

ความสัมพันธ์ระหว่างทรัพยากรองค์การกับการจัดการคลังสินค้าในธุรกิจค้าปลีกสมัยใหม่

The Relationship Between Organizational Resources and Warehousing
Management in Modern Retail Businessสุภา จิรวัตถานนท์¹

Supa Jirawattananon

Received March 23, 2022 & Revise April 15, 2022 & Accepted June 27, 2022

บทคัดย่อ

การวิจัย เรื่องความสัมพันธ์ระหว่างทรัพยากรองค์การกับการจัดการคลังสินค้าในธุรกิจค้าปลีกสมัยใหม่ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างทรัพยากรองค์การกับการจัดการคลังสินค้าในธุรกิจค้าปลีกสมัยใหม่ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ แบบสำรวจ การเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยไม่อาศัยความน่าจะเป็น จากผู้จัดการ ผู้ช่วยผู้จัดการและพนักงานในองค์กร จำนวน 420 ตัวอย่าง เครื่องมือคือ แบบสอบถาม วิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงพรรณนา เชิงอนุมานและโมเดลสมการเชิงโครงสร้าง (SEM) ผลการวิจัยพบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุ 21-25 ปี โสด การศึกษาม.6 และปวช. เป็นพนักงาน ประสบการณ์การทำงาน 1-5 ปี กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นระดับมากต่อทรัพยากรองค์การโดยภาพรวม ($\bar{X} = 4.04$) อันดับแรกคือ องค์กรมีการนำเทคโนโลยีใหม่ๆ เข้ามาปรับใช้เพื่อช่วยให้การปฏิบัติงานมีความรวดเร็วและทันสมัย ($\bar{X} = 4.16$) และการบริหารจัดการองค์การเป็นไปตามลำดับขั้นในการบังคับบัญชา ($\bar{X} = 4.15$) ความพึงพอใจกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นระดับมากในภาพรวม ($\bar{X} = 4.13$) อันดับแรก คาดหวังว่าการทำงานด้านบริการอย่างรวดเร็วจะตรงกับความต้องการของลูกค้า ($\bar{X} = 4.25$) ลูกค้ามีความรู้สึกที่ดีเมื่อได้รับความสะดวกและการบริการจากผู้ขายด้วยความรวดเร็วและคล่องแคล่ว ($\bar{X} = 4.24$) การบริหารจัดการกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นระดับมากในภาพรวม ($\bar{X} = 4.17$) อันดับแรก องค์กรมีอัตราการหมุนเวียนของสินค้าตลอดและสม่ำเสมอ ($\bar{X} = 4.30$) องค์กรสามารถบริหารจัดการต้นทุนรวมจากการใช้ทรัพยากรองค์การในด้านบุคลากร เงินทุน วัสดุอุปกรณ์ ตลอดจนเทคโนโลยีได้ดีที่สุด ($\bar{X} = 4.19$) และพบว่า ทรัพยากรองค์การมีอิทธิพลทางตรงต่อการบริหารจัดการคลังสินค้าในธุรกิจการค้าปลีกสมัยใหม่ ($P < 0.05$) โดยมีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทาง (Path Coefficient = 0.417*; DE = 0.417*) และมีอิทธิพลทางอ้อมโดยผ่านความพึงพอใจ ($P < 0.05$) มีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทาง (Path Coefficient = 0.299*; IE = 0.299)

คำสำคัญ: ความสัมพันธ์ ทรัพยากรองค์การ การจัดการคลังสินค้า ธุรกิจการค้าปลีกสมัยใหม่



ABSTRACT

The research was studied of relationship between organizational resources and warehousing management in modern retail business. This study was aimed to investigate the factors toward the relationship between organizational resources and warehousing management in modern retail business. This research was a survey research of nonprobability samples of 420 respondents who were employed in the organizations such as managers, assistant managers and staff members. Data was collected by using a questionnaire and analyzed by descriptive with inferential statistics and the structural equation model (SEM). The result was showed that the most of personnel was male between 21-25 years old single education senior high school and vocational certificate employing in a company with the experienced 1-5 years. According to the overall organization resources of sampling groups were high level of opinion as a whole ($\bar{X} = 4.04$). First, organization has introduced new technologies to be adapted for help the operation faster and up to date ($\bar{X} = 4.16$). The organization management was in accordance with the hierarchy of commanding ($\bar{X} = 4.15$). The overall satisfaction of the sampling groups were high level of opinion as a whole ($\bar{X} = 4.13$). Firstly, the expectation that the quickly servicing was meet the needs of customers ($\bar{X} = 4.25$). Customers feel good about the convenience and service from the seller with speed and agility ($\bar{X} = 4.24$). For the overall management of the sampling groups were high level of opinion as a whole ($\bar{X} = 4.17$). Firstly, organization had a constant and consistent rate of product turnover ($\bar{X} = 4.30$) The organization was able to manage the total cost reduction from the best using of organizational resources in personnel, capital, materials, equipment and technology ($\bar{X} = 4.19$). And the findings were revealed that the factors of organizational resources were significantly directly (Path Coefficient=0.417*; DE=0.417*) that was related to the warehousing management in modern retail business and indirectly via satisfaction (Path Coefficient=0.299*; IE=0.299)

Keywords: Relationship, Organizational Resources, Warehousing Management, Modern Retail Business

ความสำคัญของปัญหาการวิจัย

ปัจจุบันประเทศไทยมีผู้ประกอบการธุรกิจค้าปลีกเกิดขึ้นเป็นจำนวนมากทั้งขนาดเล็ก ขนาดกลางและขนาดใหญ่ซึ่งมีอัตราการเจริญเติบโตสูงมาก เนื่องมาจากธุรกิจค้าปลีกเป็นธุรกิจกระแสเงินสดโดยผู้ประกอบการสามารถได้รับเครดิตจากผู้ขาย ในขณะที่เดียวกันการขายสินค้าเป็นเงินสดให้กับลูกค้าและสามารถสร้างฐานลูกค้าใหม่เพิ่มขึ้นมาได้ในระยะเวลาอันสั้นซึ่งส่งผลให้ธุรกิจค้าปลีกมีพัฒนาการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญด้วยรูปแบบและโครงสร้างให้มีความทันสมัย ความสะดวกสบายแก่ผู้บริโภคมากขึ้น (Jiamsripong, 2010: 1) อันก่อให้เกิดการพัฒนาอย่างต่อเนื่องจากร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิมเป็นร้านค้าปลีกสมัยใหม่ (Modern Trade) จากร้านค้าปลีกขนาดเล็กเป็นร้านค้าปลีกขนาดใหญ่ จากร้านค้าปลีกร้านเดียวเป็นร้านค้าเครือข่าย



(Chain Store Retailing) และร้านค้าปลีกที่เป็นของคนไทยบริหารโดยคนไทยเป็นร้านค้าปลีกที่มีเจ้าของและผู้บริหารเป็นชาวต่างชาติเกือบทั้งสิ้น การเชื่อมโยงระหว่างความต้องการและการจัดหาสินค้าเพื่อการบริโภคและอุปโภคอันสืบเนื่องมาจากความไม่แน่นอนของความต้องการจากลูกค้าที่เปลี่ยนแปลงตลอดเวลา หรือในกรณีที่การผลิตหยุดชะงักซึ่งคลังสินค้ามีบทบาทสำคัญทางการตลาดในการตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า.

