การตรวจสอบมาตรฐานระบบร้านคุณภาพ (SAVEQ) ที่มีต่อการเพิ่มประสิทธิภาพด้านการบริหารร้านค้า : กรณีศึกษา ร้านสะดวกซื้อแห่งหนึ่งในพื้นที่ปฏิบัติการกรุงเทพตอนใต้

ASSESSMENT OF RETAIL MANAGEMENT SYSTEM (SAVEQ) THAT AFFECTS EFFICIENCY OF STORE MANAGEMENT: A CASE STUDY OF A CONVENIENCE STORE IN BANGKOK OPERATION ZONE - SOUTH

วันวิสา มานะกิจไพศาล
นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
สาขาการจัดการธุรกิจค้าปลีก สถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์
E- mail : lljubjangll@hotmail.com

ดร.พีรภาว์ ทวีสุข
อาจารย์ประจำหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
สาขาการจัดการธุรกิจค้าปลีก สถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์
E- mail : preraphataw@pim.ac.th

บทคัดย่อ

งานวิจัยฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการตรวจสอบมาตรฐานร้านคุณภาพ (SAVEQ) กับการเพิ่มประสิทธิภาพด้านการบริหารร้านสะดวกซื้อแห่งหนึ่งในเขตพื้นที่กรุงเทพตอนใต้ ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล กลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานทุกตำแหน่งของร้านสะดวกซื้อแห่งหนึ่ง จำนวนทั้งสิ้น 400 คน ทดสอบสมมติฐานด้วยการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ ผลการวิจัย พบว่า การตรวจสอบมาตรฐานร้านมีอิทธิพลเชิงบวกต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารร้านค้าในด้านคุณภาพสาขา กล่าวได้ว่าการตรวจสอบด้วยมาตรฐานร้านส่งผลให้เพิ่มประสิทธิภาพการบริหารร้านทั้งในด้านคุณภาพร้านสาขา ด้านยอดขาย และด้านการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารด้านรายได้

คำสำคัญ : การตรวจสอบระบบมาตรฐานร้าน การเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารร้านค้า ร้านสะดวกซื้อ ด้านคุณภาพร้านสาขา ด้านยอดขาย ด้านรายได้

ABSTRACT

This research study aims to study the relationship between standard assessment of retail management system (SAVEQ) and an increase of management efficiency of a convenience store in Southern Bangkok area. A questionnaire is used as a tool to collect data. Samples are 400 employees in every position of the convenience store. Multiple regression analysis is applied for hypothesis testing. The research results show that standard assessment of a convenience store using retail management system has increased management efficiency of the store in terms of quality, total sales value, and income management efficiency.

KEYWORDS : Standard assessment of retail management system, Increase of management efficiency of store, Convenience store, Store Quality, Total sales value, Income

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในปัจจุบันธุรกิจค้าปลีกถือได้ว่ามีการแข่งขันกันอย่างสูง สิ่งสำคัญต้องมีการพัฒนาและปรับตัวให้ทันกับสภาพแวดล้อมของธุรกิจ ทำทุกสิ่งทุกอย่างให้ได้เหนือกว่าคู่แข่งไม่ว่าจะเป็นการแข่งขันในด้านการบริการที่พร้อมมอบความสะดวกสบาย มอบความพึงพอใจที่ดีที่สุดให้กับลูกค้ามากขึ้น การคัดสรรคุณภาพของสินค้าให้กับลูกค้า การขยายสาขานับว่าเป็นการขยายธุรกิจเพื่อให้ธุรกิจเกิดความยั่งยืน ธุรกิจจำเป็นต้องมีการขยายสาขาออกไปตามแหล่งพื้นที่ต่างๆ หลายๆ ที่กระจายออกไป ปัจจัยหนึ่งที่ต้องคำนึงอยู่เสมอคือการรักษามาตรฐานคุณภาพของร้านให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน เพื่อสร้างความมั่นใจให้กับลูกค้าในตราสินค้าที่เราได้จำหน่ายในร้านสาขาของแต่ละร้าน ไม่ว่าลูกค้าจะซื้อในร้านสาขาใดก็ตามก็จะได้รับการบริการ คุณภาพสินค้า ในรูปแบบเดียวกัน

สถิติลูกค้าร้องเรียนเรื่อง SAVEQ ปี 2556 มีเรื่องการร้องเรียนด้านบริการมากที่สุด 72% รองลงมาด้านคุณภาพ 17% และด้านความคุ้มค่า 9% ตามลำดับ (สำนักสถิติของบริษัทร้านสะดวกซื้อแห่งหนึ่ง, 2559) ดังนั้น จึงให้ความสำคัญกับการปฏิบัติตามระบบมาตรฐานคุณภาพ SAVEQ เพื่อไม่ให้เกิดข้อร้องเรียนจากลูกค้าได้

