

EFFECTS OF WAREHOUSE MANAGEMENT FACTORS ON COAL BUYERS SATISFACTION IN PHRA NAKHON SI AYUTTHAYA PROVINCE

Surasak JANTHASEN¹ and Nopphong KERDNGERN¹

1 Faculty of Business Administration, Ramkhamhaeng University, Thailand

ARTICLE HISTORY

Received: 19 September 2024

Revised: 3 October 2024

Published: 17 October 2024

ABSTRACT

The research aims to 1) study the satisfaction level of coal purchase of entrepreneurs, 2) study personal factors, including gender, age, education level, work experience, and average monthly income, that affect the satisfaction of coal purchase of entrepreneurs, and 3) study the factors of warehouse management, including goods receipt, goods storage, goods picking, goods delivery, and goods delivery, that affect the satisfaction of coal purchase of entrepreneurs. This research used a quantitative research design with 400 self-administered questionnaires from coal buyers in Phra Nakhon Si Ayutthaya Province. The analysis was performed using a ready-made computer program for statistical analysis, including descriptive statistics and inferential statistics. The research results found that 1) the overall satisfaction level in purchasing coal was 4.30, which concluded that coal buyers had the highest satisfaction in purchasing coal. 2) Personal factors, including gender (Sig 0.729), education level (Sig 0.200), and work experience (Sig 0.106), did not affect the satisfaction in purchasing coal of entrepreneurs. However, age (Sig 0.010) and average monthly income (Sig 0.038) affected the satisfaction in purchasing coal of entrepreneurs. 3) Warehouse management in terms of product delivery ($B = 0.307$, Sig = 0.000), product receipt ($B = 0.240$, Sig = 0.000), and product distribution ($B = 0.212$, Sig = 0.001) were factors affecting the satisfaction in purchasing coal of entrepreneurs. The storage aspect ($B = 0.051$, Sig = 0.475) and the picking aspect ($B = 0.063$, Sig = 0.377) did not affect the satisfaction of the entrepreneurs in buying coal. It can be concluded that the factor of receiving goods that increased by one unit affected the satisfaction of the entrepreneurs in buying coal by 24.00 percent, the factor of distributing goods that increased by one unit affected the satisfaction of the entrepreneurs in buying coal by 21.20 percent, and the factor of delivering goods that increased by one unit affected the satisfaction of the entrepreneurs in buying coal by 37.70 percent.

Keywords: Warehouse Management, Satisfaction, Coal

CITATION INFORMATION: Janthasen, S., & Kerdngern, N. (2024). Effects of Warehouse Management Factors on Coal Buyers Satisfaction in Phra Nakhon Si Ayutthaya Province. *Procedia of Multidisciplinary Research*, 2(10), 33

การศึกษาปัจจัยด้านการจัดการคลังสินค้า ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการซื้อถ่านหินของผู้ประกอบการ ในเขตจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

สุรศักดิ์ จันทะเสน¹ และ นพพงศ์ เกิดเงิน¹

1 คณะบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับความพึงพอใจในการซื้อถ่านหินของผู้ประกอบการ 2) เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการซื้อถ่านหินของผู้ประกอบการ และ 3) เพื่อศึกษาปัจจัยด้านการจัดการคลังสินค้า ได้แก่ ด้านการรับสินค้า ด้านการจัดเก็บสินค้า ด้านการหยิบสินค้า ด้านการจ่ายสินค้า และด้านการจัดส่งสินค้า ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการซื้อถ่านหินของผู้ประกอบการ ในการวิจัยครั้งนี้ใช้รูปแบบการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ที่มีการเก็บแบบสอบถามด้วยตนเองจำนวน 400 ชุด จากกลุ่มผู้ซื้อถ่านหินในเขตจังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยทำการวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปที่ใช้เพื่อวิเคราะห์สถิติ ได้แก่ สถิติเชิงพรรณนา และสถิติอนุมาน ผลการวิจัยพบว่า 1) มีระดับความพึงพอใจในการซื้อถ่านหินภาพรวมค่าเฉลี่ย 4.30 ซึ่งสรุปได้ว่าผู้ซื้อถ่านหินมีความพึงพอใจในการซื้อถ่านหินอยู่ในระดับสูงที่สุด 2) ในด้านปัจจัยส่วนบุคคลที่ประกอบด้วย เพศ (Sig 0.729) ระดับการศึกษา (Sig 0.200) และประสบการณ์การทำงาน (Sig 0.106) ไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการซื้อถ่านหินของผู้ประกอบการ แต่ในส่วนของอายุ (Sig 0.010) และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน (Sig 0.038) ส่งผลต่อความพึงพอใจในการซื้อถ่านหินของผู้ประกอบการ 3) การจัดการคลังสินค้า ด้านการจัดส่งสินค้า ($B = 0.307$, Sig = 0.000) ด้านการรับสินค้า ($B = 0.240$, Sig = 0.000) และด้านการจ่ายสินค้า ($B = 0.212$, Sig = 0.001) เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการซื้อถ่านหินของผู้ประกอบการ ส่วนด้านด้านการจัดเก็บสินค้า ($B = 0.051$, Sig = 0.475) และด้านการหยิบสินค้า ($B = 0.063$, Sig = 0.377) นั้นไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการซื้อถ่านหินของผู้ประกอบการ สามารถสรุปได้ว่าปัจจัยด้านการรับสินค้าที่เพิ่มขึ้น หนึ่งหน่วยส่งผลต่อความพึงพอใจในการซื้อถ่านหินของผู้ประกอบการเพิ่มขึ้นร้อยละ 24.00 ด้านการจ่ายสินค้าที่เพิ่มขึ้น หนึ่งหน่วยส่งผลต่อความพึงพอใจในการซื้อถ่านหินของผู้ประกอบการเพิ่มขึ้นร้อยละ 21.20 และด้านการจัดส่งสินค้าที่เพิ่มขึ้น หนึ่งหน่วยส่งผลต่อความพึงพอใจในการซื้อถ่านหินของผู้ประกอบการ เพิ่มขึ้นร้อยละ 37.70.

คำสำคัญ: การจัดการคลังสินค้า, ความพึงพอใจ, ถ่านหิน

ข้อมูลการอ้างอิง: สุรศักดิ์ จันทะเสน และ นพพงศ์ เกิดเงิน. (2567). การศึกษาปัจจัยด้านการจัดการคลังสินค้า ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการซื้อถ่านหินของผู้ประกอบการ ในเขตจังหวัดพระนครศรีอยุธยา. *Procedia of Multidisciplinary Research*, 2(10), 33