การจัดการคลังสินค้าได้นำเทคโนโลยีสารสนเทศมาช่วยในการเก็บข้อมูลและจัดการบริหารงานภายในคลังสินค้าระบบบริหารสินค้าคงคลัง (Warehouse Management System: WMS) เป็นรูปแบบจัดการคลังสินค้าที่มีระบบบูรณาการเทคโนโลยีสื่อสารและอุปกรณ์อัตโนมัติในการจัดเก็บ-การจัดจ่ายสินค้าต่างๆ โดยเน้นไปที่การจัดการทางกายภาพและการควบคุมกระบวนการทำงานซึ่งช่วยลดจำนวนพนักงานภาระงานเอกสาร การเก็บวิเคราะห์ข้อมูลและการวางแผนทรัพยากร (Kittiteerapornchai et al., 2013) มาใช้เพื่อให้การทำงานภายในหน่วยงานมีความถูกต้องสามารถตรวจสอบได้เพื่อช่วยให้การปฏิบัติงานภายในคลังสินค้าและการบริหารการเก็บรักษาสินค้าให้เป็นไปโดยอัตโนมัติมีความถูกต้อง รวดเร็วและแม่นยำมากขึ้น

การจัดการคลังสินค้านับว่า เป็นหัวใจหลักในการพัฒนาประเทศซึ่งหลายธุรกิจได้ให้ความสำคัญต่อการจัดการคลังสินค้า เพราะนับวันความสำคัญของการจัดการคลังสินค้าจะเพิ่มมากขึ้นและเป็นดัชนีชี้วัดความสำเร็จในระยะยาวขององค์กรต่อไป ดังนั้นธุรกิจต่างๆ และร้านค้าสะดวกซื้อซึ่งเป็นร้านค้าปลีกสมัยใหม่ (Modern Retail Business) ได้แก่ ที่อ็อปซูเปอร์มาร์เก็ต ฟู้ดโลอัน บิ๊กซี โลตัส แฟมิลีมาร์ทและ 7-Eleven เป็นต้น จะเป็นร้านค้าปลีกที่มีการนำเอาเทคโนโลยีและความรู้ใหม่ๆ เข้ามาช่วยในการบริหารงานด้านต่างๆ การลดปัญหาภายในโซ่อุปทาน การที่ธุรกิจจะตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้นั้นจำเป็นต้องมีระบบการจัดการที่ดีและเป็นที่ยอมรับกันโดยทั่วไปคือ ความรวดเร็ว ถูกต้องและความแม่นยำของข้อมูลเพื่อตอบสนองต่อองค์กรและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อสร้างโอกาสให้กับธุรกิจ นอกเหนือจากนี้คือ การลดต้นทุน การนำระบบที่ติมาใช้กับองค์กรเป็นการลดต้นทุนคงที่ ได้แก่ จำนวนพนักงาน เป็นต้น

วัตถุประสงค์

เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างทรัพยากรองค์การกับการจัดการคลังสินค้าในธุรกิจการค้าปลีกสมัยใหม่

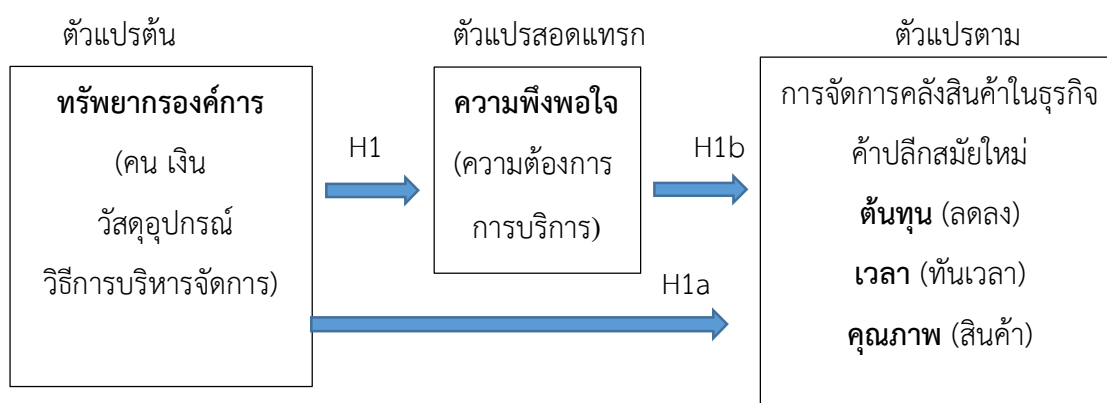
การทบทวนวรรณกรรมและแนวคิด

Drucker (2005) การบริหารเป็นเรื่องราวเกี่ยวกับมนุษย์ในการนำความสามารถมาร่วมกันเพื่อผลิตผลงานและเป็นศิลปะในการทำงานให้บรรลุเป้าหมายร่วมกับผู้อื่นเพื่อให้เกิดผลงานทันเวลา รวดเร็วและมีคุณภาพ Ivancevich and Matteson (2002) ธุรกิจจะประสบความสำเร็จ หรือความล้มเหลวซึ่งส่วนใหญ่ขึ้นอยู่กับความสามารถของผู้บริหาร หรือผู้จัดการซึ่งเป็นกระบวนการ หรือหน้าที่การบริหารที่ทำให้ทรัพยากรขององค์กรทั้งคน เงินทุน วัสดุอุปกรณ์และทรัพยากรอื่นๆ สามารถทำงานบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรด้วยการนำทรัพยากรทางด้านต่างๆ เข้าสู่กระบวนการผลิตโดยใช้ให้น้อยที่สุด หรือต่ำที่สุดเพื่อให้บรรลุตาม