ระบบร้านสาขาที่ขยายเพิ่มหากมีมาตรฐานเดียวกันส่งผลให้ธุรกิจเกิดการขยายสาขา ธุรกิจแข็งแกร่งมากขึ้น ฉะนั้นการจะรักษาระบบคุณภาพของร้านสาขาในแต่ละร้านก็ถือเป็นสิ่งสำคัญเช่นกัน มาตรฐานคุณภาพสำหรับธุรกิจมีกระบวนการขั้นตอนที่พนักงานจะสามารถเรียนรู้และเข้าใจได้ตรงกัน เพื่อที่จะได้ปฏิบัติได้เป็นไปในแนวทางเดียวกันต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการตรวจสอบมาตรฐานระบบร้านคุณภาพ (SAVEQ) กับการเพิ่มประสิทธิภาพด้านการบริหารร้านสะดวกซื้อแห่งหนึ่งในเขตพื้นที่กรุงเทพตอนใต้

สมมติฐานการวิจัย

1. การตรวจสอบมาตรฐานร้านคุณภาพมีอิทธิผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารด้านคุณภาพร้านสาขา
2. การตรวจสอบมาตรฐานร้านคุณภาพมีอิทธิผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารด้านยอดขาย
3. การตรวจสอบมาตรฐานร้านคุณภาพมีอิทธิผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารด้านรายได้

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สมใจ ลักษณะ (2556) ศึกษาประสิทธิภาพเป็นเรื่องของการใช้ปัจจัยและกระบวนการในการดำเนินงาน โดยมีผลผลิตที่ได้รับเป็นตัวกำกับการแสดงประสิทธิภาพของการดำเนินงานใดๆ การมีประสิทธิภาพในระบบงานหมายถึงสามารถทำให้งานดำเนินไปตามมาตรฐานเป็นอย่างดี ซึ่งสอดคล้องกับผลงานของ ภณิดา ศานติกุล (2555) ได้วิจัยเรื่อง “การติดตามผลการดำเนินงานระบบติดตามและตรวจสอบสิ่งของส่งทางไปรษณีย์ของบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ด้วยการวัดผลเชิงดุลยภาพ” เพื่อศึกษาระดับการดำเนินงานของผลติดตามและตรวจสอบสิ่งของส่งทางไปรษณีย์ ของบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ผลการวิจัยพบว่าด้านลูกค้าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

วิธีดำเนินการวิจัย

งานวิจัยเรื่องนี้ออกแบบโดยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ กำหนดตัวแปรต้น คือ การตรวจสอบระบบมาตรฐานร้านคุณภาพ (SAVEQ) ซึ่งประกอบด้วย การบริการ การคัดเลือกสินค้า ความคุ้มค่า สภาพแวดล้อมและคุณภาพ ส่วนตัวแปรตาม คือ การเพิ่มประสิทธิภาพด้านการบริหารร้านสะดวกซื้อแห่งหนึ่ง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร คือ พนักงานทุกตำแหน่งของร้านสะดวกซื้อแห่งหนึ่งในเขตพื้นที่กรุงเทพตอนใต้ จำนวน 9,620 คน (สำนักสถิติของบริษัทร้านสะดวกซื้อแห่งหนึ่ง, 2559) และกลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานทุกตำแหน่งของร้านสะดวกซื้อแห่งหนึ่งในเขตพื้นที่กรุงเทพตอนใต้ ที่ได้ทำการเลือกจากกลุ่มประชากรโดยใช้สูตรการกำหนดขนาดตัวอย่างของ Yamane (1973) ที่มีระดับ

ความเชื่อมั่น 95% ซึ่งได้กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ คือ 400 คน ซึ่งผู้วิจัยจะใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบสัดส่วนในแต่ละพื้นที่ของร้านสะดวกซื้อแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพตอนใต้ซึ่งมีอยู่ทั้งหมด 7 พื้นที่ โดยจะแบ่งในแต่ละพื้นที่เฉลี่ยให้เท่ากัน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ คือ แบบสอบถามแบบปลายปิดซึ่งได้ลำดับเนื้อหาแบบสอบถามให้ครอบคลุมข้อมูลที่ต้องการ โดยแบ่งเป็น 3 ส่วน ดังนี้ ส่วนที่ 1 ลักษณะประชากรของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนที่ 2 ความรู้ที่มีกับการปฏิบัติงานตามมาตรฐานระบบร้านคุณภาพ (SAVEQ) ลักษณะเป็นคำถามแบบ Scale การจัดประเภท ส่วนที่ 3 ผลของการปฏิบัติงานตามมาตรฐานระบบร้านคุณภาพ (SAVEQ) ลักษณะเป็นคำถามแบบ Scale การจัดประเภท

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณ จะเก็บข้อมูลในลักษณะของการเก็บข้อมูลที่ทำการศึกษาเป็น 2 แหล่ง คือ (1) ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นข้อมูลที่ใช้ประกอบการวิจัย ผู้วิจัยได้ทำการค้นคว้าจากหนังสือ ตำราที่เกี่ยวข้อง วิทยานิพนธ์ เอกสารวิจัยที่เกี่ยวข้องต่างๆ เป็นแนวทางในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ (2) ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นข้อมูลที่ผู้ศึกษาได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการตอบแบบสอบถาม ของพนักงานทุกตำแหน่งของร้านสะดวกซื้อแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพตอนใต้ ซึ่งมีการแบ่งพื้นที่การดูแลทั้งหมด 7 พื้นที่รวมทั้งหมด 740 สาขา ซึ่งได้ใช้สูตรการกำหนดขนาดตัวอย่าง Yamane (1973) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างสำหรับการวิจัยครั้งนี้ 400 คน ในช่วงเดือนธันวาคม พ.ศ. 2559

การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละ ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมานเพื่อทดสอบสมมติฐานซึ่งใช้การทดสอบการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ผลการวิจัย

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงจำนวน 268 คน คิดเป็นร้อยละ 67.0 เพศชายจำนวน 132 คน คิดเป็นร้อยละ 33.0 มีอายุประมาณส่วนใหญ่ 15-20 ปี จำนวน 143 คน คิดเป็นร้อยละ 35.8 รองลงมาคือกลุ่มที่มีอายุ 21-25 ปี จำนวน 132 คน คิดเป็นร้อยละ 33.0 กลุ่มคนที่มีอายุ 26-30 ปี จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 16.8 กลุ่มคนที่มีอายุ 31-35 ปีจำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 9.0 และกลุ่มที่มีจำนวนน้อยที่สุด คือ กลุ่มคนที่มีอายุ 36 ปีขึ้นไปจำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 5.5 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด จำนวน 343 คน คิดเป็นร้อยละ 85.8 รองลงมา คือ กลุ่มคนที่สมรสแล้ว จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 11.5 และกลุ่มที่มีจำนวนน้อยที่สุด คือ กลุ่มคนที่แยกกันอยู่/หย่าร้าง/หม้าย จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 2.8 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.จำนวน 192 คน คิดเป็นร้อยละ 48.0 รองลงมาคือ กลุ่มคนที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 123 คน คิดเป็นร้อยละ 30.8 กลุ่มคนที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้นจำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 11.5 กลุ่มคนที่มีการศึกษาระดับปวส./อนุปริญญาตรีจำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 8.8 และกลุ่มที่มีจำนวนน้อยที่สุด คือ กลุ่มคนที่มีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.0

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุการทำงานประมาณ 1–2 ปี จำนวน 233 คน คิดเป็นร้อยละ 58.3 กลุ่มคนที่มีอายุการทำงานประมาณ 3–4 ปี จำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 23.5 กลุ่มคนที่มีอายุการทำงานประมาณ 5–6 ปี จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 9.8 และกลุ่มคนที่มีจำนวนน้อยที่สุด คือ กลุ่มคนที่มีอายุการทำงานประมาณ 6 ปีขึ้นไป จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 8.5 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีตำแหน่งพนักงานจำนวน 109 คน คิดเป็นร้อยละ 27.3 รองลงมากลุ่มคนที่ตำแหน่ง Part–time จำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 23.0 กลุ่มคนที่ตำแหน่งผู้ช่วยผู้จัดการร้าน จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 22.3 กลุ่มคนที่ตำแหน่งทวิภาคี จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 19.0 และกลุ่มคนที่มีจำนวนน้อยที่สุด ตำแหน่งผู้จัดการร้าน จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 8.5 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้ประมาณ 9,000–14,000 บาท จำนวน 286 คน คิดเป็นร้อยละ 71.5 กลุ่มคนที่มีรายได้ประมาณ 14,001–19,000 บาท จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 15.3

กลุ่มคนที่มีรายได้ประมาณ 19,001–24,000 บาท จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 8.5 และกลุ่มคนที่มีจำนวนน้อยที่สุดมีรายได้ประมาณ 24,001 ขึ้นไปจำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 4.8

การวิเคราะห์การกระจายตัวของข้อมูล

การวิเคราะห์การกระจายตัวของข้อมูลในส่วนนี้จะประกอบด้วยการทดสอบค่าความคลาดเคลื่อนจากการพยากรณ์โดยดูจากตารางค่าเฉลี่ยค่าความคลาดเคลื่อนจากการพยากรณ์ของข้อมูลการตรวจสอบมาตรฐานร้านคุณภาพและการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารด้านคุณภาพร้านสาขา ค่าเฉลี่ยค่าความคลาดเคลื่อนจากการพยากรณ์ของข้อมูลการตรวจสอบมาตรฐานร้านคุณภาพและการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารด้านยอดขายและค่าเฉลี่ยค่าความคลาดเคลื่อนจากการพยากรณ์ของข้อมูลการตรวจสอบมาตรฐานร้านคุณภาพและการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารด้านรายได้ โดยมีรายละเอียดดังนี้

การวิเคราะห์ข้อมูลของการตรวจสอบมาตรฐานร้านคุณภาพและการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารด้านคุณภาพร้านสาขา

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ยของค่าความคลาดเคลื่อนจากการพยากรณ์ของข้อมูลการตรวจสอบมาตรฐานร้านคุณภาพและการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารด้านคุณภาพร้านสาขา

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Predicted Value	17.318	30.031	26.995	2.224
Residual	-6.781	5.918	0.000	1.979
Std. Predicted Value	-4.352	1.366	0.000	1.000
Std. Residual	-3.406	2.972	0.000	0.994

จากตารางที่ 1 ค่าความคลาดเคลื่อนจากการพยากรณ์ (Residual) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับศูนย์ จึงพบว่าค่าความแปรปรวนของค่าพยากรณ์มีค่าคงที่และการกระจายตัวของข้อมูลมีแนวโน้มการแจกแจงปกติ

การวิเคราะห์ข้อมูลของการตรวจสอบมาตรฐานร้านคุณภาพและการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารด้านยอดขาย

