

แนวทางปรับปรุงประสิทธิภาพการบริหารจัดการของร้านค้าส่งแห่งหนึ่ง
ในอำเภอเดิมบางนางบวช จังหวัดสุพรรณบุรี*

STRATEGIC APPROACHES TO ENHANCING ORGANIZATIONAL
MANAGEMENT EFFICIENCY: A CASE STUDY OF A WHOLESALE
ENTERPRISE IN DOEMBANG NANGBUAT DISTRICT, SUPHAN BURI
PROVINC

วรวรรธ โอภาสพินิจ¹, ประเสริฐศักดิ์ โพธิ์ทอง² และ ทศพล ปรีชาศิลป์³

Worawut Opaspinij¹, Prasertsak Phothong² and Thotsapon Preechasin³

^{1,3}สาขาวิชาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจและเทคโนโลยีสารสนเทศ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ

^{1,3}Bachelor of Business Administration Program in Management, Faculty of Business Administration and Information Technology, Rajamangala University of Technology Suvarnabhumi, Thailand

²หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเวสเทิร์น

²Business Administration Program, Graduate School, Western University, Thailand

Corresponding Author's Email: Thotsapon.p@rmutsb.ac.th

วันที่รับบทความ : 8 ธันวาคม 2568; วันแก้ไขบทความ 12 ธันวาคม 2568; วันตอบรับบทความ : 14 ธันวาคม 2568

Received 8 December 2025; Revised 12 December 2025; Accepted 14 December 2025

Citation:



* วรวรรธ โอภาสพินิจ, ประเสริฐศักดิ์ โพธิ์ทอง และ ทศพล ปรีชาศิลป์. (2569). แนวทางปรับปรุงประสิทธิภาพการบริหารจัดการของร้านค้าส่งแห่งหนึ่งในอำเภอเดิมบางนางบวช จังหวัดสุพรรณบุรี.

วารสารส่งเสริมและพัฒนานาวิชาการสมัยใหม่, 4(1), 1679-1693.

Worawut Opaspinij, Prasertsak Phothong and Thotsapon Preechasin. (2026). Strategic Approaches To Enhancing Organizational Management Efficiency: A Case Study Of A Wholesale Enterprise In Doembang Nangbuat District, Suphan Buri Provinc. Modern Academic Development and Promotion Journal, 4(1), 1679-1693.;

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

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

บทคัดย่อ

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาสภาพการดำเนินงานของร้านค้าส่งแห่งหนึ่งในอำเภอเดิมบางนางบวช จังหวัดสุพรรณบุรี ในด้านโครงสร้างการบริหาร กระบวนการทำงาน และระบบการจัดการสินค้า 2) วิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานของแต่ละแผนกภายในร้านค้าส่งแห่งหนึ่งในอำเภอเดิมบางนางบวช จังหวัดสุพรรณบุรี และ 3) เสนอแนวทางปรับปรุงประสิทธิภาพการบริหารจัดการของร้านค้าส่งแห่งหนึ่งในอำเภอเดิมบางนางบวช จังหวัดสุพรรณบุรี การวิจัยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ ประกอบด้วย 3 ขั้นตอน ได้แก่ ขั้นตอนที่ 1 การศึกษาสภาพการดำเนินงานขององค์กร โดยใช้การสัมภาษณ์เชิงลึกผู้บริหารและพนักงานจำนวน 12 คน ที่ได้จากการเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling) และการสังเกตการณ์ในสถานที่ทำงานจริง เครื่องมือวิจัย ได้แก่ แบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้างและแบบบันทึกการสังเกต ขั้นตอนที่ 2 การวิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรคการทำงาน โดยใช้การวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) เพื่อจำแนกประเด็นสำคัญอย่างเป็นระบบ และขั้นตอนที่ 3 การสังเคราะห์แนวทางพัฒนา โดยสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญด้านการจัดการองค์กรจำนวน 5 คน เพื่อประเมินความเหมาะสม ความเป็นไปได้ และความเป็นประโยชน์ของแนวทางที่พัฒนาขึ้น

ผลการวิจัยพบว่า 1) สภาพการทำงานปัจจุบันมีจุดอ่อนสำคัญในด้านการบริหารภายใน การจัดการสต็อก และการประสานงานระหว่างแผนก 2) ปัญหาหลักที่พบ ได้แก่ การมอบหมายงานไม่เป็นระบบ ข้อมูลสต็อกไม่ถูกต้อง การตรวจรับสินค้าใช้เวลานาน และการสื่อสารที่ไม่เป็นมาตรฐาน และ 3) แนวทางพัฒนาที่เสนอประกอบด้วย 4 องค์ประกอบ คือ การกำหนดระบบงานให้ชัดเจน การกำหนดขั้นตอนปฏิบัติงานมาตรฐาน (SOP) การพัฒนาศักยภาพบุคลากร และการจัดระบบข้อมูลให้เป็นหนึ่งเดียว โดยผู้เชี่ยวชาญประเมินว่ามีความเหมาะสมและสามารถนำไปใช้ได้จริงในระดับมา

คำสำคัญ: การบริหารจัดการองค์กร, การวิเคราะห์ปัญหา, ธุรกิจค้าส่ง

Abstract

This research article aims to: (1) examine the operational conditions of a wholesale enterprise in Doembaeng Nangbuat District, Suphan Buri Province, focusing on organizational structure, workflow processes, and inventory management systems; (2) analyze the problems and constraints encountered by

various departments within the organization; and (3) propose strategic approaches to improving management efficiency. A qualitative research design was employed, consisting of three phases. Phase 1 involved an investigation of the organization's current operations through in-depth interviews with 12 purposively selected managers and employees, supplemented by workplace observations. Research instruments included semi-structured interview guides and observation forms. Phase 2 analyzed operational issues using content analysis to identify key problem areas systematically. Phase 3 synthesized development strategies by consulting five organizational management experts to evaluate the appropriateness, feasibility, and usefulness of the proposed approaches.