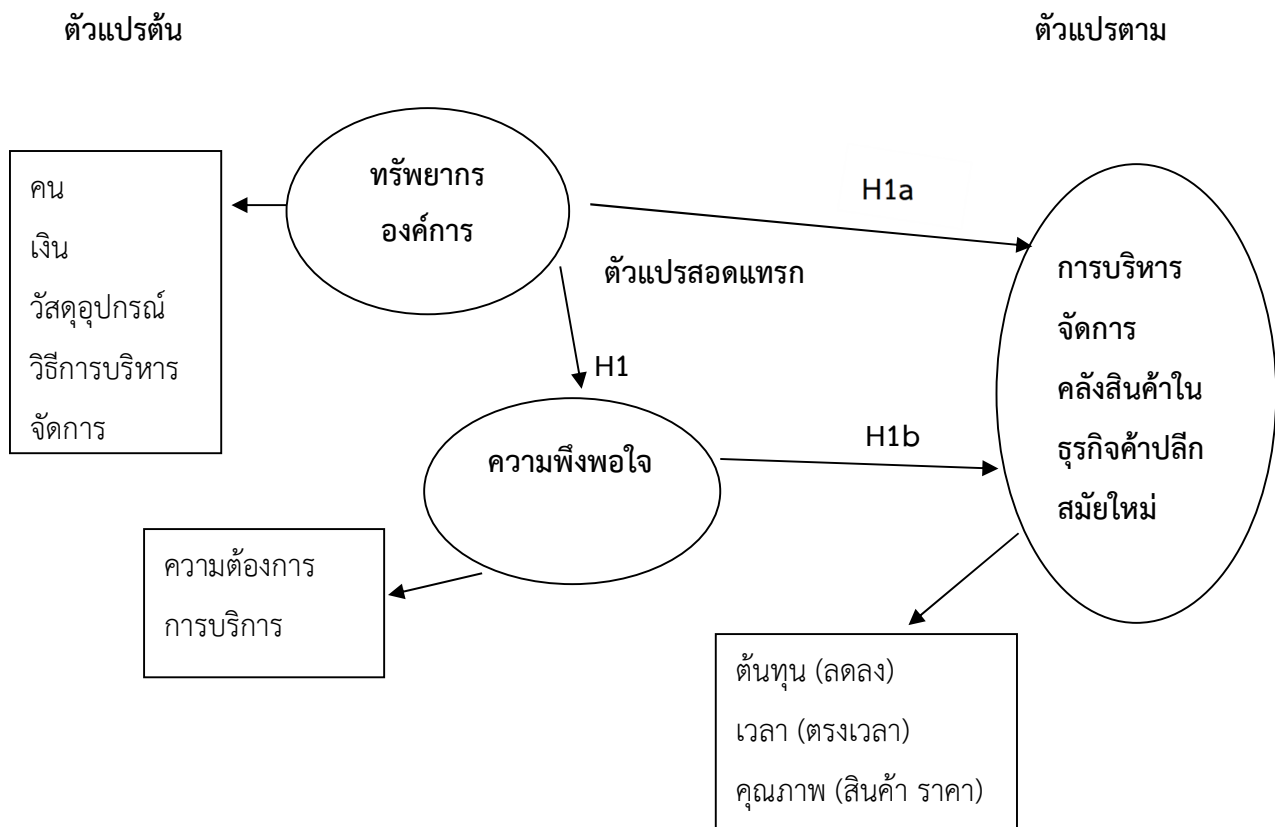
เป้าหมายขององค์กร Hongkailert (2007: 1) องค์กรจะต้องมีระบบการบริหาร หรือระบบการจัดการที่มีประสิทธิภาพและจะต้องเป็นกระบวนการในด้านทรัพยากรทางการบริหาร (Management Resources) อันได้แก่ 4M's ประกอบด้วยคน (Man) เงิน (Money) วัสดุดิบ (Material) และวิธีการ/จัดการ (Method/Management) ถูกนำเข้าไปในระบบเพื่อการประมวลผล หรือการบริการที่เติบโตและพัฒนาก้าวหน้าไปพร้อมกับอุตสาหกรรมการผลิตและการบริการที่เติบโตขึ้นอย่างรวดเร็ว Boriruk (2004) การบริหารจัดการคลังสินค้าเพื่อให้เป็นระบบมีความคุ้มค่ากับการลงทุน ลดการสูญเสียอันก่อให้เกิดต้นทุนต่ำที่สุดและการใช้พื้นที่ให้เกิดประโยชน์สูงสุด Porter (2002) วิธีการสร้างคุณค่าตามความต้องการ ความพึงพอใจและความสัมพันธ์กับลูกค้าซึ่งมีความสำคัญต่อระบบการทำงานจากการเชื่อมโยงร่วมกันทุกหน่วยงานทั้งภายในและภายนอกองค์กรทั้งด้านอุปทานและอุปสงค์อันส่งผลให้สินค้าและบริการมีคุณค่า (Value) ในสายตาของลูกค้าซึ่งเรียกว่า ห่วงโซ่คุณค่า (Value Chain) และความพึงพอใจของคน (Satisfaction) ประสิทธิภาพทางด้านธุรกิจมีองค์ประกอบที่สำคัญอยู่ 5 ประการได้แก่ ต้นทุน (Cost) คุณภาพ (Quality) ปริมาณ (Quantity) เวลา (Time) และวิธีการ (Method) เป็นต้น

จากแนวคิดและทฤษฎีต่างๆ ได้นำมาเพื่อสร้างเป็นกรอบแนวคิดและสมมติฐานในการวิจัยครั้งนี้



ภาพที่ 1 แสดงกรอบแนวคิดงานวิจัย





ภาพที่ 2 แสดงสมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ 1

- (H1) ทรัพยากรองค์การมีอิทธิพลทางตรงต่อความพึงพอใจในธุรกิจค้าปลีกสมัยใหม่
- (H1a) ทรัพยากรองค์การมีอิทธิพลทางตรงต่อการจัดการคลังสินค้าในธุรกิจค้าปลีกสมัยใหม่
- (H1b) ทรัพยากรองค์การมีอิทธิพลทางอ้อมต่อการจัดการคลังสินค้าในธุรกิจค้าปลีกสมัยใหม่โดยผ่านความพึงพอใจ

ขอบเขตการวิจัย

ด้านพื้นที่ ประเภทธุรกิจค้าปลีกสมัยใหม่ลักษณะเป็นร้านสะดวกซื้อ (Convenience Stores) หรือมินิมาร์ท (Minimarts) ในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านประชากรคือ ร้านสะดวกซื้อ หรือมินิมาร์ทมีจำนวน 3,165 แห่ง (National Statistical Office, 2016) ด้านเนื้อหาเกี่ยวกับทรัพยากรองค์การคือ คน เงินทุน วัสดุอุปกรณ์ วิธีการบริหารจัดการ ความพึงพอใจด้านการบริการ ความต้องการและการจัดการคลังสินค้าในธุรกิจค้าปลีกสมัยใหม่ในด้านต้นทุน เวลาและคุณภาพ เวลาการเก็บข้อมูลตั้งแต่เดือนกันยายน – ธันวาคม 2562



วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างทรัพยากรองค์การกับการจัดการคลังสินค้าในธุรกิจค้าปลีกสมัยใหม่เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) แบบสำรวจ (Survey Design) โดยใช้วิธีการเชิงนิรนัย (Deductive) จากแนวความคิดและทฤษฎีต่างๆ มาสร้างกรอบแนวคิด การทดสอบสมมติฐานเพื่อพิสูจน์ตัวแปรเชิงสหสัมพันธ์ (Correlation) และการวิเคราะห์โมเดลสมการเชิงโครงสร้าง (Structural Equation Modeling: SEM)

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร คือองค์กรธุรกิจค้าปลีกสมัยใหม่ที่ครอบคลุมธุรกิจลักษณะเฉพาะคือ ร้านสะดวกซื้อ หรือมินิมาร์ท จำนวน 3,165 แห่งและมีบุคลากรจำนวน 6,329 คน (National Statistical Office, 2016)

กลุ่มตัวอย่าง เป็นบุคลากรที่ทำงานอยู่ในร้านค้าปลีกสมัยใหม่ หรือร้านสะดวกซื้อ หรือมินิมาร์ทโดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบไม่อาศัยความน่าจะเป็น (Nonprobability Sampling) ตามความสะดวก (Convenience Sampling) ซึ่งง่ายต่อการรวบรวมข้อมูลเป็นสำคัญ (Srisaard, 1992) และเพื่อให้มีความเหมาะสมกับงานวิจัย (Kanchanajittra, 2008) โดยปกติในการวิเคราะห์สถิติประเภทพหุตัวแปรว่า ควรกำหนดกลุ่มตัวอย่างประมาณ 20 เท่าของตัวแปร (Angsuchot, Wichitwanna & Pinyophanuwat, 2011) ซึ่งจะได้ขนาดตัวอย่าง 420 ตัวอย่าง

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือแบบสอบถาม (Questionnaire) จำนวน 420 ชุด จากผู้จัดการ ผู้ช่วยผู้จัดการและพนักงานที่ทำงานอยู่ในร้านสะดวกซื้อ และ/หรือมินิมาร์ท ในเขตกรุงเทพมหานครซึ่งสร้างตามกรอบแนวคิด วัตถุประสงค์ เครื่องมือที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลและเครื่องมืออำนวยความสะดวกอื่นๆ

