

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษา เรื่อง การส่งเสริมการขายของรูปพรรณกิจการขนาดเล็กจังหวัดเชียงใหม่
ผู้ศึกษาได้แบ่งนำเสนอเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับร้านทองรูปพรรณเอราวัณ

ตอนที่ 2 การส่งเสริมการขาย

ตอนที่ 3 สิ่งแวดล้อมทางการตลาด

ตอนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับร้านทองรูปพรรณเอราวัณ

รวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์เจ้าของกิจการและการศึกษาเอกสารการจดทะเบียนการค้ากิจการร้านทองเอราวัณ มีเจ้าของกิจการเป็นสุภาพสตรีอายุ 50 ปี กำลังศึกษาระดับปริญญาโท มีบุตร 3 คน บุตรทุกคนสำเร็จการศึกษาและประกอบอาชีพแล้ว โดยมีบุตรสาวหนึ่งคนทำหน้าที่ผู้จัดการร้านทองเอราวัณ สาขาช้างเผือก จากการศึกษาเอกสารการจดทะเบียนการค้าของร้านนั้นพบว่า เปิดดำเนินการในลักษณะกิจการเจ้าของคนเดียว เมื่อวันที่ 5 มกราคม 2535 ที่ตลาดเอราวัณ ช้างเผือก เลขที่ 159/2 ถนนช้างเผือก ตำบลช้างเผือก อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งเป็นอาคารพาณิชย์ 2 ชั้น 1 คูหา ด้วยเงินลงทุนจำนวน 5,000,000 บาท เพื่อทำหน้าที่รับซื้อ ขาย และแลกเปลี่ยนทองรูปพรรณทุกชนิดด้วยการจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม หลังจากนั้นในอีก 1 ปีในวันที่ 6 มกราคม 2536 ได้มีการจดทะเบียนการค้าพาณิชย์ รวมทั้งจากการสัมภาษณ์เจ้าของกิจการ (19 พฤศจิกายน 2548) พบว่า การดำเนินงานเมื่อเริ่มกิจการนั้น เป็นการบริหารร้านค้าและดำเนินงานโดยเจ้าของกิจการในเกือบทุกหน้าที่ มีการจ้างพนักงานเพียงคนเดียวเพื่อทำหน้าที่รักษาความปลอดภัย เนื่องจากในช่วงเริ่มดำเนินกิจการนั้นเป็นร้านค้าขายทองรูปพรรณขนาดเล็กและมีการนำทองรูปพรรณมาวางขายในร้านจำนวนไม่มากจึงทำให้มีภาระงานไม่ซับซ้อน ดังคำกล่าวที่ว่า “เริ่มแรกเปิดเป็นร้านเล็ก ๆ วางทองขายไม่มาก งานก็ไม่ยุ่งทำคนเดียวได้ ก็เลยจ้างแค่ยามคนเดียวเท่านั้น เพื่อช่วยดูแลให้เรา” สำหรับแนวคิดในการเลือกดำเนินกิจการร้านขายทองรูปพรรณนั้นเกิดจากความสนใจและการมองเห็นโอกาสในอาชีพ ดังจะเห็นได้จากคำกล่าวของเจ้าของกิจการที่ว่า

“เดิมทำอาชีพอื่น เมื่อเรียนจบชั้น ปวช. ก็เริ่มต้นด้วยการทำงานเป็นเจ้าหน้าที่การเงินและบัญชี 1 ที่สถานีทดลองพืชสวนฝาง กรมวิชาการเกษตร นั่งทำงานอยู่ศาลากลางหลังเก่า ทำอยู่ประมาณ 3-4 ปี หลังจากนั้นก็แต่งงานมีลูก มีภาระในครอบครัวเพิ่มมากขึ้น เงินเดือนที่ได้รับน้อย จึงต้องคิดหาช่องทางอื่นเพื่อหารายได้เพิ่ม จึงลาออกจากงานแล้วหาเช่าบ้านเปิดเป็นร้านขายของชำแถวย่านช้างม่วย บังเอิญร้านที่เช่าอยู่ติดกับร้านทำทองช่งหมง ได้สังเกตเห็นถึงธุรกิจการค้าทองที่มีการซื้อขายคล่องดีจึงมีความสนใจ นอกจากนั้นในตอนเช้าและเย็นเวลาไปรับลูก ส่งลูกที่โรงเรียนก็จะมียาจารย์ที่โรงเรียนของลูก ๆ ฝากซื้อสร้อย ฝากทำแหวน ทำกรอบพระอยู่บ่อย ๆ จึงทำให้มองเห็นธุรกิจทองคำว่า ซื้อง่ายขายคล่อง และตอนนั้นก็เริ่มเก็บเงินได้พอสมควร ขณะเดียวกันตัวเองก็ชอบทองคำเพราะเห็นประโยชน์ของทองที่เขาใช้เป็นสินสอดทองหมั้นในพิธีสู่ขอแต่งงาน และใช้ประดับตกแต่งร่างกาย และยังเป็นการออมเงินอีกทางหนึ่ง เพราะทองคำรูปพรรณนั้นมีความคล่องตัวสูง สามารถเปลี่ยนเป็นเงินสดได้เร็ว จึงทำให้มีความพยายามที่จะเรียนรู้เรื่องทอง และอยากทำธุรกิจทองคำจึงเก็บออมเงินเพื่อลงทุน ซึ่งจะต้องใช้ทุนจำนวนมาก จึงเป็นเหตุจูงใจในการทำธุรกิจค้าทอง”

การเตรียมความพร้อมเพื่อการเปิดกิจการร้านทองนั้นเจ้าของกิจการได้มีการเตรียมความพร้อมทั้งในด้านความรู้และเงินทุน ด้านความรู้ที่ได้ไปศึกษาหาความรู้และฝึกหัดด้านการสังเกตทองคำ รวมถึงการทำทองจากช่างทำทอง ซึ่งก็คือ นายช่งหมง โชว์โถ้ว ช่างทำทองที่อยู่ข้างบ้าน เป็นเวลาถึง 2 ปี ดังคำกล่าวที่ว่า “เราจึงเตรียมความพร้อมด้วยการฝึกหาความรู้ในการที่จะดูทองให้แม่นยำ เราจะต้องทราบถึงคุณสมบัติของทองคำว่ามีเนื้อสีเหลืองสุกปลั่ง เป็นประกาย ไม่มีสนิม ไม่หมอง ไม่มีคราบโคล นำไปใช้ประโยชน์ได้หลายอย่าง เป็นแร่ธาตุที่เกิดขึ้นเองตามธรรมชาติ มีปริมาณน้อย ลักษณะทั่วไป เป็นเกล็ด ก้อนเล็กและใหญ่ มักเกิดผสมกับแร่เงิน ทองแดง เหล็ก ดังนั้น จึงต้องนำมาถลุงก่อนเพื่อแยกเนื้อทอง ทองรูปพรรณเป็นทองคำที่นำมาจากกรรมวิธีการหลอม หลอม รัด ให้เป็นชิ้นงานตามความต้องการ นอกจากการดูทองคำแล้วยังมีการเรียนรู้เรื่องการตีทอง ตั้งแต่การหัดหลอมทอง เผาทอง ทำตะขอ ดึง รัด ทำห่วง ขัดเงา ชุบทอง จนเกิดความชำนาญ” สำหรับด้านเงินทุนนั้นเจ้าของกิจการได้จากการทำงานราชการและการค้าขายร้านขายของชำเป็นเวลาถึง 12 ปี ได้เงินออมทั้งหมด จำนวน 5,000,000.- บาท

