

บทที่ 1

บทนำ

หลักการและเหตุผล

อัญมณีและเครื่องประดับเป็นหนึ่งในอุตสาหกรรมที่ภาครัฐให้การสนับสนุนและเร่งพัฒนาขีดความสามารถทางการแข่งขัน เพื่อยกระดับประเทศไทยให้เป็นศูนย์กลางแห่งแฟชั่นโลกในอนาคต อัญมณีและเครื่องประดับเป็นอุตสาหกรรมที่มีบทบาทและความสำคัญ ต่อระบบเศรษฐกิจของประเทศอย่างต่อเนื่อง สามารถทำรายได้เข้าสู่ประเทศในปีหนึ่ง ๆ เป็นมูลค่าหลายแสนล้านบาท ในปี 2549 การจำหน่ายอัญมณีและเครื่องประดับมีมูลค่าทั้งสิ้น 63,800 ล้านบาท หรือเพิ่มขึ้นร้อยละ 2.2 ชะลอตัวลงจากที่ขยายตัวร้อยละ 6.2 เมื่อปีก่อนหน้า อันเป็นผลมาจากภาวะเศรษฐกิจที่ขยายตัวในอัตราชะลอตัว จากการปรับตัวสูงขึ้นของราคาน้ำมัน ส่งผลให้กำลังซื้อของผู้บริโภคลดลง สำหรับในปี 2550 คาดว่า การจำหน่ายอัญมณีและเครื่องประดับภายในประเทศจะมีมูลค่าประมาณ 66,000 ล้านบาท หรือขยายตัวร้อยละ 3.45 จากปีที่ผ่านมา (กรุงเทพธุรกิจ, 2550: ออนไลน์)

ทองคำ (Gold) เป็นหนึ่งในเครื่องประดับแท้ที่มีค่าอย่างยิ่ง จัดอยู่ในกลุ่มโลหะประเภทเดียวกับเงิน แพลทินัม แพลเลเดียม โรเดียม อิริเดียม รูทีเนียม และออสเมียม โดยเป็นแร่ธาตุตามธรรมชาติซึ่งค่อนข้างหายาก มีสัญลักษณ์ทางเคมีคือ Au มาจากภาษากรีกว่า Aurum มีน้ำหนักอะตอม 196.966 amu ความถ่วงจำเพาะ 19.33 g/cc จุดหลอมเหลว 1,064 และจุดเดือด 2,970 องศาเซลเซียส เป็นโลหะมีค่าที่มีความเหนียว (Ductility) และความสามารถในการขึ้นรูป (Malleability) สูง คือจะยืดขยาย (Extend) เมื่อถูกตีหรือรีดในทุกทิศทางโดยไม่เกิดการปริแตกสูงสุด กล่าวคือทองคำบริสุทธิ์หนัก 1 ออนซ์สามารถดึงเป็นเส้นลวดยาวได้ถึง 80 กิโลเมตรถ้าตีเป็นแผ่นก็จะได้บางเกินกว่า 1/300,000 นิ้ว ส่วนความกว้างจะได้ถึง 9 ตารางเมตร มีคุณสมบัติเฉพาะตัวที่มีความคงทนต่อการเกิดปฏิกิริยาสูง ไม่เกิดออกซิไดซ์กับอากาศ จึงทำให้ทนต่อการผุกร่อนสามารถเก็บรักษาโดยคงรูปลักษณะดั้งเดิมไว้ได้นาน ประกอบกับทองคำมีความสวยงามเป็นเอกลักษณ์ที่ไม่สามารถปลอมแปลงได้ง่าย ๆ จึงถูกนิยมนำมาใช้ทำเป็นเครื่องประดับ อีกทั้งยังเป็นทรัพย์สินที่ใช้เป็นทุนสำรองระหว่างประเทศ โดยหน่วยของน้ำหนักทองคำที่ใช้ทั่วไปคือ กรัม และออนซ์ ส่วนในประเทศไทยนิยมใช้น้ำหนักเป็นบาท โดยหนึ่งบาทมีค่าเท่ากับ 15.2 กรัม หรือ ประมาณ 0.5 ออนซ์ (สถาบันวิจัยและพัฒนาอัญมณีและเครื่องประดับแห่งชาติ, 2550: ออนไลน์)

