

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยเรื่อง การบริหารจัดการการเปลี่ยนแปลงของผู้ประกอบการธุรกิจร้านค้าปลีก ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดตราด ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิจัยดังรายละเอียดต่อไปนี้

1. วัตถุประสงค์ของการวิจัย
2. วิธีดำเนินการวิจัย
3. สรุปผลการวิจัย
4. อภิปรายผล
5. ข้อเสนอแนะ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาการเปลี่ยนแปลงการดำเนินธุรกิจค้าปลีกในปัจจุบันของประเทศไทย โดยเฉพาะในเขตอำเภอเมือง จังหวัดตราด
2. เพื่อศึกษารูปแบบการบริหารจัดการการเปลี่ยนแปลงสำหรับร้านค้าปลีกของผู้ประกอบการ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดตราด
3. เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะของผู้ประกอบการจากการเปลี่ยนแปลงการดำเนินธุรกิจค้าปลีก ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดตราด

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้ประกอบการธุรกิจร้านค้าปลีกที่ขึ้นทะเบียนการค้า ในเขตอำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด จำนวน 370 ราย
2. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้ประกอบการธุรกิจร้านค้าปลีกในเขตอำเภอเมืองตราด จังหวัดตราดอ้างอิงกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางของเครจซี่และมอร์แกน (Krejcie and Morgan, 1970 : 608 - 610) จากประชากรจำนวน 370 ราย จะได้กลุ่มตัวอย่างประมาณ 188 ราย โดยการแจกแจงตามสัดส่วน โดยแบ่งพื้นที่ 14 ตำบล ตามสัดส่วนจำนวนประชากร รวมกลุ่มตัวอย่าง 191 ราย ซึ่งวิธีเลือกประชากรมาเป็นกลุ่มตัวอย่างใช้วิธีการเลือกแบบบังเอิญ (Accidental Sampling)

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามแบ่งเป็น 3 ตอน

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ประกอบการ โดยลักษณะคำถามแบบตรวจสอบรายการ (Check List)

ตอนที่ 2 เป็นการแสดงความคิดเห็นของผู้ประกอบการร้านค้าปลีกของระดับความเปลี่ยนแปลงด้านต่าง ๆ ในร้านค้าโดยลักษณะคำถามประเภทมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale)

ตอนที่ 3 สอบถามเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะของผู้ประกอบการ โดยลักษณะคำถามแบบปลายเปิด (Open-ended Question)

สร้างแบบสอบถามโดยมีผู้ทรงคุณวุฒิด้านธุรกิจค้าปลีก 5 ท่านและอาจารย์ที่ปรึกษาให้ข้อเสนอแนะในการตั้งคำถามตามลักษณะวิธีทางวิชาการ ได้ตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (IOC : Index of Item Objective Congruence) ข้อคำถามที่มีค่า IOC ตั้งแต่ 0.50 - 1.00 มีค่าความเที่ยงตรงใช้ได้และเพื่อให้เกิดความเชื่อมั่น (Reliability) ของเครื่องมือ และเพื่อให้เกิดความเข้าใจแก่ผู้ตอบแบบสอบถาม จึงได้ทำการทดสอบ (Pre-test) โดยได้นำแบบสอบถามไปให้ผู้ประกอบการที่มีลักษณะเดียวกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 ชุด โดยผลการทดสอบผู้ตอบมีความเข้าใจในคำถามคำถามมีความชัดเจน ตรงประเด็น และมีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาด้วยวิธีของครอนบาค (Cronbach's Alpha) ซึ่งมีค่า แอลฟามากกว่า 0.95 ทุกข้อ ซึ่งเป็นค่าที่ยอมรับได้

