

การศึกษาการจัดการพื้นที่เขาร้านค้าปลีกย่อย(คีโอเอส)ในห้างสรรพสินค้า
กรณีศึกษา: ห้างสรรพสินค้าตั้งฮั่วเส็งธนบุรี

Retail stores (Kiosks) layout management A Case Study of: Tang Hua Seng

Thonburi department store

นภาพิพย์ แซ่ลี และ กิตติทัต สันราษฎร์

Naphathip Saelee And Kittitat Sunrad

สาขาวิชาการบริหารทรัพยากรอาคาร คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

PROGRAM IN FACILITY MANAGEMENT, FACULTY OF INDUSTRIAL TECHNOLOGY,

SUAN SUNANDHA RAJABHAT UNIVERSITY

บทคัดย่อ

การจัดระเบียบร้านค้าปลีกย่อยเพื่อความเป็นระเบียบเรียบร้อย เป็นเรื่องสำคัญในการที่จะดึงดูดผู้คนที่เข้ามาใช้ และไม่กีดขวางทางสัญจร ผู้วิจัยสนใจจัดทำขึ้น ทั้งยังเป็นการสร้างประโยชน์จากพื้นที่ว่างเพื่อทำการค้าขายได้อีกด้วย

ผลทางกายภาพที่ได้พบเห็นในปัจจุบันของห้างสรรพสินค้าตั้งฮั่วเส็งธนบุรี พบว่ามีมาตรการลดพื้นที่ร้านค้าให้เช่าในบริเวณอาคาร และปิดกั้นพื้นที่ในการใช้งาน ทำให้เกิดพื้นที่ร้านค้ามุมอับภายในอาคารหรือพื้นที่ไม่ได้ใช้ประโยชน์ การวิจัยเรื่องนี้จึงเป็น การทดสอบความเป็นไปได้ทางทฤษฎีของการจัดการพื้นที่เช่า เพื่อนำมาพัฒนาพื้นที่เช่าให้สอดคล้องกับพฤติกรรมผู้บริโภคได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยมีขั้นตอนการดำเนินงาน ดังนี้ 1.การกำหนดปัญหาหรือประเด็นที่จะศึกษา 2. ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง 3.นำเนื้อหาจากการทบทวนงานวิจัย นำมาปรับปรุงพื้นที่เช่าให้ เป็นไปตามทฤษฎีที่ถูกต้อง 4.ออกแบบพื้นที่ใหม่ให้เป็นไปตามทฤษฎีและสัมพันธ์กับพฤติกรรมผู้บริโภค 5.นำแบบสัมภาษณ์ที่รวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับการจัดพื้นที่ใหม่ ไปสัมภาษณ์กับเจ้าหน้าที่ฝ่ายจัดการพื้นที่เช่า เพื่อทดสอบว่าการจัดพื้นที่ที่ยกมาสามารถทำได้จริง

จากแบบสัมภาษณ์พบว่าผู้จัดการฝ่ายพื้นที่เช่าห้างสรรพสินค้าตั้งฮั่วเส็ง มีความเห็นด้วยใน ทุกข้อเช่นแผนกเสื้อผ้าควรจัดให้อยู่กับชั้นล่าง เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับลูกค้า ตำแหน่งมี เหมาะสมคือตั้งอยู่ใกล้กับทางเข้า ซึ่งเหตุผลของการเห็นด้วยนั้นคำตอบมีความใกล้เคียงกับทฤษฎีที่ ได้หยิบมาอ้างอิง ซึ่งแสดงถึงความแม่นยำและถูกต้องในการนำไปใช้ได้จริง

คำสำคัญ : ห้างสรรพสินค้า, พื้นที่เช่า, ร้านค้าปลีกเฉพาะอย่าง, คีโอเอส

Abstract

Organizing finer shops for orderliness is an important issue that researchers are interested in. It also creates benefits from free space to trade.