ลักษณะการดำเนินธุรกิจในช่วงแรก เป็นการจำหน่าย รับซื้อคืน และรับแลกเปลี่ยนทองรูปพรรณ ต่อมาเมื่อร้านค้าเป็นที่รู้จักของลูกค้ามากขึ้น ทางร้านจึงได้มีการขยายงานในการรับสั่งทำและรับซ่อม โดยการเพิ่มพนักงานช่างจำนวน 5 คน ดังคำบอกเล่าของเจ้าของ “เปิดร้าน

ได้ซักระยะหนึ่งลูกค้ามีมากขึ้นและมีลูกค้าบางคนอยากได้งานพิเศษ อยากสั่งทำก็เลยขยายร้านว่า “ข้างทางทองมาประจำที่ร้าน รับสั่งทำทองตามที่ลูกค้าต้องการ บริการซ่อมแซม ล้างและขัดเงาทองทุกชนิด มีช่างประจำ 4-5 คน” หลังจากการขยายงานรับสั่งทำและรับซ่อมทองรูปพรรณไประยะเวลาหนึ่ง ทางร้านเกิดปัญหาการดูแลพนักงานช่างไม่ทั่วถึงทำให้ทองรูปพรรณที่ทำออกมาไม่เป็นไปตามคำสั่งของลูกค้า ขาดคุณภาพ และน้ำหนักไม่เต็ม ดังนั้นร้านจึงหยุดงานรับสั่งทำทองและยกเลิกการจ้างช่างประจำ แต่อย่างไรก็ตามงานซ่อมทองทางร้านยังต้องรับทำโดยไปจ้างช่างทองที่อื่นทำ ดังคำพูดของเจ้าของกิจการที่ว่า “ขยายงานไปได้ระยะหนึ่ง คนเดียวดูแลช่างทองไม่ค่อยไหว ไม่รัดกุม ทำงานออกมาไม่ตรงสั่งบ้างเป็นปัญหามาก จึงยกเลิกช่างประจำร้าน แต่ถ้ามีลูกค้าสั่งก็รับไปส่งต่อให้ช่างทองข้างนอกที่ไว้ใจได้ ทำร้านเปิดขายทองแต่ไม่ผลิตเองไปปรับจากเยาวราชมาจำหน่ายเหมือนเดิม”

หลังจากการดำเนินงานไปได้ประมาณ 2 ปี กิจการมีลูกค้าประจำมากขึ้นและได้รับความนิยมนอกจากลูกค้าหลายท้องถิ่นจึงได้เพิ่มปริมาณทองคำมาวางขายในร้าน ส่งผลให้ภาระงานในร้านเพิ่มมากขึ้นตามไปด้วย ดังนั้นเจ้าของกิจการจึงได้ตัดสินใจเพิ่มพนักงาน โดยการนำญาติสนิทที่ไว้ใจได้จำนวน 5 คน มาฝึกงาน โดยการเรียนรู้จากการปฏิบัติงานจริง มีเจ้าของกิจการคอยให้คำแนะนำ สอนงาน ดังจะเห็นจากคำกล่าวที่ว่า “เมื่อร้านมีการหมุนเวียนไปได้ด้วยดีแล้วจึงคิดอยากจะขยายกิจการ แต่ว่าลูก ๆ ก็ยังเล็กทุกคน จึงได้นำญาติพี่น้องมาหัดเพื่อเข้ามาช่วยงาน โดยเรียนรู้งานในเรื่องการซื้อการขาย การรับลูกค้า การพูดคุยกับลูกค้า บริการลูกค้าโดยเรากอยบอกคอยสอนอย่างใกล้ชิด จนคิดว่าเรามีความชำนาญและไว้ใจได้ จึงให้เขาเป็นผู้จัดการดูแลร้านแทนเราได้ทุกเรื่อง หากมีปัญหาาก็ให้โทรศัพท์มาปรึกษาเราได้ตลอดเวลา”

ในปี พ.ศ.2537 ร้านทองเอราวัณได้เปิดสาขาที่ 2 ที่อำเภอแม่แตง ตั้งอยู่เยื้องตลาดสดแม่มาลัย ถนนแม่มาลัย-ปาย เลขที่ 34/7 ตำบลห้วยเหล็ก อำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่ เนื่องจากเจ้าของกิจการได้สังเกต พบว่า ลูกค้าที่มาซื้อทองรูปพรรณของร้านส่วนหนึ่งซึ่งมีจำนวนมากพอสมควรมาจากอำเภอแม่แตงและอำเภอปาย ดังนั้นเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ลูกค้า รวมทั้งเจ้าของกิจการได้พิจารณาเห็นถึงการขยายตัวของชุมชนในย่านนี้ จึงได้พิจารณาเปิดสาขาที่ตลาดแม่มาลัย โดยมอบหมายให้พนักงานที่มีความชำนาญและไว้ใจได้ 2 คน ไปทำหน้าที่ผู้จัดการร้านและพนักงานขายประจำร้าน ดังคำกล่าวของเจ้าของกิจการที่ว่า “ในการขยายสาขานั้นเกิดจากสาขาแรกที่เปิดอยู่ใกล้ ๆ สถานีขนส่งช้างเผือก เราได้รับลูกค้าจากแม่แตง อำเภอเชียงดาว และอำเภอปาย มากพอสมควร จึงอยากที่จะไปให้บริการใกล้ ๆ และตลาดแม่มาลัยเป็นจุดพักของ

เส้นทางที่จะไปปาย เชียงดาว จึงคิดว่าร้านจะได้ลูกค้าเพิ่มขึ้น จึงได้ไปเปิดกิจการในปี พ.ศ.2537 ซึ่งก็ไปได้ด้วยดีจนถึงปัจจุบัน โดยให้น้องสาวและหลานสาวไปเป็นผู้จัดการและพนักงานขาย แต่อย่างไรก็ตามเรายังต้องคอยให้คำปรึกษา และควบคุมดูแลติดตามช่วยแก้ปัญหาในแต่ละวันทางโทรศัพท์”