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ยของค่าความคลาดเคลื่อนจากการพยากรณ์ของข้อมูลการตรวจสอบมาตรฐานร้านคุณภาพและการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารด้านยอดขาย

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Predicted Value	6.612	11.240	10.158	0.772
Residual	-4.502	2.743	0.000	1.086
Std. Predicted Value	-4.595	1.402	0.000	1.000
Std. Residual	-4.121	2.511	0.000	0.994

จากตารางที่ 2 ค่าความคลาดเคลื่อนจากการพยากรณ์ (Residual) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับศูนย์ จึงพบว่าค่าความแปรปรวนของค่าพยากรณ์มีค่าคงที่และการกระจายตัวของข้อมูลมีแนวโน้มการแจกแจงปกติ

การวิเคราะห์ข้อมูลของการตรวจสอบมาตรฐานร้านคุณภาพและการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารด้านรายได้

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ยของค่าความคลาดเคลื่อนจากการพยากรณ์ของข้อมูลการตรวจสอบมาตรฐานร้านคุณภาพและการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารด้านรายได้

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Predicted Value	6.600	10.125	9.250	0.618
Residual	-7.792	3.607	0.000	1.848
Std. Predicted Value	-4.288	1.416	0.000	1.000
Std. Residual	-4.189	1.939	0.000	0.994

จากตารางที่ 3 ค่าความคลาดเคลื่อนจากการพยากรณ์ (Residual) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับศูนย์ จึงพบว่าค่าความแปรปรวนของค่าพยากรณ์มีค่าคงที่และการกระจายตัวของข้อมูลมีแนวโน้มการแจกแจงปกติ

การทดสอบสมมติฐาน การวิจัยในครั้งนี้ประกอบไปด้วยสมมติฐาน 3 สมมติฐาน ดังต่อไปนี้

H_1 : การตรวจสอบมาตรฐานร้านคุณภาพมีความสัมพันธ์ต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารด้านคุณภาพร้านสาขา

H_2 : การตรวจสอบมาตรฐานร้านคุณภาพมีความสัมพันธ์ต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารด้านยอดขาย

H_3 : การตรวจสอบมาตรฐานร้านคุณภาพมีความสัมพันธ์ต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารด้านรายได้

ตารางที่ 4 แสดงผลการวิเคราะห์การตรวจสอบมาตรฐานร้านคุณภาพมีความสัมพันธ์ต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารด้านคุณภาพร้านสาขา

ตัวแปร	ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยไม่ปรับมาตรฐาน		ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยปรับมาตรฐาน (β)	ค่าสถิติทดสอบ (t)	ระดับนัยสำคัญทางสถิติ (Sig.)
	B	Std. Error			
ค่าคงที่	0.606	0.172		3.523	0.000
การบริการ	0.052	0.040	0.056	1.303	0.193
การคัดเลือกสินค้า	0.180	0.048	0.187	3.742	0.000
ความคุ้มค่า	0.102	0.042	0.114	2.405	0.017
สภาพแวดล้อม	0.090	0.038	0.109	2.349	0.019
คุณภาพ	0.431	0.044	0.440	9.862	0.000

จากตารางอธิบายถึงความสำคัญต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารด้านคุณภาพร้านสาขาได้ร้อยละ 56.7

ตารางที่ 5 แสดงผลการวิเคราะห์การตรวจสอบมาตรฐานร้านคุณภาพมีความสัมพันธ์ต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารด้านยอดขาย

ตัวแปร	ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยไม่ปรับมาตรฐาน		ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยปรับมาตรฐาน (β)	ค่าสถิติทดสอบ (t)	ระดับนัยสำคัญทางสถิติ (Sig.)
	B	Std. Error			
ค่าคงที่	0.863	0.252		3.421	0.001
การบริการ	0.097	0.058	0.088	1.664	0.097
การคัดเลือกสินค้า	0.115	0.071	0.101	1.635	0.103
ความคุ้มค่า	0.196	0.062	0.185	3.152	0.002
สภาพแวดล้อม	0.081	0.056	0.084	1.454	0.147
คุณภาพ	0.297	0.064	0.256	4.634	0.000

จากตารางอธิบายถึงความสำคัญต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารด้านยอดขายได้ ร้อยละ 33.6

ตารางที่ 6 แสดงผลการวิเคราะห์การตรวจสอบมาตรฐานร้านคุณภาพมีความสัมพันธ์ต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารด้านรายได้

ตัวแปร	ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยไม่ปรับมาตรฐาน		ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยปรับมาตรฐาน (β)	ค่าสถิติทดสอบ (t)	ระดับนัยสำคัญทางสถิติ (Sig.)
	B	Std. Error			
ค่าคงที่	1.183	0.429		2.756	0.006
การบริการ	0.103	0.099	0.065	1.046	0.296
การคัดเลือกสินค้า	0.296	0.120	0.177	2.464	0.014
ความคุ้มค่า	0.034	0.106	0.022	0.321	0.748
สภาพแวดล้อม	-0.012	0.095	-0.008	-0.121	0.903
คุณภาพ	0.212	0.109	0.125	1.948	0.052

จากตารางอธิบายถึงความสำคัญต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารด้านรายได้ได้ร้อยละ 10.1