บทนำ

ในปัจจุบันภาวะโลกร้อนส่งผลกระทบต่อการใช้ชีวิตของพวกเราทุกคน รวมถึงพลังงานซึ่งถือเป็นปัจจัยพื้นฐานสำคัญในการใช้ชีวิต เห็นได้ว่าในทุกๆ ปี โลกของเราก็ต้องเผชิญกับวิกฤตขาดแคลนพลังงาน ทิศทางพลังงานโลกจึงมุ่งเปลี่ยนผ่านสู่พลังงานสะอาดเพื่อ ช่วยลดผลกระทบต่อระบบนิเวศ และยกระดับคุณภาพชีวิตความเป็นอยู่และสุขภาพของผู้คนให้ดีขึ้นในระยะยาว รวมถึงกระตุ้นการลงทุนให้เกิดการหมุนเวียนทางเศรษฐกิจของประเทศ ตามแผนการดำเนินงานของกระทรวงพลังงาน ปี พ.ศ.2566 สำหรับประเทศไทยเอง ก็ได้มีการนำพลังงานหมุนเวียนมาใช้ในการผลิตไฟฟ้ามากขึ้น เห็นหน้าบริหารจัดการพลังงาน เพิ่มสัดส่วนการผลิตไฟฟ้าจากพลังงานหมุนเวียน ที่จะบรรลุเป้าหมาย 5,325 เมกะวัตต์ ในปี พ.ศ.2580 (กรมพัฒนาพลังงานทดแทนและอนุรักษ์พลังงาน กระทรวงอุตสาหกรรม, 2567) การไฟฟ้าฝ่ายผลิตและภาคอุตสาหกรรมในประเทศไทย ยังคงต้องพึ่งพาเชื้อเพลิงแข็งประเภทถ่านหิน เนื่องจากถ่านหินราคาถูกกว่าน้ำมัน ถ่านหินส่วนใหญ่จึงถูกนำมาเป็นเชื้อเพลิงในอุตสาหกรรมต่างๆ ที่ใช้หม้อน้ำร้อนในกระบวนการผลิต เช่น การผลิตไฟฟ้า การถลุงโลหะ การผลิตปูนซีเมนต์ การบ่มใบยาสูบ และการผลิตอาหาร เป็นต้น (การไฟฟ้าฝ่ายผลิต, 2566) การจัดการคลังสินค้าจึงมีความสำคัญในภาคธุรกิจและอุตสาหกรรม ซึ่งการจัดการคลังสินค้าให้มี ประสิทธิภาพที่สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้นั้น ต้องมีวิธีการจัดการที่ดี เมื่อมีการบริหารจัดการที่ดีก็จะทำให้เกิด ประสิทธิภาพ เป็นวิธีการอย่างหนึ่งที่จะช่วยลดสินค้าภายในคลังสินค้ากระบวนการที่ไม่จำเป็นในการทำงาน ลดการเสียเวลาในการทำงาน และช่วยให้ขนส่งเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น (รากัสยา ทับทิมเทศ และ ชิตพงษ์ อัยสานนท์, 2566) คลังสินค้าศูนย์ถ่านหินอยุธยา เป็นหนึ่งในผู้ประกอบการด้านพลังงาน รวมทั้งแหล่งเชื้อเพลิงแข็งประเภทถ่านหิน, ส่งออก, ขนส่ง, นำเข้า และขายในประเทศไทย (Lanna Resources, 2566) ก็ได้รับผลกระทบที่ต่อเนื่องในเรื่องการจัดการขนส่ง โดยเริ่มการขนส่งตั้งแต่อ่าวศรีราชา ไปยังคลังสินค้าศูนย์ถ่านหินอยุธยา (กระทรวงพลังงาน, 2565) ที่มีความล่าช้ากว่ากำหนดการ ซึ่งมีผลกระทบต่อการจัดการคลังสินค้าที่ล่าช้าไปด้วย และส่งผลให้ผู้ซื้อถ่านหิน ได้รับสินค้าช้ากว่ากำหนดการ และรับภาระในเรื่องการเปรียบเทียบปรับ และที่มีผลกระทบอย่างต่อเนื่องในการนำสินค้าไปใช้งาน ในธุรกิจของลูกค้ามีความล่าช้ากว่ากำหนดการ ที่ส่งผลทำให้สูญเสียโอกาสและรายได้ทางธุรกิจอีกด้วย

คลังสินค้าศูนย์ถ่านหินอยุธยา ซึ่งดำเนินธุรกิจจัดจำหน่ายถ่านหิน การดำเนินธุรกิจโดยมีการนำเข้าถ่านหิน และมีกระบวนการรับถ่านหินมาจัดเก็บที่คลังสินค้า (ลานถ่านหิน) เพื่อรอให้มีคำสั่งซื้อจากลูกค้า จึงจะมีการจัดส่งถ่านหิน และการส่งมอบสินค้าไปยังลูกค้า ได้พบข้อร้องเรียนที่เป็นปัญหาดังนี้ สินค้ามีขนาด (Sizing) ที่ไม่เป็นไปตามที่ตกลงซื้อขายกัน นั่นคือ ถ่านหินที่สามารถนำไปใช้งานได้แต่พบข้อบกพร่องในการใช้งาน หรือต้องมีกระบวนการเพิ่มเติม เพื่อรองรับขนาดของถ่านหิน รวมทั้งสภาพของถ่านหินที่เปลี่ยนแปลงไปทั้งมีความชื้นมากเกินไป และหรือมีความแห้งและเปราะบางเกินไป จำนวนไม่ครบถ้วน และสินค้าเสียหาย เป็นสินค้าที่อาจเกิดจากการจัดเก็บ การหยิบ หรือการขนส่งที่ทำให้สินค้าเกิดความเสียหาย และผลกระทบดังกล่าวทำให้ความไว้วางใจของลูกค้าที่มีการจัดการคลังสินค้า และต่อองค์กรลดน้อยลง สินค้าที่ได้รับไม่ถูกต้องตามที่ตกลงซื้อขายนั้น เป็นสินค้าที่ลูกค้าไม่ได้ต้องการ แต่เกิดจากความผิดพลาดจากการหยิบสินค้า การจ่ายสินค้าและส่งออกสินค้าที่ไม่ถูกต้องตามความต้องการของลูกค้า แล้วทำการขนส่งไปให้ลูกค้า

ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาปัจจัยด้านการจัดการคลังสินค้าที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการซื้อถ่านหินของผู้ประกอบการ ในเขตจังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยทำการศึกษาปัจจัยด้านด้านการจัดการคลังสินค้า เพื่อนำไปพัฒนาและปรับปรุงด้านการจัดการคลังสินค้าอย่างมีประสิทธิภาพ ให้เป็นไปตามกำหนดการการส่งมอบสินค้าให้กับลูกค้า ให้มากกว่าที่ลูกค้าต้องการ ซึ่งจะส่งผลทำให้ลูกค้ามีความพึงพอใจในการจัดการคลังสินค้าศูนย์จำหน่ายถ่านหินอยุธยา ตลอดไป

การทบทวนวรรณกรรม

ถ่านหิน (Coal) เป็นเชื้อเพลิงธรรมชาติ เกิดจากการสะสมตัวตามธรรมชาติของซากพืชในแอ่งตะกอนน้ำตื้น ถ่านหินเป็นหินตะกอนชนิดหนึ่งซึ่งสามารถติดไฟได้ มีส่วนประกอบที่สำคัญ คือ สารประกอบของคาร์บอน ซึ่งจะมีอยู่ประมาณ

ไม่น้อยกว่าร้อยละ 50 โดยปริมาณ ถ่านหินมีกำเนิดมาจากการเปลี่ยนแปลงตามธรรมชาติของพืชพันธุ์ไม้ต่างๆ ที่สลายตัวและสะสมอยู่ในลุ่มน้ำหรือแอ่งน้ำต่างๆ นับเป็นเวลาหลายร้อยล้านปี เมื่อเกิดการเปลี่ยนแปลงของผิวโลก เช่น เกิดแผ่นดินไหว ภูเขาไฟระเบิด หรือมีการทับถมของตะกอนมากขึ้น ทำให้แหล่งสะสมตัวนั้นได้รับความกดดัน และความร้อนที่มีอยู่ภายในโลกเพิ่มขึ้น ซากพืชเหล่านั้นก็จะเกิดการเปลี่ยนแปลงกลายเป็นถ่านหินชนิดต่างๆ (กระทรวงพลังงาน, 2567) สามารถแยกประเภทตามลำดับชั้นได้เป็น 5 ประเภท ได้แก่ 1) พีต (Peat) 2) ลิกไนต์ (Lignite) 3) ซับบิทูมินัส (Subbituminous) 4) บิทูมินัส (Bituminous) และ 5) แอนทราไซต์ (Anthracite) ซึ่งนำมาใช้เป็นเชื้อเพลิงในอุตสาหกรรมต่างๆ (กระทรวงพลังงาน, 2567)

