

ภาคผนวก ก
แบบสอบถามที่ใช้ในการศึกษา

8. วันที่ท่านใช้บริการร้านค้าทองรูปพรรณ (เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
1. วันทำงานปกติ
 2. วันหยุดประจำสัปดาห์/หยุดนักขัตฤกษ์
 3. โอกาสพิเศษ เช่นวันคล้ายวันเกิด
 4. วันได้รับเงินเดือน
 5. วันได้รับเงินพิเศษเช่น โบนัส/คอมมิสชั่น
 6. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....
9. ช่วงเวลาที่ท่านสะดวกใช้บริการร้านค้าทองรูปพรรณ
1. 7.00-11.00 น.
 2. 11.01-14.00 น.
 3. 14.01-17.00 น.
 4. 17.01-18.00 น.
 5. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....
10. ความถี่ในการใช้บริการที่ร้านค้าทองรูปพรรณ
1. ต่ำกว่า 3 เดือนต่อครั้ง
 2. 3-6 เดือนต่อครั้ง
 3. 7-12 เดือนต่อครั้ง
 4. 1-2 ปีต่อครั้ง
 5. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....
11. ท่านทำงาน/พักอาศัยในอำเภอเมือง สมุทรสาครหรือไม่
1. ใช่
 2. ไม่ใช่
12. ท่านใช้บริการร้านค้าทองรูปพรรณครั้งนี้ในลักษณะใด (เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
1. ซื้อให้ตนเอง
 2. ซื้อเป็นของกำนัลให้ผู้อื่น
 3. เพื่อขายทองรูปพรรณ
 4. เพื่อซ่อมแซม
 5. เปลี่ยนลวดลาย/น้ำหนัก
 6. สั่งทำตามแบบที่ต้องการ
 7. ซื้อเพื่อมุงหวังกำไร
 8. จำนำ/ต่อดอกเบี้ย
 9. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....
13. ท่านซื้อสินค้าหรือใช้บริการเฉลี่ยต่อครั้งเป็นจำนวนเงินเท่าใด
1. ต่ำกว่า 2,000 บาท
 2. ตั้งแต่ 2,000-5,000 บาท
 3. ตั้งแต่ 5,001-10,000 บาท
 4. ตั้งแต่ 10,001-15,000 บาท
 5. ตั้งแต่ 15,001-20,000 บาท
 6. มากกว่า 20,000 บาทขึ้นไป
14. เหตุผลที่ท่านเลือกซื้อสินค้าหรือใช้บริการที่ร้านค้าทองรูปพรรณนี้ (เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
1. อยู่ใกล้ที่พักอาศัย/ที่ทำงาน
 2. อยู่ใกล้แหล่งชุมชน/สะดวก
 3. ร้านค้าตั้งมานาน/น่าเชื่อถือ
 4. รูปแบบสินค้า/บริการทันสมัย
 5. สามารถต่อรองราคาได้
 6. มีการแสดงราคาชัดเจน
 7. เห็นจากโฆษณาของร้าน
 8. รับซื้อคืนในราคาสูง
 9. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....
15. ทองรูปพรรณที่ท่านซื้อหรือใช้บริการในครั้งนี้ (เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
1. สร้อยคอ
 2. สร้อยข้อมือ
 3. แหวน
 4. ต่างหู
 5. กรอบพระ
 6. จี้
 7. กำไล
 8. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....
16. ท่านรู้จักร้านค้าทองรูปพรรณในอำเภอเมือง จากสื่อใดบ้าง (เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
1. หนังสือพิมพ์ท้องถิ่น
 2. วิทยุ
 3. ทีวี
 4. ป้ายโฆษณา
 5. ญาติ/พี่น้อง
 6. เพื่อน
 7. พบเห็นร้านค้าด้วยตนเอง
 8. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อผู้บริโภคในการเลือกใช้บริการร้านค้าของรูปพรรณ
กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความเห็นของท่านมากที่สุด

