

## บทที่ 1

### บทนำ

#### หลักการและเหตุผล

ทองคำถือว่าเป็นโลหะที่มีค่ายิ่ง ประเทศต่าง ๆ ได้แสวงหาอาณานิคมเพื่อค้นหาแหล่งแร่ทองคำนับแต่อดีตถึงปัจจุบัน ทองคำจึงมีความสำคัญเป็นเครื่องแสดงฐานะความมั่งคั่งของประเทศ เป็นทุนสำรองระหว่างประเทศ ตลอดจนใช้ทองคำเป็นมาตรฐานในการกำหนดค่าเงินของประเทศนั้น ๆ อีกด้วย ฉะนั้นจึงเห็นได้ว่าทองคำมีความสำคัญและมีบทบาทเป็นอย่างมากในการแสดงถึงสภาวะทางเศรษฐกิจ

สำหรับประเทศไทย การบริโภครูปทองคำที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน สามารถจำแนกความต้องการของผู้บริโภคออกเป็น 2 ลักษณะที่สำคัญคือ ลักษณะแรกเป็นการบริโภครูปทองคำในรูปแบบสินค้า การบริโภครูปทองคำในรูปแบบนี้ ผู้บริโภคมีความต้องการบริโภครูปทองคำในลักษณะของทองคำรูปพรรณ อาทิ เครื่องประดับ เครื่องใช้ต่าง ๆ ซึ่งพฤติกรรมการบริโภครูปทองคำในลักษณะดังกล่าว จะคล้ายคลึงกับการบริโภครูปทองคำทั่วไป ที่ต้องการอรรถประโยชน์จากสินค้า (Utility) เป็นหลัก ลักษณะที่สองเป็นการบริโภครูปทองคำในรูปแบบของการสะสมความมั่งคั่ง เนื่องจากทองคำเป็นสินค้าที่มีลักษณะพิเศษ คือเป็นสินค้าที่รักษาความมั่งคั่งหรือมีมูลค่าในตนเอง ซึ่งทองคำมีสภาพคล่องสูง (Liquidity) สามารถที่จะเปลี่ยนเป็นเงินสดได้ตลอดเวลา และเป็นที่ยอมรับกันโดยทั่วไป ดังนั้นทองคำจึงเป็นเสมือนหนึ่งเครื่องสะสมความมั่งคั่งให้กับบุคคลนั่นเอง (สุรินทร์ ตันนวิจิตร, 2539)

ปริมาณการบริโภครูปทองคำของประเทศไทย ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2541 – 2545 พบว่า มีอัตราการขยายตัวขึ้นอย่างต่อเนื่อง มีการนำเข้าทองคำจากต่างประเทศในปี พ.ศ. 2542 – 2543 เพิ่มขึ้นถึงร้อยละ 68 และในช่วง 9 เดือนแรกของปี พ.ศ. 2544 (มกราคม – กันยายน) มีการนำเข้าทองคำจากต่างประเทศเพิ่มขึ้นถึงร้อยละ 85.6 ปริมาณการผลิตทองคำที่มีอย่างต่อเนื่องนั้น เนื่องมาจากอัตราดอกเบี้ยเงินฝากของสถาบันการเงินอยู่ในระดับต่ำ และไม่มีแนวโน้มที่จะมีการปรับอัตราดอกเบี้ยเงินฝากขึ้น ทำให้ผู้บริโภคที่มีเงินออมหันมาออมเงิน โดยการซื้อทองคำแทนการฝากเงินไว้กับสถาบันการเงิน สำหรับแนวโน้มในปี พ.ศ. 2545 มีการคาดว่า การนำเข้าทองคำจะขยายตัวต่อไปอีก (กระทรวงพาณิชย์, 2545) อย่างไรก็ตามราคาทองคำในตลาดโลกมักจะมีการผันผวนตามภาวะเศรษฐกิจโลก จึงส่งผลให้ต้นทุนการนำเข้าทองคำจากต่างประเทศ สำหรับใช้เป็นวัตถุดิบในการผลิตทองคำรูปพรรณในประเทศ มีราคาผันผวนตามไปด้วย ประกอบกับการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมในการใช้บริการของผู้บริโภค ส่งผล

