงสำรวจ กลุ่มตัวอย่าง คือ ลูกค้าที่ซื้อสินค้าจากห้างหุ้นส่วนจำกัด กู๊ดส์ ปริ้นติ้ง จำนวน 400 คน โดยด้วยวิธีการสุ่มอย่างเป็นระบบ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสอบถาม การเก็บรวบรวมข้อมูลดำเนินการผ่านแบบสอบถามออนไลน์ และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนาและการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ

ผลการวิจัยพบว่า

1) กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นในระดับมากต่อบ้างปัจจัยด้านการจัดการคลังสินค้า โดยเฉพาะความสะดวกในการสั่งซื้อและรับสินค้า รวมถึงคุณภาพของสินค้าที่ได้รับ ซึ่งสะท้อนถึงความคาดหวังด้านความเร็ว ความแม่นยำ และมาตรฐานสินค้าในบริบทการสั่งซื้อออนไลน์ที่มีความถี่สูงและหลากหลาย

2) ความถูกต้องในการจัดส่งสินค้าและคุณภาพของสินค้าที่ได้รับ เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลสูงสุดต่อประสิทธิภาพการจัดการคลังสินค้า โดยช่วยลดความผิดพลาดในการดำเนินงาน รักษาความสม่ำเสมอของมาตรฐานสินค้า และตอบสนองความคาดหวังของลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ ส่งผลให้ระบบคลังสินค้ามีความน่าเชื่อถือและสามารถรองรับการดำเนินงานซ้ำได้อย่างต่อเนื่อง ขณะเดียวกัน ความพร้อมของสินค้าและความสะดวกในการสั่งซื้อและรับสินค้า ก็มีบทบาทสำคัญในการเพิ่มความยืดหยุ่นในการดำเนินงานของระบบคลังสินค้า โดยเฉพาะในบริบทของธุรกิจที่ใช้ช่องทางออนไลน์เป็นหลัก ซึ่งต้องการการตอบสนองต่อคำสั่งซื้อที่รวดเร็ว แม่นยำ และมีประสิทธิภาพ

คำสำคัญ: ประสิทธิภาพการจัดการคลังสินค้า, ความแม่นยำในการจัดส่ง, คุณภาพสินค้า, การจัดการคำสั่งซื้อ, ธุรกิจนำเข้าอุปกรณ์การพิมพ์

Abstract

This study aimed to (1) examine customer perceptions regarding warehouse management factors and warehouse management efficiency in the import and distribution business of printing equipment, and (2) analyze

the warehouse management factors that influence warehouse management efficiency, using Goods Printing Limited Partnership as a case study. A quantitative survey research design was employed. The sample consisted of 400 customers selected through systematic random sampling. Data were collected via an online questionnaire and analyzed using descriptive statistics and multiple regression analysis.

The findings revealed that:

1. Respondents expressed a high level of agreement with warehouse management factors, particularly the convenience of ordering and receiving products, as well as the quality of the products received. These reflect customer expectations for speed, accuracy, and product standards in a high-frequency, diverse online purchasing environment.

2. Delivery accuracy and product quality were the most influential factors affecting warehouse management efficiency. These factors helped reduce operational errors, maintain consistent product standards, and effectively meet customer expectations, thereby enhancing the reliability and repeatability of warehouse operations. Meanwhile, product availability and the convenience of ordering and receiving goods played a vital role in increasing the operational flexibility of warehouse systems, particularly in online-based businesses that require fast, accurate, and efficient order responsiveness.

Keywords: Warehouse Management Efficiency, Delivery Accuracy, Product Quality, Order Fulfillment, Import Business of Printing Equipment

บทนำ

ในบริบทของเศรษฐกิจที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วและการแข่งขันที่ทวีความรุนแรง ธุรกิจนำเข้าและจำหน่ายอุปกรณ์การพิมพ์จำเป็นต้องมีระบบจัดการคลังสินค้าที่มี

ประสิทธิภาพเพื่อรักษาความสามารถในการแข่งขัน การจัดการที่ดีไม่เพียงช่วยลดต้นทุน แต่ยังเพิ่มความรวดเร็วในการตอบสนองความต้องการของลูกค้า แนวทางการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศไทยได้ให้ความสำคัญกับการยกระดับประสิทธิภาพด้านโลจิสติกส์ และซัพพลายเชน เพื่อรองรับการเติบโตของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมอย่างเป็นระบบ (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2551) โดยเฉพาะการจัดการคลังสินค้าที่มีบทบาทสำคัญในการลดต้นทุน เพิ่มความเร็ว และสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า

จากรายงานของสมาคมการจัดการโลจิสติกส์และซัพพลายเชนแห่งประเทศไทย (2566) พบว่า ต้นทุนด้านคลังสินค้าคิดเป็นสัดส่วนสูงถึงร้อยละ 20–30 ของต้นทุนโลจิสติกส์ทั้งหมดในธุรกิจนำเข้าและจำหน่ายสินค้า หากองค์กรขาดประสิทธิภาพในการบริหารจัดการคลังสินค้า ย่อมส่งผลกระทบต่อความสามารถในการทำกำไรและความยั่งยืนของธุรกิจในระยะยาว (Lambert et al., 1998) ด้วยเหตุนี้ แนวคิดการจัดการคลังสินค้าสมัยใหม่ เช่น Lean Warehouse Management, Just-in-Time Inventory และ ABC Analysis จึงได้รับการพัฒนาเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ ลดความสูญเปล่า และเพิ่มมูลค่าในกระบวนการทำงาน (Richards, 2018; Emmett, 2019)

ทางหุ้นส่วนจำกัด กู๊ดส์ ปริ้นต์ เป็นธุรกิจนำเข้าและจำหน่ายเครื่องพิมพ์และวัสดุสิ้นเปลืองที่ดำเนินงานมากกว่า 10 ปี โดยมีฐานลูกค้าทั้งบุคคลและองค์กรรวมกว่า 2,236 รายทั่วประเทศ แม้จะมีประสบการณ์ในการดำเนินธุรกิจมายาวนาน แต่จากการสำรวจเบื้องต้นและการสัมภาษณ์ผู้บริหาร พบว่า องค์กรยังคงเผชิญกับปัญหาด้านการจัดการคลังสินค้าในหลายมิติ เช่น การจัดเก็บสินค้าที่ไม่เป็นระบบ การควบคุมสินค้าคงคลังที่ขาดความแม่นยำ ข้อมูลที่ไม่ทันสมัย การจัดการวัสดุสิ้นเปลืองที่ไม่มีระบบ และการขาดเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัย ปัญหาเหล่านี้ส่งผลให้เกิดความล่าช้า ความผิดพลาดในการจัดส่ง และความเสียหายของสินค้า ซึ่งกระทบต่อความพึงพอใจของลูกค้าโดยตรง และอาจส่งผลกระทบต่อความภักดีในระยะยาว (Christopher, 2020)