ส่วนประสมการค้าปลีก	การมีผลต่อการเลือกใช้บริการ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ส่วนประสมสินค้าและบริการ (Goods and Service Mix)					
1. มีรูปแบบของทองรูปพรรณที่ทันสมัย					
2. มีรูปแบบให้เลือกหลายแบบหลายประเภท					
3. มีสินค้าอื่นนอกเหนือจากทองรูปพรรณเช่น เงิน ทองคำขาว					
4. มีการบริการรับซ่อมแซม ล้างและขัดเงาทองรูปพรรณ					
5. มีบริการรับสั่งทำทองรูปพรรณ					
6. มีการส่งมอบตรงเวลา					
7. มีบริการตรวจสอบเปอร์เซ็นต์และน้ำหนักทองรูปพรรณ					
8. มีสินค้าที่เป็นตราหยี่ห้อทองรูปพรรณของตนเอง					
9. มีตราหยี่ห้อที่มีชื่อเสียงเป็นที่รู้จัก					
10. มีบรรจุภัณฑ์ที่สวยงาม					
11. มีบริการรับจำหน่ายทองรูปพรรณ					
12. มีการรับประกันการซื้อคืนทองรูปพรรณในราคายุติธรรม					
13. มีน้ำดื่มไว้คอยบริการ					
14. อื่น ๆ (ระบุ).....					
ส่วนประสมการกระจายตัวสินค้า (Physical Distribution Mix)					
15. มีสถานที่ตั้งอยู่ในย่านชุมชนที่ไป-มาสะดวก					
16. มีเวลาเปิด-ปิด ของร้านสะดวกต่อการใช้บริการ					
17. สถานที่ตั้งอยู่ในบริเวณที่ปลอดภัย					
18. มีร้านค้าที่มีทางเข้า-ออกสะดวก และมีที่จอดรถ					
19. ร้านที่มีสาขามาก					
20. ร้านตั้งมานาน มีความน่าเชื่อถือ					
21. มีแสงสว่างเพียงพอในการเลือกทองรูปพรรณ					
22. แยกประเภทตามน้ำหนักทองรูปพรรณให้ง่าย สะดวกต่อการเลือกซื้อ					
23. มีกล้องวงจรปิด เพื่อความปลอดภัยในทรัพย์สินของลูกค้าเอง					
24. มีตำรวจคอยตรวจตราประจำร้านอยู่เสมอ					
25. ร้านค้ามีใบรับรองคุณภาพ เช่น ใบรับรองจาก สคบ.					
26. เปิดบริการทุกวัน ไม่เว้นวันหยุด เสาร์ อาทิตย์ และวันหยุดนักขัตฤกษ์					
27. ป้ายหน้าร้านมีขนาดใหญ่ สังกัดง่าย					
28. อื่น ๆ (ระบุ).....					

ส่วนประสมการค้าปลีก	การมีผลต่อการเลือกใช้บริการ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ส่วนประสมด้านราคา (Price Mix)					
29. มีราคาคำกำหนดหรือคำรูปแบบลวดลายที่ต่ำ					
30. มีการกำหนดราคาปรับขึ้นของรูปพรรณที่สูง					
31. มีการบริการผ่อนชำระการซื้อทองรูปพรรณเป็นงวด ๆ					
32. มีป้ายแสดงราคาอย่างชัดเจน					
33. มีป้ายแสดงราคาซื้อ-ขายทองรูปพรรณ/ทองแท่งประจำวันที่ชัดเจน					
34. มีราคาที่สามารถต่อรองกันได้					
35. อื่น ๆ (ระบุ).....					
ส่วนประสมทางการสื่อสาร (Communication Mix)					
36. มีการโฆษณาร้านค้าทองรูปพรรณผ่านสื่อต่าง ๆ เช่น สถานีวิทยุอย่างสม่ำเสมอ					
37. มีส่วนลดอัตราดอกเบี้ยรับจํานำทองรูปพรรณที่ไถ่ถอนก่อนกำหนด					
38. มีการลดคำกำหนดทองในบางโอกาสเช่น วันตรุษจีน					
39. มีของแถมสำหรับผู้ที่มาซื้อทองรูปพรรณ					
40. มีการจัดชิงโชคหรือแจกของรางวัลสำหรับผู้ที่มาใช้บริการร้านค้าทองรูปพรรณ					
41. มีการจัดทำเอกสารให้ความรู้ด้านทองรูปพรรณแก่ลูกค้าและผู้สนใจ					
42. มีการใช้สีแดงหรือสีทองเป็นหลักในการตกแต่งร้าน					
43. มีการแจกใบปลิวเพื่อโฆษณาประชาสัมพันธ์ร้านค้า					
44. มีการให้คูปองเพื่อเป็นส่วนลดให้ครั้งต่อไป					
45. มีพนักงานขายที่ให้การต้อนรับ และให้บริการโดยอภัยสยไมตรีที่ดี					
46. มีพนักงานขายเพียงพอและสามารถให้คำแนะนำเรื่องทองคำรูปพรรณเป็นอย่างดี					
47. มีพนักงานขายที่มีมนุษยสัมพันธ์ สุภาพ ในการให้คำแนะนำ					
48. ความรวดเร็วในการให้บริการของพนักงานขาย					
49. มีรูปภาพของคนสำคัญ เช่น นักการเมือง นักร้อง นักแสดง มาเคยใช้บริการ					
50. ตกแต่งร้านดูสวยงาม โดดเด่น					
51. ร้านมีขนาดใหญ่พื้นที่ในร้านกว้างขวางบริเวณในร้านปลอดโปร่ง ไม่แออัด					
52. อื่น ๆ (ระบุ).....					

