

การศึกษาศักยภาพการบริหารจัดการคลังสินค้า ร้านสะดวกซื้อ กรณีศึกษา : 7-Eleven และ Family Mart Warehouse Management of Convenience Store : A Comparative Study Between 7-Eleven and Family Mart

จรรทิมา ทาทอง¹ ศุภรัตน์ อัครพิสิฐวงศ์² และ สุภาพร โคตรสงคราม³

Jantima Tatong¹ Suparat Akaraphisitwong² and Supaporn Kotsongkram³

สาขาวิชาการจัดการโลจิสติกส์ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี

Logistics Management, Faculty of Business Administration, Bangkokthonburi University

ผู้นิพนธ์หลัก e-mail : jantima-tom@hotmail.com

บทคัดย่อ

งานวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการจัดการคลังสินค้า ของร้าน 7-eleven และ Family Mart ในเขตกรุงเทพมหานคร ใน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านงานรับสินค้า ด้านงานบันทึกสินค้า ด้านการเก็บรักษา และด้านการจ่ายสินค้า 2. เปรียบเทียบประสิทธิภาพการจัดการคลังสินค้าของร้าน 7-eleven กับ Family Mart ในเขตกรุงเทพมหานคร ใน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านงานรับสินค้า ด้านงานบันทึกสินค้า ด้านการเก็บรักษา และด้านการจ่ายสินค้า ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ กลุ่มพนักงานร้าน 7-eleven จำนวนทั้งสิ้น 6,300 สาขา ในเขตกรุงเทพมหานคร พนักงาน จำนวน 44,338 คน กลุ่มพนักงานร้าน Family Mart ทั้งสิ้น 305 สาขา ในเขตกรุงเทพมหานคร พนักงาน จำนวน 2,008 คน วิธีการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง โดยได้นำการเปิดตารางเครจซี่และมอร์แกน (Krejcie and Morgan) ในการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ร้าน 7-eleven ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 380 คน และ ร้าน Family Mart ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 322 คน วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล สถิติที่นำมาใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (one – way ANOVA) และทดสอบค่า t – test และ F- test ผลการวิจัยที่สำคัญ ดังนี้

ระดับการจัดการคลังสินค้า ของร้าน 7-eleven ในเขตกรุงเทพมหานคร ใน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านงานรับสินค้า ด้านงานบันทึกสินค้า ด้านการเก็บรักษา และด้านการจ่ายสินค้า อยู่ในระดับมาก และระดับการจัดการคลังสินค้า ของร้าน Family Mart อยู่ในระดับมาก

การเปรียบเทียบการจัดการคลังสินค้า ของร้านสะดวกซื้อ : 7-eleven กับ Family Mart ในเขตกรุงเทพมหานคร ใน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านงานรับสินค้า ด้านงานบันทึกสินค้า ด้านการเก็บรักษา และด้านการจ่ายสินค้า ที่มีสถานประกอบการต่างกันโดยภาพรวม 7-eleven มีการจัดการคลังสินค้า ดีกว่า Family Mart และมีความคิดเห็นต่อการจัดการคลังสินค้า โดยภาพรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

การเปรียบเทียบการจัดการคลังสินค้า ของร้านสะดวกซื้อ : 7-eleven กับ Family Mart ในเขตกรุงเทพมหานคร ใน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านงานรับสินค้า ด้านงานบันทึกสินค้า ด้านการเก็บรักษา และด้านการจ่ายสินค้า พนักงานของร้านสะดวกซื้อที่มีอายุต่างกัน พบว่า พนักงานของร้านสะดวกซื้อ 7-eleven มีความคิดเห็นโดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน และ พนักงานของร้านสะดวกซื้อ Family Mart มีความคิดเห็นโดยภาพรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

การเปรียบเทียบการจัดการคลังสินค้า ของร้านสะดวกซื้อ : 7-eleven กับ Family Mart ในเขตกรุงเทพมหานคร ใน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านงานรับสินค้า ด้านงานบันทึกสินค้า ด้านการเก็บรักษา และด้านการจ่ายสินค้า พนักงานของร้านสะดวกซื้อที่มีระดับการศึกษาต่างกัน พบว่า พนักงานของร้านสะดวกซื้อ 7-eleven มีความคิดเห็นโดยภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ พนักงานของร้านสะดวกซื้อ Family Mart มีความคิดเห็นโดยภาพรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

การเปรียบเทียบการจัดการคลังสินค้า ของร้านสะดวกซื้อ : 7-eleven กับ Family Mart ในเขตกรุงเทพมหานคร ใน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านงานรับสินค้า ด้านงานบันทึกสินค้า ด้านการเก็บรักษา และด้านการจ่ายสินค้า พนักงานของร้านสะดวกซื้อที่มีตำแหน่งที่ทำงานต่างกัน และที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่างกัน พบว่า พนักงานของร้านสะดวกซื้อ 7-eleven มีความคิดเห็นโดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน และร้าน Family Mart มีความคิดเห็นโดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน

คำสำคัญ : คักยภาพ, บริหารจัดการคลังสินค้า, ร้านสะดวกซื้อ

ABSTRACT

This research aims to study on 1) Potentiality Management for Warehousing between 7-Eleven and Family Mart in Bangkok 2) Comparative of Potentiality Management for Warehousing between 7-Eleven and Family Mart in Bangkok. Both objective concentrate on four dimensions, which include Receiving, Recording, Storing, and Delivering. The target group in this research are the employee group from 7-eleven (44,338 persons from 6,300 Branches) and the employee group from Family Mart (2,008 persons from 305 branches). The appropriate sample sizes have used the table of Krejcie and Morgan. The sample size of 7-eleven is 380 persons, and the sample size of Family Mart is 322 persons. For the data from the population were analyzed by Percentage, Base Average, Standard Deviation (SD), One-Way ANOVA, T-Test, and F-Test. The results of this research consists;

The level of warehouse management for 7-Eleven and Family Mart about four dimensions that included Receiving, Recording, Storing, and Delivering were at high level.