The current physical effects of Tang Hua Seng Thonburi department store Found that there are measures to reduce the shop space for rent in the building area And blocking the area of use Causing the shop area in the corner of the building or the area not to be used This research is therefore The theoretical feasibility test of rental space management In order to develop the rental area to be in line with consumer behavior with maximum benefit The process is as follows: 1. Determining problems or issues to be studied. 2. Review relevant literature 3. Bring content from the research review Used to improve the rental area according to the correct theory 4. Design new areas according to the theory and relate to consumer behavior. 5. Take the interview form that gathers information about the new space arrangement. Went to interview with the rental area management staff In order to test whether the quoted space can be achieved

From the interview, found that the department store manager, Tang Hua Seng Department Store Have all the opinions Which the reason of agreeing that the answer is similar to the theory that has been referenced Which shows accuracy and accuracy in actual use

Keywords: department store, rental area, specialized retail store, Kiosk

บทนำ

การจัดวางร้านค้าเช่าปลีกย่อยในห้างสรรพสินค้านั้นมักถูกมองข้ามไป เนื่องจากเป็นร้านค้าที่มีขนาดเล็ก โดยห้างสรรพสินค้าบางส่วนให้พื้นที่เช่าร้านค้าเช่าปลีกย่อยนี้เป็นบริเวณทางเดิน ทางสัญจร เพื่อหวังสร้างกลุ่มลูกค้าที่เดินผ่านไปมาซื้อและอุดหนุนได้อย่างสะดวก แต่อีกประการหนึ่งหากมองให้ลึกลงไปร้านค้าเช่าปลีกย่อยเหล่านั้น กำลังขวางทางสัญจรหลักซึ่งเป็นทางหนีไฟ การจัดระเบียบร้านค้าปลีกย่อยเพื่อความเป็นระเบียบและถูกต้อง นอกจากนั้นแล้วยังเป็นการสร้างประโยชน์จากพื้นที่ว่างเพื่อทำการค้าขายได้อีกด้วย จึงเป็นเรื่องสำคัญที่ผู้วิจัยสนใจจัดทำขึ้นเพื่อนำมาพัฒนาพื้นที่เช่าให้สอดคล้องกับพฤติกรรมผู้บริโภคได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาการจัดพื้นที่เช่าร้านค้าปลีกย่อยในห้างและจัดหมวดหมู่ตามกลุ่มสินค้า
2. เพื่อจัดผังบริเวณพื้นที่ร้านค้าปลีกย่อยและเสนอแนะแนวทางการจัดให้กับทางห้าง

ระเบียบวิธีวิจัย

1. รูปแบบการวิจัย

จากการที่ให้ผู้จัดการฝ่ายพื้นที่เช่าตอบแบบสัมภาษณ์ ผู้วิจัยได้ทำจดหมายถึงผู้จัดการฝ่ายพื้นที่เช่าของห้างสรรพสินค้า เพื่อขอความอนุเคราะห์ โดยได้รับการอนุเคราะห์ให้สัมภาษณ์ผู้จัดการฝ่ายพื้นที่เช่าของห้าง

2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยคือผู้จัดการฝ่ายพื้นที่เช่าห้างสรรพสินค้าตั้งฮั่วเส็ง

3. ขั้นตอนดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่องนี้เป็น การทดสอบความเป็นไปได้ทางทฤษฎีของการจัดการพื้นที่เช่าเพื่อนำมาพัฒนาพื้นที่เช่าให้สอดคล้องกับพฤติกรรมผู้บริโภคได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด

ขั้นตอนการดำเนินงาน

3.1 การกำหนดปัญหาหรือประเด็นที่จะศึกษา

3.2 ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับ

พฤติกรรมของผู้ใช้บริการและการจัดการพื้นที่เช่า ว่าควรเป็นไปในรูปแบบใด

3.3 นำเนื้อหาจากการทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัย นำมาปรับปรุงพื้นที่เช่าให้เป็นไปตามทฤษฎีที่ถูกต้อง

3.4 ออกแบบพื้นที่ใหม่ให้เป็นไปตามทฤษฎีและสัมพันธ์กับพฤติกรรมผู้บริโภค

3.5 นำแบบสัมภาษณ์ที่รวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับการจัดพื้นที่เช่า ไปสัมภาษณ์กับเจ้าหน้าที่ฝ่ายจัดการพื้นที่เช่า เพื่อทดสอบว่าการจัดพื้นที่เช่าสามารถทำได้จริง

4 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

4.1 แปลนชั้นใต้ดินและชั้น1 ของ

ห้างสรรพสินค้า เพื่อทำการสำรวจลักษณะทางกายภาพของพื้นที่ โดยจุดที่ผู้วิจัยมุ่งเน้นคือตำแหน่งของร้านคือออสชั้นใต้ดินและชั้น1 และบริเวณโซนที่พลาซ่า ชั้นใต้ดินโดยได้ทำการศึกษาและจดบันทึกข้อมูลต่าง ๆ ลงในแปลน