การทดสอบเครื่องมือ ความถูกต้องน่าเชื่อถือและการยอมรับข้อมูล หรือค่าของตัวแปรที่วัดคุณภาพของเครื่องมือขึ้นอยู่กับลักษณะสำคัญที่ต้องพิจารณาได้แก่ ความเที่ยงตรง (Validity) การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือก่อนที่จะนำเครื่องมือไปทดลองใช้ (Try Out) ก่อนนำไปใช้จริง (Silpjaru, 2012) ส่วนความเชื่อมั่น (Reliability) เป็นการแสดงถึงความคงที่แน่นอนในการวัดด้วยวิธีการของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient)

การเก็บรวบรวมข้อมูล นำแบบสอบถามให้กับผู้ตอบด้วยการอธิบายถึงวิธีการกรอกเท่าที่จำเป็น ผู้ตอบกรอกแบบข้อความเอง ส่วนระยะเวลาของการได้รับแบบสอบถามคืนภายใน 4 สัปดาห์ เพื่อนำมาลงหมายเลขแบบสอบถามและกำหนดรหัสพร้อมนำไปลงรหัสกับคะแนนและบันทึกลงในกระดาษรหัส (Coding Sheet) แล้วนำไปบันทึกเข้าเครื่องคอมพิวเตอร์เพื่อการวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป



การวิเคราะห์ข้อมูล เครื่องมือที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลประกอบด้วยสถิติเชิงพรรณนา สถิติเชิงอนุมาน และการวิเคราะห์โมเดลสมการเชิงโครงสร้าง ((Structural Equation Modeling: SEM)

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็น

ตารางที่ 1 ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อทรัพยากรองค์การ

ทรัพยากรองค์การ (n = 420 คน)	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. องค์กรของท่านมีการนำเทคโนโลยีใหม่ๆเข้ามาปรับใช้เพื่อช่วยให้การปฏิบัติงานมีความรวดเร็วและทันสมัย	4.16	0.750	มาก
2. การบริหารจัดการองค์การของท่านเป็นไปตามลำดับขั้นในการบังคับบัญชา	4.15	0.742	มาก
3. ในองค์กรของท่านพนักงานทุกคนสามารถเรียนรู้ถึงตำแหน่งที่ตั้งของสินค้าและราคาผลิตภัณฑ์ได้ดี	4.13	0.779	มาก
ภาพรวม	4.04	0.548	มาก

ผลการวิเคราะห์ พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมากโดยมี(ค่าเฉลี่ย) $\bar{X} = 4.04$ และ(ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน) S.D. = 0.548 โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ $\bar{X}=4.16$ องค์กรของท่านมีการนำเทคโนโลยีใหม่ๆ เข้ามาปรับใช้เพื่อช่วยให้การปฏิบัติงานมีความรวดเร็วและทันสมัย $\bar{X}=4.15$ การบริหารจัดการองค์การของท่านเป็นไปตามลำดับขั้นในการบังคับบัญชาและ $\bar{X}=4.13$ ในองค์กรของท่านพนักงานทุกคนสามารถเรียนรู้ถึงตำแหน่งที่ตั้งของสินค้าและราคาผลิตภัณฑ์ได้ดีตามลำดับ

ตารางที่ 2 ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ (n = 420 คน)	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ท่านมีความยินดีที่จะให้บริการด้วยความรวดเร็วและคล่องแคล่วในการปฏิบัติงานการบริการ	4.21	0.781	มากที่สุด
2. ท่านคาดหวังว่าการทำงานด้านบริการอย่างรวดเร็วจะตรงกับความต้องการของลูกค้า	4.25	0.723	มากที่สุด
3. ลูกค้าของท่านมีความรู้สึกที่ดีเมื่อได้รับความสะดวกและการบริการจากผู้ขายด้วยความรวดเร็วและคล่องแคล่ว	4.24	0.813	มากที่สุด
4. ลูกค้าของท่านมีความหวังในสินค้าใหม่ๆและราคาไม่แพงเมื่อใช้บริการในร้านค้าปลีกสมัยใหม่	4.21	0.743	มากที่สุด
ภาพรวม	4.13	0.565	มาก



ผลการวิเคราะห์ พบว่า ความพึงพอใจกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นระดับมากในภาพรวม ($\bar{X} = 4.13$) อันดับแรก การทำงานด้านบริการอย่างรวดเร็วจะตรงกับความต้องการของลูกค้า ($\bar{X} = 4.25$) รองลงมาลูกค้ามีความรู้สึกที่ดีเมื่อได้รับความสะดวกและการบริการจากผู้ขายด้วยความรวดเร็วและคล่องแคล่ว ($\bar{X} = 4.24$) และลูกค้ามีความหวังในสินค้าใหม่ๆ และราคาไม่แพงเมื่อใช้บริการในร้านค้าปลีกสมัยใหม่มีค่าเฉลี่ยเท่ากับจะให้บริการด้วยความรวดเร็วและคล่องแคล่วในการปฏิบัติงานการบริการ ($\bar{X} = 4.21$)

ตารางที่ 3 ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อการบริหารจัดการคลังสินค้า

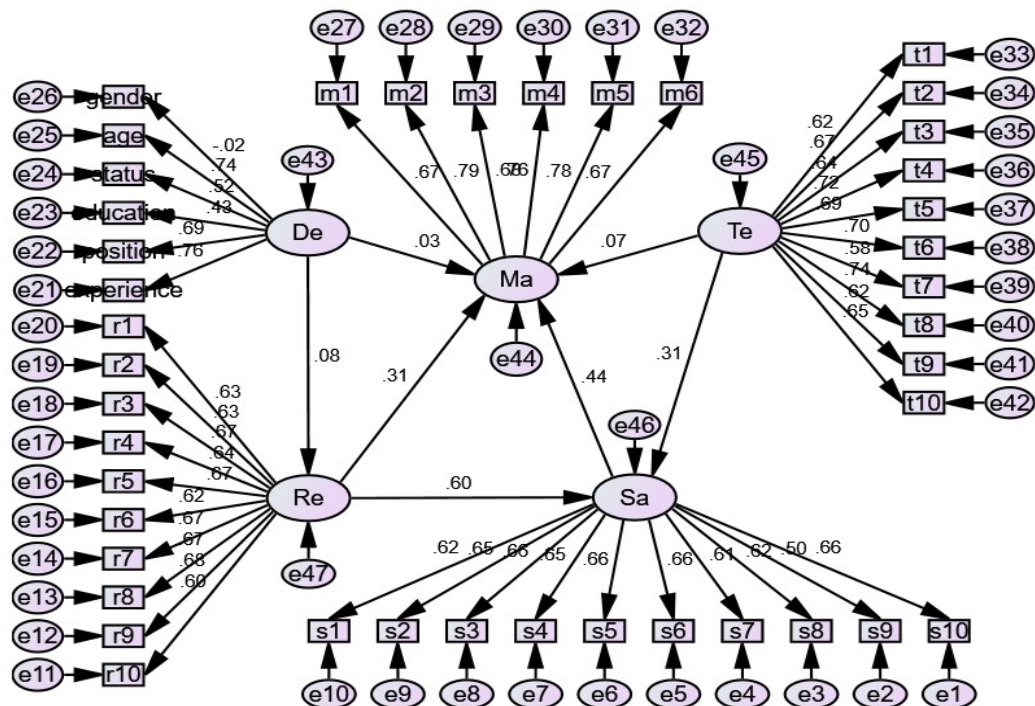
การบริหารจัดการคลังสินค้า (n = 420 คน)	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ในองค์กรของท่านมีการโน้มน้าวใจในองค์กรร่วมแรงร่วมใจกันทำงาน	4.18	0.751	มาก
2. องค์กรของท่านมีอัตราการหมุนเวียนของสินค้าตลอดและสม่ำเสมอ	4.30	0.794	มากที่สุด
3. องค์กรของท่านสามารถบริหารจัดการลดต้นทุนรวมจากการใช้ทรัพยากร องค์กรในด้านบุคลากร เงินทุน วัสดุอุปกรณ์ ตลอดจนเทคโนโลยีได้ดีที่สุด	4.19	0.868	มาก
ภาพรวม	4.17	0.644	มาก

