

การวิจัยนี้เป็นการศึกษาผลกระทบในเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพจากการรวมการปฏิบัติงานในคลังสินค้า โดยผลกระทบเชิงปริมาณ ได้แก่ ต้นทุนค่าขนส่งสินค้า ต้นทุนค่าเช่าคลังสินค้า ต้นทุนค่าแรงงานและต้นทุนอื่นๆ ผลกระทบเชิงคุณภาพ ได้แก่ ผลกระทบต่อพนักงานที่ปฏิบัติงานและผลกระทบต่อลูกค้า การศึกษาสำรวจข้อมูลด้วยแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windows (Statistical Package for the Social Science) การวิเคราะห์เส้นทาง (Path Analysis) โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป LISREL (Linear Structural Relationship) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์เชิงเหตุผลของความพึงพอใจของพนักงานและลูกค้า

ผลการวิจัยพบว่า ต้นทุนค่าขนส่งสินค้าหลังจากมีการรวมการปฏิบัติงานในคลังสินค้าลดลง แต่ต้นทุนค่าเช่าคลังสินค้า ต้นทุนค่าแรงและต้นทุนอื่นๆ ไม่ลดลง ส่วนผลกระทบเชิงคุณภาพด้านพนักงานพบว่า พนักงานที่จะต้องเปลี่ยนไปรวมการปฏิบัติงานจะมีความพึงพอใจด้านเนื้อหา/ลักษณะงาน การพัฒนาระดับความรู้ความสามารถ หัวหน้างานและความพึงพอใจโดยรวมลดลงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ด้านลูกค้าพบว่า มีความพึงพอใจด้านตัวแทนบริการลูกค้า การสั่งซื้อสินค้าและระดับสินค้าคงคลังมากขึ้น แต่มีความพึงพอใจการส่งมอบสินค้าลดลงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

การวิเคราะห์เส้นทาง (Path Analysis) ของความพึงพอใจของพนักงานที่ปฏิบัติงานในคลังสินค้าหลังรวมการปฏิบัติงาน สรุปได้ว่า ความพึงพอใจโดยรวมของพนักงาน ได้รับอิทธิพลทางตรงจากความพึงพอใจระดับเงินเดือน/สวัสดิการ เนื้องาน/ลักษณะงานและการพัฒนาระดับความรู้ความสามารถ นอกจากนี้ยังได้รับอิทธิพลทางอ้อมมาจากความพึงพอใจหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงานอีกด้วย ส่วนผลการวิเคราะห์เส้นทาง (Path Analysis) ของความพึงพอใจของลูกค้าจากการได้รับบริการหลังรวมการปฏิบัติงาน สรุปได้ว่า ความพึงพอใจโดยรวมของลูกค้า ได้รับอิทธิพลทางตรงจากความพึงพอใจระดับสินค้าคงคลัง การสั่งซื้อสินค้า การส่งมอบสินค้าและตัวแทนบริการลูกค้า นอกจากนี้ยังได้รับอิทธิพลทางอ้อมมาจากความพึงพอใจการคืนสินค้าอีกด้วย

This thesis attempts to explore the qualitative and quantitative effects of consolidating warehouse operations. Quantitative effects include delivery costs, rented warehouse costs, labor costs and other warehouse-related costs. Qualitative effects cover impacts on employees and customers. The study employs the surveys through questionnaires and analyze the collected data using SPSS for Windows (Statistical Package for the Social Science) software, and applies the Path Analysis using via LISREL (Linear Structural Relationship) software to study the causal relationships of employees' and customers' satisfaction.

The study reveals that after consolidating warehouse operations the delivery costs are reduced but there are no notable changes in warehouse-related costs. The analysis of qualitative impacts indicates that employees being forced to move to a new operation are significantly less satisfied with regards to job content, development growth, supervision and overall job satisfaction at the 0.05 significance level. Customers express greater satisfaction with regards to sales representatives, ordering process, and stock availability but have lower satisfaction on the delivery performance at the .05 significance level.

The path analysis of employees' satisfaction after warehouse operation consolidation reveals that overall satisfaction is directly affected by their satisfaction on income, job content and development growth satisfaction and indirectly affected by satisfaction on supervision and co-worker factors. The analysis of customers' satisfaction after operation consolidation shows that overall satisfaction is directly influenced by their satisfaction on stock availability, ordering system, delivery performance and sales representatives, and is indirectly affected by their satisfaction on product return management.