

การพัฒนานวัตกรรมรณรงค์สินค้าเดลิเวอรี่เพื่อลดปัญหาการจัดส่งเดลิเวอรี่ไม่ครบ
ตามรายการสินค้า กรณีศึกษา ร้าน 7- Eleven สาขาเอื้ออาทร (บางปะกง)

สาขาหนองจอก(บางปะกง) และสาขาท่าสะพานริเวอร์ไซด์

**The Development of Innovative flags to Prevent forgetting of Delivery
Products to Reduce the problem of Delivery not Being Complete
According to the Product list. Case study of 7-Eleven stores,
Eua-Athorn branch (Bang Pakong), Nong Chok branch
(Bang Pakong), and tha Sa-An Riverside branch**

จรรยา วังนิยม และ นรภัทร สถานสถิตย์

มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์

Janya Wangniyom, Norrapat Satansatit

Rajabhat Rajanagarindra University

Corresponding Author, E-mail: norrapat.sat@gmail.com

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อแก้ปัญหาการส่งสินค้าเดลิเวอรี่ไม่ครบตามรายการสินค้า เนื่องจากการลืมสินค้าของพนักงาน รวมทั้งศึกษาข้อเสนอแนะความคิดเห็นของผู้ใช้นวัตกรรมที่ได้ทำแบบสำรวจ เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณและคุณภาพ กลุ่มตัวอย่างการวิจัยคือ พนักงานในร้าน 7- Eleven จำนวน 46 คน ได้แก่ สาขาเอื้ออาทร(บางปะกง) จำนวน 15 คน สาขาหนองจอก(บางปะกง) จำนวน 14 คน และสาขาท่าสะพานริเวอร์ไซด์ จำนวน 17 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ใช้วิธีการสัมภาษณ์และการส่งแบบสำรวจทาง Google Form แบบสัมภาษณ์สภาพปัญหาการจัดส่งเดลิเวอรี่ไม่ครบตามรายการสินค้า แบบสำรวจปัญหาปริมาณการจัดส่งเดลิเวอรี่ไม่ครบตามรายการสินค้าก่อนและหลังใช้นวัตกรรม และแบบสอบถามความพึงพอใจของพนักงานในการใช้นวัตกรรม

ผลการศึกษาพบว่า ข้อมูลจากผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ทั้ง 3 ร้านส่วนใหญ่จะพบว่าที่ร้านมีปัญหาการจัดส่งเดลิเวอรี่ คือการลืมสินค้าไว้ที่ร้านและส่งสินค้าไม่ครบ การวิเคราะห์ปัญหาการลืมสินค้าในการส่งเดลิเวอรี่เชิงปริมาณก่อนใช้นวัตกรรมพบว่าส่วนใหญ่จำนวนการส่งสินค้าเดลิเวอรี่ ที่ส่งสินค้าไม่ครบ 1 ครั้ง/วัน มีจำนวน 31 วัน และจำนวนสินค้าการส่งเดลิเวอรี่ ไม่ครบมากที่สุด 1 ชิ้น/วัน มีจำนวน 30 วัน หลังใช้นวัตกรรมส่วนใหญ่ พบว่า จำนวนการส่งสินค้าเดลิเวอรี่ที่ส่งสินค้าและจำนวนสินค้าการส่งเดลิเวอรี่ครบ มีจำนวน 44 วัน ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการใช้นวัตกรรม ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ตำแหน่งพนักงานร้าน มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.42 โดยมีความพึงพอใจรายด้านดังนี้

* วันที่รับบทความ : 24 พฤษภาคม 2567; วันแก้ไขบทความ 19 กรกฎาคม 2567; วันตอบรับบทความ : 26 กรกฎาคม 2567

ด้านการออกแบบนวัตกรรมสถานะการจัดส่งอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก มีค่าเฉลี่ย 4.60 ด้านการใช้งานของนวัตกรรมสถานะการจัดส่งอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก มีค่าเฉลี่ย 4.41 และด้านการช่วยลดปัญหาที่ร้านสาขา อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก มีค่าเฉลี่ย 4.58 ตามลำดับ

ผลสรุปการวิจัย ปริมาณการจัดส่งเดลิเวอรี่ไม่ครบตามรายการสินค้า และจำนวนสินค้าการส่งเดลิเวอรี่ไม่ครบ ก่อนใช้นวัตกรรมกับหลังใช้นวัตกรรม มีจำนวนการส่งสินค้าเดลิเวอรี่ กรณีที่ส่งสินค้าไม่ครบครั้ง/วัน และจำนวนสินค้าการส่งเดลิเวอรี่ ไม่ครบชิ้น/วัน มีความแตกต่างกันอย่างนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

คำสำคัญ : นวัตกรรม; การส่งสินค้าเดลิเวอรี่; ธงกันลืมสินค้า

Abstract

This research aims to solve the problem of incomplete delivery of products according to the product list. Due to the employee's forgetting of products Including studying the suggestions and opinions of innovation users who have completed the survey. It is a quantitative and qualitative research. The research sample is There were 46 employees in the 7-Eleven store, including 15 people at the Eua-Athorn (Bang Pakong) branch, 14 people at the Nong Chok (Bang Pakong) branch, and 17 people at the Tha Sa-an Riverside branch. The tools used in the study included interviews and Sending a survey via Google Form, an interview form regarding the problem of delivery not being complete according to the product list. Survey on the problem of incomplete delivery volume according to the product list before and after using the innovation. and employee satisfaction questionnaires in using innovations.

The results of the study found that Information from respondents from all 3 stores revealed that most stores had delivery problems. That is, the product was forgotten at the store and the product was not delivered in full. Quantitative analysis of the problem of forgetting products in delivery before using the innovation found that most of the number of delivery items that the product was not delivered 1 time/day, there are 31 days and the number of products being delivered The maximum number of incomplete items is 1 piece/day, which is 30 days. After using most of the innovations, it was found that the number of delivery products that were delivered and the number of products that were complete were 44 days. Satisfaction analysis results. in using innovation Most of the survey respondents were female. Store employee position Overall satisfaction was at a high level, with an average of 4.42, with satisfaction in the following areas: In terms of innovation design, delivery status is at a very satisfied level with an average of 4.60. In terms of use of innovation, delivery status is at a very satisfied level with an average of 4.41 and in terms of helping reduce problems at branch stores. It is at a very satisfied level with an average of 4.58 respectively.

