

สำนักหอสมุดกลาง พระจอมเกล้าลาดกระบัง

ปัญหาพิเศษ

เรื่อง

ความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อร้านค้าชุมชน ตำบลบ้านลำ อำเภอวิหารแดง จังหวัดสระบุรี

Satisfaction of Members toward The Community Shop. Tambon Banlam,
Amphoe Wihan Daeng, Changwat Saraburi.



T142047

โดย

นางสาวภาณุมาศ พินดวง

รฟ.
๓๔๓๔๑
๒๕๕๘

b. ๑๒๗๖๑๐๓
i.

เลขหมู่.....
เลขทะเบียน 142047
รับเดือนปี 12 มี.ย. 2559

เสนอ

สาขาวิชาพัฒนการเกษตรและการจัดการทรัพยากร

คณะเทคโนโลยีการเกษตรสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง กรุงเทพฯ

เพื่อความสมบูรณ์แห่งปริญญาวิทยาศาสตรบัณฑิต (พัฒนการเกษตร)

พ.ศ. 2558

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ใบรับรองปัญหาพิเศษ

สาขาวิชาพัฒนาเกษตรและการจัดการทรัพยากร

คณะเทคโนโลยีการเกษตรสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

เรื่อง

ความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อร้านค้าชุมชน ตำบลบ้านลำ อำเภอดงหลวง จังหวัดสระบุรี

Satisfaction of Members toward The Community Shop. Tambon Banlam,

Amphoe Wihan Daeng, Changwat Saraburi.

โดย

นางสาวภาณุมาศ พินดวง

ได้รับการตรวจสอบและอนุมัติให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาหลักสูตร

ว.ท.บ. (พัฒนาการเกษตร)

เมื่อวันที่ 28 เดือน ก.ค. พ.ศ. 58

ประธานกรรมการปัญหาพิเศษ

(ดร. ดวงกมล ปานรศทิพ ธรรมาธิวัฒน์)

กรรมการปัญหาพิเศษ

(ผศ.ดร.สมศักดิ์ คุณาสวรรค์เวช)

ประธานสาขาวิชา

(ผศ.ดร.สมศักดิ์ คุณาสวรรค์เวช)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทคัดย่อ

ชื่อเรื่อง (ภาษาไทย) : ความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อร้านค้าชุมชน ตำบลบ้านลำ อำเภอวิหารแดง จังหวัดสระบุรี

ชื่อเรื่อง (ภาษาอังกฤษ) : Satisfaction of Members toward The Community Shop. Tambon Banlam, Amphoe Wihan Daeng, Changwat Saraburi.

โดย : นางสาวภาณุมาศ พินดวง

ชื่อปริญญา : วิทยาศาสตรบัณฑิต (พัฒนากาเกษตร)

สาขาวิชาเอก : พัฒนาการเกษตร

ประธานกรรมการปัญหาพิเศษ :

(ดร. ดวงกมล ปานรศทิพ ธรรมาธิวัฒน์)

๒๘ / ก-๓ / ๕๘

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อร้านค้าชุมชน ตำบลบ้านลำ อำเภอวิหารแดง จังหวัดสระบุรี ประชากรที่ศึกษาคือ สมาชิกร้านค้าชุมชนจำนวนทั้งหมด 140 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการศึกษา ทำการวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการศึกษา พบว่า สมาชิกส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 41 - 60 ปี ระดับการศึกษาส่วนใหญ่จบชั้นมัธยมศึกษา ประกอบอาชีพ รับจ้างทั่วไป ในภาพรวมสมาชิกมีความพึงพอใจต่อร้านค้าชุมชนอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.14 โดยด้านการจัดการ สมาชิกมีความพึงพอใจในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.17 และความพึงพอใจในด้านการให้บริการ สมาชิกมีความพึงพอใจในระดับมากเช่นกัน ค่าเฉลี่ย 4.12

ความพึงพอใจด้านการจัดการร้านค้าชุมชน พบว่า สมาชิกมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ในด้านการจัดการสินค้า การจัดการราคาและเงินปันผลและด้านการจัดการแผนผังร้านค้า ด้านการให้บริการ พบว่า สมาชิกมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดเกือบทุกด้าน ยกเว้น ด้านการติดป้ายประกาศหรือแผ่นพับแนะนำสินค้าที่มีภายในร้านและการได้รับใบเสร็จรับเงินถูกต้องและรวดเร็ว มีระดับความพึงพอใจเพียงปานกลาง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

คำนิยาม

การทำปัญหาพิเศษเล่มนี้ สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี ต้องขอขอบพระคุณ ดร. ดวงกมล ปานรศทิพ ธรรมาธิวัฒน์ ประธานกรรมการการปัญหาพิเศษ และ ผศ.ดร.สมศักดิ์ คูหาสวรรค์เวช กรรมการปัญหาพิเศษ ที่กรุณาให้คำแนะนำให้เป็นแนวทางในการทำเล่มปัญหาพิเศษให้สมบูรณ์ ให้คำปรึกษาและออกความคิดเห็นใหม่ๆ ให้มีทางเลือกที่ดีในการทำปัญหาพิเศษ ตลอดจนการแก้ไขให้เสร็จสมบูรณ์เรียบร้อย ผู้วิจัยจึงขอขอบพระคุณอาจารย์ทั้งสองท่านเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

และผู้วิจัยขอขอบคุณครอบครัว ที่คอยให้กำลังใจเป็นแรงผลักดันที่สำคัญ ขอขอบคุณเพื่อนๆ ที่ให้การสนับสนุนและคอยให้คำปรึกษาตลอดระยะเวลาการทำปัญหาพิเศษ

สุดท้ายนี้ขอขอบคุณสมาชิกทุกคนที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามอย่างดี ทำให้ปัญหาพิเศษเล่มนี้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น หากผู้วิจัยทำผิดพลาดประการใดก็ขออภัยมา ณ ที่นี้

ภาณุมาศ พินดวง

กรกฎาคม 2558

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ	(ก)
คำนิยม	(ข)
สารบัญ	(ค)
สารบัญตาราง	(จ)
บทที่ 1 บทนำ	
1.1 ความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา	2
1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	2
1.4 ขอบเขตและข้อจำกัดของการศึกษา	2
1.5 นิยามศัพท์ปฏิบัติการ	2
บทที่ 2 การตรวจเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
2.1 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ	3
2.1.1 ความหมายความพึงพอใจ	3
2.1.2 ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจ	4
2.1.3 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ	5
2.2 การจัดการ	6
2.2.1 ความหมายการจัดการ	6
2.2.2 แนวคิดในการจัดการ	6
2.3 การบริการ	7
2.4 ร้านค้าชุมชน	8
2.5 ข้อมูลทั่วไปของร้านค้าชุมชน ตำบลบ้านลำ	10
2.6 ข้อมูลทั่วไปของ ตำบลบ้านลำ	10
2.6.1 สภาพทั่วไป	10
2.6.2 แบ่งเขตการปกครอง	11
2.6.3 จำนวนประชากรใน ตำบลบ้านลำ	12
2.7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สารบัญ(ต่อ)

	หน้า
บทที่ 3 วิธีการวิจัย	
3.1 ประชากร	14
3.2 เครื่องมือและวิธีการเก็บข้อมูล	14
3.3 วิธีวิเคราะห์ข้อมูล	14
บทที่ 4 ผลการวิจัยและวิจารณ์ผล	
4.1 ข้อมูลทั่วไปของสมาชิกร้านค้าชุมชน	16
4.2 ความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อร้านค้าชุมชน ด้านการจัดการและด้านการให้บริการ	18
4.3 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ	23
4.4 การวิจารณ์ผล	23
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ	
5.1 ข้อมูลทั่วไป	24
5.2 ความพึงพอใจด้านการจัดการและด้านการให้บริการ	24
5.3 ข้อเสนอแนะ	25
เอกสารอ้างอิง	
ภาคผนวก	

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
3.1	เกณฑ์การประเมินระดับค่าความพึงพอใจ	15
4.1	ข้อมูลทั่วไปของสมาชิก	17
4.2	ความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อร้านค้าชุมชน ด้านการจัดการและด้านการให้บริการ	19
4.3	ความพึงพอใจของสมาชิกในด้านการจัดการ	19
4.4	ความพึงพอใจของสมาชิกในด้านการให้บริการ	22



บทที่ 1

บทนำ(Introduction)

1.1 ความสำคัญของปัญหา (Statement of the Problem)

ธุรกิจชุมชน เป็นหนึ่งในกิจกรรมการพัฒนาชุมชนที่มีหลากหลายแนวทาง แต่ภายหลังจากวิกฤติเศรษฐกิจของประเทศไทย กิจกรรมนี้ดูจะกลายเป็นความหวังในการฟื้นฟูเศรษฐกิจชุมชนของทางราชการ จนถึงกับมีประกาศให้เป็นหนึ่งในยุทธศาสตร์เศรษฐกิจชุมชนพึ่งตนเองของกระทรวงมหาดไทย เมื่อวันที่ 17 มิถุนายน 2541 และไม่เพียงแต่ทางราชการเท่านั้น นักวิชาการและองค์กรพัฒนาเอกชนก็ได้คาดหวังให้ธุรกิจชุมชน เป็นตัวนำในการทำให้ชุมชนเข้มแข็งขึ้น ด้วยการดึงดูดรายได้จากภาคเมืองคืนสู่ชนบทบ้าง และช่วยป้องกันต่อรองมิให้เกิดการแลกเปลี่ยนที่ไม่เป็นธรรมมากเกินไป (นัทที ขจรกิตติยา, 2550)

แนวทางหนึ่งที่จะสามารถนำพาชุมชนก้าวสู่ความเข้มแข็งได้นั้น คือ ชุมชนต้องสามารถจัดการปัญหาธุรกิจได้ด้วยตัวเอง ซึ่งการจัดการธุรกิจชุมชนและการพัฒนาดำเนินงานเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของคนในชุมชนได้นั้น การจัดการดังกล่าวอาจอยู่ในรูปของการรวมกลุ่ม ร้านค้าชุมชน เปรียบเสมือนเครื่องมือในการยกระดับฐานะทางเศรษฐกิจ ความเป็นอยู่และสังคมของสมาชิกให้ดีขึ้น ด้วยวิธีการดำเนินกิจกรรมร่วมกันบนพื้นฐานของความช่วยเหลือตนเองและช่วยเหลือซึ่งกันและกัน จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่การดำเนินงานร้านค้าชุมชนจะต้องมีประสิทธิภาพและเพิ่มประสิทธิผลในการดำเนินงานให้มากยิ่งขึ้นอันนำมาสู่ความมั่งคั่งและมั่นคงทางเศรษฐกิจ