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ทำการเก็บข้อมูลจากแหล่งข้อมูลที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. ทำงานศึกษาค้นคว้าจากข้อมูลที่มีผู้รวบรวมไว้ เช่น หนังสือ เว็บไซต์ วารสาร บทความต่าง ๆ ที่มีความเกี่ยวข้องกับการประกอบธุรกิจค้าปลีกและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2. ทำการสำรวจโดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaires) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล จากผู้ประกอบการ โดยการนำแบบสอบถามไปขอความร่วมมือให้ช่วยตอบ จำนวน 191 ราย

การวิเคราะห์ข้อมูล

วิเคราะห์และประมวลผลข้อมูลโดยใช้คอมพิวเตอร์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป

สรุปผลการวิจัย

จากการวิจัยเรื่องการบริหารจัดการการเปลี่ยนแปลงของผู้ประกอบการธุรกิจร้านค้าปลีกในเขตอำเภอเมือง จังหวัดตราด สรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

1. ข้อมูลภูมิหลังของผู้ประกอบการธุรกิจร้านค้าปลีกสามารถสรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลได้ดังนี้

ผลการสำรวจ พบว่า ผู้ประกอบการธุรกิจร้านค้าปลีก ส่วนใหญ่เป็น เพศหญิง ร้อยละ 69.10 มีอายุน้อยกว่า 31 ปี คิดเป็นร้อยละ 29.32 ระดับการศึกษามัธยมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 28.80 รายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 50,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 48.17 ประเภทร้านค้าเป็นร้าน โชว์ห่วย (ร้านขายของชำทั่วไป) คิดเป็นร้อยละ 48.69 การดำเนินธุรกิจเป็นธุรกิจของครอบครัว คิดเป็นร้อยละ 53.40 การตัดสินใจโดยเจ้าของร้านคนเดียว คิดเป็นร้อยละ 57.07 สมาชิกในครอบครัว 1 - 3 คน คิดเป็นร้อยละ 59.69 จำนวนพนักงานในร้าน 0 คน คิดเป็นร้อยละ 65.97 ระยะเวลาดำเนินธุรกิจ 1 - 5 ปี คิดเป็นร้อยละ 50.26 และแหล่งเงินทุนเป็นเงินส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ 94.24

2. ความคิดเห็นด้านการบริหารจัดการการเปลี่ยนแปลงของผู้ประกอบการธุรกิจร้านค้าปลีก ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดตราดใน 4 ด้าน สรุปได้ดังนี้

2.1 ด้านการวางแผนกลยุทธ์ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีการบริหารจัดการการเปลี่ยนแปลงด้านการวางแผนกลยุทธ์อยู่ในระดับมากและปานกลาง เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือ ข้อ 8 มีการศึกษาพูดคุยของสมาชิกในร้าน เกี่ยวกับแผนงานที่จะทำ ตามด้วย ข้อ 7 วางแผนการทำงานให้เหมาะสมต่อการเปลี่ยนแปลง และข้อ 6 สร้างวิสัยทัศน์ของร้านที่ตรงกับการเปลี่ยนแปลง ส่วนการบริหารจัดการการเปลี่ยนแปลง ด้านการวางแผนกลยุทธ์ที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ข้อ 1 คิดปรับปรุงเปลี่ยนแปลงร้าน

2.2 ด้านการพัฒนาขีดความสามารถการเปลี่ยนแปลงในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีการบริหารจัดการการเปลี่ยนแปลงด้านการพัฒนาขีดความสามารถ การเปลี่ยนแปลงอยู่ในระดับมากและปานกลาง เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือ ข้อ 14 มีการจัดการสภาพคล่องทางการเงินของร้าน ต่อมาข้อ 11 มีระบบการบริหารจัดการ และสั่งซื้อสินค้าในร้าน และข้อ 12 มีระบบการจัดเรียงสินค้าเพื่อสะดวกต่อการซื้อของลูกค้า ส่วนการบริหารจัดการการเปลี่ยนแปลงด้านการพัฒนาขีดความสามารถการเปลี่ยนแปลงที่มีค่าเฉลี่ย น้อยที่สุด คือ ข้อ 16 มีการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ และส่งเสริมการขายสินค้าแก่ลูกค้า