Summary of research results The delivery quantity is not complete according to the product list. and the number of delivery products is incomplete Before using innovation and after using innovation There is a number of delivery items. In the case that the product has not been delivered in full times/day and the number of delivery products Not complete pieces/day There is a statistical significant difference of 0.05.

Keywords: innovation; product delivery; Product anti-forget flag

บทนำ

ในปัจจุบันหลายองค์กรได้ให้ความสำคัญกับการทำนวัตกรรมใหม่ และการส่งเสริมการพัฒนาการเรียนรู้ในองค์กรมากขึ้น โดยการให้ลงไปฝึกปฏิบัติงานจริงในสถานประกอบการอย่างร้าน 7-Eleven ที่มีจำนวนร้านสาขาสูงถึง 14,391 สาขา (brandbuffet, 2567 (ออนไลน์)) เพื่อให้เกิดในการเรียนรู้จากประสบการณ์จริงและใช้ในการแก้ปัญหาในองค์กรอย่างโดยตรงและตอบโจทย์มากที่สุด ปัญหาที่พบส่วนใหญ่ภายในร้านคือการส่งสินค้าผ่านแอปเซเว่นเดลิเวอรี่ ซึ่งพนักงานภายในร้านมักจะส่งสินค้าให้กับลูกค้าไม่ครบบ่อยครั้ง ทำให้เกิดปัญหาตามมา เช่น ลูกค้าโทรมาร้องเรียนที่ร้าน, ลูกค้าต้องรอนานกว่าเดิม, ลูกค้าเสียเวลามากขึ้น และอื่นๆ สิ่งที่กำลังมาข้างต้นล้วนเป็นปัญหาใหญ่ที่เกิดขึ้น จะมีผลกระทบต่อทางร้านโดยตรงในส่วนการบริการลูกค้า โดยจะถูกตัดคะแนนด้านการรักษามาตรฐานระบบร้านคุณภาพ Quality Store System Standard (Qss) ของร้าน และส่งผลถึง Fc และผู้จัดการเขตที่ดูแลจนถึงผู้บริหาร

พื้นที่และกลุ่มตัวอย่างที่ได้นำนวัตกรรมเข้าไปช่วยในการแก้ไขปัญหา มี 3 สาขา คือ ร้านสาขาเอื้ออาทร(บางปะกง) ร้านสาขาหนองจอก (บางปะกง) และร้านสาขาท่าสะพานริเวอร์ไซด์ เนื่องจากเป็นพื้นที่ที่เลือกใช้เป็นร้านสาขามีการส่งสินค้าผ่านแอปเซเว่นเดลิเวอรี่ที่มีจำนวนรายการต่อวันมีปริมาณเยอะกว่าสาขาทั่วไป จึงทำให้เกิดข้อผิดพลาดจากการส่งสินค้าให้กับลูกค้าไม่ครบบ่อยครั้ง

จากปัญหาข้างต้นจึงทำให้เกิดการทำนวัตกรรมขึ้นเพื่อลดปัญหาการการจัดสินค้าไม่ครบตามรายการที่เกิดขึ้น ชื่อว่า Flag For Delivery หรือ ธงกันลืมสินค้าเดลิเวอรี่ โดยได้ใช้เครื่องมือในการศึกษา ได้แก่ ใช้วิธีการสัมภาษณ์และการส่งแบบสำรวจทาง Google Form แบบสัมภาษณ์สภาพปัญหาการจัดส่งเดลิเวอรี่ไม่ครบตามรายการสินค้า แบบสำรวจปัญหาปริมาณการจัดส่งเดลิเวอรี่ไม่ครบตามรายการสินค้าก่อนและหลังใช้นวัตกรรม เพื่อเปรียบเทียบปริมาณปัญหาการจัดส่งเดลิเวอรี่ ไม่ครบตามรายการสินค้า และแบบสอบถามความพึงพอใจของพนักงานในการใช้นวัตกรรม

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อสำรวจสภาพปัญหาการจัดส่งเดลิเวอรี่ ไม่ครบตามรายการสินค้าผ่านแอปเซเว่นเดลิเวอรี่
2. เพื่อสำรวจปริมาณปัญหาการจัดส่งเดลิเวอรี่ ไม่ครบตามรายการสินค้าก่อนใช้นวัตกรรม
3. เพื่อพัฒนาและออกแบบนวัตกรรม ธงกันลืมสินค้าเดลิเวอรี่ (Flag For Delivery)
4. เพื่อสำรวจความพึงพอใจในการใช้นวัตกรรม ธงกันลืมสินค้าเดลิเวอรี่ (Flag For Delivery)
5. เพื่อสำรวจปริมาณปัญหาการจัดส่งเดลิเวอรี่ไม่ครบตามรายการสินค้าหลังใช้นวัตกรรม
6. เพื่อเปรียบเทียบปริมาณปัญหาการจัดส่งเดลิเวอรี่ ไม่ครบตามรายการสินค้า ก่อนใช้ และหลังใช้นวัตกรรม

การทบทวนวรรณกรรม

1. การจัดการนวัตกรรม
2. การออกแบบและพัฒนานวัตกรรม
3. การยอมรับนวัตกรรม
4. ทฤษฎีเกี่ยวกับสีทางจิตวิทยา
5. ทฤษฎีประเมินวัดความพึงพอใจ

ระเบียบวิธีวิจัย

ประชากรและตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการทำวิจัยครั้งนี้แบ่งเป็น 2 ครั้ง ดังนี้

ในการสัมภาษณ์ข้อมูลสภาพปัญหาจัดส่งเดลิเวอรี่ไม่ครบตามรายการสินค้า จะใช้กลุ่มตัวอย่างจากพนักงานในร้าน สาขาเอ้ออาทร (บางปะกง) สาขาหนองจอก (บางปะกง) และสาขาท่าสะพานริเวอร์ไซด์ จำนวนร้านละ 3 คน จากพนักงานตำแหน่ง ผู้จัดการร้าน ผู้ช่วยผู้จัดการร้าน และพนักงานประจำร้าน ตำแหน่งละ 1 คน รวมทั้งสิ้น 9 คน

ในการสำรวจความพึงพอใจในการใช้นวัตกรรม ประชากรที่ใช้ในการสำรวจ คือ พนักงานทั้ง 3 สาขา จำนวน 46 คน ได้แก่ สาขาเอ้ออาทร (บางปะกง) จำนวนพนักงาน 15 คน สาขาหนองจอก (บางปะกง) จำนวนพนักงาน 14 คน และสาขาท่าสะพานริเวอร์ไซด์ จำนวนพนักงาน 17 คน โดยเน้นสอบถามเกี่ยวกับนวัตกรรมการลิ้มส่งสินค้าเดลิเวอรี่