พ.ศ.2539 ร้านทองเอราวัณ ได้เปิดสาขาที่ 3 ที่อำเภอสันทราย ตั้งอยู่ติดกับตลาดแม่โจ้ ใกล้มหาวิทยาลัยแม่โจ้ เลขที่ 1 หมู่ 12 ตำบลหนองหาร อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ เนื่องจากเจ้าของกิจการได้สำรวจสภาพแวดล้อมตลาดแม่โจ้ พบว่า มีร้านขายทองรูปพรรณในแถบนั้นเพียงร้านเดียว และบริเวณตลาดแม่โจ้มีหน่วยงานและโรงงานขนาดใหญ่อยู่ล้อมรอบทั้งมหาวิทยาลัยแม่โจ้และหน่วยงานราชการอื่น ๆ อีก รวมทั้งลูกค้าของร้านทองเอราวัณสาขาแรกเป็นบุคคลที่อาศัยในท้องถิ่นนั้น จึงได้ทำการขยายสาขา โดยคัดเลือกพนักงานที่คล่องแคล่ว ชำนาญงาน และไว้วางใจได้ อีก 2 คน ทำหน้าที่ผู้จัดการและพนักงานประจำร้าน ดังคำกล่าวที่ว่า “สาขาตลาดแม่โจ้อยู่ใกล้กับสถาบันการศึกษา ซึ่งมีนักศึกษาเยอะและมีโรงงานอุตสาหกรรมหลายโรงงาน เราสามารถบริการให้กับนักศึกษา พ่อค้า ประชาชนย่านนั้นได้ ทำให้เขาสะดวกขึ้น ทำเลอยู่ย่านชุมชนมีส่วนช่วยเหลือให้มีลูกค้ามากขึ้น เพราะลูกค้าไปมาสะดวก นอกจากนี้แล้วยังมีลูกค้าเก่าที่ติดต่อกันอยู่หลายคนอยู่ย่านนี้อยู่แล้ว และยังมีเรื่องประทับใจจนไม่ลืมเลย คือ มีอยู่ครั้งหนึ่งลูกค้าที่อยู่ย่านแม่โจ้ได้เข้ามาซื้อทองจากร้านทองเอราวัณข้างเผือกไปให้ลูกสาว ลูกสาวนำกลับมาเปลี่ยนเมื่อเปลี่ยนเสร็จแล้วก็ขับมอเตอร์ไซด์กลับบ้าน เมื่อขับไปถึงสี่แยกศรีอนันต์คอนโด เกิดอุบัติเหตุเสียชีวิต รู้สึกเสียใจไปกับคุณแม่ที่มาเล่าให้ฟังทั้งน้ำตาจึงอยากจะเข้าไปบริการให้ลูกค้าสะดวกมากยิ่งขึ้น จึงเป็นอีกสิ่งหนึ่งที่คิดอยากเลือกมาเปิดบริการที่นี่ โดยมอบหมายให้หลานสาวและหลานชายเป็นผู้จัดการ ดูแลและเป็นพนักงานขาย เราก็มีหน้าที่คอยให้คำปรึกษาดูแลตัดสินใจในบางเรื่องที่มีปัญหาทางโทรศัพท์”

ปัจจุบันร้านทองเอราวัณได้เปิดดำเนินการมาเป็นเวลา 14 ปี มีสาขาทั้งหมด 3 สาขา และได้มอบหมายให้ญาติ ได้แก่ น้องสาว ลูกสาว และหลานสาวดำเนินงานในหน้าที่เป็นผู้จัดการร้านในแต่ละสาขา โดยมีเจ้าของกิจการคอยทำหน้าที่ให้คำปรึกษาแนะนำ ส่วนเจ้าของกิจการนั้นได้ออกมาทำงานเพื่อสังคมในหลายตำแหน่ง ได้แก่ นายกสโมสรไลออนส์เชียงใหม่เพชรนครพิงค์ (พ.ศ.2547-2548) สมาชิกกิตติมศักดิ์และกรรมการเหล่ากาชาดจังหวัดเชียงใหม่ รวมทั้งกรรมการสมาคมสตรีนักธุรกิจและวิชาชีพแห่งประเทศไทยของจังหวัดเชียงใหม่ ผู้ทรงคุณวุฒิในการไกล่เกลี่ยประนอมข้อพิพาทประจำศาลแขวงเชียงใหม่ นอกจากนี้ยังได้ไปศึกษาต่อในระดับ

ปริญญาโทอีกด้วย ดังคำกล่าวของเจ้าของกิจการที่ว่า “ลูก ๆ หลาน ๆ ที่โต ๆ กันแล้ว สามารถรับผิดชอบทำงานได้แล้ว เราก็เลยอยากตอบแทนสังคมบ้าง ก็ออกมาทำงานสังคมต่าง ๆ มาเรียนหนังสือบ้างจะได้เปิดโอกาสด้านสังคมให้ตนเอง”

ตอนที่ 2 วิธีการส่งเสริมการขาย

การส่งเสริมการขายเป็นกิจกรรมทางการตลาดที่ประกอบด้วยสิ่งล่อใจต่าง ๆ เพื่อกระตุ้นหรือเร่งเร้าให้ลูกค้าหรือผู้บริโภคเกิดความต้องการสินค้าจนเกิดการตัดสินใจซื้อสินค้า ซึ่งเครื่องมือที่สำคัญประกอบด้วย ผลิตภัณฑ์ ราคา ช่องทางการจัดจำหน่าย และการส่งเสริมทางการตลาด การศึกษาในเรื่องนี้ผู้ศึกษารวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์เจ้าของกิจการ ผู้จัดการ พนักงานขาย ลูกค้า และกรรมการชมรมร้านค้าทองรูปพรรณ รวมทั้งศึกษารวบรวมข้อมูลจากเอกสารต่าง ๆ ได้ข้อมูล ดังนี้

1. ผลิตภัณฑ์หรือสินค้า

ผลิตภัณฑ์หรือสินค้าถือได้ว่าเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่งต่อการดำเนินงานของกิจการ เป็นสิ่งที่ร้านค้านำเสนอเพื่อให้ลูกค้าเกิดความสนใจที่จะนำไปใช้หรือบริโภค กิจการร้านค้าทองรูปพรรณนั้นผลิตภัณฑ์หรือสินค้าก็คือทองรูปพรรณ ซึ่งเป็นผลิตภัณฑ์หรือสินค้าที่มีมูลค่าสูง มีลักษณะเฉพาะตัว และเป็นผลิตภัณฑ์หรือสินค้าที่เรียกได้ว่าไม่มีความจำเป็นต่อการดำเนินชีวิต ผู้บริโภคส่วนใหญ่ซื้อเพื่อตอบสนองความต้องการส่วนตัว การศึกษาเรื่องผลิตภัณฑ์หรือสินค้าของร้านค้าทองรูปพรรณนี้ ผู้ศึกษาได้รวบรวมรายละเอียดเกี่ยวกับตราหยั้ว การออกแบบ ลวดลายและน้ำหนัก การบรรจุภัณฑ์ และประโยชน์ใช้สอย

1.1 การคัดเลือกตราหยั้วของทองคำ

ตราหยั้วของทองคำ จากการศึกษาเอกสารหนังสือผู้ประกอบการชมรมร้านทอง 2546-2547 พบว่า ทองรูปพรรณสำเร็จรูปที่นำมาขายโดยทั่วไปในจังหวัดเชียงใหม่ ส่วนใหญ่เป็นทองรูปพรรณสำเร็จรูปซึ่งมีตราหยั้วต่าง ๆ กว่า 100 ตราหยั้ว โดยมีโรงงานผลิตส่วนใหญ่อยู่ที่กรุงเทพมหานคร และตราหยั้วต่าง ๆ เหล่านี้ทางสมาคมผู้ประกอบการร้านทองได้จัดซื้อลงในทำเนียบรับรองทั้งหมดประมาณ 70 ตราหยั้ว ดังการให้สัมภาษณ์ของกรรมการชมรมร้านค้าทองรูปพรรณที่ว่า “ทองรูปพรรณมีกว่า 100 ยี่ห้อ แต่การที่มีหลายยี่ห้อขึ้นนั้นเป็นการเปิดโอกาสให้ลูกค้าได้มีโอกาสเลือกซื้อในยี่ห้อที่เขาต้องการ แต่จะมีเพียงไม่กี่ยี่ห้อเท่านั้นที่ได้รับความนิยมจริง ๆ ยกตัวอย่างเช่น ฮั่วเซ่งเฮง จินฮั่วเฮง จูเจียบเซ่ง ฯลฯ และที่ทางชมรมรับรองนำมาลงใน