ให้ร้านค้าทองประสบกับปัญหาในการขายทองรูปพรรณ เนื่องจากผู้ซื้อได้ชะลอการซื้อทองรูปพรรณลง ขณะเดียวกันสภาพเศรษฐกิจของประเทศที่ยังไม่ฟื้นตัว ก็ทำให้ผู้ที่มีรายได้อาจจำกัด ต้องใช้จ่ายเฉพาะสิ่งที่เป็นจำเป็นสำหรับการดำรงชีพก่อน ส่งผลให้ร้านค้าทองรูปพรรณบางแห่งต้องปิดกิจการลง และบางแห่งที่ยังสามารถเปิดกิจการอยู่ได้ก็ต้องเผชิญปัญหาหลายประการ โดยเฉพาะการแข่งขันทางการตลาด เช่น การแข่งขันด้านราคาโดยการลดค่ากำเหน็จลง เป็นต้น (ฝ่ายนโยบายเครดิต บริษัทมหาชนจำกัด ธนาคารกสิกรไทย, 2544)

ธุรกิจการค้าทองคำเป็นธุรกิจที่น่าสนใจธุรกิจหนึ่ง เนื่องจากเป็นธุรกิจที่สามารถชี้ให้เห็นถึงภาพรวมของภาวะเศรษฐกิจและความกินดีอยู่ดีของประชาชนได้เป็นอย่างดี และปัจจุบันธุรกิจร้านทองได้เกิดขึ้นมากมาย ดังเห็นได้ตามแหล่งชุมชนต่าง ๆ ตลอดจนห้างสรรพสินค้าบางแห่งมักมีธุรกิจร้านทองเกิดขึ้นเสมอ ทั้งนี้เนื่องมาจากบุคคลได้สังเกตเห็นคุณค่าของทองคำ และอรรถประโยชน์ต่าง ๆ ในลักษณะเป็นเครื่องประดับ เป็นการสะสมความมั่งคั่ง ซึ่งทองคำนั้นมีสภาพคล่องในตัวสูง และสามารถเปลี่ยนเป็นเงินสดได้รวดเร็ว ตลอดจนเป็นที่ยอมรับของคนทั่วไป (กุลธิดา พู่เจริญ, 2545) สำหรับจังหวัดลำปาง พบว่าย่านที่เป็นแหล่งที่มีการซื้อขายและแลกเปลี่ยนกันอย่างหนาแน่นได้แก่ บริเวณย่านถนนบุญวาทย์ และจากการสำรวจรายชื่อร้านในบัญชีร้านค้าทองเก่าอำเภอเมืองลำปาง ณ วันที่ 31 มกราคม 2545 พบว่า มีจำนวนร้านค้าทองรูปพรรณที่เปิดดำเนินการในเทศบาลนครลำปางทั้งสิ้น 31 แห่ง ตั้งอยู่บนถนนบุญวาทย์ และถนนฉัตรไชย (สำนักงานพาณิชย์จังหวัดลำปาง, 2545) และจากการสอบถามผู้ประกอบการร้านค้าทองรูปพรรณ (ห้างทองแสงเพชร, 2545) พบว่าในช่วง 4 – 5 ปีที่ผ่านมา ร้านค้าทองรูปพรรณต้องเผชิญกับภาวะเศรษฐกิจที่ถดถอยของประเทศ กอปรกับการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของผู้บริโภคในการใช้บริการร้านทองรูปพรรณ ทั้งการซื้อ การขาย และการแลกเปลี่ยน ส่งผลให้ร้านค้าทองรูปพรรณต้องปรับวิธีการแข่งขัน อาทิเช่น การจัดการสินค้าในร้านโดยให้มีลวดลายให้เลือกหลากหลายมากขึ้น

จากลักษณะดังที่ได้กล่าวมาแล้วข้างต้น ผู้ศึกษาจึงมีความสนใจที่จะทำการศึกษาถึงปัจจัยการตลาดที่มีผลต่อผู้บริโภคในการเลือกใช้บริการร้านทองรูปพรรณ ในอำเภอเมือง จังหวัดลำปาง เพื่อได้ข้อมูลที่สามารถใช้เป็นแนวทางว่าในภาวะที่มีการแข่งขันทางการตลาดที่สูงขึ้น ประกอบกับช่วงที่ภาวะเศรษฐกิจตกต่ำอย่างเช่นปัจจุบัน ธุรกิจการค้าทองรูปพรรณในอำเภอเมือง จังหวัดลำปาง ควรจะปรับตัวโดยใช้กลยุทธ์ทางการตลาดอย่างไร เพื่อเสนอขายสินค้าและบริการที่มีคุณภาพ ให้แก่ผู้บริโภคได้อย่างมีประสิทธิภาพ

### วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อศึกษาปัจจัยการตลาดที่มีผลต่อผู้บริโภคในการเลือกใช้บริการร้านค้าของรูปพรรณ  
ในอำเภอเมือง จังหวัดลำปาง

### ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

1. ทราบถึงปัจจัยการตลาดที่มีผลต่อผู้บริโภคในการเลือกใช้บริการร้านค้าของรูปพรรณ  
ในอำเภอเมือง จังหวัดลำปาง
2. ผลการศึกษาสามารถใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการ การวางแผน และ  
กำหนดกลยุทธ์ทางการตลาดที่เหมาะสม สำหรับร้านค้าของรูปพรรณในอำเภอเมือง จังหวัดลำปาง

### นิยามศัพท์

**ปัจจัยการตลาดที่มีผลต่อผู้บริโภค** หมายถึง ปัจจัยส่วนประสมการตลาดค้าปลีก ได้แก่

- ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ได้แก่ มีรูปแบบของทองคำรูปพรรณที่ทันสมัย มีรูปแบบให้เลือก  
หลายแบบหลายประเภท มีบริการรับซ่อมแซม ล้าง และขัดเงาทองคำรูปพรรณ มีบริการรับสั่งทำทอง  
รูปพรรณ มีการตรวจสอบเปอร์เซ็นต์และน้ำหนักทองคำรูปพรรณ มีสินค้าที่เป็นช็อตรายี่ห้อทองคำ  
รูปพรรณของตนเอง มีช็อตรายี่ห้อทองคำรูปพรรณเป็นที่รู้จัก มีกล่องพลาสติกหรือถุงบรรจุทองคำ  
รูปพรรณที่สวยงาม และมีเครื่องหมายหรือตราช็อตของทองคำรูปพรรณที่น่าเชื่อถือ
- ปัจจัยด้านราคา ได้แก่ มีราคาค่ากำหนดหรือค่ารูปแบบลวดลายที่ต่ำ มีการกำหนดราคา  
รับซื้อคืนทองคำรูปพรรณที่สูง มีการบริการผ่อนชำระการซื้อทองคำรูปพรรณเป็นงวด ๆ และมีราคา  
ที่สามารถต่อรองกันได้
- ปัจจัยด้านสถานที่จัดจำหน่าย ได้แก่ มีสถานที่ตั้งอยู่ในย่านชุมชนที่ไป-มาสะดวก มีเวลา  
เปิด-ปิดของร้านสะดวกต่อการใช้บริการ มีสถานที่ตั้งอยู่ในศูนย์การค้า มีร้านค้าที่มีทางเข้า-ออกสะดวก  
และมีที่จอดรถ ร้านมีสาขามาก และมีที่จอดรถสะดวกและเพียงพอ
- ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ได้แก่ มีการโฆษณาร้านค้าทองคำรูปพรรณผ่านสื่อ  
ต่าง ๆ เช่น สถานีวิทยุอย่างสม่ำเสมอ มีการรับประกันการซื้อคืนทองคำรูปพรรณในรายช็อตกรรม มี  
ส่วนลดอัตราดอกเบี้ยจำนำทองคำรูปพรรณที่ไถ่ถอนก่อนกำหนด มีการลดค่ากำหนดทองคำในบาง  
โอกาส เช่น วันวาเลนไทน์ มีการชิงโชคหรือแจกรางวัลสำหรับผู้ที่มาใช้บริการร้านค้าทองคำรูปพรรณ
- ปัจจัยด้านภาพลักษณ์และการจัดแสดงสินค้า ได้แก่ การมีร้านที่สวยงามและโดดเด่น มี  
ป้ายแสดงราคาซื้อ-ขายทองคำรูปพรรณที่ชัดเจน มีแสงสว่างเพียงพอภายในร้าน มีอากาศเย็นสบาย