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะ

กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับระดับความสำคัญของปัญหาในการเลือกใช้บริการของท่าน

ลักษณะปัญหา	ระดับความสำคัญของปัญหา				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ปัญหาส่วนประสมสินค้าและบริการ					
1. นำหนักของทองรูปพรรณไม่เต็ม					
2. ลวดลาย/รูปแบบมีให้เลือกน้อย					
3. รูปแบบของทองรูปพรรณล้าสมัย					
4. ทองรูปพรรณมีสีผิดเพี้ยนไปจากปกติ เช่นสีทองอมเขียว					
5. ไม่ออกไปรับประกันเปอร์เซ็นต์ทองรูปพรรณ					
6. เปอร์เซ็นต์ทองรูปพรรณต่ำ					
7. อื่น ๆ (ระบุ).....					
ปัญหาส่วนประสมการกระจายตัวสินค้า					
8. สถานที่คับแคบ/ไม่สะดวกในการจอดรถ					
9. เวลาเปิด-ปิด ไม่สะดวกในการใช้บริการ					
10. ร้านค้าตั้งอยู่ในสถานที่ไม่ปลอดภัย					
11. การตกแต่งร้านค้าไม่โดดเด่น					
12. เป็นร้านเปิดใหม่ ไม่ค่อยมีความน่าเชื่อถือ					
13. อื่น ๆ (ระบุ).....					
ปัญหาส่วนประสมด้านราคา					
14. การรับคืนทองรูปพรรณให้ราคาต่ำ					
15. อัตราดอกเบี้ยในการรับจำนำสูง					
16. มีค่ากำเหน็ดสูง					
17. อื่น ๆ (ระบุ).....					
ปัญหาส่วนประสมทางการสื่อสาร					
18. พนักงานไม่ให้คำแนะนำที่เพียงพอในการซื้อหรือใช้บริการ					
19. ไม่มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์					
20. ไม่มีการทำโปรโมชั่น ลด แลก แจก แถม					
21. อื่น ๆ (ระบุ).....					

ข้อเสนอแนะที่เกี่ยวข้อกับปัจจัยการตลาดที่มีผลในการเลือกใช้บริการร้านค้าทองรูปพรรณ

.....

.....

.....

ภาคผนวก ข
รายชื่อร้านค้าทองรูปพรรณในอำเภอสุมทรสาคร
จัดเรียงตามอักษร

1	ห้างทอง	18 กระรัต
2	ห้างทอง	กิจสุวรรณ
3	ห้างทอง	จิวงเสง
4	ห้างทอง	ชนันท์ชัย
5	ห้างทอง	เจน
6	ห้างทอง	โชคคี
7	ห้างทอง	ดาวทอง
8	ห้างทอง	ตั้งยงหยุด
9	ห้างทอง	ทวีชัย 9
10	ห้างทอง	ไทยมงคล
11	ห้างทอง	ไทยมิตร
12	ห้างทอง	ไทยวานิช
13	ห้างทอง	ไทยศิริ
14	ห้างทอง	ไทยเอื้อซอว์เยาวราช
15	ห้างทอง	ปิ่นทอง
16	ห้างทอง	เพชรทองใบ
17	ห้างทอง	มหาชัยสุวรรณ
18	ห้างทอง	เม็งเบ็ง
19	ห้างทอง	แม่กิ่งทอง 2 บาง
20	ห้างทอง	แม่เง็ก 3
21	ห้างทอง	แม่เง็ก 2 ชูชัย
22	ห้างทอง	แม่ทองแท้
23	ห้างทอง	แม่บุงกี
24	ห้างทอง	แม่หงษ์
25	ห้างทอง	เยาวราชกระรัต
26	ห้างทอง	เยาวราชทวีสุข
27	ห้างทอง	เยาวราชทองใบ
28	ห้างทอง	รุ่งเพชร
29	ห้างทอง	วัฒนา
30	ห้างทอง	ศรีไต้ะกั้ง
31	ห้างทอง	ส.สวิตเยาวราช
32	ห้างทอง	สง่าพาณิชย์
33	ห้างทอง	สาครสุวรรณ
34	ห้างทอง	สีไถ่
35	ห้างทอง	สุวรรณหงษ์

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-สกุล	นางสาวฐิติมา พรनावากุล	
วัน เดือน ปี เกิด	26 มิถุนายน 2517	
ประวัติการศึกษา	ปี 2538	สำเร็จการศึกษาระดับอนุปริญญา วิทยาลัยพณิชยการธนบุรี
	ปี 2540	สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี บริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาการบัญชี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล รัตนบุรี
ประวัติการทำงาน	ปัจจุบัน	ฝ่ายการตลาด บริษัท เอส เอ็ม ที ซี จำกัด