รภัสยา ทับทิมเทศ และ ชิตพงษ์ อัยสานนท์ (2566) ได้ให้ความหมายการจัดการคลังสินค้า คือ การบริหารคลังสินค้าให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด เป็นการวางแผนการใช้พื้นที่ภายในคลังสินค้า รวมไปถึงการจัดเก็บสินค้าให้มีสภาพที่สมบูรณ์ และเป็นการลดความสูญเสียหรือความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นในคลังสินค้า และประโยชน์ของการบริหารคลังสินค้าเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานภายในคลังสินค้า และเป็นการการพัฒนาศักยภาพ การทำงานภายในคลังสินค้าให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด เพื่อให้เป็นประโยชน์ต่อองค์กร หรือเพื่อเป็นการทำให้เกิดความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า ดังนั้นการบริหารคลังสินค้าที่ดีก็ถือว่าเป็นการสร้างเชื่อมั่นให้แก่ลูกค้าอีกด้วย ศานิต ธรรมศิริ, ณัฐภูมิ งามเนตร, ธิติ จิรวชิรากร, สุนิ ประจิจิตร และ อาริยา ภาวศิริวิวัฒน์ (2567) ได้ให้ความหมายการจัดการคลังสินค้า คือ ประสิทธิภาพในการดำเนินงานที่มีความสำคัญสำหรับการพัฒนาองค์กรและเติบโตอย่างยั่งยืน ชุตติเดช มั่นคงธรรม, ชลิตา ดริยานิช และ ชิตพงษ์ อัยสานนท์ (2567) ได้ให้ความหมายการจัดการคลังสินค้า คือ กิจกรรมในการดำเนินงานคลังสินค้า โดยกิจกรรมหลักในคลังสินค้าแบ่งออกเป็น 1) การรับสินค้า 2) การจัดเก็บ 3) การหยิบสินค้า 4) การจัดส่ง และ 5) การส่งมอบ เจตธนะ ภัทรพงศ์มณี และ ธนินท์รัฐ รัตนพงศ์วิญญู (2565) ได้ให้ความหมายการจัดการคลังสินค้า คือ การกำจัดความสูญเปล่าในกระบวนการทำงานของพนักงานที่ปฏิบัติงานอยู่ในคลังสินค้า โดยสามารถแบ่งกระบวนการปฏิบัติงานในคลังสินค้าเป็น 4 แบบ คือ กระบวนการรับ กระบวนการเก็บ กระบวนการหยิบ และกระบวนการจ่ายสินค้า ซึ่งส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการจัดการคลังสินค้า และประสิทธิภาพของห่วงโซ่อุปทาน ดังนั้นผู้วิจัยพอสรุปได้ว่า การจัดการคลังสินค้า (Warehouse Management) คือ กระบวนการดำเนินการ ควบคุมและจัดระเบียบทุกอย่างภายในคลังสินค้าให้มีประสิทธิภาพ ตั้งแต่กระบวนการ การรับสินค้าเข้าสู่คลังสินค้า การจัดเก็บสินค้าภายในคลังสินค้า การหยิบสินค้า การจ่ายสินค้า ไปจนถึงสินค้าได้ถูกส่งออกจากคลังสินค้าโดยการขนส่งเพื่อการขาย หรือการบริโภค ประกอบด้วย 1) ด้านการรับสินค้า เป็นกระบวนการรับสินค้า(ถ่านหิน) เข้ามาคลังสินค้า(ลานถ่านหิน) ไม่ว่าจะเป็นขนย้ายถ่านหินจากท่าเทียบเรือของคลังสินค้าเอง หรือนำเข้ามาจากที่อื่นก็ตาม 2) ด้านการจัดเก็บสินค้า เป็นกระบวนการขนย้ายสินค้าเข้าสู่คลังสินค้า (ลานถ่านหิน), จัดตามลำดับความสำคัญว่าสินค้าส่วนไหนมาก่อน หรือหลัง และการจัดวางตำแหน่งของสินค้าให้เป็นระเบียบเรียบร้อย และถูกต้องตามแผนการจัดเก็บสินค้า 3) ด้านการหยิบสินค้า เป็นการเลือกหยิบเอาสินค้าจากพื้นที่ต่างๆ ในคลังเก็บสินค้า (ลานถ่านหิน) มารวมกันไว้ไปยังโซนต่อไปเพื่อเตรียมการผสมถ่านหิน หรือเพื่อเตรียมในการจ่ายในขั้นตอนต่อไป 4) ด้านการจ่ายสินค้า เป็นกิจกรรมการจ่ายสินค้า หรือการหยิบสินค้าตามใบสั่ง (Picking or Order Picking) คือ การนำสินค้า(ถ่านหิน) จากที่จัดเก็บ มาทำการจ่ายตามรายการสั่งสินค้า และในปัจจุบันมีการใช้ซอฟต์แวร์ระบบการจัดการในการจัดการคลังสินค้า หรือ Warehouse Management System (WMS) มาใช้ในการจัดการเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า ทำให้สามารถทราบสต็อกสินค้า(ถ่านหิน) ได้ตลอดเวลา และ 5) ด้านการจัดส่งสินค้า เป็นกระบวนการบรรจุสินค้า, แพ็คสินค้า, ทำเครื่องหมาย, ชั่งน้ำหนัก และส่งมอบสินค้า(ถ่านหิน) ออกจากคลังสินค้าโดยการขนส่งไปสู่ผู้ซื้อ, ผู้ประกอบการ หรือผู้บริโภคต่อไป

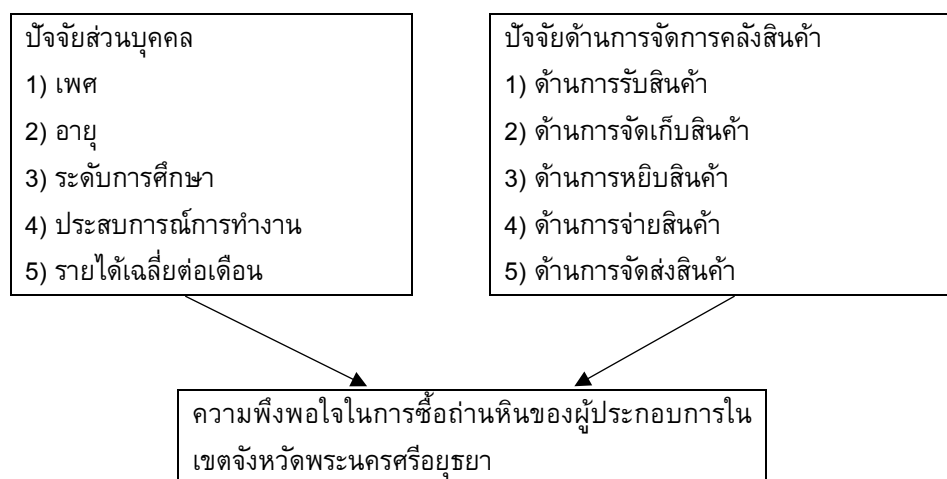
ปภัสรินทร์ วิชาไกรสรณ์ (2566) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจ คือ การได้รับคำชมเชยและยอมรับ การยอมรับนับถือ การมีความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน จะส่งผลต่อความพึงพอใจในงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน รวมถึงแรงบันดาลใจในยึดอายุการปฏิบัติงานให้นานยิ่งขึ้น ธนวัฒน์ กันต์นิกุล (2564) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจ คือ สภาวะจิตที่มีไม่มีความเครียด เพราะธรรมชาติของมนุษย์มีความต้องการ ถ้าความต้องการนั้นได้รับการตอบสนอง