The comparative of potentiality management for warehousing between 7-Eleven and Family Mart in Bangkok in four dimensions, which includes Receiving, Recording, Storing, and Delivering. An overview of the different location of the convenience store that found 7-eleven is the more manage than Family Mart. There was no significant difference ($p < .05$) in the opinion about warehouse management from both convenience band was different.

The comparative of potentiality management for warehousing between 7-Eleven and Family Mart in Bangkok in four dimensions, which includes Receiving, Recording, Storing, and Delivering. There was no significant difference ($p < .05$) in the different of age that found the opinion of employee form 7-eleven were not different. On the other hand, the opinion of employee form Family Mart was different.

The comparative of potentiality management for warehousing between 7-Eleven and Family Mart in Bangkok in four dimensions, which includes Receiving, Recording, Storing, and Delivering. There was no significant difference ($p < 0.5$) in the different education of employee from 7-eleven was different about the overview of opinion. The same as Family Mart, There was no significant difference ($p < 0.5$) were different about the overview of opinion.

The comparative of potentiality management for warehousing between 7-Eleven and Family Mart in Bangkok in four dimensions, which includes Receiving, Recording, Storing, and Delivering. There was no significant difference ($p < 0.5$) in the difference of position or responsibility of employee from 7-eleven and the different number of the year about working experience, which shown Both of employee from two convenience store, there are not different about the overview of opinion.

Keyword : Potentiality, Warehouse Management, Convenience Store.

บทนำ

ในปัจจุบันซึ่งเป็นยุคที่มีการแข่งขันเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้อย่างรวดเร็วและตรงกับความต้องการให้มากที่สุดนั้นทำให้ผู้ประกอบการทั้งหลายต่างริหาแนวทางหรือกลยุทธ์ต่างๆ เพื่อช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานและเพื่อให้สามารถตอบสนองกับความต้องการของลูกค้าได้อย่างรวดเร็วและเพื่อสร้างความ

พึงพอใจให้กับลูกค้ามากที่สุด จึงทำให้เกิดการแข่งขันขึ้นอย่างมากมาย โดยเฉพาะอย่างยิ่งในธุรกิจค้าปลีกซึ่งผู้ประกอบการต่างพยายามสร้างจุดขายหรือวิธีการที่ทำให้ลูกค้าเกิดความประทับใจในสินค้าและการบริการมากที่สุด โดยมีการจัดให้มีจำนวนสินค้าหลากหลายและครบถ้วนตามที่ลูกค้าต้องการและเป็นสินค้าที่ลูกค้าต้องการและเป็นสินค้าที่ลูกค้ากำลังมองหาด้วยราคาที่เหมาะสม

รวมทั้งในเรื่องของสถานที่ในการเลือกซื้อสินค้านั้น ควรเป็นสถานที่ที่ลูกค้าสามารถเลือกซื้อได้ตามความต้องการที่ประกอบการแต่ละรายได้พยายามขยายสาขาเพิ่มขึ้นทั้งในกรุงเทพและต่างจังหวัด

คลังสินค้าหรือศูนย์กระจายสินค้านั้นเป็นสถานที่จัดเก็บสินค้าของธุรกิจค้าปลีกซึ่งในการทำงานได้มีการแบ่งเป็นแผนกต่าง ๆ หลายแผนกตามหน้าที่การทำงาน ทำให้มีกิจกรรมและจำนวนพนักงานที่ปฏิบัติงานอยู่มากมายในคลังสินค้า จึงทำให้คลังสินค้าหรือศูนย์กระจายสินค้านั้นเป็นส่วนหนึ่งของธุรกิจที่จะต้องมีต้นทุนในการทำงานเกิดขึ้นจำนวนมาก ซึ่งเมื่อนำกิจกรรมต่างๆในคลังสินค้ามาพิจารณาไม่ว่าจะเป็น กระบวนการรับสินค้า (Receiving) การบันทึกรับสินค้าเข้าระบบ (Data) การจัดเก็บสินค้า (Storage) การหยิบสินค้า (Order Picking) และการจัดส่งสินค้า (Dispatching) นั้นจะพบว่ากิจกรรมในการหยิบสินค้า (Order Picking) นั้นเป็นกิจกรรมที่ทำให้มีต้นทุนในคลังสินค้าเกิดขึ้นสูงสุดซึ่งคิดเป็น 55% ของกิจกรรมที่เกิดขึ้นทั้งหมดในคลังสินค้า ซึ่งจากข้อมูลข้างต้น จะเห็นว่ากิจกรรมการหยิบสินค้า นั้นเป็นกิจกรรมที่มีความสำคัญมากตัวหนึ่งในคลังสินค้าที่ผู้ประกอบการธุรกิจค้าปลีกควรให้ความสำคัญและนำมาพิจารณาเพื่อหาแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานให้ดีขึ้น ทั้งนี้เพื่อลดต้นทุนในการทำงานรวมทั้งลดเวลาในการทำงานลงด้วย เพื่อให้สินค้าถึงมือลูกค้าได้อย่างสะดวกรวดเร็วและตรงตามความต้องการมากขึ้น ซึ่งปัจจัยที่มีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพในส่วนของการเลือกหยิบสินค้า นั้นได้แก่ วิธีการหรือรูปแบบในการหยิบสินค้า (Routing Strategy) รูปแบบการจัดวางสินค้า (Storage Strategy)

