

## รายการอ้างอิง

### ภาษาไทย

- การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, กองประชาสัมพันธ์ในประเทศ, งานประมวลและวิเคราะห์ข่าวในประเทศ. นักท่องเที่ยวทั่วโลกทะลักแน่นให้กรุงเทพฯ เป็นเมืองนำท่องเที่ยวที่สุดของเอเชีย และติดอันดับสามของโลก[Online]. 2549. แหล่งที่มา:  
[http://www2.tat.or.th/pr/\[10 ตุลาคม 2549](http://www2.tat.or.th/pr/[10 ตุลาคม 2549)
- การต่างประเทศ, กระทรวง. ข้อมูลประเทศต่าง ๆ [Online]. 2549. แหล่งที่มา:  
[http://www.mfa.go.th/web/37.php\[10 ตุลาคม 2549](http://www.mfa.go.th/web/37.php[10 ตุลาคม 2549)
- จิตลาวัฒน์ บุนนาค. ภาพลักษณ์ของมหาวิทยาลัยเอกชน ในสายตาของนักเรียนมัธยมศึกษาตอนปลาย. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, สาขาวิชานิติศาสตร์พัฒนากิจการ คณะนิติศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2539.
- จิราพร บุตรสันดี. ลักษณะและปัญหาในการสื่อสารต่างวัฒนธรรมระหว่างชาวเลกับเจ้าหน้าที่พัฒนาชุมชน : กรณีศึกษาโครงการพัฒนาคุณภาพชีวิตชาวเล ในตำบลราไวย์ อำเภอเมือง จังหวัดภูเก็ต. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, สาขาวิชานิติศาสตร์พัฒนากิจการ คณะนิติศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2539.
- ถวิล ธาราโกชน. จิตวิทยาสังคม. กรุงเทพมหานคร: บำรุงสาส์น, 2524.
- ธิดารัตน์ กนิษฐนาคะ. บทบาทของสื่อมวลชนและสื่อบุคคลกับการปรับตัวทางวัฒนธรรม. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, สาขาวิชาการสื่อสารมวลชน คณะนิติศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2541.
- นันทวรรณ พงศ์อุดม. การเปิดรับข่าวสารและทัศนคติของนักศึกษาแพทย์ไทยในเขตกรุงเทพมหานครที่มีต่อการทำแท้ง. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, สาขาวิชานิติศาสตร์พัฒนากิจการ คณะนิติศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2543.
- นิลอุบล บัวงาม. การสื่อสารต่างวัฒนธรรมและทัศนคติของกลุ่มสมรสไทย-อเมริกันเกี่ยวกับบทบาทของครอบครัวและเครือญาติในชีวิตสมรส. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, สาขาวิชาวาริชวิทยา คณะนิติศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2545.
- ปราณี แซ่จ้ง. ภาพของผู้หญิงไทยในสื่อที่นำเสนอเรื่องราวทางเพศและการรับรู้ภาพฝั่งใจของผู้ชายที่มีต่อผู้หญิง. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, สาขาวิชาการสื่อสารมวลชน คณะนิติศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2544.