หนังสือชมรมร้านทองเชียงใหม่ให้สมาชิกทราบมีประมาณ 70 ยี่ห้อยี่ที่รับรองนั้นเป็นการรับรองถึงคุณภาพด้านน้ำหนักและเปอร์เซ็นต์ทอง” ตรายี่ห้อยี่ทองรูปพรรณ สังเกตได้จากสัญลักษณ์ที่ประทับตราไว้ที่บริเวณตะขอหรือข้อต่อด้านในของแต่ละชิ้นงานโดยมีสัญลักษณ์ที่แตกต่างกัน บางตรายี่ห้อยี่ใช้อักษรภาษาจีน บางยี่ห้อยี่ใช้รูปภาพเลียนแบบธรรมชาติ เช่น รูปดาวเดือนเสี้ยว ดอกไม้ รูปสัตว์ ฯลฯ ซึ่งจากการสัมภาษณ์พนักงานขายสาขาข้างเผือก (19 พฤศจิกายน 2548) กล่าวว่า “เท่าที่ทราบตรายี่ห้อยี่ทองคำมีเยอะมาก มี 100 กว่ายี่ห้อยี่ เท่าที่รู้ที่สมาคมเขาให้ความเชื่อถือมีประมาณ 70 ยี่ห้อยี่ ที่เจอบ่อย ๆ คือ จูเจียบเสียง ตั้งม่วยกวง เองฮัวฮวด แต้จินเส็ง ความแตกต่างกันคงจะอยู่ที่ตรายี่ห้อยี่และชื่อร้านแถว ๆ ตะขอ เช่น แต้จินเส็ง ประทับตราสัญลักษณ์รูปดาวและเดือนเสี้ยว ตั้งม่วยกวงจะเป็นภาษาจีน”

สำหรับร้านทองเอร่าวันนำทองรูปพรรณมาวางขายในร้านจำนวน 3 ตรายี่ห้อยี่ ดังจะเห็นได้จากการให้สัมภาษณ์ของเจ้าของกิจการ (19 พฤศจิกายน 2548) ที่ว่า “ยี่ห้อยี่ทองที่ทางร้านทองเอร่าวันนำมาขายทั้งหมด 3 ยี่ห้อยี่ จัดโซว์และขายที่หน้าร้าน สินค้าที่จำหน่ายจะมี ตรายี่ห้อยี่ แต้จินเส็ง ตั้งม่วยกวง หลูซัวฮวด ลวดลายใดขายดีก็ไปซื้อเพิ่ม” นอกจากนั้น พนักงานขายสาขาแม่แตงยังให้สัมภาษณ์ (27 พฤศจิกายน 2548) เกี่ยวกับเรื่องนี้ว่า “ทองในร้านขายดีที่สุดคือ ยี่ห้อยี่แต้จินเส็ง ตั้งม่วยกวง และหลูซัวฮวด ซึ่งร้านก็สั่งซื้อมา 3 ยี่ห้อยี่เท่านี้แหละ”

การคัดเลือกตรายี่ห้อยี่ทองรูปพรรณเพื่อนำมาขายในร้านทองเอร่าวันนั้น กระทำโดยเจ้าของกิจการซึ่งใช้หลักในการพิจารณาหลายประการ ประกอบด้วย ความเชื่อถือและไว้วางใจกันระหว่างเจ้าของกิจการกับโรงงานผลิต ดังจะเห็นได้จากการให้สัมภาษณ์ของเจ้าของกิจการ (19 พฤศจิกายน 2548) ว่า “ที่เลือกเอายี่ห้อยี่แต้จินเส็งมาขายที่ร้าน เพราะมีความคุ้นเคยรู้จักสนิท และไว้วางใจกับร้าน มีการสั่งซื้อทองยี่ห้อยี่นี้มาถึง 14 ปี ตั้งแต่เปิดร้านแรก ๆ เลยละ ร้านเราจึงนำ ยี่ห้อยี่นี้มาขายแทบจะทั้งหมดร้าน การซื้อขายกันมานานมาก จะเชื่อถือกันและสามารถที่จะรับแลกเปลี่ยนกันได้ง่าย” รวมทั้งยังมีการพิจารณาเลือกตรายี่ห้อยี่โดยใช้ความนิยมของท้องถิ่น ซึ่งจากการสังเกตจากตรายี่ห้อยี่ทองรูปพรรณที่รับซื้อหรือแลกเปลี่ยนจากลูกค้าและการพูดคุยกับชมรมร้านทอง ดังจะเห็นจากการให้สัมภาษณ์ของเจ้าของกิจการ (19 พฤศจิกายน 2548) ที่ว่า “วิธีการคัดเลือกยี่ห้อยี่ทองอีกอันหนึ่งนะเราดูจากตรายี่ห้อยี่ที่เป็นที่ยอมรับของร้านทองรูปพรรณในจังหวัดเชียงใหม่ เวลาเราไปชมรมเราก็พูดคุยกันถึงทองที่ขายดีในเชียงใหม่ บางทีเราก็ดูยี่ห้อยี่ทองที่ลูกค้านำมาขายหรือแลกเปลี่ยน เราจะเห็นลูกค้านำทองคำยี่ห้อยี่ตั้งม่วยกวงมาขายให้กับทางร้านมากเป็นอันดับหนึ่ง รองลงมาเป็นยี่ห้อยี่หลูซัวฮวด ก็แสดงว่าจังหวัดเชียงใหม่ น่าจะนำ

สองยี่หื่อนี้มาขายมาก เพื่อให้ลูกค้าจะได้ไม่เสียเปรียบ ถูกกดราคา หากต้องนำไปแลกเปลี่ยนกับร้านอื่น หากนายยี่หื่อนอกเหนือจากยี่หื้อที่กล่าวไว้ข้างต้นจึงไปติดต่อแลกเปลี่ยนและขายคืนให้แก่โรงงานนี้ จึงทำให้ร้านทองเอรวันต้องเอายี่หื้อเหล่านี้มาจำหน่าย” นอกนั้นการเลือกตรายี่หื้อของร้านยังยึดหลักโดยสังเกตจากยอดขายทองรูปพรรณของแต่ละยี่หื้อ ดังคำพูดของเจ้าของกิจการ (19 พฤศจิกายน 2548) ที่ว่า “เราสังเกตว่าร้านเราทองรูปพรรณยี่หื้อใดขายดีก็ไปซื้อเพิ่ม”

สำหรับการเลือกซื้อทองรูปพรรณของลูกค้านั้นโดยส่วนใหญ่ไม่ได้คำนึงถึงตรายี่หื้อเป็นสำคัญ แต่จะมีลูกค้าบางรายที่สนใจพิจารณาจากแหล่งที่มาของทองรูปพรรณ เช่น จากตลาดเขาวราช ดังคำกล่าวของพนักงานขายสาขาช่างเผือก (19 ธันวาคม 2548) ที่ว่า “ลูกค้าส่วนมากไม่ทราบว่าทองที่ร้านขายยี่หื้ออะไรบ้าง และส่วนมากลูกค้าก็ไม่ถามถึงยี่หื้อ แต่จะถามถึงแหล่งที่มาเป็นตลาดเขาวราชหรือเปล่า แต่ปัจจุบันที่ร้านจะติดยี่หื้อของทองไว้ หากลูกค้าอ่านก็จะทราบว่าเขาซื้อไปเส้นนั้นยี่หื้ออะไร” รวมทั้งจากการให้สัมภาษณ์ของผู้จัดการสาขาช่างเผือกที่ว่า “ลูกค้าส่วนใหญ่จะไม่รู้จักยี่หื้อและไม่ค่อยให้ความสำคัญเรื่องยี่หื้อเลย แต่จะสนใจที่ลวดลายของทองรูปพรรณและความชอบส่วนตัว ถ้าเราซื้อยี่หื้อไหน ๆ มาขายเราก็จะตอกชื่อสัญลักษณ์ของร้านเราเข้าไปด้วย จะได้จำว่ายี่หื้อนี้แต่ซื้อจากร้านทองเอรวันของเรา และจากการให้สัมภาษณ์ของลูกค้าประจำ (26 พฤศจิกายน 2548) “ไม่รู้จักและสนใจตรายี่หื้อเลย ไม่ทราบมีกี่ยี่หื้อ ชื่อทองเอรวันทราบเป็นทองจากเขาวราช ที่ซื้อดูที่ร้านขายว่ามีความเชื่อถือหรือไม่ คุณน้ำหนัก จำนวนเงิน และความต้องการของตนเอง รวมถึงคุณภาพของทองสามารถมั่นใจได้ว่าทองที่ได้รับมีน้ำหนักเต็ม” รวมทั้งจากคำกล่าวของลูกค้าไม่ประจำอีกคนหนึ่งที่ว่า (26 ธันวาคม 2548) “เวลาซื้อทองจะดูที่ราคาและรูปลักษณ์ของทองรูปพรรณ ไม่มีวิธีการซื้อ เลือกตามความพอใจของตัวเอง การสวมใส่ทองและจะถามว่าเป็นทองเขาวราชหรือเปล่า นอกจากนั้นก็ไม่ทราบว่าทองมียี่หื้ออะไรบ้าง”

