ระดับความพร้อมและความเหมาะสมในการประกอบการของธุรกิจด้านค้าปลีกแบบดั้งเดิม ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสุรินทร์

LEVEL OF READINESS AND SUITABILITY TO THE BUSINESS OF TRADITIONAL RETAILERS IN MUANG DISTRICT, SURIN PROVINCE

ฉัตรกมล อินทยุง
มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาปัจจัยด้านการดำเนินงาน การบริหารจัดการ และประสิทธิผลการประกอบธุรกิจร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิม ในเขตอำเภอเมืองสุรินทร์ จังหวัดสุรินทร์ เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ และระดับการส่งผลของปัจจัยด้านการดำเนินงาน การบริหารจัดการ ของ ร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิม ต่อประสิทธิผลการประกอบธุรกิจ และเพื่อ ค้นหาตัวพยากรณ์ที่ดีสำหรับทำนายประสิทธิผลการประกอบธุรกิจร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิม ประชากร คือ ร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิม จำนวน 494 ร้านค้า กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างร้อยละ 30 ของประชากร ได้กลุ่มตัวอย่าง คือ ร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิม จำนวน 150 ร้านค้า ผู้ให้ข้อมูลประกอบด้วย เจ้าของ/ผู้ประกอบการ ร้านละ 1คน และลูกค้า/ผู้ใช้บริการ ร้านละ 5 คน รวม 750 คน รวมผู้ให้ข้อมูลทั้งสิ้น 900 คน เครื่องมือในการวิจัยใช้แบบสอบถาม จำนวน 2 ฉบับ มีความแตกต่างกันที่ข้อคำถามเกี่ยวกับสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนเนื้อหาจะเป็นประเด็นเดียวกัน ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ มีค่าเท่ากับ 0.928 เก็บรวบรวมข้อมูลเป็นข้อมูลภาคสนาม ข้อมูลเป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน หาค่าความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านการดำเนินงาน การบริหารจัดการ และประสิทธิผลการประกอบธุรกิจ โดยใช้สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน วิเคราะห์ระดับการส่งผลต่อประสิทธิผลการประกอบธุรกิจ ทั้งหมดที่เป็นตัวพยากรณ์โดย ใช้สถิติ Multiple Regression ค้นหาตัวพยากรณ์ที่ดี โดยใช้วิธีวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบเพิ่มตัวแปรแบบเป็นขั้น (Stepwise Multiple Regression) สร้างสมการ จากตัวพยากรณ์ที่ดีในรูปสมการคะแนนดิบ และสมการคะแนนมาตรฐาน และวิเคราะห์ข้อมูลการแสดงความคิดเห็น ข้อเสนอแนะจากแบบสอบถามปลายเปิด ด้วยการวิเคราะห์เนื้อความ (Content Analysis)

ABSTRACT

This research aimed to study the operational factors of management and effectiveness of the traditional retails business in Muang district, Surin province to study the relationship and the resulting level of operational factors and management of traditional retailers to effectiveness of business and to identify good predictions for

predicting the effectiveness of the traditional retails business. The populations were from 494 of the traditional retail stores, the determinative samples were 30 percent of the populations. The samples were 150 traditional retail stores. The data contributors included one person from each the owner's shops and five customers from each shop, total were 700 customers. So the data contributors were 850 people totally. The research tool was questionnaire. The content was the same issue. Reliability of the entire questionnaire were 0.928, collected the field data which was questionnaire. The statistical data analyses were frequency, percentage, mean and standard deviation. The simple correlation coefficient of Pearson was used by determine the relationship between the operational factors management and effectiveness of business. All the predictors were analyzed by Multiple Regression which the Stepwise Multiple Regression was used finding the good predictors. The Content Analysis was analyzed by create an equation of the best predictors in the equation raw scores, the standard rate equations, analysis reviews, and recommendations from the open-ended questionnaire.

คำสำคัญ (Keyword): ธุรกิจร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิม ในเขตอำเภอเมืองสุรินทร์ จังหวัดสุรินทร์

บทนำ

จังหวัดสุรินทร์ เป็นจังหวัดหนึ่ง ตั้งอยู่ทางภาคตะวันออกเฉียงเหนือ แบ่งเขตการปกครองออกเป็น 17 อำเภอ 158 ตำบล 2,098 หมู่บ้าน มีประชากร 1,404,252 คน (กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย. 2551 : กุมภาพันธ์ 29) และเป็นที่รู้จักของบุคคลทั่วไป ไม่ว่าจะเป็นชาวไทยหรือชาวต่างชาติ ทั้งในด้านการท่องเที่ยว วัฒนธรรมประเพณี และยังเป็นเมืองที่มีความเจริญเติบโตทางด้านเศรษฐกิจเพิ่มมากขึ้น จากการศึกษาข้อมูลเบื้องต้นพบว่า จังหวัดสุรินทร์มีร้านค้าปลีก แบบดั้งเดิม และแบบสมัยใหม่ ในเขตอำเภอเมืองจังหวัดสุรินทร์ จำนวนร้านค้าประมาณ 2,144 ร้านค้า (สำนักงาน สถิติจังหวัดสุรินทร์. 2550 : 23) คำว่า ร้านค้าปลีก แบบดั้งเดิมในจังหวัดสุรินทร์ ส่วนใหญ่จะเป็น ร้านค้าปลีกขนาดเล็ก ที่จำหน่ายสินค้าที่ใช้ในชีวิตประจำวันให้แก่ผู้บริโภคโดยตรง มีวิถีชีวิตความเป็นอยู่ คือมีเจ้าของเป็นผู้ดำเนินงานและผู้รับผิดชอบทุกอย่างในร้านค้า เริ่มตั้งแต่เปิดร้าน การสั่งสินค้า การขายของหน้าร้าน การเก็บเงิน จ่ายเงิน การจัดสินค้า การทำบัญชี การตรวจเช็คสินค้าในร้าน และเปิด-ปิดร้านเอง ร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิม มีสิ่งที่สำคัญเป็นเอกลักษณ์ที่สังเกตได้ง่าย คือ เป็นร้านลักษณะของร้านเป็นอาคารพาณิชย์ 1 คูหา โดยมีเจ้าของร้านทำเองทุกอย่าง

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษา เกี่ยวกับปัจจัยการดำเนินงาน การบริหารจัดการ และประสิทธิผลการประกอบธุรกิจร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิม ในเขตอำเภอเมืองสุรินทร์ จังหวัดสุรินทร์ เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ และระดับการส่งผลของปัจจัยด้านการดำเนินงาน การบริหารจัดการ ของ ร้านค้า

ปลีกแบบดั้งเดิม ต่อประสิทธิผลการประกอบธุรกิจ และเพื่อ ค้นหาตัวพยากรณ์ที่ดีสำหรับทำนายประสิทธิผลการประกอบธุรกิจร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิมได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และให้ได้ข้อมูลที่เป็นตัวบ่งชี้ในการจำแนกประเภทร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิมในเขตอำเภอเมืองสุรินทร์ จังหวัดสุรินทร์ และปัญหาเกี่ยวกับการประกอบธุรกิจ ซึ่งจะนำข้อมูลที่ได้มาไปปรับปรุงแก้ไข ให้เกิดประโยชน์ต่อร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิม ในเขตอำเภอเมืองสุรินทร์ จังหวัดสุรินทร์และจะเป็นประโยชน์และแนวทางทางการวิจัยสำหรับหน่วยงานอื่น ๆ ต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านการดำเนินงาน การบริหารจัดการ และ ประสิทธิผลการประกอบธุรกิจร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิม ในเขตอำเภอเมืองสุรินทร์ จังหวัดสุรินทร์