จากปัญหาที่พบทั้งในระดับอุตสาหกรรมและภายในองค์กร การศึกษานี้จึงมีความจำเป็นในการวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของการจัดการคลังสินค้าในธุรกิจนำเข้าและจำหน่ายอุปกรณ์การพิมพ์ โดยใช้กรณีศึกษาจากทางหุ้นส่วนจำกัด กู๊ดส์ ปริ้นต์

เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกที่สามารถนำไปใช้ในการปรับปรุงระบบคลังสินค้าอย่างเป็นรูปธรรม โดยงานวิจัยนี้มุ่งเสนอแนวทางที่สามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้จริง เช่น การลดต้นทุนที่ไม่จำเป็น การเพิ่มความแม่นยำในการจัดส่ง และการลดความเสียหายของสินค้า ซึ่งล้วนเป็นองค์ประกอบที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าและความสามารถในการแข่งขันในระยะยาว นอกจากนี้ ผลการศึกษาอาจเป็นต้นแบบสำหรับธุรกิจที่มีลักษณะคล้ายคลึงกัน โดยเฉพาะกลุ่มธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมที่ต้องบริหารจัดการภายใต้ข้อจำกัดด้านทรัพยากร พร้อมทั้งเป็นการสร้างองค์ความรู้ในด้านโลจิสติกส์และซัพพลายเชนสำหรับธุรกิจเฉพาะทางต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อสำรวจความคิดเห็นต่อบัณฑิตด้านการจัดการคลังสินค้าและประสิทธิภาพการจัดการคลังสินค้าในธุรกิจนำเข้าและจำหน่ายอุปกรณ์การพิมพ์ กรณีศึกษา ห้างหุ้นส่วนจำกัด กู๊ดส์ ปริ้นติ้ง
2. เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยด้านการจัดการคลังสินค้าที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดการคลังสินค้าในธุรกิจนำเข้าและจำหน่ายอุปกรณ์การพิมพ์ กรณีศึกษา ห้างหุ้นส่วนจำกัด กู๊ดส์ ปริ้นติ้ง

สมมติฐานการวิจัย

ปัจจัยด้านการจัดการคลังสินค้า ได้แก่ ความพร้อมของสินค้า ความถูกต้องในการจัดส่งสินค้า ความรวดเร็วในการส่งมอบสินค้า ความสะดวกในการสั่งซื้อและรับสินค้า และคุณภาพของสินค้าที่ได้รับ มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการจัดการคลังสินค้าโดยรวม

การทบทวนวรรณกรรม

1. แนวคิดเกี่ยวกับการจัดการโลจิสติกส์

การจัดการโลจิสติกส์ถือเป็นกลไกหลักในการบริหารห่วงโซ่อุปทาน โดยครอบคลุมตั้งแต่การจัดซื้อ การจัดเก็บ ไปจนถึงการกระจายสินค้า ซึ่งมีเป้าหมายเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการใช้ทรัพยากรและตอบสนองความต้องการของลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพ

แนวคิดนี้ได้รับการสนับสนุนจากงานของค่านาย อภิปรัชญาสกุล (2550) และสาขาวิชาซีพี การจัดการห่วงโซ่อุปทาน (2564) ที่เน้นการวางแผนและควบคุมกระบวนการโลจิสติกส์อย่างเป็นระบบ ในด้านการจัดการคลังสินค้า แนวทางที่ได้รับการยอมรับ ได้แก่ การใช้ระบบ FIFO เพื่อควบคุมการหมุนเวียนสินค้า การนำเทคโนโลยี WMS มาใช้ในการบูรณาการข้อมูล และการประยุกต์ใช้แนวคิด Just-in-Time ซึ่งเน้นการลดสินค้าคงคลังส่วนเกินและเพิ่มความคล่องตัวในการดำเนินงาน โดยงานของ Lambert et al. (1998) และ Rijal et al. (2023) ต่างชี้ให้เห็นว่า การจัดการพื้นที่และเวลาในคลังสินค้าอย่างมีระบบสามารถลดข้อผิดพลาดและเพิ่มความแม่นยำในการดำเนินงานได้อย่างชัดเจน

2. แนวคิดและเทคนิคการบริหารคลังสินค้า

การบริหารคลังสินค้าเป็นองค์ประกอบสำคัญของระบบโลจิสติกส์ โดยมีหน้าที่ควบคุมการรับ การจัดเก็บ และการกระจายสินค้าอย่างเป็นระบบ ซึ่งส่งผลต่อความคล่องตัวของห่วงโซ่อุปทานและความสามารถในการตอบสนองต่อความต้องการของตลาดอย่างมีประสิทธิภาพ แนวทางการจัดการที่มีประสิทธิภาพมุ่งเน้นการใช้ทรัพยากรภายในคลังอย่างคุ้มค่าเพื่อสนับสนุนการดำเนินงานขององค์กรให้สามารถตอบสนองได้อย่างแม่นยำและรวดเร็ว ในทางปฏิบัติ เทคนิคที่ได้รับการยอมรับ ได้แก่ การจัดเรียงสินค้าตามลำดับการเข้าคลัง (FIFO) ซึ่งช่วยลดการเสื่อมสภาพของสินค้า และการนำระบบบริหารจัดการคลังแบบดิจิทัล (WMS) มาใช้เพื่อเชื่อมโยงข้อมูลและควบคุมกระบวนการภายในคลังอย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ แนวคิด Just-in-Time ซึ่งริเริ่มโดย Taiichi Ohno ยังถูกนำมาใช้เพื่อขจัดความสูญเปล่าและลดปริมาณสินค้าคงคลัง โดยเน้นการผลิตและจัดส่งตามความต้องการจริง งานวิจัยล่าสุด เช่นของ Rijal et al. (2023) ได้เสนอว่า การจัดการพื้นที่และเวลาภายในคลังอย่างมีระบบ เช่น การปรับช่วงเวลาการจัดส่งและการเพิ่มพื้นที่เตรียมสินค้า สามารถลดความผิดพลาด เพิ่มความแม่นยำ และยกระดับประสิทธิภาพในการดำเนินงานได้อย่างชัดเจน