เครื่องมือวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ทั้งเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณในการเก็บข้อมูลการวิจัยในครั้งนี้มี 4 เครื่องมือดังนี้

เครื่องมือที่ 1 แบบสัมภาษณ์สภาพปัญหาการจัดส่งเดลิเวอรี่ ไม่ครบตามรายการสินค้า โดยใช้คำถามในแบบสัมภาษณ์ ดังนี้

1. ปัญหาในการจัดส่งเดลิเวอรี่ที่ร้านมีปัญหาอะไรไหมคะ
2. แล้วปัญหาที่เกิดขึ้นคืออะไรคะ
3. เวลาไรเดอร์ลิ้มของไว้ที่ร้านจะเกิดปัญหาอะไรไหมคะ
4. เวลาไรเดอร์ส่งของไม่ครบลูกค้าจะมีปฏิกิริยาอย่างไร
5. แล้วคิดว่าควรจะทำปัญหาที่จัดส่งเดลิเวอรี่ไม่ครบอย่างไรคะ

เครื่องมือที่ 2 แบบสำรวจปัญหาปริมาณการจัดส่งเดลิเวอรี่ไม่ครบตามรายการสินค้า เป็นการเก็บข้อมูล (ก่อนใช้นวัตกรรม) โดยใช้แบบสำรวจปัญหาปริมาณการจัดส่งเดลิเวอรี่ ไม่ครบตามออเดอร์มี ดังนี้

ข้อที่ 1 : ร้านสาขา จะแบ่งออกเป็น 3 สาขา ได้แก่ 14278 สาขาเอื้ออาทร (บางปะกง) 15258 สาขาหนองจอก (บางปะกง) และ 18368 สาขาท่าสะพานรีเวอร์ไซด์

ข้อที่ 2 : วันที่ส่งข้อมูล โดยจะให้พนักงานของร้านทั้ง 3 สาขาส่งข้อมูลทุกวัน โดยผู้ทำนวัตกรรมจะมีกำหนดการเก็บข้อมูลจำนวน 20 วัน

ข้อที่ 3 : จำนวนการส่งสินค้าเดลิเวอรี่ กรณีที่ส่งสินค้าไม่ครบ (ครั้ง/วัน) โดยให้ทั้ง 3 สาขาใส่จำนวนครั้งต่อวันที่ส่งสินค้าไม่ครบตามออเดอร์ (ตัวอย่าง เช่น 2 ครั้ง/วัน)

ข้อที่ 4 : จำนวนสินค้าการส่งเดลิเวอรี่ไม่ครบ (ชิ้น/วัน) โดยให้ทั้ง 3 สาขาใส่จำนวนชิ้นต่อวันที่ส่งสินค้าไม่ครบตามออเดอร์ (ตัวอย่าง เช่น 2 ชิ้น/วัน)

ข้อที่ 5 : ประเภทสินค้าที่ขาดส่ง โดยในแบบสำรวจปัญหาปริมาณการจัดส่งเดลิเวอรี่ไม่ครบตามออเดอร์จะมีตัวเลือกสินค้าที่ขาดส่งให้กับลูกค้าเดลิเวอรี่ดังนี้

- น้ำแข็ง
- All café
- Ice cream
- อาหารอุ่นร้อน
- น้ำขง Jets pray

เครื่องมือที่ 3 แบบสำรวจปัญหาปริมาณการจัดส่งเดลิเวอรี่ไม่ครบตามรายการสินค้า เป็นการเก็บข้อมูล (หลังใช้นวัตกรรม) ว่ามีออเดอร์สินค้าส่งให้ลูกค้าไม่ครบก็รายการ โดยใช้แบบสำรวจปัญหาปริมาณการจัดส่ง Delivery ไม่ครบตามออเดอร์มี ดังนี้

ข้อที่ 1 : ร้านสาขา จะแบ่งออกเป็น 3 สาขา ได้แก่ 14278 สาขาเอื้ออาทร(บางปะกง) 15258 สาขาหนองจอก(บางปะกง) และ 18368 สาขาท่าสะพานรีเวอร์ไซด์

ข้อที่ 2 : วันที่ส่งข้อมูล โดยจะให้พนักงานของร้านทั้ง 3 สาขาส่งข้อมูลทุกวัน โดยผู้ทำนวัตกรรมจะมีกำหนดการเก็บข้อมูลจำนวน 20 วัน

ข้อที่ 3 : จำนวนการส่งสินค้าเดลิเวอรี่กรณีที่ส่งสินค้าไม่ครบ (ครั้ง/วัน) โดยให้ทั้ง 3 สาขาใส่จำนวนครั้งต่อวันที่ส่งสินค้าไม่ครบตามออเดอร์ (ตัวอย่าง เช่น 2 ครั้ง/วัน)

ข้อที่ 4 : จำนวนสินค้าการส่งเดลิเวอรี่ไม่ครบ (ชิ้น/วัน) โดยให้ทั้ง 3 สาขาใส่จำนวนชิ้นต่อวันที่ส่งสินค้าไม่ครบตามออเดอร์ (ตัวอย่าง เช่น 2 ชิ้น/วัน)

ข้อที่ 5 : ประเภทสินค้าที่ขาดส่ง โดยในแบบสำรวจปัญหาปริมาณการจัดส่งเดลิเวอรี่ไม่ครบตามออเดอร์จะมีตัวเลือกสินค้าที่ขาดส่งให้กับลูกค้าเดลิเวอรี่ดังนี้

- น้ำแข็ง
- All café

- Ice cream
- อาหารอุ่นร้อน
- น้ำขง Jets pray

ทั้งนี้ โดยจะมีการเก็บแบบสำรวจ 2 รอบ คือ ก่อนใช้นวัตกรรม และหลังใช้นวัตกรรม จากนั้นผู้ทำงานนวัตกรรมทำการเก็บข้อมูลแบบสัมภาษณ์สภาพปัญหาการจัดส่งเดลิเวอรี่ ไม่ครบตามรายการสินค้า ดังนี้

เครื่องมือที่ 4 แบบสอบถามแบบสอบถามความพึงพอใจของพนักงานในการเก็บข้อมูล โดยแบ่งเนื้อหาของคำถามแบ่งเป็น 3 ส่วน