ผลการวิเคราะห์ พบว่า การบริหารจัดการกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นระดับมากในภาพรวม ($\bar{X} = 4.17$) อันดับแรก องค์กรมีอัตราการหมุนเวียนของสินค้าตลอดและสม่ำเสมอ ($\bar{X} = 4.30$) รองลงมา องค์กรสามารถบริหารจัดการลดต้นทุนรวมจากการใช้ทรัพยากรองค์กรในด้านบุคลากร เงินทุน วัสดุอุปกรณ์ ตลอดจนเทคโนโลยีได้ดีที่สุด ($\bar{X} = 4.19$) และองค์กรมีการโน้มน้าวใจในองค์กรร่วมแรงร่วมใจกันทำงาน ($\bar{X} = 4.18$)

ผลการวิเคราะห์ สมการเชิงโครงสร้างและการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร

การทดสอบสมมติฐาน การตรวจสอบความสอดคล้องระหว่างโมเดลองค์ประกอบกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ผู้วิจัยพิจารณาจากค่าสถิติไค-สแควร์ ค่าไค-สแควร์สัมพัทธ์และดัชนี GFI, AGFI, CFI, Standardized RMR, Re หมายถึง ทรัพยากรองค์กร, Sa หมายถึง ความพึงพอใจ, Ma หมายถึง การบริหารจัดการคลังสินค้า





ภาพที่ 3 แสดงผลการวิเคราะห์ด้วยสมการเชิงโครงสร้าง

หมายเหตุ: Chi-square = 2539.216, df = 812, P-value = 0.170, CMIN/DF = 3.127, GFI = 0.771, CFI=0.795, RMSEA = 0.071

การวิเคราะห์แบบเส้นทางแสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร พบว่า ค่าที่ปรากฏบนเส้นตรงที่แสดงนำหน้าความสัมพันธ์ระหว่างคู่ตัวแปร เช่น ระหว่างตัวแปร ทรัพยากรองค์กร (Re) มีค่า 0.31 ไปสู่การบริหารจัดการคลังสินค้า (Ma) ค่าความสัมพันธ์ดังกล่าวเป็นค่าความสัมพันธ์ทางตรงและสำหรับความสัมพันธ์ระหว่างทรัพยากรองค์กร (Re) ไปสู่ความพึงพอใจ (Sa) มีค่า 0.60 เป็นค่าสัมพันธ์ทางอ้อมเพื่อนำไปสู่การบริหารจัดการคลังสินค้า

จากผลการวิเคราะห์สมการโครงสร้างข้างต้น สถิติไค-สแควร์มีนัยสำคัญ ($p > .05$) แต่ดัชนี มีค่าน้อยกว่า 0.90 ดัชนี CFI มีค่าเท่ากับ 0.795 และค่า RMSEA มีค่าเท่ากับ 0.071 แสดงว่า โมเดลองค์ประกอบมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์



ตารางที่ 3 การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่ใช้ในการวิเคราะห์

ตัวแปร	Re				Te					Sa		Ma		
	R1	R2	R3	R4	T1	T2	T3	T4	T5	S1	S2	M1	M2	M3
ค่าสหสัมพันธ์เพียร์สันโปรดักซ์โมเมนต์ (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) (r)														
R1	1.000													
R2	0.682*	1.000												
R3	0.520*	0.567*	1.000											
R4	0.550*	0.624*	0.525*	1.000										
T1	0.562*	0.585*	0.541*	0.548*	1.000									
T2	0.598*	0.583*	0.448*	0.524*	0.627*	1.000								
T3	0.624*	0.610*	0.471*	0.464*	0.627*	0.652*	1.000							
T4	0.660*	0.705*	0.508*	0.527*	0.545*	0.564*	0.624*	1.000						
T5	0.566*	0.638*	0.473*	0.541*	0.554*	0.558*	0.553*	0.679*	1.000					
S1	0.537*	0.617*	0.491*	0.627*	0.557*	0.537*	0.565*	0.629*	0.669*	1.000				
S2	0.535*	0.575*	0.545*	0.530*	0.533*	0.520*	0.521*	0.635*	0.661*	0.625*	1.000			



M1	0.558*	0.571*	0.458*	0.498*	0.427*	0.478*	0.520*	0.608*	0.625*	0.590*	0.689*	1.000		
M2	0.591*	0.544*	0.540*	0.508*	0.540*	0.549*	0.481*	0.627*	0.623*	0.579*	0.654*	0.604*	1.000	
M3	0.507*	0.585*	0.526*	0.534*	0.553*	0.537*	0.552*	0.578*	0.625*	0.597*	0.593*	0.602*	0.592*	1.000



สมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 (H1) ทรัพยากรองค์การมีอิทธิพลทางตรงต่อความพึงพอใจในธุรกิจค้าปลีกสมัยใหม่

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 พบว่า ทรัพยากรองค์การมีอิทธิพลทางตรงต่อความพึงพอใจในธุรกิจค้าปลีกสมัยใหม่ ($P < 0.05$) โดยมีอิทธิพลทางบวกซึ่งให้ค่าสัมประสิทธิ์เส้นทาง (Path Coefficient = 0.455*; DE = 0.455*) สรุปได้ว่า ทรัพยากรองค์การมีอิทธิพลทางตรงต่อความพึงพอใจในธุรกิจค้าปลีกสมัยใหม่จึงยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 1 (H1a) ทรัพยากรองค์การมีอิทธิพลทางตรงต่อการบริหารจัดการคลังสินค้าในธุรกิจค้าปลีกสมัยใหม่

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 พบว่า ทรัพยากรองค์การมีอิทธิพลทางตรงต่อการบริหารจัดการคลังสินค้าในธุรกิจค้าปลีกสมัยใหม่ ($P < 0.05$) โดยมีอิทธิพลทางบวกซึ่งให้ค่าสัมประสิทธิ์เส้นทาง (Path Coefficient = 0.417*; DE = 0.417*) สรุปได้ว่า ทรัพยากรองค์การมีอิทธิพลทางตรงต่อการบริหารจัดการคลังสินค้าในธุรกิจค้าปลีกสมัยใหม่จึงยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 1 (H1b) ทรัพยากรองค์การมีอิทธิพลทางอ้อมต่อการบริหารจัดการคลังสินค้าในธุรกิจค้าปลีกสมัยใหม่โดยผ่านความพึงพอใจ