1.2 การออกแบบลวดลายและน้ำหนักทองคำ

ลวดลายทองคำรูปพรรณที่วางขายโดยทั่วไปในจังหวัดเชียงใหม่ นั้น จากการรวบรวมข้อมูลในหนังสือลวดลายทองคำฉบับที่ 8/39 ปีที่ 1 พบว่า มีทั้งหมดกว่า 100 ลาย การเรียกชื่อลวดลายทองคำโดยการนำเอาลักษณะสัตว์ ดอกไม้ ต้นไม้ ลูกไม้ หรือลวดลายไทยมาเป็นชื่อเรียก ดังนี้คือ ลายขัฒมัน ลายสี่เสา ลายสมอเกลียว ลายลานรูปดอกจัน ลายลูกสน ลายเต่าร้าง ลายเล็บมือ ลายพิรุณ ลายดอกมะลิ ลายก้านบัว ลายผีเสื้อ ลายมังกร ลายตะขาบ ลายสามเส้า ลายพวงมาลัย ลายพันเกลียว ลายมะยม ลายลูกโคม ลายเกลียวเชือก เป็นต้น สำหรับน้ำหนักของทองคำรูปพรรณนั้น มีการกำหนดน้ำหนักโดยการเรียกหน่วยเป็นบาท และหน่วยย่อยเป็นสลึง

น้ำหนักหนึ่งบาทเทียบเท่าน้ำหนักมาตรฐาน 15.2 กรัม น้ำหนักทองคำรูปพรรณแต่ละชิ้นงานส่วนใหญ่ขึ้นขึ้นอยู่กับลักษณะและตลาดของทองคำรูปพรรณนั้น ๆ ซึ่งมีน้ำหนักน้อยที่สุดคือครึ่งสลึงไปจนถึงน้ำหนักสูงสุดคือ สิบบาท ซึ่งสามารถจัดแยกตามรายละเอียดได้ดังนี้

1.2.1 สร้อยคอ เป็นทองคำรูปพรรณที่มีขนาดความสั้นยาวหลายขนาดคือ ขนาดสั้นติดคอ สวมใส่เพื่อโชว์สร้อยหรือจี้ห้อย ขนาดปานกลางเป็นสร้อยที่ใช้สวมใส่กับเครื่องรางหรือพระเครื่อง และขนาดยาวสวมหัวได้ ซึ่งแต่ละขนาดความสั้นยาวมีน้ำหนักตั้งแต่หนึ่งสลึงสองสลึง สามสลึง หนึ่งบาท หนึ่งบาท สองบาท สามบาท สี่บาท ห้าบาท หกบาทจนถึงสิบบาท

1.2.2 สร้อยข้อมือ เป็นทองคำรูปพรรณที่มีขนาดความยาวของเส้นเป็นมาตรฐานเดียวกัน แต่จะแตกต่างกันตามขนาดความหนาบางและตลาดของสร้อย น้ำหนักของทองคำแตกต่างกันคือ หนึ่งสลึง สองสลึง หนึ่งบาท หนึ่งบาทห้าสลึง สองบาท สามบาท สี่บาท ห้าบาท และสิบบาท

1.2.3 แหวน ส่วนใหญ่จะทำเป็นแหวนตราหรือแหวนทองเกลี้ยง มีความหนาบางแตกต่างกันขึ้นอยู่กับตลาดและรูปแบบของแหวน ซึ่งอาจมีการตีโปร่งโดยมีน้ำหนักดังนี้คือ ครึ่งสลึง หนึ่งสลึง สองสลึง และหนึ่งบาท

ร้านทองเอราวัณนั้นไม่ได้ออกแบบตลาดหรือลักษณะทองคำเอง แต่ใช้การคัดเลือกตลาดจากโรงงานที่ผลิตเป็นทองคำรูปพรรณแล้ว ซึ่งวิธีการที่จะไปคัดเลือกตลาดทองคำนั้นทำโดยการที่เจ้าของกิจการหรือผู้จัดการร้านที่ไว้วางใจได้เดินทางไปคัดเลือกที่ตลาดเขาวราช ดังจะเห็นได้จากคำกล่าวของเจ้าของกิจการที่ว่า (19 พฤศจิกายน 2548) “ตลาดเขาวราชเป็นแหล่งจำหน่ายทองคำรูปพรรณขนาดใหญ่ มีทองคำรูปพรรณหลากหลายตลาดให้เลือก รวมทั้งทางร้านมีความสัมพันธ์ที่ดีมีการติดต่อกันโดยตลอด การคัดเลือกตลาดจะเดินทางไปเลือกเองหรือบางทีก็ให้ลูกสาวซึ่งเป็นผู้จัดการร้านไปแทนบางครั้ง” สำหรับเหตุผลที่ทางร้านไม่ออกแบบตลาดทองคำเองเนื่องจากการลดขั้นตอนการผลิตและประหยัดค่าใช้จ่ายในการว่าจ้างช่างทำทองคำดังคำกล่าวของเจ้าของกิจการที่ว่า (19 พฤศจิกายน 2548) ที่ว่า “สาเหตุที่ทางร้านไม่ออกแบบเองเนื่องจากการควบคุมช่างทองเป็นเรื่องยุ่งยากและยังต้องมีการออกแบบตลาดให้ตรงความต้องการของลูกค้า ดังนั้นทางร้านไม่มีช่างทองประจำ การสั่งซื้อหรือเดินทางไปซื้อเองเป็นสิ่งที่สะดวกกว่าไม่ยุ่งยาก อีกทั้งยังลดค่าใช้จ่ายในการจ้างช่างทองอยู่ประจำร้านอีกด้วย ยิ่งในปัจจุบันตลาดทองคำก็มีออกมาให้ลูกค้าได้เลือกมากมายหลายแบบ เรื่องการออกแบบก็เป็นปัญหาเหมือนกัน ไม่รู้จะออกแบบอย่างไร ต้องจ้างช่างออกแบบอีก เป็นเรื่องค่อนข้างยุ่งยากมาก สั่งซื้อมาดีกว่า”