2.3 ด้านการฝึกกำลังและขยายผลการเปลี่ยนแปลงในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีการบริหารจัดการการเปลี่ยนแปลงด้านการฝึกกำลังและขยายผล การเปลี่ยนแปลงอยู่ในระดับมากและปานกลาง เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือ ข้อ 19 สร้างความสัมพันธ์ใกล้ชิดกับลูกค้าและพนักงาน ต่อมาข้อ 22 เพิ่มประเภท และคุณภาพ สินค้าเพื่อรักษาความพึงพอใจของลูกค้า และข้อ 21 มีการเพิ่มสินค้าและบริการใหม่ ส่วนการ บริหารจัดการการเปลี่ยนแปลงด้านการฝึกกำลังและขยายผลการเปลี่ยนแปลงที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ข้อ 20 สร้างกำลังใจด้วยรางวัลแก่พนักงาน

2.4 ด้านการสร้างความรู้เพื่อความยั่งยืนของร้านค้าในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีการบริหารจัดการการเปลี่ยนแปลงด้านการสร้างความรู้เพื่อความยั่งยืนของร้านค้าอยู่ในระดับมากและปานกลาง เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือ ข้อ 28 สร้างเครือข่ายความสัมพันธ์กับร้านค้า และชุมชนที่เกี่ยวข้อง และข้อ 26 ฝึกฝนพนักงานให้มีความสามารถในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า ต่อมาข้อ 29 ติดตามการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นภายนอกเพื่อใช้ในการจัดการร้านค้า ส่วนการบริหารจัดการการเปลี่ยนแปลงด้านการสร้างความรู้เพื่อความยั่งยืนของร้านค้าที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ข้อ 25 จัดคนทำงานแทนได้ เมื่อมีการขาดงาน

3. ปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมทางด้านต่าง ๆ ของผู้ประกอบการร้านค้าปลีก ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดตราด

3.1 ต้นทุนราคาสินค้าสูง

3.2 จำนวนร้านค้าประเภทเดียวกันเพิ่มขึ้น ทำให้ลูกค้าลดลง

3.3 ประเภทสินค้ามีเพิ่มมากขึ้น ทำให้ไม่สามารถจัดหาให้พร้อมกับความต้องการลูกค้าได้ครบ

3.4 ลูกจ้างทำงานได้ไม่นาน และหาลูกจ้างเป็นงานยาก

3.5 ลูกค้าเปลี่ยนไปซื้อสินค้าตามห้างสรรพสินค้ามากขึ้น และเข้าร้านน้อยลง

4. จากสมมติฐาน ผู้ประกอบการร้านค้าปลีกที่มีภูมิหลังแตกต่างกันมีความต้องการการเปลี่ยนแปลงด้านการวางแผนกลยุทธ์ ด้านการพัฒนาขีดความสามารถ การฝึกกำลังและขยายผลการเปลี่ยนแปลงและด้านการสร้างความรู้เพื่อความยั่งยืนของร้านค้าแตกต่างกัน จึงได้ทำการวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ ดังนี้

4.1 ผู้ประกอบการร้านค้าปลีกในเขตอำเภอเมือง จังหวัดตราดมีการบริหารจัดการการเปลี่ยนแปลงของธุรกิจร้านค้าปลีกจำแนกตามเพศ พบว่า ในภาพรวมและรายด้าน แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

4.2 ผู้ประกอบการร้านค้าปลีกในเขตอำเภอเมือง จังหวัดตราดมีการบริหารจัดการการเปลี่ยนแปลงของธุรกิจร้านค้าปลีกจำแนกตามอายุ พบว่าในภาพรวมและรายด้าน แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

