

ข้อเสนอแนะ

เนื่องจากการศึกษาครั้งนี้ใช้วิธีการสำรวจ (Survey method) เป็นหลักใหญ่ ข้อมูลที่ได้จึงเป็นข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data) ซึ่งแสดงให้เห็นถึงข้อเท็จจริง (Facts) ต่าง ๆ อย่างตรงไปตรงมา และเพื่อให้ข้อมูลที่ได้นี้เกิดประโยชน์ยิ่งขึ้น ผู้เขียนจึงนำประสบการณ์และการสังเกตของตนเองประกอบกับภาวะตลาดในปัจจุบันและหลักวิชาการตลาดมาประมวลให้สัมพันธ์กับข้อมูลปฐมภูมิดังกล่าว แล้วเขียนเป็นข้อเสนอแนะขึ้น แต่อย่างไรก็ตามผลการศึกษาครั้งนี้ก็เป็นเพียงผลงานทางด้านวิชาการ ข้อเสนอแนะจึงเป็นในเชิงวิชาการ การที่จะได้ผลในทางปฏิบัติเพียงไรนั้นขึ้นอยู่กับการนำไปประยุกต์ ปฏิบัติรวมกับการใช้เทคนิคทางการตลาดให้เหมาะสมเป็นสำคัญ ข้อเสนอแนะมีดังนี้

1. การโฆษณาสินค้าผอนส่ง

1. การโฆษณาสินค้าผอนส่ง ควรเน้นถึงประโยชน์ข้อสำคัญ ๆ ของระบบผอนส่ง ดังต่อไปนี้ คือ

ก. การได้สินค้ามาใช้ทันที อันเป็นการตอบสนองความพอใจของผู้ซื้อได้ในเวลาอันรวดเร็ว โดยการนำเทคนิคการโฆษณาเข้ามาใช้ให้ผู้ที่เห็นโฆษณาสินค้าผอนส่งรู้สึกว่าจะตนเองจะมีความสุขและสมปรารถนา เมื่อได้สินค้าผอนส่ง

ข. ไม่ต้องหาเงินก่อนมาซื้อ แสดงให้เห็นว่าการซื้อสินค้าด้วยวิธีนี้ทำได้ง่าย แม้ผู้ไม่มีเงินมากพอก็สามารถซื้อได้ ส่วนผู้มีเงินก่อนจำนวนจำกัดก็สามารถจะเก็บเงินจำนวนนั้นไว้เพื่อเหตุฉุกเฉินได้

ค. ไม่ต้องรอเก็บเล็กผสมน้อย ชี้แจงให้เห็นว่าในสภาวะการณ์ปัจจุบันที่ราคาสินค้าและการครองชีพมีแนวโน้มสูงขึ้น การสะสมเงินไว้ซื้อสิ่งที่ต้องการ

จะทำให้ได้อย่างลำบาก โอกาสที่จะเก็บเงินได้ไม่ครบมีมาก จึงอาจไม่ได้สิ่ง
ที่ต้องการ นอกจากนั้นยังต้องสะสมเงินในจำนวนมากกว่าราคาสินค้าใน
ปัจจุบันอีกด้วย

ง. สินค้ามีราคาใกล้เคียงกับราคาเงินสด แต่การจะโฆษณาตั้งข้อนี้ได้ จำเป็น
ต้องปรับปรุงราคาสินค้าก่อนส่งให้ถูกลงกว่าในปัจจุบันเสียก่อน หรือใช้
กลยุทธ์ทางการตลาดมา เสริมแต่งให้ผู้ซื้อรู้สึกว่าสินค้านั้นราคาไม่แพงจนเกิน
ไป

จ. ไม่มีเงินคาวน ถ้าธุรกิจมีนโยบายไม่ต้องการเงินคาวน ก็ควรนำข้อนี้มาใช้
โฆษณาเพราะจะดึงดูดใจผู้ซื้อที่ไม่มีเงินก่อนได้เป็นพิเศษ

2. การโฆษณาทางสิ่งตีพิมพ์ควรเพิ่มการโฆษณาโดยใช้เอกสารแจกให้มากขึ้น และ
จัดส่งไปยังผู้ซื้อที่เป็นกลุ่มเป้าหมาย (Target group) ของสินค้าแต่ละประเภท
(ดูรายละเอียดดูลูกค้ากลุ่มเป้าหมายในหัวข้อที่ 5)

3. จัดงานแสดงสินค้าก่อนส่ง และปรับปรุงการตั้งโชว์สินค้าในร้านให้สดุดตาน่า
สนใจยิ่งขึ้น โดยใช้เทคนิคการตกแต่งร้านให้ดูน่าเข้ามาชม และโฆษณาชักชวน
ด้วยสื่อมวลชนต่าง ๆ ข้อสำคัญสินค้าที่จัดแสดงควรมีรายการแสดงราคาเงินสด
และระเบียบการผ่อนส่งที่ชัดเจน เพื่อให้ผู้มาชมได้มีโอกาสชมสินค้าและ
พิจารณาระเบียบการผ่อนส่งไปพร้อม ๆ กัน และหากมีข้อสงสัยก็อาจซักถาม
ได้จากพนักงานขายในร้าน นับเป็นการให้ข้อมูลในการตัดสินใจอย่างสมบูรณ์