ทั้งหมดหรือบางส่วน ความเครียดก็จะน้อยลง จะส่งผลให้ความพึงพอใจนั้นเกิดขึ้น Endang Saefuddin Mubarak, Budi Subarjo, Raihan Raihan, Wiwin Wiwin and Euis Bandawaty (2023) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจ คือ ระดับของการปฏิบัติตามที่ลูกค้าต้องการในการรับบริการ และกระบวนการจัดส่ง นี่คือการประเมินเชิงอัตนัยของการบริการ ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นสิ่งสำคัญเนื่องจากมีผลกระทบโดยตรงต่อการรักษาลูกค้าความพึงพอใจของลูกค้า คือ ระดับของลูกค้าความรู้สึกหลังจากเปรียบเทียบประสิทธิภาพการบริการกับความคาดหวังในการบริการ ดังนั้นผู้วิจัยพอสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ คือ ระดับการรับรู้ที่ยอมรับ สภาวะทางอารมณ์เชิงบวกของความรู้สึกที่ดี หรือทัศนคติที่ดีของบุคคล ที่เกิดขึ้นเมื่อได้รับการเติมเต็มตอบสนองตามสิ่งที่ตนเองต้องการ แล้วจึงเกิดความรู้สึกที่ดีต่อสิ่งนั้นของผู้ซื้อถ่านหินในการจัดการคลังสินค้าศูนย์จำหน่ายถ่านหินอยุธยา

สมมติฐานการวิจัย

- 1) ผู้ซื้อถ่านหินมีความพึงพอใจในการซื้อถ่านหินอยู่ในระดับสูง
- 2) ปัจจัยส่วนบุคคล ส่งผลต่อความพึงพอใจในการซื้อถ่านหินของผู้ประกอบการในเขตจังหวัดพระนครศรีอยุธยา
- 3) ปัจจัยด้านการจัดการคลังสินค้า ส่งผลต่อความพึงพอใจในการซื้อถ่านหินของผู้ประกอบการในเขตจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิด

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) และกลุ่มประชากรเป้าหมาย คือกลุ่มผู้ซื้อถ่านหิน ของคลังสินค้าศูนย์จำหน่ายถ่านหินอยุธยา ในเขต จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ซึ่งไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน ดังนั้นการกำหนดกลุ่มตัวอย่างที่จะทำการศึกษา จึงใช้วิธีการคำนวณตามสูตรของ Cochran (1953 อ้างใน มารยาท โยทองยศ และ ปราณี สวัสดิ์สรรพ) จะพบว่า จำนวนกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยที่ควรทำการสำรวจคือ 385 คน ดังนั้นเพื่อลดความผิดพลาดที่อาจจะเกิดขึ้นในระหว่างการรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยจึงทำการเพิ่มปริมาณกลุ่มตัวอย่างที่จะทำการสำรวจจาก 385 คน เป็น 400 คน โดยมีความผิดพลาดไม่เกินร้อยละ 5 ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถาม มีการตรวจสอบเครื่องมือโดยผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน เพื่อวัดผลความสอดคล้อง และมีการทดสอบความเชื่อมั่นของเครื่องมือ โดยนำแบบสอบถามจำนวน 30 ชุด ไปทดลองใช้กับประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง ทำการทดสอบค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) เพื่อตรวจสอบความน่าเชื่อถือ (Reliability) และค้นหาข้อบกพร่องของข้อคำถามที่ไขว้ตัวแปร แล้วนำข้อมูลเข้าสู่โปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์ เมื่อทดสอบแบบสอบถามค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.00

การเก็บรวบรวมข้อมูล 1) ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Source) เป็นการใช้แบบสอบถามลงพื้นที่ชุมชน เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มผู้ซื้อถ่านหิน ของคลังสินค้าศูนย์ถ่านหินอยุธยา ในเขต จ. พระนครศรีอยุธยา ซึ่งเป็นการสุ่มตัวอย่างที่เก็บข้อมูลตามความเป็นจริงและจำนวนที่ต้องการ แล้วนำข้อมูลเข้าสู่การวิเคราะห์ตามกระบวนการทางสถิติ ที่กำหนดต่อไป 2) ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Source) เป็นการศึกษาข้อมูลจากแหล่งพื้นที่ศึกษา และเก็บรวบรวมเอกสารทางวิชาการ บทความ วิทยานิพนธ์ รายงานการวิจัย หนังสือ วารสาร สิ่งพิมพ์ การสืบค้นจากสารสนเทศและข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต และเอกสารที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลที่ต้องการจะศึกษา แนวคิด ทฤษฎีเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง นำมาสนับสนุนงานวิจัยฉบับนี้

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การหาค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: SD)

การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้วยสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) และทดสอบสมมติฐานการวิจัย

ผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านปัจจัยการจัดการคลังสินค้า ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการซื้อถ่านหินของผู้ประกอบการ ในเขตจังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยการหาค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: S.D.) โดยแปลระดับความสำคัญ ดังนี้

ตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์ระดับความสำคัญของปัจจัยการจัดการคลังสินค้า ($n=400$)

ปัจจัยการจัดการคลังสินค้า (Warehouse Management)	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความสำคัญ
1) ด้านการรับสินค้า (Receive)	4.37	0.470	มากที่สุด
2) ด้านการจัดเก็บสินค้า (Storage)	4.39	0.485	มากที่สุด
3) ด้านการหยิบสินค้า (Picking)	4.37	0.495	มากที่สุด
4) ด้านการจ่ายสินค้า (Delivery Order)	4.36	0.477	มากที่สุด
5) ด้านการจัดส่งสินค้า (Shipping)	4.40	0.504	มากที่สุด
ภาพรวม	4.38	0.412	มากที่สุด

จากตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์ระดับความสำคัญของ ปัจจัยด้านการจัดการคลังสินค้า ของประชากรกลุ่มผู้ซื้อถ่านหิน ในเขตจังหวัดพระนครศรีอยุธยา พบว่าภาพรวม มีค่าเฉลี่ยที่ 4.38 มีความสำคัญอยู่ในระดับมากที่สุด

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจในการซื้อถ่านหินของผู้ประกอบการในเขตจังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยการหาค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: S.D.) โดยแปลระดับความพึงพอใจ ดังนี้

ตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจในการซื้อถ่านหินของผู้ประกอบการ ในเขตจังหวัดพระนครศรีอยุธยา
($n=400$)

ประเด็นความพึงพอใจในการซื้อถ่านหิน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1) ความเหมาะสมของราคาสินค้า ในการซื้อขายสินค้า ในสภาวะเศรษฐกิจปัจจุบัน และสามารถแข่งขันกับผู้ประกอบการอื่นๆ (SAT1)	4.22	0.649	สูง
2) การจัดส่งสินค้ามีความรวดเร็ว ตรงเวลา (SAT2)	4.33	0.639	สูงที่สุด
3) การได้รับสินค้าที่ถูกต้องตรงตามประเภทสินค้า (SAT3)	4.40	0.645	สูงที่สุด
4) การได้รับสินค้าในสภาพที่สมบูรณ์ ไม่เกิดการเสียหาย (SAT4)	4.26	0.713	สูงที่สุด
5) การได้รับสินค้าในจำนวนที่ถูกต้อง ไม่เกิดการสูญหาย (SAT5)	4.31	0.667	สูงที่สุด
ภาพรวม	4.30	0.540	สูงที่สุด

จากตาราง 2 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจในการซื้อถ่านหินของผู้ประกอบการ ในเขตจังหวัดพระนครศรีอยุธยา พบว่า ภาพรวมค่าเฉลี่ย 4.30 มีระดับความสำคัญอยู่ในระดับมากที่สุด

ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล ส่งผลต่อความพึงพอใจในการซื้อถ่านหินของผู้ประกอบการ ในเขตจังหวัดพระนครศรีอยุธยาโดยผลแสดงผล ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 ผู้ซื้อถ่านหินมีความพึงพอใจในการซื้อถ่านหินอยู่ในระดับสูง

ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจในการซื้อถ่านหินของผู้ประกอบการ ในเขตจังหวัดพระนครศรีอยุธยา พบว่าความพึงพอใจในการซื้อถ่านหิน ภาพรวมค่าเฉลี่ย 4.30 มีระดับความสำคัญอยู่ในระดับสูงที่สุด ซึ่งสรุปได้ว่าผู้ซื้อถ่านหินมีความพึงพอใจในการซื้อถ่านหินอยู่ในระดับสูงที่สุด

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยส่วนบุคคล ส่งผลต่อความพึงพอใจในการซื้อถ่านหินของผู้ประกอบการในเขตจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ผลการวิเคราะห์พบว่าปัจจัยด้านเพศ ($t = -0.349$, Sig = 0.729) ระดับการศึกษา ($F = 0.436$, Sig = 0.200) และประสบการณ์ในการทำงาน ($F = 2.055$, Sig = 0.106) ซึ่งมีความมากกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 ซึ่งสรุปได้ไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการซื้อถ่านหินของผู้ประกอบการในเขตจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ส่วนปัจจัยอายุ ($F = 5.991$, Sig = 0.010) และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ($F = 2.845$, Sig = 0.038) ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ดังนั้นจึงสรุปได้ว่าส่งผลต่อระดับความพึงพอใจในการซื้อถ่านหินของผู้ประกอบการในเขตจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

สมมติฐานที่ 3 ปัจจัยด้านการจัดการคลังสินค้า ส่งผลต่อความพึงพอใจในการซื้อถ่านหินของผู้ประกอบการในเขตจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

การทดสอบสมมติฐานที่ 3 โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ผลทางสถิติแบบการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ (Multi Regression Analysis) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของตัวแปรในปัจจัยด้านการจัดการคลังสินค้า ส่งผลต่อความพึงพอใจในการซื้อถ่านหินของผู้ประกอบการในเขตจังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีรายละเอียด ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์ถดถอยพหุเชิงพหุคูณของปัจจัยด้านการจัดการคลังสินค้า ส่งผลต่อความพึงพอใจในการซื้อผ่านหินของผู้ประกอบการในเขตจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ($n=400$)

ตัวแปร	B	SEE	β	t-value	Sig
ค่าคงที่	0.980	0.232		4.230	0.000
ด้านการรับสินค้า (REC)	0.240	0.062	0.209	3.885	0.000
ด้านการจัดเก็บสินค้า (STO)	0.051	0.071	0.046	0.716	0.475
ด้านการหยิบสินค้า (PIC)	0.063	0.072	0.058	0.884	0.377
ด้านการจ่ายสินค้า (ORD)	0.212	0.064	0.187	3.289	0.001
ด้านการจัดส่งสินค้า (SHI)	0.307	0.062	0.286	4.991	0.000
n=400, R = 0.591, R^2 = 0.350, Adjusted R^2 = 0.345, SEE =0.43744, F =71.004, Sig = 0.000					

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($1.960 \leq t\text{-value} < 2.576$)

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ($2.576 \leq t\text{-value} < 3.290$)

จากตารางที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐานโดยการวิเคราะห์เชิงเส้นแบบพหุคูณ พบว่าการจัดการคลังสินค้า ได้แก่ ด้านการรับสินค้า ด้านการจ่ายสินค้า และด้านการจัดส่งสินค้า เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการซื้อผ่านหินของผู้ประกอบการในเขตจังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยพบว่าด้านการจัดส่งสินค้า มากที่สุด ($B = 0.307$) ที่ระดับนัยสำคัญที่ 0.000 ด้านการรับสินค้า ($B = 0.240$) ที่ระดับนัยสำคัญที่ 0.000 และ ด้านการจ่ายสินค้า ($B = 0.212$) ที่ระดับนัยสำคัญที่ 0.001 ส่วนด้านการจัดเก็บสินค้า และด้านการหยิบสินค้า เป็นปัจจัยที่ไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการซื้อผ่านหินของผู้ประกอบการในเขตจังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยพบว่าด้านการจัดเก็บสินค้า ($B = 0.051$) ที่ระดับนัยสำคัญที่ 0.475 และด้านการหยิบสินค้า ($B = 0.063$) ที่ระดับนัยสำคัญที่ 0.377 และสามารถเขียนสมการพยากรณ์ได้ดังนี้

$SAT = 0.980 + 0.240(REC) + 0.212(ORD) + 0.307(SHI)$ จากสมการทำนายในรูปของคะแนนดิบ สรุปได้ว่าปัจจัยด้านการรับสินค้า(REC) ที่เพิ่มขึ้น หนึ่งหน่วยส่งผลต่อความพึงพอใจในการซื้อผ่านหินของผู้ประกอบการในเขตจังหวัดพระนครศรีอยุธยาเพิ่มขึ้นร้อยละ 24.00 ด้านการจ่ายสินค้า(ORD) ที่เพิ่มขึ้น หนึ่งหน่วยส่งผลต่อความพึงพอใจในการซื้อผ่านหินของผู้ประกอบการในเขตจังหวัดพระนครศรีอยุธยา เพิ่มขึ้นร้อยละ 21.20 และด้านการจัดส่งสินค้า(SHI) ที่เพิ่มขึ้น หนึ่งหน่วยส่งผลต่อความพึงพอใจในการซื้อผ่านหินของผู้ประกอบการในเขตจังหวัดพระนครศรีอยุธยา เพิ่มขึ้นร้อยละ 37.70

$SAT = 0.209(REC) + 0.187(ORD) + 0.286(SHI)$ จากสมการทำนายในรูปของคะแนนมาตรฐาน สรุปได้ว่าปัจจัยด้านการรับสินค้า(REC) ที่เพิ่มขึ้น หนึ่งหน่วยส่งผลต่อความพึงพอใจในการซื้อผ่านหินของผู้ประกอบการในเขตจังหวัดพระนครศรีอยุธยาเพิ่มขึ้นร้อยละ 20.90 ด้านการจ่ายสินค้า(ORD) ที่เพิ่มขึ้น หนึ่งหน่วยส่งผลต่อความพึงพอใจในการซื้อผ่านหินของผู้ประกอบการในเขตจังหวัดพระนครศรีอยุธยา เพิ่มขึ้นร้อยละ 18.70 และด้านการจัดส่งสินค้า(SHI) ที่เพิ่มขึ้น หนึ่งหน่วยส่งผลต่อความพึงพอใจในการซื้อผ่านหินของผู้ประกอบการในเขตจังหวัดพระนครศรีอยุธยา เพิ่มขึ้นร้อยละ 28.60

สรุปและการอภิปรายผล

จากผลการวิเคราะห์ สามารถสรุปได้ว่าระดับความสำคัญของปัจจัยการจัดการคลังสินค้า ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการซื้อผ่านหินของผู้ประกอบการในเขตจังหวัดพระนครศรีอยุธยาพบว่าภาพรวม มีค่าเฉลี่ยที่ 4.38 มีความสำคัญอยู่ในระดับมากที่สุด โดยด้านการจัดส่งสินค้า รองลงมาด้านการจัดเก็บสินค้า ด้านการรับสินค้า ด้านการหยิบสินค้า และด้านการจ่ายสินค้า ตามลำดับ ในส่วนของระดับความพึงพอใจในการซื้อผ่านหินของผู้ประกอบการ ในเขตจังหวัด