4.3 ผู้ประกอบการร้านค้าปลีกในเขตอำเภอเมือง จังหวัดตราดมีการบริหารจัดการการเปลี่ยนแปลงของธุรกิจร้านค้าปลีก จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่าในภาพรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติและเมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านการพัฒนาขีดความสามารถการเปลี่ยนแปลง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และด้านการสร้างความรู้

เพื่อความยั่งยืนของร้านค้าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านการวางแผนกลยุทธ์ และด้านการฝึกกำลังและขยายผลการเปลี่ยนแปลง แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

เมื่อทำการแจกแจงคำถามผู้ประกอบการร้านค้าปลีกมีการบริหารจัดการ การเปลี่ยนแปลงของธุรกิจร้านค้าปลีกจำแนกตามระดับการศึกษา พบว่าด้านการพัฒนาขีดความสามารถ การเปลี่ยนแปลงแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ในข้อ 12 มีระบบการจัดเรียงสินค้าเพื่อสะดวกต่อการซื้อของลูกค้า และข้อ 16 มีการ โฆษณา ประชาสัมพันธ์ และส่งเสริมการขายสินค้าแก่ลูกค้า ส่วนแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 คือ ข้อ 13 มีการจัดการระบบเงินทุนในการเปลี่ยนแปลงร้านค้า

และเมื่อทำการแจกแจงคำถามผู้ประกอบการร้านค้าปลีกมีการบริหารจัดการ การเปลี่ยนแปลงของธุรกิจร้านค้าปลีกจำแนกตามระดับการศึกษา พบว่าด้านการสร้างความรู้เพื่อความยั่งยืนของร้านค้าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ในข้อ 26 ฝึกฝนพนักงานให้มีความสามารถในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า ส่วนแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 คือ ข้อ 27 มีระบบให้พนักงานสอนงานกันภายในร้านค้า

4.4 ผู้ประกอบการร้านค้าปลีกในเขตอำเภอเมือง จังหวัดตราดมีการบริหารจัดการ การเปลี่ยนแปลงของธุรกิจร้านค้าปลีก จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่าในภาพรวมแตกต่างกัน อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติและเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านการวางแผนกลยุทธ์ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านการพัฒนาขีดความสามารถการเปลี่ยนแปลง ด้านการฝึกกำลังและขยายผลการเปลี่ยนแปลง และด้านการสร้างความรู้เพื่อความยั่งยืนของร้านค้า แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

เมื่อทำการแจกแจงคำถามผู้ประกอบการร้านค้าปลีกมีการบริหารจัดการ การเปลี่ยนแปลงของธุรกิจร้านค้าปลีกจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า ด้านการสร้างความรู้เพื่อความยั่งยืนของร้านค้าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในข้อ 2 สมาชิกในร้าน ยอมรับต่อการเปลี่ยนแปลง และข้อ 7 วางแผนการทำงานให้เหมาะสมต่อการเปลี่ยนแปลง

4.5 ผู้ประกอบการร้านค้าปลีกในเขตอำเภอเมือง จังหวัดตราดมีการบริหารจัดการ การเปลี่ยนแปลงของธุรกิจร้านค้าปลีก จำแนกตามประเภทร้าน พบว่า ในภาพรวมแตกต่างกัน อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติและเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านการพัฒนาขีดความสามารถ การเปลี่ยนแปลงกับประเภทร้านค้าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนด้าน การวางแผนกลยุทธ์ ด้านการฝึกกำลังและขยายผลการเปลี่ยนแปลง และด้านการสร้างความรู้เพื่อความยั่งยืนของร้านค้า แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

เมื่อทำการแจกแจงคำถามผู้ประกอบการร้านค้าปลีกมีการบริหารจัดการ การเปลี่ยนแปลงของธุรกิจร้านค้าปลีกจำแนกตามประเภทร้าน พบว่า ด้านการพัฒนาขีดความสามารถ การเปลี่ยนแปลงแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ในข้อ 11 มีระบบการบริหารจัดการ และสั่งซื้อสินค้าในร้าน ข้อ 12 มีระบบการจัดเรียงสินค้าเพื่อสะดวกต่อการซื้อของลูกค้า ข้อ 13 มีการจัดการระบบเงินทุนในการเปลี่ยนแปลงร้านค้า และข้อ 14 มีการจัดการสภาพคล่องทางการเงิน ของร้าน ส่วนแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 คือข้อ 9 มีการฝึกฝนให้พนักงาน ก้าวทันการเปลี่ยนแปลง