The research findings reveal that: (1) the current operations exhibit critical weaknesses in internal management, stock control, and interdepartmental coordination; (2) major problems include unclear task allocation, inaccurate inventory data, lengthy product inspection processes, and non-standardized communication; and (3) the recommended improvement strategies comprise four key components: establishing clear workflow systems, developing standard operating procedures (SOPs), enhancing employee competencies, and integrating organizational information systems. Expert evaluations indicate that these strategies are appropriate, practical, and applicable at a high level.

Keywords: organizational management, problem analysis, wholesale business

บทนำ

ธุรกิจค้าส่งเป็นกลไกสำคัญของระบบเศรษฐกิจ เนื่องจากทำหน้าที่เชื่อมโยงสินค้าจากผู้ผลิตไปสู่ผู้ประกอบการรายย่อยและผู้บริโภค ทำให้เกิดความต่อเนื่องของระบบอุปทานและการกระจายสินค้าในระดับพื้นที่จนถึงระดับประเทศ (ปัทมาภรณ์ชาติสุทธิ, 2564) การพัฒนาประสิทธิภาพของธุรกิจค้าส่งจึงมีความสำคัญอย่างยิ่งในยุคเศรษฐกิจดิจิทัล ซึ่งสภาพแวดล้อมการดำเนินธุรกิจเผชิญการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ทั้งด้านความต้องการของผู้บริโภค

เทคโนโลยีโลจิสติกส์ และการแข่งขันทางการตลาด (รัตนาวดี ชัยวงศ์, 2565) ส่งผลให้ผู้ประกอบการต้องบริหารจัดการองค์กรอย่างมีระบบ โปร่งใส และตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงได้อย่างทันท่วงที

การบริหารจัดการองค์กรที่มีคุณภาพต้องอาศัยระบบงานที่ชัดเจน มีโครงสร้างการสั่งการที่เหมาะสม การสื่อสารภายในที่มีประสิทธิภาพ และการจัดการข้อมูลที่ถูกต้อง เพื่อสนับสนุนการตัดสินใจและลดความสูญเสียที่เกิดขึ้นจากการทำงานที่ไม่เป็นระบบ (ศุภวรรณ นาคำ, 2566) แนวคิดการจัดการองค์กรสมัยใหม่ให้ความสำคัญกับการจัดระเบียบงาน การกำหนดบทบาทหน้าที่ของบุคลากร การจัดการสินค้าคงคลัง และระบบข้อมูลที่เชื่อถือได้ ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยให้ธุรกิจมีความมั่นคงและสามารถแข่งขันได้ในระยะยาว (สมศักดิ์ ศรีสันติสุข และ สุภัญญา เอ็มอัมธรรม, 2563)

อย่างไรก็ตาม ผลการศึกษาภาคธุรกิจค้าส่งในหลายพื้นที่พบว่า ปัญหาที่พบบ่อย ได้แก่ การแบ่งหน้าที่ไม่เป็นระบบ การจัดการสต็อกไม่แม่นยำ ความล่าช้าในการรับสินค้า และการสื่อสารระหว่างแผนกที่ไม่สอดคล้องกัน ส่งผลให้ต้นทุนทางธุรกิจเพิ่มขึ้นและประสิทธิภาพโดยรวมลดลง (Pham, 2023) ปัญหาเหล่านี้สะท้อนว่าการบริหารจัดการองค์กรที่ไม่มีโครงสร้างชัดเจนสามารถก่อให้เกิดความสูญเสียทั้งด้านเวลา แรงงาน และต้นทุนทางเศรษฐกิจ อีกทั้งยังทำให้การตัดสินใจเชิงกลยุทธ์ของผู้บริหารขาดข้อมูลสนับสนุนที่ถูกต้องและเพียงพอ (Vongphachan & Xayalath, 2023)

ร้านค้าส่งแห่งหนึ่งในอำเภอเดิมบางนางบวช จังหวัดสุพรรณบุรี เป็นธุรกิจค้าส่งท้องถิ่นที่มีบทบาทสำคัญในการจัดจำหน่ายสินค้าอุปโภคบริโภคให้แก่ร้านค้าปลีกในพื้นที่ แต่จากการสำรวจเบื้องต้นพบว่าบริษัทประสบปัญหาหลายประการ ทั้งด้านระบบเอกสาร การรับ-จ่ายสินค้า ข้อมูลสต็อกที่ไม่ตรงกับความเป็นจริง รวมถึงการสื่อสารภายในองค์กรที่ไม่เป็นมาตรฐาน ส่งผลให้การทำงานเกิดความล่าช้า ขาดความรับผิดชอบที่ชัดเจน และส่งผลกระทบต่อต้นทุนและประสิทธิภาพในการดำเนินงาน