สำหรับลวดลายที่คัดเลือกมาวางขายหน้าร้านนั้นใช้หลักการพิจารณาเรื่องความทนทานของลวดลาย ความต้องการของลูกค้า และสมัยนิยม ดังคำกล่าวของเจ้าของกิจการ (29 พฤศจิกายน 2548) ที่ว่า “รูปแบบลวดลายที่เอามาขายเน้นกลาง ๆ โดยเฉพาะเรื่องความคงทน เพราะบางทีลูกค้าใส่ติดตัวตลอดเวลา เวลาทำงานหรือทำกิจวัตรประจำวันจะได้ไม่ต้องระวัง และยังต้องดูความสวยงามอีก เพราะความสวยงามจะเป็นสิ่งดึงดูดความสนใจของลูกค้า และบางทียังต้องคำนึงถึงสมัยนิยมด้วยเพราะมีลูกค้าบางคนที่ชอบอะไรที่ทันสมัย แต่ไม่มากนัก ถ้าหากมีลูกค้าสั่งลายที่แปลก ๆ ใหม่ ๆ ก็นำทองแท่งไปเปลี่ยนมาขายเราจะไม่สั่งมามากทองก็ไม่ตกค้าง ลวดลายรูปแบบที่ลูกค้านิยมมีเป็นร้อยกว่าแบบ แต่ละแบบจะเน้นความสวยงามตามสมัยนิยม แต่บางทีก็มีลูกค้าชอบเส้นใหญ่ ๆ โปร่ง ๆ เพื่อที่จะดูว่ามีเงินและมีลูกค้าอีกส่วนหนึ่งจะเน้นรูปแบบลวดลายโบราณเส้นเล็กคั่น” จากการสังเกตทองรูปพรรณที่วางขายหน้าร้านนั้น พบว่ามีความหลากหลายทั้งลวดลายและขนาด มีการจัดวางโดยการแยกลวดลายและขนาดไว้มากกว่า 200 ชิ้น ซึ่งจากการสัมภาษณ์เจ้าของกิจการพบว่ามีทั้งหมด 100 กว่าลวดลาย และมีน้ำหนักของทองคำตั้งแต่ครึ่งสลึงไปจนถึงสิบบาท ดังคำกล่าวของเจ้าของกิจการที่ว่า (29 พฤศจิกายน 2548) “เฉพาะแหวนก็มีลวดลายเกือบหนึ่งร้อยกว่าลวดลายแล้ว ยังไม่รวมถึงสร้อยคอและสร้อยข้อมือ สร้อยคอก็มีไม่ต่ำกว่าร้อยกว่าลาย ในร้านนี้มีวงโซว์กว่าร้อยลายแล้วละ จำนวนวงโซว์ในตู้ก็กว่าสองร้อยชิ้น การที่นำมาขายหลายลวดลายนั้นเพื่อให้ลูกค้าได้มีโอกาสที่จะเลือกสิ่งที่เค้าชอบและพึงพอใจมากที่สุด”

ลักษณะของทองรูปพรรณที่วางขายนั้น จากการสังเกต พบว่า เป็นสร้อยคอ สร้อยข้อมือ แหวน กรอบพระ และทองคำแท่ง จากการสัมภาษณ์เจ้าของกิจการ พบว่า การเลือกลวดลายทองรูปพรรณของลูกค้าขึ้นอยู่กับลักษณะของทองรูปพรรณ เพศและวัยของลูกค้า ซึ่งแยกออกได้ดังนี้

1) สร้อยคอ ลูกค้าที่เป็นผู้หญิงโดยส่วนใหญ่จะนิยมเป็นพวกสร้อยเส้นสั้น ๆ ดิดคอ ลวดลายฉลุและพื้นทรายขัดเงา หรือเป็นสร้อยที่นำลวดลายโบราณมาดัดแปลง เช่น ลายดอกหมาก ลายดอกพิกุล ลายก้านบัว ลายผีเสื้อลายมังกร ลายตะขาบ ลายสามเส้า ลายพวงมาลัย ลายพันเกลียว ลายมะยม ลายลูกโคม ลายเกลียว เป็นต้น หากเป็นวัยรุ่นก็จะนิยมสร้อยห่วงคู่ เส้นเล็ก ๆ สำหรับลูกค้าที่เป็นผู้ชายส่วนใหญ่จะนิยมสร้อยคอขนาดกลางและยาวสวมคอได้ มีลวดลายเก่า ๆ เรียบ ๆ น้ำหนักมาก และมีความคงทนถาวรเหมาะสมสำหรับห้อยพระได้ เช่น ลายห่วงคู่ เปีย หกเส้า

2) สร้อยข้อมือ ลูกคำที่เป็นผู้หญิงจะนิยมลวดลายโบราณ หรือลวดลายพื้นซัดเงา สลับกัน มีตุ้งติ้งเพื่อความสวยงามและระดูดา หรือตามสมัยนิยมตามช่วงเวลานั้น ๆ เช่น สายขัดคู่ ลายห่วงเกลียว ลายฟักทอง ลายหัวใจ สำหรับลูกคำที่เป็นผู้ชายจะนิยมสร้อยข้อมือแบบเรียบ ๆ มีน้ำหนักชนิดแบน เน้นที่ความคงทน สวมใส่ได้นาน ๆ เช่น สายโซ่ สายสะพานโค้ง

3) แหวน ลูกคำที่เป็นผู้หญิส่วนใหญ่จะนิยมลวดลายดอกไม้ หรือลายฉลุ หรือแหวนทองเกลี้ยง โดยที่น้ำหนักและขนาดของแหวนจะต้องเหมาะสมกับนิ้วของผู้สวมใส่ ซึ่งจะมีขนาดตั้งแต่ครึ่งสลิ้งขึ้นไปถึงหนึ่งบาท สำหรับลูกคำที่เป็นผู้ชายส่วนใหญ่จะนิยมแหวนที่มีขนาดใหญ่เพราะใส่แล้วดูเทห์ลวดลายที่นิยม เช่น แหวนปอกมิด แหวนรูปมังกร

4) กรอบพระ โดยส่วนใหญ่ลูกคำจะเป็นผู้ชายสูงอายุและเป็นการสั่งทำพิเศษ รูปแบบและลวดลายของกรอบส่วนใหญ่เป็นลายไทย หรือแกะลายตามสั่ง มีลักษณะวงกลม วงรี หรือสี่เหลี่ยมตามองค์พระ น้ำหนักจะขึ้นอยู่กับขนาดขององค์พระ

การเลือกลวดลายและน้ำหนักของรูปพรรณของลูกคำนั้นขึ้นอยู่กับเพศและวัย โดยมีการเลือกที่แตกต่างกันบางคนเลือกโดยพิจารณาน้ำหนัก ขนาด และลวดลาย จากการสัมภาษณ์ ผู้จัดการสาขาข้างเฟือก (29 พฤศจิกายน 2548) กล่าวว่า “คนสูงอายุมักจะชอบลวดลายโปรง ๆ ใหญ่ ๆ ใส่แล้วแสดงฐานะ สร้อยน้ำหนักหนึ่งบาท แต่ดีโปรงมองดูคล้ายสองบาท แต่ถ้าหากเป็นลูกคำวัยรุ่นก็จะชอบสร้อยเส้นเล็ก ๆ หรือสร้อยสายร่มเอนทาไร่ เพราะดูแล้วทันสมัย มันก็ขึ้นอยู่กับความชอบของลูกคำแต่ละคน” นอกจากลูกคำยังพิจารณาเลือกลวดลายโดยคำนึงถึง ความทนทาน ไม่ขาดง่ายอีกด้วย ดังคำกล่าวของพนักงานขายสาขาแม่แดง (27 พฤศจิกายน 2548) ที่ว่า “ลูกคำส่วนใหญ่จะนิยมลวดลายที่โปรง ๆ ใหญ่ ๆ และมีความคงทน ไม่ขาดง่ายเพราะลูกคำใส่ติดตัวไม่ถอดบางทีก็แขวนพระที่ค่อนข้างหนัก” รวมทั้งพนักงานขายสาขาแม่ใจ ยังให้สัมภาษณ์ไปในแนวทางเดียวกันว่า (19 มกราคม 2549) “ลูกคำส่วนใหญ่จะเลือกลายที่ดูทนทาน แข็งแรง และตัน ๆ เพราะซื้อไปสำหรับแขวนพระ ใส่แล้วไม่ถอดใส่ติดตัวเลย” และลูกคำประจำรายหนึ่ง ยังได้กล่าวถึงการเลือกทองคำว่า (26 ธันวาคม 2548) “เลือกลายที่สวยถูกใจ และเมื่อสวมใส่แล้วเหมาะสมกับตัวเองและต้องไม่ขาดง่ายด้วย” รวมทั้งลูกคำประจำอีกรายหนึ่งได้กล่าวเสริมว่า “ไม่มีหลักในการเลือก จะเลือกซื้อแบบที่ชอบใส่แล้วดูดี หากเป็นสร้อยคอมักจะเลือกเส้นตัน ๆ เพราะทนทาน”