4.2 แบบสัมภาษณ์

เพื่อนำไปใช้ในการสัมภาษณ์ กับผู้จัดการฝ่ายพื้นที่เช่าห้างสรรพสินค้าตั้งฮั่วเส็ง โดยแบบสัมภาษณ์ได้มีการอ้างอิงทฤษฎีและหลักการที่เกี่ยวข้องกับการจัดแผนผังโดยมีเนื้อหา ดังนี้

หลักการออกแบบร้านค้าปลีกสมัยใหม่

- ด้านพฤติกรรม
- ด้านสุนทรียภาพ
- ด้านการบริหารจัดการ
การบริหารร้านค้าปลีก
- ความรู้ทั่วไปด้านการบริหารค้าปลีก
- การเลือกสถานที่ตั้งร้านค้าปลีกและวางผัง
ร้านค้าปลีก
- การบริหารร้านค้าปลีกและบุคคลในร้านค้า
ปลีก
- จรรยาบรรณของผู้ประกอบการร้านค้าปลีก
- การบริหารตัวสินค้า

แบบสัมภาษณ์แบ่งออกเป็น 3 ด้าน คือ

- 1.ด้านกายภาพทั่วไปของโซนที่พลาซ่า
- 2.ด้านประเภทของร้านค้าภายในโซนที่พลาซ่า

โดยแบ่งเป็น 5 หมวดคือ

- หมวดเสื้อผ้าและเครื่องประดับ
- หมวดความงาม
- หมวดเฟอร์นิเจอร์
- หมวดวัตถุมงคลและดวง
- หมวดอื่นๆ

3.ด้านอื่นๆ

5 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ มุ่งเน้นในเรื่องการจัดการพื้นที่เช่าร้านค้าปลีกย่อย(คิออส) ที่วางวางทางสัญจรหนีไฟในห้างสรรพสินค้า โดยมีรายละเอียดการศึกษาข้อมูลเพื่อใช้ใน งานวิจัยแบ่ง ออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

5.1 ข้อมูลทุติยภูมิ ได้จากการทบทวน

วรรณกรรมจากหนังสือ บทความ และงานวิจัย ที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งสืบค้นข้อมูลห้างสรรพสินค้า จากเว็บไซต์ผ่านทางอินเทอร์เน็ต

5.2 ข้อมูลปฐมภูมิเชิงคุณภาพ ได้จากการที่ให้ ผู้จัดการฝ่ายพื้นที่เช่าตอบแบบสัมภาษณ์ พื้นที่

เช่าของห้าง โดยการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้จาก การสำรวจทางกายภาพพื้นที่ของ ห้างสรรพสินค้าและการศึกษา หาข้อมูลด้าน ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง ตั้งแต่ในช่วงเดือนเมษายน พ.ศ. 2561 โดยใช้เครื่องมือคือแปลน ห้างสรรพสินค้า ชั้นใต้ดิน และชั้น1 โดยผู้วิจัย ได้ทำการ จัดบันทึกข้อมูลต่าง ๆ ลงในแปลน

การประชุมวิชาการสำหรับนักศึกษาระดับชาติ ครั้งที่ ๒
The Second FIT SSRU Conference 2019

ผลการวิจัย

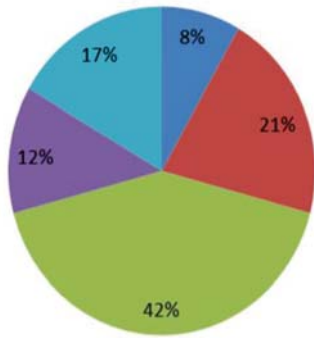
ตารางที่ 1 ตารางวิเคราะห์รายการและที่ตั้ง