จากความสำคัญของร้านค้าชุมชน ผู้วิจัยมีความสนใจ ที่จะศึกษาความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อร้านค้าชุมชนตำบลบ้านลำ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดสระบุรี เนื่องจาก เป็นร้านค้าชุมชนแห่งแรกในตำบล ที่มีการรวมกลุ่มกันของสมาชิกภายในชุมชน สาเหตุของการก่อตั้งร้านค้าชุมชน เพื่อให้คนในชุมชนให้ได้รับสินค้าที่มีราคาไม่สูงมาก เมื่อเปรียบเทียบกับราคาสินค้าภายนอก เพิ่มรายได้ เป็นการลดค่าใช้จ่ายแก่สมาชิกทุกคน ลดความยุ่งยากในการหาสินค้ามาอุปโภคและบริโภค ล้วนแล้วต้องมีการจัดการที่ดี หากทราบความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อร้านค้าชุมชน จะสามารถนำไปปรับปรุงแก้ไขให้สอดคล้องกับความต้องการและเป็นแนวทางในการพัฒนาต่อไปในอนาคต

1.2 วัตถุประสงค์ในการศึกษา (Objective of the Study)

เพื่อศึกษาความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อร้านค้าชุมชน ตำบลบ้านลำ อำเภอวิหารแดง จังหวัดสระบุรี

1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ (Significance of the Study)

ข้อมูลที่ได้เป็นแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขและพัฒนาร้านค้าชุมชนในด้านการจัดการและในด้านการให้บริการ ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

1.4 ขอบเขตและข้อจำกัดของการศึกษา (Scope and Limitation)

1. ขอบเขตเนื้อหา ศึกษาความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อร้านค้าชุมชนในด้านการจัดการและด้านการให้บริการ
2. ขอบเขตพื้นที่ ตำบลบ้านลำ อำเภอวิหารแดง จังหวัดสระบุรี
3. ขอบเขตประชากร เก็บข้อมูลจากสมาชิกทั้งหมด จำนวน 140 คน
4. ขอบเขตเวลา ทำการเก็บข้อมูลในช่วงเดือน พฤษภาคม - มิถุนายน พ.ศ. 2558

1.5 นิยามศัพท์ปฏิบัติการ (Operational Definition of Terms)

ร้านค้าชุมชน หมายถึง ศูนย์สาธิตการตลาดบ้านดอน ตำบลบ้านลำ อำเภอวิหารแดง จังหวัดสระบุรี

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อร้านค้าชุมชนในด้านการจัดการและด้านการให้บริการ

การจัดการ หมายถึง การบริหารจัดการร้านค้าชุมชนให้มีลักษณะที่ดีและมีประสิทธิภาพ ประกอบด้วย ด้านการจัดการสินค้า ด้านการจัดการราคาและเงินปันผล ด้านแผนผังร้านค้า ด้านการส่งเสริมการขาย

การบริการ หมายถึง งานที่ให้ความสะดวกต่างๆ กับสมาชิกภายในร้านค้าชุมชน อย่างเช่น ด้านเวลา ด้านการให้บริการของพนักงาน ด้านสถานที่ เป็นต้น

บทที่ 2

การตรวจเอกสารที่เกี่ยวข้อง(Review of Related Literature)

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องและได้นำเสนอตามหัวข้อดังต่อไปนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
2. การจัดการ
3. การบริการ
4. ร้านค้าชุมชน
5. ข้อมูลทั่วไปของร้านค้าชุมชน ตำบลบ้านลำ
6. ข้อมูลเกี่ยวกับสภาพพื้นที่ ตำบลบ้านลำ อำเภอวิหารแดง จังหวัดสระบุรี
7. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

2.1.1 ความหมายของความพึงพอใจ

นักวิชาการได้ให้ความหมายของความพึงพอใจต่างๆ พอสรุปได้ดังนี้
ทวีพงษ์ นินคำ(2541) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า เป็นความชอบของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด ซึ่งสามารถลดความตึงเครียดและตอบสนองความต้องการของบุคคลได้ทำให้เกิดความพึงพอใจต่อสิ่งนั้น

ธनिया ปัญญาแก้ว(2541) ได้ให้ความหมายว่า สิ่งที่ทำให้เกิดความพึงพอใจที่เกี่ยวกับลักษณะของงาน ปัจจัยเหล่านี้นำไปสู่ความพอใจในงานที่ทำ ได้แก่ ความสำเร็จ การยกย่อง ลักษณะของงาน ความรับผิดชอบ และความก้าวหน้า เมื่อปัจจัยเหล่านี้อยู่ต่ำกว่า จะทำให้เกิดความไม่พอใจในงานที่ทำ ถ้าหากงานให้ความก้าวหน้า ความท้าทาย ความรับผิดชอบ ความสำเร็จและการยกย่องแก่ผู้ปฏิบัติงานแล้ว พวกเขาจะพอใจและมีแรงจูงใจในการทำงานเป็นอย่างมาก

กาญจนา อรุณสุขจุฑา(2546) กล่าวว่า ความพึงพอใจของมนุษย์ เป็นการแสดงออกทางพฤติกรรมที่เป็นนามธรรม ไม่สามารถมองเห็นเป็นรูปร่างได้ การที่เราจะทราบว่าบุคคลมีความพึงพอใจหรือไม่ สามารถสังเกตโดยการแสดงออกที่ค่อนข้างสลับซับซ้อน และต้องมีสิ่งที่ตรงต่อความ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ต้องการของบุคคล จึงจะทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจ ดังนั้นการสร้างสิ่งเร้าจึงเป็นแรงจูงใจของบุคคลนั้นให้เกิดความพึงพอใจในงานนั้น

วาณี ทองเสวต(2548) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกภายในที่แต่ละคนเปรียบเทียบระหว่างความคิดเห็นต่อสภาพการณ์ที่อยากให้เป็นหรือคาดหวัง หรือรู้สึกว่าจะสมควรจะได้รับ ผลที่ได้จะเป็นความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจเป็นการตัดสินของแต่ละบุคคล

จากความหมายที่กล่าวมาทั้งหมด สรุปความหมายของความพึงพอใจได้ว่า เป็นความรู้สึกของบุคคลในทางบวก ความชอบ ความสบายใจ ความสุขใจต่อสภาพแวดล้อมในด้านต่างๆ หรือเป็นความรู้สึกที่พอใจต่อสิ่งทำให้เกิดความชอบ ความสบายใจ และเป็นความรู้สึกที่บรรลุถึงความต้องการ

2.1.2 ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจ

ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ นักวิชาการได้พัฒนาทฤษฎีที่อธิบายองค์ประกอบของความพึงพอใจ และอธิบายความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจกับปัจจัยอื่นๆ ไว้หลายทฤษฎี

สมศักดิ์ คงเที่ยง และ อัญชลี โพธิ์ทอง(2542) ได้จำแนกความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจงานจากผลการวิจัยออกเป็น 5 กลุ่มดังนี้

1. กลุ่มความต้องการทางด้านจิตวิทยา กลุ่มนี้ได้แก่ Maslow, A.H., Herzberg, F และ Likert R. โดยมองความพึงพอใจงานเกิดจากความต้องการของบุคคลที่ต้องการความสำเร็จของงาน และความต้องการการยอมรับจากบุคคลอื่น
2. กลุ่มภาวะผู้นำมองความพึงพอใจงานจากรูปแบบและการปฏิบัติของผู้นำที่มีต่อผู้ใต้บังคับบัญชา กลุ่มนี้ได้แก่ Blake R.R., Mouton J.S. และ Fiedler R.R.
3. กลุ่มความพยายามต่อรางวัล เป็นกลุ่มที่มองความพึงพอใจจากรายได้ เงินเดือน และผลตอบแทนอื่น ๆ กลุ่มนี้ได้แก่ กลุ่มบริหารธุรกิจของมหาวิทยาลัยแมนเชสเตอร์ (Manchester Business School)
4. กลุ่มอุดมการณ์ทางการจัดการมองความพึงพอใจจากพฤติกรรมการบริหารงานขององค์กร ได้แก่ Crogier M. และ Coulder G.M.
5. กลุ่มเนื้อหาของงานและการออกแบบงาน ความพึงพอใจงานเกิดจากเนื้อหาของตัวงาน กลุ่มแนวคิดนี้มาจากสถาบันทาวิสตอค (Tavistock Institute) มหาวิทยาลัยลอนดอน ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ของมาสโลว์

2.1.3 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

พิทักษ์ ตระขิม(2538) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นปฏิกริยาด้านความรู้สึกต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้นที่แสดงผลออกมาในลักษณะของผลลัพธ์สุดท้ายของกระบวนการประเมิน โดยบ่งบอกทิศทางของผลการประเมินว่าเป็นไปในลักษณะทิศทางบวกหรือทิศทางลบหรือไม่มีปฏิกริยาใดๆ ต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งที่มากระตุ้น

สุเทพ พานิชพันธุ์(2541) ได้สรุปว่า สิ่งจูงใจที่ใช้เป็นเครื่องมือกระตุ้นให้บุคคลเกิดความพึงพอใจ มีด้วยกัน 4 ประการ คือ

1. สิ่งจูงใจที่เป็นวัตถุ (Material Inducement) ได้แก่ เงิน สิ่งของ หรือสภาวะทางกายที่ให้แก่ผู้ประกอบการต่างๆ
2. สภาพทางกายที่พึงปรารถนา (Desirable Physical Condition) คือ สิ่งแวดล้อมในการประกอบกิจกรรมต่างๆ ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญอย่างหนึ่งอันก่อให้เกิดความสุขทางกาย
3. ผลประโยชน์ทางอุดมคติ (Ideal Benefaction) หมายถึง สิ่งต่างๆที่สนองความต้องการของบุคคล
4. ผลประโยชน์ทางสังคม (Association Attractiveness) หมายถึง ความสัมพันธ์อันดีมิตรกับผู้ร่วมกิจกรรม อันจะทำให้เกิดความผูกพัน ความพึงพอใจและสภาพการร่วมกัน อันเป็นความพึงพอใจของบุคคลในด้านสังคมหรือความมั่นคงในสังคม ซึ่งจะทำให้รู้สึกมีหลักประกันและมีความมั่นคงในการประกอบกิจกรรม

ปรียากร วงศ์อนุตรโรจน์(2535) ได้มีการสรุปว่า ปัจจัยหรือองค์ประกอบที่ใช้เป็นเครื่องมือบ่งชี้ถึงปัญหาที่เกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานนั้นมี 3 ประการ คือ

1. ปัจจัยด้านบุคคล (Personal Factors) หมายถึง คุณลักษณะส่วนตัวของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับงาน ได้แก่ ประสบการณ์ในการทำงาน เพศ จำนวนสมาชิกในความรับผิดชอบ อายุ เวลาในการทำงาน การศึกษา เงินเดือน ความสนใจ เป็นต้น
2. ปัจจัยด้านงาน (Factor in the Job) ได้แก่ ลักษณะของงาน ทักษะในการทำงาน ฐานะทางวิชาชีพ ขนาดของหน่วยงาน ความห่างไกลของบ้านและที่ทำงาน สภาพทางภูมิศาสตร์เป็น
3. ปัจจัยด้านการจัดการ (Factors Controllable by Management) ได้แก่ ความมั่นคงในงานรายรับ ผลประโยชน์ โอกาสก้าวหน้า อำนาจตามตำแหน่งหน้าที่ สภาพการทำงาน เพื่อนร่วมงาน ความรับผิดชอบ การสื่อสารกับผู้บังคับบัญชา ความศรัทธาในตัวผู้บริหาร การนิเทศงาน เป็นต้น

2.2 การจัดการ

2.2.1 ความหมายการจัดการ

การจัดการ(Management) ตามพจนานุกรมฉบับพระราชบัณฑิตสถาน พ.ศ.2542 ให้ความหมายการจัดการ หมายถึง การสั่งงาน ควบคุมงาน ดำเนินงาน

พิมลจรรย์ นามวัฒน์(2544) ให้ความหมาย การบริหารคือ การประสมประสานทรัพยากรต่างๆ เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และบรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้

พยอม วงศ์สารศรี(2542) ได้ให้คำจำกัดความ “การจัดการเป็นศิลปะของการใช้บุคคลอื่นทำงานให้แก่องค์กร โดยการตอบสนองความต้องการ ความคาดหวัง และจัดโอกาสให้เขาเหล่านั้น มีความเจริญก้าวหน้าในการทำงาน”

สรุปความหมายของ “การจัดการ” หมายถึง กระบวนการ กิจกรรมหรือการศึกษาเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ในอันที่จะเชื่อมั่นได้ว่า กิจกรรมต่างๆ ดำเนินไปในแนวทางที่จะบรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งหน้าที่อื่นที่จะสร้างและรักษาไว้ซึ่งสภาวะที่จะเอื้ออำนวยต่อการบรรลุวัตถุประสงค์ ด้วยความพยายามร่วมกันของกลุ่มบุคคล

2.2.2 แนวคิดในการจัดการ

วิชัย นาคสิงห์(2553) กล่าวว่า แนวคิดในการจัดการ แบ่งได้ 3 กลุ่มหลักๆ ได้แก่ แนวคิดคลาสสิก แนวคิดพฤติกรรมมนุษย์ และแนวคิดการจัดการสมัยใหม่

กลุ่มคลาสสิกมีแนวคิดหลักในการจัดการที่เน้นการแยกการบริหารออกจากการเมือง โดยมีทฤษฎีที่เกี่ยวข้องได้แก่ การจัดการเชิงวิทยาศาสตร์ การจัดการเชิงบริหาร และการจัดการตามแนวคิดของระบบราชการ

กลุ่มพฤติกรรมมนุษย์เป็นกลุ่มที่ให้ความสำคัญกับมนุษย์ กลุ่มนี้มองว่ามนุษย์ไม่ใช่เครื่องจักร แต่เป็นทรัพยากรที่มีความรู้สึกนึกคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องได้แก่ แนวคิดจิตวิทยาอุตสาหกรรม พฤติกรรมมนุษย์ เป็นต้น

กลุ่มการจัดการสมัยใหม่เน้นการสร้างระบบการจัดการทำงานโดยนำความรู้ในทางคณิตศาสตร์ สถิติ วิศวกรรม การบัญชี เข้ามาช่วยในการจัดการ ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ แนวคิดวิทยาการจัดการ การบริหารศาสตร์ พฤติกรรมศาสตร์ แนวคิดเชิงสถานการณ์ และแนวคิดเชิงระบบ

2.3 การบริการ

ราชัน นาสมพงษ์(2553) กล่าวว่า การบริการ(Service) คือ การให้ความช่วยเหลือ หรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้ใช้บริการที่ดี ผู้รับบริการก็จะได้รับความประทับใจ และชื่นชมองค์กร ซึ่งเป็นสิ่งดีสิ่งหนึ่งอันเป็นผลดีกับองค์กรของเรา เบื้องหลังความสำเร็จเกือบทุกงาน มักพบว่างานบริการเป็นเครื่องมือสนับสนุนงานด้านต่างๆ เช่น งานประชาสัมพันธ์ งานบริการวิชาการ เป็นต้น ดังนั้น ถ้าบริการดี ผู้รับบริการเกิดความประทับใจ ซึ่งการบริการถือเป็นหน้าเป็นตาขององค์กร ภาพลักษณ์ขององค์กรก็จะดีไปด้วย

หัวใจของการให้บริการ

2.3.1 ต้องการความรวดเร็วยิ่งภาวะการแข่งขันยุคปัจจุบัน ความรวดเร็วของการปฏิบัติงาน ความรวดเร็วของการให้บริการจากการติดต่อจะเป็นที่พึงประสงค์ของทุกฝ่าย ดังนั้น การให้บริการที่รวดเร็วจึงเป็นที่ประทับใจ เพราะจะไม่ต้องเสียเวลารอคอย สามารถใช้เวลาได้คุ้มค่า ในช่วงเวลาสั้นๆ สามารถทำงานได้หลายอย่าง ทำให้สามารถเพิ่มปริมาณและคุณภาพของงานได้

2.3.2 ประหยัดเงินและเวลา การให้บริการที่รวดเร็ว ช่วยให้ประหยัดเงินในการจ้างหรือใช้จ่าย การให้บริการ เช่น แทนที่จะใช้เงินจ้างบุคคลทำงาน 3 วัน แต่ผู้ให้บริการทำงานด้วยน้ำใจ การให้บริการด้วยความซื่อสัตย์รวดเร็ว ทำให้การใช้จ่ายเงินน้อยลง เพราะงานเสร็จเร็วทำให้ทุกฝ่าย ประหยัดเงินและเวลาและทำให้ผู้มารับบริการสามารถปฏิบัติงานอื่นได้อีก จึงจะสามารถเพิ่มคุณค่าและรายได้ให้กับทุกฝ่าย

2.3.3 เกิดความรู้สึกที่ดีต่อผู้ให้บริการ ผู้มาติดต่อขอรับบริการ เมื่อผลลัพธ์เกิดขึ้นเร็ว และด้วยน้ำใจบริการที่ดี จะสร้างสัมพันธ์ที่ดีซึ่งกันและกัน ระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ผู้รับบริการจะเกิดความประทับใจ และยินดีที่จะกลับมาติดต่อและมารับบริการอีก และยังสามารถเพิ่มคุณค่าและรายได้ให้กับทุกฝ่าย

โดยสรุปจะเห็นได้ว่า การให้ความสำคัญกับการให้บริการนั้นมีความสำคัญมาก ซึ่งส่วนหนึ่งต้องได้รับความร่วมมือจากผู้รับบริการ และผู้ให้บริการต้องเป็นบุคคลที่มีใจในการให้บริการเป็นสำคัญ ดังนั้นผู้ให้บริการคือพนักงานผู้ให้บริการทุก ๆ ด้าน ไม่ว่าจะให้ข้อมูลข่าวสาร การประชาสัมพันธ์ การต้อนรับบุคคลทั้งภายในและภายนอก รวมถึงผู้มาติดต่อทุกประเภท เป็นต้น ต้องเข้าใจและตระหนักถึงความสำคัญของการให้บริการเพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีและความประทับใจกับผู้รับบริการทุกคน และ

ท้ายสุด ผู้ให้บริการเป็นกลไกสำคัญที่สุดที่จะต้องพัฒนาบุคลากรภาพและทัศนคติที่ดีโดยเฉพาะการมีจิตสำนึกในการรักษาราคาให้บริการ เพื่อการพัฒนาองค์กรอย่างสมบูรณ์แบบ

2.4 ร้านค้าชุมชน

ศักดิ์ชัย สังข์แก้ว(2554) กล่าวว่า ความเป็นมาของร้านค้าชุมชน จากการที่รัฐบาลมีนโยบายการกระจายรายได้และความเจริญไปสู่ภูมิภาค เพื่อมิให้เกิดการกระจุกตัวในส่วนกลาง ซึ่งทำให้ประชาชนในชนบทส่วนใหญ่มีปัญหาในการถูกเอาเปรียบในการหาซื้อสินค้าอุปโภคบริโภคที่จำเป็นต่อการดำรงชีพและไม่ได้รับความเป็นธรรมในการขายผลผลิต รวมทั้งขาดความรู้และประสบการณ์ และขาดอำนาจต่อรองทางการค้าตลอดจนมองไม่เห็นโอกาสและช่องทางที่จะนำภูมิปัญญาของตนเองมาพัฒนาในเชิงธุรกิจ ประกอบกับเกิดผลกระทบจากวิกฤติเศรษฐกิจของประเทศทำให้ประชากรมีรายได้ลดลงจึงจำเป็นที่หน่วยงานของภาครัฐจะประสานร่วมมือกันในการเสริมสร้างประสิทธิภาพ การดำเนินกิจกรรมให้แก่ชุมชนและกลุ่มอาชีพ จากนโยบายกระทรวงพาณิชย์ได้ดำเนินการสนับสนุนการรวมกลุ่มของประชาชนเพื่อจัดตั้งร้านค้าชุมชนในชนบทที่อยู่ห่างไกลให้สามารถซื้อสินค้าอุปโภคบริโภคในราคาที่เป็นธรรมและเพิ่มอำนาจในการต่อรองทางการค้า รวมทั้งสามารถใช้ร้านค้าชุมชนเป็นศูนย์กลางการเรียนรู้ภายใต้การบริหารของกลุ่มคนในชุมชนและภาครัฐเป็นผู้ให้การสนับสนุนด้านเงินทุนและวิชาการด้านการบริหารจัดการ การบัญชี

โครงสร้างการบริหารงานร้านค้าชุมชน

1. สมาชิกผู้ถือหุ้นของร้านค้าชุมชนจะมีส่วนร่วมในการบริหารงานโดยมีสิทธิในการเลือกตั้งกรรมการเพื่อมาบริหารร้านค้าแทนสมาชิกและร่วมกันกำหนดระเบียบหลักเกณฑ์ของร้านค้าเพื่อใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงานของคณะกรรมการในขณะเดียวกันสมาชิกต้องให้ความร่วมมือในการซื้อสินค้า

2. คณะกรรมการ จะมีจำนวนประมาณ 7 - 10 คน โดยคัดเลือกให้ดำรงตำแหน่ง ประธาน รองประธาน คณะกรรมการจัดซื้อ คณะกรรมการตรวจสอบ คณะกรรมการบัญชี คณะกรรมการฝ่ายการเงิน ซึ่งคณะกรรมการ จะต้องเป็นผู้ที่มีความรับผิดชอบ ซื่อสัตย์สุจริตและมีความเสียสละ

3. ผู้จัดการร้านค้า จะคัดเลือกจากคณะกรรมการ เพื่อทำหน้าที่บริหารจัดการ ควบคุมดูแลร้านค้า เช่น การขายสินค้า การซื้อสินค้าเข้าร้านฯลฯ โดยการดำเนินการ ทั้งหมดจะต้องอยู่ภายใต้ความเห็นชอบของคณะกรรมการ การคัดเลือกและจัดตั้งร้านค้าชุมชน ในการส่งเสริมจัดตั้งร้านค้าชุมชนจะต้องพิจารณาจากความพร้อมและความ ประสงค์ของสมาชิกในชุมชนเป็นหลัก ทั้งนี้ หาก

ไม่ได้รับความร่วมมือจากสมาชิก เช่น การไม่เข้ามาช่วยในการบริหารงานของร้าน การไม่ซื้อสินค้าจากร้านค้าฯ การดำเนินงานของร้านค้าก็ไม่สามารถดำเนินงานต่อไปได้

จากการดำเนินการที่ผ่านมา มีข้อสังเกต คือ การจัดตั้งร้านค้าชุมชนในหมู่บ้านที่อยู่ห่างไกล หรือการคมนาคมไม่สะดวกจะได้เปรียบและประสบความสำเร็จ มากกว่าร้านค้าที่อยู่ใกล้ตัวเมืองและมีการคมนาคมสะดวก ดังนั้น ในการคัดเลือกและส่งเสริมจัดตั้งร้านค้าชุมชนให้ประสบความสำเร็จได้ จะต้องพิจารณา ดังนี้

- 1) สมาชิกในชุมชน มีความพร้อมและประสงค์จะจัดตั้งร้านค้า
- 2) เป็นหมู่บ้านที่อยู่ห่างไกลหรือการคมนาคมไม่สะดวก
- 3) สมาชิกต้องให้ความร่วมมือในการบริหารงานและการซื้อสินค้าจากร้านค้า
- 4) กรรมการบริหารร้านค้ามีความเสียสละ ซื่อสัตย์สุจริตและมีความโปร่งใสในการบริหาร
- 5) ร้านค้ามีการขายสินค้าเป็นเงินสดหรือมีการขายสินค้าเป็นเงินเชื่อในปริมาณน้อย

การจัดหาสถานที่สำหรับการจัดตั้งร้านค้าชุมชน ควรเป็นแหล่งชุมชน และมีการสัญจรผ่านไปมาของสมาชิกร้านค้าและประชาชนในชุมชน ซึ่งสถานที่ใช้ในกรณีที่เป็นสาธารณะหรือที่ส่วนบุคคลจะต้องมีหลักฐานยินยอมให้ใช้ประโยชน์จากผู้มีอำนาจในการอนุญาตใช้สถานที่ ปัญหาของร้านค้าปัจจุบันสภาพแวดล้อมทางสังคมและเศรษฐกิจเปลี่ยนแปลงไป ทำให้พฤติกรรมของประชาชนเปลี่ยนแปลงการคมนาคมระหว่างพื้นที่สะดวก การประกอบธุรกิจขยายตัวในทุกระดับพื้นที่ การแข่งขันทางการค้าเพิ่มขึ้น ทำให้ความจำเป็นในการจัดตั้งร้านค้าชุมชนลดลงปัจจุบันกรมฯ จะมุ่งเน้นพัฒนาร้านค้าที่มีอยู่ให้เข้มแข็งสามารถอยู่ได้อย่างยั่งยืน สำหรับเงินทุนรายใหม่ จะเป็นหมู่บ้านที่มีความจำเป็นทางเศรษฐกิจและที่จังหวัดที่เห็นสมควร

1. ให้ความรู้ในการบริหารจัดการ การวางระบบบริหารจัดการ
2. ให้คำปรึกษาแนะนำ ร่วมแก้ไขปัญหา และตรวจเยี่ยมการดำเนินงานจากสำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้าจังหวัด

3. ได้มีการพัฒนาการจัดวางสินค้าและภาพลักษณ์ของร้านค้าชุมชนเป็นร้านค้าสะดวกซื้อ เพื่อให้สามารถแข่งขันกับร้านค้าปลีกต่างๆ รวมทั้งได้มีการจัดประกวดร้านค้าชุมชนดีเด่นระดับประเทศเพื่อเป็นขวัญและกำลังใจแก่ร้านค้าชุมชน

2.5 ข้อมูลทั่วไปของร้านค้าชุมชน ตำบลบ้านลำ

จารึก สุขประเสริฐ(2557) กล่าวว่า เป็นร้านค้าชุมชนตั้งขึ้นจากการร่วมแรง ร่วมใจกัน ของชุมชนตำบลบ้านลำรวมทั้งหมด 7 หมู่บ้าน ในการน้อมนำเอาแนวทาง “เศรษฐกิจพอเพียง” หลักการทฤษฎีใหม่ ของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว มาปฏิบัติ ซึ่งพัฒนามาตามลำดับ โดยแบ่งออกเป็นชั้นที่ 1 พึ่งพาตนเอง ชั้นที่ 2 รวมกลุ่มพึ่งพาซึ่งกันซึ่งกันและกัน และชั้นที่ 3 พัฒนาเป็นวิสาหกิจชุมชน และเชื่อมโยงเป็นเครือข่าย เพื่อให้ศูนย์สาธิตการตลาดบ้านดอน เป็นศูนย์รวมธุรกิจชุมชน โดยมีการรวมซื้อ – รวมขายผลิตผลต่างๆ ในชุมชน รวมทั้งสินค้าอุปโภคบริโภคในครัวเรือนมีสมาชิกทั้งหมดในชุมชนเป็นเจ้าของร่วมกันโดยการถือหุ้น ลักษณะการดำเนินงานของร้านค้าชุมชน มีระบบการควบคุมที่ทันสมัย รูปแบบเดียวกับร้านสะดวกซื้อ แต่มีความแตกต่างในลักษณะของสินค้าที่นำมาจำหน่ายในร้าน ต้องเป็นการรวบรวมสินค้าของสมาชิกก่อนเป็นอันดับแรก ที่เหลือจึงจะเป็นรายการสินค้าทั่วไปที่ต้องกินต้องใช้ในชีวิตประจำวัน แต่ทั้งนี้พนักงานขายในร้านค้าจะต้องมาจาก ลูก หลานของสมาชิกเท่านั้น เพื่อเป็นการสร้างงาน สร้างอาชีพให้คนในชุมชนร้านค้าชุมชน สามารถแก้ไขปัญหาหนี้ในระบบ ในช่วงที่สมาชิกในชุมชน ไม่มีรายได้ตามฤดูกาลซึ่งระบบร้านค้า สามารถดูแลความเป็นอยู่ของสมาชิก และเป็น ที่พึ่งของทุกคนในชุมชน ทั้งบุคคลที่เป็นลูกค้าหรือไม่ได้เป็นลูกค้า

การดำเนินงาน รูปแบบการดำเนินงานของร้านค้าจะจัดทำเป็นเอกสาร สำหรับรายชื่อผู้ที่เป็นสมาชิก สมาชิกแต่ละคนจะมีจำนวนหุ้นที่แตกต่างกัน ขึ้นอยู่กับความสมัครใจและการอยากเข้าร่วม แต่จะไม่เกิน 20,000 บาท ต่อคน 1 หุ้น คือ 1,000 บาท จะมีการจัดการส่งเสริมการตลาด สวัสดิการแก่ผู้ที่เป็นสมาชิกของร้านค้า

2.6 ข้อมูลทั่วไปของ ตำบลบ้านลำ

ศูนย์ข้อมูลประเทศไทย(2558) กล่าวไว้ว่า จากเดิมเป็นหมู่บ้านขึ้นอยู่กับอำเภอหนองแค ต่อมาแยกขึ้นอยู่กับกิ่งอำเภอหนองหมูและเมื่อกิ่งอำเภอหนองหมูเปลี่ยนเป็นอำเภอวิหารแดง (ประมาณ 65 ปี) ก็ขึ้นอยู่กับอำเภอวิหารแดงและได้แยกตำบลบ้านลำออกเป็น 2 ตำบลคือตำบลหนองสรวงและตำบลบ้านลำ ซึ่งแบ่งการปกครองออกเป็น 7 หมู่บ้าน

2.6.1 สภาพทั่วไป

เป็นที่ราบลุ่มเหมาะแก่การทำนาปี มีพื้นที่ทั้งหมด 13,373 ไร่ พื้นที่ทำการเกษตร จำนวน 11,440 ไร่ คุณภาพดินส่วนใหญ่จะเป็นดินที่ขาดอินทรีย์วัตถุ

1. อาณาเขต

ทิศเหนือ ติดต่อกับ ตำบลเจริญธรรม

ทิศใต้ ติดต่อกับ ตำบลหนองสรวง

ทิศตะวันออก ติดต่อกับ ตำบลเจริญธรรมและตำบลหนองสรวง

ทิศตะวันตก ติดต่อกับ ตำบลโคกแย้ อ.หนองแค จ.สระบุรี

2. เส้นทางการคมนาคม

ตำบลบ้านลำอยู่ห่างจากจังหวัดสระบุรีไปทางทิศใต้ ประมาณ 23 กม. เลี้ยวซ้ายตรงแยกหินกองตามถนนสายหินกอง-บ้านนา ถึง กม.ที่ 5 เข้าเขตตำบลบ้านลำ (ทางหลวงแผ่นดิน หมายเลข 33)

3. สภาพพื้นที่และระบบสาธารณูปโภค

จำนวนครัวเรือนที่มีไฟฟ้าใช้ในเขต อบต. คิดเป็นร้อยละ 100.00 จำนวนบ้านที่มีโทรศัพท์ 432 หลังคาเรือน คิดเป็นร้อยละ 25.00 ของจำนวนหลังคาเรือน

4. ข้อมูลแหล่งท่องเที่ยวของตำบล

อ่างเก็บน้ำซับปลากั้ง ตั้งอยู่ในเขตพื้นที่ หมู่ที่ 3,4 ต.บ้านลำ อ.วิหารแดง จ.สระบุรี อยู่ในความรับผิดชอบของหน่วยพิทักษ์รักษาป่าวนอุทยานแห่งชาติซับปลากั้ง เป็นอ่างเก็บน้ำซึ่งล้อมรอบด้วยภูเขา ติดเขต อ.เมือง จ.สระบุรี เป็นแหล่งท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ มีบ้านพักรับรอง และมีถนนเข้าถึงอ่างเก็บน้ำ

2.6.2 แบ่งเขตการปกครอง

เป็น 7 หมู่บ้าน ประกอบด้วยหมู่บ้าน

หมู่ 1 บ้านโคกกระต่าย

หมู่ 2 บ้านเกาะประตู่

หมู่ 3 บ้านป่าม่วง

หมู่ 4 บ้านป่ายาง

หมู่ 5 บ้านหนองตานบุญ

หมู่ 6 บ้านลำ

หมู่ 7 บ้านหนองฟ้าเลื่อน

2.6.3 จำนวนประชากรใน ตำบลบ้านลำ

จำนวนหลังคาเรือน :1,561 หลังคาเรือน

จำนวนประชากร :3,875 คน

จำนวนผู้สูงอายุ :725 คน

จำนวนเด็กแรกเกิด ถึง 6 ปี : 445 คน

จำนวนผู้สูงอายุ ที่ป่วยเป็นโรคเรื้อรัง :229 คน

จำนวนสตรีตั้งครรภ์ :60 คน

จำนวนผู้สูงอายุ ที่ช่วยตนเองไม่ได้ : - คน

จำนวนสตรีอายุ 35 ปี ขึ้นไป :1,557 คน

จำนวนผู้พิการ :96 คน

2.7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

นงนภัส พรธีระภัทร(2550) ศึกษาผลการดำเนินงานร้านค้าชุมชน หมู่ 4 ตำบลพะตง อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา ความพึงพอใจของสมาชิกต่อการบริหารงานของร้านค้าชุมชนและปัญหาอุปสรรคในการดำเนินงานของร้านค้าชุมชน หมู่ 4 ตำบลพะตง อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา โดยเก็บข้อมูลจากการสัมภาษณ์ ประธาน กรรมการ จำนวน 5 ราย สมาชิกร้านค้าชุมชน หมู่ 4 จำนวน 120 ราย และสมาชิกร้านค้าชุมชนของหมู่บ้านที่เลิกกิจการไปแล้ว จำนวน 5 ราย โดยการวิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงพรรณนา สรุปผลการวิจัยได้ดังนี้ ความพึงพอใจของสมาชิก ที่มีต่อประเด็นคณะกรรมการ อยู่ในระดับปานกลาง และความพึงพอใจต่อประเด็นการเป็นสมาชิกร้านค้าชุมชน คือ ได้รับเงินปันผลที่ให้แก่สมาชิกตามหุ้นที่ถือและได้รับเงินปันผลสำหรับยอดการซื้อสินค้าอยู่ในระดับมาก ความพึงพอใจต่อประเด็นผลการดำเนินงานอยู่ในระดับปานกลางทั้งหมด ดังนั้นกลุ่มร้านค้าชุมชนต้องมีการปรับปรุงการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น โดยมีการประชุมทุกเดือน เพื่อเปิดโอกาสให้สมาชิกแสดงความคิดเห็นเสนอวิธีการในการพัฒนาร้านค้าชุมชนให้มีความยั่งยืน เพื่อเป็นแหล่งการเรียนรู้ให้แก่ชุมชนตัวเองและชุมชนใกล้เคียง ปัญหาเกี่ยวกับการ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ดำเนินงานของร้านค้าชุมชน คือ ร้านค้าชุมชนไม่สะอาด ไม่เป็นระเบียบ สินค้าขาดความหลากหลาย โดยสมาชิก เสนอแนะให้สร้างความจงรักภักดีต่อร้านค้าชุมชน

สุไณย์ ชัยศรี และ คณะ(2549) ศึกษาแนวทางการพัฒนาร้านค้าชุมชนเพื่อการพึ่งตัวเอง ในชุมชนตำบลเมืองแกที่เหมาะสมในการนำเอาต้นทุนเดิมทางสังคมในชุมชนมาทดลองปฏิบัติ เพื่อค้นหากระบวนการที่เหมาะสมเครือข่ายสมาชิกร้านค้าชุมชน ในการแก้ไขปัญหาและค้นหาแนวทางในการพัฒนา เพื่อให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ของโครงการได้จัดกระบวนการศึกษาวิจัยในลักษณะเชิงปฏิบัติการโดยเน้นการมีส่วนร่วมของชุมชนและรูปแบบที่ที่มิวิจัยและชุมชนได้ร่วมกันเก็บข้อมูลและรวบรวมข้อมูล ข้อมูลที่ได้รับมาทั้งหมดจากการสรุปที่เป็นหมวดหมู่ เช่น ข้อมูลของสภาพทั่วไปของชุมชนตำบลเมืองแก ข้อมูลสถานการณ์ร้านค้าชุมชน ข้อมูลเชิงลึกปัญหาผลกระทบจากการบริหารจัดการร้านค้าชุมชน ข้อมูลผู้ให้บริการและข้อมูลจำนวนผลผลิตที่ชุมชนสามารถผลิตจำหน่ายเองได้ในชุมชนเมืองแก ซึ่งข้อมูลที่ได้รับมาเป็นผลมาจากการร่วมมือของชุมชนและกลุ่มสมาชิกร้านค้าชุมชน และเมื่อมีข้อมูลแล้ว กระบวนการต่อไปคือการวิเคราะห์หาแนวทางการสร้างกระบวนการหรือมาตรการในการดำเนินการ โดยการจัดกระบวนการร่วมกันทั้งในส่วนของกลุ่มสมาชิกในชุมชนและกลุ่มแกนผู้นำเข้าร่วม ต่อจากนั้นก็เป็นการทดลองปฏิบัติเพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาร้านค้าชุมชน จุดสำคัญของความสำเร็จของการศึกษาวิจัยขึ้นอยู่กับสมาชิกร้านค้าชุมชนแต่ละครัวเรือนและตัวชุมชนเป็นประการสำคัญ โดยสรุปแนวทางการพัฒนาร้านค้าชุมชนดังนี้

การศึกษาที่เน้นการเปลี่ยนแปลงเล็กๆ ที่เกิดขึ้นในชุมชนและการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ทั้งในระดับกลุ่มองค์กรและระหว่างกลุ่มองค์กรในชุมชน ที่มีส่วนสำคัญยิ่งต่อการเปลี่ยนแปลงทางความคิดและการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมของสมาชิกร้านค้าชุมชนและประชาชนทั่วไป ที่จะเข้าร่วมกันพัฒนาก่อร่างสร้างเพื่อให้เป็นแนวทางในการพัฒนาและสามารถนำแนวทางไปบริหารจัดการและเสริมสร้างคุณภาพชีวิตในระดับครัวเรือนและชุมชนของตนเอง เมื่อพิจารณาถึงวัตถุประสงค์และขอบเขตการศึกษาวิจัย การเปลี่ยนแปลงในลักษณะนี้เป็นเรื่องที่ดีและสำคัญอย่างยิ่งเพราะเป็นการเปลี่ยนแปลงจากการคิดและวิเคราะห์ด้วยเหตุผลไม่ใช่เกิดจากกระแสหรือการผลักดันด้วยวิธีใดวิธีหนึ่ง เป็นการเปลี่ยนแปลงที่จะสามารถนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงที่ยั่งยืนในอนาคตต่อไป

บทที่ 3

วิธีวิจัย(Research Methodologies)

3.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ เป็นสมาชิกร้านค้าชุมชน ตำบลบ้านลำ อำเภอวิหารแดง จังหวัดสระบุรี จำนวนทั้งหมด 140 คน

3.2 เครื่องมือและวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือ

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยแบ่งโครงสร้างของแบบสอบถามออกเป็น 3 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1. ข้อมูลทั่วไปของสมาชิก

ตอนที่ 2. ความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อร้านค้าชุมชน ด้านการจัดการและด้านการบริการ

ตอนที่ 3. ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ

การสร้างเครื่องมือและทดสอบเครื่องมือ

1. ศึกษาแนวคิด ทฤษฎีงานวิจัยและเอกสารต่างๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นข้อมูลในการสร้างแบบสอบถาม

2. สร้างแบบสอบถามให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์งานวิจัย

3. ตรวจสอบภาษา ความเที่ยงตรงของเนื้อหา โดยปรึกษาคณะกรรมการควบคุมปัญหาพิเศษ เพื่อตรวจสอบแก้ไขความถูกต้องของภาษา ความเหมาะสมของเนื้อหา แล้วนำมาปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามให้สมบูรณ์

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามไปเก็บที่ร้านค้าชุมชนจากสมาชิกที่เข้ามาซื้อสินค้าเพื่ออุปโภคและบริโภคและในบางส่วนผู้วิจัยได้เดินทางไปหาสมาชิกที่ยังไม่ได้ตอบแบบสอบถามที่บ้าน เพื่อให้ครบทั้งหมด จำนวน 140 คน

3.3 วิธีวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ โดยสถิติที่ใช้คือ สถิติพรรณนา(Descriptive Statistics) ได้แก่

1. ค่าเฉลี่ย (Mean)
2. ค่าร้อยละ (Percentage)
3. ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

เกณฑ์การแปลความหมายในการวิเคราะห์ข้อมูล คำถามแบบ Rating Scale ใช้เกณฑ์ระดับคะแนนดังนี้

มากที่สุด	ให้	5 คะแนน
มาก	ให้	4 คะแนน
ปานกลาง	ให้	3 คะแนน
น้อย	ให้	2 คะแนน
น้อยที่สุด	ให้	1 คะแนน

โดยใช้เกณฑ์การแปลผลในแต่ละช่วงคะแนนของระดับความพึงพอใจ โดยใช้เกณฑ์แบ่งช่วงคะแนนจากระดับขั้นเท่ากับ 5 ขั้น และคำนวณได้จากสูตร ดังนี้

$$\frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนระดับ}} = \frac{5-1}{5} = 0.80$$

ดังนั้นในการวิจัยครั้งนี้ใช้เกณฑ์การแปลความหมายความพึงพอใจตามตารางที่ 3.1

ตารางที่ 3.1 เกณฑ์การประเมินระดับค่าความพึงพอใจ มีดังนี้

ระดับค่าเฉลี่ย	แปลความหมาย
4.21 - 5.00	ความพึงพอใจมากที่สุด
3.41 - 4.20	ความพึงพอใจมาก
2.61 - 3.40	ความพึงพอใจปานกลาง
1.81 - 2.60	ความพึงพอใจน้อย
1.00 - 1.80	ความพึงพอใจน้อยที่สุด

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 4

ผลการวิจัยและวิจารณ์ผล(Findings and Results)

การศึกษาความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อร้านค้าชุมชน ตำบลบ้านลำ อำเภอนิคมพัฒนา จังหวัดสระบุรี ผู้วิจัยได้เสนอข้อมูลที่รวบรวมได้จากสมาชิกและได้นำเสนอผลการวิจัยออกเป็น 3 ตอน ดังต่อไปนี้

4.1 ข้อมูลทั่วไปของสมาชิก

4.2 ความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อร้านค้าชุมชน ด้านการจัดการและด้านการให้บริการ

4.3 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ

4.1 ข้อมูลทั่วไปของสมาชิก

จากการศึกษาพบว่า สมาชิกร้านค้าชุมชน ตำบลบ้านลำ อำเภอนิคมพัฒนา จังหวัดสระบุรี มีคุณสมบัติตาม ตารางที่ 4.1 ดังนี้

4.1.1 เพศ

สมาชิกเป็นเพศหญิง ร้อยละ 56.40 และเพศชาย ร้อยละ 43.60

4.1.2 อายุ

สมาชิกมีช่วงอายุ 41 - 60 ปี มากที่สุด ร้อยละ 46.40 รองลงมาคือ ช่วงอายุ 21 - 40 ปี ร้อยละ 33.60 และน้อยที่สุด มีอายุ ต่ำกว่า 21 ปี ร้อยละ 5.70

4.1.3 ระดับการศึกษา

สมาชิกจบการศึกษาระดับมัธยมศึกษามากที่สุด ร้อยละ 42.90 รองลงมาจบการศึกษาระดับประถมศึกษา ร้อยละ 37.90 และจบการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรีน้อยที่สุด ร้อยละ 2.10

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

4.1.4 อาชีพ

สมาชิกมีอาชีพรับจ้างทั่วไปมากที่สุด ร้อยละ 28.60 รองลงมาคือ อาชีพเกษตรกร ร้อยละ 27.10 และมีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชนน้อยที่สุด ร้อยละ 10.70

ตารางที่ 4.1 ข้อมูลทั่วไปของสมาชิก

รายการ	จำนวนคน (N=140)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	61	43.60
หญิง	79	56.40
อายุ (ปี)		
ต่ำกว่า 21	8	5.70
21-40	47	33.60
41-60	65	46.40
61 ขึ้นไป	20	14.30
ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	53	37.90
มัธยมศึกษา	60	42.90
ปริญญาตรี	24	17.10
สูงกว่าปริญญาตรี	3	2.10
อาชีพ		
ข้าราชการ	19	13.60
พนักงานบริษัทเอกชน	15	10.70
เกษตรกร	38	27.10
รับจ้างทั่วไป	40	28.60
อื่นๆ เช่น นักเรียน, ธุรกิจส่วนตัว	28	20.00

4.2 ความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อร้านค้าชุมชน ด้านการจัดการและด้านการให้บริการ

ผลการศึกษาความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อร้านค้าชุมชนพบว่า ในภาพรวมสมาชิกมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.14 โดยความพึงพอใจด้านการจัดการและด้านการให้บริการมีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมากเช่นกัน ค่าเฉลี่ย 4.17 และ 4.12 ตามลำดับ (ตารางที่ 4.2) ซึ่งหากพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า

4.2.1 ด้านการจัดการ มีผลการศึกษาความพึงพอใจของสมาชิกดังนี้

การจัดการสินค้า การจัดการสินค้าในภาพรวม พบว่า สมาชิกมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ($\mu = 4.25$) หากพิจารณาในรายด้าน พบว่า เกือบทุกด้านที่ทำการศึกษามีระดับความพึงพอใจมากที่สุด คือ มีกลุ่มสินค้าที่จำเป็นในชีวิตประจำวัน ($\mu = 4.52$) สินค้าที่มีสอดคล้องกับความต้องการ ($\mu = 4.42$) มีกลุ่มสินค้าบริโภคและอุปโภคเพื่อความพึงพอใจ เช่น แอลกอฮอล์ ขนมคบเคี้ยว ของเล่นเด็ก ($\mu = 4.42$) ยกเว้น มีกลุ่มสินค้าตามเทศกาลวางจำหน่าย มีระดับความพึงพอใจมาก ($\mu = 3.65$) (ตารางที่ 4.3)

การจัดการราคาและเงินปันผล การจัดการราคาและเงินปันผลในภาพรวม พบว่า สมาชิกมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ($\mu = 4.23$) หากพิจารณาในรายด้าน พบว่า เกือบทุกด้านที่ทำการศึกษามีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คือ ราคาของสินค้าเหมาะสม ($\mu = 4.32$) มีการตั้งราคาสินค้าตามตลาดเพื่อสร้างราคามาตรฐาน ($\mu = 4.28$) มุ่งเน้นราคาที่พิเศษสำหรับสินค้าติดอันดับ หรือมีผู้บริโภคจำนวนมาก ($\mu = 4.23$) ยกเว้น เงินปันผล มีระดับความพึงพอใจมาก ($\mu = 4.11$) (ตารางที่ 4.3)

การจัดการแผนผังร้านค้า การจัดการแผนผังร้านค้าในภาพรวม พบว่า สมาชิกมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ($\mu = 4.57$) หากพิจารณาในรายด้าน พบว่า ทุกด้านที่ทำการศึกษามีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คือ ภายในร้านค้ามีชั้นวางสินค้าและทางเดินที่สะดวกต่อสมาชิก ($\mu = 4.62$) แคมป์หรืออยู่ในตำแหน่งที่สามารถต้อนรับลูกค้าและดูแลร้านค้าได้ทั่วถึง ($\mu = 4.61$) หน้าร้านมีจุดเด่นและดึงดูดสมาชิก ($\mu = 4.48$) (ตารางที่ 4.3)

การจัดการการส่งเสริมการขาย การจัดการการส่งเสริมการขายในภาพรวม พบว่า สมาชิกมีความพึงพอใจในระดับมาก ($\mu = 3.60$) หากพิจารณาในรายด้าน ด้านการจัดรายการแลกเปลี่ยนของสมาชิกเมื่อซื้อสินค้าตามมูลค่า ($\mu = 3.82$) ด้านการจัดลดรายการสินค้า ($\mu = 3.76$) มีระดับ

ความพึงพอใจมาก ยกเว้น ด้านการจัดสินค้าชิมหรือแจกสินค้าให้นำไปทดลองใช้ มีระดับความพึงพอใจปานกลาง ($\mu = 3.24$) (ตารางที่ 4.3)

4.2.2 การให้บริการ มีผลการศึกษาความพึงพอใจของสมาชิกดังนี้

การให้บริการ ในภาพรวม พบว่า สมาชิกมีความพึงพอใจในระดับมาก ($\mu = 4.12$) หากพิจารณาในรายด้าน พบว่า เกือบทุกด้านที่ทำการศึกษา คือ การให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง ($\mu = 4.59$) ความเสมอภาคในการให้บริการ ($\mu = 4.50$) ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ ($\mu = 4.47$) ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ ($\mu = 4.47$) ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ($\mu = 4.38$) ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ ($\mu = 4.32$) ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ เป็นต้น ($\mu = 4.25$) มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด รองลงมา คือ เวลาเปิด-ปิดร้านเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ($\mu = 3.63$) มีระดับความพึงพอใจมาก และการติดป้ายประกาศหรือแผ่นพับแนะนำสินค้าที่มีภายในร้าน ($\mu = 3.38$) ได้รับใบเสร็จเงินถูกต้องและรวดเร็ว ($\mu = 3.22$) มีระดับความพึงพอใจปานกลาง (ตารางที่ 4.4)

ตารางที่ 4.2 ความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อร้านค้าชุมชน ด้านการจัดการและด้านการให้บริการ

รายการ	μ	σ	แปลผล
ความพึงพอใจด้านการจัดการ	4.17	1.06	มาก
ความพึงพอใจด้านการให้บริการ	4.12	1.09	มาก
รวม	4.14	1.07	มาก

ตารางที่ 4.3 ความพึงพอใจของสมาชิกด้านการจัดการ

N = 140

รายการ	จำนวน (ค่าร้อยละ)					μ	σ	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
การจัดการสินค้า								
สินค้าที่มี สอดคล้องกับความต้องการ	76	51	17	0	2	4.42	0.75	มากที่สุด
	(54.30)	(36.40)	(7.90)	(0.00)	(1.40)			

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.3 (ต่อ)

รายการ	จำนวน (ค่าร้อยละ)					μ	σ	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
มีกลุ่มสินค้าที่จำเป็นในชีวิตประจำวัน	85	48	5	0	2	4.52	0.70	มากที่สุด
	(60.70)	(34.30)	(3.60)	(0.00)	(1.40)			
กลุ่มสินค้าบริโภคอุปโภคเพื่อความพึงพอใจเช่นแอลกอฮอล์	83	38	16	1	2	4.42	0.83	มากที่สุด
	(59.30)	(27.10)	(11.40)	(0.70)	(1.40)			
มีกลุ่มสินค้าตามเทศกาลวางจำหน่าย	43	44	42	16	6	3.65	1.15	มาก
	(37.70)	(23.60)	(30.00)	(11.40)	(4.30)			
รวม						4.25	0.85	มากที่สุด
การจัดการราคาและเงินปันผล								
ราคาของสินค้าเหมาะสม	58	74	6	0	2	4.32	0.69	มากที่สุด
	(41.40)	(52.90)	(4.30)	(0.00)	(1.40)			
มุ่งเน้นราคาพิเศษสำหรับสินค้าติดอันดับหรือที่มีผู้บริโภคจำนวนมาก	60	59	17	2	2	4.23	0.82	มากที่สุด
	(42.90)	(42.10)	(12.10)	(1.40)	(1.40)			
ตั้งราคาสินค้าตามตลาด เพื่อสร้างราคามาตรฐาน	62	61	14	1	2	4.28	0.78	มากที่สุด
	(44.30)	(43.60)	(10.00)	(0.70)	(1.40)			
เงินปันผล	57	47	29	5	1	4.11	0.90	มาก
	(41.40)	(33.60)	(20.70)	(3.60)	(0.70)			
รวม						4.23	0.79	มากที่สุด

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.3 (ต่อ)

รายการ	จำนวน (ค่าร้อยละ)					μ	σ	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
การจัดการแผนผังร้านค้า								
หน้าร้านมีจุดเด่นและดึงดูดสมาชิก	88 (62.90)	37 (26.40)	12 (8.60)	1 (0.70)	2 (1.40)	4.48	0.80	มากที่สุด
ภายในร้านมีชั้นวางสินค้าและทางเดินที่สะดวกต่อสมาชิก	98 (70.00)	35 (25.00)	5 (3.60)	1 (0.70)	1 (0.70)	4.62	0.66	มากที่สุด
แคชเชียร์อยู่ในตำแหน่งที่ดูแลร้านค้าได้ทั่วถึง	95 (67.90)	39 (27.90)	4 (2.90)	1 (0.70)	1 (0.70)	4.61	0.65	มากที่สุด
รวม						4.57	0.70	มากที่สุด
การจัดการการส่งเสริมการขาย								
จัดลดรายการสินค้า	24 (17.10)	70 (50.00)	37 (26.40)	7 (5.00)	2 (1.40)	3.76	0.84	มาก
จัดรายการแลกของสมนาคุณเมื่อซื้อสินค้าตามมูลค่า	23 (16.40)	32 (22.90)	71 (50.70)	12 (8.60)	1 (0.70)	3.82	4.36	มาก
จัดชิมหรือแจกสินค้าให้นำไปทดลองใช้	21 (15.00)	26 (16.60)	62 (44.30)	28 (20.00)	3 (2.10)	3.24	1.00	ปานกลาง
รวม						3.60	2.06	มาก
ความพึงพอใจด้านการจัดการรวม						4.17	1.06	มาก

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.4 ความพึงพอใจของสมาชิกด้านการให้บริการ

N = 140

รายการ	จำนวน (ค่าร้อยละ)					μ	σ	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
เวลาเปิด-ปิดร้านตาม	24	49	60	6	1	3.63	0.84	มาก
เวลาที่กำหนด	17.10	35.00	42.90	4.30	0.70			
ติดป้ายประกาศหรือ แผ่นพับแนะนำสินค้าที่ มีภายในร้าน	23	36	55	24	2	3.38	1.00	ปานกลาง
การให้บริการตามลำดับ ก่อนหลัง	64	59	13	1	2	4.59	3.44	มากที่สุด
ความเหมาะสมในการ แต่งกายของผู้ให้บริการ	(16.40)	(25.70)	(39.30)	(17.10)	(1.40)			
ความเต็มใจและความ พร้อมในการให้บริการ อย่างสุภาพ	82	47	9	0	2	4.47	0.74	มากที่สุด
ความรู้ความสามารถใน การให้บริการ	(58.60)	(33.60)	(6.40)	(0.00)	(1.40)			
ความสะอาดของ สถานที่ให้บริการ	80	50	8	0	2	4.47	0.73	มากที่สุด
ความเหมาะสมในการ ให้บริการ	(57.10)	(35.70)	(5.70)	(0.00)	(1.40)			
ความสะอาดของ สถานที่ให้บริการ	63	54	21	0	2	4.25	0.81	มากที่สุด
ความสะอาดของ สถานที่ให้บริการ	(45.00)	(38.60)	(15.00)	(0.00)	(1.40)			
ความสะอาดของ สถานที่ให้บริการ	75	41	21	1	2	4.32	0.70	มากที่สุด
ความสะอาดของ สถานที่ให้บริการ	(53.60)	(29.30)	(15.00)	(0.70)	(1.40)			
ความสะอาดของ สถานที่ให้บริการ	88	38	12	0	2	4.50	0.77	มากที่สุด
ความสะอาดของ สถานที่ให้บริการ	(62.90)	(21.10)	(8.60)	(0.00)	(1.40)			
ความสะอาดของ สถานที่ให้บริการ	77	44	17	0	2	4.38	0.80	มากที่สุด
ความสะอาดของ สถานที่ให้บริการ	(55.00)	(31.40)	(12.10)	(90.00)	(1.40)			
ได้รับใบเสร็จรับเงิน ถูกต้องและรวดเร็ว	16	27	74	19	4	3.22	0.92	ปานกลาง
ถูกต้องและรวดเร็ว	(11.40)	(19.30)	(52.90)	(13.60)	(2.90)			
รวม						4.12	1.09	มาก

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สำหรับข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะของสมาชิกร้านค้าชุมชน ตำบลบ้านลำ อำเภอวิหารแดง จังหวัดสระบุรี สรุปได้ดังต่อไปนี้

1. สมาชิกมีข้อเสนอแนะในเรื่องของการได้รับใบเสร็จหลังการซื้อสินค้า ว่าควรต้องมีใบเสร็จให้กับลูกค้าทุกครั้ง
2. สินค้าทุกชนิดควรจะมีป้ายราคาติดกำกับอยู่กับสินค้าชนิดนั้นๆ

4.6 วิจารณ์ผลการวิจัย

จากการศึกษาความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อร้านค้าชุมชน ตำบลบ้านลำ อำเภอวิหารแดง จังหวัดสระบุรี สามารถวิจารณ์ผลได้ดังนี้

การที่มีความพึงพอใจในเรื่องการออกใบเสร็จ โดยมีค่าเฉลี่ยต่ำกว่าด้านอื่นๆ ทั้งนี้อาจเนื่องจากว่า การซื้อสินค้าในปัจจุบันตามร้านสะดวกซื้อหรือห้างสรรพสินค้าต่างๆ มีการออกใบเสร็จให้กับลูกค้าเป็นเรื่องปรกติ จึงเป็นสิ่งจำเป็นที่ทางร้านค้าชุมชนควรมีการออกใบเสร็จให้กับลูกค้าเช่นกัน

การติดป้ายประกาศหรือแผ่นพับแนะนำสินค้า อย่างในแบรนด์สินค้าต่างๆ หรือห้างสรรพสินค้าใหญ่ๆ ก็จะมีการทำป้ายประกาศโฆษณาสินค้า เพื่อดึงดูดลูกค้า ดังนั้นการทำป้ายประกาศก็เป็นสื่อโฆษณาอีกรูปแบบหนึ่ง ซึ่งในปัจจุบันมีความสำคัญเป็นอย่างมาก นั่นก็เพราะว่าป้ายเป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่สามารถกำหนดความเป็นอยู่เป็นไปของร้านค้าชุมชนได้ป้ายประกาศเป็นการแสดงภาพลักษณ์ของสินค้า ถ้าทำสื่อด้านนี้ออกมาตรงใจลูกค้า นั่นก็ย่อมหมายถึงผลพลอยได้จากยอดขายจะมากมายยิ่งกว่าเดิมซึ่งสอดคล้องกับ สุริโย ชาญตะกุล(2558)ได้กล่าวไว้ว่า การทำป้ายประกาศสินค้าเป็นปัจจัยที่สำคัญของการธุรกิจต่างๆ ในปัจจุบัน เนื่องจากป้ายต้องมีความโดดเด่น และน่าประทับใจ เป็นอีกทางเลือกในการเลือกใช้ผลิตภัณฑ์สินค้านั้นๆ

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ(Conclusions and Recommendations)

ผลการศึกษาความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อร้านค้าชุมชน ตำบลบ้านลำ อำเภอวิหารแดง จังหวัดสระบุรี สามารถสรุปได้ดังนี้

5.1 ข้อมูลทั่วไป

ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปของสมาชิกเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย มีอายุอยู่ในช่วง 41-60 ปี ร้อยละ 46.40 จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษามากที่สุดและประกอบอาชีพ รับจ้างทั่วไป

5.2 ความพึงพอใจด้านการจัดการและด้านการให้บริการ

จากผลการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อร้านค้าชุมชน ตำบลบ้านลำ อำเภอวิหารแดง จังหวัดสระบุรี ในภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก($\mu = 4.14$) เมื่อพิจารณาด้านการจัดการและการให้บริการ มีดังต่อไปนี้

ด้านการจัดการโดยรวมสมาชิกมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก($\mu = 4.17$) ผลการศึกษาพบว่าด้านการจัดการสินค้า มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด ($\mu = 4.25$) หากพิจารณาในรายด้าน คือ มีกลุ่มสินค้าที่จำเป็นในชีวิตประจำวัน ($\mu = 4.52$) สินค้าที่มีสอดคล้องกับความต้องการ ($\mu = 4.42$) มีกลุ่มสินค้าบริโภคและอุปโภคเพื่อความพึงพอใจ เช่น แอลกอฮอล์ ขนมคบเคี้ยว ของเล่นเด็ก ($\mu = 4.42$) มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด รองลงมา มีกลุ่มสินค้าตามเทศกาลวางจำหน่าย ($\mu = 3.65$) มีระดับความพึงพอใจมาก ด้านการจัดการราคาและเงินปันผล มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด ($\mu = 4.23$) หากพิจารณาในรายด้าน คือ ราคาของสินค้าเหมาะสม ($\mu = 4.32$) มีการตั้งราคาสินค้าตามตลาดเพื่อสร้างราคามาตรฐาน ($\mu = 4.28$) มุ่งเน้นราคาที่พิเศษสำหรับสินค้าติดอันดับหรือมีผู้บริโภคจำนวนมาก ($\mu = 4.23$) มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด รองลงมา คือ เงินปันผล ($\mu = 4.11$) มีระดับความพึงพอใจมากด้านการจัดการแผนผังร้านค้า มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด ($\mu = 4.57$) หากพิจารณาในรายด้าน คือ ภายในร้านค้ามีชั้นวางสินค้าและทางเดินที่สะดวกต่อสมาชิก ($\mu = 4.62$) แคชเชียร์อยู่ในตำแหน่งที่สามารถต้อนรับลูกค้าและดูแลร้านค้าได้ทั่วถึง ($\mu = 4.61$) หน้าร้านมีจุดเด่นและดึงดูด

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตำแหน่งที่สามารถต้อนรับลูกค้าและดูแลร้านค้าได้ทั่วถึง ($\mu = 4.61$) หน้าร้านมีจุดเด่นและดึงดูดสมาชิก ($\mu = 4.48$) มีระดับความพึงพอใจมากที่สุดด้านการจัดการการส่งเสริมการขายมีระดับความพึงพอใจมาก ($\mu = 3.60$) หากพิจารณาในรายด้าน คือ การจัดรายการแลกเปลี่ยนของสมาชิกเมื่อซื้อสินค้าตามมูลค่า ($\mu = 3.82$) การจัดลดรายการสินค้า ($\mu = 3.76$) มีระดับความพึงพอใจมาก รองลงมา การจัดส่งสินค้าหรือแจกสินค้าให้นำไปทดลองใช้ ($\mu = 3.24$) มีระดับความพึงพอใจปานกลาง

ด้านการให้บริการโดยรวมสมาชิกมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\mu = 4.12$) ผลการศึกษา คือ ให้บริการตามลำดับก่อนหลัง ($\mu = 4.59$) ความเสมอภาคในการให้บริการ ($\mu = 4.50$) ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ ($\mu = 4.47$) ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ ($\mu = 4.47$) ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ($\mu = 4.38$) ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ ($\mu = 4.32$) และความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถ ตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ เป็นต้น ($\mu = 4.25$) ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา คือ เวลาเปิด-ปิดร้านเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ($\mu = 3.63$) ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก และการติดป้ายประกาศหรือแผ่นพับแนะนำสินค้าที่มีภายในร้าน ($\mu = 3.38$) ได้รับใบเสร็จเงินถูกต้องและรวดเร็ว ($\mu = 3.22$) ความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

5.3 ข้อเสนอแนะ

5.3.1 ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

จากผลการวิจัยสมาชิกมีความพึงพอใจต่อร้านค้าชุมชนในระดับมากซึ่งหากได้มีการปรับปรุงและพัฒนาในส่วนที่ยังมีข้อบกพร่องอยู่ จะทำให้เป็นร้านค้าชุมชนที่สำคัญในอนาคต ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะจากผลการศึกษา ดังนี้

5.3.1.1 ควรให้สมาชิกได้มีโอกาสทดลองใช้สินค้าใหม่ๆ เพราะ เพื่อเป็นทางเลือกให้กับสมาชิกในการซื้อสินค้า

5.3.1.2 ควรมีการเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ โดยการทำป้ายประกาศหรือแผ่นพับแนะนำสินค้าให้ชัดเจน

5.3.2 ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

จากการศึกษางานวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยใคร่ขอเสนอแนะ เพื่อเป็นประโยชน์แก่ผู้ศึกษาต่อไป ดังนี้

5.3.2.1 ควรมีการศึกษาความพึงพอใจของลูกค้ารายอื่นที่ไม่ใช่สมาชิก ไม่มีผลประโยชน์ร่วมกับร้านค้าชุมชน เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาเป็นแนวทางที่สำคัญสำหรับการพัฒนาร้านค้าชุมชน

5.3.2.2 ควรมีการศึกษาปัญหาในการจัดการการส่งเสริมการขายและหาแนวทางการแก้ไข ทั้งนี้เนื่องจากในการจัดการด้านนี้มีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจน้อยกว่าประเด็นอื่นๆ



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เอกสารอ้างอิง

กาญจนา อรุณสุขขุจี. 2546. ความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ต่อการดำเนินงานของสหกรณ์

การเกษตรไชยปราการจำกัด. วิทยาศาสตร์คณะเกษตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัย
เชียงใหม่. เชียงใหม่.

จารึก สุขประเสริฐ. ข้อมูลร้านค้าชุมชน ตำบลบ้านลำ. สัมภาษณ์. 2557. สระบุรี.

ทวีพงษ์ หินคำ. 2541. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริหารงานสุขาภิบาลริมใต้

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. รัฐศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. เชียงใหม่.

ธनिया ปัญญาแก้ว. 2541. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงานของข้าราชการครูใน

จังหวัดเชียงใหม่. รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. เชียงใหม่.

นงนภัสพรธีระภัทร. 2550. ผลการดำเนินงานร้านค้าชุมชน. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต.

มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์. สงขลา.

นัทที ขจรกิตติยา. 2550. การจัดการธุรกิจชุมชน. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพมหานคร.

บุญชม ศรีสะอาด. 2543. การวิจัยเบื้องต้น. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์สุวีริยาสาส์น.

ปรียากร วงศ์อนุตรโรจน์. 2535. ทฤษฎีความพึงพอใจ. [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก:

<https://www.gotoknow>. [10 มิถุนายน 2558].

พยอม วงศ์สารศรี. 2542. การบริหารทรัพยากรมนุษย์. สถาบันราชภัฏสวนดุสิต. กรุงเทพมหานคร.

พิทักษ์ ทรุษิม. 2538. ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของ

กรุงเทพมหานคร. ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

กรุงเทพมหานคร.

พิมลจรรย์นามวัฒน์. 2544. ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับการบริหารธุรกิจ. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์

เท็กซ์ แอนด์เจอร์นัล.

ราชัน นาสมพงษ์. 2553. การบริการที่ดี. [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก: <http://www.gotoknow>. [18

มิถุนายน 2558].

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

- วาณี ทองเสวต. 2548. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุดวิทยาลัยพยาบาลเกื้อการุณย์. วิทยาลัยพยาบาลเกื้อการุณย์.กรุงเทพมหานคร.
- วิชัย นาคสิงห์. 2553.หลักการจัดการ.[ออนไลน์].เข้าถึงได้จาก:<https://www.gotoknow>. [18 มิถุนายน 2558].
- วิรุฬ พรรณเทวี. 2542. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของหน่วยงาน กระทรวงมหาดไทยในอำเภอเมืองจังหวัดแม่ฮ่องสอน. รัฐศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. เชียงใหม่.
- ศักดิ์ชัย สังข์แก้ว. 2554. ร้านค้าชุมชน. [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก: <http://communityshop-commu.blogspot.com>. [15 มิถุนายน 2558].
- ศูนย์ข้อมูลประเทศไทย. 2558. [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก: <http://saraburi.kapook.com>. [18 มิถุนายน 2558].
- สมศักดิ์ คงเที่ยงและอัญชลี โพธิ์ทอง. 2542. ทฤษฎีความพึงพอใจ. กรุงเทพมหานคร.
- สุริโย ชาญตะกุล. 2558. [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก: <http://www.at-ads.com>. [24 กรกฎาคม 2558].
- สุเทพ พานิชพันธุ์. 2541. ความพึงพอใจของเกษตรกรในการเข้าร่วมโครงการปรับโครงสร้าง และระบบการผลิตการเกษตร.วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิตมหาวิทยาลัยแม่โจ้. เชียงใหม่
- สุนัย ชัยศรีและคณะ. 2549. การศึกษารูปแบบการบริหารจัดการร้านค้าชุมชนที่มีประสิทธิภาพ กรณีร้านค้าชุมชนบ้านเมืองแกเดิมหมู่17และร้านค้าชุมชนบ้านเมืองแกเหนือหมู่15.(สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย).บุรีรัมย์.



ภาคผนวก

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

แบบสอบถาม

เรื่อง ความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อร้านค้าชุมชน. บ้านลำ อ. วิหารแดง จ. สระบุรี

ข้อชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในข้อที่ตรงกับความเป็นจริงและในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

- 1.) เพศ ชาย หญิง
- 2.) อายุ ต่ำกว่า 21 ปี 21-40 ปี 41-60 ปี มากกว่า 60 ปีขึ้นไป
- 3.) ระดับการศึกษา
- ประถมศึกษา มัธยมศึกษา
- ปริญญาตรี สูงกว่าปริญญาตรี
- 4.) อาชีพ
- ข้าราชการ พนักงานบริษัทเอกชน
- เกษตรกร รับจ้างทั่วไป อื่นๆ.....

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในด้านการจัดการและการให้บริการร้านค้าชุมชน

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
1. การจัดการ สินค้า					
1.1 สินค้าที่มี สอดคล้องกับความต้องการ					
1.2 มีกลุ่มสินค้าที่จำเป็นในชีวิตประจำวัน					
1.3 มีกลุ่มสินค้า บริโภคและอุปโภคเพื่อความพึงพอใจ เช่น แอลกอฮอล์ ขนมขบเคี้ยว ของเล่นเด็ก					
1.4 มีกลุ่มสินค้าตามเทศกาล ออกวางจำหน่าย					
2. การจัดการ ราคาและเงินปันผล					
2.1 ราคาของสินค้าเหมาะสม					
2.2 มุ่งเน้นราคาพิเศษสำหรับสินค้าติดอันดับ หรือ มีผู้บริโภคจำนวนมาก					
2.3 มีการตั้งราคาสินค้าตามตลาด เพื่อสร้างราคามาตรฐาน					
2.4 เงินปันผล					
3. การจัดการ แพนผังร้านค้า					
3.1 หน้าร้าน มีจุดเด่นและดึงดูดสมาชิก					
3.2 ภายในร้าน มีชั้นวางสินค้า และทางเดินที่สะดวกต่อสมาชิก					
3.3 แคชเชียร์อยู่ในตำแหน่งที่สามารถต้อนรับลูกค้า และดูแลร้านค้าได้ทั่วถึง					

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

4. การจัดการ การส่งเสริมการขาย					
4.1 จัดลดรายการสินค้า					
4.2 จัดรายการแลกเปลี่ยนของสมนาคุณ เมื่อซื้อสินค้าตามมูลค่า					
4.3 จัดสินค้าชิม หรือแจกสินค้าใหม่ให้นำไปทดลองใช้					
5. ความพึงพอใจในด้านการให้บริการ					
5.1 เวลาเปิด-ปิดร้านเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด					
5.2 การติดป้ายประกาศหรือแผ่นพับแนะนำสินค้าที่มีภายในร้าน					
5.3 การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง					
5.4 ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ					
5.5 ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ					
5.6 ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถ ตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้ คำแนะนำได้เป็นต้น					
5.7 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ					
5.8 ความเสมอภาคในการให้บริการ					
5.9 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่					
2.10 ได้รับใบเสร็จรับเงิน ถูกต้องและรวดเร็ว					

ตอนที่ 3 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

ปัญหา/ข้อเสนอแนะ

.....

.....

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้