รวมทั้งรูปแบบตำแหน่งหรือพื้นที่ (Layout) ในคลังสินค้า เป็นต้นและจากการศึกษาเพิ่มเติมพบว่าการเพิ่มประสิทธิภาพในการหยิบสินค้าโดยการเลือกใช้วิธีการหรือรูปแบบในการหยิบสินค้า รูปแบบการจัดวางสินค้าที่เหมาะสมนั้นจะเป็นการง่ายต่อการปรับปรุงในการเพิ่มประสิทธิภาพได้ดีมากกว่าการเปลี่ยนตำแหน่งหรือการจัดวางสินค้า (Layout) เนื่องจากไม่ต้องย้าย rack ที่ใช้การจัดเก็บสินค้า อธิศานต์ วายูภาพ (2548)

จากความจำเป็นดังกล่าว จึงทำให้ผู้ประกอบการที่อยู่ในธุรกิจค้าปลีกนี้จำเป็นจะต้องหาแนวทางหรือกลยุทธ์ต่างๆ เพื่อเข้ามาช่วยเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงานให้มากที่สุด กล่าวคือต้องช่วยทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น ช่วยลดเวลาในการทำงานให้สั้นลงช่วยลดต้นทุนและที่สำคัญต้องช่วยทำให้สินค้าถึงมือของลูกค้าได้อย่างรวดเร็วตรงเวลา ตรงสถานที่และตรงกับความต้องการของลูกค้ามากที่สุดนั่นเอง ซึ่งถือว่าเป็นเป้าหมายสำคัญขององค์กรในธุรกิจ และในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยจะใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการศึกษาประสิทธิภาพการจัดการคลังสินค้า ซึ่งนอกจากจะทราบระดับความมีประสิทธิภาพของร้าน 7-eleven และ Family Mart แล้วยังสามารถนำมาใช้ในการปรับปรุงเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานในปัจจุบันให้ดีขึ้นกว่าเดิมอีกด้วย

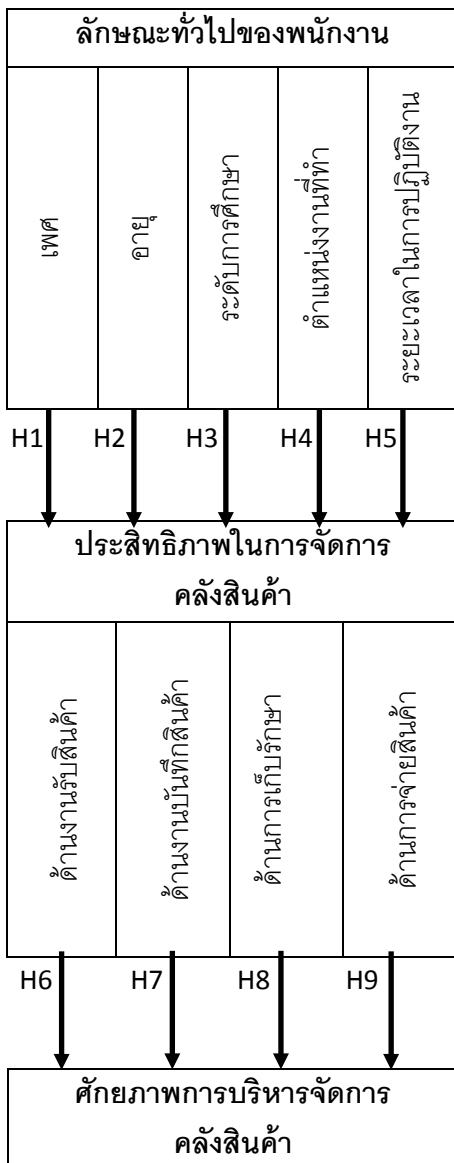
วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการจัดการคลังสินค้า ของร้าน 7-eleven และ Family Mart ในเขตกรุงเทพมหานคร ใน 4 ด้าน ได้แก่ ด้าน

งานรับสินค้า ด้านงานบันทึกสินค้า ด้านการเก็บรักษา และด้านการจ่ายสินค้า

2. เปรียบเทียบประสิทธิภาพการจัดการคลังสินค้าของร้าน 7-eleven กับ Family Mart ในเขตกรุงเทพมหานคร ใน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านงานรับสินค้า ด้านงานบันทึกสินค้า ด้านการเก็บรักษา และด้านการจ่ายสินค้า

กรอบแนวคิดการวิจัย



การดำเนินงานวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้เป็นศึกษาเปรียบเทียบการจัดการคลังสินค้า ของร้านสะดวกซื้อ : 7-eleven กับ Family Mart ในเขตกรุงเทพมหานคร ได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง กลุ่มพนักงานร้าน 7-eleven จำนวนทั้งสิ้น 6,300 สาขา ในเขตกรุงเทพมหานคร พนักงานจำนวน 44,338 คน กลุ่มพนักงานร้าน Family Mart ทั้งสิ้น 305 สาขา ในเขตกรุงเทพมหานคร พนักงานจำนวน 2,008 คน โดยใช้วิธีการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรการคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างได้นำการเปิดตารางเครจซี่และมอร์แกน (Krejcie and Morgan)

2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย โดยมีระดับค่าความเชื่อมั่น ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 (หมายถึงว่ายอมให้เกิดความคลาดเคลื่อน 5% หรือมีความเชื่อมั่น 95%)

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

4. การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล

5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว และทดสอบค่า t-test และ f-test