2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ และระดับการส่งผลของปัจจัยด้านการดำเนินงาน การบริหารจัดการ ของ ร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิม ต่อประสิทธิผลการประกอบธุรกิจ และเพื่อ ค้นหาตัวพยากรณ์ที่ดีสำหรับทำนายประสิทธิผลการประกอบธุรกิจร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิม

สมมติฐานการวิจัย

1. ปัจจัยดำเนินงาน การบริหารจัดการ และผลการประกอบการ สามารถจำแนกประเภทของการประกอบธุรกิจร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิมได้

2. สามารถค้นหาตัวพยากรณ์ที่ดีสำหรับทำนายประสิทธิผลการประกอบธุรกิจร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิมได้

ขอบเขตการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลกากรประกอบธุรกิจร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิมในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสุรินทร์ ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตของการศึกษาไว้ดังนี้ กลุ่มตัวอย่าง คือ ร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิม จำนวน 150 ร้านค้า ผู้ให้ข้อมูลประกอบด้วย เจ้าของ/ผู้ประกอบการร้านละ 1 คน และลูกค้า/ผู้ใช้บริการร้านละ 5 คน รวม 750 คน รวมผู้ให้ข้อมูลทั้งสิ้น 900 คน เครื่องมือในการวิจัยใช้แบบสอบถาม จำนวน 2 ฉบับ มีความแตกต่างกันที่ข้อคำถามเกี่ยวกับสถานภาพทั่วไปของ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. การวิจัยครั้งนี้ทำให้ทราบถึงการดำเนินการ กระบวนการ และผลการประกอบการร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิม ในเขตอำเภอเมืองสุรินทร์ จังหวัดสุรินทร์ ซึ่งเป็นแนวทางในการนำผลการศึกษาที่ไปใช้ประโยชน์ในการปรับปรุงพัฒนาให้เกิดประโยชน์ต่อผู้ประกอบการกิจการร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิมในเขตอำเภอเมืองสุรินทร์ จังหวัดสุรินทร์ ได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

2. การวิจัยครั้งนี้ ทำให้ได้ข้อมูลที่เป็นตัวตัวพยากรณ์ที่ดีสำหรับทำนายประสิทธิผลการประกอบธุรกิจร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิมได้

3. การวิจัยครั้งนี้ ทราบข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปรับปรุงร้านค้าฯ เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิมในเขตอำเภอเมืองสุรินทร์ จังหวัด สุรินทร์ และจะเป็นประโยชน์และแนวทางทางการวิจัยสำหรับหน่วยงานอื่น ๆ ต่อไป

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลการประกอบธุรกิจร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิมในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสุรินทร์ ครั้งนี้ ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงสหสัมพันธ์ (Correlation Study) ซึ่งเป็นประเภทหนึ่งของการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน หาค่าความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านการดำเนินงาน การบริหารจัดการ และประสิทธิผลการประกอบธุรกิจ โดยใช้สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน วิเคราะห์ระดับการส่งผลต่อประสิทธิผลการประกอบธุรกิจทั้งหมดที่เป็นตัวพยากรณ์ โดย ใช้สถิติ Multiple Regression ค้นหาตัวพยากรณ์ที่ดี โดยใช้วิธีวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบเพิ่มตัวแปรแบบเป็นขั้น (Stepwise Multiple Regression) สร้างสมการ จากตัวพยากรณ์ที่ดีในรูปสมการคะแนนดิบ และสมการคะแนนมาตรฐาน และวิเคราะห์ข้อมูลการแสดงความคิดเห็น ข้อเสนอแนะจากแบบสอบถามปลายเปิด ด้วยการวิเคราะห์เนื้อความ (Content Analysis) โดยใช้ประชาการที่ใช้ในการศึกษาในครั้งนี้คือ

ประชากรเป้าหมาย ได้แก่ ร้านปลีก แบบดั้งเดิมในเขตอำเภอเมืองสุรินทร์ จังหวัดสุรินทร์ จำนวนรวม 494 ร้านค้า (สำนักงานสถิติจังหวัดสุรินทร์. 2550 : 23) ผู้วิจัยจึงใช้อัตราส่วนในการเลือกกลุ่มตัวอย่าง โดยกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างร้อยละ 30 ของประชากร ได้กลุ่มตัวอย่าง คือ ร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิม จำนวน 150 ร้านค้า ผู้ให้ข้อมูลประกอบด้วย เจ้าของ/ผู้ประกอบการ ร้านละ 1คน และลูกค้า/ผู้ใช้บริการร้านละ 5 คน รวม 750 คน รวมผู้ให้ข้อมูลทั้งสิ้น 900 คน โดยแยกรายละเอียดได้ดังนี้

ร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิม ที่ตั้งอยู่ในเขตอำเภอเมืองสุรินทร์ จังหวัดสุรินทร์ผู้ให้ข้อมูลประกอบด้วย

เจ้าของร้าน จำนวน 150 ร้านค้า ๆ ละ 1 คน	รวมเป็น 150 คน
ผู้บริโภค จำนวน 150 ร้านค้า ๆ ละ 5 คน	รวมเป็น 750 คน
รวมผู้ให้ข้อมูล	900 คน

ผลการวิจัยพบว่า

1. ปัจจัยด้านการดำเนินงานในภาพรวม มีความพร้อมอยู่ในระดับน้อย เมื่อพิจารณารายละเอียด พบว่า ด้านบุคลากร ด้านสถานที่ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านภาพลักษณ์ และด้านเงินทุน มีความพร้อมอยู่ในระดับน้อย ทั้ง 5 ด้าน เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า อยู่ในระดับน้อยทุกข้อ

2. ปัจจัยด้านกระบวนการบริหารจัดการ ในภาพรวมมีความเหมาะสม อยู่ในระดับน้อย เมื่อพิจารณารายละเอียดพบว่า ด้านนโยบายและโครงสร้างการบริหารจัดการ ด้านแผนการส่งเสริมการตลาด ร้านระบบควบคุมและตรวจสอบ และด้านการใช้เทคโนโลยีมีความพร้อม ความเหมาะสมอยู่ในระดับน้อยทั้ง 4 ด้าน เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า อยู่ในระดับน้อยทุกข้อ

3. ปัจจัยด้าน ประสิทธิผลการประกอบธุรกิจร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิม ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสุรินทร์ พบว่า ในภาพรวม ประสิทธิผลการประกอบธุรกิจร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิม อยู่ในระดับน้อย เมื่อพิจารณารายละเอียด พบว่า ด้านยอดขาย ด้านผลกำไร ด้านจำนวนลูกค้า และด้านความพึงพอใจของลูกค้ามีประสิทธิผลการประกอบธุรกิจอยู่ในระดับน้อย 4 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า อยู่ในระดับน้อยทุกข้อ ซึ่งผู้วิจัยได้แยกรายละเอียดผลการวิจัยทั้ง 3 ด้าน ดังนี้