- ผกา มาศ อุ๋นสำราญ. อิทธิพลของ "ความผอมแห่งอุดมคติ" ในงานโฆษณาที่เป็นภาพลักษณ์แบบเหมารวมของความดึงดูดใจทางกายภาพต่อรูปแบบพฤติกรรมการบริโภคของผู้หญิง. วิทยานิพนธ์ปริญญาามหาบัณฑิต, สาขาวิชาการโฆษณา คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2546.
- พัลลภา วิจิตรกุล. ผลกระทบทางวัฒนธรรมของละครได้วันทางโทรทัศน์เรื่อง "รักใสใสหัวใจ 4 ดวง" ที่มีต่อวัยรุ่นไทย. วิทยานิพนธ์ปริญญาามหาบัณฑิต, สาขาวิชานิเทศศาสตร์ พัฒนาการ คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2546.
- มิเชล ไลยริช. เชื้อชาติกับวัฒนธรรม. แปลโดย ศุภฎี มาลากุล, คุณหญิง และวิภาวรรณ มนูญปิฎ. พระนคร: คณะกรรมการแห่งชาติว่าด้วยการศึกษาวิทยาศาสตร์ และวัฒนธรรมแห่งสหประชาชาติ, 2500.
- เมตตา วิวัฒน์านุกุล. ลักษณะและปัญหาการสื่อสารต่างวัฒนธรรมในบริษัทนานาชาติในประเทศไทย. รายงานวิจัย, 2536.
- เมตตา วิวัฒน์านุกุล. การสื่อสารต่างวัฒนธรรม. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2548.
- สมสุดา ศรีวัฒนานนท์. การสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมในการทำงานของพนักงานชาวไทยและชาวตะวันตก. วิทยานิพนธ์ปริญญาามหาบัณฑิต, สาขาวิชานิเทศศาสตร์ พัฒนาการ คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2547.
- สุรวดี เทพสันต์. ลักษณะการสื่อสารต่างวัฒนธรรมขององค์กรต่างชาติที่ไม่แสวงผลกำไรที่ทำงานเกี่ยวข้องกับผู้ลี้ภัย. วิทยานิพนธ์ปริญญาามหาบัณฑิต, สาขาวิชาวาริชวิทยา คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2548.
- อนันต์ แสงสีวัฒนกุล. การสื่อสารในการอบรมเพื่อเผยแพร่เกษตรทฤษฎีใหม่ในรัชกาลที่ 9 ณ ศูนย์กสิกรรมธรรมชาติมาบเอื้อง อ.บ้านบึง จ.ชลบุรี. วิทยานิพนธ์ปริญญาามหาบัณฑิต, สาขาวิชาวาริชวิทยา คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2545.
- อภิรักษ์ ภูประเสริฐ. การศึกษาทัศนคติของพนักงานคนไทยที่มีต่อระบบการฝึกอบรมด้านการผลิตระหว่างบริษัทญี่ปุ่นและสหรัฐอเมริกาในประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ปริญญาามหาบัณฑิต, คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2544.
- อารยา วรรณประเสริฐ. ภาพลักษณ์ประเทศไทยในสายตานักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ. วิทยานิพนธ์ปริญญาามหาบัณฑิต, สาขาวิชานิเทศศาสตร์ พัฒนาการ คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2542.

อรวรรณ ข้าสุวรรณ. การสื่อสารในสถานสงเคราะห์คนชราประเภทเสียค่าบริการของรัฐบาล และเอกชน. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต, สาขาวิชาวาทวิทยา คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2545.

### ภาษาอังกฤษ

Gudykunst, W. B., and Kim, Y. Y. **Communicating with stranger: An approach to intercultural communication.** 2 nd ed. New York: McGraw-Hill, 1992.

Gudykunst, W. B. **Bridging differences : effective intergroup communication.** 4 th ed. California: Sage Publications, 2004

Kluwer, S. E., Carsten K. W. de Dreu, and Bram P. Buunk. **Conflict in Intimate vs Non- Intimate Relationships: When Gender Role Stereotyping Overrides Biased Self-Other Judgment**[Online]. 1998. Available from:  
<http://spr.sagepub.com/cgi/content/abstract/15/5/637?maxtoshow=&HITS=10&hits=10&RESULTFORMAT=&fulltext=stereotype&andorexactfulltext=and&searchid=1&FIRSTINDEX=0&sortspec=relevance&resourcetype=HWCIT>[2006, October 6]

Ladegaard, J. H. **Assessing National Stereotypes in Language Attitude Studies: The Case of Class-consciousness in Denmark**[Online]. 1998. Available from:  
<http://www.multilingual-matters.net/jmmd/019/0182/jmmd0190182.pdf>  
 [2006, October 5]

ภาคผนวก

## ภาคผนวก ก

แบบสอบถามเรื่อง “การรับรู้แบบเหมารวมและทัศนคติระหว่างกลุ่มเชื้อชาติในการสื่อสาร  
ระหว่างผู้ค้าชาวไทยและลูกค้าชาวต่างชาติ”

1. เพศ
 

<input type="radio"/> ชาย	<input type="radio"/> หญิง
---------------------------	----------------------------
2. อายุ \_\_\_\_\_ ปี
3. ระดับการศึกษา
 

<input type="radio"/> ต่ำกว่าม. 3	<input type="radio"/> ม. 4- ม. 5
<input type="radio"/> ปริญญาตรี	<input type="radio"/> สูงกว่าปริญญาตรี
4. ประเภทสินค้าที่ขาย
 