1.3 การคัดเลือกบรรจุภัณฑ์

การบรรจุภัณฑ์มีส่วนช่วยส่งเสริมการขาย มีหน้าที่ดึงดูดความสนใจ ทำให้สินค้าเด่น ไม่เหมือนสินค้าอื่น ๆ มีอิทธิพลต่อทัศนคติของลูกค้า จากการสังเกต พบว่า บรรจุภัณฑ์ของร้านทองเอราวัณมีอยู่หลายแบบ หลายขนาด ได้แก่

1.3.1 ชอง มีลักษณะเป็นชองพลาสติกสีเหลี่ยมสีแดงขนาด 3 x 4.5 นิ้ว ใช้สำหรับใส่สร้อยคอ สร้อยข้อมือ จี้ แหวน พระ น้ำหนักตั้งแต่ครึ่งสลึงไปจนถึงสิบบาท

1.3.2 กล่อง มีลักษณะเป็นกล่องทำด้วยพลาสติกแดง มี 2 รูปร่าง คือ กลม และสี่เหลี่ยม ขนาดแตกต่างกันไป ตั้งแต่ขนาดเล็กจนถึงขนาดใหญ่ ขนาดเล็กมีขนาด 1.5 นิ้ว ขนาดกลางมีขนาด 2.5 นิ้ว ขนาดใหญ่มีขนาด 3.5 นิ้ว ใช้สำหรับใส่สร้อยคอ สร้อยข้อมือ จี้ แหวน พระ ตามขนาดหรือนำหนักพอดีกับทองรูปพรรณนั้น ๆ

1.3.3 กระเป๋ ทำจากหนังเทียมสีเหลี่ยมหลายขนาด ขนาดเล็ก ขนาดใหญ่ โดยขนาดเล็กจะมีขนาด 2.5 x 4 นิ้ว ขนาดใหญ่มีขนาด 4 x 7 นิ้ว มีหลายสี ได้แก่ สีส้ม สีแดง สีน้ำตาล สีน้ำเงิน สีชมพู สีม่วง ใช้สำหรับใส่สร้อยเส้นใหญ่ ๆ ตั้งแต่สามบาท ห้าบาท สิบบาท โดยเลือกใส่ให้ขนาดพอดีกับทองรูปพรรณ

1.3.4 ถุง ทำจากผ้ากำมะหยี่สีแดง หูรูด ขนาด 3" x 4" ใช้สำหรับใส่สร้อยคอ สร้อยข้อมือ จี้ แหวน พระ ใส่ทองตั้งแต่ครึ่งสลึงไปจนถึงสิบบาท

บรรจุภัณฑ์ตามแนวคิดของเจ้าของกิจการนั้นมีความสำคัญในด้านการส่งเสริมการขาย โดยที่ช่วยกระตุ้นให้ลูกค้าเกิดความสนใจและทำให้สินค้าดูมีคุณค่ามากขึ้น ดังคำกล่าว (19 พฤศจิกายน 2548) ที่ว่า “บรรจุภัณฑ์ทำให้ทองรูปพรรณของเราดูโดดเด่นขึ้น ลูกค้าเกิดความสนใจและทำให้ดูว่าสินค้านั้นมีมูลค่าหรือคุณค่ามากขึ้น เกิดความอยากซื้อสินค้าและยังช่วยให้ลูกค้าเก็บรักษาทองคำได้ดีด้วย เราจึงต้องมีบรรจุภัณฑ์ที่หลากหลายให้เหมาะสมกับสินค้า” การจัดทำบรรจุภัณฑ์นั้นทางร้านคำนึงหลักการออกแบบที่เน้นความสวยงาม ประโยชน์ใช้สอย และประหยัดค่าใช้จ่าย รวมทั้งคำนึงถึงความต้องการของลูกค้าด้วย ดังคำกล่าวของเจ้าของกิจการ ที่ว่า (19 พฤศจิกายน 2548) “การเลือกว่าจะทำอะไรเพื่อการหีบห่อหรือเก็บทองคำนั้น เราพิจารณาหลายอย่างเหมือนกันนะ ถ้าหากเป็นชอง ดันทุนก็จะดำ ถ้าเป็นกล่องพลาสติกธรรมดาและกล่องกำมะหยี่ก็จะราคาสูงขึ้นอีกหน่อย หากเป็นถุงหรือกระเป๋าราคาดันทุนก็แพง แต่เราก็ต้องทำให้หลาย ๆ แบบ หลาย ๆ ขนาด เพื่อให้เหมาะสม การเลือกทำแบบไหนนั้นเราก็ต้องดูลูกค้า จะเห็นว่าเรามีการจะเปลี่ยนเป็นช่วง ๆ แต่ถ้าหากที่ลูกค้าถามหาบ่อย ๆ เราก็จะสั่งทำตามความชอบของลูกค้า ซึ่งเราก็ต้องพิจารณาถึงค่าใช้จ่ายของเราด้วย สามารที่จะใช้ประโยชน์ได้มากและที่สำคัญที่สุด คือ จะต้องมีความสวยงาม”