ผลการวิจัย

ลำดับที่ 1 ปัจจัยด้านการดำเนินการ

ผลการศึกษาปัจจัยการดำเนินงาน ของธุรกิจร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิม ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสุรินทร์ พบว่า ปัจจัยการดำเนินงานในภาพรวม มีความพร้อม ความเหมาะสมอยู่ในระดับ น้อย เมื่อพิจารณารายละเอียด พบดังนี้

1. ด้านบุคลากร พบว่า ในภาพรวมมีความพร้อม ความเหมาะสมอยู่ในระดับ น้อย เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า มีความพร้อม ความเหมาะสม อยู่ในระดับน้อย ทั้ง 5 ข้อ ดังนี้ (1) บุคลากรมีความมุ่งมั่นที่จะให้บริการลูกค้าให้ได้รับบริการที่เหมาะสม สะดวก และรวดเร็ว (2) บุคลากรสามารถให้คำแนะนำแก่ลูกค้าเกี่ยวกับสินค้าในร้านได้เป็นอย่างดี และเหมาะสม (3) จำนวนบุคลากรเพียงพอและเหมาะสมต่อการให้บริการลูกค้า (4) บุคลากรของร้านค้ามีบุคลิกภาพ และมารยาทที่ดี และ (5) บุคลากรของร้านที่มีความรู้ทักษะการค้าปลีกเป็นอย่างดี

2. ด้านสถานที่ พบว่า ในภาพรวมมีความพร้อม ความเหมาะสมอยู่ในระดับ น้อย เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า มีความพร้อม ความเหมาะสม อยู่ในระดับน้อย ทั้ง 5 ข้อ ดังนี้ (1) ร้านค้าตั้งอยู่ในทำเลที่เหมาะสม สามารถมองเห็นได้อย่างชัดเจน (2) ร้านค้า ตั้งอยู่ในแหล่งชุมชนที่เหมาะสม ลูกค้า/ผู้บริโภคสามารถเดินทางไปใช้บริการได้โดยสะดวก (3) ร้านค้า มีป้ายโฆษณาเชิญชวน ดึงดูดความสนใจลูกค้าสามารถมองเห็นได้ชัดเจน (4) ร้านค้ามีการตกแต่งร้าน ภายนอก และภายในร้านได้สวยงามเป็นระเบียบ

เรียบร้อย พร้อมให้บริการลูกค้า และ (5) ร้านค้ามีสถานที่สำหรับจอดรถหรือยวดยานพาหนะ สำหรับไว้บริการลูกค้า ได้เพียงพอ และเหมาะสม

3. ด้านผลิตภัณฑ์ ในภาพรวมมีความพร้อม ความเหมาะสมอยู่ในระดับน้อย เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า มีความพร้อม ความเหมาะสม อยู่ในระดับน้อย ทั้ง 5 ข้อ ดังนี้ (1) ร้านค้า มีสินค้าผลิตภัณฑ์ ที่หลากหลาย สามารถตอบสนองความต้องการลูกค้า/ผู้บริโภค ได้อย่างเพียงพอ (2) ร้านค้า มีสินค้าผลิตภัณฑ์ ที่ทันสมัย มีคุณภาพ และมาตรฐาน สำหรับไว้บริการ ลูกค้า (3) ร้านค้า มีการจัดวางและแยกสินค้าผลิตภัณฑ์ภายในร้านออกเป็นหมวดหมู่ที่สะดวกต่อการให้บริการลูกค้า (4) ร้านค้า มีสินค้า/ผลิตภัณฑ์ที่เป็นเทคโนโลยี ประเภทเครื่องใช้ไฟฟ้า สำหรับบริการลูกค้าตรงตามความต้องการ และ (5) ร้านค้า มีผลิตภัณฑ์แบบครบวงจรครอบคลุมสำหรับบริการ ลูกค้า/ ผู้บริโภค/กลุ่มเป้าหมายได้อย่างเพียงพอ

4. ด้านภาพลักษณ์ พบว่า ในภาพรวมมีความพร้อม ความเหมาะสมอยู่ในระดับน้อย เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า มีความพร้อม ความเหมาะสม อยู่ในระดับน้อย ทั้ง 5 ข้อ ดังนี้ (1) การทำความสะอาดบริเวณพื้นที่ ให้สะอาดสวยงามอยู่เสมอ และมียามรักษาความปลอดภัยตลอดเวลา (2) มีส่วนร่วมในกิจกรรมเพื่อการกุศลของชุมชน/จังหวัดอยู่เสมอ เช่น งานแห่เทียนเข้าพรรษา (3) มีบุคลากร/พนักงาน ที่ได้รับการฝึกอบรมมาเป็นอย่างดี และให้บริการลูกค้าด้วยความมีมนุษย์สัมพันธ์ที่ดี (4) มีการรับประกันคุณภาพของสินค้า/ผลิตภัณฑ์ หากพบว่าชำรุดหรือบกพร่อง จะเปลี่ยนให้ใหม่ทันที และ (5) ให้บริการลูกค้าด้วยความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง และยุติธรรม

5. ด้านเงินทุน พบว่า ในภาพรวมมีความพร้อม ความเหมาะสมอยู่ในระดับน้อย เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า มีความพร้อม ความเหมาะสม อยู่ในระดับน้อย ทั้ง 5 ข้อ ดังนี้ (1) มีความสามารถเข้าถึงแหล่งทุนได้เป็นอย่างดี (2) มีการจัดสรรเงินทุน เพื่อนำมาใช้ในกิจการ ได้อย่างเพียงพอ และเหมาะสม (3) มีความพร้อมด้านการเงิน สามารถนำมาใช้ในการบริหาร จัดการได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และคล่องตัว (4) จ่ายค่าตอบแทน สำหรับ พนักงานบุคลากรได้เหมาะสม และ (5) มีสภาพคล่องด้านเงินทุนที่จะใช้จ่ายในการดำเนินกิจการได้อย่างเพียงพอ

ลำดับที่ 2ปัจจัยด้านการบริหารจัดการ

ผลการศึกษากระบวนการบริหารจัดการ ธุรกิจร้านค้าปลีก แบบดั้งเดิม ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสุรินทร์ พบว่า กระบวนการบริหารจัดการในภาพรวม มีความพร้อม ความเหมาะสม อยู่ในระดับน้อย เมื่อพิจารณารายละเอียด พบดังนี้

1. ด้านนโยบายและโครงสร้างการบริหารจัดการ พบว่า ในภาพรวมมีความพร้อม ความเหมาะสม อยู่ในระดับน้อย เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า มีความพร้อม ความเหมาะสม อยู่ในระดับน้อย ทั้ง 5 ข้อ ดังนี้ (1) มีนโยบายที่ดีและเหมาะสมใน การบริหารจัดการ เกี่ยวกับระบบการขายและการพัฒนาสินค้า (2) มีการแบ่งงานบริหาร/บริการ ออกเป็นแผนก ทำให้สามารถบริหารงาน ได้ด้วยความสะดวก รวดเร็ว และเหมาะสม (3) มีโครงสร้างทาง การบริหารที่ความสัมพันธ์ของตำแหน่งหน้าที่