ผลการวิจัย

จากศึกษาเปรียบเทียบการจัดการคลังสินค้า ของร้านสะดวกซื้อ : 7-eleven กับ Family Mart ในเขตกรุงเทพมหานคร ใน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านงานรับสินค้า ด้านงานบันทึกสินค้า ด้านการเก็บรักษา และด้านการจ่ายสินค้าสรุปผลการวิจัยดังนี้

1. เพศส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 394 คน คิดเป็นร้อยละ 56.13 และเพศชาย จำนวน 308 คน คิดเป็นร้อยละ 43.87 ส่วนใหญ่ อายุ 26 – 30 ปี จำนวน 303 คน คิดเป็นร้อยละ 43.16 ส่วนใหญ่ระดับการศึกษา อนุปริญญา หรือเทียบเท่า จำนวน 356 คน คิดเป็นร้อยละ 50.71 ส่วนใหญ่ตำแหน่งที่ทำงาน แคชเชียร์ จำนวน 288 คน คิดเป็นร้อยละ 41.02 และส่วนใหญ่ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 2 ปี จำนวน 238 คน คิดเป็นร้อยละ 33.90

2. ระดับประสิทธิภาพในการจัดการคลังสินค้า ของร้าน 7-eleven ในเขตกรุงเทพมหานคร ใน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านงานรับสินค้า ด้านงานบันทึกสินค้า ด้านการเก็บรักษา และด้านการจ่ายสินค้า อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอันดับที่หนึ่ง คือ ด้านงานรับสินค้า อันดับที่สอง ด้านงานบันทึกสินค้า อันดับที่สาม ด้านการเก็บรักษา และอันดับที่สี่ ด้านการจ่ายสินค้า และระดับประสิทธิภาพในการจัดการคลังสินค้า ของร้าน Family Mart ในเขตกรุงเทพมหานคร อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอันดับที่หนึ่ง คือ ด้านการจ่ายสินค้า อันดับที่สอง ด้านงานบันทึกสินค้า อันดับที่สาม ด้านงานรับสินค้า และอันดับที่สี่ ด้านการเก็บรักษา

3. การเปรียบเทียบการจัดการคลังสินค้า ของร้านสะดวกซื้อ : 7-eleven กับ Family Mart ในเขตกรุงเทพมหานคร ใน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านงานรับสินค้า ด้านงานบันทึกสินค้า ด้านการเก็บรักษา และด้านการจ่ายสินค้า ที่มีสถานประกอบการต่างกันโดยภาพรวม 7-eleven มีการจัดการคลังสินค้า ดีกว่า Family Mart เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน 7-eleven มีค่าเฉลี่ยการจัดการคลังสินค้า

ดีกว่า Family Mart ทุกด้าน และมีความคิดเห็นต่อการจัดการคลังสินค้า โดยภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณารายด้าน มีความคิดเห็นต่อการจัดการคลังสินค้าแตกต่างกันทุกด้าน

4. การเปรียบเทียบการจัดการคลังสินค้า ของร้านสะดวกซื้อ : 7-eleven กับ Family Mart ในเขตกรุงเทพมหานคร ใน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านงานรับสินค้า ด้านงานบันทึกสินค้า ด้านการเก็บรักษา และด้านการจ่ายสินค้า พนักงานของร้านสะดวกซื้อ ที่มีอายุต่างกัน พบว่า พนักงานของร้านสะดวกซื้อ 7-eleven มีความคิดเห็นโดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณารายด้าน มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกันทุกด้าน และ พนักงานของร้านสะดวกซื้อ Family Mart มีความคิดเห็นโดยภาพรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณารายด้าน มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน คือ ด้านการจ่ายสินค้า มีความคิดเห็นแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 คือ ด้านงานรับสินค้า ด้านงานบันทึกสินค้า และด้านการเก็บรักษา

5. การเปรียบเทียบการจัดการคลังสินค้า ของร้านสะดวกซื้อ : 7-eleven กับ Family Mart ในเขตกรุงเทพมหานคร ใน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านงานรับสินค้า ด้านงานบันทึกสินค้า ด้านการเก็บรักษา และด้านการจ่ายสินค้า ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน พบว่า พนักงานของร้านสะดวกซื้อ 7-eleven มีความคิดเห็นโดยภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณารายด้าน มีความคิดเห็นแตกต่างกันทุกด้าน และ ร้าน Family Mart มีความคิดเห็นโดยภาพรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณา

รายด้าน มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน คือ ด้านการเก็บรักษา มีความคิดเห็นแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 คือ ด้านงานรับสินค้า ด้านงานบันทึกสินค้า และด้านการจ่ายสินค้า

6. การเปรียบเทียบการจัดการคลังสินค้าของร้านสะดวกซื้อ : 7-eleven กับ Family Mart ในเขตกรุงเทพมหานคร ใน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านงานรับสินค้า ด้านงานบันทึกสินค้า ด้านการเก็บรักษา และด้านการจ่ายสินค้า ที่มีตำแหน่งที่ทำงานต่างกัน พบว่า พนักงานของร้านสะดวกซื้อ 7-eleven มีความคิดเห็นโดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณารายด้าน มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน ทุกด้าน และ ร้าน Family Mart มีความคิดเห็นโดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณารายด้าน ส่วนใหญ่ มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน และมีความคิดเห็นแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 คือ ด้านการเก็บรักษา