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 พบว่า ทรัพยากรองค์การมีอิทธิพลทางอ้อมต่อการบริหารจัดการคลังสินค้าในธุรกิจค้าปลีกสมัยใหม่โดยผ่านความพึงพอใจ ($P < 0.05$) โดยมีอิทธิพลทางบวกซึ่งให้ค่าสัมประสิทธิ์เส้นทาง (Path Coefficient = 0.299*; IE = 0.299) นั่นคือ ถ้าธุรกิจค้าปลีกสมัยใหม่มีทรัพยากรภายในองค์การที่ดีย่อมส่งผลให้เกิดการบริหารจัดการคลังสินค้าที่ดีด้วย สรุปได้ว่า ทรัพยากรองค์การมีอิทธิพลทางอ้อมต่อการบริหารจัดการคลังสินค้าในธุรกิจค้าปลีกสมัยใหม่โดยผ่านความพึงพอใจจึงยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตารางที่ 4 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานการวิจัย	ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย	
	อิทธิพล	ยอมรับ/ปฏิเสธ
สมมติฐานที่ 1 (H1) ทรัพยากรองค์การมีอิทธิพลทางตรงต่อความพึงพอใจใน ธุรกิจค้าปลีกสมัยใหม่	DE=0.455*	ยอมรับ
สมมติฐานที่ 1 (H1a) ทรัพยากรองค์การมีอิทธิพลทางตรงต่อการจัดการ	DE=0.417*	ยอมรับ



คลังสินค้าในธุรกิจค้าปลีกสมัยใหม่

สมมติฐานที่ 1 (H1b)

IE=0.299*

ยอมรับ

ทรัพยากรองค์การมีอิทธิพลทางอ้อมต่อการจัดการ

คลังสินค้าในธุรกิจค้าปลีกสมัยใหม่โดยผ่านความพึงพอใจ

*P<0.05

การทดสอบสมมติฐาน จากผลการวิจัย พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างทรัพยากรองค์การกับการจัดการคลังสินค้าในธุรกิจค้าปลีกสมัยใหม่มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ เนื่องจากความกลมกลืนของโมเดลในภาพรวม พบว่าการทดสอบไค-สแควร์ (Chi-Square) สัดส่วนค่าสถิติไค-สแควร์/ค่าชั้นแห่งความเป็นอิสระ (χ^2/df) มีค่าเท่ากับ 2.646 ซึ่งน้อยกว่า 3 และไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($P \geq 0.05$) ซึ่งเป็นหลักเกณฑ์ที่กำหนดไว้ เมื่อพิจารณาดัชนีกลุ่มที่กำหนดไว้ที่ระดับมากกว่าหรือเท่ากับ 0.90 พบว่าดัชนีทุกตัวได้แก่ GFI=0.964, AGFI=0.957, NFI=0.935, IFI=0.949, CFI=0.948 จะผ่านเกณฑ์ทั้งหมด ส่วนดัชนีที่กำหนดไว้ที่ระดับน้อยกว่า 0.05 พบว่า ดัชนี RMR=0.017 และ RMSEA=0.007 ผ่านเกณฑ์เช่นเดียวกัน

สรุป พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 420 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 245 คน อายุระหว่าง 21-25 ปี จำนวน 208 คน สถานภาพโสด จำนวน 346 คน การศึกษาระดับม.6 และปวช. จำนวน 205 คน เป็นพนักงาน จำนวน 331 คน และมีประสบการณ์การทำงาน 1-5 ปี จำนวน 208 คน ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็น

ทรัพยากรองค์การ กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นระดับมากในภาพรวม (ค่าเฉลี่ย) $\bar{X} = 4.04$ อันดับแรก องค์กรของท่านมีการนำเทคโนโลยีใหม่ๆ เข้ามาปรับใช้เพื่อช่วยให้การปฏิบัติงานมีความรวดเร็วและทันสมัย $\bar{X} = 4.16$ การบริหารจัดการองค์การของท่านเป็นไปตามลำดับขั้นในการบังคับบัญชา $\bar{X} = 4.15$ ในองค์กรของท่านพนักงานทุกคนสามารถเรียนรู้ถึงตำแหน่งที่ของสินค้าและราคาผลิตภัณฑ์ได้ดี $\bar{X} = 4.13$ ตามลำดับ

ความพึงพอใจ กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นระดับมากในภาพรวม $\bar{X} = 4.13$ อันดับแรก คาดหวังว่า การทำงานด้านบริการอย่างรวดเร็วจะตรงกับความต้องการของลูกค้า $\bar{X} = 4.25$ ลูกค้ามีความรู้สึกที่ดีเมื่อได้รับความสะดวกและการบริการจากผู้ขายด้วยความรวดเร็วและคล่องแคล่ว $\bar{X} = 4.24$ และลูกค้ามีความคาดหวังในสินค้าใหม่ๆ และราคาไม่แพงเมื่อใช้บริการในร้านค้าปลีกสมัยใหม่ $\bar{X} = 4.21$

การบริหารจัดการ กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นระดับมากในภาพรวม $\bar{X} = 4.17$ อันดับแรก องค์กรมีอัตราการหมุนเวียนของสินค้าตลอดและสม่ำเสมอ $\bar{X} = 4.30$ รองลงมา องค์กรสามารถบริหารจัดการลด



ต้นทุนรวมจากการใช้ทรัพยากรองค์การในด้านบุคลากร เงินทุน วัสดุอุปกรณ์ตลอดจนเทคโนโลยีได้ดีที่สุด $\bar{X} = 4.19$ และองค์การมีการโน้มน้าวใจในองค์กรร่วมแรงร่วมใจกันทำงาน $\bar{X} = 4.18$

อภิปรายผล

จากการวิเคราะห์ข้อมูลความสัมพันธ์ระหว่างทรัพยากรองค์การกับการจัดการคลังสินค้าในธุรกิจค้าปลีกสมัยใหม่ ได้แก่ ทรัพยากรองค์การ ความพึงพอใจและการบริหารจัดการคลังสินค้าในธุรกิจค้าปลีกสมัยใหม่

ผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยทรัพยากรองค์การในภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมากโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.548 ในประเด็นองค์กรของท่านมีการนำเทคโนโลยีใหม่ ๆ เข้ามาปรับใช้เพื่อช่วยให้การปฏิบัติงานมีความรวดเร็วและทันสมัย มากที่สุด รองลงมาคือ การบริหารจัดการองค์การของท่านเป็นไปตามลำดับขั้นในการบังคับบัญชา และในองค์กรของท่านพนักงานทุกคนสามารถเรียนรู้ถึงตำแหน่งที่ของสินค้าและราคาผลิตภัณฑ์ได้ดี ตามลำดับ

ปัจจัยความพึงพอใจ ในภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.565 ในประเด็นว่า ท่านคาดหวังว่าการทำงานด้านบริการอย่างรวดเร็วจะตรงกับความต้องการของลูกค้า มากที่สุด รองลงมาคือ ลูกค้าของท่านมีความรู้สึกที่ดีเมื่อได้รับความสะดวกและการบริการจากผู้ขายด้วยความรวดเร็วและคล่องแคล่ว ลูกค้าของท่านมีความหวังในสินค้าใหม่ๆ และราคาไม่แพงเมื่อใช้บริการในร้านปลีกสมัยใหม่ ตามลำดับ

ปัจจัยการบริหารจัดการคลังสินค้าในธุรกิจค้าปลีกสมัยใหม่ในภาพรวมอยู่ในระดับความคิดเห็นด้วยมาก และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.644 ในประเด็น องค์กรของท่านมีอัตราการหมุนเวียนของสินค้าตลอดและสม่ำเสมอ มากที่สุด รองลงมาคือ องค์กรของท่านสามารถบริหารจัดการลดต้นทุนรวมจากการใช้ทรัพยากรองค์การในด้านบุคลากร เงินทุน วัสดุอุปกรณ์ตลอดจนเทคโนโลยีได้ดีที่สุด และในองค์กรของท่านมีการโน้มน้าวใจในองค์กรร่วมแรงร่วมใจกันทำงาน ตามลำดับ