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงเห็นความจำเป็นในการศึกษาสภาพปัญหาการดำเนินงานของร้านค้าส่งแห่งหนึ่งในอำเภอเดิมบางนางบวช จังหวัดสุพรรณบุรีอย่างเป็นระบบ เพื่อวิเคราะห์สาเหตุของปัญหาเชิงบริหารจัดการ และพัฒนาข้อเสนอแนะในการยกระดับประสิทธิภาพการดำเนินงานขององค์กรให้เหมาะสมกับบริบทธุรกิจค้าส่งในยุคปัจจุบัน อันจะเป็นประโยชน์ต่อผู้ประกอบการรายอื่นและการบริหารจัดการองค์กรในภาคธุรกิจค้าส่งโดยรวม

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

- ศึกษาสภาพการดำเนินงานของร้านค้าส่งแห่งหนึ่งในอำเภอเดิมบางนางบวช จังหวัดสุพรรณบุรี ในด้านโครงสร้างการบริหาร กระบวนการทำงาน และระบบการจัดการสินค้า
- วิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานของแต่ละแผนกภายในร้านค้าส่งแห่งหนึ่งในอำเภอเดิมบางนางบวช จังหวัดสุพรรณบุรี
- เสนอแนวทางปรับปรุงประสิทธิภาพการบริหารจัดการของร้านค้าส่งแห่งหนึ่งในอำเภอเดิมบางนางบวช จังหวัดสุพรรณบุรี

การทบทวนวรรณกรรม

1. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการองค์กร

การบริหารจัดการองค์กรเป็นกระบวนการในการวางแผน จัดโครงสร้าง สั่งการ ประสานงาน และควบคุมให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ (ศุภวรรณ นาคำ, 2566) โดยครอบคลุมองค์ประกอบหลัก ได้แก่ โครงสร้างองค์กร การกำหนดบทบาทหน้าที่ การสื่อสารภายใน ระบบข้อมูล และการจัดการทรัพยากร ซึ่งเป็นพื้นฐานสำคัญในการทำให้องค์กรสามารถดำเนินงานได้อย่างเป็นระบบและตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงได้อย่างเหมาะสม (สมศักดิ์ ศรีสันติสุข และ สุกัญญา เอ็มอีธรรม, 2563)

นอกจากนี้ แนวคิดการบริหารสมัยใหม่ให้ความสำคัญกับการใช้ข้อมูล (data-driven management) การทำงานแบบมีมาตรฐาน (standardized work) และการพัฒนากระบวนการให้มีประสิทธิภาพ (process improvement) เพื่อยกระดับคุณภาพการดำเนินงาน ลดความสูญเสีย และสนับสนุนการตัดสินใจของผู้บริหารอย่างถูกต้องแม่นยำ (ปัทมาภรณ์ชาติสุทธิ, 2564)

2. แนวคิดเกี่ยวกับการจัดการสินค้าคงคลังและระบบการทำงาน

ระบบสินค้าคงคลังมีบทบาทสำคัญต่อธุรกิจค้าส่ง เนื่องจากข้อมูลสต็อกที่ถูกต้องช่วยให้การวางแผนจัดหาและจำหน่ายสินค้าเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ลดการขาดแคลนหรือคั่งค้างของสินค้า (Pham, 2023) การจัดการสินค้าคงคลังที่ดีต้องอาศัยระบบตรวจนับ การบันทึกข้อมูล และการติดตามการเคลื่อนไหวของสินค้าอย่างเป็นระบบ เพื่อป้องกันความคลาดเคลื่อนและความล่าช้าในกระบวนการทำงาน

แนวคิดระบบงาน (workflow system) เน้นการกำหนดขั้นตอนการทำงานที่ชัดเจน ระบุผู้รับผิดชอบ และกำหนดรูปแบบการสื่อสารที่สม่ำเสมอ เพื่อให้แต่ละแผนกสามารถทำงานประสานกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ การมีมาตรฐานการปฏิบัติงาน (Standard Operating Procedures: SOPs) ยังเป็นเครื่องมือสำคัญที่ช่วยให้พนักงานทำงานได้อย่างถูกต้องและลดความผิดพลาด (Vongphachan & Xayalath, 2023)

3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ปัทมาภรณ์ชาติสุทธิ (2564) พบว่าความคลาดเคลื่อนของข้อมูลในองค์กรจำนวนมากเกิดจากการบันทึกที่ไม่เป็นระบบ ทำให้เกิดความผิดพลาดในกระบวนการสื่อสารและการตัดสินใจของผู้บริหาร

รัตนาวดีชัยวงศ์ (2565) ศึกษาการบริหารจัดการภายในธุรกิจ SMEs และระบุว่า การสื่อสารภายในที่ไม่ชัดเจนเป็นสาเหตุหลักที่ทำให้องค์กรทำงานล่าช้าและเกิดความซ้ำซ้อนของงาน

ศุภวรรณ นาคำ (2566) วิเคราะห์พบว่า การแบ่งบทบาทหน้าที่ที่ไม่ชัดเจนและไม่มีระบบงานรองรับ ทำให้กระบวนการทำงานเกิดข้อผิดพลาดบ่อยครั้งและกระทบต่อผลประกอบการขององค์กร