พระนครศรีอยุธยา พบว่า ภาพรวมค่าเฉลี่ย 4.30 มีระดับความสำคัญอยู่ในระดับมากที่สุด โดยการได้รับสินค้าที่ถูกต้อง ตรงตามประเภทสินค้าอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ การจัดส่งสินค้ามีความรวดเร็ว ตรงเวลา การได้รับสินค้าใน จำนวนที่ถูกต้อง ไม่เกิดการสูญหาย การได้รับสินค้าในสภาพที่สมบูรณ์ ไม่เกิดการเสียหาย และความเหมาะสมของ ราคาสินค้า ในการซื้อขายสินค้า ในสภาวะเศรษฐกิจปัจจุบัน และสามารถแข่งขันกับผู้ประกอบการอื่นๆ ตามลำดับ ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย พบว่า สมมติฐานที่ 1 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจในการซื้อถ่านหินของผู้ประกอบการ ในเขตจังหวัดพระนครศรีอยุธยา พบว่า ความพึงพอใจในการซื้อถ่านหิน ภาพรวมค่าเฉลี่ย 4.30 มีระดับ ความพึงพอใจสูงที่สุด ซึ่งสรุปได้ว่า ผู้ซื้อถ่านหินมีความพึงพอใจในการซื้อถ่านหินอยู่ในระดับสูงที่สุด สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ (Sig 0.729) ระดับการศึกษา (0.200) และประสบการณ์ในการทำงาน (Sig 0.106) ไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการซื้อถ่านหินของผู้ประกอบการในเขตจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ส่วนด้านอายุ (Sig 0.010) และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน (Sig 0.038) ส่งผลต่อความพึงพอใจในการซื้อถ่านหินของผู้ประกอบการในเขตจังหวัด พระนครศรีอยุธยา และสมมติฐานที่ 3 การจัดการคลังสินค้า ในด้านการรับสินค้า ด้านการจัดเก็บสินค้า ด้านการหยิบ สินค้า ด้านการจ่ายสินค้า และด้านการจัดส่งสินค้า มีความสัมพันธ์ทางบวก ในระดับสูงต่อความพึงพอใจในการซื้อถ่านหิน ของผู้ประกอบการ ($R = 0.591$) และสามารถพยากรณ์ความผันแปรของความพึงพอใจในการซื้อถ่านหินของผู้ประกอบการร้อยละ 35.00 ($R^2 = 0.350$) โดยมีความคลาดเคลื่อนมาตรฐานในการพยากรณ์เท่ากับ 43.744 ดังนั้น ความผันแปรของความพึงพอใจในการซื้อถ่านหินของผู้ประกอบการ อีกร้อยละ 65.00 จะอธิบายด้วยปัจจัยอื่น สรุปได้ว่าการจัดการคลังสินค้า ได้แก่ ด้านการรับสินค้า ด้านการจ่ายสินค้า และด้านการจัดส่งสินค้า เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความ พึงพอใจในการซื้อถ่านหินของผู้ประกอบการ โดยพบว่าด้านการจัดส่งสินค้า มากที่สุด ($B = 0.307$) ที่ระดับนัยสำคัญที่ 0.000 ด้านการรับสินค้า ($B = 0.240$) ที่ระดับนัยสำคัญที่ 0.000 และด้านการจ่ายสินค้า ($B = 0.212$) ที่ระดับนัยสำคัญที่ 0.001 ส่วนด้านการจัดเก็บสินค้า และด้านการหยิบสินค้าเป็นปัจจัยที่ไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการซื้อถ่านหินของผู้ประกอบการ โดยพบว่า ด้านการจัดเก็บสินค้า ($B = 0.051$) ที่ระดับนัยสำคัญที่ 0.475 และด้านการหยิบสินค้า ($B = 0.063$) ที่ระดับนัยสำคัญที่ 0.377 และสามารถสรุปได้ว่า ถ้าปัจจัยด้านการรับสินค้า (REC) ที่เพิ่มขึ้น หนึ่งหน่วยส่งผล ต่อความพึงพอใจในการซื้อถ่านหินของผู้ประกอบการเพิ่มขึ้นร้อยละ 24.30 ถ้าปัจจัยด้านการจ่ายสินค้า (ORD) ที่เพิ่มขึ้น หนึ่งหน่วยส่งผลต่อความพึงพอใจในการซื้อถ่านหินของผู้ประกอบการเพิ่มขึ้นร้อยละ 17.40 และถ้าปัจจัยด้าน การจัดส่งสินค้า (SHI) ที่เพิ่มขึ้น หนึ่งหน่วยส่งผลต่อความพึงพอใจในการซื้อถ่านหินของผู้ประกอบการเพิ่มขึ้นร้อยละ 27.80

เมื่อพิจารณาจากผลการวิจัยกรอบแนวคิดในการศึกษาและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องต่างๆ ที่ผู้วิจัยนำมาใช้อ้างอิงในการวิจัย ครั้งนี้ สามารถอภิปรายผลการศึกษามาได้ดังต่อไปนี้ ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ ระดับการศึกษา และ ประสบการณ์การทำงาน ไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการซื้อถ่านหินของผู้ประกอบการในเขตจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ในส่วนของ อายุ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนนั้น ส่งผลต่อความพึงพอใจในการซื้อถ่านหินของผู้ประกอบการในเขตจังหวัด พระนครศรีอยุธยา ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ณัฐวัฒน์ บัวลอย, วัชร ยี่สุนทด และ ชินโสณ วิสิฐนันทิกิจา (2563) ได้ศึกษาเกี่ยวกับ “การพัฒนาผลผลิตภาพการจัดการคลังสินค้าชั้นส่วนรถยนต์” พบว่า ผู้ซื้อสินค้ามีปัจจัยด้าน ประชากรศาสตร์ ที่ไม่แตกต่างกันจะมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในการซื้อสินค้าไม่แตกต่างกัน ประกอบด้วย ด้านเพศ ระดับการศึกษา และประสบการณ์การทำงาน ส่วนในด้านอายุ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีระดับ ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในการซื้อสินค้าแตกต่างกัน

ปัจจัยด้านการจัดการคลังสินค้า ส่งผลต่อความพึงพอใจในการซื้อถ่านหินของผู้ประกอบการในเขตจังหวัด พระนครศรีอยุธยา พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการซื้อถ่านหินของผู้ประกอบการในเขตจังหวัด พระนครศรีอยุธยา มากที่สุด คือ 1) ด้านการจัดส่งสินค้า เมื่อพิจารณารายละเอียดของปัจจัย พบว่า ด้านการจัดส่งสินค้า คือ การมีอุปกรณ์ในการขนส่งสินค้าที่เพียงพอ เช่น รถบรรทุก ที่ใช้ในการจัดส่งสินค้า มีระบบเครื่องชั่งน้ำหนักบรรทุก ทุก ดิจิตอล แบบแท่นลอยที่เพียงพอ เพื่อใช้ในการชั่งน้ำหนักสินค้า มีจำนวนพนักงานที่เพียงพอและมีความรู้ความสามารถ