4.6 ผู้ประกอบการร้านค้าปลีกในเขตอำเภอเมือง จังหวัดตราดที่มีการดำเนินธุรกิจ ต่างกันมีการบริหารจัดการการเปลี่ยนแปลงของธุรกิจร้านค้าปลีกในภาพรวมและรายด้าน แตกต่างกัน อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

4.7 ผู้ประกอบการร้านค้าปลีกในเขตอำเภอเมือง จังหวัดตราดมีการบริหารจัดการ การเปลี่ยนแปลงของธุรกิจร้านค้าปลีกจำแนกตามการตัดสินใจ พบว่าในภาพรวมแตกต่างกัน อย่างไม่มีนัยสำคัญและเมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านการวางแผนกลยุทธ์แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านการพัฒนาขีดความสามารถการเปลี่ยนแปลง ด้านการฝึกกำลังและขยายผลการเปลี่ยนแปลง และด้านการสร้างความรู้เพื่อความยั่งยืนของร้านค้า แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

เมื่อทำการแจกแจงคำถามผู้ประกอบการร้านค้าปลีกมีการบริหารจัดการ การเปลี่ยนแปลงของธุรกิจร้านค้าปลีกจำแนกตามการตัดสินใจ พบว่าด้านการวางแผนกลยุทธ์ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ข้อ 2 สมาชิกในร้านยอมรับต่อการเปลี่ยนแปลง และข้อ 3 สมาชิกในร้านเข้าใจในการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้น และแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ .05 ข้อ 1 คิดปรับปรุงเปลี่ยนแปลงร้าน และข้อ 8 มีการปรึกษา พูดคุย ของสมาชิก ในร้านเกี่ยวกับ แผนงานที่จะทำ

4.8 ผู้ประกอบการร้านค้าปลีกในเขตอำเภอเมือง จังหวัดตราด มีการบริหารจัดการ การเปลี่ยนแปลงของธุรกิจร้านค้าปลีกจำแนกตามจำนวนสมาชิกในครอบครัว พบว่า ในภาพรวม แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญ และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านการพัฒนาขีดความสามารถ การเปลี่ยนแปลงแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และด้านการสร้างความรู้เพื่อ ความยั่งยืนของร้านค้า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนด้านการวางแผนกลยุทธ์ และด้านการฝึกกำลังและขยายผลการเปลี่ยนแปลงแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

เมื่อทำการแจกแจงคำถามผู้ประกอบการร้านค้าปลีกมีการบริหารจัดการ การเปลี่ยนแปลงของธุรกิจร้านค้าปลีกจำแนกตามจำนวนสมาชิกในครอบครัว พบว่าด้านการพัฒนา

จิตความสามารถการเปลี่ยนแปลงแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ในข้อ 9 มีการฝึกฝนให้พนักงานก้าวทันการเปลี่ยนแปลง และข้อ 15 มีการนำระบบเทคโนโลยีที่เหมาะสมกับการเปลี่ยนแปลงมาใช้ และแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในข้อ 1 คิดปรับปรุงเปลี่ยนแปลงร้าน