อภิปรายผล

ในส่วนของการอภิปรายผลงานวิจัยเรื่อง การวิเคราะห์การตรวจสอบมาตรฐานระบบร้านคุณภาพ (SAVEQ) ที่มีต่อการเพิ่มประสิทธิภาพด้านการบริหารร้านค้า : กรณีศึกษาร้านสะดวกซื้อแห่งหนึ่งในพื้นที่ปฏิบัติการกรุงเทพตอนใต้ ผู้วิจัยจะทำการอภิปรายผลการวิจัยทั้งสิ้น 3 ส่วน ดังต่อไปนี้

1. ข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานทุกตำแหน่งในร้านสะดวกซื้อแห่งหนึ่งในพื้นที่ปฏิบัติการกรุงเทพตอนใต้ ผลการวิเคราะห์คุณลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานทุกตำแหน่งในร้านสะดวกซื้อแห่งหนึ่งในพื้นที่ปฏิบัติการกรุงเทพตอนใต้ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นพนักงานทุกตำแหน่งในร้านสะดวกซื้อแห่งหนึ่งในพื้นที่ปฏิบัติการกรุงเทพตอนใต้ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุประมาณ 15-20 ปี มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.มากที่สุดและอายุการทำงานประมาณอายุงาน 1-2 ปี ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ธนกร กรวัชรเจริญ (2555) ในหัวข้องานวิจัย ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมของพนักงาน บริษัท ควอลิตี้เฮ้าส์ จำกัด (มหาชน) ผลการศึกษาพบว่า ระดับการศึกษาและอายุการทำงานมีระดับปัจจัยองค์ประกอบของทีมอยู่ในระดับมาก อีกทั้งยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ อรสุดา ดุสิตรัตนกุล (2557) ในหัวข้องานวิจัยปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ : ศึกษาเฉพาะกรณีของบุคลากรส่วนกลาง ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($r = 0.141^*$)

2. ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการตรวจสอบมาตรฐานร้านคุณภาพ (SAVEQ) ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับการตรวจสอบมาตรฐานร้านคุณภาพ (SAVEQ) พบว่า การตรวจสอบมาตรฐานร้านคุณภาพ (SAVEQ) ของพนักงานทุกตำแหน่งในร้านสะดวกซื้อแห่งหนึ่งในพื้นที่ปฏิบัติการกรุงเทพตอนใต้ โดยรวมอยู่ในระดับดีมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.38

ทั้งนี้หากพิจารณารายด้านพบว่าพนักงานทุกตำแหน่งในร้านสะดวกซื้อแห่งหนึ่งในพื้นที่ปฏิบัติการกรุงเทพตอนใต้ให้ความสำคัญกับด้านคุณภาพ (Quality) มากที่สุด ในเรื่องเกี่ยวกับการนำสินค้าที่หมดอายุแล้วไปทำลายและทิ้งทันทีไม่มีการจำหน่ายสินค้าที่หมดอายุให้กับผู้บริโภคอย่างแน่นอนและในส่วนของเรื่องการจัดทำ Handling (บ่งชี้) ได้อย่างถูกต้องตามมาตรฐานของแต่ละประเภทสินค้า มีการจัดทำสัญลักษณ์ที่เรียกว่าบ่งชี้ได้อย่างถูกต้องกับสินค้าแต่ละประเภทที่มีอายุช่วงเวลาสินค้าที่แตกต่างกันออกไป เป็นการจัดทำเพื่อให้ทราบถึงวันเวลาที่สินค้าจะหมดอายุได้อย่างชัดเจน เพื่อที่จะจำหน่ายสินค้าได้อย่างมีคุณภาพ อีกทั้งยังสอดคล้องกับข้อมูลจากสำนักอาหาร (2559) ที่มีพระราชบัญญัติกฎหมายอาหาร หมวดที่ 4 การควบคุมอาหาร ในมาตรา 29 กล่าวไว้ว่าอาหารที่มีลักษณะดังต่อไปนี้ ให้ถือว่าเป็นอาหารตามมาตรา 25 ข้อที่ (3) มีคุณค่าหรือคุณประโยชน์ต่อร่างกายในระดับที่ไม่เหมาะสม ส่งผลให้ผู้ประกอบการควรที่จะจำหน่ายสินค้าที่มีคุณภาพต่อผู้บริโภค ไม่เป็นสินค้าที่หมดอายุหรือสินค้าเสื่อมคุณภาพ

ในด้านความคุ้มค่า (Value) ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญเป็นอันดับรองลงมา เป็นเรื่องเกี่ยวกับ มีสื่อบริเวณหน้าร้านครบและถูกต้องตรงตามหนังสือ P.O.P. Guide Book ซึ่งจะทำให้ร้านสาขาแต่ละร้านได้ทำการติดสื่อในรูปแบบเดียวกันอย่างมีมาตรฐานและการขายสินค้า Promotion ถูกต้องตามเงื่อนไขที่ระบุไว้ใน Bulletin ไม่มีการขายอย่างผิดวิธีที่จะส่งผลทำให้บริษัทเกิดกำไรที่ลดลงได้ สอดคล้องกับวิจัยของ เกศรา จันทร์จรัสสุข (2555) ในหัวข้องานวิจัย ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการซื้อและใช้บริการในห้างเทสโก้ โลตัส ของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่าการส่งเสริมการตลาดมีอิทธิพลต่อการซื้อสินค้า เพราะการส่งเสริมการตลาดเป็นสิ่งที่ทำให้ผู้บริโภคเกิดการรับรู้และต้องการสินค้า ซึ่งปัจจุบันมีการทำการส่งเสริมตลาดอย่างแพร่หลายซึ่งผู้บริโภคเองก็มีความชอบในการส่งเสริมการตลาดด้วยเช่นกัน ทำให้ผู้วิจัยได้ตระหนักด้วยว่าการทำการส่งเสริมการตลาด อย่างเช่น การมีสื่อป้ายโฆษณาติดตามตัวสินค้าภายในร้านสาขา ก็จะเป็นสิ่งที่ทำให้ผู้บริโภคเกิดการรับรู้และทำให้สามารถเพิ่มยอดขายได้อย่างแน่นอน