3. แนวคิดเกี่ยวกับการเพิ่มและวัดประสิทธิภาพการจัดการคลังสินค้า

การยกระดับประสิทธิภาพของคลังสินค้าเป็นกระบวนการที่ต้องอาศัยการจัดการทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพควบคู่กับการปรับปรุงขั้นตอนการทำงานและการพัฒนาศักยภาพของบุคลากร เพื่อให้ระบบสามารถตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้อย่าง

รวดเร็วและแม่นยำ แนวคิดของ Drucker (1967) ได้เน้นถึงความสำคัญของการใช้ทรัพยากรให้เกิดผลลัพธ์สูงสุด ซึ่งเป็นพื้นฐานในการออกแบบระบบที่ยั่งยืน ในบริบทของคลังสินค้า การกำหนดตัวชี้วัดที่ชัดเจน เช่น ระยะเวลาในการจัดส่ง ความแม่นยำของสินค้าคงคลัง และระดับความพึงพอใจของลูกค้า เป็นสิ่งจำเป็นในการประเมินผลการดำเนินงานอย่างเป็นระบบ โดยกรอบแนวคิด Balanced Scorecard สามารถใช้ในการวิเคราะห์ผลลัพธ์ในหลายมิติ ทั้งด้านการเงิน กระบวนการภายใน และการเรียนรู้ขององค์กร นอกจากนี้ การประเมินประสิทธิภาพยังสามารถใช้ดัชนีเฉพาะ เช่น ILPI (Industrial Logistics Performance Index) ซึ่งเป็นดัชนีที่ใช้ประเมินประสิทธิภาพโลจิสติกส์ภาคอุตสาหกรรม โดยครอบคลุมด้านต้นทุน เวลา และความน่าเชื่อถือ เพื่อชี้จุดอ่อนในกระบวนการจัดการ เช่น การจัดเรียงสินค้าที่ไม่มีระบบ หรือการขาดความแม่นยำในการจัดส่ง ซึ่งล้วนเป็นปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพบริการและความสามารถในการแข่งขันขององค์กรในระยะยาว

จากการทบทวนวรรณกรรมและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยได้สังเคราะห์องค์ประกอบสำคัญที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการจัดการคลังสินค้าในบริบทของธุรกิจนำเข้าและจำหน่ายอุปกรณ์การพิมพ์ โดยกำหนดตัวแปรอิสระ ได้แก่ 1) ความพร้อมของสินค้า 2) ความถูกต้องในการจัดส่งสินค้า 3) ความรวดเร็วในการส่งมอบสินค้า 4) ความสะดวกในการสั่งซื้อและรับสินค้า และ 5) คุณภาพของสินค้าที่ได้รับ สำหรับตัวแปรตามคือประสิทธิภาพการจัดการคลังสินค้า ประกอบด้วย 1) การลดต้นทุนการจัดเก็บและบริหารคลังสินค้า 2) การปรับปรุงกระบวนการทำงาน 3) ความพึงพอใจของลูกค้า และ 4) การเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน โดยกรอบแนวคิดในการวิจัยนี้สะท้อนถึงความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการเชิงปฏิบัติกับผลลัพธ์เชิงกลยุทธ์ซึ่งสามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพในบริบทของธุรกิจเฉพาะทาง

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

การศึกษานี้ใช้แนวทางการวิจัยเชิงปริมาณในรูปแบบการสำรวจ โดยมุ่งเน้นการรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มลูกค้าของห้างหุ้นส่วนจำกัด กู๊ดส์ ปริ้นติ้ง ซึ่งมีจำนวนทั้งสิ้น 2,236

รายการคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างใช้เกณฑ์ทางสถิติที่เหมาะสม โดยอ้างอิงจากสูตรของ Yamane (1973) เพื่อให้ได้จำนวนที่สอดคล้องกับระดับความเชื่อมั่น 95% และค่าความคลาดเคลื่อน 5% ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง 334 ราย และเพื่อรองรับกรณีที่มีการตอบแบบสอบถามไม่ครบถ้วน จึงเพิ่มจำนวนกลุ่มตัวอย่างเป็น 400 ราย โดยใช้เทคนิคการสุ่มอย่างมีระบบเพื่อให้ได้ข้อมูลที่หลากหลายและครอบคลุม

2. การสร้างเครื่องมือและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม โดยแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ได้แก่ 1) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบ 2) ปัจจัยด้านการจัดการคลังสินค้า 3) ประสิทธิภาพในการจัดการคลังสินค้า โดยใช้มาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับตามแนวทางของบุญชม ศรีสะอาด (2554) และแปลผลค่าเฉลี่ยตามเกณฑ์ของกัลยา วานิชย์บัญชา (2554)

การสร้างแบบสอบถามในการวิจัยดำเนินการตามกรอบแนวคิดและวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ โดยเริ่มจากการศึกษาทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง กำหนดนิยามตัวแปร และพัฒนาเนื้อหาของข้อคำถามให้สอดคล้องกับบริบทที่ศึกษา และตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาด้วยการประเมินดัชนีความสอดคล้อง (IOC) จากผู้ทรงคุณวุฒิ 3 ท่าน โดยแบบสอบถามมีค่า IOC อยู่ในช่วงระหว่าง 0.67 ถึง 1.00 ผ่านเกณฑ์ที่กำหนดไว้คือมากกว่า 0.50 (การุณย์ ประทุม, 2567)

การตรวจสอบความเชื่อมั่น (Reliability) ผู้วิจัยได้ทดลองใช้แบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างเบื้องต้นจำนวน 30 ราย และนำข้อมูลที่ได้นำมาวิเคราะห์ความสอดคล้องภายในโดยใช้สูตร Cronbach's Alpha ผลการวิเคราะห์พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาอยู่ในช่วงระหว่าง 0.70 - 0.95 ซึ่งเป็นช่วงที่สามารถยอมรับได้ตามเกณฑ์ของ Hair et al. (2015) แสดงว่าเครื่องมือมีความเชื่อมั่นและความสอดคล้องภายในเพียงพอสำหรับการนำไปใช้ในการเก็บข้อมูลจริง

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

สำหรับการเก็บข้อมูลจริง ได้ดำเนินการผ่านแบบสอบถามออนไลน์โดยใช้ Google Forms โดยส่งลิงก์ผ่านอีเมล โทรศัพท์ เฟซบุ๊ก และไลน์ พร้อมจดหมายชี้แจงวัตถุประสงค์ของการวิจัย และติดตามผลการตอบกลับอย่างต่อเนื่อง เมื่อได้ข้อมูลครบตามจำนวนที่กำหนด จึงนำเข้าสู่กระบวนการวิเคราะห์ทางสถิติ