และเมื่อทำการแจกแจงคำถามผู้ประกอบการร้านค้าปลีกมีการบริหารจัดการการเปลี่ยนแปลงของธุรกิจร้านค้าปลีกจำแนกตามจำนวนสมาชิกในครอบครัว พบว่าด้านการสร้างความรู้เพื่อความยั่งยืนของร้านค้าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ในข้อ 24 พนักงานมีการเรียนรู้งานเพื่อตอบรับการเปลี่ยนแปลงอย่างถูกต้อง รวดเร็ว ข้อ 25 จัดคนทำงานแทนได้เมื่อมีการขาดงาน ข้อ 26 ฝึกฝนพนักงานให้มีความสามารถในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า และข้อ 29 ติดตามการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นภายนอกเพื่อใช้ในการจัดการร้านค้า และแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในข้อ 28 สร้างเครือข่ายความสัมพันธ์กับร้านค้า และชุมชนที่เกี่ยวข้อง

4.9 ผู้ประกอบการร้านค้าปลีกในเขตอำเภอเมือง จังหวัดตราด ที่มีจำนวนพนักงานในร้านค้าต่างกันมีการบริหารจัดการการเปลี่ยนแปลงของธุรกิจร้านค้าปลีกในภาพรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

4.10 ผู้ประกอบการร้านค้าปลีกในเขตอำเภอเมือง จังหวัดตราด ที่มีระยะเวลาดำเนินธุรกิจต่างกันมีการบริหารจัดการการเปลี่ยนแปลงของธุรกิจร้านค้าปลีกในภาพรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

4.11 ผู้ประกอบการร้านค้าปลีกในเขตอำเภอเมือง จังหวัดตราด ที่มีแหล่งเงินทุนต่างกันมีการบริหารจัดการการเปลี่ยนแปลงของธุรกิจร้านค้าปลีกในภาพรวมและรายด้าน แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

อภิปรายผล

จากการศึกษาการบริหารจัดการการเปลี่ยนแปลงของผู้ประกอบการธุรกิจร้านค้าปลีกในเขตอำเภอเมือง จังหวัดตราด มีประเด็นที่ควรนำมาอภิปราย ดังนี้

1. ด้านการวางแผนกลยุทธ์

ความคิดเห็นของผู้ประกอบการที่มีการบริหารจัดการการเปลี่ยนแปลงด้านการวางแผนกลยุทธ์ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยให้ความสำคัญกับการปรึกษาพูดคุยของสมาชิกในร้านเกี่ยวกับแผนงานที่จะทำ และวางแผนการทำงานให้เหมาะสมต่อการเปลี่ยนแปลง ซึ่งสอดคล้องกับการพัฒนาวิสัยทัศน์ร่วมยุทธศาสตร์และสื่อสารการเปลี่ยนแปลง (โกวิทย์ กังสนันท์, 2550 :

11 - 26) กล่าวถึงการสร้างวิสัยทัศน์การเปลี่ยนแปลงร่วม (Shared Change Vision) โดยต้องมีการปรึกษาพูดคุย เพื่อนำไปสู่การสร้างวิสัยทัศน์ ยุทธศาสตร์ และแผนงาน ซึ่งจะส่งผลให้เกิดวิสัยทัศน์การเปลี่ยนแปลงที่ดีและมีประสิทธิผลควรตอบสนองจุดมุ่งหมาย 3 ประการ (Kotter 1996 : 72)

2. ด้านการพัฒนาขีดความสามารถการเปลี่ยนแปลง

ความคิดเห็นของผู้ประกอบการมีการบริหารจัดการการเปลี่ยนแปลงด้านการพัฒนาขีดความสามารถการเปลี่ยนแปลงในภาพรวม อยู่ในระดับมาก โดยที่ทุกข้ออยู่ในระดับมาก เมื่อนำผลการวิเคราะห์กับปัจจัยที่มีนัยสำคัญทั้งระดับการศึกษา ประเภทร้านค้า และสมาชิกในครอบครัวการจัดการระบบเงินทุนในการเปลี่ยนแปลงร้านค้าเป็นหัวข้อร่วมที่มีนัยสำคัญ ซึ่งเป็นหนึ่งในองค์ประกอบของการบริหารร้านค้าปลีก (มุสดี รุมาคม. 2536 : 85 - 89) สถานะทางการเงินของกิจการ (Situation Budget) ผู้บริหารกิจการค้าปลีกจะต้องวางแผนทางการเงินเพื่อให้มีเงินทุนเพียงพอที่จะดำเนินกิจการต่อไปจนประสบผลสำเร็จมีฐานะทางการเงินที่มั่นคงกิจการร้านค้าปลีกจะต้องมีเงินทุนเพื่อนำมาใช้ตามวัตถุประสงค์