ส่วนในด้านของการคัดเลือกสินค้า (Assortment) ผู้ตอบแบบสอบถามจะให้ความสำคัญที่ 3 เกี่ยวกับการมีสินค้าที่ Top 1–550 พร้อมที่จะจำหน่ายอยู่อย่างสม่ำเสมอ การมีสินค้าที่ติดอันดับสินค้าขายดีทำให้ตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคได้อย่างแน่นอน เพราะสินค้าที่สามารถติดอันดับ

สินค้าขายดี 1-550 SKU ได้นั้นต้องเกิดจากการที่ผู้บริโภคมีความต้องการในสินค้าตัวนั้นและซื้อสินค้าจนทำให้สินค้าติดอันดับสินค้าขายดีได้และในเรื่องของการมีสินค้า New Product ตามรอบพร้อมจำหน่ายทุกช่วงเวลา การที่ทางร้านได้สรรหาสินค้าใหม่ๆ มาจำหน่ายอยู่ตลอดเพื่อไม่ให้ผู้บริโภคเกิดความเบื่อหน่ายจำเจ การมีสินค้าใหม่เพื่อเป็นการสร้างความหลากหลายให้กับร้านค้า ดึงดูดให้ผู้บริโภคเกิดการรับรู้และต้องการที่จะเข้ามาใช้บริการในร้านสาขาด้วย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ธีรศักดิ์ จินดาบถ (2555) วิจัยเรื่อง พฤติกรรมผู้บริโภคและการรับรู้ภาพลักษณ์ร้านค้าปลีกของผู้บริโภคแบ่งตามระดับของร้านค้าปลีก พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ใช้บริการร้านค้าปลีกขนาดใหญ่เนื่องจากมีสินค้าครบตรงตามต้องการ นอกจากนี้กลุ่มตัวอย่างมักจะไปใช้บริการร้านค้าปลีกขนาดใหญ่เพื่อใช้บริการอย่างอื่นด้วย เช่น ศูนย์อาหารและการชำระค่าสาธารณูปโภคต่างๆ ด้วย จะเห็นได้ว่าความต้องการของลูกค้าคือความหลากหลายของสินค้าและบริการด้วยเช่นกัน ฉะนั้นการตรวจสอบมาตรฐานร้านคุณภาพ (SAVEQ) ที่คำนึงถึงความหลากหลายของสินค้าก็จะสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้เป็นอย่างดี

3. การวิเคราะห์การทดสอบสมมติฐานงานวิจัยจากการวิเคราะห์สมมติฐานข้อที่หนึ่งระบุว่า การตรวจสอบมาตรฐานร้านคุณภาพมีความสัมพันธ์ต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารด้านคุณภาพร้านสาขา ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า การตรวจสอบมาตรฐานร้านคุณภาพ มีอิทธิพลเชิงบวกต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารด้านคุณภาพร้านสาขาที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยเฉพาะตัวแปรด้านคุณภาพ (Quality) มีอิทธิพลในเชิงบวกต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารด้านคุณภาพร้านสาขาอย่างมาก ซึ่งผลการวิจัยสอดคล้องกับงานวิจัยของ พูลพร แสงบางปลา (2537: 39) ให้ความหมายของคำว่า การควบคุมคุณภาพ หมายถึง ระบบการตรวจสอบและรักษาไว้ซึ่งระดับคุณภาพของสินค้าหรือกระบวนการผลิต โดยมีการวางแผนอย่างรอบคอบ ใช้เครื่องมืออย่างเหมาะสม มีการตรวจสอบอย่างสม่ำเสมอ และมีการแก้ไขข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้น เพื่อรักษาระดับความต้องการของลูกค้า ดังนั้นการรักษาคุณภาพของสินค้าเพื่อให้ถึงมือผู้บริโภคอย่างปลอดภัย เป็นสิ่งที่สำคัญและยังส่งผลให้คุณภาพของร้านสาขาอยู่ในระดับตามมาตรฐานร้านที่ดีด้วย