ส่วนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยคำถามเกี่ยวกับ เพศ รหัสร้านสาขา ตำแหน่งงาน นักศึกษา ทวิภาคี พนักงานร้านสาขา ผู้ช่วยผู้จัดการร้าน ผู้จัดการร้าน

ส่วนที่ 2 : ระดับความพึงพอใจต่อการใช้นวัตกรรม โดยมีเกณฑ์วัดระดับดัง ซึ่งมีระดับจำนวน 5 ระดับ คือ มากที่สุดมาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด และกำหนดเกณฑ์สำหรับการแปลความหมาย ดังนี้

คะแนนระดับ 5 หมายถึง มากที่สุด

คะแนนระดับ 4 หมายถึง มาก

คะแนนระดับ 3 หมายถึง ปานกลาง

คะแนนระดับ 2 หมายถึง น้อย

คะแนนระดับ 1 หมายถึง น้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 : ข้อเสนอแนะอื่นๆ

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยในครั้งนี้การเก็บรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัย เพื่อนำมาวิเคราะห์ตามข้อมูล ดังนี้

1. แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ เป็นข้อมูลที่ได้มาจากการใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูลจากพนักงานทั้ง 3 สาขา โดยมีขั้นตอนการดำเนินงานดังนี้

1.1 ขออนุญาตส่งแบบสำรวจให้พนักงานทั้ง 3 สาขา เพื่อขอความร่วมมือให้การตอบแบบสำรวจ

1.2 หลังจากได้รับการอนุมัติ ผู้วิจัยเตรียมแบบสอบถามให้เพียงพอกับจำนวนพนักงานที่จะตอบแบบสำรวจ

1.3 นำแบบสอบถามและเก็บรวบรวมข้อมูล โดยเก็บจากพนักงานทั้ง 3 สาขาที่ได้ตอบแบบสอบถาม

1.4 ผู้วิจัยนำแบบสอบถามมาตรวจให้คะแนน แล้วนำข้อมูลมาวิเคราะห์ทางสถิติ

2. แหล่งข้อมูลทุติยภูมิ ได้จากการศึกษาค้นคว้าจากข้อมูลที่มีผู้รวบรวมไว้ ดังนี้

2.1 หนังสือวิชาการ บทความ วิทยานิพนธ์ และรายงานการวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.2 ข้อมูลจากอินเทอร์เน็ต

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยแบ่งออกเป็น 2 ประเภท ดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ

การวิจัยการวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยเชิงคุณภาพจะใช้วิธีการจำแนกและจัดระบบข้อมูลเพื่อสรุป

คำตอบจากการสัมภาษณ์ โดยใช้การวิเคราะห์ Contents Analysis

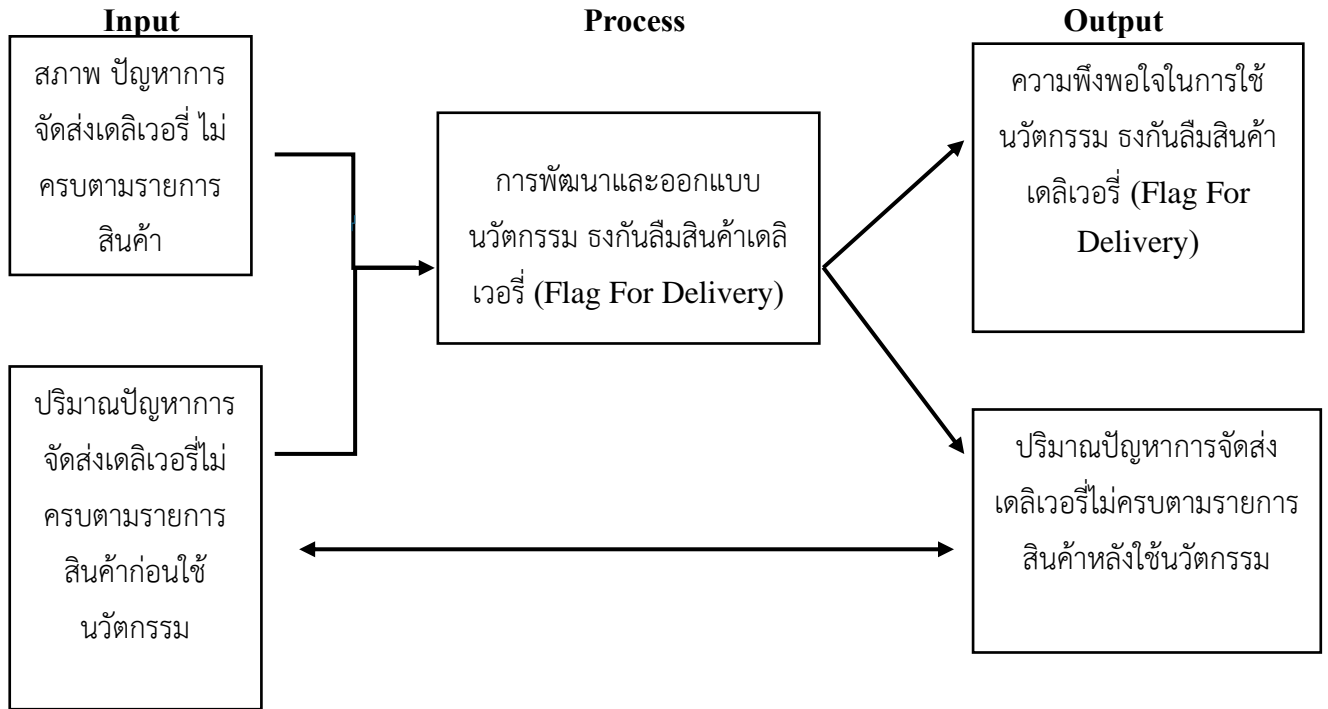
2. การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ

2.1 สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ใช้สถิติ ความถี่, ร้อยละ , ฐานนิยม, ค่าเฉลี่ย , ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน, พิสัย, MAX และ Min สำหรับข้อมูลแบบสำรวจปัญหาปริมาณการจัดส่งเดลิเวอรี่ไม่ครบตามรายการสินค้า ทั้งก่อน และหลังใช้นวัตกรรม

2.2 สถิติเชิงพรรณนาสำหรับแบบประเมินความพึงพอใจในการใช้นวัตกรรม ใช้สถิติ , ความถี่, ร้อยละ, ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