ในการใช้เครื่องมือ และอุปกรณ์ในการจัดส่งสินค้ารวมถึงมีขั้นตอน และกระบวนการการตรวจสอบเอกสาร และนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้เพื่อให้มีความรวดเร็วในกระบวนการจัดส่งสินค้าซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของศานิต ธรรมศิริ, ณัฐภูมิ งามเนตร, ธิติ จิรวรรณากร, สุนิ ประจิตร และ อาริยา ภาวศิริวิวัฒน์ (2567) ศึกษาเกี่ยวกับ “การบริหารคลังสินค้า เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในบริษัท เอบีซี จำกัด” พบว่า ด้านการจัดส่งสินค้า ที่มีความรวดเร็วมีผลต่อการส่งผลต่อความพึงพอใจในการซื้อสินค้าของลูกค้า กล่าวได้ว่า กลุ่มตัวอย่างคิดว่ากระบวนการจัดส่งสินค้าที่มีประสิทธิภาพมีรถขนส่งที่เพียงพอและถูกต้องจะทำให้ลูกค้ามีความพึงพอใจมาก รองลงมาคือ 2) ด้านการรับสินค้า เมื่อพิจารณารายละเอียดของปัจจัย พบว่า คลังสินค้ามีท่าเทียบเรือมีขนาดใหญ่ กว้างขวาง และเหมาะสมสำหรับใช้ในกระบวนการรับสินค้า มีอุปกรณ์ในการยกสินค้าที่เพียงพอในการขนถ่ายและรับสินค้า เช่น เครน เช่น ระบบการจัดการในการจัดการคลังสินค้า (WMS) และระบบ RFID มีขั้นตอนและกระบวนการ การตรวจสอบเอกสารและตัวสินค้า มีพนักงานที่มีความรู้ในกระบวนการและขั้นตอนในการรับสินค้า และมีการนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้เพื่อให้มีความรวดเร็วในกระบวนการรับสินค้า และมีความรู้ความสามารถในการใช้เครื่องมือ และอุปกรณ์ในการยก และเคลื่อนย้ายสินค้า เช่น เครน, รอก และระบบ RFID ในการรับสินค้า ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วรวิทย์ สียงนอก และ ณัฐพัชร์ อาริรัชกุลกานต์ (2565) ได้ศึกษาเรื่อง “การศึกษาประสิทธิภาพการบริหารคลังสินค้าน้ำอัดลมด้วยซอฟต์แวร์ดับเบิลยูเอ็มเอส” พบว่า ปัจจัยด้านด้านการรับสินค้า ส่งผลต่อความพึงพอใจในการซื้อของลูกค้า กล่าวได้ว่า คลังสินค้าที่มีพื้นที่รับสินค้าขนาดใหญ่ และมีการรับและขนถ่ายสินค้าที่รวดเร็วทำให้มีประสิทธิภาพในการจัดการและทำให้ลูกค้ามีความพึงพอใจมาก และ 3) ด้านการจ่ายสินค้า พิจารณารายละเอียดของปัจจัย พบว่า คลังสินค้ามีอุปกรณ์ในการจ่ายสินค้าที่เพียงพอ มีการนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้เพื่อให้มีความรวดเร็วในกระบวนการจ่ายสินค้า เช่น ระบบการจัดการในการจัดการคลังสินค้า (WMS) และระบบ RFID การมีขั้นตอนและกระบวนการการตรวจสอบเอกสารและตัวสินค้า การนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้ในการตรวจสอบจำนวนหีบห่อสินค้า การมีจำนวนพนักงานที่เพียงพอในการจ่ายสินค้า และมีความรู้ความสามารถในการใช้เครื่องมือ และอุปกรณ์ในการจ่ายสินค้า เช่น ซอฟต์แวร์ระบบการจัดการในการจัดการคลังสินค้า (WMS), ระบบ Handheld Mobile Computer และระบบ RFID ในการจ่ายสินค้า ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ รากัสยา ทับทิมเทศ และ ชิตพงษ์ อัยสานนท์ (2565) ได้ศึกษาเรื่อง “การจัดการคลังสินค้าเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานของบริษัท เอบีซี จำกัด: กรณีศึกษาคลังสินค้าอุปโภคบริโภค” พบว่า ปัจจัยการจัดการคลังสินค้าด้านการจ่ายสินค้า ส่งผลต่อความพึงพอใจในการซื้อของลูกค้า กล่าวได้ว่าพนักงานที่เพียงพอและมีความรู้ความสามารถในการใช้เครื่องมือ และอุปกรณ์ในการจ่ายสินค้า เช่น ซอฟต์แวร์ระบบการจัดการในการจัดการคลังสินค้า ทำให้มีประสิทธิภาพในการบริหาร และทำให้ลูกค้ามีความพึงพอใจ ส่วน 4) ด้านการจัดเก็บสินค้า ไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการซื้อถ่านหินของผู้ประกอบการในเขตจังหวัดพระนครศรีอยุธยา เมื่อพิจารณารายละเอียดของปัจจัย พบว่า คลังสินค้าส่วนใหญ่มีพื้นที่ไม่เพียงพอในการจัดเก็บสินค้า และต้องมีการจัดหาอุปกรณ์ที่ใช้ในการจัดเก็บสินค้าภายในคลังสินค้าเพิ่มเติม รวมทั้งการส่งเสริมให้พนักงานมีความรู้ความสามารถในการใช้เครื่องมือ และระบบการจัดการในการจัดการคลังสินค้า (WMS) ภายในคลังสินค้า ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศานิต ธรรมศิริ, จิราภรณ์ ทัพวงศ์, ภิญญดา ประกอบแก้ว, ธวัชชัย ม่วงมงคล และ กฤติยา ศุภมนไพศาล (2565) ได้ศึกษาเรื่อง “การจัดการคลังสินค้าออนไลน์ของผู้ขายกาแฟสำเร็จรูปในเขตอำเภอเมือง จังหวัดพัทลุง” พบว่า ปัจจัยการจัดการคลังสินค้าด้านการจัดเก็บสินค้า ไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการซื้อของลูกค้า ได้กล่าวว่า ปัจจัยด้านการจัดเก็บ ที่สามารถตอบสนองทุกความต้องการของลูกค้าพร้อมด้วยระบบการบริหารคลังสินค้าที่มีประสิทธิภาพ ทำให้สามารถควบคุมปริมาณสินค้าคงคลังได้อย่างแม่นยำเบิกจ่ายได้อย่างรวดเร็วจะต้องได้รับการพัฒนาด้านพนักงานให้มีความรู้ความสามารถในด้านการจัดเก็บ พร้อมทั้งต้องมีการพัฒนาเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในคลังสินค้า และ 5) ด้านการหยิบสินค้า ไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการซื้อถ่านหินของผู้ประกอบการในเขตจังหวัดพระนครศรีอยุธยา เมื่อพิจารณารายละเอียดของปัจจัย พบว่า คลังสินค้า ยังต้องมีการเติมความพร้อม หรือจัดหาเพิ่มเติมในเรื่องอุปกรณ์ในการหยิบสินค้า การนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้ระบบคัดแยกสินค้ายังโซนต่างๆ เพื่อให้เกิดความแม่นยำมากขึ้น การส่งเสริมและพัฒนาพนักงานให้มีความรู้ความสามารถในการใช้เครื่องมือในการหยิบสินค้าและ

ระบบการจัดการในการจัดการคลังสินค้า (WMS) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ รากัสยา ทับทิมเทศ และ ชิตพงษ์ อัยสานนท์ (2565) ได้ศึกษาเรื่อง “การจัดการคลังสินค้าเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานของบริษัท เอบีซี จำกัด: กรณีศึกษาคลังสินค้าอุปโภคบริโภค” พบว่า ปัจจัยการจัดการคลังสินค้าด้านการหยิบสินค้า ไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการซื้อของลูกค้า กล่าวได้ว่า พนักงานต้องได้รับการส่งเสริมและพัฒนาด้านความรู้ความสามารถในการใช้เครื่องมือและอุปกรณ์ในการจ่ายสินค้า เช่น ซอฟต์แวร์ระบบการจัดการในการจัดการคลังสินค้า ทำให้มีประสิทธิภาพในการบริหาร และทำให้ลูกค้ามีความพึงพอใจ

ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

1) การวิจัยในครั้งนี้ได้เจาะจงไปที่กลุ่มตัวอย่างผู้ซื้อถ่านหินในเขตจังหวัดพระนครศรีอยุธยาเท่านั้น สำหรับการวิจัยในครั้งถัดไปควรกำหนดกลุ่มประชากรตัวอย่างให้ครอบคลุมมากยิ่งขึ้น เพื่อให้มีความหลากหลายเพียงพอ เช่น กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ รายได้ ประเภทธุรกิจของผู้ซื้อ หรือภูมิภาคที่แตกต่างกัน ซึ่งจะทำให้ผลการวิจัยสามารถสะท้อนภาพรวมของตลาดได้ทั้งหมด ผลการวิจัยอาจจะครอบคลุมถึงความแตกต่างของการจัดการคลังสินค้าและปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการซื้อถ่านหินของผู้ประกอบการ ของธุรกิจในกลุ่มต่างๆ ซึ่งจะทำให้การนำผลลัพธ์ไปใช้ได้ตรงกับกลุ่มผู้บริโภคมากยิ่งขึ้น