จากการวิเคราะห์สมมติฐานข้อที่สอง ที่ระบุว่า การตรวจสอบมาตรฐานร้านคุณภาพมีความสัมพันธ์ต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารด้านยอดขายผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า การตรวจสอบมาตรฐานร้านคุณภาพ มีอิทธิพลเชิงบวกต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารด้านยอดขายที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยเฉพาะตัวแปรด้านคุณภาพ (Quality) มีอิทธิพลในเชิงบวกต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารด้านคุณภาพร้านสาขาอย่างมากซึ่งผลการวิจัยสอดคล้องกับงานวิจัยของ รภัทร หาทวายการ และ อัมพน ห่อนาค (2557) ในหัวข้องานวิจัย กลยุทธ์การตลาดเพื่อเพิ่มยอดขายฟาร์มเห็ดเกษตรอ้วน อำเภอพระยืน จังหวัดขอนแก่น ผลการศึกษาพบว่า สามารถกำหนดกลยุทธ์การตลาดเพื่อ เพิ่มยอดขายฟาร์มเห็ดเกษตรอ้วนอำเภอพระยืน จังหวัดขอนแก่น ให้เป็นไปตามเป้าหมายที่วางไว้ได้โดยการจัดทำโครงการดังต่อไปนี้ (1) จัดทำป้ายชื่อฟาร์ม และป้ายบอกทาง (2) การโฆษณาประชาสัมพันธ์ด้วยแผ่นพับ (3) การโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านสื่ออินเตอร์เน็ตหรือเว็ปไซต์ (4) พัฒนาคุณภาพผลิตภัณฑ์ (5) เพิ่มช่องทางในการจัดจำหน่าย (6) เพิ่มความหลากหลายของผลิตภัณฑ์ และ (7) เข้าร่วมโครงการเกษตรอินทรีย์ ซึ่งจากผลการวิจัยในงานวิจัยนี้ ผู้วิจัยสามารถเข้าใจถึงความตระหนักของการเพิ่มยอดขายให้กับสินค้าได้ อย่างเช่น จัดทำป้าย การโฆษณาประชาสัมพันธ์ การพัฒนาคุณภาพผลิตภัณฑ์ สามารถนำมาประยุกต์ใช้กับร้านสะดวกซื้อได้เพื่อเป็นการเพิ่มยอดขายให้กับร้านสาขาได้ด้วย

จากการวิเคราะห์สมมติฐานข้อที่สามระบุว่า การตรวจสอบมาตรฐานร้านคุณภาพมีความสัมพันธ์ต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารด้านรายได้ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า การตรวจสอบมาตรฐานร้านคุณภาพ มีอิทธิพลเชิงบวกต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารด้านรายได้ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยเฉพาะตัวแปรด้านการคัดเลือกสินค้า (Assortment) ซึ่งผลการวิจัยสอดคล้องกับงานวิจัยของ ละออทิพย์ เกิดน้อย (2555) ในหัวข้องานวิจัย ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าจากร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิมในเขต อ.เมือง จ.เชียงราย การศึกษาพบว่าสินค้าที่ซื้อจากร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิม ส่วนใหญ่เป็นสินค้าประเภท เครื่องดื่มไม่มีแอลกอฮอล์ เช่น น้ำอัดลม นมกล่อง น้ำผลไม้ เป็นต้น ซึ่งจาก

ผลการวิจัยในงานวิจัยนี้ ทำให้ผู้วิจัยได้ตระหนักถึงการคัดเลือกสรรหาสินค้ามาจำหน่ายในร้านสะดวกซื้อ ว่าจะต้องมีการคัดสรรสินค้าที่ตรงกับความต้องการของลูกค้าเป็นหลัก สินค้าใดที่ลูกค้าต้องการเป็นจำนวนมากก็ต้องมีการสั่งสินค้าให้เพียงพอ จากการขายสินค้าที่ตรงกับความต้องการของลูกค้านี้แล้วจะส่งผลทำให้เกิดยอดขาย สุดท้ายแล้วก็จะทำให้เป็นการสร้างรายได้ให้กับพนักงานในที่สุด เพราะหากมียอดขายจากการขายสินค้าที่ดีเกิดเป็นผลกำไรกับผู้ประกอบการดังนั้นผู้ประกอบการก็จะมีสิ่งตอบแทนในผลงานจากการขายสินค้าได้ในที่สุด

ข้อเสนอแนะ

สำหรับข้อเสนอแนะในงานวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยขอนำเสนอข้อเสนอแนะ 2 ส่วน ได้แก่ ข้อเสนอแนะสำหรับผู้ประกอบการร้านสะดวกซื้อ และข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยในอนาคต โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. ผู้ประกอบการร้านสะดวกซื้อสามารถใช้ข้อมูลที่ได้จากการวิจัยนี้ในส่วนของการทำการตรวจสอบมาตรฐานระบบร้านคุณภาพ (SAVEQ) ด้วยเนื้อหานี้มาใช้ในการเพิ่มประสิทธิภาพร้านสะดวกซื้อของตนเอง เนื่องจากการทำการตรวจสอบมาตรฐานร้านด้วยเนื้อหานี้จะทำให้ผู้ประกอบการมีประสิทธิภาพในการบริหารจัดการร้านสาขาที่อาจจะเกิดปัญหาติดขัดในด้านต่างๆ สามารถนำเนื้อหานี้ไปปรับปรุงและพัฒนาต่อไปได้