ต่าง ๆ เอื้อต่อการทำงานร่วมกัน ได้อย่างเหมาะสม (4) ที่ มีการแบ่งงานในหน้าที่รับผิดชอบของแต่ละบุคคล/แผนก ได้อย่างเหมาะสม และ (5) มีขั้นตอนการบริหาร/สั่งงานที่สั้น กระชับ สามารถปฏิบัติตามนโยบายได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2. ด้านแผนการส่งเสริมการตลาด ในภาพรวมมีความพร้อม ความเหมาะสม อยู่ในระดับน้อย เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า มีความพร้อม ความเหมาะสม อยู่ในระดับน้อย ทั้ง 5 ข้อ ดังนี้ (1) มีแผนการตลาด ที่สามารถส่งเสริมการขายได้อย่างเหมาะสม (2) มีการกำหนดกลยุทธ์/แผนการตลาด สอดคล้องและตรงกับความต้องการของลูกค้าได้อย่างเหมาะสม (3) มีการโฆษณาและประชาสัมพันธ์ที่สามารถสร้างความประทับใจให้แก่ลูกค้า อยู่เสมอ (4) มีการให้ข้อมูล ข่าวสาร เกี่ยวกับสินค้า/ผลิตภัณฑ์กับลูกค้าหรือผู้มาใช้บริการได้อย่างทั่วถึงและเหมาะสม และ (5) มีการส่งเสริมการขายที่หลากหลาย เช่น การสะสมคูปองเพื่อแลกของรางวัล หรือการชิงโชคในโอกาสต่าง ๆ

3. ด้านระบบควบคุมและตรวจสอบ พบว่า ในภาพรวมมีความพร้อม ความเหมาะสม อยู่ในระดับน้อย เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า มีความพร้อม ความเหมาะสม อยู่ในระดับน้อย ทั้ง 5 ข้อ ดังนี้ (1) มีระบบตรวจสอบควบคุม และดูแลบุคลากรภายในร้าน ได้อย่างเหมาะสม (2) มีระบบตรวจสอบควบคุม ที่ทันสมัย สามารถตรวจสอบ สินค้า/ผลิตภัณฑ์ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ (3) มีระบบตรวจสอบควบคุม และดูแลระบบการชำระค่าสินค้า/การเงิน ที่เหมาะสม ทันสมัย และมีคุณภาพ (4) มีระบบตรวจสอบ ควบคุมความปลอดภัยภายในร้านได้อย่างเหมาะสม และ (5) มีระบบตรวจสอบ ควบคุม และดูแลทุกส่วนภายในร้านได้อย่างเหมาะสม และมีคุณภาพ

4. ด้านการใช้เทคโนโลยี พบว่า ในภาพรวมมีความพร้อม ความเหมาะสมอยู่ในระดับน้อย เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า มีความพร้อม ความเหมาะสม อยู่ในระดับน้อย ทั้ง 5 ข้อ ดังนี้ (1) ร้านค้าที่ มีระบบการบันทึกการชำระค่าสินค้า/ผลิตภัณฑ์ ณ จุดขาย ที่ทันสมัยและมีประสิทธิภาพ (2) ร้านค้า มีการนำระบบบาร์โค้ด (รหัสข้อมูลต่าง ๆ ด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ เพื่ออำนวยความสะดวกให้สามารถนำกลับมาใช้งานได้อย่างรวดเร็ว และถูกต้อง (3) ร้านค้า มีการจัดเก็บ ระบบฐานข้อมูลต่าง ๆ ด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ เพื่ออำนวยความสะดวกให้สามารถ นำกลับมาใช้งาน ได้อย่างรวดเร็ว และถูกต้อง (4) ร้านค้า มีการใช้เทคโนโลยีระบบกล้องวงจรปิด เพื่อรักษาความปลอดภัย ทั้งชีวิตและทรัพย์สินในด้านได้อย่างมีประสิทธิภาพ และ (5) ร้านค้ามีการใช้ ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ในการติดตามข่าวสารทางเศรษฐกิจ เพื่อประโยชน์ทางการค้าได้อย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ

ผลการศึกษาประสิทธิผลการประกอบธุรกิจร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิม ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสุรินทร์ พบว่า ในภาพรวม ธุรกิจร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิมมีประสิทธิผลการประกอบธุรกิจ อยู่ในระดับน้อย เมื่อพิจารณารายละเอียด พบดังนี้

1. ประสิทธิผลการประกอบธุรกิจร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิม ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสุรินทร์ พบว่า ในภาพรวม ประสิทธิผลการประกอบธุรกิจร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิม อยู่ในระดับน้อย เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า อยู่ในระดับน้อยทุกข้อทั้ง 3 ข้อ ดังนี้ (1) ร้านค้า มียอดขายสินค้าปลายปีมีปริมาณหรือจำนวน

สินค้าที่จำหน่ายได้ ที่คิดเป็นเงินในแต่ละปี และสามารถดำรงธุรกิจอยู่ได้ (2) ร้านค้า มีแผนการส่งเสริมการตลาดที่สามารถ เพิ่มยอดการขายสินค้า ได้อย่างเหมาะสม และ (3) ร้านค้า มีกลยุทธ์ทางการตลาด ที่สามารถสร้างยอด ขายสินค้า/ผลิตภัณฑ์ ให้บรรลุเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ได้

อภิปรายผล

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยอภิปรายผลใน 3 ประเด็นดังนี้ คือ ประเด็นแรก อภิปรายผลความพร้อมของปัจจัยการดำเนินงาน ประเด็นที่ 2 อภิปรายผลความเหมาะสมของการบริหารจัดการ และประเด็นที่ 3 อภิปรายผลการประกอบการของธุรกิจของร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิมในเขตอำเภอเมืองสุรินทร์ จังหวัดสุรินทร์ ดังต่อไปนี้