2) เพื่อให้ทราบข้อมูลเชิงลึกเกี่ยวกับปัจจัยด้านการจัดการคลังสินค้า ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการซื้อถ่านหินของผู้ประกอบการในเขตจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ควรทำการสัมภาษณ์เชิงลึกควบคู่ไปพร้อมกับการตอบแบบสอบถาม เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ชัดเจนและตรงตามความเป็นจริงมากที่สุด ซึ่งจะทำให้ผลการวิเคราะห์มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1) การวิจัยอาจไม่สามารถครอบคลุมกลุ่มตัวอย่างที่มีความหลากหลายเพียงพอ ดังนั้นควรศึกษาเพิ่มเติมใน กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ รายได้ ตำแหน่งหน้าที่ ประเภทธุรกิจของผู้ซื้อ หรือภูมิภาคที่แตกต่างกัน ซึ่งอาจทำให้ผลการวิจัยไม่สามารถสะท้อนภาพรวมที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการซื้อถ่านหินของผู้ประกอบการในกลุ่มต่างๆ ได้ทั้งหมด ทำให้การนำผลลัพธ์ไปใช้อาจไม่ตรงกับผู้บริโภค หรือผู้ประกอบการในธุรกิจถ่านหิน ในบางกลุ่ม

2) การใช้พลังงานถ่านหินในภาคอุตสาหกรรม และการผลิตไฟฟ้า มีแนวโน้มลดลง และเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว เนื่องจากการรณรงค์ใช้พลังงานสะอาดและยั่งยืน ทั้งในประเทศไทย และทั่วโลก ดังนั้นควรศึกษาเพิ่มเติมในด้านกลยุทธ์ในการจัดการคลังสินค้าต้องให้มีประสิทธิภาพ การพัฒนา และปรับตัวให้ธุรกิจอยู่รอด จะทำให้ผลการวิจัยทันสมัย หรือทันต่อการเปลี่ยนแปลงในอนาคต ส่งผลให้การจัดการคลังสินค้ามีการพัฒนาขึ้นบนพื้นฐานของข้อมูลจากการวิจัยที่สอดคล้องกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป

เอกสารอ้างอิง

- ณัฐวัฒน์ บัวลอย, วัชร ย์สุนเทศ และ ชินโสณ วิสิฐนิกิจา. (2563). การพัฒนาผลผลิตภาพการจัดการคลังสินค้าชิ้นส่วนรถยนต์. วารสารบัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต.
- ธนวัฒน์ กันต์นิกุล. (2564). ปัจจัยส่วนบุคคลและพฤติกรรมในการเลือกใช้บริการที่ระดับความไม่พึงพอใจต่อการได้รับบริการเคาะฟันสัณฐานของลูกค้ ฒ บริษัท ประกายเพชร เซอร์วิส จำกัด. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยมหาวิทยาลัยนเรศวร
- ธนัญชภัทสร ศรีเวทยาภิรัชต์. (2563). ปัจจัยส่วนบุคคลและความพึงพอใจในงานที่ส่งผลต่อความผูกพันของพนักงานในองค์กร การณศึกษา บมจ.ธนาคารกสิกรไทย ภาค 2. สารนิพนธ์การจัดการวิทยาลัยบริหารธุรกิจนวัตกรรมและการบัญชี, มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต
- ธนศร ปานสมุท และ ณัฐพัชร์ อารีรัชกุลกานต์. (2565). การตัดสินใจเลือกใช้ระบบ การจัดการคลังสินค้าของบริษัท เอบีซี จำกัด. วารสารวิทยาลัยโลจิสติกส์และซัพพลายเชน, 9(1), 116-128.

- นัฐวัฒน์ ละมูลสุข, ชินโสณ วิสิฐนิกิจา, และ อิงอร ตันพันธ์. (2563). การจัดการคลังสินค้าเพื่อเพิ่มผลผลิตภาพ บริษัท JD Central จำกัด. *วารสารบัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต*.
- พิชชากร ลิขิตกาญจน์. (2565). การปรับปรุงกระบวนการจัดเก็บสินค้าคงคลังด้วยการ วิเคราะห์แบบเอบีซี เพื่อเพิ่ม ประสิทธิภาพการบริหารงานจัดเก็บในคลังสินค้าของบริษัท เอ็กซ์วายแซด จำกัด. *วารสารวิทยาลัยโลจิสติกส์ และซัพพลายเชน*, 9(1), 6-19.
- รชต จันทะบุรณ์, สมบูรณ์ ศรีอนุรักษวงศ์ และ ประภัสสร วิเศษประภา. (2562). ปัจจัยส่วนบุคคล และปัจจัยด้าน คุณภาพการบริการ ที่มีผลต่อความพึงพอใจในส่วนประสมการตลาดบริการ 7P's ของผู้ใช้บริการโรงพยาบาล เปาโล เมโมเรียล ในจังหวัดสมุทรปราการ. *วารสารมหาวิทยาลัยรามคำแหง*.
- รภัสยา ทับทิมเทศ และ ชิตพงษ์ อัยสานนท์. (2566). การจัดการคลังสินค้าเพื่อเพิ่ม ประสิทธิภาพการดำเนินงานของ บริษัท เอบีซี จำกัด กรณีศึกษาคลังสินค้าอูโปโกบริโก. *วารสารวิทยาลัยโลจิสติกส์และซัพพลายเชน*, 9(2), 52-65.
- วรวิทย์ รวิทย์ สียงนอก และ ณัฐพัชร อาริรัชกุลกานต์. (2566). การศึกษาประสิทธิภาพการบริหาร คลังสินค้าน้ำอัดลม ด้วยซอฟต์แวร์ดับเบิลยูเอ็มเอส. *วารสารวิทยาลัยโลจิสติกส์และซัพพลายเชน*, 9(2), 5-20.
- ศานิต ธรรมศิริ, จิราภรณ์ ท้าววงศ์, ภิญญา ประกอบแก้ว, ธวัชชัย ม่วงมงคล และ กฤติยา สุภมนไพศาล. (2565). แนวทางการจัดการคลังสินค้าออนไลน์ของผู้ขายกาแฟสำเร็จรูปในเขตอำเภอเมือง จังหวัดพัทลุง. *วารสาร สหวิทยาการวิจัยและวิชาการ*, 2(5), 801-816.
- ศานิต ธรรมศิริ, ณัฐภูมิ งามเนตร, ธิตี จิรัชรากร, สุนิ ประจิตร และ อาริยา ภูวศิริวิวัฒน์. (2567). การบริหารคลังสินค้า เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในบริษัท เอบีซี จำกัด. *วารสารมหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี*, 4(3), 163-167.
- Ararsa Buzu Kidanea. (2021). *The Effect of Warehousing Management on Warehouse Performance: (A Case of Modjo Dry Port, Ethiopia)*. Thesis, The Degree of Master of Art in Logistics and Supply Chain Management of Jimma University.
- Kibrom Hailu. (2019). *Effect of Warehousing Practices on Organizational Performance: A Case Study of My Wish Enterprise P.L.C.* Theis, Addis Ababa University, School of Commerce.

Data Availability Statement: The raw data supporting the conclusions of this article will be made available by the authors, without undue reservation.

Conflicts of Interest: The authors declare that the research was conducted in the absence of any commercial or financial relationships that could be construed as a potential conflict of interest.

Publisher's Note: All claims expressed in this article are solely those of the authors and do not necessarily represent those of their affiliated organizations, or those of the publisher, the editors and the reviewers. Any product that may be evaluated in this article, or claim that may be made by its manufacturer, is not guaranteed or endorsed by the publisher.



Copyright: © 2024 by the authors. This is a fully open-access article distributed under the terms of the Attribution-NonCommercial-NoDerivatives 4.0 International (CC BY-NC-ND 4.0).