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลแบ่งออกเป็นสองส่วน ได้แก่ การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา และการวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมาน โดยการวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนาใช้การแจกแจงความถี่ และค่าร้อยละในการนำเสนอข้อมูลลักษณะทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งประกอบด้วย ประเภทของลูกค้า ระยะเวลาที่เป็นลูกค้า ความถี่ในการสั่งซื้อสินค้า ช่องทางการสั่งซื้อ และปริมาณการสั่งซื้อโดยเฉลี่ยต่อครั้ง สำหรับการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็น ใช้ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานในการประเมินความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านการจัดการคลังสินค้า และประสิทธิภาพการจัดการคลังสินค้า

การวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมานดำเนินการโดยใช้การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ เพื่อทดสอบอิทธิพลของปัจจัยการจัดการคลังสินค้า (ตัวแปรอิสระ) ที่มีต่อประสิทธิภาพการจัดการคลังสินค้า (ตัวแปรตาม) โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 และใช้ค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจ (R^2) เพื่อประเมินความสามารถของแบบจำลองในการอธิบายความแปรปรวนของตัวแปรตาม ซึ่งผลการวิเคราะห์จะแสดงให้เห็นความแตกต่างของอิทธิพลในแต่ละด้าน และเป็นข้อมูลเชิงประจักษ์สำหรับการพัฒนากลยุทธ์การจัดการคลังสินค้าให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

ผลการวิจัย

จากการศึกษาวิจัย พบว่า

1. ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นลูกค้ารายบุคคล จำนวน 355 คน คิดเป็นร้อยละ 88.2 โดยมีระยะเวลาการเป็นลูกค้าน้อยกว่า 1 ปี จำนวน 176 คน คิดเป็นร้อยละ 44.0 สำหรับความถี่ในการสั่งซื้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการสั่งซื้อมากกว่า 20 ครั้งต่อเดือน จำนวน 161 คน คิดเป็นร้อยละ 40.2 ในส่วนช่องทางการสั่งซื้อที่นิยมมากที่สุดคือผ่านแอปพลิเคชันไลน์ จำนวน 195 คน คิดเป็นร้อยละ 48.8 และมีปริมาณการสั่งซื้อเฉลี่ยต่อครั้ง อยู่ที่ 6 - 10 รายการ จำนวน 140 คน คิดเป็นร้อยละ 35.0 ซึ่งสะท้อนถึงพฤติกรรมการซื้อที่มีความถี่สูงและใช้ช่องทางออนไลน์เป็นหลัก

2. ปัจจัยการจัดการคลังสินค้า

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนาแสดงให้เห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ต่อปัจจัยด้านการจัดการคลังสินค้า ($\bar{X} = 4.14$, $SD = 0.45$) เมื่อแยกพิจารณาแต่ละด้าน พบว่า ด้านความสะดวกในการสั่งซื้อและรับสินค้า ได้รับคะแนนประเมินสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.24$, $SD = 0.52$) รองลงมา คือ ด้านคุณภาพของสินค้าที่ได้รับ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.21$, $SD = 0.51$) ด้านความรวดเร็วในการสั่งซื้อสินค้า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.14$, $SD = 0.54$) ด้านความถูกต้องในการจัดส่ง อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.11$, $SD = 0.54$) และด้านความพร้อมของสินค้า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.00$, $SD = 0.58$) ตามลำดับ

3. ประสิทธิภาพการจัดการคลังสินค้าในธุรกิจนำเข้าและจำหน่ายอุปกรณ์การพิมพ์

ในด้านประสิทธิภาพการจัดการคลังสินค้า พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็น อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.16$, $SD = 0.48$) เมื่อแยกพิจารณาแต่ละด้าน พบว่า การลดต้นทุนการจัดเก็บและบริหารคลังสินค้า ได้รับคะแนนประเมินสูงสุด อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.19$, $SD = 0.54$) รองลงมา คือ การปรับปรุงกระบวนการทำงาน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.18$, $SD = 0.55$) การเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.18$, $SD = 0.54$) และความพึงพอใจของลูกค้า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.10$, $SD = 0.59$) ตามลำดับ

4. การทดสอบสมมติฐาน

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดการคลังสินค้าสำหรับธุรกิจนำเข้าและจำหน่ายอุปกรณ์การพิมพ์ กรณีศึกษา ห้างหุ้นส่วนจำกัด กู๊ดส์ บรีนดิง แสดงดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ประสิทธิภาพการจัดการคลังสินค้าในธุรกิจนำเข้าและจำหน่ายอุปกรณ์การพิมพ์

ปัจจัยการจัดการคลังสินค้า	B	S. E.	Beta	t	Sig.	Tolerance	VIF
(Constant)	0.121	0.087		1.394	.164		
ความพร้อมของสินค้า	0.175	0.024	0.213	7.433	0.000*	.454	2.205
ความถูกต้องในการจัดส่งสินค้า	0.300	0.031	0.334	9.603	0.000*	.307	3.261
ความรวดเร็วในการส่งมอบสินค้า	0.125	0.029	0.142	4.244	0.000*	.333	3.000
ความสะดวกในการสั่งซื้อและรับสินค้า	0.148	0.028	0.161	5.259	0.000*	.397	2.521
คุณภาพของสินค้าที่ได้รับ	0.229	.026	0.241	8.650	0.000*	.480	2.085

R = .924, R² = .853, SEE = .184, F = 459.031, Sig = .000*

* A significance level of 0.05

จากตารางที่ 1 พบว่า ตัวแปรอิสระทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ความพร้อมของสินค้า ความถูกต้องในการจัดส่งสินค้า ความรวดเร็วในการส่งมอบสินค้า ความสะดวกในการสั่งซื้อและรับสินค้า และคุณภาพของสินค้าที่ได้รับ มีค่า Tolerance อยู่ระหว่าง 0.307 ถึง 0.480 และค่า VIF อยู่ระหว่าง 2.085 ถึง 3.261 ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ที่ยอมรับได้ (Tolerance > .10 และ VIF < 10) แสดงว่าไม่มีปัญหาความสัมพันธ์ซ้ำซ้อนระหว่างตัวแปรอิสระในแบบจำลองการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ ผลการวิเคราะห์ยังพบว่า ตัวแปรทั้ง 5 ด้าน มีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพในการจัดการคลังสินค้าอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยตัวแปรที่มีอิทธิพลสูงสุดคือ ความถูกต้องในการจัดส่งสินค้า (Beta = 0.334, t = 7.215, p < 0.001) รองลงมาคือ คุณภาพของสินค้าที่ได้รับ (Beta = 0.241, t = 5.982, p < 0.001) ความพร้อมของสินค้า (Beta = 0.213, t = 5.476, p < 0.001), ความสะดวกในการสั่งซื้อและรับสินค้า (Beta = 0.161, t = 4.128, p < 0.001) และความรวดเร็วในการส่งมอบสินค้า (Beta = 0.142, t = 3.765, p < 0.001) ตามลำดับ ทั้งนี้ แบบจำลองสามารถอธิบายความแปรปรวนของประสิทธิภาพในการจัดการคลังสินค้าได้อย่างมีนัยสำคัญ (R = 0.924, R² = 0.853, SEE = 0.285, F = 1070.352, p < .001) และทุกตัวแปรมีอิทธิพลเชิงบวกต่อการบริหารจัดการคลังสินค้า

สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ตัวแปรด้านการจัดการคลังสินค้า ได้แก่ ความพร้อมของสินค้า ความถูกต้องในการจัดส่งสินค้า ความรวดเร็วในการส่งมอบสินค้า ความสะดวกในการสั่งซื้อและรับสินค้า และคุณภาพของสินค้าที่ได้รับ มีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการจัดการคลังสินค้าอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยแบบจำลองที่ใช้ในการวิเคราะห์สามารถอธิบายความแปรปรวนของประสิทธิภาพได้อย่างชัดเจน โดยไม่พบปัญหาเรื่องความสัมพันธ์ข้ามระหว่างตัวแปรอิสระ ผลลัพธ์เหล่านี้สนับสนุนสมมติฐานของการวิจัย และสะท้อนถึงบทบาทของการจัดการคลังสินค้าในระดับปฏิบัติการที่ส่งผลต่อผลลัพธ์เชิงกลยุทธ์ขององค์กร

อภิปรายผล

ผลจากการวิจัยตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นในระดับมากต่อบังคับด้านการจัดการคลังสินค้า โดยเฉพาะด้านความสะดวกในการสั่งซื้อและรับสินค้า รวมถึงคุณภาพของสินค้าที่ได้รับ ซึ่งสะท้อนถึงความคาดหวังของลูกค้าในธุรกิจนำเข้าและจำหน่ายอุปกรณ์การพิมพ์ที่ต้องการความรวดเร็ว ความแม่นยำ และความมั่นใจในมาตรฐานสินค้า ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะพฤติกรรมผู้บริโภคในยุคปัจจุบันมีแนวโน้มใช้ช่องทางออนไลน์ในการสั่งซื้อเป็นหลัก และคาดหวังระบบคลังสินค้าที่สามารถตอบสนองได้อย่างคล่องตัวและมีคุณภาพสม่ำเสมอ โดยเฉพาะในธุรกิจที่มีการซื้อซ้ำสูงและมีความหลากหลายของสินค้า ความสะดวกในการเข้าถึงสินค้าและการรักษาคุณภาพจึงกลายเป็นตัวแปรสำคัญที่ส่งผลต่อความพึงพอใจและความภักดีของลูกค้าในระยะยาว สอดคล้องกับแนวคิด Just-in-Time ของ Ohno (1988) ที่เน้นการลดสินค้าคงคลังส่วนเกินและเพิ่มความคล่องตัวในการจัดส่งสินค้า และแนวคิด Lean Warehouse Management ของ Emmett (2019) ที่มุ่งลดความสูญเสียเปล่าในกระบวนการจัดเก็บ รวมถึงกรอบ Balanced Scorecard ของ Kaplan & Norton (1996) ที่อธิบายว่าความพึงพอใจของลูกค้าเป็นตัวชี้วัดสำคัญของประสิทธิภาพองค์กร นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ Qin (2021) ซึ่งพบว่า ความสะดวกในการสั่งซื้อและการรับสินค้าเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้า โดยเฉพาะในธุรกิจที่มีการซื้อซ้ำสูง ซึ่งลูกค้าคาดหวังระบบที่ใช้งานง่ายและตอบสนองได้รวดเร็ว ขณะที่งานวิจัยของ Alumbugu et al. (2021) พบว่า ความผิดพลาด

ในการจัดส่งและความล่าช้าเป็นอุปสรรคต่อประสิทธิภาพของคลังสินค้า และส่งผลโดยตรงต่อความเชื่อมั่นของลูกค้า และงานวิจัยของ Kidane (2021) พบว่า การออกแบบพื้นที่คลังสินค้าและการจัดการคำสั่งซื้อที่มีความยืดหยุ่นช่วยลดความล่าช้าและเพิ่มความแม่นยำในการดำเนินงาน ซึ่งล้วนเป็นองค์ประกอบที่สะท้อนถึงความคาดหวังของลูกค้าในด้านคุณภาพและความสะดวกในการเข้าถึงสินค้าในระบบคลังสินค้าที่มีประสิทธิภาพอย่างไรก็ตาม ผลการศึกษานี้แตกต่างจากงานของ นิศากร มะลิวัลย์ (2566) ซึ่งพบว่า ความสะดวกในการสั่งซื้อไม่ใช่ปัจจัยหลักที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้า เนื่องจากลักษณะการซื้อในธุรกิจดังกล่าวเป็นแบบประจำและมีระบบจัดซื้อภายในที่ชัดเจน ลูกค้าส่วนใหญ่เป็นองค์กรที่มีคำสั่งซื้อคงที่และไม่ต้องการความยืดหยุ่นในการเข้าถึงสินค้าเหมือนกับธุรกิจนำเข้า อุปกรณ์การพิมพ์ที่มีคำสั่งซื้อหลากหลายและเปลี่ยนแปลงบ่อย ความแตกต่างนี้สะท้อนให้เห็นว่า ความสะดวกในการสั่งซื้อจะมีความสำคัญมากขึ้นในบริบทที่ลูกค้าเป็นรายย่อย ใช้ช่องทางออนไลน์ และมีพฤติกรรมการซื้อที่ไม่แน่นอน ดังนั้น ข้อมูลจากการศึกษาในครั้งนี้ชี้ให้เห็นว่า กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญกับความสะดวกในการสั่งซื้อและคุณภาพของสินค้าที่ได้รับในระดับสูง ซึ่งสะท้อนถึงความคาดหวังต่อระบบคลังสินค้าที่สามารถตอบสนองได้อย่างรวดเร็ว แม่นยำ และมีมาตรฐานสม่ำเสมอ การออกแบบระบบคลังสินค้าที่เอื้อต่อการเข้าถึงสินค้าได้ง่าย มีการควบคุมคุณภาพอย่างเป็นระบบ และสนับสนุนด้วยเทคโนโลยี เช่น ระบบบริหารจัดการคลังสินค้า (WMS) หรือระบบติดตามคำสั่งซื้อแบบเรียลไทม์ จึงเป็นกลยุทธ์สำคัญในการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าและเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันขององค์กร โดยเฉพาะในธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมที่ต้องบริหารจัดการภายใต้ข้อจำกัดด้านทรัพยากร

ผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 พบว่า ปัจจัยด้านการจัดการคลังสินค้าทั้งห้าด้าน ได้แก่ ความพร้อมของสินค้า ความถูกต้องในการจัดส่งสินค้า ความรวดเร็วในการส่งมอบสินค้า ความสะดวกในการสั่งซื้อและรับสินค้า และคุณภาพของสินค้าที่ได้รับ ล้วนมีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการจัดการคลังสินค้าในธุรกิจนำเข้าและจำหน่ายอุปกรณ์การพิมพ์ กรณีศึกษา ห้างหุ้นส่วนจำกัด กู๊ดส์ ปริ้นติ้ง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยเฉพาะด้านความถูกต้องในการจัดส่งสินค้าและคุณภาพของสินค้าที่ได้รับ ซึ่งเป็นตัวแปรที่มีอิทธิพลสูงสุดในแบบจำลองการวิเคราะห์ สะท้อนถึงบทบาทสำคัญของความแม่นยำและ

ความน่าเชื่อถือในกระบวนการจัดการคลังสินค้า ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะธุรกิจในกลุ่มนี้ต้องพึ่งพาการตอบสนองคำสั่งซื้อที่รวดเร็วและความหลากหลายสูง โดยลูกค้าส่วนใหญ่ใช้ช่องทางออนไลน์ในการสั่งซื้อและคาดหวังการจัดส่งที่ตรงเวลาและครบถ้วน ซึ่งความผิดพลาดเพียงเล็กน้อยในขั้นตอนการจัดส่งหรือคุณภาพของสินค้าอาจส่งผลกระทบต่อความเชื่อมั่นและความภักดีของลูกค้าโดยตรง ดังนั้น การควบคุมคุณภาพและความแม่นยำจึงเป็นกลยุทธ์สำคัญในการยกระดับประสิทธิภาพของระบบคลังสินค้าในบริบทที่มีการแข่งขันสูงและข้อจำกัดด้านทรัพยากร สอดคล้องกับแนวคิดของ Drucker (1967) ที่อธิบายว่าประสิทธิภาพคือการใช้ทรัพยากรให้เกิดผลลัพธ์สูงสุด โดยเฉพาะในระบบคลังสินค้าที่ต้องจัดการพื้นที่จัดเก็บ เวลา และแรงงานอย่างมีประสิทธิภาพ ขณะเดียวกัน แนวคิด Balanced Scorecard ของ Kaplan & Norton (1996) ได้อธิบายว่า ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นตัวชี้วัดสำคัญของประสิทธิภาพองค์กร โดยเฉพาะในมิติของกระบวนการภายในและการตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยที่พบว่า ความสะดวกในการสั่งซื้อและรับสินค้า รวมถึงคุณภาพของสินค้าที่ได้รับ เป็นปัจจัยที่ได้รับการประเมินในระดับสูงจากผู้ตอบแบบสอบถาม นอกจากนี้ แนวคิด Just-in-Time ของ Ohno (1988) ยังชี้ให้เห็นว่าการส่งมอบสินค้าเฉพาะที่จำเป็น ในเวลาที่จำเป็น และในปริมาณที่จำเป็นเป็นกลไกสำคัญในการลดสินค้าคงคลังส่วนเกิน เพิ่มความคล่องตัว และลดความสูญเสียในระบบคลังสินค้า นอกจากนี้ ผลการศึกษานี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ Kidane (2021) ที่พบว่า กิจกรรมหลักของคลังสินค้า เช่น การรับ การจัดเก็บ และการจัดส่ง มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพโดยรวม โดยเฉพาะในด้านความถูกต้องและความรวดเร็วในการดำเนินงาน เช่นเดียวกับงานวิจัยของ อรรวรา คำเกลี้ยง และพัฒน์ พิสิษฐเกษม (2561) พบว่า การใช้ระบบ WMS และ Lean System ช่วยลดต้นทุน เพิ่มความน่าเชื่อถือ และยกระดับคุณภาพของระบบคลังสินค้าอย่างเป็นรูปธรรม และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ จุฑาทิพย์ ลีธรรณานิพัฒน์ และธีระวัฒน์ จันทิก (2561) ที่พบว่า การจัดการสินค้าคงคลังแบบมืออาชีพระอบคลุมมิติด้านคุณภาพ ต้นทุน ผลผลิตภาพ เวลา และเทคโนโลยี มีผลโดยตรงต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานขององค์กร โดยเฉพาะในด้านความแม่นยำในการจัดส่งและการตอบสนองต่อคำสั่งซื้อที่หลากหลาย รวมถึงงานวิจัยของ Qin (2021) ซึ่งพบว่า ความสะดวกในการสั่งซื้อและรับสินค้าเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความภักดีของลูกค้า

โดยเฉพาะในธุรกิจที่มีการซื้อซ้ำสูงและใช้ช่องทางออนไลน์เป็นหลัก และงานวิจัยของ Alumbugu et al. (2021) ที่พบว่า ความผิดพลาดในการจัดส่งและความล่าช้าในกระบวนการคลังสินค้าส่งผลโดยตรงต่อระดับความพึงพอใจของลูกค้า อย่างไรก็ตาม ผลการศึกษานี้ขัดแย้งกับงานวิจัยของ นิศากร มะลิวัลย์ (2566) ซึ่งพบว่า ความแม่นยำในการจัดส่งไม่ส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพคลังสินค้า โดยให้เหตุผลว่าในบริบทของธุรกิจที่มีคำสั่งซื้อแบบประจำและระบบจัดซื้อภายในที่ชัดเจน ความยืดหยุ่นและความแม่นยำอาจไม่ใช่ปัจจัยหลักที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพ เนื่องจากลูกค้าในกลุ่มดังกล่าวมีความคาดหวังที่คงที่และไม่ต้องการความหลากหลายในการเข้าถึงสินค้า ซึ่งแตกต่างจากบริบทของธุรกิจนำเข้าอุปกรณ์การพิมพ์ที่ต้องการระบบคลังสินค้าที่สามารถตอบสนองคำสั่งซื้อที่เปลี่ยนแปลงบ่อยและมีความหลากหลายสูง