2.3 สถิติเชิงอนุมาน ใช้สถิติ pair sample T-test เพื่อทดสอบสมมติฐานที่ว่า ปริมาณปัญหาการจัดส่งเดลิเวอรี่ไม่ครบตามรายการสินค้าลดลงหลังใช้นวัตกรรม (ดูกรอบแนวคิดกรอบ ก่อน-หลัง)

กรอบแนวคิดในการวิจัย



แผนภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ผลการวิจัย

การทำนวัตกรรมเรื่อง ธงกันลืมนสินค้าเดลิเวอรี่ (Flag For Delivery) เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้แบบสอบถามออนไลน์ผ่าน Google Form เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งเป็นพนักงานร้านเซเว่น สาขาทั้ง 3 สาขา ได้แก่ 1.ร้าน 14278 เอื้ออาทร (บางปะกง) 2. ร้าน 15258 หนองจอก (บางปะกง) และ 3.ร้าน 18368 ท่าสะพานโพธิ์ไชย ซึ่งวิเคราะห์ผลการวิจัยออกเป็น 5 ส่วน ดังนี้

- ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์เชิงคุณภาพเกี่ยวกับปัญหาการลืมนสินค้าของเดลิเวอรี่
- ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์เชิงปริมาณก่อนใช้นวัตกรรม
- ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์เชิงปริมาณหลังใช้นวัตกรรม
- ส่วนที่ 4 ผลการวิเคราะห์แบบสำรวจความพึงพอใจในการใช้นวัตกรรม
- ส่วนที่ 5 ผลการทดสอบสมมติฐาน

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์เชิงคุณภาพเกี่ยวกับปัญหาการลืมนัดของเดลิเวอรี่

ปัญหาในการจัดส่งเดลิเวอรี่ที่ร้านมีปัญหาอะไรไหมคะ พบว่า ผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ทั้ง 3 ร้านส่วนใหญ่จะพบว่าที่ร้านมีปัญหาการจัดส่งเดลิเวอรี่ที่ร้าน คือ มีการจัดส่งสินค้าเกินเวลา (กรณีบิล Online) ,ขาดการประสานงานที่ดีระหว่างพนักงานส่งสินค้ากับพนักงานจัดสินค้า, การส่งสินค้าล่าช้า, สินค้าไม่ครบ และส่งสินค้าช้ากว่ากำหนด ตามลำดับ

ปัญหาที่เกิดขึ้นคืออะไรคะ พบว่า ผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ทั้ง 3 ร้านจะพบปัญหาที่เกิดขึ้นส่วนใหญ่ คือ ส่งสินค้าไม่ครบ, พนักงานส่งสินค้าลืมนัดที่ร้าน, และส่งสินค้าผิดให้ลูกค้า

เวลาพนักงานส่งสินค้าลืมนัดที่ร้านจะเกิดปัญหาอะไรไหมคะ พบว่า ผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ทั้ง 3 ร้านจะพบปัญหาส่วนใหญ่เกี่ยวกับลูกค้า คือ ลูกค้าบ่นพนักงานส่งสินค้าตอนพนักงานส่งสินค้าไปส่งที่หน้าบ้านที่มา, ลูกค้าโพสลงโซเชียลเรื่องการส่งสินค้าไม่ครบ, ลูกค้ามาโวยวายที่หน้าร้าน และลูกค้าไม่พอใจ

เวลาพนักงานส่งสินค้าส่งของไม่ครบลูกค้าจะมีปฏิกิริยาอย่างไร พบว่า ผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ทั้ง 3 ร้านจะพบปฏิกิริยาของลูกค้าส่วนใหญ่ คือ บ่นพนักงานส่งสินค้าที่มาส่งช้า, โทรมาร้องเรียนที่ร้าน, ลูกค้ารอสินค้านานเกินไป, ลูกค้าเกิดความไม่พอใจและอารมณ์เสีย, ลูกค้าไม่พอใจ ตามลำดับ

แล้วที่คิดว่าควรจะทำปัญหาที่จัดส่งเดลิเวอรี่ไม่ครบอย่างไรคะ พบว่า ผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ทั้ง 3 ร้านจะแก้ปัญหาส่วนใหญ่ คือ เป็นการเตือนพนักงานส่งสินค้าตลอดเวลา, มีสัญญาณเตือนพนักงานส่งสินค้า, ทำสัญญาณเตือนเพื่อให้พนักงานส่งสินค้าสังเกตเห็นสินค้า, ให้พนักงานส่งสินค้าตรวจสอบสินค้าก่อนนำไปส่งให้ลูกค้า และตรวจสอบสินค้าและก็นำส่งให้ลูกค้าครบเสมอ ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์เชิงปริมาณก่อนใช้นวัตกรรม

จำนวนผู้ตอบแบบสำรวจจากร้าน 14278 เอื้ออาทร (บางปะกง) จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 33.3 ร้าน 15258 หนองจอก (บางปะกง) จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 33.3 และร้าน 18368 ท่าสะพานรีเวอร์ไซด์ จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 33.3 ตามลำดับ

จำนวนการส่งสินค้าเดลิเวอรี่ที่ส่งสินค้าไม่ครบ (ครั้ง/วัน) พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจปัญหาก่อนใช้นวัตกรรมส่วนใหญ่มีจำนวนการส่งสินค้าเดลิเวอรี่ที่ส่งสินค้าไม่ครบ (ครั้ง/วัน) คือ 1.00 (ครั้ง/วัน) มีจำนวน 31 วัน คิดเป็นร้อยละ 51.7 รองลงมาคือ 0.00 (ครั้ง/วัน) มีจำนวน 17 วัน คิดเป็นร้อยละ 28.3 2.00 (ครั้ง/วัน) มีจำนวน 11 วัน คิดเป็นร้อยละ 18.3 และ 3.00 (ครั้ง/วัน) มีจำนวน 1 วัน คิดเป็นร้อยละ 1.7 ตามลำดับ

จำนวนสินค้าการส่งเดลิเวอรี่ ไม่ครบ (ชิ้น/วัน) พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจปัญหาก่อนใช้นวัตกรรมส่วนใหญ่มีจำนวนการส่งสินค้าเดลิเวอรี่ไม่ครบ (ชิ้น/วัน) คือ 1.00 (ชิ้น/วัน) มีจำนวน 30 วัน คิดเป็นร้อยละ 50.0 รองลงมาคือ 0.00 (ชิ้น/วัน) มีจำนวน 18 วัน คิดเป็นร้อยละ 30.0 2.00 (ชิ้น/วัน) มีจำนวน 10 วัน คิดเป็นร้อยละ 16.7 3.00 (ชิ้น/วัน) มีจำนวน 1 วัน คิดเป็นร้อยละ 1.7 และ 4.00 (ชิ้น/วัน) มีจำนวน 1 วัน คิดเป็นร้อยละ 1.7 ตามลำดับ