1. ด้านการดำเนินงาน ในภาพรวม มีความพร้อมอยู่ในระดับน้อย เมื่อพิจารณารายละเอียดพบว่า ด้านบุคลากร ด้านสถานที่ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านภาพลักษณ์ และด้านเงินทุน มีความพร้อม ความเหมาะสมอยู่ในระดับน้อย ทั้ง 5 ด้าน ซึ่งสอดคล้องกับสภาพความเป็นจริงของธุรกิจของร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิมเนื่องจากธุรกิจร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิม จะเป็นธุรกิจที่ไม่ใหญ่มากนัก บุคลากรจึงใช้คนในครอบครัวเป็นหลัก ส่วนด้านสถานที่แม้ว่าตั้งอยู่ในแหล่งชุมชน ลูกค้า/ผู้บริโภคสามารถเดินทางไปใช้บริการได้โดยสะดวก แต่ส่วนใหญ่จะใช้อาคารพาณิชย์เป็นสถานประกอบการ ทำให้ขาดความสะดวกในเรื่องของสถานที่จอดรถหรือยานพาหนะของผู้ใช้บริการ ส่วนด้านผลิตภัณฑ์ ถึงแม้ว่าร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิมจะมีสินค้าผลิตภัณฑ์ ที่หลากหลาย สามารถตอบสนองความต้องการลูกค้า/ผู้บริโภค ได้อย่างเพียงพอก็ตาม แต่ขาดการจัดวางและแยกสินค้าผลิตภัณฑ์ภายในร้านออกเป็น หมวดหมู่ที่ชัดเจน ทำให้ที่ขาดความสะดวกต่อการให้บริการลูกค้า ส่วนด้านภาพลักษณ์ในด้านของการทำความสะอาดบริเวณพื้นที่ผู้ประกอบการธุรกิจค้าปลีกแบบดั้งเดิมมีการปฏิบัติที่น้อยมาก เนื่องจาก ข้อจำกัดของสถานที่ ซึ่งเป็นอาคารพาณิชย์เพียง 1 หรือ 2 คูหาเท่านั้น การจัดวางสินค้าจึงไม่สามารถ แยกออกเป็นหมวดหมู่ได้อย่างชัดเจนและเป็นระเบียบมากนัก ทำให้ไม่สะดวกที่จะทำความสะอาดพื้นที่บริเวณร้านค้าได้อย่างทั่วถึง ประการสำคัญคือด้านเงินทุน ธุรกิจค้าปลีกแบบดั้งเดิมส่วนใหญ่ใช้ทุนดำเนินการไม่สูงมากนัก ซึ่งเห็นได้จากสถานภาพทั่วไปของผู้ประกอบการที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้ ที่พบว่า ทุนดำเนินการก่อตั้งร้านต่ำว่า 2 ล้านบาท ซึ่งมีจำนวนมากถึงร้อยละ 80 การใช้เงินลงทุน จำนวนดังกล่าวเป็นเหตุให้ธุรกิจค้าปลีกแบบดั้งเดิมไม่สามารถจัดหาด้านบุคลากร ด้านสถานที่ ด้านผลิตภัณฑ์ หรือการสร้างภาพลักษณ์ ให้มีความพร้อมได้อย่างมีประสิทธิภาพมากนัก ดังนั้นจึงเป็นเหตุ ให้ปัจจัยการดำเนินงาน ของธุรกิจร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิมในเขตอำเภอเมืองสุรินทร์ จังหวัดสุรินทร์ จึงมีความพร้อมอยู่ในระดับน้อยทั้งในภาพรวม รายด้าน และรายข้อ ผลวิจัยดังกล่าวสอดคล้องกับงานวิจัยของ ไพศาล ริ้วธงชัย (2546 : บทคัดย่อ) ศึกษาสภาพปัญหาและผลกระทบจากการดำเนินกิจการร้านค้าปลีกและค้าส่งสมัยใหม่ที่มีผลต่อร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิมในเขตภาคเหนือ ผลการวิจัยพบว่า ร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิมที่ศึกษาส่วนใหญ่เป็นร้านตึกแถว 1 คูหา เจ้าของร้านทำหน้าที่ขายสินค้า หน้าร้าน ดูแลด้านการเงิน เปิดร้าน ปิดร้าน สั่งซื้อสินค้าเข้าร้าน ตรวจเช็ค

สินค้าคงเหลือ ทำบัญชี และ ส่งสินค้าให้ลูกค้า สำหรับการจัดซื้อสินค้าเข้าร้านส่วนใหญ่ใช้วิธีสั่งซื้อจากพนักงานขายของบริษัทที่นำเสนอขายสินค้าถึงร้าน มีการจัดสินค้าเข้าร้านโดยแยกเป็นหมวดหมู่ และ มีการตรวจนับสินค้าเฉลี่ยเดือนละ 1 ครั้ง การกำหนดราคาที่ขายใช้ราคาที่ติดมากับตัวสินค้า สินค้าที่ขายดี 3 อันดับได้แก่ เครื่องดื่ม ขนมขบเคี้ยว และของใช้ในชีวิตประจำวัน เจ้าของร้านส่วนใหญ่มีผู้ช่วยดำเนินงาน 1 คน และมียอดขายที่ไม่แน่นอน การแข่งขันที่ส่งผลกระทบ ได้แก่ ร้านค้าปลีกประเภทเดียวกัน และร้านเซเว่นอีเลฟเว่น ผู้ประกอบการส่วนใหญ่จะทำอาชีพนี้ต่อไปเพราะเป็นอาชีพ ที่เคยทำมาสำหรับช่วง เวลาที่เปิดร้าน ได้แก่ 05.00 ถึง 07.00 น. และเวลาปิดร้าน 19.00 ถึง 21.00 น.

2. ด้านการบริหารจัดการ จากผลการวิจัยพบว่าการบริหารจัดการในภาพรวมมีความเหมาะสมอยู่ในระดับน้อย เมื่อพิจารณารายละเอียด พบว่าด้านนโยบายและโครงสร้างการบริหารจัดการ ด้านแผนการส่งเสริมการตลาด ด้านระบบควบคุมและตรวจสอบ และด้านการใช้ เทคโนโลยีมีความพร้อมความเหมาะสม อยู่ในระดับน้อย ทั้ง 4 ด้าน สาเหตุเป็นเพราะว่า ผู้ประกอบการธุรกิจค้าปลีกแบบดั้งเดิมส่วนใหญ่เป็นการดำเนินธุรกิจที่สืบทอดต่อจากบรรพบุรุษ เป็นธุรกิจในครัวเรือนหรือในครอบครัวเป็นส่วนใหญ่ ซึ่งเป็นธุรกิจที่ไม่ใหญ่โตมากนัก การลงทุนก็ไม่สูงเกินไป บุคลากรก็เป็นคนในครอบครัวเป็นหลัก โครงสร้างการบริหารจัดการก็ไม่ซับซ้อนมากนัก เป็นการตัดสินใจของผู้ประกอบการ (เถ้าแก่ร้าน) คนเดียว รวมทั้งไม่มีการนำเอาเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้บริหารจัดการทั้งในเรื่องของฐานข้อมูลลูกค้า การบัญชี การควบคุมคลังสินค้า การตรวจสอบสินค้าต่าง ๆ ดังนั้นในเรื่องของนโยบายและโครงสร้างการบริหารจัดการ แผนการส่งเสริมการตลาด ระบบควบคุมและตรวจสอบ และด้านการใช้เทคโนโลยีผู้ประกอบการร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิมจึงมีการปฏิบัติน้อยมาก ดังนั้นจึงเป็นเหตุให้การบริหารจัดการ ของธุรกิจร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิมในเขตอำเภอเมืองสุรินทร์ จังหวัดสุรินทร์ จึงมีความเหมาะสมอยู่ใน ระดับน้อยทั้งในภาพรวม รายด้าน และรายข้อ ผลดังกล่าวสอดคล้องกับงานวิจัยของ ไพศาล ริ้วธงชัย (2538 : บทคัดย่อ) ที่ศึกษาปัญหาอุปสรรคการดำเนินกิจการของร้านค้าปลีก แบบดั้งเดิมในเขตเทศบาล เมือง และสุขาภิบาลของอำเภอรอบนอกในจังหวัดพิษณุโลกและสุโขทัย โดยการสัมภาษณ์เจ้าของร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิม จำนวน 217 ราย ผลการวิจัยพบว่า ลักษณะของการดำเนินกิจการส่วนใหญ่เป็นร้านตึก 1 คูหา และร้านไม้ห้องเดียว ชั้นเดียว เจ้าของร้านเป็นผู้ดำเนินกิจการ ด้วยตนเองทุกอย่าง เป็นผู้จัดตั้งร้านด้วยตนเอง และมีแนวโน้มที่จะดำเนินกิจการต่อไปเหมือนเดิม เพราะเป็นอาชีพหลักที่ทำมานาน มีรายได้สามารถเลี้ยงครอบครัวได้ เป็นงานที่สะดวกสบายเพราะทำอยู่กับบ้าน สามารถ ดำเนินกิจการไปได้เรื่อย ๆ ยอดขายในช่วง 1-2 ปี ที่ผ่านมาค่อนข้างเสมอตัว ลูกค้าส่วนใหญ่เป็นลูกค้าประจำ และมีวิธีการพัฒนาร้านด้วยการแสวงหาวิธีการด้วยตนเอง โดยดูจาก ร้านค้าปลีกที่ทันสมัยกว่า และเจ้าของร้านส่วนใหญ่ ร้อยละ 94.5 ไม่เคยเข้ารับการอบรม ถ้ามีการจัดอบรมให้ เจ้าของร้านส่วนใหญ่ตอบว่าไม่เข้าเพราะไม่มีเวลา ร้านส่วนใหญ่ซื้อสินค้าเข้าร้านด้วยตนเองจากร้านขายส่ง และจากพนักงานขายของบริษัทที่เสนอขายที่ร้าน ด้านการจัดวางสินค้าและตกแต่งร้าน เจ้าของร้านใช้วิธีการจัดวางสินค้าและตกแต่งร้านด้วยตนเองให้แลดูเป็นระเบียบ ด้านการกำหนดราคาสินค้า จะกำหนดราคาสินค้าเท่ากับราคา สินค้า