ทั้งนี้การซื้อทองคำถือเป็นการออมในรูปแบบหนึ่ง ที่อยู่กับสังคมไทยมาช้านาน ด้วยเหตุผลว่าเป็นรูปแบบการออมที่มีความปลอดภัย อันเป็นผลมาจากการที่ราคาทองคำไม่ได้ขึ้นอยู่กับ การเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจ หรือการเมืองของประเทศใดประเทศหนึ่งหรือ การขยายตัวของภาคอุตสาหกรรม ตลอดจนผลประโยชน์ของบริษัทยาใดบริษัทหนึ่ง ทำให้ทองคำเป็นที่นิยมของนักลงทุนในยามที่เกิดสงครามหรือเหตุการณ์ก่อการร้าย ส่งผลให้ในช่วงเวลาดังกล่าวราคาทองคำในตลาดโลกมักจะปรับตัวสูงขึ้น รวมถึงมีการประกาศราคาซื้อขายให้ทราบอย่างแน่ชัดในแต่ละวัน ทั้งนี้สมาคมค้าทองคำได้มีการประกาศราคาซื้อขายทองคำ ทั้งทองคำแท่ง และทองคำรูปพรรณในช่วงเช้าของแต่ละวัน (ประมาณ 9.30 น.) โดยราคาที่ได้จะเป็นราคาที่อ้างอิงจากราคาทองคำในตลาดโลก ซึ่งอยู่ในรูปดอลลาร์/ออนซ์ และนำมาแปลงให้อยู่ในรูปแบบเงินบาท ตามอัตราแลกเปลี่ยนในวันดังกล่าว เพื่อให้ร้านค้าทองคำในประเทศนำไปใช้เป็นราคามาตรฐานในการซื้อขาย ณ.วันนั้น การที่มีราคากำหนดไว้อย่างชัดเจน จึงเป็นการขจัดความเสี่ยงจากความผันผวนของราคาทองคำในระหว่างวัน การถือครองทองคำยังเป็นการรักษาความมั่งคั่งให้กับผู้ถือครองในระยะยาว ทองคำนั้นมีสภาพคล่องสูงกว่าแร่โลหะอื่นๆทั่วไป เนื่องจากทั้งทองคำแท่ง และทองคำรูปพรรณสามารถนำไปขายเพื่อแลกเปลี่ยนเป็นเงินสดได้ง่ายผ่านทางร้านค้าทองคำทั่วไปในราคารับซื้อซึ่งได้กำหนดไว้แล้วในแต่ละวัน (Positioning Magazine, 2548: ออนไลน์)

อย่างไรก็ตามราคาทองคำในตลาดโลกมักจะมีการผันผวนตามภาวะเศรษฐกิจโลก ทำให้ต้นทุนในการนำเข้าทองคำจากต่างประเทศมีการผันผวนตามไปด้วย ประกอบกับปัญหาทางเศรษฐกิจและการเมืองภายในประเทศ ส่งผลให้พฤติกรรมของผู้บริโภคในการใช้บริการร้านค้าทองคำรูปพรรณเปลี่ยนแปลงไป มีการชะลอการใช้จ่าย ทำให้ร้านค้าทองคำรูปพรรณบางแห่งต้องปิดกิจการลง และบางแห่งที่ยังคงเปิดดำเนินการอยู่ต้องประสบกับภาวะที่มีการแข่งขันด้านการตลาดสูงรวมทั้งปัญหาเรื่องความปลอดภัย ความเสี่ยงในการถูกโจรกรรมซึ่งร้านค้าทองคำรูปพรรณแต่ละร้านก็ต้องหามาตรการเข้ามาป้องกันและคุ้มครองไม่ว่าจะเป็นการนำวงจรปิดเข้ามาติดตั้ง การจ้างหน่วยรักษาความปลอดภัย หรือแม้กระทั่งล่าสุดกรมการประกันภัยมีการออกกรมธรรม์ประกันวินาศภัยร้านจำหน่ายทองคำรูปพรรณ ซึ่งเป็นการคุ้มครองความเสี่ยงที่อาจจะเกิดขึ้น มีผลทำให้ต้นทุนการดำเนินการเพิ่มขึ้นตามไปด้วย

จังหวัดสมุทรสาคร ในอำเภอเมือง มีพื้นที่ 492 ตารางกิโลเมตร มีประชากรทั้งสิ้น 232,957 คน ความหนาแน่นของประชากรเฉลี่ยต่อพื้นที่ 473 คนต่อตารางกิโลเมตร (วิกิพีเดีย สารานุกรมเสรี, 2550: ออนไลน์) มีความเจริญทั้งทางด้านเกษตรกรรมและอุตสาหกรรม มีทรัพยากรที่เอื้ออำนวยในทางเศรษฐกิจหลายประการ กล่าวคือ ด้านเกษตรกรรมมีพื้นที่เป็นที่ราบลุ่ม จึงเหมาะ