ประเภทสินค้า พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจปัญหาก่อนใช้นวัตกรรมส่วนใหญ่มีประเภทสินค้าที่ลิ้มส่ง คือ น้ำแข็ง มีจำนวน 26 ถูง คิดเป็นร้อยละ 32.91 รองลงมาคือ อาหารอุ่นร้อน มีจำนวน 17 ชิ้น Ice crem มีจำนวน 14 ชิ้น คิดเป็นร้อยละ 17.72 มีจำนวน 11 แก้ว คิดเป็นร้อยละ 13.92 น้ำซง Jetspray มีจำนวน 6 แก้ว คิดเป็นร้อยละ 7.59 และ ไม่มี มีจำนวน 5 ชิ้น คิดเป็นร้อยละ 6.33 ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์เชิงปริมาณหลังใช้นวัตกรรม

สาขา พบว่า จำนวนผู้ตอบแบบสำรวจจากร้าน 14278 เอื้ออาทร(บางปะกง) จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 33.3 ร้าน 15258 หนองจอก(บางปะกง) จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 33.3 และร้าน 18368 ท่าสะพานเรือไรซ์ จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 33.3 ตามลำดับ

จำนวนการส่งสินค้าเดลิเวอรี่กรณีที่ส่งสินค้าไม่ครบ (ครั้ง/วัน) พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจปัญหาหลังใช้นวัตกรรมส่วนใหญ่มีจำนวนการส่งสินค้าเดลิเวอรี่ที่ส่งสินค้าไม่ครบ (ครั้ง/วัน) คือ 0.00 (ครั้ง/วัน) มีจำนวน 44 วัน คิดเป็นร้อยละ 73.3 รองลงมาคือ 1.00 (ครั้ง/วัน) มีจำนวน 14 วัน คิดเป็นร้อยละ 23.3 และ 2.00 (ครั้ง/วัน) มีจำนวน 2 วัน คิดเป็นร้อยละ 3.3 ตามลำดับ

จำนวนสินค้าการส่งเดลิเวอรี่ไม่ครบ (ชิ้น/วัน) พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจปัญหาหลังใช้นวัตกรรมส่วนใหญ่มีจำนวนการส่งสินค้าเดลิเวอรี่ไม่ครบ (ชิ้น/วัน) คือ 0.00 (ชิ้น/วัน) มีจำนวน 44 วัน คิดเป็นร้อยละ 73.3 รองลงมาคือ 1.00 (ชิ้น/วัน) มีจำนวน 13 วัน คิดเป็นร้อยละ 21.7 และ 2.00 (ชิ้น/วัน) มีจำนวน 3 วัน คิดเป็นร้อยละ 5.0 ตามลำดับ

ประเภทสินค้า พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจปัญหาหลังใช้นวัตกรรมส่วนใหญ่มีประเภทสินค้าที่ลิ้มส่ง คือ ไม่มี มีจำนวน 44 ชิ้น คิดเป็นร้อยละ 9.5 รองลงมาคือ น้ำแข็ง มีจำนวน 6 ถูง คิดเป็นร้อยละ 9.5 All café มีจำนวน 5 แก้ว คิดเป็นร้อยละ 7.9 อาหารอุ่นร้อน มีจำนวน 3 ชิ้น คิดเป็นร้อยละ 4.8 น้ำซง Jetspray มีจำนวน 3 แก้ว คิดเป็นร้อยละ 4.8 และ Ice crem มีจำนวน 2 ชิ้น คิดเป็นร้อยละ 3.2 ตามลำดับ

ส่วนที่ 4 ผลการวิเคราะห์แบบสำรวจความพึงพอใจในการใช้นวัตกรรม

ด้านการออกแบบนวัตกรรม Flag For Delivery	\bar{x}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
นวัตกรรมมีความแข็งแรง	4.45	0.65	มาก
การออกแบบมีความคิดสร้างสรรค์	4.36	0.57	มาก
สีของนวัตกรรมมีความโดดเด่นและสังเกตเห็นง่าย	4.60	0.57	มากที่สุด
ด้านการใช้งานของนวัตกรรม Flag For Delivery			
นวัตกรรมนี้ให้ความสะดวกกับพนักงานในการจัดการสินค้า	4.41	0.61	มาก
นวัตกรรมนี้ช่วยให้พนักงานส่งสินค้าไม่ลืมนำสินค้าไว้ที่ร้าน	4.32	0.66	มาก

ด้านการช่วยลดปัญหาที่ร้านสาขา

ช่วยลดปัญหาลูกค้าโทรมาเรียกร้องที่ร้าน	4.36	0.64	มาก
ช่วยให้ลูกค้ามีการสั่งซื้อสินค้าผ่านเดลิเวอรี่ที่ร้านมากขึ้น	4.23	0.70	มาก
ช่วยให้แก้ไขปัญหาในการจัดส่งสินค้าไม่ครบได้มากน้อยเพียงใด	4.58	0.58	มากที่สุด
รวม	4.42	0.41	มาก

การวิเคราะห์ข้อมูลแบบสำรวจความพึงพอใจในการใช้นวัตกรรม ของร้าน 14278 เอื้ออาทร (บางปะกง) ร้าน 15258 หนองจอก (บางปะกง) และร้าน 18368 ท่าสะพานริเวอไซด์ ค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.42 มีระดับความพึงพอใจในระดับมาก โดยแยกเป็นรายด้านพบว่า

ด้านการออกแบบนวัตกรรม Flag For Delivery โดยรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ค่าเฉลี่ยผู้ที่ตอบแบบสำรวจมีระดับความพึงพอใจในระดับมาก โดยสีของนวัตกรรมมีความโดดเด่นและสังเกตง่าย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.60 นวัตกรรมมีความแข็งแรง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.45 และการออกแบบมีความคิดสร้างสรรค์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.36 ตามลำดับ

ด้านการใช้งานของนวัตกรรม Flag For Delivery โดยรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ค่าเฉลี่ยผู้ที่ตอบแบบสำรวจมีระดับความพึงพอใจในระดับมาก โดยนวัตกรรมนี้ให้ความสะดวกกับพนักงานในการจัดการสินค้า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.41 และนวัตกรรมนี้ช่วยให้พนักงานส่งสินค้าไม่ลืมสินค้าไว้ที่ร้าน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32 ตามลำดับ