ทั่วไป การชำระค่าสินค้าชำระด้วยเงินสดและเจ้าของร้านเป็นผู้ขายด้วยตนเอง สำหรับปัญหาในการจัดการส่วนใหญ่เกิดจากสถานที่คับแคบ ขาดความรู้ในการจัดร้าน สินค้าที่ขายมีราคาสูงและการแข่งขันกับร้านที่มีลักษณะเดียวกัน ร้านค้าปลีกที่ทันสมัยกว่าและการตั้งราคาสินค้าของร้านค้าขนาดใหญ่

3. ด้านประสิทธิผลการประกอบธุรกิจร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิมอยู่ในระดับน้อย จากผลการวิจัย พบว่า ในภาพรวมประสิทธิผลการประกอบธุรกิจร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิม อยู่ในระดับน้อย เมื่อพิจารณารายละเอียด พบว่า ด้านยอดขาย ด้านผลกำไรด้านจำนวนลูกค้า และด้านความพึงพอใจของลูกค้า มีประสิทธิผลการประกอบธุรกิจอยู่ในระดับน้อย ทั้ง 4 ด้าน สาเหตุเป็นเพราะว่า ปัจจัยการดำเนินงาน การบริหารจัดการ ของธุรกิจร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิมในเขตอำเภอเมืองสุรินทร์ จังหวัดสุรินทร์ มีความพร้อม ความเหมาะสมอยู่ในระดับน้อย ทั้งในภาพรวม รายด้านและรายข้อ ส่งผลให้ผลการประกอบการของธุรกิจของร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิมในเขตอำเภอเมืองสุรินทร์ จังหวัดสุรินทร์ ทั้งในด้านยอดขาย ด้านผลกำไรด้านจำนวนลูกค้า และด้านความพึงพอใจของลูกค้า จึงอยู่ในระดับน้อยตามไปด้วย ผลดังกล่าวสอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎีระบบ กล่าวคือ องค์กรใดมีปัจจัยดำเนินงาน (Input) ที่ดี มีการดำเนินงาน (Process) หรือการบริหารจัดการอย่างเป็นขั้นตอน มีการปรับปรุง มีการเรียนรู้และพัฒนา ก็จะส่งผลต่อผลสัมฤทธิ์ (Output) ความสำเร็จ หรือประสิทธิผล ทำนองเดียวกันธุรกิจร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิมมี ปัจจัยการดำเนินงาน (Input) ประกอบด้วย ด้านบุคลากร ด้านสถานที่ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านภาพลักษณ์ และด้านเงินทุน และการบริหารจัดการ(Process) ประกอบด้วย ด้านนโยบายและโครงสร้างการบริหารจัดการ ด้านแผนการส่งเสริมการตลาด ด้านระบบควบคุมและตรวจสอบ และด้านการใช้เทคโนโลยี ที่มีความพร้อม และความเหมาะสมอยู่ในระดับน้อย ก็ย่อมจะก่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ (Output) คือ ประสิทธิผลการประกอบธุรกิจร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิม อยู่ในระดับน้อยด้วยเช่นกัน

สรุปผลการวิจัย

จากการออกเก็บข้อมูลภาคสนามกับกลุ่มเป้าหมาย และนำมาวิเคราะห์พบปัญหาเกี่ยวกับการประกอบธุรกิจร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิมในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสุรินทร์ ดังนี้ **ด้านการดำเนินงาน** ของร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิมในภาพรวม มีความพร้อมอยู่ในระดับน้อย เมื่อพิจารณารายละเอียด พบว่า ด้านบุคลากร ด้านสถานที่ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านภาพลักษณ์ และด้านเงินทุน มีความพร้อมอยู่ในระดับน้อยทั้ง 5 ด้าน เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า อยู่ในระดับน้อยทุกข้อ **ด้านกระบวนการบริหารจัดการ** ในภาพรวมมีความเหมาะสม อยู่ในระดับน้อย เมื่อพิจารณารายละเอียดพบว่า ด้านนโยบายและโครงสร้างการบริหารจัดการ ด้านแผนการส่งเสริมการตลาด ร้านระบบควบคุมและตรวจสอบ และด้านการใช้เทคโนโลยีมีความพร้อม ความเหมาะสมอยู่ในระดับน้อยทั้ง 4 ด้าน เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า อยู่ในระดับน้อยทุกข้อ **ด้านประสิทธิผล** การประกอบธุรกิจร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิม ในเขตอำเภอเมืองจังหวัดสุรินทร์ พบว่า ในภาพรวม ประสิทธิผลการประกอบธุรกิจร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิม อยู่ในระดับน้อย เมื่อพิจารณารายละเอียด พบว่า ด้านยอดขาย ด้านผลกำไร ด้านจำนวนลูกค้า และด้านความพึง

พอใจของลูกค้ามีประสิทธิผลการประกอบธุรกิจอยู่ในระดับน้อย 4 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า อยู่ในระดับน้อยทุกข้อ จากสรุปผลการวิจัยดังกล่าว ผู้ประกอบการร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิมควรมีการปรับตัวในด้านส่งเสริมการขายและควรมีการสื่อสารกับลูกค้าในรูปแบบต่าง ๆ เช่น การเขียนป้ายหน้าร้านเกี่ยวกับสินค้าที่ทางร้านมีการส่งเสริมการขาย เพื่อให้ลูกค้าได้ทราบว่าทางร้านมีการจัดรายการพิเศษเกี่ยวกับสินค้ารายการอะไรบ้างควรให้ความสนใจต่อข้อมูลข่าวสารและการเปลี่ยนแปลงด้านพฤติกรรมของผู้บริโภคให้มากขึ้น รัฐควรพิจารณาในด้านการเก็บภาษีสำหรับร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิมที่ไม่สามารถปรับตัวให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงได้ รัฐควรให้ความช่วยเหลือกับพ่อค้าส่งแบบดั้งเดิมที่อยู่ในพื้นที่ที่ร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิมเป็นลูกค้าอยู่ด้วย นอกจากจะให้ความสำคัญกับร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิมเท่านั้น เพราะร้านค้าส่งแบบดั้งเดิมเป็นแหล่งที่ร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิมส่วนใหญ่ซื้อสินค้าเข้าร้าน ดังนั้นถ้าสามารถ ช่วยให้ร้านค้าส่งเป็นแหล่งจัดส่งสินค้าในราคาที่ไม่สูงเกินร้านค้าปลีกสมัยใหม่ได้ ก็ย่อมจะทำให้ร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิมขายสินค้าได้ในราคาที่ไม่สูงมากเกินไป ผู้ประกอบการร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิม ควรเตรียมการรับผลกระทบที่อาจจะเกิดจากการขยายตัวของร้านค้าปลีกสมัยใหม่ พร้อมทั้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรให้ข้อมูลกับผู้ประกอบการร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิมในรูปแบบต่าง ๆ เช่น การจัดประชุมสัมมนา การทำเอกสาร แผ่นพับ แผ่นปลิว แจกให้แก่ผู้ประกอบการ ในท้องถิ่น เพื่อทราบความเคลื่อนไหวของสภาพแวดล้อมทางธุรกิจที่เปลี่ยนแปลงตลอดเวลา

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากลูกค้า/ผู้บริโภค

สำหรับผู้ให้บริการร้านค้าปลีกหรือผู้ประกอบการแบบดั้งเดิม (โชวห่วย) ในมุมมอง ของลูกค้า/ผู้บริโภค ร้านค้าปลีกควรให้ความสำคัญด้านความต้องการความปลอดภัย และความมั่นคง ในเรื่องความปลอดภัยในการเลือกซื้อสินค้า ลูกค้าต้องการสินค้าอุปโภคและบริโภคที่มีความสะอาด ปลอดภัย ต้องการสินค้าที่มีความสด ใหม่ และสะอาด ปราศจากสารปนเปื้อนชนิดต่าง ๆ หรือเชื้อรา และด้านการจัดวางสินค้า/ผลิตภัณฑ์ ควรจัดและแยกเป็นหมวดหมู่ให้ชัดเจน เพื่อความสะดวกต่อการเลือกซื้อและค้นหาด้านบริการ ร้านค้าควรบริการให้ตรงกับความต้องการของลูกค้า/ผู้บริโภคด้วยความสะดวก รวดเร็ว ประทับใจ และควรให้ข้อมูลหรือคำแนะนำเกี่ยวกับสินค้า และร้านค้าปลีก หรือผู้ประกอบการควรให้ความสำคัญกับการปรับตัวทางด้านความหลากหลายของประเภทและชนิด ของสินค้า เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า/ผู้บริโภค

ข้อเสนอแนะจากร้านค้าปลีก/ผู้ประกอบการ

ร้านค้าปลีก/ผู้ประกอบการ/เจ้าของ ควรให้ความสำคัญกับการปรับตัวให้สอดคล้อง กับความต้องการของลูกค้า/ผู้บริโภค โดยการจัดหาสินค้ามาจำหน่ายให้มีความหลากหลายทั้งชนิดและประเภท โดยเป็นสินค้าที่สด ใหม่ สะอาด และปราศจากสารปนเปื้อนหรือเชื้อรา และควรจัดวาง โดยแยกสินค้า/ผลิตภัณฑ์ออกเป็นหมวดหมู่ให้ชัดเจน เพื่อความสะดวกต่อการเลือกซื้อและค้นหา ควรให้บริการลูกค้า/

ผู้บริโภคด้วยความสะดวก รวดเร็ว ประทับใจ และควรมีการให้ข้อมูลหรือแนะนำ เกี่ยวกับสินค้าแต่ละชนิด และควรสร้างภาพลักษณ์หรือมุมมองของสังคม/ชุมชน ที่มีต่อร้านค้าปลีก/ผู้ประกอบการ ในทางที่ดี และมีความรับผิดชอบต่อสังคม/ชุมชน

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาวิจัยในเชิงคุณภาพที่เกี่ยวกับการประกอบการค้าปลีกเพื่อให้ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องได้เข้าร่วมในการให้ข้อมูลและเป็นการแลกเปลี่ยนความรู้ร่วมกันของทุกฝ่าย เพื่อสามารถสรุปผลของการศึกษาไปสู่การพัฒนาธุรกิจค้าปลีกได้ทั้งในภาพรวมของประเทศและเฉพาะพื้นที่จังหวัดใดจังหวัดหนึ่ง

2. ควรมีการศึกษาวิจัยอย่างต่อเนื่อง ทั้งในส่วนของผู้ประกอบการค้าปลีกและค้าส่งแบบดั้งเดิมตลอดจนผู้ที่เป็นผู้บริโภค เพื่อให้ทราบถึงความต้องการและพฤติกรรมที่ปรับเปลี่ยนไปตามสภาพแวดล้อม

3. ควรศึกษาด้านนโยบายของรัฐบาล และนโยบายการลงทุนระหว่างประเทศที่เกี่ยวข้องกับการค้าปลีกเพิ่มเติม

4. ควรศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจสินใจเลือกซื้อสินค้าในร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิมของลูกค้า/ผู้บริโภค

5. ควรศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิม

กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยเรื่อง“การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลการประกอบธุรกิจร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิมในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสุรินทร์” ฉบับนี้ สำเร็จลุล่วงด้วยดี โดยได้รับความอนุเคราะห์จากมหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ โดยคณะกรรมการกองทุนสนับสนุนการวิจัย ที่ให้การสนับสนุนงบประมาณในการดำเนินการทำวิจัยและสถาบันวิจัยและพัฒนาที่ให้โอกาสในการนำเสนอโครงการวิจัย เพื่อเป็นการส่งเสริมการค้นคว้าวิจัยของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ ผู้วิจัยขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้ รวมทั้งขอขอบพระคุณร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิมในเขตอำเภอเมืองจังหวัดสุรินทร์และผู้บริโภคที่ใช้บริการร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิมที่เสียสละเวลาในการตอบแบบสอบถามในการทำวิจัยเรื่องนี้ ทำให้ผู้วิจัยสรุปและสังเคราะห์ผลการวิจัยได้ตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยในครั้งนี้ ขอขอบพระคุณท่านอธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ (รศ.ดร.อัจฉรา ภาณุรัตน์) ที่ให้โอกาสอบรม สั่งสอน ให้คำแนะนำ รวมทั้งให้แง่คิดเกี่ยวกับประสบการณ์ในด้านการดำเนินชีวิต และให้กำลังใจในการดาเนินงานมาโดยตลอด ขอขอบพระคุณคณะผู้บริหารงานสถาบันวิจัยและพัฒนาทุกท่าน น้อง ๆ สถาบันวิจัยฯ และ อาจารย์เทียบ อินทยุง ที่ให้กำลังใจในการดำเนินงานจนประสบผลสำเร็จลุล่วงด้วยดี

ท้ายนี้ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณบิดา มารดาและครูบาอาจารย์ ที่ให้การเลี้ยงดู อบรม สั่งสอน ให้การศึกษา ให้คำแนะนำ ในด้านการดำเนินชีวิตและเป็นกำลังใจตลอดมา กระทั่งผู้วิจัยประสบความสำเร็จในทุก ๆ ด้าน

เอกสารอ้างอิง

กรรณิการ์ ถึงฝั่ง. (2539). **การดำเนินงานร้านค้าปลีก.** กรุงเทพมหานคร : ศูนย์ตำรา อาจารย์นิมิต จิวะสันติการ.