2. การสร้างทัศนคติที่ดี

1. หาทางขจัดความเห็นที่ว่าระบบผ่อนส่งทำให้เกิดหนี้สิน เพราะสังคมไทยไม่ยอมรับ
บริการมีหนี้สินและเห็นเป็นเรื่องเสื่อมเสีย จึงควรชี้แจงให้เห็นว่าหนี้สินที่เกิด
จากการผ่อนส่งนั้นเป็นการได้รับความเชื่อถือจากผู้ขายมิได้เป็นหนี้สินที่เกิดจาก

การพนัน หรือการประพฤติตนไปในทางที่ผิดทางอื่นจนไม่มีเงินใช้ ต้องไปกู้หนี้ยืมสิน แต่การซื้อสินค้าผ่อนส่งเป็นการแสดงว่าผู้ซื้อที่มีรายได้น้อยจะจ่ายชำระค่าสินค้าเป็นรายเดือนติดต่อกันไปได้ และยิ่งถ้าเป็นการซื้อสินค้าถาวร เช่น บ้าน/ที่ดิน รถยนต์ โทรทัศน์ เป็นต้น ซึ่งถ้าไม่มีระบบผ่อนส่ง ผู้ซื้อจะต้องพยายามสะสมเงินให้ได้ครบเพื่อซื้อด้วยเงินสด การซื้อสินค้าเหล่านี้โดยการผ่อนส่งจึงไม่น่าจะมีข้อตำหนิแต่ประการใดเลย

2. หาทางขจัดความเห็นที่ว่าระบบผ่อนส่งก่อให้เกิดการใช้จ่ายเกินฐานะ เพราะระบบผ่อนส่งทำให้การซื้อขยายสินค้าเกิดขึ้นได้ง่าย ผู้ซื้อที่ตระหนักดีถึงผลอันดีของการผ่อนส่งจึงเห็นว่า การผ่อนส่งทำให้เกิดการใช้จ่ายเกินฐานะด้วย ลักษณะข้อนี้ อาจเป็นความจริงในบางกรณี จะต้องพิจารณาฐานะทางเศรษฐกิจ รายได้ตลอดจนชนิดของสินค้าที่ซื้อประกอบด้วยจึงจะตัดสินได้ว่าการซื้อสินค้าผ่อนส่งดังกล่าวนั้นเป็นการใช้จ่ายเกินฐานะหรือไม่ สำหรับผู้ที่มีรายได้น้อยสูงนัก แต่ซื้อรถยนต์ราคาแพงโดยการผ่อนส่ง เงินผ่อนชำระรายเดือนสูงมากเมื่อเทียบกับรายได้ประจำเดือน การผ่อนส่งสินค้าลักษณะนี้อาจถือได้ว่าเป็นการใช้จ่ายเกินฐานะ แต่หาผ่อนส่งรถยนต์ราคาปานกลาง เงินผ่อนชำระรายเดือนไม่สูงนัก ก็ไม่จกัว่าเป็นการใช้จ่ายเกินฐานะ เป็นต้น
3. ทศนคติที่ว่าสินค้าผ่อนส่งมีราคาแพงเป็นเรื่องที่จะแก้ไขโดยการชี้แจงไม่ได้ เพราะทศนคติดังกล่าวมิได้เกิดจากความเชื่อในสังคม หรือลักษณะของระบบผ่อนส่ง หากแต่เกิดจากการที่ผู้ขายนำเอาระบบผ่อนส่งมาเป็นเครื่องมือในการเอารัดเอาเปรียบผู้อื่น ด้วยการเรียกดอกเบี้ยในอัตราสูง ราคาสินค้าผ่อนส่งจึงสูงกว่าราคาเงินสดมาก เมื่อสาเหตุเป็นดังนี้ การแก้ไขทศนคติจึงต้องแก้ด้วยการเรียกอัตราดอกเบี้ยอย่างยุติธรรม พอให้เกิดกำไรคุ้มกับการลงทุนเท่านั้น มิใช่มุ่งแต่จะหากำไรให้ได้จำนวนมากโดยมิไค่นำถึงภาระที่จะตกแก่ผู้ซื้อเลย หากผู้ขายแสดงเจตนาดีด้วยการไม่ขูดรีดเอาจากผู้ซื้อ ทศนคติของผู้ซื้อจะเปลี่ยนไป เห็นว่าสินค้าผ่อนส่งมีราคายุติธรรม ดังที่มีธุรกิจสินค้าผ่อนส่งบาง

แห่งใดเริ่มโฆษณาว่าสินค้าผอนส่งของตนมีราคาดีเท่ากับซื้อด้วยเงินสด แม้
ผู้ซื้อจะยังมีความเคลงใจว่าเป็นการหลอกลวงอยู่ก็ตาม แต่ก็เริ่มรู้สึกสนใจ
และใครจะรู้ว่าเป็นความจริงเพียงใด แสดงให้เห็นว่าการปรับราคาสินค้าผอน
ส่งให้ลดลงนั้น มีผลในทางกระตุ้นความสนใจของผู้ซื้ออย่างมาก