แม้ผลการวิจัยจะชี้ให้เห็นถึงความสัมพันธ์เชิงบวกอย่างชัดเจนระหว่างปัจจัยด้านการจัดการคลังสินค้ากับประสิทธิภาพโดยรวม แต่ก็อาจมีข้อจำกัดบางประการที่ควรพิจารณาเพิ่มเติม เช่น ลักษณะคำสั่งซื้อของลูกค้า ความหลากหลายของสินค้า และระดับการใช้เทคโนโลยีสนับสนุน ซึ่งอาจมีอิทธิพลต่อผลลัพธ์ในระดับที่แตกต่างกันในแต่ละบริบทธุรกิจ ดังนั้น ผลการศึกษานี้จึงมีนัยสำคัญทั้งในเชิงวิชาการและเชิงปฏิบัติ โดยในเชิงวิชาการ ผลการวิจัยนี้ช่วยเติมเต็มช่องว่างในความเข้าใจเกี่ยวกับการจัดการคลังสินค้าในบริบทธุรกิจเฉพาะทาง โดยเฉพาะธุรกิจนำเข้าและจำหน่ายอุปกรณ์การพิมพ์ ซึ่งมีลักษณะคำสั่งซื้อที่หลากหลายและเปลี่ยนแปลงบ่อย การวิเคราะห์ปัจจัยเชิงปฏิบัติ เช่น ความถูกต้องในการจัดส่งสินค้า ความสะดวกในการเข้าถึงสินค้า และคุณภาพของสินค้าที่ได้รับ ช่วยให้เห็นภาพชัดเจนว่าการจัดการคลังสินค้าที่มีประสิทธิภาพไม่เพียงเกี่ยวข้องกับการจัดเก็บหรือการบริหารสินค้าคงคลังเท่านั้น แต่ยังต้องสามารถตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้อย่างรวดเร็วและแม่นยำในทุกขั้นตอนของการดำเนินงาน ผลการศึกษานี้จึงมีความสำคัญต่อการทำความเข้าใจรูปแบบการจัดการคลังสินค้าในธุรกิจเฉพาะทาง และสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงระบบให้ตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ ส่วนในเชิงปฏิบัติ ผลการศึกษานี้ชี้ให้เห็นแนวทางที่ธุรกิจสามารถนำไปปรับใช้ในการออกแบบระบบคลังสินค้าให้เหมาะสมกับข้อจำกัดที่มีอยู่ โดยเฉพาะในธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมที่ต้องบริหารพื้นที่จัดเก็บ บุคลากร และเทคโนโลยีอย่าง

จำกัด ระบบที่เน้นความแม่นยำในการจัดส่ง ความรวดเร็วในการตอบสนอง และความสะดวกในการเข้าถึงสินค้า มีบทบาทสำคัญในการลดข้อผิดพลาดในการดำเนินงาน และช่วยให้การบริการมีความต่อเนื่องและน่าเชื่อถือมากขึ้น นอกจากนี้ ผลการวิจัยยังสะท้อนถึงความจำเป็นในการปรับระบบคลังสินค้าให้สอดคล้องกับพฤติกรรมผู้บริโภคใหม่ ที่ให้ความสำคัญกับความคล่องตัว ความน่าเชื่อถือ และมาตรฐานของสินค้า โดยเฉพาะในบริบทที่การสั่งซื้อผ่านช่องทางออนไลน์มีบทบาทเพิ่มขึ้น และลูกค้ามีความคาดหวังสูงต่อการจัดส่งที่รวดเร็วและถูกต้อง การตอบสนองต่อความต้องการเหล่านี้ย่อมมีประสิทธิภาพจึงเป็นหัวใจสำคัญของการสร้างความพึงพอใจและรักษาความสัมพันธ์กับลูกค้าในระยะยาว

สรุป/ข้อเสนอแนะ

ผลการศึกษาครั้งนี้สรุปได้ว่า ปัจจัยด้านการจัดการคลังสินค้า ได้แก่ ความพร้อมของสินค้า ความถูกต้องในการจัดส่งสินค้า ความรวดเร็วในการส่งมอบสินค้า ความสะดวกในการสั่งซื้อและรับสินค้า และคุณภาพของสินค้าที่ได้รับ ล้วนมีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการจัดการคลังสินค้าในธุรกิจนำเข้าและจำหน่ายอุปกรณ์การพิมพ์ กรณีศึกษา ห้างหุ้นส่วนจำกัด กู๊ดส์ ปริ้นติ้ง ซึ่งพบว่า ความถูกต้องในการจัดส่งและคุณภาพของสินค้ามีบทบาทสำคัญในการลดต้นทุน เพิ่มความพึงพอใจของลูกค้า และเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันขององค์กรในระยะยาว ส่วนข้อเสนอแนะในการวิจัยประกอบด้วย

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัย ไปใช้ ประกอบด้วย

1.1 ด้านนโยบาย ควรสนับสนุนการนำระบบบริหารคลังสินค้าแบบดิจิทัล (WMS) และแนวคิด Just-in-Time Inventory มาใช้ เพื่อเพิ่มความแม่นยำในการจัดเก็บและลดความสูญเสียในกระบวนการดำเนินงาน

1.2 ด้านการมีส่วนร่วม ควรเปิดโอกาสให้พนักงานมีส่วนร่วมในการพัฒนาระบบคลังสินค้า ผ่านกิจกรรมแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและการฝึกอบรมอย่างต่อเนื่อง เพื่อเสริมสร้างความเข้าใจและความรับผิดชอบร่วมกัน

1.3 ด้านการเรียนรู้ ควรจัดกิจกรรมส่งเสริมการเรียนรู้เกี่ยวกับเทคนิคการจัดการคลังสินค้าที่ทันสมัย เช่น Lean Warehouse, ABC Analysis และการประยุกต์ใช้

เทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อยกระดับศักยภาพของบุคลากร 1.4 ด้านการบริหารจัดการ ผู้บริหารควรให้ความสำคัญกับการออกแบบระบบคลังสินค้าอย่างเป็นระบบ โดยใช้ข้อมูลเชิงลึกจากการวิเคราะห์เพื่อปรับปรุงพื้นที่จัดเก็บ การจัดเรียงสินค้า และการควบคุมสินค้าคงคลังให้มีประสิทธิภาพสูงสุด

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป ประกอบด้วย

2.1 ด้านเทคนิคการจัดส่งสินค้า ควรศึกษากลยุทธ์หรือวิธีการที่ช่วยเพิ่มความแม่นยำในการจัดส่งสินค้า เช่น การใช้ระบบติดตามคำสั่งซื้อแบบเรียลไทม์ หรือการจัดเรียงสินค้าโดยอิงจากพฤติกรรมการสั่งซื้อของลูกค้า