กิตติพงศ์ แสงทิพย์กัญญา และคณะ. (2544). **การศึกษาผลกระทบจากศูนย์การค้าขนาดใหญ่ 3 แห่ง ต่อธุรกิจค้าปลีกแบบดั้งเดิม กรณีศึกษาเทศบาลนครพิษณุโลก.** การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยนเรศวร.

ขวัญเชิญ ภาคฐิน. (2546). **ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความสำเร็จของการประกอบการอุตสาหกรรมอาหารขนาดกลางและขนาดย่อม.** วิทยานิพนธ์ปริญญาเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต (เศรษฐศาสตร์)มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

คำปน คำภายี. (2545). **ปัจจัยที่จำแนกความแตกต่างของคุณภาพโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดอำนาจเจริญ.** วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต (การบริหารการศึกษา) มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.

ชาตยา จึงสุวดี. (2542). **ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อพฤติกรรมการซื้อของผู้บริโภคในธุรกิจค้าปลีกในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่.** วิทยานิพนธ์ ปริญญาเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

ฐาปราณี มาดี. (2550). **การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการประกอบธุรกิจร้านสะดวกซื้อในจังหวัดสุรินทร์.** วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (สาขาการบริหารธุรกิจ) บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์.

ณัฐพนธ์ คันธขจรกิจ และคณะ. (2545). **การศึกษาปัญหา อุปสรรค การดำเนินกิจการธุรกิจค้าปลีกแบบดั้งเดิมในเขตเทศบาลนครพิษณุโลก.** การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยนเรศวร.

ดำรงศักดิ์ ชัยสนิท. (2536). **การบริหารการค้าปลีก**. กรุงเทพมหานคร : พิศิษฐ์การพิมพ์.

ตุลา มหาพสุธานนท์. (2547).**หลักการจัดการ หลักการบริหาร.** กรุงเทพฯ : เพิ่มทรัพย์การพิมพ์.

ทศ คณนาพร. (2548). **กลยุทธ์ 7-ELEVEN :คัมภีร์ธุรกิจค้าปลีกยุคใหม่.** กรุงเทพมหานคร : กู๊ดพริ้นท์ พริ้นท์ติ้ง.

ทับทิม วงศ์ประยูร และคณะ. (2540). **ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการประกอบธุรกิจ.** พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร : อักษรสงวนการพิมพ์.

ทางรอดโชวห่วย. (มม.ป.). [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก :

http://www.dbd.go.th/thai/develop/article.doc สืบค้น 10 เมษายน 2551.

ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน). (2545). การขยายตัวของดิสเคานท์สโตร์. ผลกระทบต่อธุรกิจค้าปลีกไทย. **วารสารเศรษฐกิจวิเคราะห์.** (กันยายน 2545): 22-31.

_____. (มม.ป.). **ธุรกิจค้าปลีกไทยกับความอยู่รอดในอนาคต.** [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก : http://www.krungsrionline.com/pdf/research/03_industry/02_industry/Ind17.pdf สืบค้น 29 กุมภาพันธ์ 2551.

ธนาคารแห่งประเทศไทย. (2544). **ทิศทางธุรกิจค้าปลีกไทย.** [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก : http//www.bot.or.th สืบค้น 20 ธันวาคม 2550.

บริษัท ซี เอ อินเตอร์เนชั่นแนล อินเฟอร์เมชั่น จำกัด. (2542). **โครงการศึกษาผลกระทบของการแข่งขันและการรวมตัวของผู้ประกอบการค้าปลีกขนาดใหญ่ในประเทศ ที่มีต่อผู้บริโภคและร้านค้าปลีกขนาดเล็ก.** รายงานเสนอต่อกรมการค้าภายใน กระทรวงพาณิชย์.

ประภัสสร บุญมี. (2542). **ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการประกอบธุรกิจ.** คณะวิทยาการจัดการ สถาบันราชภัฏมหาสารคาม.

ไพศาล ริ้วธงชัย. (2539). **การศึกษาปัญหาอุปสรรคในการดำเนินกิจการของร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิมในเขตเทศบาลเมือง และสุขาภิบาลของอำเภอรอบนอกในจังหวัดพิษณุโลกและสุโขทัย.** รายงานการวิจัยภาควิชาการตลาด คณะวิทยาการจัดการ สถาบันราชภัฏพิบูลสงคราม.

_____. (2546). **สภาพปัญหาและผลกระทบจากการดำเนินกิจการร้านค้าปลีกและค้าส่งสมัยใหม่ที่มีผลต่อร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิมในเขตภาคเหนือ.** รายงานการวิจัยภาควิชาการตลาด คณะวิทยาการจัดการ สถาบันราชภัฏพิบูลสงคราม.

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต. (2548) **ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการประกอบธุรกิจ.** พิมพ์ครั้งที่ 11 กรุงเทพมหานคร : เสมาธรรม.

วินัย กุลพรไพศาล. (2547). **ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของผู้ประกอบการค้าปลีกกางเกงยีนส์มือสองในตลาดนัดสวนจตุจักร.** สารนิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (การตลาด). บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2546).**ธุรกิจทั่วไป : ความรู้เบื้อต้นเกี่ยวกับหารประกอบธุรกิจ**. กรุงเทพมหานคร : ธรรมสาร.

_____. (2541). **การบริหารการตลาด.** กรุงเทพมหานคร : บริษัท ธีระฟิลม์และไซเท็กซ์ จำกัด.

ศุภร เสรีรัตน์. (2542). **การจัดการการส่งเสริมการตลาด.** กรุงเทพมหานคร : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

สถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย. (2542). **การค้าส่งค้าปลีกไทย (รายงานทิศทางเศรษฐกิจและการค้าไทย : ภาคการค้าภาคในประเทศ).** กรุงเทพมหานคร : ฝ่ายการวิจัยเศรษฐกิจรายสาขา สถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย.

สมจิตร ล้วนเจริญ. (2532). **การบริหารการค้าปลีก.** กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

สมใจ ลักษณะ และคณะ. (2538). **ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการประกอบธุรกิจ.** กรุงเทพมหานคร : พิทักษ์อักษร.

สำนักงานสถิติจังหวัดสุรินทร์. (2550). สำมะโนอุตสาหกรรม พ.ศ. 2550. สุรินทร์ สำนักงานสถิติจังหวัดสุรินทร์.

สุวิทย์ เปียผ่อง. (2535). **การค้าส่งและการค้าปลีก.** พิมพ์ครั้งที่ 5 กรุงเทพมหานค : การศาสนา.

สุวิมล แม้นจริง และเกยูร ใยบัวกลิ่น. (2550). **การส่งเสริมการตลาด.** กรุงเทพมหานคร : ทริปเพิ้ล เอ็ดดูเคชั่น.

อนิรุธ พิพัฒน์ประภา. (2549). **ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการตัดสินใจเป็นผู้ประกอบการร้านค้าปลีก.** วิทยานิพนธ์ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต (เทคโนโลยีการจัดการ) บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี.

อรไท กำธรกิตติกุล. (2546). **ผลกระทบจากการเติบโตของร้านค้าปลีกแบบซูเปอร์เซ็นเตอร์ที่มีต่อร้านค้าปลีกแบบสะดวกซื้อในประเทศไทย.** วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต (เศรษฐศาสตร์ธุรกิจ) บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์
BURIRAM RAJABHAT UNIVERSITY