3. การใช้พนักงานขาย

การใช้พนักงานขายมีข้อดีที่สามารถเจรจาหวานล่อม และสังเกตดูทัศนคติของผู้ที่
กำลังติดต่อกับผู้ใดเป็นราย ๆ ไป แต่ก็มีข้อเสียที่สำคัญประการหนึ่งคือ ความเชื่อถือผู้ขายหรือ
สินค้าที่ดี จะมีมากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับลักษณะบุคลิกของผู้ขายเป็นสำคัญ และโดยที่
พนักงานขายเป็นคนของธุรกิจโดยตรง ผู้ซื้อย่อมเกิดความสงสัยและไม่ไว้วางใจว่าผลประโยชน์
ที่ตนจะได้นั้นมากน้อยเพียงไร นอกจากนี้ความแตกต่างกันในบุคลิกและความสามารถของ
พนักงานขายแต่ละคนยังเป็นปัญหาที่ทำให้ธุรกิจไม่สามารถคาดการณ์ผลการกระทำต่าง ๆ
ของเขาได้ แต่อย่างไรก็ตาม ผู้เขียนก็ยังเห็นว่าการใช้พนักงานขายในการติดต่อกับลูกค้า
ในกรณีของธุรกิจสินค้าผอนส่งนี้เป็นสิ่งที่เหมาะสม เพราะตามผลการสำรวจพบว่าสาเหตุ
สำคัญข้อหนึ่งที่ทำให้ซื้อสินค้าผอนส่งคือ การมีผู้มาชักชวนให้ซื้อ ดังนั้น จึงควรหาทางขจัด
ผลเสียของการใช้พนักงานขายออกไป ชั้นแรกคือการกำหนดคุณสมบัติที่ต้องการของพนักงาน
ขายไว้อย่างแน่นอน และเหมาะสมกับสินค้าที่ขายผอนส่ง เช่น กำหนดบุคลิก เพศ การแต่ง
กาย มารยาท และวิธีพูด เป็นต้น และคัดเลือกพนักงานขายให้มีคุณสมบัติตามกำหนด อีกชั้น
หนึ่งคือกำหนดหน้าที่ของพนักงานขายไว้ให้แจ่มชัดและเหมาะสม เพื่อให้พนักงานขายรู้อยู่
เขตหน้าที่ของตนจะได้ปฏิบัติงานได้อย่างครบถ้วน ข้อสำคัญอีกประการหนึ่งคือการจัดการรอบ
รมพนักงานขายให้เข้าใจหลักและวิธีชักจูงใจ โดยพิจารณาให้เหมาะสมกับลักษณะความต้องการ
การของกลุ่มลูกค้าผอนส่งแต่ละชนิด หลักสำคัญคือพยายามทำให้เกิดความเชื่อถือ เพราะดัง
ใดกล่าวไว้แล้วว่า ผู้ซื้อส่วนมากจะมีทัศนคติและความเชื่อฝังแน่นอยู่ว่าพนักงานขายพูดเก่งจน
บางครั้งเชื่อถือไม่ได้ เนื่องจากพนักงานขายมีเป้าหมายอยู่ที่การขาย และผลตอบแทนที่จะได้
รับจากการขายนั้น การชักชวนใด ๆ จึงมุ่งเพื่อเป้าหมายดังกล่าว มิได้คำนึงถึงผลประโยชน์
ของผู้ซื้อมากนัก

ส่วนการที่จะวางแผนส่งพนักงานขายไปตามสถานที่ต่าง ๆ นั้น ก็จะต้องยึดหลักว่าจะพยายามไม่ให้เป็นการไปสร้างความรำคาญหรือเบียดเบียนให้แก่ผู้ที่ไปพบ วิธีหนึ่งที่แน่ใจได้ว่าผู้ซื้อจะยินดีพบกับพนักงานขายคือ การส่งพนักงานขายไปพบเมื่อผู้ซื้อต้องการรายละเอียดเกี่ยวกับสินค้าและระเบียบวิธีการผ่อนส่งเพิ่มเติม เช่น เมื่อผู้ซื้อโทรศัพท์หรือเขียนจดหมายมาสอบถาม เป็นต้น แสดงว่าผู้ซื้อมีความสนใจ การชี้แจงทางโทรศัพท์หรือทางจดหมายอาจทำได้ผลพอสมควร แต่หากพนักงานขายได้ไปพบและชี้แจงด้วยตนเองก็น่าจะให้ผลสูงกว่า อีกวิธีหนึ่งที่จะสนับสนุนการให้พนักงานขายให้ได้ผลดีขึ้น พนักงานขายควรนำแคตตาล็อกสินค้าไปแจกพร้อมกันด้วย เพื่อเป็นเครื่องเตือนความจำของผู้ซื้อ และในกรณีที่ผู้ซื้อที่ไปพบไม่มีเวลาให้พนักงานขายก็อาจแจกแคตตาล็อกสินค้าใหญ่ การไปพบจะไม่เสียเปล่า

4. การปรับปรุงระเบียบและวิธีการขาย

1. สร้างความเชื่อถือในสินค้าและตัวผู้ขาย เนื่องจากผู้ซื้อสินค้าผ่อนส่งมักจะเลือกซื้อจากผู้รู้จักคุ้นเคยกันและผู้ที่เห็นว่าเชื่อถือได้ไม่หลอกลวง ผู้ขายสินค้าผ่อนส่งจึงควรสร้างความรู้สึกดังกล่าวนี้ขึ้น ซึ่งถ้าจะพิจารณาโดยละเอียดแล้วจะเห็นว่าความรู้สึกนี้จำเป็นต่อการขายสินค้าผ่อนส่ง เนื่องจากผู้ซื้อและผู้ขายจะต้องติดต่อกันอีกเป็นเวลานานนับเป็นเดือน ๆ ถ้าผู้ซื้อและผู้ขายรู้จักคุ้นเคยกันนอกจากจะทำให้เกิดการซื้อขึ้นแล้ว การติดต่อในครั้งต่อไปผู้ซื้อจะรู้สึกสะดวกและสบายใจกว่าติดต่อกับผู้ขายที่ไม่คุ้นเคย หรือถ้าผู้ซื้อมีความคิดว่าผู้ขายหลอกลวงก็จะไม่ตัดสินใจซื้อ แต่หากซื้อมาแล้วจึงรู้ว่าถูกหลอกลวง การติดต่อกับผู้ขายจะไม่ราบรื่น ผู้ขายเองก็จะรู้สึกลำบากใจ และข้อสำคัญ ผู้ซื้อรายนั้นจะนำไปเล่าให้เพื่อนฝูงและญาติพี่น้องรู้ทั่วกัน ทำให้เสียชื่อเสียงในที่สุด ดังนั้นผู้ขายจึงต้องเป็นผู้ที่ไม่หลอกลวง และขายสินค้ามีคุณภาพดีพอสมควรจึงจะสร้างความเชื่อถือให้บังเกิดขึ้นได้

2. ลดราคาสินค้าและอัตราดอกเบี้ยลง เนื่องจากในปัจจุบันสินค้าผ่อนส่งมีราคาสูงมาก จนผู้ซื้อที่มีทัศนคติไม่ติดต่อบริการผ่อนส่ง เห็นว่าเป็นการขูดรีดผู้ซื้อโดยตรงและผู้เขียนเองก็มีความเห็นว่าธุรกิจสินค้าผ่อนส่งจะยังคงดำเนินอยู่ต่อไปได้

แม้จะลดอัตราดอกเบี้ยลงก็ตาม ผลที่จะตามมาคือผู้ซื้อจะมีทัศนคติต่อสินค้าผ่อนส่งในทางที่ดีขึ้น โอกาสที่จะซื้อสินค้าผ่อนส่งก็จะเพิ่มขึ้นด้วย

3. ลดจำนวนเงินค่างวด เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้ที่มียอดอยู่ในเกณฑ์ที่จะผ่อนส่งสินค้า แต่ไม่มีเงินก้อนมากพอจะวางค่างวดผ่อนส่งสินค้า ซึ่งบุคคลเหล่านี้มีอยู่เป็นจำนวนมาก จึงถือได้ว่าเป็นการขยายตลาดสินค้าผ่อนส่งออกไปให้กว้างขวางยิ่งขึ้น
4. ปรับปรุงอัตราค่าธรรมเนียมชำระรายเดือนให้เหมาะสมกับรายได้อของลูกค้ากลุ่มเป้าหมาย เช่น จากการศึกษาครั้งนี้พบว่าผู้ที่มีความตั้งใจจะซื้อสินค้าผ่อนส่ง ในอนาคตส่วนใหญ่มีรายได้ระหว่าง 3,001-5,000 บาท อัตราค่าธรรมเนียมชำระรายเดือนจึงควรจัดให้เหมาะสมกับรายได้นี้เป็นต้น การปรับปรุงนี้อาจส่งผลให้ระยะเวลาการผ่อนเนิ่นนานออกไป ซึ่งผู้ซื้อไม่ถือเป็นอุปสรรค
5. อำนวยความสะดวกในการผ่อนชำระ โดยการจัดส่งพนักงานไปเก็บเงินจากผู้ซื้อสินค้าผ่อนส่งที่บ้านหรือที่ทำงาน หรืออาจให้ชำระผ่านทางธนาคารพาณิชย์ได้ เพราะการมาผ่อนชำระที่ร้านเป็นประจำทุก ๆ เดือนติดต่อกันเป็นเรื่องที่ผู้ซื้อรู้สึกเป็นภาระอย่างมาก
6. ผ่อนผันในเรื่องระเบียบการผ่อนส่งสินค้าให้บางตามสมควร โดยเฉพาะกำหนดการผ่อนชำระ ควรผ่อนผันให้เข้าไปไต่บ้าง และหากผู้ซื้อผ่อนชำระล่าช้ากว่ากำหนดก็ไม่ควรเร่งรัดอย่างไม่ไฉนหน้าผู้ซื้อ

5. ลูกค้ากลุ่มเป้าหมาย

ควรมุ่งความพยายามในการขยายไปยังลูกค้ากลุ่มเป้าหมายของตลาดสินค้าผ่อนส่ง คือผู้ที่มีรายได้ระหว่าง 3,001-5,000 บาท และสูงกว่านี้ขึ้นไป เป็นผู้ที่มีสมรสแล้ว อายุเกินกว่า 30 ปีขึ้นไป ประกอบอาชีพรับราชการ และสินค้าผ่อนส่งแต่ละชนิดจะมีลักษณะของลูกค้ากลุ่มเป้าหมายแตกต่างกันไปบ้าง เช่น สินค้าประเภทรถยนต์ ลูกค้ากลุ่มเป้าหมายจะเป็นชาย

และมักจะมีอายุไม่เกิน 30 ปี และมีรายได้สูงกว่า 3,000 บาท เป็นต้น ดังจะดูรายละเอียดได้จากบทที่ 4

6. การเลือกประเภทสินค้า

สินค้าที่ควรทำการขายผ่อนส่งคือ บ้าน/ที่ดิน และรถยนต์ เพราะมีแนวโน้มที่จะได้รับความนิยมต่อไปอีกนาน ส่วนสินค้าชนิดอื่น ๆ ในอันดับรองลงมาเป็นสิ่งอำนวยความสะดวกภายในบ้าน เช่น ตู้เย็น โทรทัศน์ เป็นต้น และเนื่องจากสินค้าประเภทสิ่งอำนวยความสะดวกและรถยนต์มีให้เลือกซื้อหลายยี่ห้อด้วยกัน การแข่งขันระหว่างผู้ขายสินค้าผ่อนส่งจึงควรคำนึงถึงยี่ห้อของสินค้า ตลอดจนแบบ ขนาด สีสรร ของสินค้า ควบคู่กันไป โดยพิจารณาเลือกให้เหมาะสมกับความต้องการของลูกค้ากลุ่มเป้าหมาย

ภาคผนวก

ตารางที่ 1 ปริมาณการขายสินค้าผ่อนส่งให้แก่ผู้บริโภคในสหรัฐอเมริกา ระหว่าง
ค.ศ. 1948 - 1967

ปี ค.ศ.	ปริมาณการขายสินค้าผ่อนส่ง (ล้านเหรียญสหรัฐ)
1948	15,585
1949	18,108
1950	21,558
1951	23,576
1952	29,514
1953	31,558
1954	31,051
1955	38,944
1956	39,868
1957	42,016
1958	40,119
1959	48,052
1960	49,560
1961	48,396
1962	55,126
1963	61,295
1964	67,505
1965	75,508
1966	78,896
1967	81,263

ที่มา : Theodore N.Beckman, Ronald S.Foster, Credits and Collections.

Seventh edition (New York : McGraw-Hill) p.147

(บางส่วนของตาราง 8-1)

ตารางที่ 2 เปรียบเทียบปริมาณการกู้ยืมของผู้บริโภค และการผ่อนส่งสินค้ากับรายได้สุทธิ
ส่วนบุคคลในสหรัฐอเมริกา ระหว่าง ค.ศ. 1948-1967

(หน่วย : ล้านเหรียญสหรัฐ)

ค.ศ.	ผลิตภัณฑ์ ประชาชาติ (1)	รายได้สุทธิ ส่วนบุคคล (2)	การกู้ยืมของผู้บริโภค					
			รวม		การผ่อนส่ง		ไม่ผ่อนส่ง	
			จำนวนเงิน (3)	ร้อยละของ2 (4)	จำนวนเงิน (5)	ร้อยละของ2 (6)	จำนวนเงิน (7)	ร้อยละของ2 (8)
1947	231,323	169,833	9,631	5.7	5,360	3.2	4,271	2.5
1948	257,562	189,138	12,800	6.8	7,937	4.2	4,863	2.6
1949	256,484	188,585	15,089	8.0	9,970	5.3	5,119	2.7
1950	284,769	206,940	19,063	9.2	13,216	6.4	5,847	2.8
1951	328,404	226,583	21,296	9.4	14,609	6.5	6,687	3.0
1952	345,498	236,312	23,970	10.1	16,764	7.1	7,206	3.1
1953	364,593	252,564	29,087	11.5	21,417	8.5	7,670	3.0
1954	364,841	257,445	30,512	11.9	22,648	8.8	7,864	3.1
1955	397,960	275,348	34,718	12.6	26,089	9.5	8,629	3.1
1956	419,238	293,179	39,579	13.5	30,050	10.3	9,529	3.3
1957	441,134	308,524	42,524	13.8	32,396	10.5	10,128	3.3
1958	447,334	318,826	43,241	13.6	32,824	10.3	10,417	3.3
1959	483,650	337,315	47,128	14.0	35,885	10.6	11,243	3.3
1960	503,755	350,044	52,800	15.1	40,747	11.6	12,053	3.4
1961	520,109	364,424	54,688	15.0	41,995	11.5	12,693	3.5
1962	560,525	385,267	59,072	15.3	45,291	11.8	13,781	3.6
1963	590,503	404,604	65,163	16.1	50,440	12.5	14,723	3.6
1964	631,712	436,575	71,975	16.5	56,055	12.8	15,920	3.7
1965	681,207	469,092	80,003	17.1	62,955	13.4	17,048	3.6
1966	739,600	505,300	90,079	17.8	71,243	14.1	18,836	3.7
1967	785,000	544,700	94,929	17.4	75,209	13.8	19,719	3.6

ที่มา : Theodore N. Beckman, Ronald S. Foster, Credits and Collections.

Seventh edition (New York : McGraw-Hill) p.33

โครงการวิจัยเพื่อการศึกษาชั้นปริญญาโท

การสัมภาษณ์ความคิดเห็นเกี่ยวกับการซื้อ-ขายสินค้าในระบบ
ผ่อนส่งนี้ เพื่อรวบรวมข้อมูลประกอบในการเขียนวิทยานิพนธ์
เรื่อง "ทัศนคติของผู้ซื้อสินค้าผ่อนส่ง".

เลขที่แบบสอบถาม _____ (1-3)

ผู้ให้สัมภาษณ์ _____

ที่อยู่ _____

โทร. _____

ผู้สัมภาษณ์ _____ วันที่ _____

๑. คุณเคยเห็นหรือได้ยินการโฆษณาขายสินค้าผ่อนส่งบ้างหรือไม่?

1 เคย ▶ **ก.** เป็นการโฆษณาขายสินค้าอะไร

(4)

๑. _____

๒. _____

๓. _____

๔. _____

(5)

ข. เห็นหรือได้ยินจากสื่อโฆษณาใดบ้าง?

1 หนังสือพิมพ์ 1 วิทยุ 1 โทรทัศน์

2 นิตยสาร 2 ป้ายโฆษณา 2 ภาพยนตร์

3 พนักงานขาย 3 เอกสารแจก _____

_____ _____ _____

(6)

(7)

(8)

2 ไม่เคย ▼

๒. ขอความกรุณาให้ความเห็นต่อการซื้อ-ขายในระบบการผ่อนส่ง ทั้งในด้านความเห็นที่สนับสนุน และความเห็นที่คัดค้าน
(อาจตอบมากกว่า 1 ความเห็น)

<p>ก. ความเห็นสนับสนุน</p>	<p>ข. ความเห็นคัดค้าน</p>
<p><input type="checkbox"/> ทำให้ได้ของมาใช้ตามต้องการทันที</p> <p><input type="checkbox"/> ไม่ต้องรอเก็บเล็กผสมน้อย</p> <p><input type="checkbox"/> ดีกว่าไปกู้ยืมเงิน (9)</p>	<p><input type="checkbox"/> ทำให้ใช้จ่ายเกินฐานะ</p> <p><input type="checkbox"/> เป็นการก่อหนี้สิน</p> <p><input type="checkbox"/> เสียเกียรติ/เสียหน้า (13)</p>
<p><input type="checkbox"/> ผ่อนชำระทีละน้อยไม่เดือดร้อนอะไร</p> <p><input type="checkbox"/> ทำให้เต็มหน้าเต็มตาเพื่อนฝูง</p> <p><input type="checkbox"/> เสียดอกเบี้ยไม่มากนัก (10)</p>	<p><input type="checkbox"/> ดอกเบี้ยแพง</p> <p><input type="checkbox"/> ราคาผ่อนส่งแพงกว่าราคาเงินสดมาก</p> <p><input type="checkbox"/> ไม่ได้เป็นส่วนลด (14)</p>
<p><input type="checkbox"/> ผ่อนชำระได้สะดวกเพราะมีคนมาเก็บเงิน</p> <p><input type="checkbox"/> สะดวกดี ไม่ต้องเสียเวลาไปหาซื้อเอง</p> <p><input type="checkbox"/> มีบริการซ่อม/เช็คให้ด้วย (11)</p>	<p><input type="checkbox"/> มีสินค้าให้เลือกน้อย/ไม่ได้เลือก</p> <p><input type="checkbox"/> เป็นภาระยุ่งยากในการผ่อน</p> <p><input type="checkbox"/> ไม่มีเงินจะผ่อน (15)</p>
<p><input type="checkbox"/> บริการรวดเร็วทันใจ</p> <p><input type="checkbox"/> ไม่อยากจ่ายเงินก้อน</p> <p><input type="checkbox"/> นำเงินสดไปลงทุนทำอย่างอื่นดีกว่า (12)</p>	<p><input type="checkbox"/> ไม่เชื่อถือความมั่นคงของบริษัท</p> <p><input type="checkbox"/> บริการไม่ดี</p> <p><input type="checkbox"/> สินค้าคุณภาพไม่ดี (16)</p>
<p><input type="checkbox"/> อื่น ๆ (ระบุ) _____ (18)</p>	<p><input type="checkbox"/> อื่น ๆ (ระบุ) _____ (17)</p>

๓. คุณเคยไปชม, ติดต่о หรือได้รับการติดต่อเสนอขายสินค้าในระบบผ่อนส่งบ้างไหม?

1 เคย ▶

ไปชมตามห้องโชว์ที่ขายผ่อนส่ง

มีพนักงานมาติดต่อเสนอขายที่บ้าน

มีพนักงานมาติดต่อเสนอขายที่ทำงาน

ได้รับแจกเอกสารทางไปรษณีย์

มีความเห็นว่า

น่าสนใจ

เฉย ๆ

เบื่อ/รำคาญ

อื่น ๆ _____

2 ไม่เคย ▼

(18)

(19)

(20)

๔. ก. คุณเคยซื้อสินค้าโดยการผ่อนส่งบ้างหรือไม่? 1 เคย 2 ไม่เคย (ข้ามไปถามข้อ ๑๐)
(21)

ครั้งแรกที่คุณเริ่มผ่อนนานเท่าไร?

1 <input type="radio"/> ไม่เกิน ๓ เดือน	3 <input type="radio"/> ๓ - ๖ เดือน	5 <input type="radio"/> ๗ - ๑๒ เดือน
2 <input type="radio"/> ๑ - ๒ ปี	4 <input type="radio"/> นานกว่านั้น	6 <input type="radio"/> จำไม่ได้

(22)

ข. สินค้าอะไรบ้างที่คุณเคยผ่อนส่ง

- | | | | | |
|--------------------------------------|---------------------------------------|-------------------------------------|--|---|
| <input type="checkbox"/> บ้าน/ที่ดิน | <input type="checkbox"/> ชุดสเตริโอ | <input type="checkbox"/> รถยนต์ | <input type="checkbox"/> รถจักรยานยนต์ | <input type="checkbox"/> ตู้เย็น |
| <input type="checkbox"/> พัดลม | <input type="checkbox"/> เฟอร์นิเจอร์ | <input type="checkbox"/> วิทยุ | <input type="checkbox"/> วิทยุ/เทป | <input type="checkbox"/> เครื่องปรับอากาศ |
| <input type="checkbox"/> เต้าแก๊ส | <input type="checkbox"/> โทรทัศน์ | <input type="checkbox"/> โทรทัศน์สี | <input type="checkbox"/> เครื่องใช้ไฟฟ้าในครัว | <input type="checkbox"/> อื่น ๆ (ระบุ) |
- (23) (24) (25) (26) (27) -----

๕. กรุณาบอกรายละเอียดในการผ่อนส่ง

ประเภทสินค้า	จำนวน (บาท)	ผ่อนต่อเดือน (บาท)	จำนวนเดือน	ชื่อจาก	กำลังผ่อนอยู่	ผ่อนหมดแล้ว	พอใจ	ไม่พอใจ
๑. -----	-----	-----	-----	-----	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
๒. -----	-----	-----	-----	-----	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
๓. -----	-----	-----	-----	-----	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
๔. -----	-----	-----	-----	-----	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

๖. การที่คุณซื้อสินค้าในระบบผ่อนส่ง มีอะไรบ้างที่ชักจูงใจคุณให้ซื้อ และก่อนที่จะตัดสินใจซื้อโดยระบบการผ่อนส่งนั้น คุณพิจารณาอะไรบ้าง? (อาจตอบมากกว่า ๑ ความเห็น)

ก. เหตุจูงใจให้คุณซื้อโดยระบบผ่อนส่ง	ข. ข้อที่ใช้พิจารณาตัดสินใจซื้อสินค้าด้วยระบบผ่อนส่ง
<input type="checkbox"/> เพราะไม่มีเงินก้อน <input type="checkbox"/> ต้องการสินค้ามาใช้ทันที <input type="checkbox"/> มีคนมาชักชวนให้ซื้อ (28)	<input type="checkbox"/> ผ่อนเดือนละเท่าใด <input type="checkbox"/> ผ่อนนานกี่เดือน <input type="checkbox"/> จำนวนเงินค่างวด (30)
<input type="checkbox"/> พอใจระบบการ <input type="checkbox"/> ซื้อได้สะดวก <input type="checkbox"/> ไม่อยากจ่ายเงินก้อน <input type="checkbox"/> อื่น ๆ (ระบุ) _____ _____ _____ _____ (29)	<input type="checkbox"/> ราคาเงินผ่อนเปรียบเทียบกับราคาเงินสด <input type="checkbox"/> อัตราดอกเบี้ยเงินผ่อน <input type="checkbox"/> ยี่ห้อของสินค้า (31)
	<input type="checkbox"/> แบบ/สี/ขนาดของสินค้า <input type="checkbox"/> บริการภายหลังการซื้อที่จะได้รับ <input type="checkbox"/> ความสะดวกในการผ่อนชำระ <input type="checkbox"/> อื่น ๆ (ระบุ) _____ _____ (32)

๗. จากประสบการณ์ของคุณ คุณคิดว่า การเสนอขายสินค้าผ่อนส่งโดยวิธีใดจึงน่าสนใจและช่วยให้ซื้อมากที่สุด?

- ส่งพนักงานขายออกไปชักชวน
- ส่งแคตตาล็อกสินค้าที่ขายผ่อนส่งมาให้
- แสดงราคาเงินผ่อนและอัตราการผ่อนชำระไว้ชัดเจน
- ไม่ทราบ

(33)

- ส่งพนักงานขายไปพบ เมื่อต้องการรู้รายละเอียด
- จัดแสดงสินค้าผ่อนส่ง
- ไม่ต้องคำนึง
- อื่น ๆ (ระบุ) _____

(34)

๘. เหตุที่คุณเลือกซื้อสินค้าจากผู้ขายผ่อนส่งดังกล่าว เพราะ... (อาจตอบมากกว่า ๑ ความเห็น)

- อยู่ใกล้
- ผู้ขายผ่อนส่งลดราคาให้เป็นพิเศษ
- เห็นโฆษณาว่ามีสินค้าผ่อนส่ง
- เชื่อถือว่าไม่หลอกลวง
- บอกอัตราการผ่อนชำระไว้ชัดเจนไม่ต้องติดตามอีก

(35)

- ผู้ขายผ่อนส่งส่งพนักงานมาหา
- ผู้ขายผ่อนส่งนำสินค้ามาให้ชม
- เห็นโฆษณาลดราคาสินค้าผ่อนส่ง
- คู่แข่งกันดี เป็นเพื่อนฝูงกัน
- อื่น ๆ (ระบุ) _____

(36)

๙. เท่าที่คุณเคยผ่อนส่งมาบ้าง คุณมีความเห็นว่าควรปรับปรุงหรือเพิ่มเติมอย่างไรบ้าง

ก. ทางด้านระเบียบการ _____

(37)

ข. การให้บริการ และการอำนวยความสะดวก _____

(38)

๑๐. เหตุที่ยังไม่ซื้อสินค้าผ่อนส่ง (อาจตอบมากกว่า ๑ ความเห็น)

- กว่าจะเสียเงินมาก
- ทำให้ใช้จ่ายเกินฐานะ
- ไม่มีเงินจะผ่อน
- ไม่อยากมีภาระ
- กว่าจะเสียเกียรติ
- ไม่รู้จะซื้อจากที่ไหน
- ไม่รู้ว่าผ่อนส่งได้
- ไม่มีการผ่อนส่งสินค้าที่ต้องการ
- ได้รับคำบอกเล่าว่าไม่ดี

(39)

(40)

(41)

๑๑. ในอนาคตคิดว่า จะซื้อสินค้าผ่อนส่งบ้างหรือไม่

คิด จะซื้อสินค้าอะไร _____

ไม่คิด เพราะ... _____

(43)

ข้อมูลผู้ให้สัมภาษณ์

เพศ	<input type="checkbox"/> ชาย <input type="checkbox"/> หญิง (46)	สถานภาพทางการสมรส	<input type="checkbox"/> โสด <input type="checkbox"/> สมรส <input type="checkbox"/> อื่น ๆ (48)	การศึกษา	<input type="checkbox"/> ไม่มีการศึกษาสามัญ <input type="checkbox"/> ป. ๑ - ๗ <input type="checkbox"/> มศ. ๑ - ๓ <input type="checkbox"/> มศ. ๔-๖/อาชีวะชั้นสูง <input type="checkbox"/> อนุปริญญา <input type="checkbox"/> ปริญญาตรี <input type="checkbox"/> สูงกว่าปริญญาตรี <input type="checkbox"/> ไม่ตอบ/ไม่ทราบ (51)	อาชีพ	ข้าราชการพลเรือน <input type="checkbox"/> ข้าราชการพลเรือน <input type="checkbox"/> ทหาร/ตำรวจ <input type="checkbox"/> พนักงาน (54) <input type="checkbox"/> ทอคา <input type="checkbox"/> อิสระ (นายควม) <input type="checkbox"/> แม่บ้าน <input type="checkbox"/> กรรมกร/ลูกจ้าง
อายุ	<input type="checkbox"/> ต่ำกว่า ๓๐ ปี <input type="checkbox"/> ๓๑ - ๔๐ ปี <input type="checkbox"/> ๔๑ - ๕๐ ปี <input type="checkbox"/> ๕๑ - ๖๐ ปี <input type="checkbox"/> สูงกว่า ๖๐ ปี (47)	อายุบุตร	● คนแรก _____ ● คนสุดท้าย _____ (49)				
รายได้	1 <input type="checkbox"/> ไม่เกิน ๑,๐๐๐ บาท <input type="checkbox"/> สูงกว่า ๗,๐๐๐ บาท	2	3 <input type="checkbox"/> ๑,๐๐๑-๓,๐๐๐ บาท <input type="checkbox"/> ไม่มีรายได้	4	5 <input type="checkbox"/> ๓,๐๐๑-๕,๐๐๐ บาท <input type="checkbox"/> ไม่ตอบ/ไม่ทราบ (53)	6	



เขตท่ามก
เขต

เขตบางบุรี

เขตบางพลัด

เขตบางกอก

เขต
ลาดกระบัง

เขตบางเขน

เขตบางซื่อ

เขตบางนา

เขตบางพลัด

เขตบางเขน

เขตบางซื่อ

เขตบางนา

เขตบางพลัด

เขตบางนา

เขตบางนา

เขตบางนา

เขตบางนา

เขตบางนา

กรุงเทพมหานคร

๑: ๕๐,๐๐๐

ทองผักร เมือง กทม.