3. ด้านการฝึกกำลังและขยายผลการเปลี่ยนแปลง

ความคิดเห็นของผู้ประกอบการมีการบริหารจัดการการเปลี่ยนแปลงด้านการฝึกกำลังและขยายผลการเปลี่ยนแปลงในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยที่ 6 อันดับแรกอยู่ในระดับมาก เริ่มจากสร้างความสัมพันธ์ใกล้ชิดกับลูกค้าและพนักงานอยู่ในอันดับแรก ซึ่งสอดคล้องกับอิทธิพลทางสังคมเพื่อนร่วมงานและผู้นำ (Social and Leader Influence) การฝึกกำลังและขยายผลการเปลี่ยนแปลง (โกวิทย์ กังสนันท์. 2550 : 11 - 26) ยังเกี่ยวข้องกับอิทธิพลสังคมเพื่อนร่วมงานและอิทธิพลของผู้นำ ข้อคิดเห็นและการป้อนกลับของเพื่อนร่วมงานมีผลกระทบต่อทัศนคติซึ่งอาจเป็นในทิศทางบวกหรือลบก็ได้ ในส่วนลูกค้าสำคัญอย่างมากที่ต้องทราบพฤติกรรมผู้บริโภคเพื่อใช้ประโยชน์ในหลายด้าน ดำรงค์ศักดิ์ ชัยสนธิ (2538 ก : 104) กล่าวว่า ความจำเป็นต้องเอาใจใส่ต่อหลักการขั้นพื้นฐาน ดำรงค์ศักดิ์ ชัยสนธิ (2538 ก : 104) กล่าวว่า ความจำเป็นต้องเอาใจใส่ต่อหลักการขั้นพื้นฐาน เรื่องการสร้างความผูกพันที่มั่นคงกับลูกค้า (Forming Strong Customer Bonds)

ต่อมาคือ การเพิ่มสินค้าและบริการใหม่เพิ่มประเภทและคุณภาพสินค้าเพื่อรักษาความพึงพอใจของลูกค้าซึ่งตรงกับการเปลี่ยนแปลงทางการตลาด (ดำรงศักดิ์ ชัยสนธิ 2538 ข : 39 - 42) อีกทั้งกลยุทธ์ทางการตลาดจำเป็นต้องคำนึงส่วนประสมทางการตลาด (Marketing Mix) ซึ่งผลิตภัณฑ์ เป็นหนึ่งใน 4P

4. ด้านการสร้างความรู้เพื่อความยั่งยืนของร้านค้า

ความคิดเห็นของผู้ประกอบการมีการบริหารจัดการการเปลี่ยนแปลงด้านการสร้างความรู้เพื่อความยั่งยืนของร้านค้า ในภาพรวมอยู่ในระดับ มาก โดยที่ 6 อันดับแรกอยู่ในระดับมาก เริ่มจากฝึกฝนพนักงานให้มีความสามารถในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้ากับสร้างเครือข่าย