<input type="radio"/> ของที่ระลึก	<input type="radio"/> เครื่องแต่งกาย
<input type="radio"/> อาหารและเครื่องดื่ม	<input type="radio"/> อื่น ๆ _____
5. ลักษณะของร้านค้า
 

<input type="radio"/> ห้อง	<input type="radio"/> แผงลอย	<input type="radio"/> ตึกแถว	<input type="radio"/> อื่นๆ _____
----------------------------	------------------------------	------------------------------	-----------------------------------
6. ระยะเวลาที่ท่านประกอบอาชีพนี้
 

<input type="radio"/> น้อยกว่า 1 ปี	<input type="radio"/> 1-3 ปี
<input type="radio"/> 3-5 ปี	<input type="radio"/> มากกว่า 5 ปี
7. นักท่องเที่ยวที่มาซื้อสินค้าเป็นชนชาติใดจากทวีปต่อไปนี้ (โปรดเรียงลำดับตามปริมาณ)
 

<input type="checkbox"/>	ทวีปเอเชีย เช่น จีน ฮองกง ญี่ปุ่น อินเดีย เกาหลี เป็นต้น
<input type="checkbox"/>	ทวีปแอฟริกา เช่น แอฟริกาใต้ ไนจีเรีย ยูกันดา เป็นต้น
<input type="checkbox"/>	ทวีปอเมริกาเหนือ เช่น อเมริกา แคนาดา เป็นต้น
<input type="checkbox"/>	ทวีปอเมริกาใต้ เช่น บราซิล เปรู เป็นต้น
<input type="checkbox"/>	ทวีปยุโรป เช่น อังกฤษ ฝรั่งเศส เยอรมัน รัสเซีย เดนมาร์ค เป็นต้น
<input type="checkbox"/>	ทวีปออสเตรเลีย เช่น ออสเตรเลีย นิวซีแลนด์ เป็นต้น
8. จำนวนนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่เข้ามาซื้อสินค้าต่อวัน
 

<input type="radio"/> 1-10 คน	<input type="radio"/> 11-20 คน
<input type="radio"/> 21-30 คน	<input type="radio"/> > 30 คน

9. ภาษาหรือวิธีการที่ท่านใช้ในการสื่อสารกับลูกค้าต่างชาติ (โปรดเรียงลำดับตามความสำคัญ)

- ภาษาไทย  
 ภาษาอังกฤษ  
 ภาษามือ  
 เครื่องคิดเลข  
 อื่น ๆ (โปรดระบุ) \_\_\_\_\_

10. ท่านสามารถใช้ภาษาต่างประเทศได้ระดับใด

ภาษา	พูดได้ตอบได้ ดีมาก 4	โต้ตอบได้ ดี 3	สื่อสารเป็นประโยค ได้ 2	สื่อสารเป็น คำ 1	สื่อสารไม่ได้ เลย 0
อังกฤษ					
ฝรั่งเศส					
รัสเซีย					
เยอรมัน					
อิตาลี					
สเปน					
จีน					
เกาหลี					
ญี่ปุ่น					
.....					

11. ความรู้สึกของท่านเกี่ยวกับชาติต่าง ๆ ที่มีผลต่อการซื้อขายกับต่างชาติ มาจากแหล่งใดมากที่สุด (โปรดเรียงลำดับตามความสำคัญ)

- ประสบการณ์การขายโดยตรงกับชาตินั้น ๆ  
 การบอกเล่าจากคนใกล้ชิด  
 การดูภาพยนตร์ ฟังข่าว อ่านหนังสือพิมพ์ เป็นต้น  
 ได้รับการสอนในบทเรียน ตำรา เป็นต้น  
 การฝึกอบรม  
 อื่น ๆ

12. ท่านทราบได้อย่างไรว่าเป็นชาตินั้น ๆ (โปรดเรียงตามลำดับตามความสำคัญ)

- ลักษณะทางกายภาพ เช่น รูปร่าง หน้าตา สีผิว ฯลฯ
- การแต่งกาย
- สำเนียงภาษา
- อื่น ๆ (โปรดระบุ) \_\_\_\_\_

13. ลักษณะการเลือกดูสินค้าหรือต่อราคาของลูกค้าต่างชาติ แตกต่างกันในแต่ละเชื้อชาติ  
 อย่างเห็นได้ชัดหรือไม่ อย่างไร