7. การเปรียบเทียบการจัดการคลังสินค้าของร้านสะดวกซื้อ : 7-eleven กับ Family Mart ในเขตกรุงเทพมหานครใน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านงานรับสินค้า ด้านงานบันทึกสินค้า ด้านการเก็บรักษา และด้านการจ่ายสินค้า พนักงานของร้านสะดวกซื้อที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่างกัน พบว่า พนักงานของร้านสะดวกซื้อ 7-eleven มีความคิดเห็นโดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณารายด้าน ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน และมีความคิดเห็นแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 คือ ด้านงานบันทึกสินค้า และ ร้าน Family Mart มีความคิดเห็นโดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณารายด้าน มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน ทุกด้าน

อภิปรายผล

จากการศึกษาประสิทธิภาพการบริหารคลังสินค้าในร้าน 7-eleven กับ Family Mart ในเขตกรุงเทพมหานคร ใน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านงานรับสินค้า ด้านงานบันทึกสินค้า ด้านการเก็บรักษา และด้านการจ่ายสินค้า อภิปรายผล ดังนี้

1. ระดับประสิทธิภาพในการจัดการคลังสินค้า ของร้าน 7-eleven ในเขตกรุงเทพมหานคร ใน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านงานรับสินค้า ด้านงานบันทึกสินค้า ด้านการเก็บรักษา และด้านการจ่ายสินค้า อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอันดับที่หนึ่ง คือ ด้านงานรับสินค้า อันดับที่สอง ด้านงานบันทึกสินค้า อันดับที่สาม ด้านการเก็บรักษา และอันดับที่สี่ ด้านการจ่ายสินค้า และระดับประสิทธิภาพในการจัดการคลังสินค้า ของร้าน Family Mart ในเขตกรุงเทพมหานคร อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอันดับที่หนึ่ง คือ ด้านการจ่ายสินค้า อันดับที่สอง ด้านงานบันทึกสินค้า อันดับที่สาม ด้านงานรับสินค้า และอันดับที่สี่ ด้านการเก็บรักษา ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ รวมพล จันทศาสตร์ (2550 : บทคัดย่อ) การศึกษาครั้งนี้ กำหนดวัตถุประสงค์ เพื่อการศึกษา ลักษณะทางประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย เพศ อายุ การศึกษา หน่วยงานและตำแหน่งงาน โดยศึกษาความคิดเห็นของบุคลากรที่มีต่อการจัดการคลังสินค้าของโรงงานประกอบชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์ กรณีศึกษา บริษัท ทีเอสไอ อิเล็กทรอนิกส์ จำกัด ในด้านงานรับสินค้า งานบันทึกข้อมูลสินค้า งานจัดเก็บสินค้า และงานจ่ายสินค้า กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ บุคลากรที่ทำงานภายในบริษัท ทีเอสไอ

อิเล็กทรอนิกส์ จำกัด ในฝ่ายผลิต ฝ่ายขาย ฝ่ายโลจิสติกส์และฝ่ายจัดซื้อจำนวน 400 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยใช้ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผลจากการศึกษาลักษณะทางประชากรศาสตร์ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุไม่เกิน 25 ปี ระดับการศึกษาต่ำกว่าชั้นมัธยมปีที่ 6 โดยเป็นพนักงานปฏิบัติการในฝ่ายผลิต ผลการวิจัยพบว่า โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านงานรับสินค้า มีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก และสอดคล้องกับ สุจิราภรณ์ พักจันทร์ (2560) ทำการวิจัยเรื่องการจัดการคลังสินค้าที่มีประสิทธิภาพมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการจัดการคลังสินค้าที่มีประสิทธิภาพ เปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงาน ที่มีต่อการจัดการคลังสินค้าที่มีประสิทธิภาพ และหาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านการจัดการคลังสินค้า กับการจัดการคลังสินค้าที่มีประสิทธิภาพ ของบริษัท เอเซียเนพนินซูล่า คอร์ปอเรชั่น จำกัด กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ บุคลากรที่ทำงานบริษัท เอเซียเนพนินซูล่า คอร์ปอเรชั่น จำกัด ในแผนกคลังสินค้า จำนวน 70 คน ซึ่งได้มาจากการสุ่มตัวอย่างอย่างง่ายที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย (T-Test) การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way ANOVA) และทดสอบความสัมพันธ์ด้วยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สันจากผล

การวิจัย พบว่า งานรับสินค้า โดยรวมของผู้ตอบแบบสอบถาม ระดับประสิทธิภาพอยู่ในระดับมาก โดยด้านความถูกต้องในการรับสินค้าเข้าคลัง ด้านการระมัดระวังดูแลสินค้าในขณะที่ตรวจนับสินค้าจากผู้ส่งมอบสินค้า ด้านความถูกต้องของเอกสารที่เกี่ยวข้องในการตรวจรับสินค้า เช่น ใบส่งของ ใบเสร็จรับเงิน ด้านระยะเวลาในการตรวจนับสินค้าตั้งแต่เริ่มต้นจนกระทั่งเสร็จ และด้านความเป็นระเบียบในการจัดวางสินค้าในพื้นที่ตรวจนับสินค้า ด้านงานบันทึกสินค้า สรุปผลโดยรวมของผู้ตอบแบบสอบถาม ระดับประสิทธิภาพอยู่ในระดับมาก โดยด้านการส่งข้อมูลไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในด้านความถูกต้องตรงต่อเวลากับด้านความสามารถในการให้บริการต่อผู้ที่มาติดต่อได้ในกรณีเร่งด่วน/ฉุกเฉิน ด้านการแก้ไขปัญหาในการทำงานที่เกิดขึ้นกับผู้ที่มาติดต่องาน ด้านการสื่อสารของพนักงานกับผู้ที่มาติดต่อในด้านความเข้าใจในสิ่งที่ต้องการของผู้มาติดต่อ และด้านการให้บริการผู้ที่มาติดต่อในด้านความพร้อมของพนักงาน มารยาทของพนักงาน ด้านงานเก็บรักษาสินค้า สรุปผล โดยรวมของผู้ตอบแบบสอบถาม ระดับประสิทธิภาพอยู่ในระดับมาก