ด้านการช่วยลดปัญหาที่ร้านสาขา โดยรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ค่าเฉลี่ยผู้ที่ตอบแบบสำรวจมีระดับความพึงพอใจในระดับมาก โดยช่วยให้แก้ไขปัญหาในการจัดส่งสินค้าไม่ครบได้มากน้อยเพียงใด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.58 ช่วยลดปัญหาลูกค้าโทรมาเรียกร้องที่ร้าน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.36 และช่วยให้ลูกค้ามีการสั่งซื้อสินค้าผ่านเดลิเวอรี่ที่ร้านมากขึ้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.23 ตามลำดับ

ส่วนที่ 5 ผลการทดสอบสมมติฐาน

ผลการเปรียบเทียบปัญหาปริมาณการจัดส่งเดลิเวอรี่ไม่ครบตามรายการสินค้าก่อนใช้นวัตกรรมกับหลังใช้นวัตกรรม พบว่า จำนวนการส่งสินค้าเดลิเวอรี่กรณีที่ส่งสินค้าไม่ครบ (ครั้ง/วัน) ก่อนใช้นวัตกรรม กับ จำนวนการส่งสินค้าเดลิเวอรี่กรณีที่ส่งสินค้าไม่ครบ (ครั้ง/วัน) หลังใช้นวัตกรรม ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ค่า sig เท่ากับ 0 ซึ่งน้อยกว่า 0.5 แสดงว่า จำนวนการส่งสินค้าเดลิเวอรี่กรณีที่ส่งสินค้าไม่ครบ (ครั้ง/วัน) ก่อนใช้นวัตกรรม กับ จำนวนการส่งสินค้าเดลิเวอรี่กรณีที่ส่งสินค้าไม่ครบ (ครั้ง/วัน) หลังใช้นวัตกรรม มีความแตกต่างกันอย่างนัยสำคัญทางสถิติ 0.5 และจำนวนสินค้าการส่งเดลิเวอรี่ ไม่ครบ (ชิ้น/วัน) ก่อนใช้นวัตกรรม กับจำนวนสินค้าการส่งเดลิเวอรี่ไม่ครบ (ชิ้น/วัน) หลังใช้นวัตกรรม ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า

ค่า sig เท่ากับ 0 ซึ่งน้อยกว่า 0.5 แสดงว่า จำนวนสินค้าการส่งเดลิเวอรี่ ไม่ครบ (ชิ้น/วัน) ก่อนใช้นวัตกรรม กับจำนวนสินค้าการส่ง เดลิเวอรี่ไม่ครบ (ชิ้น/วัน) หลังใช้นวัตกรรม มีความแตกต่างกันอย่างนัยสำคัญทางสถิติ 0.5

อภิปรายผลการวิจัย

งานวิจัยครั้งนี้มุ่งพัฒนารูปแบบการนำนวัตกรรม จากแนวความคิดและทฤษฎี รวมถึงหลักการที่ เกี่ยวข้องเป็นแนวทางในการดำเนินงานวิจัยเพื่อนำไปใช้ในร้านสะดวกซื้อ 7- Eleven สามารถอภิปรายผลได้ ดังนี้

วัตถุประสงค์ 1. สสำรวจสภาพปัญหาการจัดส่งเดลิเวอรี่ ไม่ครบตามรายการสินค้าผ่านแอปเซเว่น เดลิเวอรี่ พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจปัญหา ก่อนใช้ นวัตกรรมส่วนใหญ่มีจำนวนการส่งสินค้าเดลิเวอรี่ที่ส่งสินค้าไม่ ครบ (ครั้ง/วัน) คือ 1 ครั้ง/วัน มีจำนวน 31 วัน รองลงมาคือ 0 ครั้ง/วัน มีจำนวน 17 วัน 2 ครั้ง/วัน มีจำนวน 11 วัน และ 3 ครั้ง/วัน มีจำนวน 1 วัน

วัตถุประสงค์ 2. สสำรวจปริมาณปัญหาการจัดส่งเดลิเวอรี่ ไม่ครบตามรายการสินค้าก่อนใช้ นวัตกรรม พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจปัญหา ก่อนใช้ นวัตกรรมส่วนใหญ่มีจำนวนการส่งสินค้าเดลิเวอรี่ไม่ครบ (ชิ้น/วัน) คือ 1 ชิ้น/วัน มีจำนวน 30 วัน รองลงมาคือ 0 ชิ้น/วัน มีจำนวน 18 วัน 2 ชิ้น/วัน มีจำนวน 10 วัน 3 ชิ้น/วัน มีจำนวน 1 วัน และ 4 ชิ้น/วัน มีจำนวน 1 วัน

วัตถุประสงค์ 3. เพื่อพัฒนาและออกแบบนวัตกรรม ธงกันลืมสินค้าเดลิเวอรี่ (Flag For Delivery) พบว่า ส่วนใหญ่มีจำนวนการส่งสินค้าเดลิเวอรี่ที่ส่งสินค้าไม่ครบ (ครั้ง/วัน) คือ 0 ครั้ง/วัน มีจำนวน 44 วัน รองลงมาคือ 1 ครั้ง/วัน มีจำนวน 14 วัน และ 2 ครั้ง/วัน มีจำนวน 2 วัน

วัตถุประสงค์ 4. เพื่อสำรวจความพึงพอใจในการใช้นวัตกรรม ธงกันลืมสินค้าเดลิเวอรี่ (Flag For Delivery) พบว่า เพศ ประเภทตำแหน่งงาน และพนักงานร้านสาขา ของผู้ตอบแบบสอบถามที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้นวัตกรรมในการจัดการปัญหาการจัดส่งเดลิเวอรี่ ไม่ครบตามรายการสินค้ากรณีศึกษา ร้าน 7- eleven ไม่แตกต่างกัน โดยพบว่า ค่า ปัจจัยด้านเพศ มีค่า Sig เท่ากับ 0.351 ปัจจัยด้านประเภท ตำแหน่งงาน มีค่า Sig เท่ากับ 0.843 และ ปัจจัยด้านพนักงานร้านสาขา มีค่า Sig เท่ากับ 0.067 แสดงว่า ปัจจัยทั้ง 3 ของของผู้ตอบแบบสอบถามที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้นวัตกรรมในการจัดการปัญหา การจัดส่งเดลิเวอรี่ ไม่ครบตามรายการสินค้ากรณีศึกษา ร้าน 7- eleven ไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับ งานวิจัย ของ อีรพล จานงนิจ (2548 : 7-8) กล่าวว่า ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า หมายถึง ความต้องการ ให้ได้บรรลุเป้าหมาย พฤติกรรมที่แสดงออกมาก็จะมีความสุข สังเกตได้จากสายตาคำพูดและการแสดง ความพึงพอใจเป็นความรู้สึก ความประทับใจที่เกิดขึ้นเมื่อบุคคลบรรลุความต้องการ ประสบความสำเร็จตามจุดมุ่งหมาย ที่กำหนดไว้ ซึ่งทำให้เกิดความสุข จึงแสดงพฤติกรรมต่างๆ ออกมา เช่น การพูดจา ทำทางที่แสดงออก และ