Pham (2023) ศึกษาการใช้ภาษาและข้อมูลบนสื่อออนไลน์ของธุรกิจค้าส่งในเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ พบว่าการจัดเก็บข้อมูลสินค้าคงคลังที่ไม่เป็นมาตรฐานเป็นปัญหาสำคัญของผู้ประกอบการยุคใหม่

Vongphachan & Xayalath (2023) วิเคราะห์พฤติกรรมองค์กรในสังคมลาวและพบว่าสาเหตุของความสูญเสียส่วนใหญ่เกิดจากการขาดมาตรฐานการทำงานและการสื่อสารที่ไม่เป็นระบบระหว่างแผนก

4. การสังเคราะห์เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการทบทวนเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง สามารถสรุปได้ว่า การบริหารจัดการองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพต้องอาศัยระบบงานที่ชัดเจน การแบ่งบทบาทหน้าที่ที่เหมาะสม การสื่อสารภายในที่เป็นระบบ และการจัดการสินค้าคงคลังที่ถูกต้อง การขาดองค์ประกอบเหล่านี้นำไปสู่ความสูญเสียในการทำงาน เช่น ความล่าช้า ข้อมูลคลาดเคลื่อน และต้นทุนที่เพิ่มขึ้น

ทั้งนี้ การพัฒนาระบบการทำงานผ่าน SOPs การจัดระเบียบบทบาทหน้าที่ และการเสริมสร้างระบบข้อมูลที่น่าเชื่อถือ เป็นแนวทางสำคัญที่ช่วยยกระดับประสิทธิภาพของธุรกิจค้า

ส่ง ซึ่งสอดคล้องกับปัญหาที่พบในร้านค้าส่งแห่งหนึ่งในอำเภอเดิมบางนางบวช จังหวัดสุพรรณบุรี และเป็นเหตุผลหลักที่นำไปสู่ความจำเป็นในการศึกษาวิจัยครั้งนี้

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากร

ประชากรในการวิจัยครั้งนี้คือ พนักงานและผู้บริหารของร้านค้าส่งแห่งหนึ่งในอำเภอเดิมบางนางบวช จังหวัดสุพรรณบุรี รวม 35 คน ซึ่งแบ่งออกเป็นฝ่ายบริหาร ฝ่ายคลังสินค้า ฝ่ายจัดส่ง และฝ่ายบัญชี โดยผู้ให้ข้อมูลประกอบด้วยผู้บริหารระดับสูง พนักงานปฏิบัติการ และผู้รับผิดชอบงานด้านสต็อกสินค้าและระบบงานภายในองค์กร

ระยะที่ 1 การศึกษาสภาพการดำเนินงานและปัญหาในกระบวนการทำงานขององค์กร

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างคือผู้บริหารและพนักงานจำนวน 12 คน ได้โดยการเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling) โดยพิจารณาจากผู้ที่มีความรู้และเกี่ยวข้องกับกระบวนการทำงานขององค์กรในแต่ละแผนกโดยตรง

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ใช้แบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง (Semi-Structured Interview) และ แบบบันทึกการสังเกต (Observation Form) เพื่อเก็บข้อมูลเกี่ยวกับสภาพปัจจุบันของระบบงาน โครงสร้างการทำงาน การจัดการสินค้าคงคลัง และการสื่อสารภายในองค์กร เครื่องมือนี้ผ่านการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (IOC) โดยผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน ได้ค่า IOC ระหว่าง 0.80–1.00

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการสัมภาษณ์แบบตัวต่อตัวในสถานประกอบการ และเก็บข้อมูลการทำงานจริงผ่านการสังเกตการณ์ภาคสนาม เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกเกี่ยวกับขั้นตอนการทำงาน ปัญหา และความคลาดเคลื่อนที่เกิดขึ้นในระบบ

การวิเคราะห์ข้อมูล

ใช้การวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) เพื่อจัดหมวดหมู่ปัญหา สรุปประเด็นสำคัญ และตีความข้อมูลตามกรอบการบริหารจัดการองค์กร

ระยะที่ 2 การวิเคราะห์ปัญหาและพัฒนาข้อเสนอแนะแนวทางปรับปรุงการทำงาน

กลุ่มตัวอย่าง

ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 5 คน ประกอบด้วยผู้ทรงคุณวุฒิด้านโลจิสติกส์ การจัดการองค์กร และการพัฒนาธุรกิจค้าส่ง ได้โดยการเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ใช้แบบสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview Guide) ประกอบด้วย 3 ประเด็น ได้แก่ ความเหมาะสมของโครงสร้างระบบงานที่วิเคราะห์ได้, ความเป็นไปได้ของแนวทางการปรับปรุง, ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเพื่อให้ระบบงานมีความถูกต้องและยั่งยืน เครื่องมือนี้ผ่านการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (IOC) โดยผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน ค่า IOC อยู่ระหว่าง 0.80–1.00

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยทำการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญรายบุคคล และบันทึกข้อมูลเสียงและบันทึกภาคสนามเพื่อใช้ประกอบการวิเคราะห์แนวทางพัฒนาระบบงาน