2. การเปรียบเทียบการจัดการคลังสินค้าของร้านสะดวกซื้อ : 7-eleven กับ Family Mart ในเขตกรุงเทพมหานคร ใน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านงานรับสินค้า ด้านงานบันทึกสินค้า ด้านการเก็บรักษา และด้านการจ่ายสินค้า ที่มีสถานประกอบการต่างกันโดยภาพรวม 7-eleven มีการจัดการคลังสินค้า ดีกว่า Family Mart เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน 7-eleven มีค่าเฉลี่ยการจัดการคลังสินค้า ดีกว่า Family Mart ทุกด้าน และมีความคิดเห็นต่อ

การจัดการคลังสินค้า โดยภาพรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณา รายด้าน มีความคิดเห็นต่อการจัดการคลังสินค้า แตกต่างกันทุกด้าน ซึ่งอาจเป็นเพราะ บริษัท ซี.พี. เซเว่นอีเลฟเว่น จำกัด (มหาชน) เป็นบริษัทแรกของ ประเทศไทยที่ดำเนินธุรกิจร้านสะดวกซื้อ 24 ชั่วโมง ซึ่งมีอัตราการเติบโตและขยายสาขาเพิ่มสูงขึ้นมาก อย่างต่อเนื่องเป็นเวลากว่า 10 ปี ทั้งนี้ ด้วยวิสัยทัศน์ ที่กว้างไกลของผู้บริหาร และหลักการจัดการที่ได้รับ จากบริษัทต้นสังกัด คือ 7-eleven INC. ทำให้ ประสบความสำเร็จจนก้าวขึ้นเป็นบริษัทชั้นนำ แห่งหนึ่งในภูมิภาคเอเชีย เพราะนอกจากสวัสดิการ แล้ว บริษัทยังให้โอกาสเรียนรู้ฝึกอบรมเทคนิคและ วิธีการทำงานอย่างต่อเนื่อง เพื่อพัฒนาคุณภาพ สำหรับการให้บริการที่ดียิ่งขึ้น ตลอดจนจนบริการใน รูปแบบของ “เคาน์เตอร์เซอร์วิส” ซึ่งเป็นวิวัฒนาการ ของร้านค้าปลีกในอนาคตที่สามารถบริการได้อย่าง ไร้ขีดจำกัด เช่นบริการขายตั๋วภาพยนตร์ ตั๋วรถไฟ ตั๋วเครื่องบิน และรับชำระค่าสาธารณูปโภคต่าง ๆ เป็นต้น แม้จะเน้นการบริการที่สะดวกสบาย ทัน สมัย แต่ไม่เคยละเลยธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม โดยยกเลิกการใช้โฟมบรรจุสินค้า และเปลี่ยนมาใช้ กระดาษแทน สนับสนุนการลดปริมาณขยะ ด้วยการพิมพ์ข้อความบนถุงพลาสติกแนะนำให้ลูกค้า นำกลับมาใช้อีกครั้ง การเปลี่ยนหลอดไฟฟ้าภายใน ร้านทั้งหมดเป็นหลอดผอม เพื่อช่วยประหยัด พลังงานในประเทศอีกด้วย

3. การเปรียบเทียบการจัดการคลังสินค้า ของร้านสะดวกซื้อ : 7-eleven กับ Family Mart ในเขตกรุงเทพมหานคร ใน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านงาน รับสินค้า ด้านงานบันทึกสินค้า ด้านการเก็บรักษา

และด้านการจ่ายสินค้า ที่มีอายุต่างกัน พบว่า ร้าน 7-eleven มีความคิดเห็นโดยภาพรวมไม่ แตกต่างกัน เมื่อพิจารณารายด้าน มีความคิดเห็น ไม่แตกต่างกันทุกด้าน ซึ่งสอดคล้องกับ สุนันทา ศิริเจริญวัฒน์ (2555) สารนิพนธ์เรื่อง การเพิ่ม ประสิทธิภาพการจัดการคลังสินค้า กรณีศึกษา บริษัทภูมิไทย คอมซีส จำกัด โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาการจัดการคลังสินค้าของบริษัทภูมิไทย คอมซีส จำกัด เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของ บุคลากร บริษัทภูมิไทย คอมซีส จำกัด ที่มีผลต่อ ประสิทธิภาพในการให้บริการงานคลังสินค้า และ เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านการบริการ จัดการงานคลังสินค้ากับการให้บริการงานคลัง สินค้า กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือบุคลากร ที่ทำงานในบริษัทภูมิไทย คอมซีส จำกัด ในฝ่าย ผลิต ฝ่ายขาย และฝ่ายจัดซื้อ จำนวน 70 คน ซึ่งมา จากการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย เครื่องมือที่ใช้ในการ เก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามวิเคราะห์ ข้อมูลโดยหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย (T-Test) การ วิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way ANOVA) และทดสอบความสัมพันธ์ด้วยค่า สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน ผลการทดสอบ สมมติฐานพบว่า ประชากรที่มีเพศต่างกัน อายุต่าง กัน ระดับการศึกษาต่างกัน และตำแหน่งงาน ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการจัดการคลังสินค้า ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผลการเปรียบเทียบการให้บริการงานคลัง สินค้าที่มี เพศต่างกัน อายุต่างกัน ระดับการศึกษา ต่างกัน และตำแหน่งงานต่างกันมีความคิดเห็น ต่อประสิทธิภาพการให้บริการงานคลังสินค้า

ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผลการแสดงความสัมพันธ์ การจัดการคลังสินค้ากับประสิทธิภาพการให้บริการงานคลังสินค้า ด้านงานรับสินค้า ด้านงานบันทึกข้อมูลสินค้า ด้านงานสินค้า และด้านงานจ่ายสินค้ามีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการให้บริการด้านบันทึกข้อมูลสินค้าอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ ร้าน Family Mart มีความคิดเห็นโดยภาพรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณารายด้าน มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน คือ ด้านการจ่ายสินค้า มีความคิดเห็นแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 คือ ด้านงานรับสินค้า ด้านงานบันทึกสินค้า และด้านการเก็บรักษา

4. การเปรียบเทียบการจัดการคลังสินค้าของร้านสะดวกซื้อ : 7-eleven กับ Family Mart ในเขตกรุงเทพมหานคร ใน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านงานรับสินค้า ด้านงานบันทึกสินค้า ด้านการเก็บรักษา และด้านการจ่ายสินค้า ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน พบว่า ร้าน 7-eleven มีความคิดเห็นโดยภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณารายด้าน มีความคิดเห็นแตกต่างกันทุกด้าน และ ร้าน Family Mart มีความคิดเห็นโดยภาพรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณารายด้าน มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน คือ ด้านการเก็บรักษา มีความคิดเห็นแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 คือ ด้านงานรับสินค้า ด้านงานบันทึกสินค้า และด้านการจ่ายสินค้า สอดคล้องกับอชิระเมธารัตนกุล (2557) ทำการวิจัยเรื่อง การเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการคลังสินค้ากรณีศึกษา

บริษัทผลิตชิ้นส่วนรถยนต์ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาวิธีการเพิ่มประสิทธิภาพความแม่นยำของข้อมูลสินค้าคงคลัง และศึกษาวิธีการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บในคลังสินค้า เพื่อศึกษาวิธีการปรับปรุงขั้นตอนการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการให้บริการงานคลังสินค้า และเพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านการบริการจัดการงานคลังสินค้ากับการให้บริการงานคลังสินค้า กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือบุคคลลากรที่ทำงานในบริษัทพลาสติกทิพย์ จำกัด ในฝ่ายผลิต ฝ่ายขาย และฝ่ายจัดซื้อ ซึ่งมาจากการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามวิเคราะห์ข้อมูลโดยหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย (T-Test) การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way ANOVA) และทดสอบความสัมพันธ์ด้วยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ประชากรที่มีเพศต่างกัน อายุต่างกัน ระดับการศึกษาต่างกัน และตำแหน่งงานต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการจัดการคลังสินค้า ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

5. การเปรียบเทียบการจัดการคลังสินค้าของร้านสะดวกซื้อ : 7-eleven กับ Family Mart ในเขตกรุงเทพมหานคร ใน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านงานรับสินค้า ด้านงานบันทึกสินค้า ด้านการเก็บรักษา และด้านการจ่ายสินค้า ที่มีตำแหน่งที่ทำงานต่างกัน พบว่า ร้าน 7-eleven มีความคิดเห็นโดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณารายด้าน มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกันทุกด้าน และ

ร้าน Family Mart มีความคิดเห็นโดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณารายด้านส่วนใหญ่มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน และมีความคิดเห็นแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 คือ ด้านการเก็บรักษา ซึ่งสอดคล้องกับ จูิตารีย์ สาริกัน(2553 : บทคัดย่อ) การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการจัดการงานคลังสินค้า และเพื่อศึกษาเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการจัดการงานคลังสินค้าบริษัทเนสท์เล่ (ไทย) จำกัด สาขา บางปู ตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ พนักงานที่ทำงานในคลังสินค้าของบริษัทเนสท์เล่ (ไทย) จำกัด จำนวน 97 คน ซึ่งได้มาจากการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย ข้อมูลที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วยบทความทางวิชาการ แนวคิดทฤษฎี วารสาร และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย (T-Test) การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way ANOVA) และการวิเคราะห์ความแตกต่างเป็นรายคู่โดยใช้สถิติLSD ผลการวิจัยพบว่า ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชายมีอายุระหว่าง 21-30 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรี และมีระยะเวลาในการทำงานอยู่ระหว่าง 6-10 ปี ข้อมูลปัจจัยด้านองค์กร ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจ 20 ปีขึ้นไป ลักษณะของสินค้าส่วนใหญ่เป็นสินค้าสำเร็จรูป

และข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพการจัดการคลังสินค้าพบว่าโดยรวมและรายด้านมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุดผลการเปรียบเทียบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานเพศ อายุ และระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการจัดการคลังสินค้าไม่แตกต่างกัน ส่วนพนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการจัดการคลังสินค้าแตกต่างกัน และปัจจัยด้านองค์กร ระยะเวลาที่ดำเนินกิจการลักษณะของสินค้าที่แตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการจัดการคลังสินค้าไม่แตกต่างกัน