อาจกล่าวสรุปได้ว่า ทรัพยากรองค์การมีความสัมพันธ์กับการบริหารจัดการคลังสินค้าในธุรกิจค้าปลีกสมัยใหม่ซึ่งอาจเห็นได้จาก ทรัพยากรองค์การมีอิทธิพลทางตรงต่อการบริหารจัดการคลังสินค้าในธุรกิจค้าปลีกสมัยใหม่และมีอิทธิพลทางอ้อมต่อการบริหารจัดการคลังสินค้าในธุรกิจค้าปลีกสมัยใหม่ผ่านความพึงพอใจ และทรัพยากรองค์การมีอิทธิพลทางตรงต่อความพึงพอใจซึ่งส่งผลต่อการบริหารจัดการคลังสินค้าในธุรกิจค้าปลีกสมัยใหม่ซึ่งสอดคล้องกับ Drucker (2005) ว่า การบริหารเป็นเรื่องราวเกี่ยวกับมนุษย์ (Management is about human being) ในการนำความสามารถของบุคลากรมาปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดผลงานทันเวลา รวดเร็ว มีคุณภาพซึ่งเบ็คเกอร์และนูฮาเซอร์ (Becker & Neuhauser, 1979) ว่าประสิทธิภาพขององค์กรจะพิจารณาถึงทรัพยากรในองค์การ เช่น คน เงิน วัสดุอุปกรณ์ที่เป็นปัจจัยนำเข้าและผลผลิตขององค์กรทั้งนี้ยังสอดคล้องกับ



(Hongkailert, 2007: 1) ว่าองค์กรจะต้องมีระบบการบริหาร หรือระบบการจัดการที่มีประสิทธิภาพและจะต้องเป็นกระบวนการในด้านทรัพยากรทางการบริหาร (Management Resources) อันได้แก่ 4M's ประกอบด้วยคน (Man) เงิน (Money) วัสดุ (Material) และวิธีการ/จัดการ (Method/Management) ถูกนำเข้าไปในระบบเพื่อการประมวลผล หรือการบริการที่เติบโตและพัฒนาก้าวหน้าไปพร้อมกับอุตสาหกรรมการผลิตและการบริการที่เติบโตขึ้นไปอย่างรวดเร็วและสอดคล้องกับงานของ Bhathagar (1998) การบริหารความหลากหลายของสินค้าภายในร้าน (Assortment Management) ว่า เป็นสิ่งสำคัญที่ผู้ประกอบการธุรกิจค้าปลีกต้องสนใจและนำมาใช้ในการจัดการด้านการบริหารผลิตภัณฑ์เพื่อคัดเลือกสินค้าที่จะนำมาขายภายในร้านให้เหมาะสมกับสถานที่และเวลาซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ (Laphekaahdomsuk, 2006: 1) เกี่ยวกับการปฏิบัติงานภายในคลังสินค้ามีแนวโน้มที่ดีขึ้นมีการจัดแบ่งหน้าที่ของพนักงานแต่ละแผนกอย่างชัดเจนเพื่อดำเนินกิจกรรมต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการคลังสินค้า ถ้าพนักงานปฏิบัติตามขั้นตอนที่ตั้งไว้รวมทั้งมีการประเมินผลการทำงานอย่างต่อเนื่องการบริหารจัดการคลังสินค้าจะเพิ่มประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

องค์ความรู้ใหม่ที่ได้จากการวิจัย

ในปัจจุบันธุรกิจการค้าปลีกสมัยใหม่มีการแข่งขันกันสูงมากด้วยมีการพัฒนาการเปลี่ยนแปลงด้วยรูปแบบและโครงสร้างอันก่อให้เกิดความสะดวกสบายแก่ผู้ใช้บริการด้วยระบบต่างๆ อันทันสมัยด้วยการนำเทคโนโลยีเข้ามาเกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานในธุรกิจการค้าปลีกสมัยใหม่ทั้งนี้ได้ส่งผลอันก่อให้เกิดให้ทรัพยากรองค์กร โดยเฉพาะบุคลากรอันเป็นองค์ประกอบที่สำคัญของธุรกิจสามารถนำธุรกิจขับเคลื่อนไปข้างหน้าได้อย่างรวดเร็ว ทั้งนี้บุคลากรในองค์กรจะต้องได้รับการอบรมความรู้ ฝึกฝนทักษะให้เกิดความชำนาญต่อการปฏิบัติงานตามเป้าหมายที่สำคัญมีความเกี่ยวข้องกับการบริการแก่ผู้ใช้บริการคือ สร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้าที่มาใช้บริการ เมื่อลูกค้าได้รับการตอบสนองที่ดีมีความพอใจในการบริการ หรือสิ่งที่ได้รับมากกว่าที่ลูกค้าได้คาดหวังไว้ ลูกค้าอาจจะกลับมาใช้บริการซ้ำๆ และบอกต่อๆ กันไปอีกโดยที่ธุรกิจนั้นไม่ต้องทำโฆษณา หรือการประชาสัมพันธ์ทางการตลาดให้มากขึ้น ดังนั้นการบริหารจัดการเป็นสิ่งสำคัญสำหรับผู้บริหารในการจัดการด้านต่างๆ ให้มีมาตรฐานและอาจสร้างความแตกต่างของธุรกิจให้สามารถขยายสาขาได้มากขึ้น ทั้งนี้การบริการของบุคลากรที่เป็นด่านหน้าของธุรกิจมีความจำเป็นอย่างยิ่งในการเข้ารับการอบรมหลักการบริการที่ดีมีคุณภาพเพื่อให้พนักงานมีศักยภาพมากขึ้นและการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพที่ดีต่อผู้ใช้บริการตลอดทั้งด้านสินค้าที่มีการนำเข้ามาในส่วนของคลังสินค้าก่อนและนำออกมาจำหน่ายก่อน ทั้งนี้การจัดการคลังสินค้าจำเป็นต้องมีบุคลากรเพียงพอและมีความเข้าใจต่องานที่ปฏิบัติอันส่งผลดีต่อองค์กร ระบบคลังสินค้าเป็นปัจจัยที่สำคัญอย่างหนึ่งส่งผลต่อต้นทุนในการดำเนินการที่สูง หรืออาจจะสามารถลดต้นทุนลงมาได้ จึงต้องมีการพัฒนาและปรับปรุงประสิทธิภาพการดำเนินงานด้วยการหาวิธีการในจัดเก็บวัตถุดิบและสินค้าให้มีปริมาณที่เหมาะสมไม่มากและน้อยไปโดยมีการพัฒนาด้วยการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศต่างๆ



เข้ามาช่วยการจัดการในการปฏิบัติงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของการดำเนินงานในคลังสินค้าจึงถือได้ว่าคลังสินค้าเป็นอีกองค์ประกอบหนึ่งที่สำคัญต่อความสัมพันธ์ระหว่างทรัพยากรองค์การกับการบริหารจัดการคลังสินค้าในธุรกิจค้าปลีกสมัยใหม่อันจะนำไปสู่ความสามารถในการแข่งขันในตลาดธุรกิจค้าปลีกสมัยใหม่ให้ประสบความสำเร็จได้อย่างต่อเนื่องและยั่งยืน