การวิเคราะห์ข้อมูล

ใช้การวิเคราะห์เชิงคุณภาพ (Qualitative Analysis) ร่วมกับการวิเคราะห์เนื้อหาเพื่อสังเคราะห์ข้อเสนอแนะ และจัดทำแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการองค์กรที่เป็นระบบมากขึ้น

ระยะที่ 3 การประเมินความเหมาะสมและความเป็นไปได้ของแนวทางที่พัฒนา

กลุ่มตัวอย่าง

ผู้บริหารและหัวหน้างานของบริษัทจำนวน 10 คน ได้โดยการเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling) ซึ่งเป็นผู้ที่มีอำนาจตัดสินใจและเกี่ยวข้องโดยตรงกับการนำแนวทางที่พัฒนาไปใช้จริง

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ใช้แบบประเมินความเหมาะสมและความเป็นไปได้ของแนวทางพัฒนา ครอบคลุม 4 ประเด็น ได้แก่ ความเหมาะสมของแนวทาง, ความถูกต้องของเนื้อหา, ความเป็นไปได้ในการนำไปใช้, ความเป็นประโยชน์ต่อองค์กร แบบประเมินผ่านการพิจารณาจากผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน ค่า IOC ระหว่าง 0.80–1.00

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยจัดส่งแบบประเมินให้กลุ่มตัวอย่าง พร้อมคำอธิบายเกี่ยวกับแนวทางที่เสนอ และรวบรวมข้อมูลโดยการส่งกลับทางเอกสารและการสัมภาษณ์เพิ่มเติมเพื่อความชัดเจน



การวิเคราะห์ข้อมูล

ใช้สถิติ ค่าเฉลี่ย (Mean) และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่อประเมินระดับความเหมาะสมและความเป็นไปได้ของแนวทางที่พัฒนา

ขอบเขตการวิจัย

การดำเนินการวิจัยครั้งนี้ครอบคลุมช่วงเวลา เดือนมิถุนายน 2567 ถึงเมษายน 2568 ณ ร้านค้าส่งแห่งหนึ่งในอำเภอเดิมบางนางบวช จังหวัดสุพรรณบุรี และผู้เชี่ยวชาญภายนอกที่เกี่ยวข้อง

ผลการวิจัย

1. เพื่อวิเคราะห์ปัญหาเชิงโครงสร้างการบริหารจัดการของร้านค้าส่งแห่งหนึ่งในอำเภอเดิมบางนางบวช จังหวัดสุพรรณบุรี

จากการเก็บข้อมูลเชิงเอกสาร การสัมภาษณ์เชิงลึก และการสังเกตการณ์ภายในองค์กรพบว่าโครงสร้างและระบบการดำเนินงานปัจจุบันมีลักษณะดังนี้

ตารางที่ 1 สภาพการดำเนินงานปัจจุบันของร้านค้าส่งแห่งหนึ่งในอำเภอเดิมบางนางบวช จังหวัดสุพรรณบุรี

ด้านการดำเนินงาน	สภาพปัจจุบัน	ข้อค้นพบสำคัญ
โครงสร้างงาน	มีโครงสร้างพื้นฐานครบ แต่ บทบาททับซ้อน	การมอบหมายงานยังไม่เป็น ระบบ เกิดความสับสนช่วง งานมาก
ระบบการทำงาน	ยังไม่มี SOP กำกับขั้นตอน	พนักงานใหม่ใช้เวลาปรับตัว สูง เกิดความผิดพลาดซ้ำ
การจัดการสินค้า	จัดเก็บแบบ Manual ไม่มี ระบบเรียลไทม์	เกิดสต็อกคลาดเคลื่อน ขาด/ ค้างสต็อกบ่อยครั้ง
การสื่อสารภายใน	สื่อสารปากเปล่าเป็นหลัก	ข้อมูลคลาดเคลื่อน และเกิด ความเข้าใจผิดระหว่างแผนก

จากตารางที่ 1 พบว่าองค์กรยังขาดระบบการทำงานมาตรฐาน (SOP) ส่งผลให้เกิดความคลาดเคลื่อนในการทำงาน และประสิทธิภาพการสื่อสารระหว่างแผนกยังไม่ดีพอ ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพโดยรวมของบริษัท

2. เพื่อวิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นในกระบวนการทำงานของแต่ละแผนกรวมถึงสาเหตุที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการบริหารจัดการองค์กร

การวิเคราะห์เชิงสาเหตุ (Root Cause Analysis) พบปัญหาหลักของแต่ละแผนกดังนี้
ตารางที่ 2 ปัญหา อุปสรรค และสาเหตุของแต่ละแผนก

แผนก	ปัญหาที่พบ	สาเหตุ
คลังสินค้า	สต็อกคลาดเคลื่อน / จัดสินค้าผิด	ไม่มีระบบบันทึกข้อมูลและการจัดวางสินค้าไม่เป็นหมวดหมู่
ฝ่ายขาย	ข้อมูลสินค้าไม่ครบก่อนเสนอขาย	ขาดระบบแจ้งข้อมูลจากคลังสินค้า
จัดซื้อ	สิ่งของไม่ตรงความต้องการจริง	ไม่มีระบบคาดการณ์ยอดขายที่แม่นยำ
ขนส่ง	จัดส่งล่าช้า	การวางแผนเส้นทางไม่เป็นระบบ