- แตกต่างกันตามลักษณะของแต่ละชาติ
- แตกต่างกัน แต่ไม่ขึ้นกับชาติ
- ไม่แตกต่างกัน

14. บุคลิกลักษณะของลูกค้าต่างชาติ แตกต่างกันในแต่ละเชื้อชาติอย่างเห็นได้ชัดหรือไม่ อย่างไร

- แตกต่างกันตามลักษณะของแต่ละชาติ
- แตกต่างกัน แต่ไม่ขึ้นกับชาติ
- ไม่แตกต่างกัน

15. ลักษณะของชาวต่างชาติในความคิดของท่าน ก่อนและหลังทำอาชีพค้าขาย (เติมชื่อประเทศ)

ลักษณะของชาวต่างชาติ	ก่อนค้าขายด้วย	หลังค้าขายด้วย
ชาติที่สุภาพที่สุด		
ชาติที่อหิยาศัยดีหรือเป็นมิตรที่สุด		
ชาติที่ซื้อของง่ายที่สุด		
ชาติที่หยาบคายที่สุด		
ชาติที่ขี้ขโมยที่สุด		
ชาติที่ขี้โกงหรือเอาเปรียบที่สุด		
ชาติที่ชอบต่อราคามากที่สุด		
ชาติที่ท่านชอบมากที่สุด		
ชาติที่ท่านไม่ชอบมากที่สุด		
อื่น ๆ _____		

16. ท่านเคยได้ยินคนใช้สรรพนามหรือสมญานามเรียกชาติใดบ้าง

- ชาติ \_\_\_\_\_ คำที่เรียก \_\_\_\_\_
- ชาติ \_\_\_\_\_ คำที่เรียก \_\_\_\_\_
- ชาติ \_\_\_\_\_ คำที่เรียก \_\_\_\_\_

17. หากมีลูกค้าชาติที่ท่านไม่ชอบ ท่านมักจะ.....
- ไม่ค่อยอยากค้าขายและไม่ค่อยอยากต้อนรับ
  - ไม่ค่อยอยากค้าขายด้วย แต่ก็ยังต้อนรับ
  - พยายามตัดความไม่ชอบออก แล้วต้อนรับตามปกติ
18. หากท่านคาดเดาสัญชาติของลูกค้าจากการพบกันครั้งแรกผิด ต่อมาทราบสัญชาติจริงจากการยื่นนามบัตร ความรู้สึกของท่านต่อสัญชาติของลูกค้าก่อนและหลังทราบความจริง ต่างกันหรือไม่
- ต่าง เช่นจากชาติ \_\_\_\_\_ เป็นชาติ \_\_\_\_\_  
เกิดความรู้สึก \_\_\_\_\_
  - ไม่แตกต่างกัน
19. หากมีลูกค้าหลายชาติเข้ามาเลือกดูสินค้าในร้านของท่านพร้อมกัน ท่านมีแนวโน้มในการต้อนรับลูกค้ากลุ่มใดก่อน
- ให้บริการชาติที่มีฐานะทางเศรษฐกิจดีก่อน เช่น ชาติ \_\_\_\_\_
  - ให้บริการชาติที่มาชื้อบ่อยหรือประจำ เช่น ชาติ \_\_\_\_\_
  - ให้บริการลูกค้าที่มีกิริยาสุภาพ เช่น ชาติ \_\_\_\_\_
  - อื่น ๆ \_\_\_\_\_

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือ  
 เขม ประพัฒน์ ศิริเจียรนัย  
 นิสิตปริญญาโท วาทยาศาสตร์และสื่อสารการแสดง  
 นิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