ภายในร้าน ร้านมีขนาดใหญ่พื้นที่ในร้านกว้างขวาง มีการจัดวางสินค้าเป็นหมวดหมู่ตามรูปแบบเลือกซื้อได้สะดวก มีป้ายชื่อหรือสัญลักษณ์ของสถานที่ตั้งอยู่ขนาดใหญ่สังเกตเห็นได้ง่าย มีสินค้าจัดวางแสดงเป็นจำนวนมาก มีการใช้สีแดงเป็นหลักในการตกแต่งร้าน และมีอุปกรณ์เครื่องมือที่ให้บริการทันสมัยสวยงาม

- ปัจจัยด้านการบริการ ได้แก่ มีบริการรับทำทองคำรูปพรรณตามสั่งตามความต้องการของลูกค้า มีการบริการรับซ่อมแซม ชักเงา และชุบล้างทองคำรูปพรรณ มีบริการรับจำหน่ายทองคำรูปพรรณ มีการออกใบรับประกันเปอร์เซ็นต์ทองและน้ำหนักของทองคำรูปพรรณ มีการส่งมอบสินค้าที่สั่งทำตรงเวลา มีบริการที่สะดวกรวดเร็วและมีคุณภาพดี มีบริการรับชำระค่าทองคำรูปพรรณผ่านบัตรเครดิต มีการรักษาความปลอดภัยอย่างดี มีบริการติดต่อสอบถามราคาทองคำรูปพรรณผ่านทางโทรศัพท์ รวมทั้งมีการจัดทำเอกสารให้คำแนะนำและปรึกษาโดยให้ความรู้ด้านทองคำรูปพรรณแก่ลูกค้าและผู้สนใจ

- ปัจจัยด้านพนักงานขาย ได้แก่ มีพนักงานขายที่ให้การต้อนรับและให้บริการโดยอภัยสัຍไมตรีที่ดี มีพนักงานขายจำนวนมากและมีความรู้ให้คำแนะนำเรื่องทองคำรูปพรรณเป็นอย่างดี มีพนักงานขายที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีและสุภาพในการให้คำแนะนำ มีความรวดเร็วในการให้บริการของพนักงานขาย และมีจำนวนพนักงานขายที่เหมาะสมในการให้บริการ

**ร้านค้าทองคำรูปพรรณ** หมายถึง ร้านที่เปิดดำเนินการให้บริการอย่างใดอย่างหนึ่ง หรือรวมกันที่เกี่ยวข้องกับการซื้อ การขาย การเปลี่ยนลวดลาย การจำหน่าย การซ่อมแซม การชุบ รวมทั้งการชักเงาทองคำรูปพรรณ

**ผู้บริโภค** หมายถึง ผู้ซื้อหรือผู้ที่มาใช้บริการร้านค้าทองคำรูปพรรณ โดยมีวัตถุประสงค์อย่างใดอย่างหนึ่งหรือรวมกันที่เกี่ยวข้องกับการซื้อการขาย การเปลี่ยนลวดลาย การจำหน่าย การซ่อมแซม การชุบ รวมทั้งการชักเงาทองคำรูปพรรณ