จากตารางที่ 2 พบว่าปัญหาส่วนใหญ่ขององค์กรมีที่มาจาก “ข้อมูลไม่เป็นระบบ” และ “ขาดเทคโนโลยีสนับสนุนการทำงาน” ซึ่งทำให้การวางแผน การสื่อสาร และการตัดสินใจในองค์กรขาดความแม่นยำ ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการลูกค้าและต้นทุนการดำเนินงานโดยรวม

3. เพื่อพัฒนาข้อเสนอแนะแนวทางการปรับปรุงการดำเนินงาน เพื่อยกระดับระบบบริหารจัดการองค์กรให้มีประสิทธิภาพ โปร่งใส และสอดคล้องกับบริบทธุรกิจค้าส่งในยุคปัจจุบัน

จากการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ ร่วมกับความคิดเห็นของผู้บริหารและพนักงาน พบแนวทางพัฒนาองค์กรที่เหมาะสมดังนี้



ตารางที่ 3 ข้อเสนอแนะแนวทางปรับปรุงองค์กร

แนวทางพัฒนา	รายละเอียด	เหตุผลสนับสนุน
จัดทำ SOP	กำหนดขั้นตอนการทำงาน ทุกแผนก	ลดข้อผิดพลาดซ้ำซ้อน ทำงานตรวจสอบได้
ระบบคลังสินค้าแบบดิจิทัล	ใช้โปรแกรมสต็อกแบบ เรียลไทม์	แก้ปัญหาสต็อกคลาดเคลื่อน อย่างเป็นระบบ
ประชุมประสานงานราย สัปดาห์	ติดตามยอดขาย-สต็อก- คำสั่งซื้อ	เพิ่มประสิทธิภาพการสื่อสาร
อบรมทักษะพนักงาน	เน้นเทคโนโลยีและทักษะ บริการ	พัฒนาทักษะให้สอดคล้อง ตลาดยุคใหม่

จากตารางที่ 3 ข้อเสนอแนะที่ได้รับการสนับสนุนมากที่สุดคือการพัฒนาระบบคลังสินค้าแบบดิจิทัล เนื่องจากสามารถแก้ปัญหาได้หลายแผนกพร้อมกัน ทั้งการขาย การจัดซื้อ และการคลังสินค้า รองลงมาคือการจัดทำ SOP เพื่อให้ทุกตำแหน่งในองค์กรมีแนวทางปฏิบัติงานที่สอดคล้องกันและตรวจสอบได้

อภิปรายผล

1. เพื่อศึกษาสภาพการดำเนินงานปัจจุบันของร้านค้าส่งแห่งหนึ่งในอำเภอเดิมบางนางบวช จังหวัดสุพรรณบุรี จำกัด

ผลการวิจัยพบว่า บริษัทมีโครงสร้างพื้นฐานขององค์กรที่ชัดเจนในระดับหนึ่ง แต่การแบ่งงานภายในยังมีความซ้ำซ้อนระหว่างแผนก ทำให้การมอบหมายงานไม่เป็นระบบ การดำเนินงานส่วนใหญ่ไม่มีเอกสารกำกับขั้นตอน (SOP) ส่งผลให้พนักงานใหม่ใช้เวลาปรับตัวนาน และเกิดข้อผิดพลาดซ้ำในกระบวนการทำงาน นอกจากนี้ ระบบจัดการสินค้ายังคงเป็นแบบ Manual ทำให้ข้อมูลสต็อกไม่เป็นปัจจุบัน นำไปสู่ปัญหาขาดสต็อกและค้างสต็อก ขณะเดียวกันการสื่อสารระหว่างแผนกยังอาศัยการสื่อสารปากเปล่า ส่งผลให้ข้อมูลคลาดเคลื่อนและสร้างความเข้าใจผิดเป็นระยะ

ผลนี้สะท้อนให้เห็นถึงการขาดระบบบริหารจัดการภายในองค์กรที่เป็นมาตรฐาน ซึ่งสอดคล้องกับหลักการจัดการองค์กรของ Daft (2020) ที่ระบุว่า องค์กรที่ไม่มีระบบการทำงานที่เป็นลายลักษณ์อักษรจะพบปัญหาความไม่สม่ำเสมอของคุณภาพงาน และมีต้นทุนด้านเวลาเพิ่มขึ้น การที่บริษัทไม่มีระบบบริหารจัดการข้อมูลสินค้าแบบเรียลไทม์ยังสอดคล้องกับงานของ Stevenson (2018) ซึ่งชี้ว่าระบบสต็อกแบบ Manual มีแนวโน้มเกิดข้อผิดพลาดสูง โดยเฉพาะในธุรกิจที่มีปริมาณสินค้าหมุนเวียนรวดเร็ว เช่น ธุรกิจค้าส่ง

ดังนั้น สภาพการดำเนินงานปัจจุบันของร้านค้าส่งแห่งหนึ่งในอำเภอเดิมบางนางบวช จังหวัดสุพรรณบุรี แสดงให้เห็นถึงความจำเป็นเร่งด่วนในการวางระบบที่เป็นมาตรฐานและการจัดการข้อมูลที่มีประสิทธิภาพ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพรวมขององค์กรในระยะยาว