ความสัมพันธ์กับร้านค้า และชุมชนเกี่ยวข้องอยู่ในอันดับแรก ซึ่งตรงกับข้อที่มีนัยสำคัญกับปัจจัยจำนวนสมาชิกในครอบครัว แสดงให้เห็นว่าสำหรับร้านค้าปลีกที่มีสมาชิกในครอบครัวร่วมเป็นพนักงานในร้านจำเป็นต้องมีการฝึกฝนให้สามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าเป็นเรื่องสำคัญ ซึ่งในตัวอย่างข้อคิดพิชิตใจลูกค้า (Kabodian. 1996 : ไม่ปรากฏเลขหน้า ; อ้างถึงใน สุภาลักษณ์ บัญชรเทวกุล. 2541 : บทนำ) กล่าวไว้ว่า การสนองตอบความคาดหวังของลูกค้าเป็นบันไดที่สำคัญขั้นแรก ในการบรรลุความพอใจของลูกค้าการทำให้เหนือกว่าความคาดหวังของพวกเขาอย่างต่อเนื่อง เป็นเป้าหมายสูงสุดของความพอใจของลูกค้า และในกลยุทธ์ 4F การอยู่รอดของธุรกิจขนาดย่อม (วิชัย โถสุวรรณจินดา. 2546 : 12 - 13) หัวข้อความเป็นมิตร (Friendly) กล่าวว่า การสร้างความสัมพันธ์ที่ใกล้ชิดกับองค์การอื่นซึ่งทำให้ธุรกิจขนาดย่อมสามารถขยายธุรกิจได้โดยไม่มีขีดจำกัด ซึ่งเป็นข้อได้เปรียบหนึ่งของธุรกิจขนาดย่อมที่สามารถเข้าถึงความสัมพันธ์กับร้านค้า และชุมชน ได้ง่ายกว่าขนาดใหญ่ ซึ่งสมาชิกในครอบครัวอย่างเช่น ลูกและหลานที่จำเป็นต้องช่วยงานในร้านก็เป็นเหมือนลูกหลานของคนในชุมชน

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะทั่วไป

1. ในการศึกษาครั้งนี้มุ่งเน้นในเรื่องการเปลี่ยนแปลงการจัดการด้านบุคลากร และการบริหารงานร้านค้าปลีก ซึ่งเป็นส่วนสำคัญของร้านค้าขนาดเล็กมากกว่าเรื่องราคาและประชาสัมพันธ์ ซึ่งอาจเป็นส่วนที่แสดงผลสำหรับร้านที่มีขนาดกลาง และจำนวนลูกค้ามาก
2. ในการศึกษาครั้งนี้มีการเก็บข้อมูลจากร้านค้าที่เปิดทำการในรูปแบบของอาคารร้านค้าที่มีการจดทะเบียน จึงไม่ได้ผลการศึกษาในส่วนของร้านแผงลอย ร้านบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ซึ่งในปัจจุบันมีเพิ่มขึ้น ซึ่งอาจมีผลต่อร้านค้าปลีกด้วยเช่นกัน
3. ในการศึกษาครั้งนี้ ไม่ได้เก็บข้อมูลของกิจการ และผู้ประกอบการที่เปลี่ยนประเภทการค้าเนินธุรกิจ หรือเลิกธุรกิจร้านค้า ซึ่งอาจเป็นการเปลี่ยนแปลงด้านหนึ่งของกิจการตามการบริหารของเจ้าของกิจการด้วยก็ได้

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ในการศึกษาครั้งต่อไป ควรมีการศึกษาเพิ่มในส่วนของ ราคาและการประชาสัมพันธ์ร้านค้า ว่ามีผลอย่างไร สำหรับการบริหารการเปลี่ยนแปลงร้านค้า
2. ในการศึกษาครั้งต่อไป ควรมีการศึกษาเพิ่มในส่วนของร้านแผงลอย ร้านบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ว่ามีผลอย่างไร สำหรับการบริหารการเปลี่ยนแปลงร้านค้า

3. ในการศึกษาครั้งต่อไป ควรมีการศึกษาเพิ่มในส่วนของ เก็บข้อมูลของกิจการ และ ผู้ประกอบการที่เปลี่ยนประเภทการดำเนินธุรกิจ หรือเลิกธุรกิจร้านค้า ว่ามีผลอย่างไร สำหรับการบริหารการเปลี่ยนแปลงร้านค้า

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี