

บทที่ ๕

ข้อเสนอแนะ



การศึกษาพฤติกรรมของมนุษย์โลก เพื่อเป็นแนวทางคาดคะเนพฤติกรรมในการ  
 อุปโลกบริโลกสินค้าของบุคคลดวงหน้า แม้จะมีสิ่งที่ถูกต้องแม่นยำจนกระทั่งสามารถตั้ง  
 เป็นกฎเกณฑ์ได้ แต่ก็ยังเป็นวิธีที่ยอมรับกันแล้วว่าเป็นวิธีการโดยผลดีสำหรับการวิจัยทางสังคม  
 ศาสตร์ เมื่อเปรียบเทียบผลที่ได้จากการศึกษานี้กับประสบการณ์ และการสังเกตของผู้เขียน  
 ที่ผ่านมา ตลอดจนคำนึงถึงสิ่งแวดล้อมที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน ก็พอเป็นหลักฐานที่พอสนับสนุนได้  
 ว่า วิธีการศึกษาดังกล่าวข้างต้นมีส่วนถูกต้องและน่าเชื่อถือได้พอสมควร นอกจากนี้  
 ระเบียบวิธีวิจัยซึ่งนำมาใช้เพื่อการศึกษา ก็ยังไม่ยุ่งยากเกินไป เวลาและเงินทุนที่  
 ใช้เพื่อการศึกษา ก็ไม่เป็นการสิ้นเปลืองเกินไปนัก ซึ่งผู้เขียนเห็นว่า วิธีการศึกษานี้  
 เหมาะสมกับปัญหาและสิ่งแวดล้อมที่เป็นอยู่ในปัจจุบันได้พอสมควร ข้อเสนอแนะต่อไปนี้  
 ได้มาจากการศึกษาทัศนคติความคิด เห็นของผู้บริโภคที่ให้สัมภาษณ์เป็นส่วนใหญ่ บวกกับ  
 ความคิดเห็นของผู้เขียนจากการสังเกตการณ์ด้วย ซึ่งความคิดเห็นเหล่านี้ก็ได้มีการทดสอบ  
 เพื่อหาความแม่นยำโดยการคำนวณจากทางสถิติ อันจะเป็นผลทำให้ผลของการวิเคราะห์นี้  
 น่าเชื่อถือมากยิ่งขึ้น แต่อย่างไรก็ดี ข้อเสนอแนะต่อไปนี้ก็เป็นเพียงผลงานทางด้าน  
 การศึกษาวิจัย ซึ่งส่วนใหญ่ก็เสนอแนะเป็นแนวทางวิชาการ การนำข้อเท็จจริงจากข้อเสนอแนะ  
 นี้ไปใช้ประโยชน์ได้สักเพียงใดแค่นั้นนั้น ย่อมขึ้นอยู่กับการศึกษาของผู้บริหารทางสรรพ  
 คณาวาจะสามารนำไปใช้ใดแค่นั้น ผู้เขียนมีหน้าที่เสนอขอเท็จจริงเพื่อประกอบการ  
 พิจารณาเท่านั้น โดยคาดว่าผลของการวิจัยนี้คงจะอำนวยประโยชน์ให้ทางสรรพสินค้าและ  
 ผู้บริโภคที่เกี่ยวข้องได้ก็ตามสมควร ทั้งนี้ เพื่อให้บังเกิดผลดีแก่ประเทศชาติอันเป็นส่วน  
 รวมต่อไป

จากผลการศึกษาวิจัยซึ่งเสนอมาแล้วในบทก่อน ประกอบกับสภาพแวดล้อมของ  
สภาพสังคม เศรษฐกิจในปัจจุบัน ซึ่งประมวลมาจากการสำรวจและการสังเกตของผู้เขียน  
ทำให้สามารถมองเห็นปัญหา และช่องทางที่จะแก้ไขปัญหานั้นได้พอสมควร ซึ่งเมื่อนำ  
หลักวิชาทางด้านการตลาดมาประยุกต์เข้ากับแล้วก็พอที่จะกำหนดเป็นข้อเสนอแนะ  
(Recommendation) เพื่อให้ผู้บริหารของห้างสรรพสินค้านำไปประกอบการพิจารณา  
เพื่อแก้ไขปัญหาดังกล่าว ดังนี้.-

๑. ด้านการลงทุนและการนำหลักวิชาการบริหารสมัยใหม่มาใช้ เป็นที่  
น่าสังเกตว่า จำนวนห้างสรรพสินค้าในเขตนครหลวงฯ ทั้งขนาดเล็กขนาดใหญ่มีจำนวนมาก  
มาย แต่ทางฯ ที่ประสบความสำเร็จในการดำเนินกิจการจริง ๆ นั้นมีอยู่เพียงไม่กี่ราย ซึ่ง  
เมื่อลองหันไปพิจารณาถึงสาเหตุว่าทำไมจึงเป็นเช่นนั้น เราจะพบว่าผู้บริหารของทางฯ  
ในประเทศไทยส่วนใหญ่ ยังคงคุ้นเคยกับลักษณะการบริหารงานอย่างง่าย ๆ โดยไม่จำเป็นต้อง  
มีการวางแผนงานให้รัดกุมเหมาะสม เคยทำมาอย่างไรในอดีตก็ยังคงทำต่อไปเช่นนั้น  
ลักษณะการบริหารงานเป็นแบบธุรกิจครอบครัว ไม่นิยมจ้างผู้เชี่ยวชาญหรือบุคคลภายนอก  
ที่มีความสามารถมาช่วยเหลืองาน ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะความไม่คุ้นเคยต่อระบบการ  
บริหารงานสมัยใหม่ประการหนึ่ง อีกประการหนึ่งอาจเป็นเพราะว่า เจ้าของทางฯ เหล่า  
นั้นไม่ไว้วางใจบุคคลภายนอก นอกจากนี้ ปัจจัยที่สำคัญอีกประการหนึ่งที่ทำให้พ้อค้าเหล่านี้  
นั้นไม่ประสบความสำเร็จในด้านการบริหารงานก็คือ ความไม่กล้าเสี่ยงในการลงทุน โดย  
อาจสังเกตเห็นว่า ลักษณะการลงทุนในกิจการห้างสรรพสินค้าเป็นการเสี่ยงเกินไป เนื่อง  
จากสภาพเหตุการณ์ทางสังคม เศรษฐกิจของประเทศไทยมักผันแปรไปอย่างรวดเร็วเสมอ  
สิ่งแวดล้อมเหล่านี้ทำให้พ้อค้าเกิดความลังเลใจ และไม่กล้าตัดสินใจลงทุนอย่างขนาดใหญ่  
ซึ่งมีผลทำให้ดำเนินธุรกิจของห้างสรรพสินค้าเหล่านั้นไม่ประสบความสำเร็จเท่าที่ควร  
แต่อย่างไรก็ตาม ก็เป็นที่น่ายินดีที่ปัจจุบันนี้ประเทศไทยเราก็มีพ้อค้าที่ได้คาดการณ์ไกล  
และตระหนักถึงความสำคัญในการลงทุนเกี่ยวกับธุรกิจห้างสรรพสินค้า โดยได้มีการลงทุน  
อย่างขนาดใหญ่ และนำหลักวิชาการบริหารสมัยใหม่มาใช้ในการบริหารงานให้สอดคล้องกับ  
ความต้องการของประชาชนและธุรกิจทางฯ นั้นก็กำลังประสบความสำเร็จอย่างงดงาม

เป็นผลน่าพอใจในขณะนี้ ถึงแม้ว่าพอคากลมนี้จะมีจำนวนน้อยรายก็ตาม แต่บทบาทและความสำคัญของพอคากลมนี้ที่มีต่อสังคมก็มีไค่นอยตามไปด้วย กลับมีความสำคัญทวีขึ้นทุกที และจากการศึกษาของผู้เขียนพบว่า ปัจจัยที่สนับสนุนให้พอคากลมนี้ประสบความสำเร็จในการดำเนินกิจการน่าจะขึ้นอยู่กับปัจจัยต่าง ๆ เหล่านี้ คือ.-

๑) สภาพทางเศรษฐกิจและสังคมอำนวยให้ เช่น สภาพเหตุการณ์เศรษฐกิจในปัจจุบัน รัฐบาลกำลังมีแผนเร่งรัดพัฒนาประเทศอย่างเร่งรีบ เพื่อให้ประชาชนมีการกินดีอยู่ดียิ่งขึ้น จึงเหมาะสมสำหรับที่จะลงทุนในขณะนี้

๒) การมีกำลังทุนทรัพย์ที่เพียงพอ เพื่อให้ทางฯ มีปริมาณสินค้ามากชนิด อันจะเป็นแรงจูงใจให้ลูกค้าเกิดความสนใจและอยากมาซื้อสินค้า

๓) ประสบการณ์และความชำนาญงาน จะช่วยให้ทางฯ สามารถจัดสรรสินค้าให้สอดคล้องกับความต้องการ ใดก็ถูกต้องและเหมาะสม ซึ่งจะเป็นเครื่องสนับสนุนให้เกิดประสิทธิภาพในการขายสินค้าได้ดียิ่งขึ้น

๔) จำนวนกำลังคนที่เพียงพอต่อการดำเนินงานและการให้บริการแก่ลูกค้า ทั้งนี้ เพื่อให้บริการและอำนวยความสะดวกแก่ผู้บริโภคได้โดยทั่วถึง

๕) นำหลักวิชาการบริหารสมัยใหม่มาใช้ในการบริหารงาน เพื่อให้การดำเนินงานต่าง ๆ เป็นไปโดยมีประสิทธิภาพ และสามารถบรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ของกิจการ

## ๒. การปรับปรุงภายในทางสรรพสินค้า

๑) ควรจัดพนักงานขายใหม่เพียงพอที่จะอำนวยความสะดวกและบริการแก่ผู้บริโภคได้โดยทั่วถึง จำนวนพนักงานขายที่ไม่เพียงพอย่อมก่อให้เกิดความไม่สะดวกในดานการซื้อแก่ผู้บริโภค เช่น บางครั้งผู้บริโภคต้องเสียเวลารอเงินทอนเป็นเวลานานมาก หรือเสียเวลารอซื้อสินค้าเนื่องจากมีผู้บริโภคจำนวนมาก แต่มีพนักงานขายเพียงไม่กี่คน ย่อมทำให้ผู้บริโภคเกิดความรำคาญและอึดอัดใจเป็นอย่างมาก ผู้เขียนเห็นว่า

ทางๆ ควรจัดพนักงานขายสำรองไว้ในช่วงเวลาที่มีความผู้บริโภคมามาก หรือในวันหยุดราชการ หรือวันหยุดพิเศษอื่น ๆ ก็จะเป็นหนทางหนึ่งที่จะอำนวยความสะดวกมากในการซื้อให้แก่ผู้บริโภคเป็นอย่างมาก นอกจากนี้ สิ่งสำคัญอีกประการหนึ่งที่ไม่ควรมองข้ามไป ก็คือ มารยาทของพนักงานขาย จากการสังเกตของผู้เขียนพบว่า มีลูกค้าหรือผู้บริโภคจำนวนไม่น้อยที่กล่าวตำหนิติเตียนมารยาทของพนักงานขายว่า ไร้อารมณ์ หรืออริยาที่ไม่สุภาพกับพวกตน ซึ่งเป็นเหตุไม่สมควรอย่างยิ่ง จริงอยู่พนักงานขายอาจมีข้ออ้างว่า พวกตนต้องให้บริการต้อนรับลูกค้าจำนวนมาก อาจเกิดความเคร่งเครียดหรือหงุดหงิดทางอารมณ์บ้าง แต่สิ่งเหล่านี้พนักงานขายก็ควรมีความอดกลั้นไว้ มิใช่จะมาระบายความเคร่งเครียดนั้นกับผู้บริโภค พนักงานขายควรให้เกียรติแก่ลูกค้าหรือผู้บริโภคทุกคนโดยเสมอหน้ากัน โดยไม่ควรวัดฐานะของผู้บริโภคจากการแต่งกาย ควรถือว่าลูกค้าทุกคนคือนายเรา และเราควรให้บริการหรือให้ความเป็นกันเองแก่ผู้บริโภคทุกคนโดยเสมอหน้ากัน จึงจะเป็นการถูกต้อง

๒) ขยายสถานที่จำหน่ายสินค้าให้กว้างขวางยิ่งขึ้น โดยการจัดสินค้าให้เป็นหมวดหมู่ไม่เกะกะทางเดินของผู้บริโภค การจัดสินค้าให้เป็นระเบียบเรียบร้อยจะเป็นทางหนึ่งที่จะช่วยลดความแออัดได้ประการหนึ่ง จากการสังเกตของผู้เขียนพบว่า ผู้บริโภคจำนวนมากที่ไม่ชอบการซื้อสินค้าโดยวิธีต้องเบียดกับคนอื่น ความแออัดนอกจากจะทำให้ผู้ซื้อไม่ได้รับความสะดวกด้วยประการทั้งปวงแล้ว ยังทำให้เกิดความรำคาญใจอีกด้วย ดังนั้น ผู้เขียนจึงเห็นว่า การจัดสินค้าให้เป็นหมวดหมู่เรียบร้อย หรือจัดทางเดินของผู้บริโภคให้มีความกว้างขวางพอสมควร จะเป็นทางหนึ่งที่จะอำนวยความสะดวกและให้ความสบายใจในการเลือกซื้อสินค้าแก่ผู้บริโภคเป็นอย่างมาก นอกจากนี้ ผู้บริโภคอีกส่วนหนึ่งยังให้ความเห็นต่อไปว่า ทางๆ ควรคัดเลือกหรือจัดสรรสินค้าที่แปลกใหม่ทันสมัยมาจำหน่ายให้มากกว่านี้ เพราะบางครั้งผู้บริโภคก็อาจซื้อสินค้าที่ตนต้องการไม่ได้ เพราะสินค้าที่ต้องการไม่มีขาย

๓) ราคาสินค้าที่ขายภายในทางๆ ไม่ควรขายแพงเกินไป ผู้บริโภคส่วนใหญ่มีความเห็นว่า ราคาสินค้าที่ขายตามทางๆ มักสูงกว่าราคาท้องตลาด ผู้บริโภค

กลุ่มนี้ขอเสนอแนะว่า ห้างฯ ไม่ควรตั้งราคาสินค้าให้สูงเกินไป เพื่อประโยชน์ในด้านการเก็งกำไรจนเกินสมควร ควรมีการพิจารณาตั้งราคาให้เหมาะสมหรือยุติธรรมกว่านี้ ขอให้จริงใจในประเด็นนี้เป็นที่น่าสังเกตว่า ถึงแม้ราคาสินค้าที่ขายภายในห้างฯ มักสูงกว่าราคาท้องตลาดก็ตาม แต่ผู้บริโภคยังนิยมซื้ออยู่ เป็นด้วยเหตุผลอะไร ? จากการศึกษาของผู้เขียนพบว่า อาจเป็นด้วยเหตุผลดังนี้ กลางคือ.-

ก. พอใจที่จะได้รับบริการความสะดวกสบายจากห้างฯ มากกว่าร้านค้าปลีกเล็ก ๆ ทั่วไป

ข. ห้างฯ มักมีสินค้าให้เลือกมากประเภทกว่าร้านค้าปลีกอื่น ๆ เมื่อมาชมสินค้าแล้วมักเลือกของที่ดูใจใ้ได้เสมอ เป็นการประหยัดเวลา ไม่ต้องไปหาซื้อสินค้าจากที่อื่นอีก

ค. มีความเชื่อถือในคุณภาพของสินค้าที่ซื้อจากห้างฯ มากกว่าซื้อจากที่อื่น

และเหตุผลที่สำคัญนอกเหนือจากนี้ก็คือ ความรู้สึกภาคภูมิใจของผู้บริโภคในการได้ใช้หรือซื้อสินค้าจากห้างฯ ซึ่งสังเกตได้จากการนิยมหัวดุงกระดาษซึ่งมีตรายี่ห้อของห้างสรรพสินค้าใหญ่ ๆ ของผู้บริโภคในปัจจุบัน

๔) ในด้านการอำนวยความสะดวก ห้างฯ ควรมีการปรับปรุงในสิ่งดังต่อไปนี้.-

ก. ควรมีแผนป้ายบอกตำแหน่งที่ตั้งของแผนกขายสินค้าต่าง ๆ ให้ชัดเจนกว่านี้ เพื่อให้ผู้บริโภคจะสามารถเลือกหาซื้อสินค้าที่ต้องการได้สะดวก และเป็นการประหยัดเวลายิ่งขึ้น

ข. ควรมีแผนป้ายบอกทิศทางไปห้องน้ำไว้ให้ชัดเจน ผู้บริโภคจำนวนมากที่ตอบว่าไม่ทราบว่าห้างฯ มีห้องน้ำไว้บริการ และเมื่อมีความจำเป็นที่ต้องเข้าห้องน้ำ ก็ไม่รุ้จะไปหาที่ไหน ครั้นจะสอบถามจากพนักงานขายก็ไม่กล้า บางทีก็ต้องผลุนผลัน

ออกไปใช้ของนำจากร้านค้าเครื่องคั้นที่อยู่ในบริเวณใกล้เคียง หรือบางครั้งผู้ปกครองที่พาเด็ก ๆ มาเที่ยวห้างฯ ก็มักประสบกับปัญหาการหาของนำไม่พบ ซึ่งนับเป็นความไม่สะดวกอย่างยิ่งสำหรับผู้บริโภคที่ประสบปัญหาต้องการใช้ของนำดังกล่าว ดังนั้น ผู้เขียนจึงมีความเห็นว่า ห้างฯ ควรจัดให้มีแผนป้ายบอกทิศทางที่จะไปของนำให้ผู้บริโภคสังเกตได้โดยชัดเจน ก็จะเป็นส่วนหนึ่งที่จะอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้บริโภคที่มาชมหรือซื้อสินค้าจากห้างฯ เป็นอย่างยิ่ง

ค. ควรมีแผนป้ายบอกราคาของสินค้าไว้อย่างชัดเจน ผู้บริโภคส่วนหนึ่งให้ความเห็นว่า แผนป้ายที่บอกราคาสินค้าบางที่ก็ติดไว้ไม่ชัดเจน บางที่แผนป้ายก็เล็กเกินไปจนสังเกตไม่เห็น หรือบางที่ก็พลิกกลับ ทำให้ไม่สามารถทราบราคาสินค้าที่ตนกำลังชมเพื่อตัดสินใจซื้อได้ และบางครั้งก็มีความเกรงใจพนักงานขายไม่กล้าสอบถาม ดังนั้น ถ้าห้างฯ จะช่วยแก้ไขข้อบกพร่องดังกล่าวนี้โดยจัดให้มีแผนป้ายที่มีความชัดเจนเป็นที่สังเกตเห็นได้ง่าย ก็จะช่วยให้ผู้บริโภคสามารถทราบราคาสินค้าเพื่อตัดสินใจซื้อสินค้าได้โดยสะดวกยิ่งขึ้น

ง. ควรมีบันไดเลื่อนขึ้นลงให้มากกว่านี้ เพื่อช่วยลดภาระการขึ้นลงบันไดของผู้บริโภค จำนวนบันไดเลื่อนที่ห้างสรรพสินค้ามีอยู่ในปัจจุบันนี้ ผู้บริโภคส่วนใหญ่เห็นว่าน้อยเกินไป บางชั้นของห้างฯ ก็ไม่มีบันไดเลื่อนเลย ทำให้ได้รับความลำบากในการหอบสินค้าขึ้นลงหลาย ๆ ชั้นภายหลังจากซื้อสินค้าแล้ว ดังนั้น ถ้าหากห้างฯ จะพิจารณาแก้ไขให้มีบันไดเลื่อนขึ้นลงในห้างฯ มากขึ้น โดยจัดให้มีบันไดเลื่อนขึ้นลงครบทุกชั้นก็จะช่วยลดภาระความเหนื่อยเนื่องจากการขึ้นลงบันไดของผู้บริโภคได้เป็นอย่างมาก

จ. ควรปรับปรุงสถานที่จอดรถให้กว้างขวาง หรือมีความสะดวกมากกว่านี้ ผู้บริโภคที่มาห้างฯ ในวันหยุดราชการหรือวันหยุดพิเศษอื่น ๆ หรือในช่วงระยะเวลาเพียงวัน มักประสบปัญหาในเรื่องการหาสถานที่จอดรถ บางรายก็ต้องวนหาที่จอดรถเป็นชั่วโมง ซึ่งนับว่าเป็นความไม่สะดวกอย่างยิ่งสำหรับผู้บริโภคที่ขับรถมาซื้อสินค้าเอง

ถ้าหากจะพิจารณาหาทางขยายขาย เช่น สร้างเป็นตึกสำหรับเป็นที่จอดรถของลูกค้า หรือขยายบริเวณที่จอดรถให้กว้างขวางกว่านี้ ก็คงจะเป็นทางช่วยบรรเทาความไม่สะดวก ในการหาที่จอดรถของผู้บริโภคให้ลดน้อยลง

ฉ. ควรมีการสาธิตหรือแนะนำการใช้สินค้าบางชนิด เช่น เครื่องเล่นจานเสียง กลองถายรูป หรืออะไหล่รถยนต์ ของเด็กเล่นบางอย่าง เช่น รถเด็กหรือเครื่องบิน รถไฟสำหรับเด็ก ๆ สินค้าพวกนี้ต้องอาศัยเทคนิคการใช้บางประการ ที่ผู้บริโภคจะตัดสินใจซื้อสินค้านี้ได้ก็จำเป็นต้องอาศัยคำแนะนำหรือการสาธิต ของพนักงานขายเสียก่อน มิฉะนั้น เมื่อซื้อไปแล้วก็อาจใช้ไม่ถูก ซึ่งอาจทำให้เกิดความเสียหายได้ ดังนั้น ทางฯ ควรพิจารณาเลือกเฟ้นหรือคัดเลือกพนักงานขายสำหรับการขายสินค้านี้เป็นพิเศษ กล่าวคือ ต้องคัดเลือกคนที่มีความรู้พอสมควร พอที่จะอธิบายให้ผู้บริโภคหรือผู้ซื้อได้เข้าใจวิธีการใช้สินค้านี้โดยถูกต้อง การให้คำแนะนำหรือให้คำอธิบายดังกล่าวนี้จะเป็นเครื่องช่วยให้ผู้บริโภคสามารถตัดสินใจเลือกซื้อสินค้าได้โดยถูกต้องยิ่งขึ้น

ช. ทางฯ ควรจัดให้มีสถานที่นั่งพักเหนื่อยสำหรับลูกค้า โดยอาจจัดเป็นห้องที่มีผ่านทางหาก และมีน้ำสะอาดไว้บริการด้วยก็จะเป็นการอำนวยความสะดวกแก่ผู้บริโภคเป็นอย่างดี

๕) ในด้านทั่วไป ทางฯ ควรมีการพิจารณาหรือปรับปรุงในสิ่งต่อไปนี้

ก. ทางฯ ไม่ควรประหยักระคายสำหรับใส่สินค้าให้มากนัก ผู้บริโภคหลายคนบ่นว่า เมื่อหาซื้อสินค้าได้หลายอย่างแล้ว ครั้นจะขอลูกกระคายใหญ่สักใบ เพื่อใส่สินค้านั้นรวม ๆ กัน หรือขอลูกกระคายเพิ่มเติมเพื่อวัตถุประสงค์บางอย่าง พนักงานขายก็มักไม่ยอมให้อ่างว่ามี ขอเท็จจริงในเรื่องนี้ จากการศึกษาของผู้เขียนพบว่า บางครั้งทางฯ ก็จำเป็นต้องมีนโยบายส่งลูกกระคายไว้เหมือนกัน เพราะการแจกจ่ายกระคายมาก ๆ โดยไม่ประหยักระคายเป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้ต้นทุนในการขายแก่ทางฯ นอกจากนี้ยังเป็นการป้องกันปัญหาโจรกรรมที่อาจเกิดขึ้นภายในทางฯ ด้วย เพราะสินค้าที่ใส่ในลูกกระคาย

จะพ้นจากสายตาของพนักงานฝ่ายรักษาความปลอดภัย ห้างฯ จึงได้กำชับให้พนักงานขาย  
ประหยัคการ แจกถุงกระดาษในบางครั้ง แต่การจะแจกหรือไม่แจกขึ้นอยู่กับพิจารณา  
ของพนักงานขายว่าเห็นสมควรอย่างไร จากข้อเท็จจริงต่าง ๆ ดังกล่าวข้างต้นนี้ก็ทำ  
ใ้หน้าเห็นใจทางห้างฯ เหมือนกัน แต่อย่างไรก็ตาม ผู้เขียนก็เห็นว่าเมื่อผู้บริหารร้องขอ  
โดยมีเหตุผลอันสมควรแล้ว ห้างฯ ก็ไม่ควรประหยัคการให้เกินสมควร

ข. ปรับปรุงเครื่องปรับอากาศของห้างฯ ให้เย็นโดยสม่า  
เสมอ ตลอดจนมีการปรับปรุงการตกแต่งห้างฯ ให้มีบรรยากาศที่โอโดง ภูมิฐาน น่า  
เพลิดเพลิน สิ่งเหล่านี้จะมีส่วนอย่างสำคัญที่จะจูงใจให้ผู้บริโภคเกิดความสนใจ และอยาก  
มาชมหรือซื้อสินค้าจากห้างฯ เป็นประจำเสมอ

ค. ควรมีบัตรสมนาคุณแจกแก่ผู้บริโภคที่ซื้อสินค้าเป็นเงินจำนวน  
มาก เช่น ตั้งแต่ ๑๐๐ บาทขึ้นไป ผู้บริโภคบางรายให้เหตุผลว่าการซื้อสินค้าโดยมีบัตร  
สมนาคุณแจก มีความสนุกหรือความตื่นเต้นมากกว่าการซื้อสินค้าโดยไม่ได้รับอะไรแจกเลย  
ซึ่งข้อเท็จจริงในประเด็นนี้ย่อมขึ้นอยู่กับดุลพินิจของผู้บริหารห้างฯ ว่าเห็นสมควรจะจัดให้มี  
ชวงการแจกบัตรสมนาคุณในเวลาใดจึงจะเหมาะสม

ง. บริการต่าง ๆ ที่ห้างฯ มีไว้เพื่อบริการแก่ผู้บริโภค เช่น  
บริการหอบของขงขวัญโดยไม่คิดมูลค่า บริการเปลี่ยนสินค้าที่ไม่ถูกใจให้ใหม่ (ในเวลาและ  
เหตุผลอันสมควร) บริการส่งสินค้า (ขึ้นใหญ่) ถึงบ้าน และบริการซ่อมแซมสินค้าภายหลัง  
การซื้อ บริการเหล่านี้ ห้างฯ ควรจะมีการประชาสัมพันธ์หรือชี้แจงข้อเท็จจริงเหล่านี้ให้  
ผู้บริโภคทราบทางสูจิบัตร ที่ห้างฯ พิมพ์แจกแก่ผู้บริโภค ทั้งนี้ เพื่อให้ผู้บริโภคเหล่านั้นได้  
ทราบถึงสิทธิที่พวกเขาจะได้รับจากห้างฯ ซึ่งจะช่วยให้ผู้บริโภคได้รับประโยชน์จากห้างฯ  
อย่างแท้จริง และในขณะเดียวกัน บริการเหล่านี้ก็จะเป็สิ่งจูงใจที่ทำให้ผู้บริโภคมีความ  
สัมพันธ์อันดีกับห้างฯ ตลอดไป

๖) ควรสนับสนุนให้มีสินค้าไทยขายภายในห้างฯ ให้มากยิ่งขึ้น โดย  
ลดจำนวนสินค้าที่ฝึเพื่อยบางอยางจากต่างประเทศใ้ทยลดลง ตามหลักการดังกล่าวนี้  
นอกจากจะเป็นการส่งเสริมให้ผลิตใ้ในประเทศไทยมีกำลังใจในการผลิตสินค้าที่มีคุณภาพ



คือแล้ว ยังเป็นการส่งเสริมให้ประชาชนชาวไทยมีความรักชาติ มีชาตินิยม นิยมใช้แต่สินค้าไทย เพื่อให้ไทยไม่ตองเสียเปรียบทางการค้าแก่ต่างประเทศ อันจะเป็นหนทางหนึ่งที่ช่วยพัฒนาเศรษฐกิจของไทยให้เจริญ สมกับคำขวัญที่กล่าววว่า "ไทยทำ ไทยใช้ ไทยเจริญ"

๗) ขอเสนอแนะประการสุดท้ายที่ผู้เขียนใคร่เสนอมีดังนี้ หน่วยงานควรมีกองรับความคิดเห็น (Suggestion Box) จากลูกค้า เพื่อเป็นสื่อกลางรับฟังความคิดเห็นจากผู้บริโภค ผู้บริโภคใดที่มีข้อเสนอแนะที่ดี เป็นประโยชน์ต่อทางฯ และประชาชนโดยส่วนรวม ทางฯ ก็อาจจัดให้มีรางวัลสมนาคุณตามสมควร การที่ทางฯ จัดให้มีกล่องรับฟังความคิดเห็นนี้ นอกจากจะสะท้อน (Feed Back) ให้ทางฯ ทราบถึงความต้องการของผู้บริโภคส่วนใหญ่แล้ว ยังเป็นวิธีที่เปิดโอกาสให้ทางฯ กับผู้บริโภคมีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นอย่างใกล้ชิด อันจะเป็นหนทางช่วยส่งเสริมให้ทางฯ กับผู้บริโภคมีความเข้าใจอันดีต่อกัน และเกิดประโยชน์ร่วมกัน โดยที่ทางฯ ก็พยายามไม่เอาเปรียบผู้บริโภค เช่น โดยการจัดสรรคัดเลือกสินค้าที่มีคุณภาพดี ราคายุติธรรม มาขายแก่ผู้บริโภค และในขณะเดียวกัน ผู้บริโภคก็ตอบแทนความปรารถนาดีของทางฯ ด้วยการซื้อสินค้าจากทางฯ โดยสม่ำเสมอ

### อนาคตของห้างสรรพสินค้า

โดยที่อัตราการขยายตัวของประชากรอย่างรวดเร็ว และการเปลี่ยนแปลงในรายได้รายจ่ายของประชากรมีแนวโน้มที่จะสูงขึ้นเป็นลำดับ ประกอบกับความตื่นตัวของประชากรในเรื่องการกินคืออยู่ที่ เพื่อประโยชน์สุขในการดำรงชีพในยุคนี้อย่างนี้ ทำให้ความต้องการของผู้บริโภคที่มีต่อสินค้าและบริการมาบับัดความต้องการของพวกเขาเหล่านั้นมีมากขึ้นทุกที ห้างสรรพสินค้าเป็นหน่วยงานหนึ่งของสังคม ซึ่งนับวันก็จะมีบทบาทอย่างสำคัญในการที่จะเป็นคู่สรรหาสรรพสินค้าและบริการที่มีคุณภาพดี ราคาเหมาะสม ทันสมัย มาสนองความต้องการของผู้บริโภคเหล่านั้นทั้งในด้านราคา คุณภาพ เวลา และสถานที่ ซึ่งเหมาะสม จากผลการศึกษาของผู้เขียน

พบว่า อัตราความก้าวหน้าของธุรกิจทางสรรพสินค้าในประเทศไทย มีความก้าวหน้า  
ประมาณร้อยละ ๑๐ ถึง ๑๒ ต่อปี โดยคิดจากจำนวนยอดขายทั้งสิ้นต่อปี ตัวเลขนี้จะชี้  
ให้เห็นถึงความสำเร็จอย่างงดงามในการดำเนินธุรกิจ ทางสรรพสินค้าในปัจจุบัน และ  
ทราบว่าที่ประชากรยังมีอัตราการเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็วเหมือนดังเช่นในปัจจุบันนี้ และ  
ประเทศชาติกำลังพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมอย่างเร่งรีบ เพื่อให้ประชาชนภายในประเทศ  
มีการกินดีอยู่ดียิ่งขึ้น ก็ทำให้อาจทำนายได้ว่า อนาคตของการดำเนินธุรกิจทางสรรพสินค้า  
คงเจริญก้าวหน้ายิ่งขึ้นสืบไป

---

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก.

แบบสัมภาษณ์พฤติกรรมของผู้บริโภคที่มีต่อทางสรรพสินค้า  
ในเขตนครหลวงกรุงเทพมหานคร พ.ศ. ๒๕๑๕

วันที่ ..... เวลา ..... ถึง.....  
สถานที่สัมภาษณ์ ..... ชื่อพนักงานสัมภาษณ์ .....

ก. ขอความทั่วไป

๑. ชื่อ (ผู้ให้สัมภาษณ์) ..... ลำดับที่ .....

๒. เพศ

๒.๑  ชาย

๒.๒  หญิง

๓. สถานภาพสมรส

๓.๑  โสด

๓.๒  สมรส

๓.๓  อื่น ๆ

๔. อาชีพ

๔.๑  รับราชการ

๔.๒  ค้าขาย

๔.๓  รับจ้าง

๔.๔  แม่บ้าน

๔.๕  นักศึกษา

๔.๖  อื่น ๆ .....

๕. อายุ

- ๕.๑  ต่ำกว่า ๑๘ ปี
- ๕.๒  ๑๘ - ๓๐ ปี
- ๕.๓  ๓๑ - ๔๐ ปี
- ๕.๔  ๔๑ - ๕๐ ปี
- ๕.๕  ๕๐ ปีขึ้นไป

๖. ระดับการศึกษา

- ๖.๑  ไม่ได้เรียน
- ๖.๒  ประถมศึกษา
- ๖.๓  มัธยมศึกษา
- ๖.๔  อาชีวศึกษา
- ๖.๕  อุดมศึกษา
- ๖.๖  สูงกว่าปริญญาตรี
- ๖.๗  อื่น ๆ .....

๗. รายได้ต่อเดือน

- ๗.๑  ต่ำกว่า ๑,๐๐๐ บาท
- ๗.๒  ๑,๐๐๑ - ๓,๐๐๐ บาท
- ๗.๓  ๓,๐๐๑ - ๑๐,๐๐๐ บาท
- ๗.๔  สูงกว่า ๑๐,๐๐๐ บาท
- ๗.๕  ไม่มีรายได้

๘. ตำบลที่อยู่ ..... จังหวัด .....

โทรศัพท์ .....

ข. การซื้อขาย

๑. ท่านมาซื้อสินค้ากับใคร (ให้ \_/เพียงคำตอบเดียว)

- ๑.๑  มากคนเดียว
- ๑.๒  มากับเพื่อน
- ๑.๓  มากับครอบครัว (สามี ภรรยา และบุตร)
- ๑.๔  มากับญาติ
- ๑.๕  อื่น ๆ (โปรดระบุ) .....

\* ๒. ก่อนมาที่ห้างในวันนี้ ท่านไปชมหรือซื้อสินค้าจากที่ใดมาก่อนหรือไม่

- ๒.๑  ไป (โปรดระบุสถานที่) .....
- ๒.๒  ตั้งใจมาชมหรือซื้อที่ห้างโดยตรง มิได้แวะที่อื่นมาก่อน

๓. เมื่อท่านออกจากห้างนี้แล้ว ท่านตั้งใจจะไปชมหรือซื้อสินค้าที่อื่นอีกหรือไม่

- \* ๓.๑  ไป (โปรดระบุสถานที่) .....
- ๓.๒  ไม่ไป
- ๓.๓  ไม่ทราบ

\* ๔. ท่านมาห้างวันนี้โดยเหตุ

- ๔.๑  ตั้งใจมาซื้อสินค้า
- ๔.๒  มาแวะชมสินค้าโดยไม่ตั้งใจมาก่อน
- ๔.๓  มาชมงานแสดงสินค้า
- ๔.๔  เดินเที่ยวเล่นเพราะไม่รู้จะไปไหน
- ๔.๕  อื่น ๆ (โปรดระบุ) .....

๕. โดยปกติท่านมักจะมาซื้อสินค้า (ช้อปปิ้ง) จากห้างนี้บ่อยเพียงใด

๕.๑  สัปดาห์ละมากกว่า ๑ ครั้ง

๕.๒  สัปดาห์ละ ๑ ครั้ง

๕.๓  สองสัปดาห์ ๑ ครั้ง

๕.๔  สามสัปดาห์ ๑ ครั้ง

๕.๕  เดือนละ ๑ ครั้ง

๕.๖  สามเดือน ๑ ครั้ง

๕.๗  มากกว่าสามเดือน ๑ ครั้ง

๕.๘  อื่น ๆ (โปรดระบุ) .....

๖. วันนี้ท่านใช้เวลาชมหรือซื้อสินค้าประมาณเท่าใด

๖.๑  ต่ำกว่า ๓๐ นาที

๖.๒  ๓๑ - ๖๐ นาที

๖.๓  ๖๑ - ๑๒๐ นาที

\* ๖.๔  มากกว่าสองชั่วโมง

๗. วันนี้ท่านซื้อสินค้าจากห้างหรือไม่

๗.๑  ใช่

๗.๒  ไม่ใช่ (โปรดระบุเหตุผล) .....

ถ้า / ๗.๑ ให้ถามข้อ ๘, ๙, ๑๐ และ ๑๒ ต่อ

๘. ท่านซื้อสินค้าอะไรบ้างในวันนี้ โปรดระบุ (ตอบได้มากกว่า ๑ คำตอบ)

- ๘.๐๑  เสื้อผ้า เครื่องนุ่งห่ม
- ๘.๐๒  อาหาร เครื่องดื่มที่ชุปเปอร์มาร์เก็ต
- ๘.๐๓  อาหาร เครื่องดื่มที่ห้องอาหารของห้าง
- ๘.๐๔  ของขวัญ
- ๘.๐๕  เครื่องสำอางค์
- ๘.๐๖  ของใช้ส่วนตัว
- ๘.๐๗  เครื่องประดับบ้านหรือเครื่องปฏิมากรรม
- ๘.๐๘  ของเด็กเล่น เครื่องกีฬา ขนม
- ๘.๐๙  เครื่องแก้ว
- ๘.๑๐  เครื่องประดับรถยนต์หรืออะไหล่
- ๘.๑๑  เครื่องไฟฟ้า
- ๘.๑๒  เครื่องเขียนและหนังสือ
- ๘.๑๓  ยารักษาโรค
- ๘.๑๔  อื่น ๆ .....

๙. การซื้อสินค้า

- ๙.๑  สินค้าที่ท่านซื้อวันนี้มักอย่างที่ท่านซื้อสำเร็จตามความตั้งใจ  
.....
- ๙.๒  มักอย่างที่ซื้อไม่สำเร็จตามความตั้งใจ  
.....



เหตุผลที่ซื้อไม่สำเร็จตามความตั้งใจ

- ๔.๒.๑  สินค้าที่ต้องการไม่มีขาย
- ๔.๒.๒  สินค้าไม่ถูกใจ
- ๔.๒.๓  ราคาสินค้าแพงเกินไป
- ๔.๒.๔  ยากไปคู่สินค้าที่อื่นอีก
- ๔.๒.๕  อื่น ๆ (โปรดระบุ) .....

๔.๓ และท่านซื้อสินค้าโดยไม่ตั้งใจอีกก็อย่าง .....

เหตุผลที่ซื้อสินค้าโดยไม่ตั้งใจ

- ๔.๓.๑  ถูกใจเมื่อเห็นสินค้า
- ๔.๓.๒  ถูกผู้ที่มาคอยแนะนำชักชวนให้ซื้อ
- ๔.๓.๓  พนักงานขายแนะนำให้ซื้อ
- ๔.๓.๔  ชอบใจเพราะสินค้าน่าราคาถูก
- ๔.๓.๕  อื่น ๆ (โปรดระบุ) .....

๑๐. มูลค่าสินค้า

ตั้งใจซื้อมาก่อน      ไม่ตั้งใจซื้อมาก่อน

๑๐.๑                  มูลค่าสินค้าสูงสุดที่ท่านซื้อ  
วันนี้ ท่านตั้งใจซื้อมาก่อน  
หรือไม่

๑๐.๒                  มูลค่าสินค้าต่ำสุดที่ท่านซื้อ  
วันนี้ ท่านตั้งใจซื้อมาก่อน  
หรือไม่

๑๑. วันนี้ท่านซื้อสินค้าเป็นเงินเท่าใด

- ๑๑.๑  ต่ำกว่า ๕๐ บาท      ๑๑.๒  ๕๑ - ๑๐๐ บาท  
๑๑.๓  ๑๐๑ - ๒๐๐ บาท      ๑๑.๔  ๒๐๑ - ๓๐๐ บาท  
๑๑.๕  ๓๐๑ - ๑,๐๐๐ บาท      ๑๑.๖  มากกว่า ๑,๐๐๐ บาท

๑๒. สินค้าที่ท่านซื้อวันนี้ ซื้อไปสำหรับจุดประสงค์ใด (ให้ / เพียงคำตอบเดียว)

- ๑๒.๑  ใช้ส่วนตัว      ๑๒.๒  ใช้ภายในครอบครัว  
๑๒.๓  เป็นของฝากผู้อื่นในครอบครัว  
๑๒.๔  เป็นของขวัญให้ผู้อื่นนอกครอบครัว  
๑๒.๕  หลายวัตถุประสงค์รวมกัน

ค. การคมนาคมและที่ตั้ง

๑. ท่านมาทางควยวิธีใด

- ๑.๑  โดยรถประจำทาง      ๑.๒  โดยรถรับจ้าง  
๑.๓  โดยรถยนต์ส่วนตัว  
๑.๔  อื่น ๆ (โปรดระบุ) .....

ถ้า / ๑.๓ โปรดตอบข้อ ๔ ด้วย

\*๒. ท่านได้รับความสะดวกเพียงใดในการเดินทางมาชมหรือซื้อสินค้าที่ทาง

- ๒.๑  สะดวกมาก      ๒.๒  สะดวกปานกลาง  
๒.๓  ไม่สะดวกเลย (โปรดระบุเหตุผล) .....

๓. ตามความเห็นของท่าน ท่านเห็นว่าทางสรรพสินค้าควรตั้งที่ใดจึงจะเหมาะสมที่สุด

- ๓.๑  อยู่ใกล้ศูนย์การค้า
- ๓.๒  อยู่ในย่านศูนย์การค้า
- ๓.๓  ชานเมือง
- ๓.๔  อื่น ๆ (โปรดระบุ) .....

๔. ท่านได้รับความสะดวกเพียงใดเกี่ยวกับที่จอดรถที่ห้างจัดเตรียมไว้บริการ

- ๔.๑.๑  สะดวกดีมาก
- ๔.๑.๒  สะดวกปานกลาง
- ๔.๑.๓  ไม่สะดวก

และได้รับความปลอดภัยเพียงใด

- ๔.๒.๑  ปลอดภัยดีมาก
- ๔.๒.๒  ปลอดภัยปานกลาง
- ๔.๒.๓  ไม่ปลอดภัย

๕. ความรู้จักหรือความคุ้นเคยกับชื่อเสียงของห้างสรรพสินค้า

๑. โปรดระบุชื่อห้างสรรพสินค้าที่ใหญ่ที่สุดที่ท่านรู้จักมาสัก ๒ - ๓ ชื่อ

- ๑.๑ .....
- ๑.๒ .....
- ๑.๓ .....

๒. โปรดระบุชื่อห้างสรรพสินค้าที่ท่านเป็นลูกค้าประจำ

.....

\* ท่านมีเหตุผลอย่างไรในการ เป็นลูกค้าประจำของห้างตามที่ระบุไว้ข้างตน

.....

\* ๓. ท่านเป็นลูกค้าประจำของห้างนี้หรือไม่

๓.๑  เป็น (โปรดระบุเหตุผล) .....

๓.๒  ไม่เป็น (โปรดระบุเหตุผล) .....

๔. สมมติถ้ามีห้างสรรพสินค้าอื่นที่มีขนาดใหญ่เท่ากันหรือใหญ่กว่าห้างฯ นี้เปิดใหม่  
ท่านจะเปลี่ยนไปซื้อที่เปิดใหม่แทนหรือไม่ (ให้ / เพียงคำตอบเดียว)

๔.๑  จะเปลี่ยนไปซื้อที่ใหม่ทันที

๔.๒  ไม่เปลี่ยน (คงซื้อที่เดิมต่อไป)

๔.๓  ยังไม่แน่ใจ ต้องชมดูก่อน

๔.๔  จะซื้อสินค้าจากห้างนี้ต่อไปพร้อมกับซื้อจากห้างที่เปิดใหม่

๔.๕  แล้วยแต่ความสะดวกในการคมนาคมและสถานที่จอดรถ

๔.๖  แล้วยแต่ราคาสินค้า ที่ไหนถูกกว่าก็ซื้อที่นั่น

จ. ความคิดเห็นเกี่ยวกับห้างสรรพสินค้า

๑. การตั้งราคา ท่านมีความเห็นว่าราคาสินค้าในห้างนี้เป็นอย่างไร เมื่อเทียบกับ  
ราคาท้องตลาด (ให้ / เพียงคำตอบเดียว)

๑.๑  สูงกว่าท้องตลาดมาก

๑.๒  สูงกว่าท้องตลาดไม่มาก

๑.๓  เท่ากับราคาท้องตลาด

๑.๔  ต่ำกว่าท้องตลาดไม่มาก

๑.๕  ต่ำกว่าท้องตลาดมาก

ถ้า / ๑.๑ หรือ ๑.๒ ให้ตอบข้อ ๑.๖ ต่อ

๑.๖ ตามที่ท่านเห็นวราราคาสูงกว่าราคาของตลาด แต่ท่านก็ยัง  
นิยมซื้อสินค้าจากทางนี้ อยู่ ท่านมีเหตุผลอย่างไร โปรดระบุ

.....

\*\* ๑.๗ ท่านพอใจกับการตั้งราคาแบบไม่มีการต่อรองของห้างสรรพสินค้า  
หรือไม่

๑.๗.๑  พอใจ เหตุผล .....

๑.๗.๒  ไม่พอใจ เหตุผล .....

๒. คุณภาพสินค้า ท่านคิดว่าสินค้าที่ท่านซื้อจากห้างนี้ จะมีคุณภาพอย่างไร (ให้  
เพียงคำตอบเดียว)

๒.๑  คุณภาพดีกว่าที่อื่น

๒.๒  คุณภาพดีเท่าที่อื่น

๒.๓  คุณภาพเลวกว่าที่อื่น

๒.๔  ไม่ทราบ

๓. การคัดเลือกสินค้า ท่านคิดว่าสินค้าที่จำหน่ายในห้างนี้ ส่วนใหญ่เป็นสินค้าประเภทใด  
(ให้ตอบได้หลายคำตอบ)

๓.๑  สินค้าแปลกใหม่ ล้ำยุค ไม่ซ้ำแบบใคร

๓.๒  สินค้าทันสมัย เป็นไปตามสมัยนิยม

๓.๓  สินค้าพื้น ๆ ที่ผลิตภายในประเทศ มีขายทั่วไปในท้องตลาด

๓.๔  สินค้าล้าสมัย

๓.๕  สินค้าส่วนใหญ่สั่งมาจากต่างประเทศ

๓.๖  อื่น ๆ โปรดระบุ .....

๔. การบริการ สำหรับบริการของทางดังต่อไปนี้

- ๔.๑.๑ บริการหอบของขวัญฟรี
- ๔.๑.๒ บริการ เปลี่ยนสินค้าที่ไม่ถูกใจให้ใหม่ในเวลาอันสมควร
- ๔.๑.๓ บริการจัดส่งสินค้าถึงบ้าน (ของชิ้นใหญ่)
- ๔.๑.๔ บริการซ่อมแซมสินค้าภายหลังการซื้อ

๔.๑ ท่านทราบหรือไม่ว่าทางมีบริการเหล่านี้สำหรับลูกค้า

	ทราบ	ไม่ทราบ
๔.๑.๑	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
๔.๑.๒	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
๔.๑.๓	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
๔.๑.๔	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

๔.๒ ท่านมีความรู้สึกอย่างไรต่อบริการเหล่านี้ที่ได้รับจากทาง

	พอใจมาก	ไม่พอใจ	เฉย ๆ
๔.๑.๑	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
๔.๑.๒	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
๔.๑.๓	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
๔.๑.๔	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

๔.๓ ท่านมีข้อเสนอแนะให้ทางเพิ่มเติมบริการอื่นอีกหรือไม่

.....



๕. สิ่งอำนวยความสะดวก ในการเลือกซื้อสินค้าภายในห้าง ท่านได้รับความสะดวกเกี่ยวกับเรื่องดังต่อไปนี้หรือไม่ เพียงใด

	ดีมาก	ดี	ปานกลาง	เลว	เลวมาก	
๕.๑	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	เลือกซื้อได้สะดวกตามแผนป้ายบอกชนิดสินค้า
๕.๒	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	สินค้าติดบอกราคาไว้อย่างชัดเจน
๕.๓	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	สินค้ามีให้เลือกมากชนิด ไม่ต้องเสียเวลาหาซื้อจากที่อื่นอีก
๕.๔	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	ระบบการจ่ายเงินและการทอนเงินสะดวก ไม่เสียเวลาคายนาน
๕.๕	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	ความเป็นกันเองของพนักงานขาย
๕.๖	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	บันไดเลื่อนช่วยลดภาระการขึ้นบันได
๕.๗	สิ่งการอำนวยความสะดวกอื่น ๆ ที่ท่านสนใจมีอะไรบ้าง โปรดระบุ					
.....						

๖. ความเห็นبع็ดเตล็ด

๖.๑ ท่านมีความสนใจเพียงใดต่องานแสดงสินค้าที่จัดให้มีขึ้นภายในห้าง

- ๖.๑.๑  สนใจมาก
- ๖.๑.๒  สนใจปานกลาง
- ๖.๑.๓  ไม่สนใจเลย

๖.๒ ท่านมีความรู้สึกอย่างไรต่อการจัดวางสินค้าที่ขายภายในห้าง

- ๖.๒.๑  กว้างขวางเกินไปจนทำให้ไม่รู้อะไรจะซื้อสินค้าที่ต้องการได้ที่ไหน
- ๖.๒.๒  กว้างขวางดี สามารถเลือกซื้อสินค้าได้สะดวก
- ๖.๒.๓  ไม่กว้างขวางนัก แต่ก็ซื้อสินค้าได้สะดวก
- ๖.๒.๔  คับแคบเกินไป ทำให้เกิดความอึดอัด ซึ่งสินค้าไม่สะดวก
- ๖.๒.๕  อื่น ๆ โปรดระบุ .....

๗. ปัจจัยที่กระตุ้นให้ผู้บริโภคมีความต้องการในสินค้า

๑. ท่านเคยเห็นหรือเคยได้ยินการโฆษณาของห้างนี้มาก่อนหรือไม่

- ๑.๑  เคย
- ๑.๒  ไม่เคย
- ๑.๓  จำไม่ได้

ถ้า / ๑.๒ หรือ ๑.๓ ให้ตามข้อ ๕ ต่อไป

๒. ถ้าเคยเห็นหรือเคยได้ยินการโฆษณาของห้างนี้ ท่านพอจำได้ใหม่ว่าเคยได้เห็นหรือได้ยินโฆษณาจากทางใด (ตอบได้หลายคำตอบ)

- ๒.๑  โทรทัศน์
- ๒.๒  วิทยุ
- ๒.๓  ป้ายโฆษณา
- ๒.๔  ภาพยนตร์โฆษณา
- ๒.๕  หนังสือพิมพ์รายวัน
- ๒.๖  หนังสือนิตยสาร
- ๒.๗  คำบอกเล่าจากผู้อื่น
- ๒.๘  อื่น ๆ โปรดระบุ .....



๓. ท่านพอจำได้ไหมว่าเป็นการโฆษณาเกี่ยวกับเรื่องอะไร

- ๓.๑  การลดราคาสินค้า
- ๓.๒  การแจกของแถมและของชำร่วย
- ๓.๓  การชิงรางวัล เช่น ชิ้นส่วนชิงโชคร่วมสนุก
- ๓.๔  การแนะนำสินค้าใหม่
- ๓.๕  การจัดให้มีงานแสดงสินค้าภายในห้าง
- ๓.๖  อื่น ๆ โปรดระบุ .....

๔. ผลของการโฆษณานี้ ทำให้ท่านอยากมาซื้อสินค้าที่ห้างอีกหรือไม่

- ๔.๑  อยาก
- ๔.๒  ไม่อยาก
- ๔.๓  เฉย ๆ

๕. กิจกรรมส่งเสริมการขายที่ทำให้ห้างมีชื่อเสียงเป็นที่รู้จักในขณะนี้ กิจกรรมอะไรบ้าง  
ที่ทำให้ท่านพอใจมาก (ตอบได้หลายคำตอบ)

- ๕.๑  การจัดให้มีงานแสดงสินค้า ณ สถานที่ขายสินค้า และการ  
ตกแต่งร้านให้มีบรรยากาศที่น่าเพลิดเพลิน
- ๕.๒  การลดราคาสินค้า
- ๕.๓  การแจกของแถม ของชำร่วย หรือมีชิ้นส่วนชิงโชค ชิงรางวัล
- ๕.๔  บริการของพนักงานขายที่น่าประทับใจ
- ๕.๕  อื่น ๆ โปรดระบุ .....

๖. นอกจากที่ระบุตามข้อ ๕ นี้แล้ว ท่านเห็นว่าควรมีกิจกรรมอย่างอื่นเพิ่มหรือไม่

๖.๑  ควร (โปรดระบุ) .....

๖.๒  ไม่ควร (คืออยู่แล้ว)

๗. มูลเหตุจูงใจที่ทำให้ท่านมาซื้อสินค้าที่ห้างนี้เพราะ (ตอบได้ ๕ คำตอบ)  
(เขียน  ในช่องที่ต้องการ)

๗.๐๑  อิทธิพลของการโฆษณา

๗.๐๒  มาชมงานแสดงสินค้าแล้วซื้อสินค้า

๗.๐๓  เพื่อนหรือผู้คนที่มาด้วยแนะนำให้ผู้

๗.๐๔  พนักงานขายแนะนำให้ผู้

๗.๐๕  หาซื้อสินค้าที่ต้องการจากที่อื่นไม่ได้ และมีความจำเป็นต้องใช้สินค้านั้น

๗.๐๖  เชื่อว่าจะได้สินค้าที่มีคุณภาพเป็นมาตรฐานจริง ๆ

๗.๐๗  ความเคยชินที่ซื้อหรือใช้แต่สินค้าที่ซื้อจากห้างนี้เท่านั้น  
(เพื่อแสดงฐานะทางสังคมเป็นผู้นำแฟชั่น)

๗.๐๘  อิทธิพลของการลดราคา การมีของแจกของแถม การรวมชิงโชค ชิงรางวัล

๗.๐๙  เชื่อถือในชื่อเสียงของห้างและพอใจในการตกแต่ง การมีบรรยากาศดีของห้าง

๗.๑๐  ถูกใจเมื่อเห็นสินค้า มีรูปแบบสีสรรที่ดูถูกใจ

๗.๑๑  เห็นผู้อื่นใช้สินค้าจึงอยากใช้บ้าง

๗.๑๒  อื่น ๆ (โปรดระบุ) .....

๘. ท่านมีความรู้สึกอย่างไร เมื่อท่านได้มาซื้อสินค้าจากทางนี้แล้ว

- ๘.๑  พอใจมาก จะมาซื้อที่ทางเป็นประจำ
- ๘.๒  พอใจ จะมาซื้อสินค้าอีกเป็นครั้งคราว
- ๘.๓  เฉย ๆ ซื้อที่ไหนก็เหมือนกัน
- ๘.๔  อื่น ๆ

๙. ท่านเห็นว่าทางยังมีข้อบกพร่องอะไรที่ควรปรับปรุงให้ดีขึ้น

.....

.....

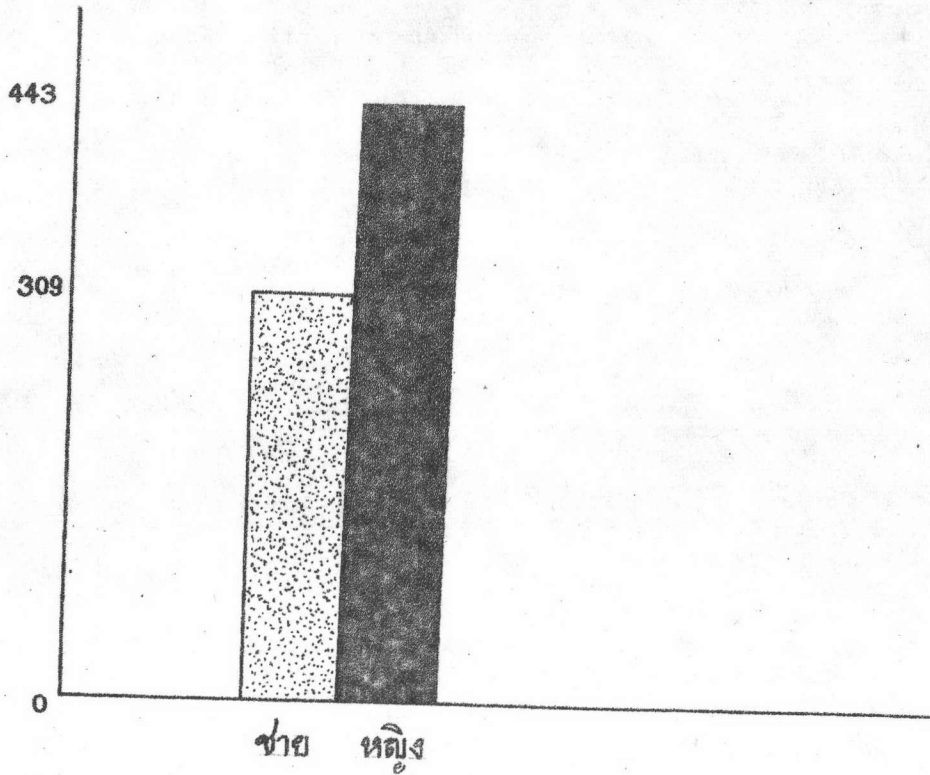
.....

หมายเหตุ

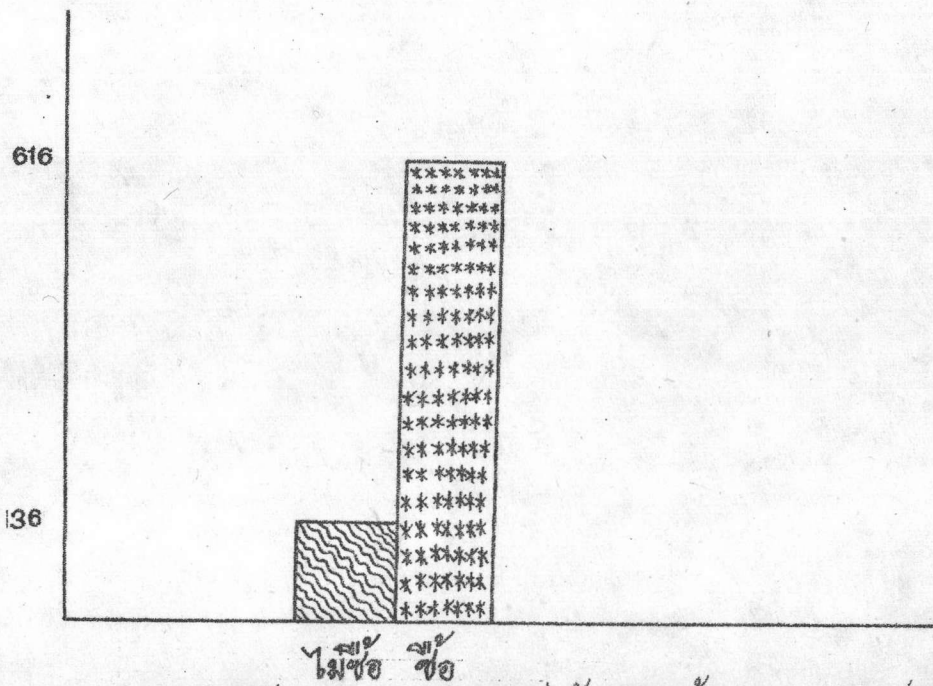
\*\* เป็นหัวข้อที่มีการถามเฉพาะที่ทางไทยไคมาธู

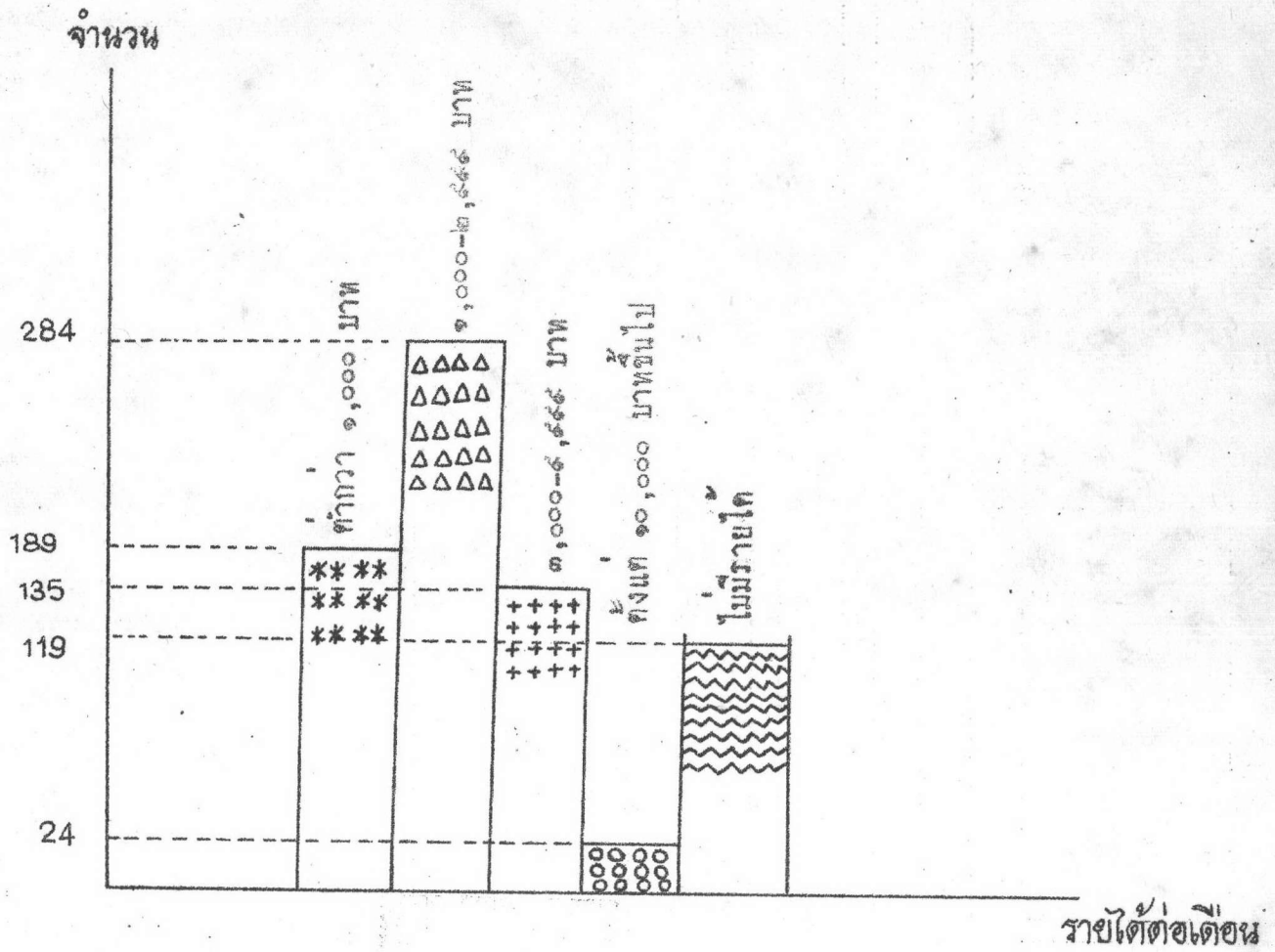
\* เป็นหัวข้อที่มีการถามเฉพาะที่ทางเซ็นทรัล ฯ

ภาคผนวก ข.

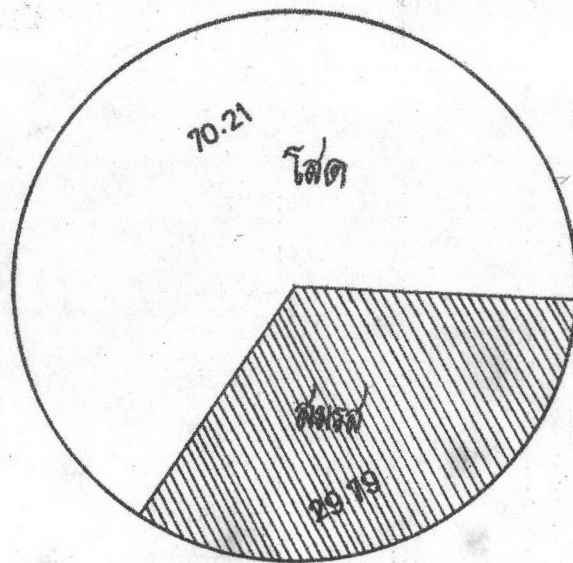


กราฟเปรียบเทียบจำนวนผู้บริโภครักบี้ที่มาจากจังหวัด

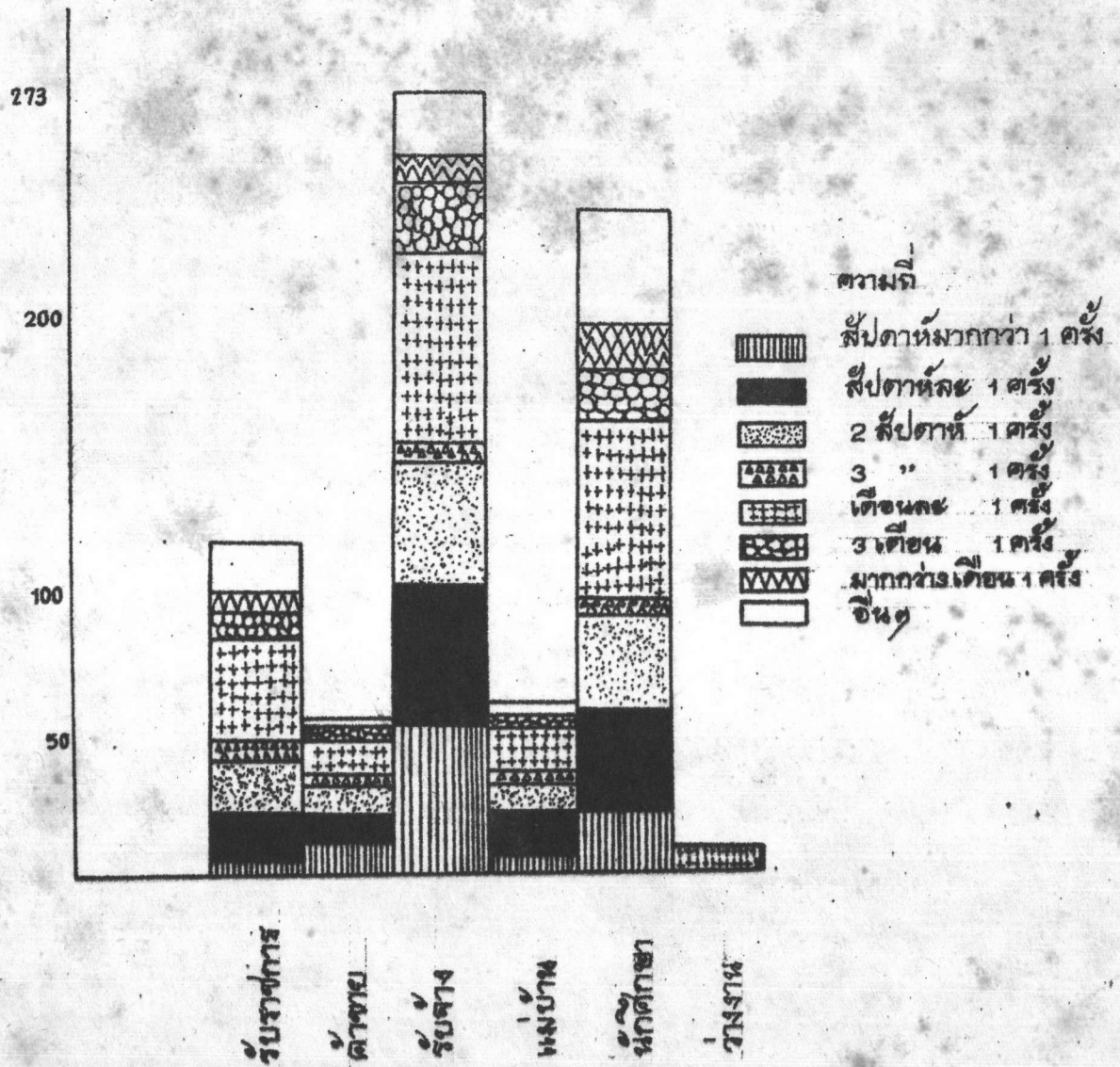




กราฟเปรียบเทียบจำนวนผู้บริโภคที่มาห้างจำแห่งกตามรายได้

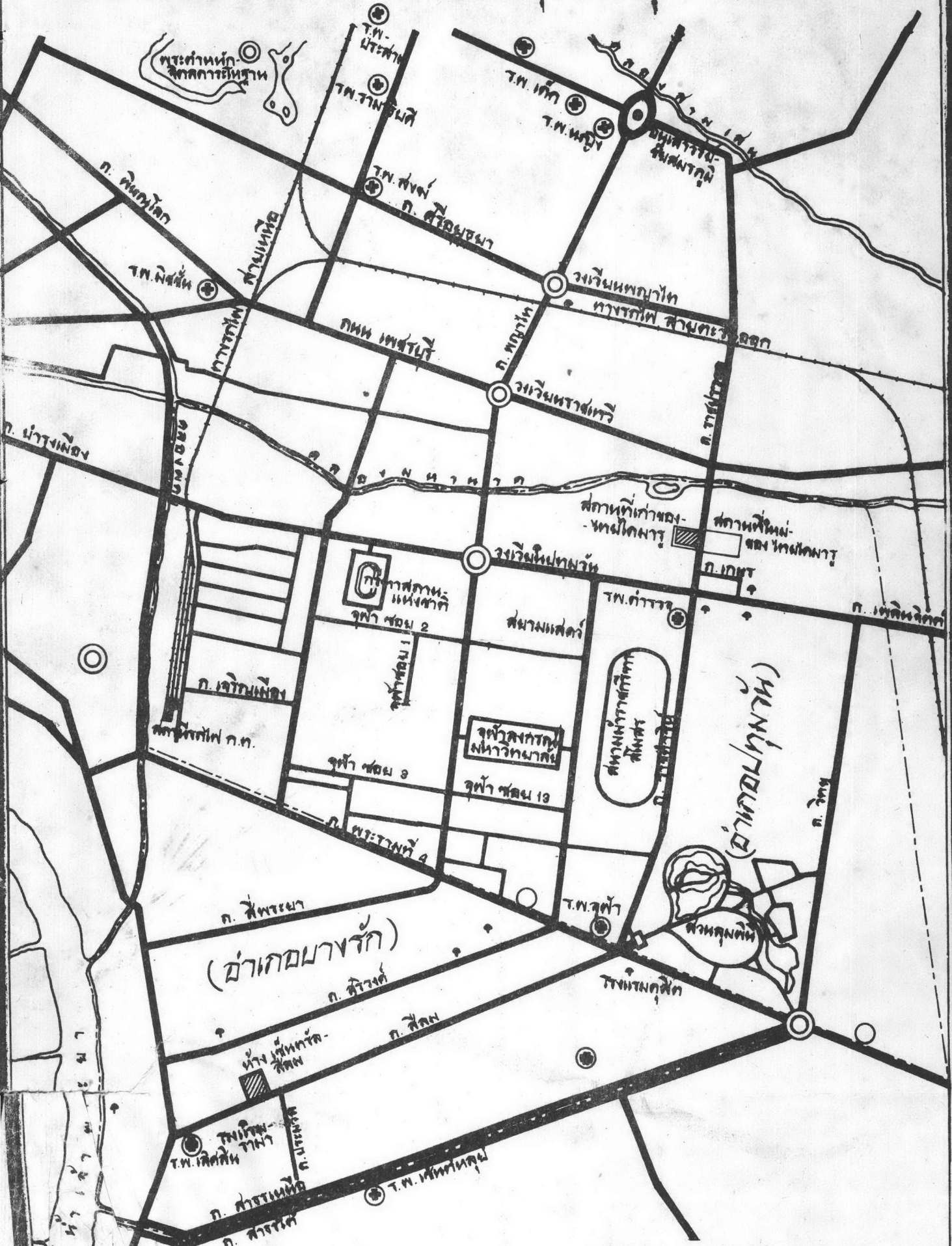


กราฟเปรียบเทียบสถานภาพสมรสของผู้



กราฟเปรียบเทียบจำนวนผู้บริโภคมารหัสจำแนกตามอาชีพและควมมดที่มารหัส ฯ

□ แผนที่แสดงการสำรวจประกอบการศึกษาพฤติกรรมของพื้นที่  
 ที่ตั้งท่าส่งรถพหลโยธินในเขตนครหลวงกรุงเทพธนบุรี พ.ศ. ๒๕๑๕



มาตราส่วน ๑ : ๒๕,๐๐๐  
 ■ พื้นที่ศึกษาที่ตั้งของท่าส่งรถพหลโยธินที่ใช้ในการศึกษาพื้นที่ อำเภอพญาวัน  
 และ อำเภอบางรัก จังหวัดนครหลวงกรุงเทพธนบุรี  
 --- พื้นที่เขตอำเภอ

บรรณานุกรม