6. การเปรียบเทียบการจัดการคลังสินค้าของร้านสะดวกซื้อ : 7-eleven กับ Family Mart ในเขตกรุงเทพมหานคร ใน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านงานรับสินค้า ด้านงานบันทึกสินค้า ด้านการเก็บรักษา และด้านการจ่ายสินค้า ที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่างกัน พบว่า ร้าน 7-eleven มีความคิดเห็นโดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณารายด้านส่วนใหญ่มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน และมีความคิดเห็นแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 คือ ด้านงานบันทึกสินค้า และร้าน Family Mart มีความคิดเห็นโดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณารายด้าน มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกันทุกด้าน สอดคล้องกับ ซึ่งสอดคล้องกับ จูิตารีย์ สาริกัน(2553 : บทคัดย่อ) การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการจัดการงานคลังสินค้า

และเพื่อศึกษาเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการจัดการงานคลังสินค้าบริษัทเนสท์เล่ (ไทย) จำกัด สาขา บางปู ตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้คือ พนักงานที่ทำงานในคลังสินค้าของบริษัทเนสท์เล่ (ไทย) จำกัด จำนวน 97 คน ซึ่งได้มาจากการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย ข้อมูลที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วยบทความทางวิชาการ แนวคิด ทฤษฎี วารสาร และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามวิเคราะห์ข้อมูลโดยค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย (T-Test) การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way ANOVA) และการวิเคราะห์ความแตกต่างเป็นรายคู่โดยใช้สถิติ LSD ผลการวิจัยพบว่าผลการเปรียบเทียบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงาน เพศ อายุ และระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการจัดการคลังสินค้าไม่แตกต่างกัน ส่วนพนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการจัดการคลังสินค้าแตกต่างกัน และปัจจัยด้านองค์กร ระยะเวลาที่ดำเนินกิจการ ลักษณะของสินค้าที่แตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการจัดการคลังสินค้าไม่แตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาการเปรียบเทียบการจัดการคลังสินค้า ของร้านสะดวกซื้อ : 7-eleven กับ Family Mart ในเขตกรุงเทพมหานคร ใน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านงานรับสินค้า ด้านงานบันทึกสินค้า ด้านการเก็บรักษา และด้านการจ่ายสินค้า

ดังนั้นผู้วิจัย ขอเสนอแนะ ดังนี้

1. กรณีพนักงานใหม่ให้มีการทำ On the job training ทุกครั้งและมีพี่เลี้ยง ทำคู่มือ master list สินค้าให้พนักงานถือปฏิบัติตาม และมีการทดสอบทักษะวัดระดับทุกๆ 3 เดือน

2. ควรมีการประเมินวัดผลการทำงานด้วยแบบฟอร์มประเมินผลของพนักงานด้านการรับสินค้าในทุก ๆ เดือนโดยให้หัวหน้าเป็นผู้ประเมินเพื่อนำมาปรับปรุงการทำงานภายในคลังสินค้าให้ดียิ่งขึ้น

3. ควรมีการกำหนดขั้นตอนเป็นแผนผังในการบริการสำหรับผู้ที่มาติดต่อ รวมทั้งจัดทำเป็นคู่มือการให้บริการเพื่อให้เกิดมาตรฐานการให้บริการที่ถูกต้อง แม่นยำ

4. ควรเพิ่มระบบป้องกันความปลอดภัยของสินค้าในระหว่างจัดเก็บรักษาสินค้า เช่น เพิ่มกล้องวงจรปิดในจุดที่เป็นมุมอับ และจัดตั้งหน่วยงานดูแลความปลอดภัยตลอด 24 ชั่วโมงเพื่อป้องกันเหตุฉุกเฉิน รวมถึงระบบการป้องกันภัยจากธรรมชาติ เช่น น้ำท่วม ไฟไหม้ เป็นต้น

บรรณานุกรม

- ฐิตารีย์ สาริกัน.(2553).**ประสิทธิภาพการจัดการ คลังสินค้า กรณี บริษัท เนสท์เล่(ไทย)จำกัด สาขาบางปู** การค้นคว้าอิสระตามหลักสูตร บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ โลจิสติกส์ บัณฑิตวิทยาลัย วิทยาลัยเซาธ์อีสท์บางกอก
- รวมพล จันทศาสตร์, อัสรียามภรณ์ สง่าอารีย์กุล. (2550). **ปัจจัยที่ส่งผลต่อต้นทุนโลจิสติกส์ของไทยกรณีศึกษาผู้ประกอบการด้านโลจิสติกส์ที่จดทะเบียนกับสมาคมผู้จัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ**. วารสารวิจัยและพัฒนามหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ ปีที่ 9 ฉบับที่ 1 มกราคม-มิถุนายน 2557
- สุจิตราภรณ์ พักจันทร์. (2560). **แนวทางการพัฒนาศักยภาพแรงงานภาคอุตสาหกรรมการผลิตในจังหวัด ปทุมธานี**. วารสารวิชาการ มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี ปีที่ 6 ฉบับที่ 1 มกราคม - มิถุนายน 2560
- สุนันทา ศิริเจริญวัฒน์. (2555). **การเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการคลังสินค้า กรณีศึกษา บริษัทภูมิไทย คอมซีส จำกัด**. สารนิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ โลจิสติกส์ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย 2555
- อชิระ เมธาร์ชตกุล. (2557). **การเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการคลังสินค้ากรณีศึกษา บริษัทผลิตชิ้นส่วนรถยนต์**. สารนิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการโลจิสติกส์และโซ่อุปทาน คณะโลจิสติกส์ มหาวิทยาลัยบูรพา 2557
- อธิศานต์ วายุภาพ. (2548). **การบริหารคลังสินค้า**. หลักสูตรบริหารสินค้าคงสินค้า โครงการ โลจิสติกส์สำหรับวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม สภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย และ สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม. 2548