## ภาคผนวก ข

## ตารางแสดงข้อมูลผลการสังเกตอย่างไม่มีส่วนร่วม (Observation) ของกลุ่มตัวอย่าง

## กลุ่มพ่อค้าศูนย์การค้า

วันที่	สถานที่	ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง	ผลการสังเกต
19 ธ.ค. 49	ศูนย์การค้า รอยัลฯ พทยา	- ผู้หญิงอายุประมาณ 30 ปี - ชายเครื่องประดับ - เป็นซุ้มรถเข็น	- ฝรั่งเศส(ญ) มาดูสินค้าไล่เลี่ยกับเอเชีย (ญ-คาดว่าป็นญี่ปุ่น) คนขายออกมายืนดูห่าง ๆ ทั้ง 2 คน ดูประมาณ 2 นาทีก็เดินออกไป แต่ก่อนลูกค้าออกไปก็ยังยิ้มให้ - ลูกค้าชาวจีนเข้ามาสองกระจกเฉยๆ แล้วก็ออกไป คนขายไม่ออกมาดู - ฝรั่งเศส(ญ) อายุมากเข้ามาดู คนขายไม่ออกมาดู ฝรั่งเศสเดินออกไป - จีน(ญ 3 คน) เข้ามาดูพร้อมๆ กับฝรั่งเศส(ช 1 ญ 2) คนขายไม่ออกมาดูเลย จนประมาณ 2 นาที ออกมาดูฝรั่งเศส ชักพักคนจีนก็ออกไป คนขายก็ทักทายฝรั่งเศส "Hello Madam" แล้วยืนดูห่าง ๆ - ฝรั่งเศสคนเดิมพาแฟนมาเลือกของหลังร้าน คนขายก็นั่งดูเฉยๆ พอลูกค้าถามราคาก็บอกไป
19 ธ.ค. 49	ศูนย์การค้า รอยัลฯ พทยา	- ผู้ชายอายุประมาณ 35 ปี (ท่าทางเป็นเจ้าของร้าน) - ผู้หญิงอายุประมาณ 20 ปี (ลูกจ้าง) - ขายนานาฬิกาข้อมือ - เป็นซุ้มรถเข็น	- ฝรั่งเศส(ญ)อายุมาก 2 คน คนขาย(ญ) พยายามหยิบนานาฬิกาให้ลอง ฝรั่งเศสหยิบอันไหน ก็จะพยายามใส่ข้อมือให้ลองเลย แล้วก็ยิ้มพูดคุยไปด้วย ประมาณ 2 นาที ฝรั่งเศสไม่ซื้อ แล้วเดินออกไป คนขายก็เฉยๆ - ฝรั่งเศส(ญ) เดินเข้ามาดู คนขายคุยโทรศัพท์อยู่ ก็เดินเข้ามายืนดูห่างๆ แต่ก็ยังคุยโทรศัพท์ต่ออีกประมาณ 1 นาที แล้วก็จัดนาฬิกาไป ยืนดูห่างๆ - ฝรั่งเศส(ช) เดินเข้ามา คนขายก็เข้าไปยืนใกล้ๆ แล้วก็ออกมายืนข้างนอก ให้ลูกค้าเดินดูไปเรื่อยๆ - เด็กจีน(ช) มาดู คนขายคอยดูห่างๆ จัดของแล้วเลือกนาฬิกาให้ฝรั่งเศส(ช) คนเดิมที่ดูอยู่นานแล้ว ไม่สนใจเด็กจีนเลย - ฝรั่งเศส(ญ)เข้ามา คนขาย(ญ)ก็ออกมาดู แล้วมีโทรศัพท์เข้ามา ก็รับโทรศัพท์เพียงไม่นานแล้วรับวาง แล้วยืนอยู่ข้างๆ

