

สารบัญ

บทที่		หน้า
1	บทนำ.....	1
	ความเป็นมา.....	1
	วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	3
	ประโยชน์ของการวิจัย.....	3
	ขอบเขตของการวิจัย.....	3
	นิยามศัพท์เฉพาะ.....	5
	กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	6
	สมมุติฐานในการวิจัย.....	6
2	แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	7
	แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับร้านค้าปลีก.....	8
	ความหมายของร้านค้าปลีก.....	8
	ประเภทของร้านค้าปลีก.....	8
	ลักษณะทั่วไปของร้านค้าปลีกขนาดเล็ก.....	13
	องค์ประกอบของร้านค้า (Physical Facilities).....	14
	แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหารการเปลี่ยนแปลงของร้านค้าปลีก.....	15
	แนวคิดทฤษฎีการเปลี่ยนแปลงของร้านค้าขายปลีก.....	15
	ข้อเสนอตัวแบบการบริหารการเปลี่ยนแปลงองค์การ.....	17
	องค์ประกอบของการบริหารร้านค้าปลีก.....	24
	กลยุทธ์การจัดส่วนผสมของร้านค้าปลีก (Strategy Retailing Mix).....	26
	กลยุทธ์ 4 F.....	27
	แนวโน้มของธุรกิจค้าปลีก.....	29
	แนวคิดทฤษฎีทางการตลาด.....	30
	ความหมายทางการตลาด.....	30
	การเปลี่ยนแปลงทางการตลาด.....	38
	การตอบสนองและการปรับตัวของนักการตลาด (Marketing Responses and Adjustments).....	39

สารบัญ (ต่อ)

บทที่		หน้า
2 (ต่อ)		
	แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริโภค.....	40
	ความหมายพฤติกรรมผู้บริโภค.....	40
	การสร้างความสัมพันธ์ที่มั่นคงกับลูกค้า (Forming Strong Customer Bonds).....	42
	ข้อพิพาทใจลูกค้า.....	42
	งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	44
	งานวิจัยในประเทศ.....	44
3	วิธีดำเนินการวิจัย.....	51
	การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง.....	51
	เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	52
	การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	53
	การวิเคราะห์ข้อมูล.....	53
	สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	54
4	การวิเคราะห์ข้อมูล.....	55
	สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	55
	การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	55
	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	56
5	สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	86
	วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	86
	วิธีดำเนินการวิจัย.....	86
	สรุปผลการวิจัย.....	87
	อภิปรายผล.....	92
	ข้อเสนอแนะ.....	94

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บรรณานุกรม.....	96
ภาคผนวก.....	101
ภาคผนวก ก รายนามผู้ทรงคุณวุฒิ.....	102
ภาคผนวก ข หนังสือขอความร่วมมือในการวิจัย.....	104
ภาคผนวก ค แบบสอบถามเพื่อการวิจัย.....	110
ภาคผนวก ง ค่าดัชนีความสอดคล้องของแบบสอบถาม.....	116
ภาคผนวก จ ค่าอำนาจจำแนกและค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม.....	119
ประวัติย่อผู้วิจัย.....	122

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1 แจกแจงจำนวนประชากร และกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยของผู้ประกอบการธุรกิจร้านค้าปลีกที่ขึ้นทะเบียนการค้า ในเขตอำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด.....	51
2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ประกอบการธุรกิจร้านค้าปลีก ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดตราด.....	56
3 ค่าเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการบริหารจัดการการเปลี่ยนแปลงของผู้ประกอบการธุรกิจร้านค้าปลีก ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดตราด รายด้านและภาพรวม.....	59
4 ค่าเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการบริหารจัดการการเปลี่ยนแปลงของผู้ประกอบการธุรกิจร้านค้าปลีก ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดตราด ด้านการวางแผนกลยุทธ์ จำแนกรายข้อ.....	60
5 ค่าเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการบริหารจัดการการเปลี่ยนแปลงของผู้ประกอบการธุรกิจร้านค้าปลีก ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดตราด ด้านการพัฒนาขีดความสามารถการเปลี่ยนแปลง จำแนกรายข้อ.....	61
6 ค่าเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการบริหารจัดการการเปลี่ยนแปลงของผู้ประกอบการธุรกิจร้านค้าปลีก ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดตราด ด้านการฝึกกำลังและขยายผลการเปลี่ยนแปลง จำแนกรายข้อ.....	62
7 ค่าเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการบริหารจัดการการเปลี่ยนแปลงของผู้ประกอบการธุรกิจร้านค้าปลีก ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดตราด ด้านการสร้างความรู้เพื่อความยั่งยืนของร้านค้า จำแนกรายข้อ.....	63
8 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบการบริหารจัดการการเปลี่ยนแปลงของธุรกิจร้านค้าปลีกของผู้ประกอบการธุรกิจร้านค้าปลีก ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดตราดในภาพรวมและรายด้าน จำแนกตามเพศ.....	64
9 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนการบริหารจัดการการเปลี่ยนแปลงของธุรกิจร้านค้าปลีกของผู้ประกอบการธุรกิจร้านค้าปลีก ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดตราดในภาพรวมและรายด้านจำแนกตามอายุ.....	65
10 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนการบริหารจัดการการเปลี่ยนแปลงของธุรกิจร้านค้าปลีกของผู้ประกอบการธุรกิจร้านค้าปลีก ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดตราดในภาพรวมและรายด้านจำแนกตามระดับการศึกษา.....	66

