

การศึกษารั้วนี้มีวัตถุประสงค์ 3 ประการ คือ 1. ศึกษาการพัฒนาธุรกิจค้าปลีก อำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย 2. ศึกษาการปรับตัวธุรกิจค้าปลีกตั้งแต่ พ.ศ.2538-พ.ศ.2546 3. ศึกษาปัญหาและอุปสรรคการดำเนินงานของธุรกิจค้าปลีก

กลุ่มตัวอย่างในการศึกษารั้วนี้ได้แก่ร้านค้าปลีกย่อยที่อยู่ในเขต อำเภอเมืองจังหวัดเชียงราย จำนวน 40 ราย โดยการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้ศึกษาเน้นข้อมูลที่เป็นแบบสอบถามจากการสัมภาษณ์กลุ่มร้านค้าปลีกเป็นหลัก แล้วนำข้อมูลจากเอกสาร สิ่งพิมพ์ และผลงานวิจัยต่างๆ ตลอดจนข้อมูลจากหอการค้าจังหวัดเชียงรายมาประกอบ โดยนำมาจัดเป็นหมวดหมู่ตามวัตถุประสงค์ ทำการวิเคราะห์ตามหลักตรรกศาสตร์ เทียบเคียงแนวคิดทฤษฎีควบคุมบริบท และอาศัยหลักสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ มาประกอบการวิเคราะห์ผลการศึกษา

ผลการศึกษา พบว่า การปรับตัวของร้านค้าปลีกมีดังนี้

1. การพัฒนาการธุรกิจ ร้านค้าปลีกส่วนใหญ่ เป็นผู้ริเริ่มกิจการด้วยตนเอง โดยใช้เงินทุนของตนเอง เมื่อ Big C มาเปิดกิจการ ในปี 2538 ร้านค้าปลีกประเภท ซูเปอร์มาร์เก็ตประสบปัญหา คือยอดขายหน้าลดลงมาก ส่วนร้านค้าปลีกประเภท เครื่องครัว เครื่องเขียน และเฟอร์นิเจอร์ ยอดจำหน่ายคงเดิม

2. การปรับตัวของธุรกิจค้าปลีก พบว่า ร้านค้าปลีกส่วนใหญ่ได้ปรับตัวในหลายด้าน ถูกค้าพบว่า เน้นลูกค้าใกล้มาใช้บริการ ด้านราคามีการลดราคาสินค้าทุกชิ้น ด้านการประชาสัมพันธ์ ใช้การโทรศัพท์หาลูกค้าเป็นประจำ เดือนละ 2-3 ครั้ง ด้านสถานที่มีการปรับปรุงตกแต่งร้าน ทุกปี การจัดเรียงสินค้าเป็นหมวดหมู่ ด้านการบริการจัดให้มีบริการพิเศษเช่น ให้มีพนักงานเสริฟน้ำ มีบริการหีบห่อและจัดส่งสินค้าถึงบ้าน ด้านพนักงานมีการอบรมพนักงานทุกเดือนเพื่อให้ทราบถึงความต้องการของลูกค้า เพราะส่วนใหญ่เป็นพนักงานในครอบครัว

3. ปัญหาและอุปสรรค พบว่า ร้านค้าปลีกส่วนใหญ่ประสบปัญหาแหล่งเงินทุน ช่วงวิกฤตเศรษฐกิจ ในปี 2540 ทำให้ขาดเงินหมุนเวียนในกิจการ ด้านลูกค้าก็มีปัญหาเพราะลูกค้าลดลงมากเมื่อ Big C มาเปิดดำเนินการ ร้านค้าประสบปัญหาเรื่องสินค้าคงเหลือ เพราะต้องตั้งสินค้าจำนวนมาก ปัญหาอุปสรรคในปัจจุบันคือ ขาดความรู้ด้านการบริหารจัดการสินค้า และด้านภาษี

ข้อเสนอแนะ

1. รัฐควรมีโครงการอบรมให้ความรู้ ชี้แจง ร้านค้าปลีกในด้านการบริหารจัดการสินค้าและด้านภาษี เพราะส่วนใหญ่ร้านค้าปลีกมีความรู้ด้านนี้น้อยมาก
2. ร้านค้าปลีก ควรหาสินค้าที่ลูกค้าต้องการมาบริการ และควรใช้สื่อต่างๆ เพิ่มมากขึ้น
3. ร้านค้าปลีก ควรรวมตัวกันเพื่อแลกเปลี่ยนความรู้ในการดำเนินการธุรกิจ ตลอดจนทำกิจกรรมเพื่อส่งเสริมการขายในพื้นที่ของตน เพื่อดึงดูดลูกค้ามายังย่านของตน

The three objectives of the study were 1) to investigate the development of retail business in Muang District, Chiangrai Province, 2) to examine the adjustment of retail business from 1995-2003, and 3) to identify the problems and obstacles to operating retail business.

The sample group included 40 small retailers located in Muang District, Chiangrai Province. The data were collected by interviewing retailers based on an interview schedule. The secondary data were taken from related documents, publications, research studies, including the reports of the Chiangrai Chamber of Commerce. The secondary data were categorized on the basis of the set objectives. The data were logically analyzed. The concepts and theories were considered along with the contexts. Frequency and percentage were used to describe the data.

### **Findings**

The adjustment of retailers was as follows

1. **Business development** Most retailers initiated their own businesses and used their own found for investment. When Big C. starts its business in 1995, supermarkets, a kind of retailers, encountered the problem of decreasing sales volume while the sales volume of retailers that carried kitchen, stationery and furniture remained the same.
2. **Adjustment of retail business** most retailers adjusted themselves in several aspects. They focused on people in the area to be their customers. They put a price tag on each price of goods. Their phoned their regular customers 2-3 times a month.

They redecorated their shops every year. They arranged their goods by category. They also had a special service, such as offering drinking water, packaging and home delivery. They trained their assistants every month to satisfy the customers' needs. Most of their assistants were family members.

3. Problems and obstacles Most retailers experienced the problem of finding fund source during the economic crisis in 1997. So they lack a working found. The member to their customers was also reduced when Big C opened its business. The retailers had a problem of inventory because they had to order large lots of goods. The current problem was they lack a knowledge of stock management and taxes.

#### **Recommendations**

1. The government should hold a training course to give knowledge to retailers about stock management and taxes because most retailers had a poor knowledge of these things.

2. The retailers should carry goods that customers demand and should use more communication media.

3. The retailers should join hands to exchange knowledge about running business, and to arrange some activities for sales promotion in the area in order to attract customers.