			<p>ลูกค้า ปล่อยให้เลือกไปประมาณ 3 นาที ฝรั่งเศสก็ยังคงอยู่เลยโทรศัพท์ต่อ</p> <p>- หลังร้านมีฝรั่ง(ช 1 ญ 1) มาดูสินค้าอย่างจริงจัง คนชาย(ช - น่าจะเป็นเจ้าของร้าน) นั่งเฝ้าดู ช่วยเลือก และชวนคุย</p> <p>- ลูกค้าคนไทย 3 คน มาหยิบลอง คนชาย(ญ) ยืนห่างๆ ไม่เสนออะไร ให้เลือกเอง ประมาณ 5 นาที แล้วมีฝรั่งเข้ามาดู คนชายก็ยังคงยืนข้างคนไทย ดูไม่สนใจ แต่พอคนไทยออกไป ก็มาดูแลฝรั่งทันที</p>
19 ธ.ค. 49	ศูนย์การค้า รอยัลฯ พทยา	- ผู้ชายอายุประมาณ 40 ปี - ชายสร้อยคอ - เป็นขุ่มรดเซ็น	<p>- ลูกค้าจีน(ญ3 คน) คนชายออกมาดูห่าง ๆ ประมาณ 2 นาที ลูกค้าก็เดินออก</p> <p>- ฝรั่ง(ญ 2 คน) มาดูสินค้า คนชายปล่อยให้ลูกค้าเดินดู ชักพักค่อยออกมาจากหลังร้าน แล้วฝรั่งก็เดินออก คนชายกลับไปนั่งต่อ ไม่สนใจ</p>
19 ธ.ค. 49	ศูนย์การค้า รอยัลฯ พทยา	- ผู้หญิงอายุประมาณ 30 ปี - ชายผ้าเช็ดหน้าและเนคไท - เป็นขุ่มรดเซ็น	<p>- ลูกค้าอินเดีย(ญ) เดินเข้ามาจับสินค้า คนชายอยู่หลังร้าน หันมาบอกเราว่า "เนี่ย! ไม่ซื้อหรอกพวกอินเดียหนะ ไม่ซื้อหรอก ไม่ถามราคาด้วย มาดู จับ แล้วก็ไป" ชักพักอินเดียก็ออกไป</p> <p>- ฝรั่ง(ช) เดินมาจับสินค้าหน้าร้าน พี่คนชายก็หยุดให้สัมภาษณ์เลย แล้วคอยมองอยู่หลังร้าน แต่พอลูกค้าออกไป ก็กลับมาให้สัมภาษณ์ต่อ</p> <p>- ลูกค้ารัสเซีย 3 คน (ญ2 ช 1) เข้ามาดูสินค้า คนชายก็ออกไปช่วยเลือกสินค้าเลย</p>
19 ธ.ค. 49	ศูนย์การค้า รอยัลฯ พทยา	- ผู้หญิงอายุประมาณ 50 ปี - ชายอัญมณี - เป็นขุ่มรดเซ็น	<p>- ฝรั่ง(ช) เดินเข้ามาดูตอนจัดร้าน คนชายหยุดจัดเลยแล้วออกมาคุยด้วย หยิบสร้อยเส้นหนึ่งมาเสนอ แต่ลูกค้าไม่เอาก็วางเก็บ แล้วลูกค้าเลือกสร้อยเส้นหนึ่ง ก็จับทาบที่คอให้เลย แล้วเสนอสินค้าอีกสองชิ้นให้เลือก ฝรั่งเศสเริ่มสนใจถามราคา คนชายกดเครื่องคิดเลขให้ดู ฝรั่งเศสยังไม่เอา แต่ก็ยังคงดูสินค้าอื่นต่อ</p> <p>- มีฝรั่ง(ช) อีกคนเข้ามาดูคร่าว ๆ คนชายก็ยังคอยดูแลคนเก่าอยู่</p> <p>- ฝรั่งเศสคนเก่าเดินไปตามแฟนมาดูสร้อย คนชายก็ยิ้มทักทาย แล้วปล่อยให้เลือกไป</p> <p>- ฝรั่งเศสอีก 2 คน เดินเข้ามาถามราคา คนชายกดเครื่องคิดเลขให้ดู ฝรั่งเศสยหน้าเดินหนี คนชายกดเครื่องคิดเลขให้ดู</p>

			<p>ใหม่ แต่ฝรั่งก็ออกไป</p> <p>- ลูกค้าจีน(ญ 2 คน) เดินเข้ามา คนขายรีบเข้าไปดู แล แล้วเลือกกำไลให้ชิ้นหนึ่ง ลูกค้าชอบใจ เลยกดเครื่องคิดเลขให้ดู</p> <p>- อินเดียเดินเข้ามาดูสินค้า คนขายทักทาย แต่ก็ไม่สนใจ ไม่เสนอขายอะไร ยืนฟังเสาชะเจย ๆ</p>
10 ม.ค. 50	ศูนย์การค้า มานูญ ครอง	<p>- ผู้หญิงอายุประมาณ 30 ปี</p> <p>- ชายกางเกง</p> <p>- เป็นห้อง 1 ห้อง</p>	<p>- ฝรั่ง(ช) เดินเข้ามา คนขายยิ้มทัก ลูกค้าทักตอบ "Good Morning" ทั้งที่เป็นตอนบ่าย คนขายเลยยกนาฬิกาชิ้นดู แล้วแหวว่า "Good Afternoon" แล้วก็หัวเราะกัน ลูกค้าเดินดูสินค้าอีกพักหนึ่งแล้วก็เดินออกไป</p> <p>- ฝรั่ง(ช) เดินเข้ามา คนขายทักทาย แล้วหันมาบอกเราว่า "เนี่ย! น่าจะเป็นคนสวีเดน" แล้วก็เสนอสินค้าให้ ลูกค้าเข้าไปลองกางเกง ก็พาออกมาดูกระจก แล้วคอยดึงขากางเกง จัดทรงให้ ฝรั่งตกลงซื้อ คนขายชวนคุยต่อถามว่ามาจากไหน ลูกค้าตอบว่า "สวีเดน"</p>
10 ม.ค. 50	ศูนย์การค้า มานูญ ครอง	<p>- ผู้หญิงอายุประมาณ 50 ปี</p> <p>- ชายชุดนักศึกษา</p> <p>- เป็นห้อง 1 ห้อง</p>	<p>- คนเอเชีย(คาดว่าเป็นอินโดนีเซีย- ญ 2 คน) เดินเข้ามาดูสินค้า คนขายก็ออกไปทักทาย ลูกค้าบอกไซส์เสื้อ คนขายก็หาให้ แล้วลูกค้าถามว่า "ไซ้ Uniform School รีเปล่า"</p> <p>คนขายตอบ "ไซ้" ลูกค้าก็ถามหา Uniform Office คนขายเลยชี้ไปที่ร้านอื่น ยิ้ม ๆ ไม่ค่อยสนใจ แล้วก็กลับมานั่ง</p>

## กลุ่มพ่อค้าสถานที่ท่องเที่ยว

วันที่	สถานที่	ลักษณะทาง ประชากรศาสตร์ ของกลุ่มตัวอย่าง	ผลการสังเกต
21 ธ.ค. 49	ริมหาด พัทยา	- ผู้หญิงอายุประมาณ 55 ปี - ชายเสื้อยืด - เป็นลือค	- อินเดีย(ช) เดินเข้ามาดูสินค้า ป้าหันมาบอกว่า ไม่ ค่อยซื้อหรอก ไม่ต้องสนใจ แล้วก็ให้สัมภาษณ์ต่อ ไม่ สนใจจริงๆ ชักพักลูกค้าก็เดินออกไป - แซกชาวเดินมาเป็นครอบครัว ป้าบอกว่า พวกนี้มี ตั้งค์แต่ก็ไม่ซื้อหรอก ชั่งก - อินเดีย(ช) เดินเข้ามาดูสินค้า หยิบและเลือก ป้าเลย ออกไปดู แล้วก็เสนอขายสินค้ามากมาย ลูกค้าเกียง เรื่องสี แบบ และเนื้อผ้า เลือกเยอะมากประมาณ 5 นาที แล้วก็ไปซื้อ เดินออกไป ป้าบ่นไล่หลัง "ดูตั้งเยอะ รื้อเกือบหมด ทำเป็นเลือกอยู่ได้..."
21 ธ.ค. 49	พัทยา	- ผู้ชายอายุประมาณ 25 ปี - ชายกระเป๋ - เป็นร้านตึกแถว 2 ห้อง	- ฝรั่งเศส(ช) เข้ามาดูสินค้า 2 คน ก็ไม่สนใจออกมาดู ปล่อยให้ลูกค้าเดินดูไปเรื่อย ๆ ประมาณ 3 นาที พอ ลูกค้าเดินมาใกล้ที่หลังร้าน ก็ทักทาย "Hello" ฝรั่งเศส ตอบ แต่ก็ไม่สนใจคนขาย ดูของไปเรื่อยๆ คนขายก็ กลับไปนั่งต่อ ฝรั่งเศสเดินออกไป - ฝรั่งเศส(ช1 ญ1) เข้ามาดูสินค้า ก็ทัก "Hello" แล้วฝรั่งเศส ทักตอบ และสนใจสินค้า คนขายออกจากหลังร้านมา ยืนดูห่าง ๆ ลูกค้าถามราคาก็บอกเป็นภาษาอังกฤษ ฝรั่งเศสต่อราคา คนขายก็บอกว่าถูกแล้วเป็นภาษารัสเซีย แล้วก็ลดให้นิดหน่อยเป็นภาษารัสเซีย ลูกค้าพูดรัสเซีย ตอบ แล้วก็ตกลงซื้อ - อินเดีย(ช -2 คน) เดินเข้ามาดูสินค้า คนขายไม่สนใจ ชักพักลูกค้าก็ออกไป - คนเอเชีย(คาดว่าย่องกง ช-2 คน) เข้ามาดูกระเป๋า หน้าร้าน คนขายไม่ได้ออกไปดูแล จนผ่านไปประมาณ 3 นาที จึงออกไปทัก แล้วบอกราคา ลูกค้าต่อราคา คนขายลดให้นิดหน่อย ลูกค้าก็ไปดูกระเป๋าใบอื่น คนขายยืนดูห่าง ๆ ไม่ค่อยสนใจ จนลูกค้ากลับมาที่ กระเป๋าใบเดิม เลยลดให้อีกนิด ลูกค้าตกลงซื้อ คนขาย ก็ชวนคุย ยิ้มทักทายดี

21 ธ.ค. 49	พัททยา	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ผู้หญิงอายุประมาณ 20 ปี</li> <li>- ชายของที่ระลึก</li> <li>- เป็นร้านตึกแถว 1 ห้อง</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ฝรั่งเศส (ช1 ญ1) เดินเข้ามาดูสินค้า คนขายมายืนดูห่างๆ แล้วเดินตามประมาณ 5 นาที ลูกค้าก็ยังไม่สนใจอะไรเป็นพิเศษ คนขายเลยเดินกลับมา นั่ง ชักพักลูกค้าก็เรียกไปตามราคา คนขายกดเครื่องคิดเลข ลูกค้าก็ไม่สนใจ เดินดูต่ออีกประมาณ 2 นาที คนขายเลยเดินกลับไปนั่งอีก แล้วก็บ่นว่า "เดินตั้งนานแล้ว ไม่ซื้ออะไรซักที..." ลูกค้าเดินออก</li> <li>- ฝรั่งเศส (ช 2 คน) เดินเข้ามา คนขายเดินตามดูห่าง ๆ ลูกค้าถามราคาสินค้า ก็กดเครื่องคิดเลขให้ ไม่ยิ้มแย้มหรือเสนอสินค้าอะไร ชักพักลูกค้าเดินออก</li> </ul>
18 ม.ค. 50	สวนลุม ไนท์บาซาร์	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ผู้หญิงอายุประมาณ 40 ปี</li> <li>- ชายของตกแต่งบ้าน</li> <li>- เป็นห้อง 1 ห้องใหญ่</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ฝรั่งเศส (ช1 ญ1) เข้ามาดูสินค้า คนขายรีบออกไปทั้งท่ายแล้วยืนดูห่าง ๆ ลูกค้าถามราคา ก็ตอบเป็นภาษาอังกฤษ ลูกค้าเดินออกไป</li> <li>- ฝรั่งเศส (ช) เดินเข้ามาดู ก็ออกไปทักทายเป็นแล้วก็ยืนดูห่าง ๆ อีก ชักพักลูกค้าก็เดินออกไป</li> </ul>
18 ม.ค. 50	สวนลุม ไนท์บาซาร์	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ผู้หญิงอายุประมาณ 20 ปี</li> <li>- ชายชุดว่ายน้ำ</li> <li>- เป็นห้อง 1 ห้องเล็ก</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ฝรั่งเศส (ญ) เดินมาดูชุดว่ายน้ำหน้าร้าน คนขายออกมาแล้วยิ้มให้ ชักพักลูกค้าก็เดินออกไป</li> <li>- จีน (ญ 2 คน) เดินมาดูสินค้าหน้าร้าน คนขายรีบออกมาดู ลูกค้าสนใจรองเท้าแตะ คนขายรีบเสนอแบบให้เลือกแล้วลองใส่ ลูกค้าเดินออก (คนขายหันมาบอกว่า เคยโดนคนจีนขโมยของด้วย เลยต้องรีบออกมาดู)</li> <li>- ฝรั่งเศส (ญ) เข้ามาดูชุดว่ายน้ำหน้าร้าน คนขายยิ้มทักทายเป็นแล้วเสนอแบบให้เลือก ลูกค้าก็ดูยิ้ม ๆ แต่ก็ไม่ซื้อ เดินออกไป</li> </ul>

### ประวัติผู้เขียนวิทยานิพนธ์

นางสาวเข็มประพัฒน์ ศิริเจียรนัย เกิดเมื่อวันที่ 6 มีนาคม พ.ศ. 2526 สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี จากคณะวิทยาศาสตร์ สาขาเทคโนโลยีชีวภาพ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ เมื่อปีการศึกษา 2547 และเข้าศึกษาต่อในระดับปริญญาโท สาขาวิชาวิทยาศาสตร์ คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ในปีการศึกษา 2548