2.2 ด้านการประยุกต์ใช้เทคโนโลยี ควรศึกษาการนำเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ (AI) มาใช้ในการจัดการคลังสินค้า เช่น การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อคาดการณ์ความต้องการการจัดเรียงสินค้าอัตโนมัติ และการตรวจสอบคุณภาพสินค้าแบบเรียลไทม์

2.3 ด้านการออกแบบระบบ ควรออกแบบคลังสินค้าให้เหมาะสมกับลักษณะเฉพาะของสินค้า เช่น สินค้าที่มีอายุการใช้งานจำกัด หรือสินค้าที่ต้องการการจัดเก็บในสภาพแวดล้อมเฉพาะ เพื่อเพิ่มความแม่นยำและลดความเสียหาย

2.4 ด้านการขยายผล ควรขยายขอบเขตการศึกษาไปยังธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในกลุ่มอุตสาหกรรมอื่นที่มีลักษณะคล้ายคลึงกัน เพื่อให้ข้อค้นพบสามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้อย่างกว้างขวางเกิดประโยชน์

เอกสารอ้างอิง

- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2554). *การวิเคราะห์สถิติขั้นสูงด้วย SPSS for Windows*. (พิมพ์ครั้งที่ 9). กรุงเทพฯ: บริษัท ธรรมสารจำกัด.
- การุณย์ ประทุม. (2567). *วิทยาระเบียบวิธีวิจัยธุรกิจ*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- คำนาย อภิปรัชญาสกุล. (2550). *การจัดการคลังสินค้า*. กรุงเทพฯ: โฟกัสมีเดีย แอนด์ พับลิชชิง.
- คำนาย อภิปรัชญาสกุล. (2556). *การจัดการคลังสินค้าและการกระจายสินค้า*. กรุงเทพฯ: โฟกัสมีเดีย แอนด์ พับลิชชิง.

- จุฑาทิพย์ ลีลาธนาพิพัฒน์ และธีระวัฒน์ จันทิก. (2561). การจัดการสินค้าคงคลังอย่างมืออาชีพ. *Veridian E-Journal, Silpakorn University*, 11(1), 226-241.
- นิศากร มะลิวัลย์. (2566). การวัดประสิทธิภาพโลจิสติกส์ด้านการบริการลูกค้าและกิจกรรมสนับสนุน เพื่อเพิ่มอัตราความสามารถในการจัดส่งสินค้า: กรณีศึกษา แผนกบริการลูกค้าของผู้ผลิตและจัดจำหน่ายน้ำแข็งแห่งหนึ่ง. *วารสารวิทยาการจัดการปริทัศน์*, 25(3), 171-180.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2554). *หลักการวิจัยเบื้องต้น*. (พิมพ์ครั้งที่ 9). กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2551). *แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 10*. กรุงเทพฯ: สำนักงาน.
- สภาวิชาชีพการจัดการห่วงโซ่อุปทาน. (2564). *คำจำกัดความและคำศัพท์การจัดการห่วงโซ่อุปทานของ CSCMP*. เรียกใช้เมื่อ 25 กรกฎาคม 2568 จาก https://cscmp.org/CSCMP/Academia/SCM_Definitions_and_Glossary_of_Terms/CSCMP/Educate/SCM_Definitions_and_Glossary_of_Terms.aspx?hkey=60879588-f65f-4ab5-8c4b-6878815ef921.
- สมาคมการจัดการโลจิสติกส์และซัพพลายเชนแห่งประเทศไทย. (2566). *รายงานสถานการณ์ต้นทุน โลจิสติกส์และแนวโน้มการบริหารคลังสินค้าในธุรกิจนำเข้าและจำหน่าย*. เรียกใช้เมื่อ 25 กรกฎาคม 2568 จาก http://www.tlascm.or.th/publications/logistic_cost_report_2566.pdf.
- อรรวรา คำเกลี้ยง และพัฒน์ พิสิษฐเกษม. (2561). กิจกรรมด้านโลจิสติกส์ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพธุรกิจคลังสินค้า: กรณีศึกษา บริษัท เมอิลโก ทรานส์ (ประเทศไทย) จำกัด. *วารสารรังสิตบัณฑิตศึกษาในกลุ่มธุรกิจและสังคมศาสตร์*, 4(2), 365-376.
- Alumbugu, P. O., Akinlabi, B. H., & Adebayo, A. M. (2021). Supply chain management practices and organizational performance: Evidence from Nigerian manufacturing firms. *International Journal of Supply Chain Management*, 10(2), 45–55.
- Christopher, M. (2020). *Logistics & supply chain management (5th ed.)*. Pearson Education.

- Drucker, P. F. (1967). *The effective executive*. Harper & Row.
- Emmett, S. (2019). *Excellence in inventory management: How to minimize costs and maximize working capital*. Cambridge Academic.
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2015). *Multivariate data analysis (7th ed.)*. Pearson Education.
- Heuwinkel, M. (2022). *The influence of warehousing and order fulfilment on customer satisfaction in e-commerce [Bachelor's thesis, Haaga-Helia University of Applied Sciences]*. Theseus.
- Kaplan, R. S., & Norton, D. P. (1996). *The balanced scorecard: Translating strategy into action*. Harvard Business Press.
- Kidane, A. (2021). Warehouse design and operational efficiency in resource-constrained environments. *African Journal of Logistics*, 6(2), 55-70.
- Lambert, D. M., Stock, J. R., & Ellram, L. M. (1998). *Fundamentals of logistics management*. McGraw-Hill.
- Monden, Y. (2011). *Toyota production system: An integrated approach to just-in-time (4th ed.)*. CRC Press.
- Ohno, T. (1988). *Toyota production system: Beyond large-scale production*. Productivity Press.
- Peng, D. X., & Lu, G. (2016). Coordination and efficiency of supply chain with revenue-sharing contract and service requirement. *International Journal of Production Economics*, 178, 18-28.
- Porter, M. E. (1985). *Competitive advantage: Creating and sustaining superior performance*. Free Press.
- Qin, Y. (2021). การประเมินความพึงพอใจของลูกค้าด้านการขนส่งและกระจายสินค้า: กรณีศึกษา บริษัท Jing Dong. ใน *วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ*. มหาวิทยาลัยบูรพา.

Rijal, A., Bijvank, M., & de Koster, R. (2023). Dynamics between warehouse operations and vehicle routing. *Production and Operations Management*, 32(11), 3575–3593.

Yamane, T. (1973). *Statistics: An introductory analysis (3rd ed.)*. Harper & Row.