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

การที่ส่วนกลางได้กำหนดนโยบายของธุรกิจค้าปลีกในองค์กรต่างๆ นั้นได้ทำการผลักราคาใช้จ่ายบางอย่างมาให้กับสาขาซึ่งควรพิจารณาให้เหมาะสมกว่าที่เป็นอยู่ เพราะว่า ทางสาขาต้องมีการระดมทุนสูงขึ้น เนื่องจากการกำหนดนโยบายที่ไม่ถูกต้อง ดังนั้นจึงจำเป็นต้องมีการทบทวนค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นในส่วนนี้เพื่อให้มีความเหมาะสมและเกิดความเป็นธรรมแก่ทุกฝ่าย

ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ

ควรมีการฝึกอบรมพนักงานก่อนการปฏิบัติงานในทุกแผนกเพื่อให้พนักงานมีศักยภาพในการปฏิบัติงานที่ดีเพื่อให้งานมีประสิทธิภาพซึ่งงานบริการเป็นปัจจัยสำคัญสำหรับธุรกิจค้าปลีกซึ่งมีความใกล้ชิดกับลูกค้ามากที่สุด เพราะจะส่งผลดีต่อยอดขายขององค์กร ควรมีการจัดการสินค้าให้มีเพียงพอกับความต้องการของลูกค้าและการจัดการผลิตภัณฑ์ให้เหมาะสมกับคนในแต่ละพื้นที่ให้ตรงตามความต้องการของลูกค้ามากที่สุด การบริหารจัดการสินค้าคงคลังในคลังสินค้าควรนำเทคโนโลยีที่มีความละเอียดมาช่วยในการจัดสินค้าเข้าและออก ในปัจจุบันส่วนใหญ่ยังใช้แรงงานคนเป็นหลัก ความละเอียด ความรอบคอบจึงยังไม่ได้มีประสิทธิภาพ

ข้อเสนอแนะในงานวิจัยครั้งต่อไป

1. งานวิจัยธุรกิจค้าปลีกสมัยใหม่ กรณีศึกษา: การเปรียบเทียบธุรกิจค้าปลีกด้วยกันต่างบริษัท ประมาณ 1-2 แห่ง
2. งานการศึกษาวิจัยธุรกิจค้าปลีกสมัยใหม่ กรณีศึกษา: การเปรียบเทียบธุรกิจค้าปลีกในประเทศไทยกับในต่างประเทศในลักษณะมีเครือข่ายในประเทศไทย



เอกสารอ้างอิง

- ธานินทร์ ศิลป์จารุ. (2555). *การวิจัยและการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS และ AMOS*. พิมพ์ครั้งที่ 13 กรุงเทพฯ: อาร์แอนด์ดี หจก.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2535). *การวิจัยเบื้องต้น*. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.
- ปรีชา หงษ์ไกรเลิศ. (2550). *บุคลิกภาพและภาวะผู้นำ*. ใน เอกสารประกอบคำบรรยายหลักสูตรปริญญา ดุษฎีบัณฑิตสาขาการจัดการ. หน้า 1-2. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยสยาม.
- สุจินดา เจียมศรีพงษ์. (2553). *ปัญหาและแนวทางแก้ไขเพื่ออนาคตการค้าปลีกที่ยั่งยืน*. วารสารวิทยาการจัดการและสารสนเทศศาสตร์, ปีที่ 6 ฉบับที่ 1 หน้า 1-9.
- สุภมาส อังศุโชติ สมถวิล วิจิตรวรรณและรัชนีกุล ภิญโญภาณุวัฒน์ (2554). *สถิติวิเคราะห์สำหรับการวิจัยทางสังคมศาสตร์และพฤติกรรมศาสตร์: เทคนิคการใช้โปรแกรม LISREL*. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพมหานคร: เจริญดีมั่นคงการพิมพ์.
- สุรพล กาญจนะจิตรา. (2551). *ระเบียบวิธีวิจัยทางสังคมศาสตร์*. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ศิริรัตน์ ลาภเอกอุดม. (2549). *การศึกษาการเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดการคลังสินค้าและการส่งมอบสินค้า*. การศึกษาค้นคว้าสาขาการจัดการโลจิสติกส์ บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย.
- อรุณ บริรักษ์. (2547). *Warehouse การบริหารการจัดการคลังสินค้าในประเทศไทย*. กรุงเทพมหานคร: บริรักษ์พับลิชชิง.
- โอฬาร กิตติธีรพรชัยและคณะ. (2556). *ระบบการจัดการคลังสินค้า*. วารสารวิศวกรรมศาสตร์. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ปีที่ 5 ฉบับที่ 2 หน้า 51-62. สืบค้นจาก (<http://www.ej.eng.chula.ac.th/>)
- สำนักงานสถิติแห่งชาติ. (2559). *จำนวนสถานประกอบการธุรกิจที่มีลูกจ้าง*. สืบค้นจาก <http://service.nso.go.th/nso/web/surveylist.htm> .
- Becker, S. & Neuhauser, D. (1979). *The Efficient Organization*. New York: Elsevier Scientific Publishing Co., Inc.
- Bhathagar, A. (1998). *An Inquiry into the Determinants of Store Assortments, Retail formats and Patronage Patterns (Consumers)*. Ph.D. dissertation, State University of New York at Buffalo.
- Cronbach, L. J. (1990). *Essential of psychological testing*. 5th ed. New York: Harper Collins Publishers, Inc.
- Drucker, P.F. (2005). *The Effective Executive*. (Revised) New York: Harper & Row.
- Ivancevich, J. M. & Matteson, T. M. (2002). *Organization Behavior and Management*. (6thed).



Houston: McGraw-Hill.

Porter, M.E. (2002). *Competitive Advantage: Creating and sustaining superior performance*, N.Y.: Free Press

TRANSLATED THAI REFERENCES

Thanin. S. (2012). *Research and Statitital Analysis with SPSS and AMOS*. (13th edition). Bangkok: Business R&D Partnership. (in Thai).

Boonchom, S. (1992). *Basic Research*. Bangkok: Suwiriyan. (in Thai).

Preecha, H. (2007). Personality and Leadership. In *Description Assemble Document for Doctor of Philosophy Program in Management*. pp.1-2. Siam University. (in Thai).

Sujinda, J. (2010). Problem and Solution for Sustainability Retail Business in the Future. *Journal Management and Information Sciences*. Vol. 6 no.1 pp.1-9. (in Thai).

Suphamas, A., Somthawin, W., Ratchanikool, P. (2011). *Statistics Analysis of Social and Behavioral Science Research: Techniques for Using LISREL Program*. (3rd Edition). Bangkok: Charoendeemundkong Printing. (in Thai).

Suraphon, D. (2008). *Research Methodology in Science*. (6rd Edition). Bangkok: Chulalongkorn University Printing House. (in Thai).

Sirirattana, L. (2006). *To Study Increasing Efficiency in Cargo Management and delivery goods*. Independent Study in Management Logistics, Graduate School, University of the Thai Chamber of Commerce. (in Thai).

Arun, B. (2004). *Warehouse, Cargo Management in Thailand*. Bangkok: Borirak Publishing. (in Thai).

Kittiteerapornchai, et al., (2013). Cargo Management System. *Journal Engineering Chulalongkorn* Vol.5 no.2 pp.51-62. Retrieved from <http://www.ej.eng.chula.ac.th/> (in Thai).

National Statistical Office, (2016). Retrieved from <http://service.nso.go.th/nso/web/surveylist.htm>. (in Thai).