งานวิจัยของ เพียรเพ็ญ อินทร์เลิศ (2550 : 7) กล่าวว่า ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า หมายถึง ความรู้สึก หรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยจะเกิดขึ้นเมื่อบุคคลนั้นได้บรรลุถึงความต้องการ หรือ จุดมุ่งหมายของตนเองที่กำหนดไว้ และระดับความพึงพอใจยังขึ้นอยู่กับประสบการณ์ของคนๆ นั้นด้วย

วัตถุประสงค์ 5. เพื่อสำรวจปริมาณปัญหาการจัดส่งเดลิเวอรี่ไม่ครบตามรายการสินค้าหลังใช้นวัตกรรม พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจปัญหาหลังใช้นวัตกรรมส่วนใหญ่มีจำนวนการส่งสินค้าเดลิเวอรี่ไม่ครบ (ชิ้น/วัน) คือ 0 ชิ้น/วัน มีจำนวน 44 วัน รองลงมาคือ 1ชิ้น/วัน มีจำนวน 13 วัน และ 2ชิ้น/วัน มีจำนวน 3 วัน เมื่อนำมาเปรียบเทียบกับจำนวนการส่งสินค้าไม่ครบ พบว่าหลังใช้มีจำนวนการส่งสินค้าไม่ครบ (ชิ้น/วัน) ลดลง สอดคล้องกับแนวคิด ของ (Porter, 1990) ที่กล่าวว่านวัตกรรมเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีความสำคัญเป็นอันมากในการสร้างให้เกิดผลการดำเนินงานขององค์กรซึ่งนวัตกรรมนั้นไม่ได้หมายถึงเฉพาะแค่เทคโนโลยี ผลิตภัณฑ์ใหม่เท่านั้นแต่หมายรวม ถึงการเปลี่ยนเทคโนโลยีการดำเนินการแบบเดิมมาสู่เทคโนโลยีแบบใหม่ โดยองค์กรจะต้องพยายามสร้าง โอกาสและเงื่อนไขที่นำพาสู่นวัตกรรมด้วยการนำองค์กรเข้าตอบสนองต่อ ตลาดที่ซับซ้อนโดยการสร้างกฎ แห่งคุณภาพให้อยู่ในระดับยอดเยี่ยมอยู่เสมอ รวมทั้งการมองคู่แข่งเป็น ตัวกระตุ้นการพัฒนานวัตกรรมองค์กร

วัตถุประสงค์ 6. เพื่อเปรียบเทียบปริมาณปัญหาการจัดส่งเดลิเวอรี่ ไม่ครบตามรายการสินค้า ก่อนใช้ และหลังใช้นวัตกรรม พบว่า เมื่อนำมาเปรียบเทียบกับจำนวนการจัดส่งเดลิเวอรี่ พบว่าหลังใช้นวัตกรรมมีจำนวนการส่งสินค้าไม่ครบ (ครั้ง/วัน) ลดลง

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลวิจัยไปใช้

จากการสำรวจความพึงพอใจได้มีข้อเสนอแนะ ของผู้ตอบแบบสำรวจได้มีการเสนอให้ปรับเปลี่ยนรูปแบบของนวัตกรรม ให้มีความแข็งแรงเหมาะกับการใช้งานให้มากที่สุด

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. การทำนวัตกรรมในครั้งนี้ เป็นการทดลองใช้นวัตกรรมเพียง 3 ร้านสาขา เพื่อแก้ปัญหาในการ ลืมสินค้าเดลิเวอรี่ไว้ที่ร้าน ดังนั้น ในการทำนวัตกรรมครั้งถัดไป อาจจะนำนวัตกรรมไปทดลองกับร้านสาขาอื่น ๆ เพื่อให้รู้ถึงปัญหาของร้านว่ามีความแตกต่างกัน้อยอย่างไรบ้าง

2. เนื่องจากการทำนวัตกรรมในครั้งนี้ เจ้าของนวัตกรรมไม่ได้ลงมือไปใช้นวัตกรรมเอง ครั้งต่อไป เจ้าของนวัตกรรมจะลงไปใช้นวัตกรรมด้วยตนเอง เพื่อให้ทราบถึงปัญหาและสามารถแก้ปัญหาได้ตรงกับปัญหา และนวัตกรรมที่นำไปใช้ภายในร้านได้

เอกสารอ้างอิง

- ธีรพล จำงนิจ. (2548). ความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนที่มีต่อการจัดการศึกษาของโรงเรียนมัธยมศึกษาขนาดใหญ่พิเศษสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามทบบุรี. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ. บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยนเรศวร.
- เพียรเพ็ญ อินทร์เลิศ. (2550). ความพึงพอใจของผู้ปกครองที่มีต่อการจัดการศึกษาของโรงเรียนนรรราชสีมาอินทิตามตวิทยา อำเภอลาดหลุมแก้ว จังหวัดปทุมธานี. วิทยานิพนธ์หลักสูตรครุศาสตร. มหาบัณฑิตสาขาบริหารการศึกษา. บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.
- brandbuffet (2567). กลยุทธ์ 7-Eleven เน้นเปิดร้านไซไซใหญ่ เพิ่มพื้นที่ขายสินค้า ดันรายได้ต่อสาขาสูงขึ้น ปี 2567 ลุยขยายอีก 700 สาขา. ออนไลน์. สืบค้น 16 กรกฎาคม 2567. แหล่งที่มา: <https://www.brandbuffet.in.th/2024/01/7-eleven-plan-to-expand-big-size-stores/>
- Porter, M.E. (1990). *The Competitive Advantage of Nations*, New York: The Free Press.