

บทคัดย่อ

168893

ชื่อภาคนิพนธ์	:	พฤติกรรมการซื้อขายอัญมณีและเครื่องประดับ กรณีศึกษาลูกค้า ในเขตบางรัก กรุงเทพมหานคร
ชื่อผู้เขียน	:	นางสาวจิตติมา วิบูลย์วงศ์
ชื่อปริญญา	:	ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาสังคม)
ปีการศึกษา	:	2548

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์ 2 ประการ คือ

1. พฤติกรรมการซื้อขายอัญมณีและเครื่องประดับ
 2. ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการซื้อขายอัญมณีและเครื่องประดับ
- กรอบแนวคิดในการศึกษาประกอบด้วย ปัจจัยส่วนบุคคล พฤติกรรมการซื้อขายอัญมณีและเครื่องประดับ และปัจจัยในการตัดสินใจซื้ออัญมณีและเครื่องประดับ

กลุ่มตัวอย่างในการศึกษา คือ ใช้วิธีการสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental Random Sampling) โดยรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างลูกค้าที่ซื้ออัญมณีและเครื่องประดับ จำนวน 250 คน บริเวณร้านค้าย่านสีลม เขตบางรัก โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการศึกษา และการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการศึกษา

1. กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมีอายุระหว่าง 20-40 ปี สถานภาพสมรส จบการศึกษาระดับปริญญาตรี มีอาชีพพนักงานบริษัท และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-30,000 บาท
2. พฤติกรรมการซื้อขายอัญมณีและเครื่องประดับ พบว่า กลุ่มตัวอย่างนิยมซื้ออัญมณีและเครื่องประดับที่ร้านค้าประจำ โดยซื้อประเภทแหวนมากที่สุด และอัญมณีมีค่าที่นิยมเป็นทองคำ โดยมีรูปแบบเรียบ ๆ เก๋ทันสมัย ราคาต่ำกว่า 10,000 บาท
3. ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมซื้อขายอัญมณีและเครื่องประดับจากการทดสอบค่าไคสแควร์ (เลือกเฉพาะที่มีจำนวนมาก)

1. สถานที่ซื้ออัญมณีและเครื่องประดับ พบว่าเป็นร้านค้าประจำ ลูกค้าจะเป็นเพศชายและหญิงพอ ๆ กัน อายุ 31-40 ปี สถานภาพสมรส การศึกษาระดับมัธยม อาชีพธุรกิจส่วนตัว รายได้ 10,000-20,000 บาท
2. สาเหตุที่ซื้ออัญมณีและเครื่องประดับ มักจะชอบเก็บสะสมไว้ เป็นเพศหญิงมากกว่าชาย อายุ 31-40 ปี สถานภาพสมรส การศึกษาปริญญาตรี อาชีพพนักงานบริษัท รายได้ 20,001-30,000 บาท
3. ประเภทอัญมณีและเครื่องประดับที่นิยม นิยม แหวน เป็นเพศชายและหญิงพอ ๆ กัน อายุ 51 ปีขึ้นไป สถานภาพหย่าหรือหม้าย การศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว รายได้ 40,000 บาทขึ้นไป
4. ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้ออัญมณีและเครื่องประดับ พบว่า มาจากการแนะนำของเพื่อน เป็นเพศชายมากกว่าหญิง อายุ 20-30 ปี สถานภาพหย่าหรือหม้าย การศึกษาระดับมัธยม อาชีพรับราชการ รายได้ 10,000-20,000 บาท
5. ประเภทอัญมณีมีค่าที่นิยม นิยมทองคำ เป็นเพศชายและหญิงพอ ๆ กัน อายุ 51 ปีขึ้นไป สถานภาพหย่าหรือหม้าย การศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี อาชีพพนักงานบริษัท รายได้ 40,000 บาทขึ้นไป
6. รูปแบบอัญมณีและเครื่องประดับที่นิยม มักนิยมแบบเรียบ ๆ เก๋ทันสมัย เป็นเพศหญิงมากกว่าชาย อายุ 31-40 ปี สถานภาพโสด การศึกษาระดับมัธยม รายได้ 20,000-30,000 บาท
7. วิธีการขายที่สร้างความพึงพอใจมากที่สุด พบว่า เป็นการรับประกันคุณภาพ เพศชายและหญิงพอ ๆ กัน อายุ 51 ปีขึ้นไป สถานภาพหย่าหรือหม้าย การศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว รายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท

ข้อเสนอแนะ

1. ร้านอัญมณีควรจัดการส่งเสริมการขาย โดยปรับปรุงราคาให้เหมาะกับกลุ่มผู้ซื้อ และออกแบบให้ใช้ได้ทุกโอกาส
2. จัดให้มีมาตรฐานการตรวจสอบคุณภาพอัญมณี ว่าของจริงหรือของปลอม เพื่อความสบายใจของลูกค้า
3. พนักงานในร้านควรได้รับการอบรมด้านความรู้เกี่ยวกับอัญมณี เพื่อให้มีความเข้าใจในตัวสินค้า และสามารถให้คำแนะนำกับลูกค้าเพื่อช่วยในการพิจารณาตัดสินใจซื้อ
4. ด้านบริการ ร้านค้าอัญมณีควรมีความพร้อมและให้ความสำคัญในเรื่องการให้บริการหลังการขาย เพื่อสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้กับลูกค้า

ABSTRACT

168893

Title of Research Paper : Buying Behaviors In Gems and Jewelries: The Case Study of Customers in Bangrak Area, Bangkok

Author : Miss Jittima Viboonvongsri

Degree : Master of Arts (Social Development)

Year : 2005

The study of Buying Behaviors In Gems and Jewelries: The Case Study of Customers in Bangrak Area, Bangkok has two major objectives which are:

1. To study buying behaviors in gems and jewelries.
2. To study individual factors which relate to buying behaviors in gems and jewelries.

Frameworks of the study consist of individual factors, buying behaviors in gems and jewelries, and decision making factors to buy gems and jewelries.

Accidental Random Sampling is applied to select subjects. With questionnaires, the researcher collected data from surveying 250 subjects who bought gems and jewelries at shops in the area of Silom, Bangrak District. Frequency, percentage, average, and standard deviation are statistics used in the study.

Findings

1. Most subject are female, 20-40 years old, and single. They hold bachelor degree and are company employees. Their average salary is about 20,001-30,000 baht per month.
2. About the behaviors to buy gems and jewelries, samples like to buy jewelries in their familiar shops. Rings are the most popular jewelries that the subjects buy. The most wanted gem is gold with contemporary design and has the price lower than 10,000 baht.

3. Factors that related to buying behaviors in gems and jewelries from chi-square testing are followings:

1) Places to buy gems and jewelries, subjects used to buy at their familiar shops. Female and male are in the same proportion, 31-40 years old, and single. Their education is in Mathayomsuksa level. They have their own businesses. Their average income is about 10,000-20,000 baht per month.

2) Reasons to buy gems and jewelries. Female subjects like to collect gems and jewelries more than male. Their ages range is about 31-40 years old, and single. They finishes bachelor degree and have average income about 20,001-30,000 baht per month.

3) Popular type of gems and jewelries. Most subjects (male and female), up to 51 years old (divorce and widow), love to buy the ring. They have bachelor degree and have their own businesses. Their average income is more than 40,000 baht per month.

4) Factors which influence decision making to buy gems and jewelries. For male subjects, 20-30 years old, recommendation from friends is the most important factor which influences decision making to buy.

5) The most popular kind of jewelries. The same proportion of male and female subjects likes to buy gold the most. Their age range is up to 51 year old. They status is divorce or widow. Their education is higher than bachelor degree. Most of them are employees and have average revenue more than 40,000 baht per month.

6) Popular design. Most female subjects, 31-40 years old and single, like contemporary design. Their education is in Mathayomsuksa level. Their income is about 20,000-30,000 baht per month.

7) Sell technique which creates the most customer's satisfaction. Quality guarantee is the sell technique that generates the most customer's satisfaction. The same proportion of male and female subjects have age range up to 51 year old. Their education is higher than bachelor degree. They do their own businesses and earn income lower than 10,000 baht per month.

Recommendations

1. Gem and jewelry shops should promote sale volumes by adjust the product prices to suite with groups of customers including develop design of the products to wear in any occasion.
2. The sellers should provide investigative standards to test or prove that their products are authentic which help to confident their customers.
3. Sale people should be trained about gems and jewelries which would help them to understand their products and to give recommendations to customers before buying.
4. In service, the gems and jewelries shops should have readiness and should focus on services after sell to satisfy tremendously theirs customers.