

ชื่อเรื่องการค้าปลีกแบบอิสระ ปัญหาและวิธีการปรับตัวเชิงกลยุทธ์ของผู้ประกอบการธุรกิจค้าปลีกแบบดั้งเดิม ในเขตเทศบาลนครลำปาง จังหวัดลำปาง

ชื่อผู้เขียน นางปฤษฎางค์ ปันกองงาม

บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

คณะกรรมการสอบการค้าปลีกแบบอิสระ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปราณี	คุณเจริญไพศาล	ประธานกรรมการ
รองศาสตราจารย์ชัยยศ	สันติวงษ์	กรรมการ
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นิตยา	เจริญประเสริฐ	กรรมการ

บทคัดย่อ

การค้าปลีกแบบอิสระนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัญหาและผลกระทบจากการดำเนินงานของธุรกิจค้าปลีกสมัยใหม่รูปแบบต่าง ๆ ที่มีต่อธุรกิจค้าปลีกแบบดั้งเดิม และเพื่อศึกษาการปรับตัวเชิงกลยุทธ์ของธุรกิจค้าปลีกแบบดั้งเดิมในเขตเทศบาลนครลำปาง จังหวัดลำปาง การศึกษาใช้วิธีการสัมภาษณ์แบบเจาะลึกผู้ประกอบการธุรกิจค้าปลีกแบบดั้งเดิมจำนวน 20 ราย

ผลการศึกษาปัจจัยสิ่งแวดล้อมภายนอกที่เป็นโอกาสของธุรกิจค้าปลีกแบบดั้งเดิมได้แก่สินค้าขนาดเล็กและขนาดกลางที่มีราคาถูกลงจะขายดี มีกระแสการต่อต้านธุรกิจค้าปลีกสมัยใหม่ซึ่งเป็นคู่แข่ง มีลูกค้าประจำที่ชอบใช้บริการของร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิมและสามารถซื้อสินค้าจากร้านค้าส่งในท้องถิ่นซึ่งมีอยู่หลายร้านได้ และปัจจัยสิ่งแวดล้อมภายนอกที่เป็นข้อจำกัดได้แก่ภาวะเศรษฐกิจตกต่ำทำให้กำลังซื้อโดยรวมลดลง กฎหมายว่าด้วยการประกอบธุรกิจค้าปลีกค้าส่งสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันให้ผู้ประกอบการต่างชาติมากกว่า รัฐบาลจัดเก็บภาษีการค้าในอัตราที่เพิ่มขึ้นและมีความล่าช้าในการออกมาตรการช่วยเหลือ ประกอบกับผู้บริโภคมีพฤติกรรม วิธีการดำเนินชีวิต และทัศนคติเปลี่ยนแปลงไป นิยมใช้บริการร้านค้าปลีกสมัยใหม่มากขึ้น ร้านค้าสมัยใหม่มีการนำเทคโนโลยีรูปแบบต่างๆมาช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานมากขึ้น ร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิมมีคู่แข่งเป็นจำนวนมาก ไม่สามารถป้องกันการเข้าสู่ธุรกิจของกลุ่มแข่งขันรายใหม่ได้ ลูกค้า

สามารถไปใช้บริการร้านค้าปลีกสมัยใหม่ทดแทนร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิมได้ นอกจากนี้ผู้บริโภคและ
ซัพพลายเออร์มีอำนาจต่อรองมากขึ้นเรื่อย ๆ

ผลการศึกษาปัจจัยสิ่งแวดล้อมภายในพบจุดแข็งของร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิมหลายประการ
ได้แก่ ร้านอยู่ในทำเลที่ดี ใกล้แหล่งชุมชนและผู้บริโภค ผู้ประกอบการเป็นผู้บริหารงานด้วยตัวเอง
สามารถให้บริการและแก้ปัญหาได้ดีและรวดเร็ว ผู้ประกอบการสามารถจดจำลูกค้าและรายละเอียด
ของลูกค้าได้ดีแม้ว่าจะไม่มีการบันทึกข้อมูลลูกค้า และจุดอ่อนของร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิมได้แก่
ต้องแข่งขันกันเพื่อลูกค้าเป้าหมายกลุ่มเดียวกับร้านค้าปลีกสมัยใหม่ ร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิมมีสินค้า
และบริการไม่หลากหลาย สินค้ามีราคาแพง รูปแบบการตกแต่งร้านไม่ทันสมัย ไม่นำเทคโนโลยี
สมัยใหม่มาช่วยในการดำเนินงาน ผู้บริโภคไม่สามารถเดินเลือกซื้อสินค้าได้สะดวก เงินทุนน้อย
ไม่สามารถขยายหรือปรับปรุงร้านได้ นอกจากนี้ไม่มีการส่งเสริมการขายและการวิจัยการตลาด

ปัญหาของผู้ประกอบการร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิมคือ ไม่สามารถดำเนินกลยุทธ์ราคาต่ำ ไม่
สามารถทำการโฆษณาและการส่งเสริมการขายได้ต่อเนื่องตลอดทั้งปี ไม่มีสินค้าที่หลากหลายและ
ไม่มีศูนย์บริการครบวงจร ไม่มีเทคโนโลยีสมัยใหม่ เงินทุนหมุนเวียนมีน้อย ต้นทุนการดำเนินการสูง
ผู้ประกอบการขาดความเข้าใจในการบริหารงานสมัยใหม่ ความช่วยเหลือจากภาครัฐค่อนข้างล่าช้า
พฤติกรรมและทัศนคติของผู้บริโภคนิยมซื้อจากร้านค้าปลีกสมัยใหม่ที่ให้บริการครบวงจรมากกว่า
ผลกระทบคือยอดขายลดลง ส่งผลให้ผู้ประกอบการมีเงินทุนหมุนเวียนลดลงและต้องลดปริมาณสิน
ค้าคงคลัง

จากแมทริกซ์ TOWS ร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิม ควรลดจุดอ่อนและอาศัยโอกาสโดยใช้กล
ยุทธ์การปรับตัว ได้แก่ ขายสินค้าขนาดเล็กและขนาดกลางที่มีราคาถูกลง ซื้อสินค้าจากร้านค้าส่งใน
ปริมาณที่พอจำหน่ายไม่เหลือเป็นสินค้าคงคลังมากนัก เพื่อลดค่าใช้จ่ายในการเก็บรักษาสินค้า จัด
เรียงสินค้าเป็นหมวดหมู่ ตกแต่งหน้าร้านให้สะดุดตา จัดรายการส่งเสริมการขายและนำเทคโนโลยี
รูปแบบง่าย ๆ มาใช้ในการดำเนินการ นอกจากนี้ร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิมควรหลีกเลี่ยงข้อจำกัดและใช้
จุดแข็งของตนเองโดยกลยุทธ์การปรับตัว ได้แก่ การเจาะตลาดเฉพาะและให้บริการที่ดี ตลอดจน
การรวมกลุ่มผู้ประกอบการค้าปลีกเพื่อสร้างอำนาจต่อรองและขอความช่วยเหลือจากภาครัฐ

Independent Study Title Problems and Strategic Adjustments of Traditional Retailers in
Lampang Municipality, Lampang Province

Author Mrs. Prisadang Pankongngam

M.B.A.

Examining Committee

Assistant Professor Dr. Pranee Koojaroenpaisan	Chairman
Associate Professor Chaiyod Santiwong	Member
Assistant Professor Dr. Nittaya Jariangprasert	Member

Abstract

The objectives of the independent study were to study problems of traditional retailers and influences of different types of modern retailers on the traditional retailers and strategic adjustments of the traditional retailers in Lampang Municipality, Lampang province. This study conducted in-depth interviews of 20 traditional retailing entrepreneurs.

The study of external environmental factors which are opportunities of the traditional retailers are as follow. Small and medium-sized products which are low-priced are in high-demand. There is a protest against modern trade which are the traditional retailers' competitors. There are clients who prefer services from the traditional retailers. In addition, the traditional retailers can buy from many local wholesalers.

The external environmental factors which are threats to the traditional retailers are as follow. Economic recession has caused a decrease in purchasing power. Retail and wholesale trade law gives the competitive advantage to foreign entrepreneurs. The government increases business tax rates and delays its helping measures. Consumers have changed their behaviors and life styles, and have attitudes in favor of services of the modern retailers. The modern retailers use various types of new technology to increase their operating efficiency. The traditional retailers are

competing with many competitors and cannot ward off the entry of new competitors. Customers can substitute the services of the traditional retailers by using services from the modern retailers. Furthermore, consumers and suppliers have more bargaining power.

The study of internal environmental factors which are strengths of the traditional retailers are as follow. They have a good location which is close to communities and consumers. The entrepreneurs manage and operate their businesses on their own so that they can offer fast services and problem-solving solutions. The entrepreneurs can remember their customers profiles without written customer database. Weaknesses of the traditional retailers are to compete with the modern retailers for the same target customers. The traditional retailers do not offer various kinds of goods and services. Prices are higher than modern retailers. Stores are not modernly decorated. New technology is not used in operating their businesses. Consumers cannot shop conveniently. Capital is limited and the stores expansion and adjustments are not easily done. Besides, there are no sales promotion and marketing research.

The traditional retailers face many problems. They cannot use low-price strategy, all year round advertising and sales promotion. There are not various kinds of products, various service centers, or modern technology. Capital is limited while operating costs are high. The entrepreneurs do not understand modern management. The government delays their helping hands. Consumer behavior and attitudes towards more services are favorable to the modern retailers. The consequences were decreased sales, working capital, and inventory.

According to TOWS matrix, the traditional retailers should reduce weaknesses and take opportunities by using adjustment strategies. Those strategies are selling small and medium-sized products which are lower-priced, buying products in volume that will not be left as high inventory to reduce storing costs. Besides, the traditional retailers should display products in separate categories, make the stores attractive to consumers, have sales promotion and use simple modern technology. The traditional retailers should avoid threats and use their strengths in implementing the strategic adjustments such as penetrating a niche market with good services and joining a retail trade entrepreneur association to build negotiation power and make proposals to the government for help.