

|                    |   |
|--------------------|---|
| ชื่อเรื่อง         | ประสิทธิภาพของการบริหารการจัดการของร้านหนังสือ B2S ในเขต<br>อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ |
| ผู้จัดทำ           | พิเชษฐ บุญศรี   |
| หลักสูตร           | บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต<br>มหาวิทยาลัยพายัพ จังหวัดเชียงใหม่ ประเทศไทย                    |
| อาจารย์ที่ปรึกษา   | ดร. เทียน เกรามัญ   |
| วันที่อานุมติผลงาน | พฤษภาคม 2554  |
| จำนวนหน้า          | 72 หน้า   |
| คำสำคัญ            | ประสิทธิภาพการบริหารการจัดการ ร้านหนังสือ   |

### บทคัดย่อ

การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองเรื่อง "ประสิทธิภาพการบริหารการจัดการของร้านหนังสือ B2S ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่" มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพการบริหารจัดการของร้านหนังสือ B2S ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ในส่วนของการเก็บรวบรวมข้อมูลใช้วิธีแจกแบบสอบถามให้พนักงานร้านหนังสือ B2S ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ทั้ง 3 สาขา จำนวน 40 คน ได้แก่ สาขาโรบินสัน สาขา கடสวนแก้ว และสาขาข้างคลาน ซึ่งข้อมูลที่นั้นจะนำมาวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรม SPSS สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) การทดสอบสมมุติฐานด้วย ANOVA และหาค่าความแตกต่างมากกว่า 3 ค่าด้วย f-Test

จากผลการทดสอบสมมุติฐานพบว่า ประสิทธิภาพการบริหารการจัดการของร้านหนังสือ B2S ใน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านการจัดการ ด้านการจัดซื้อและการปฏิบัติการ และด้านระบบสารสนเทศ มีความแตกต่างกันจำแนกตามสาขาที่ให้บริการอย่างมีนัยสำคัญ 0.5 ซึ่งในด้านการจัดการมีระดับความประสิทธิภาพมากที่สุด รองลงมาคือด้านระบบสารสนเทศ และด้านการจัดซื้อและปฏิบัติการตามลำดับ

จากผลการวิจัยผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้ ในด้านการจัดการ ผู้จัดการของแต่ละสาขาควร  
จะแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบให้แก่พนักงานอย่างเหมาะสม ชัดเจน และไม่ควรมอบหมายงานให้  
พนักงานรับผิดชอบหลายอย่าง เนื่องจากอาจทำให้เกิดความขัดแย้งกันระหว่างพนักงานในแต่ละ  
แผนกได้ และควรกระตุ้นให้พนักงานเกิดแรงจูงใจในการทำงาน เช่น การใช้รางวัลหรือค่าตอบแทน  
ที่เหมาะสม เพื่อการรักษาพนักงานที่มีความสามารถไว้ นอกจากนั้นควรเพิ่มศักยภาพให้แก่  
พนักงานโดยการจัดอบรมให้บ่อยครั้งขึ้น ไม่ว่าจะเป็นเรื่องการให้บริการ รวมไปถึงเรื่องความรู้ใน  
ตัวสินค้าของพนักงานที่ประสบปัญหาอย่างมากในการให้ความรู้ในตัวสินค้าแก่ลูกค้า ส่วนในด้าน  
ของการจัดซื้อและปฏิบัติการ ร้าน B2S ทุกสาขาควรปรับปรุงในเรื่องเวลาในการจัดส่งสินค้าของ  
ลูกค้าให้มีความรวดเร็วมากขึ้นกว่าเดิม และด้านระบบสารสนเทศ ควรซื้อเครื่องคิดราคาสินค้า  
เพิ่มให้แก่สาขาข้างคลาน เนื่องจากไม่เพียงพอต่อการให้บริการลูกค้า