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
11 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนการบริหารจัดการการเปลี่ยนแปลงของธุรกิจร้านค้าปลีกของผู้ประกอบการธุรกิจร้านค้าปลีก ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดตราด จำแนกตามระดับการศึกษาด้านการพัฒนาขีดความสามารถการเปลี่ยนแปลง แจกแจงเป็นรายชื่อ.....	67
12 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนการบริหารจัดการการเปลี่ยนแปลงของธุรกิจร้านค้าปลีกของผู้ประกอบการธุรกิจร้านค้าปลีก ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดตราด จำแนกตามระดับการศึกษา ด้านการสร้างความรู้เพื่อความยั่งยืนของร้านค้า แจกแจงเป็นรายชื่อ.....	69
13 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนการบริหารจัดการการเปลี่ยนแปลงของธุรกิจร้านค้าปลีกของผู้ประกอบการธุรกิจร้านค้าปลีก ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดตราด ในภาพรวมและรายด้านจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน.....	70
14 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนการบริหารจัดการการเปลี่ยนแปลงของธุรกิจร้านค้าปลีกของผู้ประกอบการธุรกิจร้านค้าปลีก ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดตราด จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ด้านการวางแผนกลยุทธ์ แจกแจงเป็นรายชื่อ.....	71
15 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนการบริหารจัดการการเปลี่ยนแปลงของธุรกิจร้านค้าปลีกของผู้ประกอบการธุรกิจร้านค้าปลีก ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดตราด ในภาพรวมและรายด้าน จำแนกตามประเภทร้าน.....	73
16 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนการบริหารจัดการการเปลี่ยนแปลงของธุรกิจร้านค้าปลีกของผู้ประกอบการธุรกิจร้านค้าปลีก ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดตราด จำแนกตามประเภทร้านด้านการพัฒนาขีดความสามารถการเปลี่ยนแปลง แจกแจงเป็นรายชื่อ.....	74
17 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบการบริหารจัดการการเปลี่ยนแปลงของธุรกิจร้านค้าปลีกของผู้ประกอบการธุรกิจร้านค้าปลีก ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดตราด ในภาพรวมและรายด้านจำแนกตามการดำเนินธุรกิจ.....	76
18 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบการบริหารจัดการการเปลี่ยนแปลงของธุรกิจร้านค้าปลีกของผู้ประกอบการธุรกิจร้านค้าปลีก ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดตราด ในภาพรวมและรายด้านจำแนกตามการตัดสินใจ.....	77

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
19	ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบการบริหารจัดการการเปลี่ยนแปลงของธุรกิจร้านค้าปลีกของผู้ประกอบการธุรกิจร้านค้าปลีก ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดตราด จำแนกตามการตัดสินใจด้านการวางแผนกลยุทธ์ แจกแจงเป็นรายข้อ.....	78
20	ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนการบริหารจัดการการเปลี่ยนแปลงของธุรกิจร้านค้าปลีกของผู้ประกอบการธุรกิจร้านค้าปลีก ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดตราด ในภาพรวมและรายด้านจำแนกตามจำนวนสมาชิกในครอบครัว.....	79
21	ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนการบริหารจัดการการเปลี่ยนแปลงของธุรกิจร้านค้าปลีกของผู้ประกอบการธุรกิจร้านค้าปลีก ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดตราด จำแนกตามจำนวนสมาชิกในครอบครัว ด้านการพัฒนาขีดความสามารถการเปลี่ยนแปลง แจกแจงเป็นรายข้อ.....	80
22	ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนการบริหารจัดการการเปลี่ยนแปลงของธุรกิจร้านค้าปลีกของผู้ประกอบการธุรกิจร้านค้าปลีก ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดตราด จำแนกตามจำนวนสมาชิกในครอบครัว ด้านการสร้างความรู้เพื่อความยั่งยืนของร้านค้า แจกแจงเป็นรายข้อ.....	82
23	ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนการบริหารจัดการการเปลี่ยนแปลงของธุรกิจร้านค้าปลีกของผู้ประกอบการธุรกิจร้านค้าปลีก ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดตราด ในภาพรวมและรายด้านจำแนกตามจำนวนพนักงานในร้านค้า.....	83
24	ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนการบริหารจัดการการเปลี่ยนแปลงของธุรกิจร้านค้าปลีกของผู้ประกอบการธุรกิจร้านค้าปลีก ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดตราด ในภาพรวมและรายด้านจำแนกตามระยะเวลาดำเนินธุรกิจ.....	84
25	ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนการบริหารจัดการการเปลี่ยนแปลงของธุรกิจร้านค้าปลีกของผู้ประกอบการธุรกิจร้านค้าปลีก ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดตราด ในภาพรวมและรายด้านจำแนกตามแหล่งเงินทุน.....	85
26	ค่าดัชนีความสอดคล้องของแบบสอบถาม.....	117
27	ค่าอำนาจจำแนกและค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม.....	120

สารบัญภาพประกอบ

ภาพประกอบ	หน้า
1 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	6
2 วิสัยทัศน์ ยุทธศาสตร์ แผน ประเมินการเป้าหมายและงบประมาณ.....	20

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี