

ปัญหาและความต้องการเพื่อการพัฒนาของผู้ประกอบการค้าปลีกธงฟ้าประชารัฐ  
จังหวัดยะลา

Problems and Needs for Development of Retail Operators

Thong Fah Pracharath, Yala province.

อัปสร อีซอ<sup>1</sup> และคณะ<sup>2</sup>

(Apsorn E-sor et al.)

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาปัญหาการดำเนินงานของผู้ประกอบการค้าปลีกธงฟ้าประชารัฐ จังหวัดยะลา และความต้องการเพื่อการพัฒนาของผู้ประกอบการค้าปลีกธงฟ้าประชารัฐ จังหวัดยะลา โดยเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือวิจัย ประชากรเป็นผู้ประกอบการค้าปลีกธงฟ้าประชารัฐใน จังหวัดยะลา จำนวน 379 ราย ผู้วิจัยใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ กำหนดความเชื่อมั่น 95% ทำให้ได้จำนวน กลุ่มตัวอย่าง 195 ราย ใช้สถิติวิเคราะห์ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

1 อาจารย์ประจำสาขาการตลาด คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา 95000

Assoc Prof., Lecturer Faculty of Management Sciences (Marketing). Yala Rajabhat University 95000

2. ผศ.ดร.นันทรัตน์ นามบุรี สาขาการบัญชี คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา 95000

Asst Prof Dr., Lecturer Faculty of Management Sciences (Accounting). Yala Rajabhat University 95000

ดร.กัลยรัตน์ พินิจจันทร์ สาขาการจัดการธุรกิจการค้าสมัยใหม่ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา 95000

Dr., Lecturer Faculty of Management Sciences (Modern Trade Business Management). Yala Rajabhat University 95000

ดร.ศุภมาส รัตน์พิพัฒน์ สาขาการจัดการธุรกิจดิจิทัลและนวัตกรรม คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา 95000

Dr., Lecturer Faculty of Management Sciences (Digital Business Management and Innovation). Yala Rajabhat University 95000

อาจารย์ชรีฮาน ยีแวง สาขาการตลาด คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา 95000

Lecturer Faculty of Management Sciences (Marketing). Yala Rajabhat University 95000

อาจารย์สุธิดา เลขาวิจิตร สาขาการตลาด คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา 95000

Lecturer Faculty of Management Sciences (Marketing). Yala Rajabhat University 95000

Corresponding author: apsornyru@gmail.com

ผลการศึกษาพบว่า ปัญหาการดำเนินงานของผู้ประกอบการค้าปลีกธงฟ้าประชารัฐ จังหวัดยะลา โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยเป็นปัญหาด้านการเงินและบัญชี คิดเป็นค่าเฉลี่ย 2.16 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.65 ปัญหาด้านการบริหาร ค่าเฉลี่ย 1.96 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.60 และปัญหาด้านการตลาด ค่าเฉลี่ย 1.87 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.60 สำหรับความต้องการเพื่อการพัฒนาของผู้ประกอบการค้าปลีกธงฟ้าประชารัฐ จังหวัดยะลา พบว่า ความต้องการด้านเงินทุน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ย 2.34 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.63 ความต้องการด้านความรู้ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 2.33 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.67 ส่วนความต้องการด้านการพัฒนาผลิตภัณฑ์/อุปกรณ์ ค่าเฉลี่ย 2.25 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.62

**คำสำคัญ :** ปัญหา ความต้องการ การพัฒนา ผู้ประกอบการค้าปลีก ธงฟ้าประชารัฐ

### ABSTRACT

The propose of this research is to study the problems in operation and the needs for development of Thong Fah Pracharath retailers in Yala province. The research was conducted quantitatively by using a questionnaire to gather data from 195 retailers, as a sample group, which applied a technique of accidental sampling. The statistics used to analyze data were frequency, percentage, mean, and standard deviation.

The results indicated that problems in operation were at moderate level, which including problems in finance and accounting ( $\bar{x}$  = 2.16, SD. = 0.65), problems in administration ( $\bar{x}$  = 1.96, SD. = 0.63), and problems in marketing ( $\bar{x}$  = 1.87, SD. = 0.60). In addition, it was also found that the needs for development in terms of capital need was at high level as a whole ( $\bar{x}$  = 2.34, SD. = 0.63) meanwhile, both knowledge need and product/equipment development need were at moderate level as a whole ( $\bar{x}$  = 2.33, SD. = 0.67,  $\bar{x}$  = 2.25, SD. = 0.62 respectively).

**Keywords:** Problems, Needs, Development, Retail Operators, Thong Fah Pracharath

#### Article history:

Received 11 June 2019

Revised 2 September 2019

Accepted 9 September 2019

SIMILARITY INDEX = 1.63 %

## 1. บทนำ

ธุรกิจค้าปลีกจัดเป็นธุรกิจที่มีความสำคัญต่อเศรษฐกิจโดยรวมของประเทศไทย ซึ่งนอกจากเป็นธุรกิจที่ช่วยพัฒนาและขับเคลื่อนเศรษฐกิจของประเทศแล้ว ยังเป็นธุรกิจที่เป็นสัญลักษณ์ทางวัฒนธรรมของชุมชนในการดำรงชีวิตท้องถิ่นที่สำคัญอีกด้วย สถานะการแข่งขันในอุตสาหกรรมค้าปลีกในปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงไปจากเดิมมาก เนื่องจากการขยายตัวที่รวดเร็วและต่อเนื่องของธุรกิจค้าปลีกสมัยใหม่และร้านค้าสะดวกซื้อที่มีการกระจายสาขาเข้าสู่ชุมชนท้องถิ่นมากยิ่งขึ้น ส่งผลกระทบโดยตรงต่อธุรกิจค้าปลีกแบบดั้งเดิมที่เป็นร้านขายของชำ (หรือที่เรียกว่าร้านโชห่วย) ซึ่งเป็นธุรกิจดั้งเดิมที่อยู่คู่กับชุมชนท้องถิ่นมาอย่างยาวนาน ด้วยเหตุนี้ จึงได้มีความพยายามจากหน่วยงานภาครัฐในอันที่จะช่วยเพิ่มศักยภาพร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิม โดยการผลักดันให้เข้าร่วมโครงการร้านค้าธงฟ้าประชารัฐ เปิดโอกาสให้ร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิมท้องถิ่นสามารถเข้าร่วมโครงการในอันที่จะจัดจำหน่ายสินค้าให้แก่ประชาชนผู้ถือบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ ทั้งนี้วัตถุประสงค์นอกจากช่วยลดภาระค่าครองชีพ เพิ่มกำลังซื้อให้กับผู้มีรายได้น้อยแล้ว ยังช่วยเพิ่มยอดขาย เสริมสร้างความเข้มแข็งเศรษฐกิจให้กับร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิมทั้งแบบร้านค้าปลีกรายย่อยและร้านค้าชุมชน

จากการประเมินความสำเร็จของโครงการร้านค้าธงฟ้าประชารัฐในปีที่ผ่านมา พบว่าผลิตภัณฑ์ทางการเกษตรเพิ่ม 39.05% หรือ 424 ล้านบาท สินค้าธงฟ้าประชารัฐ (เช่น ข้าวสาร น้ำมัน น้ำตาล ฯลฯ) เพิ่มขึ้น 43.62% หรือ 1,383 ล้านบาท สินค้าชุมชนเพิ่มขึ้น 61.27% หรือ 549 ล้านบาท นอกจากนี้สามารถลดค่าครองชีพลง 2.46% หรือประมาณ 60,382 ล้านบาท โดยเป็นการลดค่าครองชีพผู้บริโภคจากวงเงินสวัสดิการโดยตรง 1.46% และจากการลดราคาสินค้าของร้านค้าที่เข้าร่วมโครงการ 1% ทำให้เจ้าของร้านค้าที่เข้าร่วมโครงการ 70-80% มีความพอใจโครงการระดับมาก (ประชาชนดีธุรกิจ, 2562) อย่างไรก็ตามเนื่องจากปี 2561 ที่ผ่านมาเป็นปีแรกของการดำเนินโครงการร้านค้าธงฟ้าประชารัฐ ซึ่งอาจจะมีปัญหาหรือความไม่พร้อมในการดำเนินงาน ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาปัญหาและความต้องการเพื่อการพัฒนาของผู้ประกอบการค้าปลีกธงฟ้าประชารัฐ โดยเน้นในพื้นที่จังหวัดยะลา ซึ่งเป็นหนึ่งในพื้นที่ชายแดนใต้ที่ได้รับผลกระทบจากเหตุการณ์ความไม่สงบ ผลที่ได้คาดว่าจะจะเป็นแนวทางในการปรับปรุงพัฒนาร้านค้าธงฟ้าประชารัฐให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นต่อไป

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัญหาการดำเนินงานของผู้ประกอบการค้าปลีกธงฟ้าประชารัฐ จังหวัดยะลา
2. เพื่อศึกษาความต้องการเพื่อการพัฒนาของผู้ประกอบการค้าปลีกธงฟ้าประชารัฐ จังหวัดยะลา

## 2. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การค้าปลีก (Retailing) หมายถึง กิจกรรมทั้งหมดที่เกี่ยวข้องกับการจำหน่ายสินค้าหรือบริการให้แก่ผู้บริโภคขั้นสุดท้ายโดยตรง (Final Consumers) (สุวิมล แม่นจรรย์, 2546) ทั้งนี้รูปแบบธุรกิจค้าปลีกในประเทศไทยแบ่งออกเป็น 2 ประเภท อันได้แก่ ธุรกิจค้าปลีกแบบดั้งเดิมและธุรกิจค้าปลีกสมัยใหม่ ดังนี้ (นภัทร ไตรเจตน์, 2558)

1.1 ธุรกิจค้าปลีกแบบดั้งเดิม (Traditional Trade) จัดเป็นร้านค้าขายสินค้าที่เข้าถึงผู้บริโภคโดยผ่านบุคคลที่เป็นเจ้าของธุรกิจ เน้นขายสินค้าบนพื้นฐานความจำเป็นต่อการดำรงชีวิต ลักษณะการดำเนินงานแสดงถึงลักษณะวัฒนธรรมและความเป็นอยู่ของประชาชนในท้องถิ่น มีการเจรจาต่อรอง ความเป็นมิตร ความเห็นอกเห็นใจกันและความเป็นกันเอง ตลอดจนมีการดำเนินธุรกิจแบบพอเพียง รูปแบบธุรกิจแบบดั้งเดิม ปัจจุบันสามารถแบ่งได้ 6 ประเภท ดังนี้

1) ยี่ปั้ว เป็นตัวแทนที่รับสินค้าจากบริษัทโดยตรง ทำหน้าที่ค้าส่ง พร้อมการกระจายสินค้าให้กับผู้ผลิต มีร้านค้าส่วนมากอยู่ในเมืองใหญ่ๆ ที่มีการค้าขายดี

2) ซาปั้ว มีการดำเนินธุรกิจแบบค้าส่ง เพื่อนำไปขายให้กับลูกค้ารายย่อย มีอยู่ในพื้นที่นอกเมือง ผู้ค้าขายซื้อสินค้าจากผู้ค้าส่งหลักไปขายต่อให้ร้านค้าโชห่วย อีกทอดหนึ่ง ซึ่งโดยปกติลูกค้าจะเข้ามาซื้อสินค้าเอง

3) โชห่วย เป็นร้านค้าปลีกที่ขายสินค้าประเภทอุปโภคบริโภค โดยมีหลักแหล่งที่แน่นอน อยู่ในพื้นที่ชุมชน จำหน่ายสินค้าทั่วไปที่มีความจำเป็นต้องใช้ประจำวัน โดยมีการขายสินค้าทั่วไปเป็นหลักและและมีสินค้าจำพวกอาหารสด

4) ร้านชำ เป็นร้านค้าปลีกที่ขายสินค้าประเภทอุปโภคบริโภค โดยมีหลักแหล่งที่แน่นอน ส่วนมากอยู่ในตลาดสด เน้นการขายสินค้าประเภทอาหารสดและขายสินค้าทั่วไปที่จำเป็นต้องใช้ประจำวันจำนวนไม่มากนัก

5) กองคาราวานสินค้า (ตลาดนัด) เป็นสถานที่รวมของผู้ค้าปลีกดั้งเดิมทุกประเภท อาจจะมีจัดตั้งทั้งใน อาคาร และที่โล่ง ซึ่งมีกำหนดเวลาแน่นอน

6) ร้านค้าเร่ มีลักษณะการนำสินค้าไปขายในที่ชุมชน หมู่บ้าน โดยมีลักษณะการนำส่งสินค้าถึงผู้บริโภคที่บ้าน และไม่มีความแน่นอนในการนำไปขายในแต่ละที่

1.2 ธุรกิจค้าปลีกสมัยใหม่ (Modern Trade) เป็นร้านค้าที่มีการปรับปรุงการจัดวางสินค้า การให้บริการที่ทันสมัย มีการจัดการที่เป็นระบบและมีมาตรฐาน ใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย และลงทุนสูง เพื่อดึงดูดให้ลูกค้ามาใช้ บริการ ร้านค้าปลีกส่วนใหญ่เป็นการจัดตั้งของบริษัทร่วมทุนทั้งไทยและต่างประเทศ ร้านค้าปลีกสมัยใหม่ที่เกิดขึ้นในประเทศไทยแต่ละแบบมีลักษณะเฉพาะแตกต่างกันไป เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคและผลการดำเนินการเป็นหลัก ปัจจุบันแบ่งประเภทของร้านค้าปลีกสมัยใหม่ได้เป็น 7 ประเภท ได้แก่ ซูเปอร์เซ็นเตอร์ ห้างสรรพสินค้า ซูเปอร์มาร์เก็ต ร้านสะดวกซื้อ ร้านค้าปลีกในรูปแบบการขายส่ง ร้านค้าปลีกขายสินค้าเฉพาะอย่างหรือสินค้าพิเศษ และร้านค้าปลีกเฉพาะอย่างเน้นราคาถูก

ร้านค้าธงฟ้าประชารัฐ จึงถือเป็นธุรกิจค้าปลีกแบบดั้งเดิม เป็นร้านโชห่วยระดับท้องถิ่นที่จำหน่ายสินค้าปลีก ซึ่งไม่ได้เป็นสาขาของร้านค้าส่งค้าปลีกสมัยใหม่ระดับประเทศ ร้านธงฟ้าประชารัฐมีการจำหน่ายสินค้าอุปโภคบริโภค สินค้าเพื่อการศึกษา และสินค้าวัตถุดิบเพื่อเกษตรกรรม มีทำเลและสถานที่ตั้งร้านค้าที่แน่นอนและอยู่ในแหล่งชุมชน

ปัญหาและอุปสรรคของร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิม ได้แก่ ประเภทสินค้าที่ขายในร้านไม่มีความหลากหลายเท่าที่ควรเมื่อเปรียบเทียบกับร้านค้าปลีกสมัยใหม่หรือห้างค้าปลีกสมัยใหม่ ร้านค้าปลีกดั้งเดิมไม่มีการตกแต่งร้านค้าของตนเองให้ทันสมัย ขาดการจัดสินค้าให้เป็นระบบ ไม่มีป้ายบอกราคาที่แน่นอนชัดเจน

รวมถึงไม่มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น เครื่องบันทึกเงินสดที่จอดรถและอื่นๆ ราคาสินค้าสูงกว่าในร้านค้าปลีกสมัยใหม่ และไม่ให้เสรีภาพในการเดินเลือกซื้อสินค้าแก่ผู้บริโภค ทำให้ความต้องการซื้อของผู้บริโภคลดลง สิ่งที่ร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิมควรปรับปรุง คือ ควรพัฒนาจัดร้านค้าปลีกของตนให้มีความทันสมัย มีการจัดวางสินค้าเป็นระเบียบเป็นหมวดหมู่ง่ายต่อการเลือกซื้อ และควรเปิดโอกาสให้ผู้บริโภคได้เลือกซื้อสินค้าโดยอิสระเสรี ควรหาลูกค้ากลุ่มเป้าหมายของตนให้ได้ว่าคือกลุ่มใด เพื่อจะได้จัดหาสินค้าสนองความต้องการของลูกค้าได้ตรงกับความต้องการและพัฒนาร้านค้าปลีกของตนให้โดดเด่นได้ ควรมีการใช้เทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการบริหารจัดการมากขึ้นและควรมีการทำตลาดสำหรับร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิมให้มากกว่านี้ สิ่งที่ผู้ประกอบการธุรกิจค้าปลีกควรทำเพื่อความอยู่รอดในอนาคต คือ สร้างเครือข่ายของกลุ่มผู้ค้าปลีกแบบดั้งเดิมเพื่อสร้างอำนาจต่อรองในการแข่งขันกับร้านค้าปลีกขนาดใหญ่เพื่อรักษาลูกค้าเดิมไว้ให้ได้ ตลอดจนสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันและปรับตัวให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงของร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิม (สุจินดา เจริญศรีพงษ์, 2554)

วัชร ขาวสังข์และคณะ (2559) ได้ศึกษาปัญหาและความต้องการเพื่อการพัฒนาของกลุ่มเบเกอร์รี่ ตำบลท่าสาป จังหวัดยะลา ได้จำแนกปัญหาเป็น 4 ด้าน ดังนี้ 1) ด้านการตลาด 2) ด้านการผลิต 3) ด้านการบริหารจัดการ 4) ด้านการจัดการการเงิน ซึ่งใกล้เคียงกับ งานของ อังสนา ประสี และขจรวรรณ อธิฐรัตน์ (2555) ซึ่งได้ศึกษาปัญหาการดำเนินงานและความต้องการการสนับสนุนของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในจังหวัดนครสวรรค์ โดยจำแนกปัญหา/อุปสรรค รวมถึงความต้องการความช่วยเหลือในการดำเนินธุรกิจในปัจจุบันเป็น 5 ด้าน อันได้แก่ ด้านการตลาด ด้านการผลิตและเทคโนโลยี ด้านบุคลากรและแรงงาน ด้านการเงิน และด้านอื่นๆ

งานวิจัยนี้ เน้นศึกษาปัญหาการดำเนินงานและความต้องการเพื่อการพัฒนาของผู้ประกอบการค้าปลีกธงฟ้าประชารัฐ จังหวัดยะลา โดยปัญหาจากการดำเนินงานของร้านค้าธงฟ้าประชารัฐ แบ่งเป็น 4 ด้าน อันได้แก่ ปัญหาด้านการตลาด ด้านการเงินและบัญชี ด้านการบริหาร และด้านการรับสินค้ามาจำหน่าย (แทนปัญหาด้านการผลิต เพราะร้านค้าธงฟ้าประชารัฐ ไม่ได้ผลิตสินค้า หากแต่เน้นรับสินค้ามาจำหน่าย) ส่วนความต้องการเพื่อการพัฒนา แบ่งเป็น 3 ด้าน อันได้แก่ ด้านความรู้ ด้านการพัฒนาเครื่องมืออุปกรณ์ และด้านเงินทุน

### 3. วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือวิจัย โดยมีประชากร คือผู้ประกอบการค้าปลีกธงฟ้าประชารัฐในจังหวัดยะลา จำนวน 379 ราย (กองบริหารการพาณิชย์ภูมิภาค, 2561) ผู้วิจัยใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) จากผู้ประกอบการค้าปลีกธงฟ้าประชารัฐ จังหวัดยะลา ที่เข้าร่วมโครงการอบรมเชิงปฏิบัติการ เรื่อง “การยกระดับร้านค้าธงฟ้าประชารัฐสู่การเป็นโชห่วยมืออาชีพ” ซึ่งจัดโดยสำนักงานพาณิชย์จังหวัดยะลาร่วมกับคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา กำหนดความเชื่อมั่น 95% ทำให้ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 195 ราย โดยให้ผู้ตอบเป็นผู้กรอกแบบสอบถาม ซึ่งแบบสอบถามมี 3 ตอน ประกอบด้วย

**ตอนที่ 1** ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นผู้ประกอบการค้าปลีกธงฟ้าพระราชรัฐ จังหวัดยะลา ประกอบด้วยข้อมูลเพศ อายุ ทำเลที่ตั้ง ระดับการศึกษา รูปแบบการประกอบธุรกิจ ยอดขายผลิตภัณฑ์รวมต่อเดือน และกำไรหรือผลตอบแทนเฉลี่ยรวมต่อเดือน โดยเป็นข้อคำถามแบบปลายปิดชนิดตรวจสอบรายการ (Check-list)

**ตอนที่ 2** ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาการดำเนินงานของผู้ประกอบการค้าปลีกธงฟ้าพระราชรัฐ จังหวัดยะลา ประกอบด้วยสภาพปัญหาการดำเนินงาน 4 ด้าน ดังนี้ ปัญหาด้านการตลาด ด้านการรับสินค้ามาจำหน่าย ด้านการบริหาร ด้านการเงินและบัญชี โดยเป็นคำถามปลายปิดชนิดมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 3 ระดับ แบ่งเป็น ความสำคัญของปัญหาอยู่ในระดับมาก ปานกลาง และระดับน้อย

**ตอนที่ 3** ข้อมูลความต้องการเพื่อการพัฒนาของผู้ประกอบการค้าปลีกธงฟ้าพระราชรัฐ จังหวัดยะลา ประกอบด้วยความต้องการ 3 ด้าน อันได้แก่ ความต้องการด้านความรู้ ด้านการพัฒนาอุปกรณ์ และด้านเงินทุน โดยเป็นคำถามปลายปิดชนิดมาตราส่วนประมาณค่า 3 ระดับ แบ่งเป็น ผู้ประกอบการมีความต้องการระดับมาก ปานกลาง และน้อย

แบบสอบถามดังกล่าว ได้นำไปทดสอบความตรง (Validity) โดยให้ผู้เชี่ยวชาญที่เกี่ยวข้องจำนวน 3 ท่าน ตรวจสอบโครงสร้างแบบสอบถาม จากนั้นจึงนำมาปรับปรุงข้อคำถามให้มีความเหมาะสมมากยิ่งขึ้น เพื่อให้ตรงตามวัตถุประสงค์ของงานวิจัย โดยการคำนวณหาค่าสัมประสิทธิ์ความสอดคล้อง (Index of Item Objective Congruence : IOC) ถ้าค่าสัมประสิทธิ์ความสอดคล้อง (IOC) มากกว่า 0.05 ขึ้นไป แสดงว่าคำถามข้อนั้นมีความตรงเชิงเนื้อหา

จากนั้นจึงนำไปจัดเก็บข้อมูลช่วงการจัดโครงการอบรมเชิงปฏิบัติการ เรื่อง “การยกระดับร้านค้าธงฟ้าพระราชรัฐสู่การเป็นโชห่วยมืออาชีพ” ตามโครงการยกระดับร้านค้าธงฟ้าพระราชรัฐเพื่อรองรับนโยบายผู้ถือบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ ซึ่งจัดโดยสำนักงานพาณิชย์จังหวัดยะลาร่วมกับคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา ข้อมูลที่ได้ผ่านการตรวจสอบความถูกต้องและความครบถ้วน ลงรหัส บันทึก และนำไปประมวลผลเพื่อทำการวิเคราะห์ความถี่และค่าร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ประกอบการค้าปลีกธงฟ้าพระราชรัฐ จังหวัดยะลา อีกทั้งวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของข้อมูลปัญหาและความต้องการเพื่อการพัฒนาของผู้ประกอบการค้าปลีกธงฟ้าพระราชรัฐ จังหวัดยะลา โดยแปลผลดังนี้

- ค่าเฉลี่ย 2.34-3.00 หมายถึง ความสำคัญของปัญหา /ความต้องการเพื่อการพัฒนาอยู่ในระดับมาก
- ค่าเฉลี่ย 1.67-2.33 หมายถึง ความสำคัญของปัญหา /ความต้องการเพื่อการพัฒนาอยู่ในระดับปานกลาง
- ค่าเฉลี่ย 1.00-1.66 หมายถึง ความสำคัญของปัญหา /ความต้องการเพื่อการพัฒนาอยู่ในระดับน้อย

#### 4. ผลการวิจัย

ผลการวิจัยจำแนกเป็น 3 ตอน ประกอบด้วยข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ข้อมูลปัญหาการดำเนินงาน และข้อมูลความต้องการเพื่อการพัฒนา ของผู้ประกอบการค้าปลีกธงฟ้าประชารัฐ จังหวัดยะลา โดยมีรายละเอียดดังนี้

##### 4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นชายและหญิง คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 36 : 64 อายุเฉลี่ย 30 ปี ด้านการศึกษา พบว่าระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 37.3 มัธยมศึกษาตอนปลาย ร้อยละ 30 และประถมศึกษา ร้อยละ 12 ส่วนรูปแบบร้านค้า พบว่ารูปแบบธุรกิจเจ้าของคนเดียว คิดเป็นร้อยละ 95.3 และกลุ่มผู้ผลิตชุมชน/สหกรณ์ ร้อยละ 2.7 สำหรับยอดขายผลิตภัณฑ์รวมต่อเดือน พบว่ามากกว่า 100,000 บาทขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 18.7 ระดับ 10,000-20,000 บาท ร้อยละ 16 และระดับต่ำกว่า 10,000 บาท ร้อยละ 11.3 ในส่วนกำไรหรือผลตอบแทนเฉลี่ยรวมต่อเดือน พบว่าต่ำกว่า 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 46.7 ระดับ 10,000-20,000 บาท ร้อยละ 26.7 และระดับ 20,001-30,000 บาท ร้อยละ 12

##### 4.2 ข้อมูลปัญหาการดำเนินงานของผู้ประกอบการค้าปลีกธงฟ้าประชารัฐ จังหวัดยะลา

ตารางที่ 1 ระดับปัญหาการดำเนินงานของผู้ประกอบการค้าปลีกธงฟ้าประชารัฐ จังหวัดยะลา

|                    | ปัญหาการดำเนินงานของผู้ประกอบการค้าปลีก<br>ธงฟ้าประชารัฐ จังหวัดยะลา  | Mean        | SD.         | ระดับปัญหา     |
|--------------------|---|-------------|-------------|----------------|
| <b>ด้านการตลาด</b> |   |             |             |                |
| 1                  | สินค้าไม่น่าสนใจ ขาดเอกลักษณ์เฉพาะที่แตกต่างจาก<br>ผู้ประกอบการอื่น   | 1.86        | 0.50        | ปานกลาง        |
| 2                  | สินค้าด้อยคุณภาพ  | 1.67        | 0.59        | ปานกลาง        |
| 3                  | สินค้าไม่หลากหลาย   | 1.90        | 0.57        | ปานกลาง        |
| 4                  | บรรจุภัณฑ์ไม่น่าสนใจ  | 1.75        | 0.54        | ปานกลาง        |
| 5                  | ราคาขายไม่เหมาะสม (ถูกไป/สูงไป)                                       | 1.95        | 0.56        | ปานกลาง        |
| 6                  | ช่องทางการจำหน่ายมีน้อย ไม่หลากหลาย                                   | 1.95        | 0.62        | ปานกลาง        |
| 7                  | ไม่ได้รับความร่วมมือจากคนกลาง/เครือข่ายจำหน่าย                        | 1.94        | 0.63        | ปานกลาง        |
| 8                  | ขาดการโฆษณา/ประชาสัมพันธ์ผลิตภัณฑ์หรือธุรกิจ                          | 1.98        | 0.68        | ปานกลาง        |
| 9                  | ขาดการส่งเสริมการขาย (ลด/แจก/แถม) หรือการ<br>ส่งเสริมการขายไม่น่าสนใจ | 1.86        | 0.71        | ปานกลาง        |
| 10                 | ขาดพนักงานขายที่มีความชำนาญด้านการขาย                                 | 1.92        | 0.62        | ปานกลาง        |
|                    | <b>ภาพรวม</b>   | <b>1.87</b> | <b>0.60</b> | <b>ปานกลาง</b> |



ตารางที่ 1 (ต่อ)

| ปัญหาการดำเนินงานของผู้ประกอบการค้าปลีก<br>ธงฟ้าประชารัฐ จังหวัดยะลา |   | Mean        | SD.         | ระดับปัญหา     |
|--|---|-------------|-------------|----------------|
| <b>ด้านการรับสินค้ามาจำหน่าย</b>                                     |   |             |             |                |
| 1  | ขาดการคาดการณ์/การพยากรณ์ความต้องการของลูกค้า               | 1.99        | 0.64        | ปานกลาง        |
| 2  | ขาดความรวดเร็วของการสั่งซื้อสินค้า                          | 1.87        | 0.64        | ปานกลาง        |
| 3  | จัดเก็บวัตถุดิบไม่ถูกวิธี/ไม่เหมาะสม                        | 1.74        | 0.62        | ปานกลาง        |
| 4  | ขาดความรวดเร็วของการนำสินค้าขึ้นบนชั้นวางหรือ<br>วางขาย     | 1.83        | 0.59        | ปานกลาง        |
| 5  | ขาดการบริหารสินค้าคงคลัง                                    | 1.95        | 0.66        | ปานกลาง        |
| <b>ภาพรวม</b>  |   | <b>1.87</b> | <b>0.75</b> | <b>ปานกลาง</b> |
| <b>ด้านการเงินและบัญชี</b>   |   |             |             |                |
| 1  | ขาดแหล่งเงินทุนและความสามารถในการเข้าถึงแหล่ง<br>เงินทุน    | 2.23        | 0.71        | ปานกลาง        |
| 2  | ขาดเงินทุนหมุนเวียน   | 2.29        | 0.71        | ปานกลาง        |
| 3  | ขาดความรู้ในการบริหารเจ้าหนี้/ลูกหนี้ที่มีประสิทธิภาพ       | 2.09        | 0.62        | ปานกลาง        |
| 4  | ขาดความรู้ด้านการจัดทำบัญชีและงบการเงินที่ถูกต้อง           | 2.12        | 0.67        | ปานกลาง        |
| 5  | ขาดความรู้ด้านการวิเคราะห์ต้นทุน                            | 2.16        | 0.60        | ปานกลาง        |
| 6  | ขาดการวางแผนการวิเคราะห์ผลกำไรหรือขาดทุนจาก<br>การดำเนินงาน | 2.11        | 0.60        | ปานกลาง        |
| <b>ภาพรวม</b>  |   | <b>2.16</b> | <b>0.65</b> | <b>ปานกลาง</b> |
| <b>ด้านการบริหาร</b>   |   |             |             |                |
| 1  | ไม่มีการวางแผนการดำเนินงานไว้ล่วงหน้า                       | 1.95        | 0.61        | ปานกลาง        |
| 2  | ไม่สามารถทำงานตามแผนที่วางไว้ได้                            | 1.99        | 0.60        | ปานกลาง        |
| 3  | ขาดการนำนวัตกรรมทางด้านการบริหารสมัยใหม่เข้ามา<br>ใช้       | 2.09        | 0.61        | ปานกลาง        |
| 4  | ขาดการประสานงานที่ดีภายในกลุ่ม                              | 2.05        | 0.67        | ปานกลาง        |
| 5  | ประสิทธิภาพในการทำงานของสมาชิกมีน้อย                        | 1.97        | 0.60        | ปานกลาง        |
| 6  | ความรู้ความสามารถของสมาชิกไม่ตรงกับงานที่ทำ                 | 1.93        | 0.59        | ปานกลาง        |
| 7  | ผู้บริหารขาดภาวะ การเป็นผู้นำ                               | 1.83        | 0.54        | ปานกลาง        |
| 8  | ขาดการตรวจสอบและการประเมินผลการทำงานของ<br>สมาชิก           | 1.94        | 0.62        | ปานกลาง        |
| <b>ภาพรวม</b>  |   | <b>1.96</b> | <b>0.60</b> | <b>ปานกลาง</b> |



จากตารางที่ 1 ระดับปัญหาการดำเนินงานของผู้ประกอบการค้าปลีกธงฟ้าพระราชัฐ จังหวัดยะลา พบข้อมูลเป็นดังนี้ ปัญหาด้านการเงินและบัญชี โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยเรียงลำดับของปัญหา ได้ดังนี้ ปัญหาด้านการเงินและบัญชี (Mean = 2.16) ปัญหาด้านการบริหาร (Mean = 1.96) ด้านการรับสินค้ามาจำหน่าย (Mean = 1.87) และ ปัญหาด้านการตลาด (Mean = 1.87) ตามลำดับ

#### 4.3 ข้อมูลความต้องการเพื่อการพัฒนาของผู้ประกอบการค้าปลีกธงฟ้าพระราชัฐ จังหวัดยะลา

ตารางที่ 3 ระดับความต้องการเพื่อการพัฒนาของผู้ประกอบการค้าปลีกธงฟ้าพระราชัฐ จังหวัดยะลา

| ความต้องการเพื่อการพัฒนาของผู้ประกอบการค้าปลีก<br>ธงฟ้าพระราชัฐ จังหวัดยะลา |  | Mean        | SD.         | ระดับความ<br>ต้องการเพื่อการพัฒนา |
|---|--|-------------|-------------|-----------------------------------|
| <b>ด้านความรู้</b>  |  |             |             |                                   |
| 1   | การตลาด  | 2.37        | 0.66        | มาก                               |
| 2   | การรับสินค้ามาจำหน่าย                          | 2.37        | 0.61        | มาก                               |
| 3   | การเงินและบัญชี                                | 2.36        | 0.71        | มาก                               |
| 4   | บุคคล/กลุ่ม                                    | 2.25        | 0.71        | ปานกลาง                           |
| 5   | การบริหาร/การจัดการ                            | 2.35        | 0.68        | มาก                               |
| 6   | แผนธุรกิจ                                      | 2.29        | 0.66        | ปานกลาง                           |
| <b>ภาพรวม</b>   |  | <b>2.33</b> | <b>0.67</b> | <b>ปานกลาง</b>                    |
| <b>ด้านการพัฒนาผลิตภัณฑ์/อุปกรณ์</b>  |  |             |             |                                   |
| 1   | การพัฒนาผลิตภัณฑ์/นวัตกรรมผลิตภัณฑ์            | 2.19        | 0.61        | ปานกลาง                           |
| 2   | การพัฒนาบรรจุภัณฑ์                             | 2.22        | 0.61        | ปานกลาง                           |
| 3   | การพัฒนาระบบร้านค้าให้ได้มาตรฐาน               | 2.35        | 0.62        | มาก                               |
| 4   | การพัฒนาเครื่องมืออุปกรณ์การขาย                | 2.23        | 0.67        | ปานกลาง                           |
| 5   | การพัฒนาความเป็นผู้นำ/ทักษะการบริหาร           | 2.28        | 0.61        | ปานกลาง                           |
| <b>ภาพรวม</b>   |  | <b>2.25</b> | <b>0.62</b> | <b>ปานกลาง</b>                    |
| <b>ด้านเงินทุน</b>  |  |             |             |                                   |
| 1   | เงินทุนเพื่อใช้ในการหมุนเวียนในการดำเนินธุรกิจ | 2.33        | 0.63        | ปานกลาง                           |
| 2   | เงินทุนเพื่อใช้ในการขยายกิจการ                 | 2.35        | 0.63        | มาก                               |
| <b>ภาพรวม</b>   |  | <b>2.34</b> | <b>0.63</b> | <b>มาก</b>                        |

จากตารางที่ 2 ความต้องการเพื่อการพัฒนาของผู้ประกอบการค้าปลีกธงฟ้าพระราชัฐ จังหวัดยะลา อยู่ระดับปานกลาง โดยเรียงลำดับความต้องการได้ดังนี้ ความต้องการด้านเงินทุน (Mean = 2.34) ด้านความรู้ (Mean = 2.33) และ ด้านการพัฒนาผลิตภัณฑ์/อุปกรณ์ (Mean = 2.25) ตามลำดับ

## 5. สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

### 1.1 สรุป และอภิปรายผล

1. ปัญหาการดำเนินงานของผู้ประกอบการค้าปลีกธงฟ้าประชารัฐ จังหวัดยะลา ซึ่งพบข้อมูลส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลาง ทั้งปัญหาด้านการเงินและบัญชี ปัญหาด้านการบริหาร ปัญหาด้านการตลาด และปัญหาการรับสินค้ามาจำหน่าย ทั้งนี้เพราะโครงการร้านค้าธงฟ้าประชารัฐ ในปีที่ผ่านมา เป็นปีแรกของการดำเนินงาน จึงยากแก่การเปรียบเทียบถึงประสิทธิผลของการดำเนินงาน ผู้ประกอบการจึงเน้นให้ความสำคัญของปัญหาระดับปานกลางเป็นหลัก ผลดังกล่าวจะแตกต่างจากงานวิจัยของ สุจินดา เจียมศรีพงษ์ (2554) ที่วิจัยพบว่าปัญหาและอุปสรรคหลักของร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิม (ร้านโชห่วย) ได้แก่ ประเภทสินค้ามีไม่หลากหลาย ขาดการจัดสินค้าให้เป็นระบบ ไม่มีป้ายบอกราคาที่แน่นอนชัดเจน ราคาสินค้าสูงกว่าในร้านค้าปลีกสมัยใหม่ และไม่ให้เสรีภาพในการเดินเลือกซื้อสินค้า ทำให้ความต้องการซื้อสินค้าของลูกค้าลดลง ซึ่งเมื่อวิเคราะห์แล้ว จะเห็นได้ว่าปัญหาดังกล่าว ส่วนใหญ่จัดเป็นปัญหาด้านการตลาด ที่ไม่สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้ได้รับความพอใจ จึงส่งผลต่อการดำเนินงานของธุรกิจที่สุดในที่สุด

2. ความต้องการ เพื่อการพัฒนาของผู้ประกอบการค้าปลีกธงฟ้าประชารัฐ จังหวัดยะลา ผลการวิจัยพบว่า ผู้ประกอบการมีความต้องการด้านเงินทุนอยู่ในระดับมาก ในขณะที่ความต้องการด้านความรู้ และความต้องการด้านการพัฒนาอุปกรณ์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้เพราะความต้องการด้านเงินทุนสัมพันธ์โดยตรงต่อการทำกำไร อีกทั้งช่วยให้ผู้ประกอบการมีอิสระในการตัดสินใจดำเนินงานธุรกิจมากกว่า ผลการวิจัยจะแตกต่างกับงานวิจัยของ ภาวัต ธนสารแสนล้าน (2557) ที่ศึกษาวิจัยเรื่องการพัฒนาศักยภาพของผู้ประกอบการธุรกิจขนาดย่อมในจังหวัดปทุมธานี พบว่าผู้ประกอบการธุรกิจมีความต้องการเกี่ยวกับทักษะในการประกอบธุรกิจและความต้องการเกี่ยวกับการพัฒนาศักยภาพอยู่ในระดับมากทุกด้าน ซึ่งผลที่ได้แตกต่างจากงานวิจัยนี้ อาจเป็นเพราะสถานการณ์ปัจจุบันสภาพการแข่งขันสูง ผู้ประกอบการจึงต้องการความรู้และทักษะในการปรับตัวนำพาธุรกิจให้อยู่รอดได้เป็นหลัก

### 5.2 ข้อเสนอแนะเพื่อนำไปใช้ในการวิจัยครั้งนี้

1. โครงการร้านค้าธงฟ้าประชารัฐ ในส่วนของภาครัฐควรเปิดโอกาสให้ร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิมท้องถิ่นเท่านั้น ที่สามารถเข้าร่วมโครงการ จำหน่ายสินค้าให้แก่ประชาชนผู้ถือบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ ไม่ควรเปิดโอกาสให้ร้านค้าปลีกสมัยใหม่เข้าร่วมโครงการด้วย มิฉะนั้นจะนำไปสู่วังวน ปัญหาเดิม ที่ลูกค้าให้ความสนใจร้านค้าปลีกสมัยใหม่มากกว่า จนไม่สนใจที่จะใช้บริการร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิมท้องถิ่น

2. ร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิมจำเป็นต้องมีการปรับตัว เพราะการรอแต่การพึ่งพาจะภาครัฐจะไม่สามารถทำให้แข่งขันได้ในระยะยาว จุดเด่นของร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิมคือการรู้จักกับคนในชุมชน มีความสนิทสัมพันธ์ที่มากกว่า ร้านค้าปลีกสมัยใหม่ การหมั่นทบทวนจุดอ่อนของตนและพัฒนาตนเองอย่างสม่ำเสมอ ก็จะทำให้ร้านค้าปลีกสามารถมีอัตราการคงอยู่ได้อย่างยั่งยืน

### 5.3 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. งานวิจัยนี้เน้นศึกษาจากกลุ่มเป้าหมายที่เป็นผู้ประกอบการค้าปลีกธงฟ้าประชารัฐเท่านั้น จึงมีข้อเสนอแนะให้มีการศึกษาถึงความต้องการเพื่อการพัฒนาที่มีต่อร้านค้าปลีกธงฟ้าประชารัฐจากกลุ่มเป้าหมายที่เป็นประชาชนผู้ถือบัตรสวัสดิการแห่งรัฐร่วมด้วย ซึ่งจะช่วยให้ได้คำตอบถึงทิศทางการพัฒนาที่สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้ามากยิ่งขึ้น

2. งานวิจัยดังกล่าวศึกษาแต่การวิจัยเชิงปริมาณ และใช้แต่สถิติพรรณนาเท่านั้น ผู้สนใจอาจจะต่อยอดโดยการใช้สถิติสรุปอ้างอิง หรืออาจทำวิจัยแบบผสมวิธี โดยเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพเพิ่มเติม ก็จะทำให้ได้ข้อค้นพบที่มีมิติชัดเจนขึ้น

### เอกสารอ้างอิง

- กองบริหารการพาณิชย์ภูมิภาค.(2561). รายงานและสถิติ. [ออนไลน์] ค้นเมื่อ 29 พฤศจิกายน 2561, จาก [http://www.ops.moc.go.th/ewt\\_dl\\_link.php?nid=3206](http://www.ops.moc.go.th/ewt_dl_link.php?nid=3206)
- ภวัต ธารสารแสนล้าน. (2558). การพัฒนาศักยภาพของผู้ประกอบการธุรกิจขนาดย่อมในจังหวัดปทุมธานี. วารสารบัณฑิตศึกษา : มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา. 8 (2) : 74-86.
- นภัทร ไตรเจตน์. (2558). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าจากร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิม (ร้านโชห่วย) กรณีศึกษาในตลาดไท ปทุมธานี. ปรินญาณิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ประชาชาติธุรกิจ. (2562). ร้านธงฟ้าประชารัฐ กระตุ้นเศรษฐกิจ 2 หมื่นล้านบาท. [[ออนไลน์] ค้นเมื่อ 29 พฤศจิกายน 2561, จาก <https://www.prachachat.net/economy/news-156773>.
- วัชระ ขาวสังข์ เพ็ญญา เกื้อเกตุ แวอาชีวะ ดาหะยี, ศุภาวิณี กิติวินิต และโซฟีร์ หะยียูโซ๊ะ (2559). ปัญหาและความต้องการเพื่อพัฒนากลุ่มเบเกอร์รี่ ตำบลท่าสาป จังหวัดยะลา. การประชุมวิชาการและนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ ราชธานีวิชาการ ครั้งที่ 1 “สร้างเสริมสหวิทยาการ ผสมผสานวัฒนธรรมไทย ก้าวอย่างมั่นใจเข้าสู่ AC”. อุบลราชธานี: สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชธานี. 1240-1250.
- สุจินดา เจียมศรีพงษ์. (2554). ธุรกิจค้าปลีกแบบดั้งเดิม (ร้านโชห่วย) : ปัญหาและแนวทางแก้ไข. วารสารวิทยาการจัดการและสารสนเทศศาสตร์. 6 (1) : 9-23.
- สุวิมล แม้นจริง. (2546). การจัดการการตลาด. กรุงเทพมหานคร : เอช. เอ็น. กรุ๊ป.
- อังสนา ประสี และขจรวรรณ อีฐรัตน์. (2555). ปัญหาการดำเนินงานและความต้องการการสนับสนุนของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในจังหวัดนครสวรรค์. วารสารการจัดการ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง. 5 (1) : 82-96.