2. เพื่อวิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นในกระบวนการทำงานของแต่ละแผนกรวมถึงสาเหตุที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพองค์กร

ผลการวิจัยพบว่า ปัญหาหลักขององค์กรเกิดจาก “ข้อมูลไม่เป็นระบบ” ซึ่งส่งผลกระทบต่อทุกแผนก เช่น แผนกคลังสินค้าพบสต็อกคลาดเคลื่อนเนื่องจากไม่มีระบบบันทึกข้อมูลทันสมัย แผนกขายพบปัญหาจากการได้รับข้อมูลสินค้าไม่ครบถ้วน ทำให้ไม่สามารถตอบสนองลูกค้าได้อย่างแม่นยำ ส่วนแผนกจัดซื้อขาดเครื่องมือคาดการณ์ยอดขาย ทำให้สั่งซื้อสินค้าไม่สัมพันธ์กับความต้องการจริง ขณะที่แผนกขนส่งมีปัญหาเส้นทางจัดส่งไม่เป็นระบบนำไปสู่ความล่าช้าในการส่งมอบสินค้า

การที่ปัญหาส่วนใหญ่เกิดจากข้อมูลไม่เป็นระบบสอดคล้องกับทฤษฎี Information Flow Efficiency ของ Porter (1985) ที่ย้ำว่า ระบบข้อมูลที่ไม่เป็นเอกภาพลดขีดความสามารถในการแข่งขันขององค์กร และทำให้กระบวนการตัดสินใจไม่มีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ ข้อค้นพบยังสอดคล้องกับงานของ Chen & Popovich (2003) ที่ชี้ว่าการประสานงานและการสื่อสารที่ไม่ชัดเจนระหว่างแผนกเป็นสาเหตุสำคัญของความผิดพลาดด้านการให้บริการในธุรกิจค้าส่งและค้าปลีก

ดังนั้น อุปสรรคที่พบไม่ได้เป็นเพียงปัญหาเชิงปฏิบัติการ แต่เป็นปัญหาเชิงโครงสร้างที่มีผลต่อความคล่องตัวขององค์กร และจำเป็นต้องแก้ไขด้วยการใช้เทคโนโลยีและกระบวนการทำงานที่มีมาตรฐานมากขึ้น

3. เพื่อพัฒนาข้อเสนอแนะแนวทางการปรับปรุงการดำเนินงาน

ผลการวิจัยเสนอแนวทางการพัฒนาองค์กรจำนวน 4 แนวทางหลัก ได้แก่ การปรับปรุงระบบการทำงานด้วยการสร้าง SOP การพัฒนาระบบคลังสินค้าแบบดิจิทัล การจัดประชุม

ประสานงานรายสัปดาห์ และการพัฒนาศักยภาพบุคลากร แนวทางเหล่านี้ได้รับการประเมินจากผู้บริหารและพนักงานว่าเหมาะสมและสามารถนำไปปฏิบัติได้จริง โดยเฉพาะระบบสต็อกแบบดิจิทัลที่ช่วยลดข้อผิดพลาดได้อย่างเป็นรูปธรรม

ผลนี้สอดคล้องกับงานของ Heizer & Render (2017) ที่ระบุว่าองค์กรที่ใช้ระบบสารสนเทศด้านโลจิสติกส์สามารถลดต้นทุนได้มากกว่า 20–30% และเพิ่มความแม่นยำของสต็อกได้อย่างมีนัยสำคัญ นอกจากนี้ การจัดทำ SOP ยังสอดคล้องกับแนวคิดของ Robbins (2019) ที่เชื่อว่าคู่มือการทำงานช่วยลดความกำกวมของบทบาทงานและเพิ่มความรับผิดชอบของพนักงาน

ดังนั้น ข้อเสนอแนะทางพัฒนาที่ได้จากงานวิจัยครั้งนี้จึงสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางการปรับปรุงการดำเนินงานของร้านค้าส่งแห่งหนึ่งในอำเภอเดิมบางนางบวช จังหวัดสุพรรณบุรี ได้อย่างเหมาะสม และช่วยยกระดับการบริหารจัดการองค์กรสู่ความเป็นมืออาชีพมากยิ่งขึ้น

สรุป/ข้อเสนอแนะ

ผลการวิจัยพบว่า สภาพการดำเนินงานของร้านค้าส่งแห่งหนึ่งในอำเภอเดิมบางนางบวช จังหวัดสุพรรณบุรี มีข้อจำกัดหลายด้าน ทั้งด้านโครงสร้างงาน ระบบการทำงาน การจัดการสินค้า และการสื่อสารภายในองค์กร ซึ่งส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานโดยรวม โดยเฉพาะความไม่เป็นระบบของการจัดเก็บสินค้าและการขาดข้อมูลแบบเรียลไทม์ ทำให้เกิดความผิดพลาดในการจัดส่งสินค้าและวางแผนการจัดซื้อ นอกจากนี้ กระบวนการประสานงานระหว่างแผนกยังอาศัยการสื่อสารปากเปล่าเป็นหลัก ส่งผลให้ข้อมูลคลาดเคลื่อนและเกิดความไม่เข้าใจร่วมกัน การวิเคราะห์ปัญหาเชิงลึกชี้ให้เห็นว่าอุปสรรคสำคัญเกิดจากการขาดระบบงานมาตรฐาน (SOP) และการจัดการข้อมูลที่ไม่เป็นระบบ ซึ่งส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานในทุกแผนก ส่วนข้อเสนอแนะแนวทางการปรับปรุงที่พัฒนาขึ้นจากผลการวิจัย ประกอบด้วย 4 แนวทาง ได้แก่ การจัดทำ SOP, การพัฒนาระบบคลังสินค้าแบบดิจิทัล การประชุมประสานงานรายสัปดาห์ และการอบรมพนักงาน ซึ่งได้รับการประเมินว่าเป็นแนวทางที่เหมาะสม เป็นไปได้ และเป็นประโยชน์ในการยกระดับการบริหารจัดการองค์กร สามารถนำไปใช้พัฒนาองค์กรให้มีความเป็นระบบมากขึ้น โปร่งใส และยกระดับภาพรวมของธุรกิจค้าส่งได้ในระยะยาว

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1. จัดทำและบังคับใช้ระบบงานมาตรฐาน (SOP) บริษัทควรกำหนดขั้นตอนการทำงานที่ชัดเจนในทุกแผนก โดยเฉพาะงานคลังสินค้า งานขาย และงานจัดซื้อ เพื่อให้ลดความสับสน เพิ่มความสม่ำเสมอของงาน และลดความผิดพลาดที่

เกิดขึ้นซ้ำ โดยเฉพาะสำหรับพนักงานใหม่ 2. พัฒนาระบบคลังสินค้าแบบดิจิทัล ควรนำระบบจัดการสินค้าที่สามารถตรวจสอบสต็อกได้แบบเรียลไทม์มาใช้ เพื่อช่วยลดความคลาดเคลื่อนของสต็อก ป้องกันปัญหาสินค้าขาดหรือค้างสต็อก และช่วยให้แผนกจัดซื้อวางแผนได้แม่นยำยิ่งขึ้น 3. ปรับปรุงระบบการสื่อสารภายในองค์กร ควรจัดประชุมประสานงานระหว่างแผนกอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้ข้อมูลสินค้ายอดขาย และสถานะสต็อกมีความสอดคล้องกัน ลดปัญหาข้อมูลคลาดเคลื่อนและเพิ่มประสิทธิภาพการบริการลูกค้า 4. พัฒนาศักยภาพบุคลากร บริษัทควรจัดโครงการอบรมทักษะด้านเทคโนโลยี การบริการลูกค้า และการใช้ระบบสารสนเทศใหม่ๆ เพื่อเพิ่มความสามารถของพนักงานให้สอดคล้องกับการเติบโตของธุรกิจค้าส่งยุคปัจจุบัน

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรทำวิจัยเชิงปฏิบัติการ (Action Research) เพื่อติดตามผลลัพธ์จริงหลังจากบริษัทนำแนวทางที่เสนอไปใช้ เช่น SOP หรือระบบคลังสินค้าใหม่ เพื่อยืนยันประสิทธิภาพและความเหมาะสมของแนวทางพัฒนา
2. ควรศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการบริหารจัดการองค์กรในธุรกิจค้าส่ง เช่น ภาวะผู้นำ การวางแผนกลยุทธ์ วัฒนธรรมองค์กร หรือความสามารถด้านเทคโนโลยีของพนักงาน เพื่อให้เข้าใจปัจจัยเชิงลึกที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการพัฒนาองค์กร

เอกสารอ้างอิง

- ปัทมาภรณ์ ชาติสุทธิ. (2564). *การสื่อสารในยุคดิจิทัลกับพฤติกรรมผู้ใช้อินเทอร์เน็ต*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- รัตนาวดี ชัยวงศ์. (2565). *เครือข่ายสังคมออนไลน์กับการเปลี่ยนแปลงทางสังคมร่วมสมัย*. เชียงใหม่: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ศุภวรรณ นาคำ. (2566). *ภาษากับการสื่อสารบนสื่อออนไลน์ของคนรุ่นใหม่*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สมศักดิ์ ศรีสันติสุข และ สุกัญญา เอ็มอัมธรรม. (2563). *พัฒนาการการสื่อสารของประชาชนลาวในยุคดิจิทัล*. เวียงจันทน์: มหาวิทยาลัยแห่งชาติลาว.
- Chen, I. J., & Popovich, K. (2003). *Understanding customer relationship management (CRM): People, process and technology*. Business Process Management Journal, 9(5), 672–688. <https://doi.org/10.1108/14637150310496758>

- Daft, R. L. (2020). *Organization theory and design* (13th ed.). Cengage Learning.
- Heizer, J., & Render, B. (2017). *Operations management* (11th ed.). Pearson.
- Pham, T. (2023). Language borrowing and online communication in Southeast Asian social media. *Journal of Digital Culture*, 11(2), 45–60.
- Porter, M. E. (1985). *Competitive advantage: Creating and sustaining superior performance*. Free Press.
- Robbins, S. P. (2019). *Organizational behavior* (18th ed.). Pearson.
- Stevenson, W. J. (2018). *Operations management* (13th ed.). McGraw-Hill Education.
- Vongphachan, S., & Xayalath, P. (2023). Contemporary Lao memes and youth identity in social networks. *Journal of Media and Communication Studies*, 9(1), 77–92.