ประเภท	รายการ	ตำแหน่งที่ควรจัดวาง	อ้างอิง
1. ความงาม	ร้านตัดผม เครื่องสำอางค์ คอนแทคเลนส์	สินค้าจำพวก เครื่องสำอาง น้ำหอม ความงามสินค้า เหล่านี้จึงวางอยู่ใกล้ ทางเข้า หรือใกล้กับจุดชำระเงิน	สินค้าที่ซื้อด้วยแรง กระตุ้น (Impulse Products) หลักการออกแบบ ร้านค้าปลีก สมัยใหม่ สุเชียร ใ้กุลประ กิจ
2. เสื้อผ้า และ เครื่องประดับ	เสื้อผ้า เสื้อผ้าสตรี ชุดชั้นในสตรี เสื้อผ้าผ้าไทย เสื้อผ้ากีฬา เสื้อผ้าเด็กและ เด็กอ่อนถุงเท้า	ตำแหน่งพื้นที่ที่มีความ ได้เปรียบ (Relative Location Advantages) จัดแผนกเสื้อผ้าควรจัดให้อยู่ ชั้นล่างเพื่ออำนวยความสะดวก สะดวกแก่ลูกค้า ให้มากที่สุด ตำแหน่งที่เหมาะสมควรตั้งอยู่ ใกล้กับทางเข้า ทางเดินหลัก	การกำหนด ตำแหน่งของแผนก หลักการออกแบบ ร้านค้าปลีก สมัยใหม่ สุเชียร ใ้กุลประ กิจ
	เครื่องประดับ แว่นตา กระเป๋า(เครื่อง หนัง) รองเท้าบุรุษ	แผนกสินค้าที่สัมพันธ์กัน (Adjacent Departments) สินค้าต่างแผนกแต่มี ความสัมพันธ์เสริมส่งกันจะ ถูกจัดให้อยู่ใกล้เคียงกัน เพื่อ เพิ่ม ยอดขาย และสร้างแรง กระตุ้นของลูกค้าเป็นการจัด วางแผนกตามพฤติกรรมกรการ ซื้อ	หลักการออกแบบ ร้านค้าปลีก สมัยใหม่ สุเชียร ใ้กุลประ กิจ
3. วัตถุ มงคล	ร้านสุพรรณ ดินะ พระเครื่อง ร้านรับเช่าพระ ศูนย์หลักทรัพย์ พระเครื่อง บ้านอาจารย์จุมดู	สินค้าเลือกซื้อ Shopping Good เป็นสินค้าที่ลูกค้า ตั้งใจเลือกซื้อควรวางให้ด้าน ในสุด ของร้าน	การวางผังตาม ประเภทของสินค้า Types of Goods ดร.วันเพ็ญ เชื้อ ชวลิต

ประเภท	รายการ	ตำแหน่งที่ควรจัด วาง	อ้างอิง
4. เฟอร์นิเจอร์	HOME TRADE 2U ร้านราวตาก ผ้าเหล็ก และสแตน เลส	คุณลักษณะทางกายภาพ ของสินค้า (Physical Characteristics of Merchandise) สินค้า ประเภทเฟอร์นิเจอร์ ซึ่ง ต้องใช้พื้นที่มากในการ จัดวางสินค้ามักจะตั้ง อยู่ด้านในของร้าน	หลักการ ออกแบบ ร้านค้าปลีก สมัยใหม่ สุเชียร ใ้กุล ประกิจ
5. สินค้า	ร้านจักรยายน ร้านที่มีอยู่เพียง ร้านเดียวและไม่ สามารถจัดเข้า หมวดหมู่ที่ กล่าวมาข้างต้น ได้	เนื่องจากเป็นตลาด เฉพาะกลุ่ม จึงไม่สามารถหาอ้างอิง การจัดวางได้	-
	ธนาคาร (นำมาลง เพิ่ม)	สินค้าพิเศษ Specialty Good เป็นสินค้ามีความ ต้องการก่อนที่จะมาหา ซื้อ ควรวางที่จุดใดก็ได้	การวางผัง ตามประเภท ของ สินค้า Types of Goods ดร.วันเพ็ญ เชื้อชวลิต
6. ร้านอาหารที่ ฮอลลี	ร้านหม่าล่า/ ร้านบัวลอย/ ร้านยาพา โกะยาภิ/ สลัดโรล/ผัด หมี่/น้ำปั่นชู ชิ	จากชั้นบริเวณตู้กดเงิน นอกห้างย้ายมายังโซน take home ชั้นนี้ได้ดิน เพื่อความสะอาดตาม มาตรฐาน	มาตรฐาน ด้านสุขภาพ อาหาร กรมอนามัย กระทรวง สาธารณสุข

ประเภทสินค้า

■ เพอร์ฟิวซ์ ■ วัสดุมงคล ■ เสื้อผ้าและเครื่องประดับ ■ ความงาม ■ ชนุ่



รูปภาพที่ 1 แผนภูมิประเภทสินค้าภายในโซนที่พลาซ่า
ตารางที่ 2 แพลนที่ตั้งเก่าและใหม่