แก่การทำกรเกษตร ด้านประมงจัดได้ว่าเป็นอำเภอที่มีการประกอบอาชีพทำการประมง ทั้งประมงน้ำจืด น้ำเค็ม บริเวณอ่าวไทย เป็นแหล่งประมงที่ใหญ่ที่สุดของประเทศ ด้านการพาณิชย์ มีธนาคาร ร้านค้าและธุรกิจจำนวนมากตั้งอยู่ และโดยเฉพาะด้านอุตสาหกรรม เนื่องจากพื้นที่อำเภอเมืองสมุทรสาคร มีอาณาเขตอยู่ติดกรุงเทพมหานคร ซึ่งเป็นเขตรองรับการขยายตัวจากเมืองหลวง จึงเป็นที่ตั้งของโรงงานกว่า 700 โรงงาน ส่วนใหญ่ประกอบกิจการเกี่ยวกับห้องเย็น ผลิตอาหารทะเลแช่แข็ง ผัก ผลไม้กระป๋อง เป็นต้น ซึ่งสามารถทำรายได้ให้จังหวัดเป็นจำนวนมาก โดยมีรายได้ประชากรเฉลี่ยต่อคนต่อปีเท่ากับ 369,657 สูงเป็นอันดับ 2 ของประเทศ รองจากจังหวัดระยอง (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2545: ออนไลน์) ทำให้ประชากรในอำเภอเมืองสมุทรสาครมีศักยภาพในการจับจ่ายใช้สอยทั้งสิ่งจำเป็นและสิ่งฟุ่มเฟือยได้ ทำให้มีร้านค้าเกิดขึ้นมากมายโดยเฉพาะร้านค้าทองรูปพรรณ ซึ่งมีอยู่ถึง 35 แห่งในอำเภอเมือง

จากลักษณะดังที่ได้กล่าวมาแล้วข้างต้น ผู้ศึกษาจึงมีความสนใจที่จะทำการศึกษาปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อผู้บริโภคในการเลือกใช้บริการร้านค้าทองรูปพรรณในอำเภอเมืองสมุทรสาคร เพื่อเป็นแนวทางในการปรับกลยุทธ์ทางการตลาดของธุรกิจร้านค้าทองรูปพรรณให้มีประสิทธิภาพสอดคล้องกับภาวะเศรษฐกิจในยุคปัจจุบัน

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อศึกษาถึงปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อผู้บริโภคในการเลือกใช้บริการร้านค้าทองรูปพรรณในอำเภอเมือง สมุทรสาคร

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับการศึกษา

1. ทำให้ทราบถึงส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อผู้บริโภคในการเลือกใช้บริการร้านค้าทองรูปพรรณในอำเภอเมือง สมุทรสาคร
2. สามารถนำข้อมูลไปใช้ในการวางแผนกลยุทธ์การตลาดสำหรับผู้ประกอบการธุรกิจค้าทองรูปพรรณในอำเภอเมือง สมุทรสาคร

นิยามศัพท์ที่ใช้ในการศึกษา

ปัจจัยส่วนประสมการตลาด หมายถึง ปัจจัยส่วนประสมการตลาดค้าปลีกที่มีผลต่อผู้บริโภคในการเลือกใช้บริการร้านค้าของรูปพรรณอย่างใดอย่างหนึ่งหรือรวมกันที่เกี่ยวข้องกับการซื้อ การขาย การเปลี่ยน การจำหน่าย การซ่อมแซม การชุบ การขัดเงาของรูปพรรณ ในอำเภอเมืองสมุทรสาคร ซึ่งประกอบด้วย 4 ปัจจัยได้แก่ ส่วนประสมสินค้าและบริการ ส่วนประสมการกระจายตัวสินค้า ส่วนประสมด้านราคาสินค้า และส่วนประสมทางการสื่อสาร

ผู้บริโภค หมายถึง ผู้ซื้อหรือผู้ใช้บริการร้านค้าของรูปพรรณอย่างใดอย่างหนึ่งหรือรวมกันที่เกี่ยวข้องกับการซื้อ การขาย การเปลี่ยน การจำหน่าย การซ่อมแซม การชุบ การขัดเงาของรูปพรรณ การสั่งทำตามแบบ ในอำเภอเมือง สมุทรสาคร 35 แห่ง ที่ผู้ศึกษาได้ทำการคัดเลือกไว้แล้ว

ร้านค้าของรูปพรรณ หมายถึง ร้านค้าของรูปพรรณที่เปิดดำเนินการอยู่โดยให้บริการเกี่ยวกับการซื้อ การขาย การเปลี่ยน การจำหน่าย การซ่อมแซม การชุบ การขัดเงาของรูปพรรณ และเป็นร้านที่จดทะเบียนถูกต้องตามกฎหมาย ณ สำนักงานพาณิชย์จังหวัดสมุทรสาคร ก่อนวันที่ 31 พฤษภาคม 2550 โดยตั้งอยู่ในอำเภอเมือง สมุทรสาคร จำนวน 35 แห่ง