2. การตรวจสอบมาตรฐานระบบร้านคุณภาพ (SAVEQ) สามารถทำให้ผู้ประกอบการรายย่อยที่อาจจะมีงบประมาณในการลงทุนไม่มากนัก ได้ทราบถึงความสำคัญของปัจจัยในแต่ละด้านที่มีอิทธิพลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการร้านสาขา ทำให้ผู้ประกอบการไม่ต้องเสียเวลาไม่เสียค่าใช้จ่ายในด้านงบประมาณในการทำการวิจัยอีกสามารถนำเนื้อหานี้ไปใช้ได้ทันที

3. ผลการวิจัยนี้สามารถเป็นแนวทางให้สำหรับผู้ประกอบการที่มีกิจการอยู่แล้ว ได้ตระหนักถึงความสำคัญของตัวแปรต้นที่จะส่งผลกับตัวแปรตาม ได้แก่ การบริการ (Service) การคัดเลือกสินค้า (Assortment) ความคุ้มค่า (Value) สภาพแวดล้อม (Environment) และคุณภาพ (Quality) ปัจจัยเหล่านี้ที่จะทำให้เกิดประสิทธิภาพในการจัดการร้านสะดวกซื้อได้เป็นอย่างดีจากผลที่ได้จากการวิจัยในครั้งนี้แล้ว

4. ส่งผลที่ดีต่อผู้บริโภคว่าหากร้านสะดวกซื้อมีระบบการตรวจสอบมาตรฐานร้านที่ดีเช่นนี้แล้ว ผู้บริโภคก็จะเกิดความประทับใจในทุกๆ ด้าน สินค้าทั้งหมดมีคุณภาพอย่างแน่นอนผู้บริโภคสามารถมั่นใจเชื่อถือได้

เอกสารอ้างอิง

เกศรา จันทร์จรัสสุข. 2555. “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการซื้อสินค้าและใช้บริการในห้างเทสโก้โลตัสของผู้บริโภคใน กรุงเทพมหานคร.” สารนิพนธ์ สาขาวิชาบริหารธุรกิจบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

ธนกร กรวัชรเจริญ. 2555. “ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมของพนักงานบริษัท ควอลิตี้ เฮ้าส์ จำกัด (มหาชน).” การค้นคว้าอิสระ สาขาวิชาการบริหารธุรกิจบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.

ธีรศักดิ์ จินดาบถ. 2555. “พฤติกรรมผู้บริโภคและการรับรู้ภาพลักษณ์การค้าปลีกของผู้บริโภคแบ่งตามระดับของร้านค้าปลีก.” **วารสารวิทยาการจัดการมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์** ปีที่ 1, ฉบับที่ 29: 17-19.

พูลพร แสงบางปลา. 2537. “คู่มือคุณภาพ ISO 9000 Quality Manual.” ในรายงาน **การสัมมนาเรื่องระบบคุณภาพ ISO 9000,** หน้า 26. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ภณิดา ศานติกุล. 2555. “การติดตามผลการดำเนินงานระบบติดตามและตรวจสอบสิ่งของส่งทางไปรษณีย์ ของบริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด ด้วยการวัดผลเชิงดุลยภาพ.” วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.

รภัทร หาทวายการ และ อำพน ห่อนาค. 2557. “กลยุทธ์การตลาดเพื่อเพิ่มยอดขาย ฟาร์มเห็ดเกษตรอ้วน อำเภอพระยืน จังหวัดขอนแก่น.” **วารสารวิทยาลัยบัณฑิตศึกษาการจัดการ มหาวิทยาลัย ขอนแก่น** ปีที่ 7, ฉบับที่ 2: 80-92.

ละออทิพย์ เกิดน้อย. 2555. “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการซื้อสินค้าจากร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิม ในเขต อ.เมือง จ.เชียงราย.” การค้นคว้าอิสระ สาขาบริหารธุรกิจบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.

สมใจ ลักษณะ. 2556. **การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน.** พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพฯ : พิมพ์ลักษณ์.

สำนักสถิติของบริษัทร้านสะดวกซื้อแห่งหนึ่ง. 2559. **แบบแสดงรายงานผลประกอบการ.** สืบค้นเมื่อวันที่ 30 ตุลาคม 2559 จาก http://www.59-1.com/reports_13F561_th.pdf

สำนักอาหาร. 2559. **กฎหมายอาหาร.** สืบค้นเมื่อวันที่ 30 ตุลาคม 2559 จาก http://www.food.fda.moph.go.th

อรสุดา ดุสิตรัตนกุล. 2557. “ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์.” การค้นคว้าอิสระ สาขาวิชาการบริหารและการพัฒนาสังคม บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

Yamane, T. 1973. **An Introductory Analysis.** 3rd ed. New York : Harper and Row Publication.

วันวิสา มานะกิจไพศาล

สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาการจัดการธุรกิจค้าปลีก สถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์ ปัจจุบันกาลังศึกษาระดับปริญญาโทในหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการธุรกิจค้าปลีก สถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์

ปัจจุบันทำงานเป็นผู้ช่วยผู้จัดการร้านสะดวกซื้อแห่งหนึ่ง

ดร.พีรภาว์ ทวีสุข

สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาเอก หลักสูตรบริหารธุรกิจดุษฎีบัณฑิต สาขาการตลาด มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ ระดับปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการเงินการธนาคาร มหาวิทยาลัยรามคำแหง และระดับปริญญาตรี หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขารัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ปัจจุบันดำรงตำแหน่ง อาจารย์ประจำหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์