แปลนตำแหน่งเก่า	แปลนตำแหน่งใหม่ (โซนที่พลาซ่า)
<p>ชั้น 1</p>	
<p>ชั้นใต้ดิน</p>	



รูปภาพที่ แพลนที่ตั้งเก่าและใหม่

สรุปและอภิปรายผล

ตั้งตาราง พบว่า แพลน ใหม่ภายหลังการจัดร้านค้าดูเป็นระเบียบมากยิ่งขึ้น มีสัดส่วนร้านค้าที่ชัดเจนขึ้น ร้านค้าถูกจัดเป็นหมวดหมู่มากขึ้น และที่สำคัญร้านค้าปลีกย่อย (คืออส) ที่เดิมที่กีดขวางทางสัญจรนั้นได้หายไป และถูกจัดให้เข้าไปยังโซนที่พลาซ่าเดิม ซึ่งเป็นโซนที่มีพื้นที่ว่างมาก (สีเขียว) เมื่อนำมาจัดเข้าภายในโซนโดยใช้หลักการทางทฤษฎีที่ยกมาข้างต้นนั้น ทำให้สามารถแก้ปัญหาเรื่องร้านค้ากีดขวางทางสัญจรหนีไฟได้ อีกทั้งยังสามารถส่งเสริมการตลาดและดึงลูกค้าให้กลับมาใช้งานในบริเวณโซนที่พลาซ่าได้มากขึ้น โดยแบบสัมภาษณ์ที่จัดทำขึ้นนั้นเพื่อส่งเสริมทฤษฎีและสามารถนำไปเป็นประโยชน์และเป็นแนวทางในการจัดทำได้จริงในอนาคต

ข้อเสนอแนะ

1 ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาเฉพาะเรื่องการจัดแผนผังร้านค้าปลีกย่อย(คีโอเอส)ในห้างสรรพสินค้า ในการทำวิจัยครั้งต่อไปผู้วิจัยควรทำการศึกษเกี่ยวกับ การจัดวางแผนการตลาดภายในพื้นที่เช่า เพื่อให้ได้ข้อมูลที่สามารถนำมาส่งเสริมตามหลักการจัดวางข้างต้น และควรเพิ่มเติมหรือทำการขยายขอบเขตการศึกษาเป็นการศึกษาในสถานที่อื่นๆเช่น คอมมูนิตี้มอลล์ เป็นต้น

2 ผู้วิจัยในครั้งต่อไปควรออกแบบกราฟฟิกและรูปแบบร้านค้าให้เป็นที่ไปในทิศทางเดียวกัน และควรมีการเสนอราคาและงบประมาณในการปรับปรุงด้วย เพื่อง่ายต่อการนำไปพิจารณาใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาอาคารในครั้งต่อไป

3 ควรดำเนินงานวิจัยให้ต่อเนื่องและสม่ำเสมอ เพราะหากเกิดการเปลี่ยนแปลงกะทันหันงานจะไม่มีข้อมูลและเนื้อหาที่ครบถ้วนในการดำเนินการต่อไปได้จนจบสิ้นเพื่อนำไปใช้ในการวิจัยครั้งต่อไป

เอกสารอ้างอิง

สุเจียร โลกุลประกิจ.(2546).หลักการออกแบบร้านค้าปลีกสมัยใหม่.
(พิมพ์ครั้งที่1เสนอในการประชุมวิชาการและวิชาชีพสถาปัตยกรรม).กรุงเทพฯ: สมาคมนิติคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์แห่งประเทศไทย

ศิวพงศ์ ทองเจือ.(2559).การวางผังและพัฒนาการค้าปลีกชุมชนเมือง: การส่งเสริมเศรษฐกิจการค้าด้วย..ย่านแห่งการเดิน.กรุงเทพฯ:สมาคมการวางผังเมืองไทย.

วิมลสิทธิ์ ทรายางกูร, บุษกร เสวฐวรกิจ และศิวาพร กลิ่นมาลัย. (2554). จิตวิทยาสภาพแวดล้อม:มูลฐานการสร้างสรรค์และจัดการสภาพแวดล้อมน่าอยู่อาศัย. กรุงเทพฯ: จี.บี.พี.เซ็นเตอร์.

Suthee Loakulpakit. (2003). Modern retail shop design principles. (1st edition, presented in academic and architectural conferences). Bangkok: Dean of the Faculty of Architecture of Thailand

Siwaphong Thongduei. (2016). Urban retail planning and development: promoting the economy of trade with the area of walking. Bangkok:Thai UrbanPlanning Association.

Wimol Sitthiyangkun, Busakorn Sawatvorakit and Sivaporn Klin Malai. (2011). Environmental Psychology: Foundation for the creation and management of a pleasant environment Bangkok: GPP Center