การเลือกบรรจุภัณฑ์เพื่อหีบห่อทองคำให้ลูกค้านั้น ทางร้านค้าใช้หลักการพิจารณาถึงราคา น้ำหนักทอง และการนำไปใช้ในโอกาสต่าง ๆ ของลูกค้า ดังคำกล่าวของเจ้าของกิจการที่ว่า (19 พฤศจิกายน 2548) “เวลาจะให้บรรจุภัณฑ์แก่ลูกค้าก็จะดูว่าลูกค้าซื้อจำนวนเท่าไร และซื้อไปใช้ในโอกาสอะไร หากนำไปใช้ในโอกาสสำคัญก็ต้องบรรจุในกล่องกำมะหยี่ที่ดูหรู และทันสมัย แต่ถ้าหากลูกค้าประจำที่นำไปใช้สวมใส่ประดับร่างกายก็อาจเลือกเป็นซองหรือถุงบางที่ลูกค้าซื้อแล้วก็สวมใส่ทันทีก็จะมอบซองให้ไปด้วยเพื่อเอาไปเก็บทอง หรือบางครั้งก็ให้ตามใจลูกค้าว่าเขาอยากได้อะไรไปหีบห่อ” รวมทั้งพนักงานขายสาขาข้างเผือก (29 พฤศจิกายน 2548) ที่ได้กล่าวสนับสนุนว่า “เวลาเลือกว่าจะเอาอะไรหีบห่อทองจะถามลูกค้าก่อนว่าอยากได้อะไร หรือจะเอาทองไปทำอะไร ถ้าเอาไปเพื่อมอบให้คนอื่นก็จะใส่กล่องกำมะหยี่ให้ หรือจะสวมใส่เองก็จะให้ถุงเพื่อเอาไว้เก็บรักษา แต่อย่างไรก็ตามบรรจุภัณฑ์มีส่วนช่วยในการขายได้ แต่ในบางครั้งลูกค้าบางคนก็ไม่ให้ความสนใจนัก โดยเฉพาะตลับใส่ทองที่เป็นกล่องพลาสติกลูกค้าไม่ได้ให้ความสำคัญเท่าใดนัก หากเป็นกล่องกำมะหยี่สีแดงลูกค้าจะให้ความสนใจเป็นพิเศษ สร้างความพอใจให้เกิดขึ้นกับตัวลูกค้า เพราะดูว่าทองคูมียุคสูงขึ้นไป” สำหรับผู้จัดการร้านทั้ง 3 สาขาให้สัมภาษณ์ไปในทางเดียวกันถึงเรื่องการเลือกบรรจุภัณฑ์เพื่อหีบห่อทองรูปพรรณว่า เบื้องต้นจะต้องถามถึงความต้องการของลูกค้าก่อน แต่ถ้าหากลูกค้าตัดสินใจไม่ได้จะพิจารณาถึงการนำทองไปใช้ของลูกค้า

สำหรับความเห็นลูกค้าเกี่ยวกับบรรจุภัณฑ์นั้น มีลูกค้าบางคนที่คิดว่าบรรจุภัณฑ์มีไว้เพื่อเพิ่มมูลค่าของทองคำ ดังจะเห็นได้จากคำกล่าวของลูกค้าประจำรายหนึ่งที่ว่า “เวลาเก็บทองในกล่องที่สวยงาม ทำให้ดูว่าทองคำมีราคาสูงขึ้น หรือเห็นกล่องใส่ทองเหมือนจะเอาได้ว่าทองคำมีน้ำหนักมาก สวยงาม และดูดีมีราคา” นอกจากนี้ยังมีลูกค้าประจำรายหนึ่ง (26 ธันวาคม 2548) กล่าวว่าบรรจุภัณฑ์มีไว้เพื่อการเก็บรักษาทองคำ ดังคำกล่าวที่ว่า “บรรจุภัณฑ์ที่ได้รับนั้นสามารถทำให้ทองรูปพรรณคูมียุคเพิ่มขึ้น หากไม่ได้สวมใส่และเก็บไว้ก็มีที่เก็บรักษาไว้เป็นอย่างดีอีกด้วย ไม่มีฝุ่นเกาะและยังป้องกันความชื้นได้ด้วยนะทองไม่หมอง” นอกจากนี้ยังมีลูกค้าบางคนคิดว่าบรรจุภัณฑ์ควรนำไปใช้ประโยชน์อย่างอื่นได้ด้วย ดังคำกล่าวของลูกค้าประจำรายหนึ่ง (26 ธันวาคม 2548) ที่ว่า “เวลาที่เอาทองใส่กล่องกำมะหยี่ดูแล้วคิดว่ากล่องพลาสติกและสามารถนำไปใช้ประโยชน์อื่นได้ เช่น เอาไปเก็บของอื่น ๆ ได้” นอกจากนี้ยังมีลูกค้าบางคนเสนอแนะเกี่ยวกับบรรจุภัณฑ์ ดังคำกล่าวที่ว่า “บรรจุภัณฑ์ที่ใช้สำหรับใส่ทองรูปพรรณน่าจะมีการออกแบบมาให้ไม่เหมือนกับร้านอื่น ๆ สร้างความแตกต่าง อาจจะสร้างเป็นกล่องแก้วสีขาว กล่องโบราณ

ใช้ไม้ทำ ลักษณะของภาชนะบรรจุอาจจะเป็นในรูปของวงรี กล่องสี่เหลี่ยมผืนผ้า สี่เหลี่ยมจัตุรัส คละกันไป เพราะว่าภาชนะบรรจุทองสามารถนำไปใช้อย่างอื่นได้นอกจากการเก็บรักษาทองรูปพรรณ เช่น เก็บของกระจุกกระจิก เช่น เศษเงิน ต้มหู แหวน”

1.4 ประโยชน์ใช้สอย

ทองคำทั้งทองรูปพรรณและทองคำแท่งมีคุณค่าในตัวของมันเอง เนื่องจากเป็นสิ่งของหายาก และเป็นที่ยอมรับมูลค่ากันโดยทั่วไป การซื้อทองรูปพรรณของลูกค้านั้นทองเอรวิณต่างมีจุดมุ่งหมายในการซื้อทองไปใช้ประโยชน์ในลักษณะแตกต่างกัน บางคนอาจนำไปใช้ส่วนตัว ทั้งเป็นเครื่องประดับและแสดงฐานะทางเศรษฐกิจ หรือบางคนอาจนำไปเพื่อมอบให้ผู้อื่น เพื่อเป็นของที่ระลึก ของขวัญ หรือการตอบแทนในการทำงานหรือการทำความดี ดังการให้สัมภาษณ์ของพนักงานขายสาขาช่างเผือก (26 ธันวาคม 2548) ที่ว่า “ลูกค้าบางคนมาซื้อทองเอาไปสวมใส่เพื่อให้ตนเองดูดีมีฐานะทางสังคม ให้ผู้อื่นยกย่องว่ามีเงิน เป็นคนรวยเมื่อเทียบกับคนที่ไม่สวมใส่ คนไทยมักมองกันที่ภายนอกมากกว่าภายใน” และคำกล่าวของเจ้าของกิจการที่กล่าวว่า (15 มกราคม 2549) “ลูกค้าบางรายจะซื้อทองไปแจกให้กับพนักงานที่ทำงานดีและทำงานให้ร้านเขามานานเป็นรางวัล หรือบางคนซื้อไปมอบให้เพื่อแสดงความยินดีในโอกาสต่าง ๆ เช่น ได้รับตำแหน่ง เลื่อนยศ งานแต่งงาน รับขวัญ นักกีฬา ลูกหลาน เป็นต้น ส่วนลูกค้าอีกส่วนหนึ่งซึ่งถือว่าเป็นส่วนใหญ่ที่ซื้อไปสวมใส่เองเพื่อเป็นการแสดงถึงฐานะทางสังคม” รวมทั้งผู้จัดการร้านค้าสาขาแม่แตง (6 ธันวาคม 2548) กล่าวเกี่ยวกับเรื่องนี้ว่า “ลูกค้าแถวนี้ส่วนใหญ่จะเป็นชาวเขา ลงคอยมาซื้อทองจะซื้อเส้นที่ดูใหญ่ดีโปรง เพื่อดูมีฐานะ”

การซื้อทองเพื่อการแสดงฐานะทางเศรษฐกิจจะสังเกตถึงลักษณะการเลือกรูปแบบและน้ำหนักได้ชัดเจน เช่น บางรายจะซื้อสร้อยคอหรือสร้อยข้อมือหรือแหวนที่มีขนาดดูใหญ่ ซึ่งอาจจะเน้นที่น้ำหนักมากหรือรูปแบบดีโปรง ดังคำกล่าวของลูกค้าประจำรายหนึ่งที่ว่า “หากคนอื่นมองเห็นว่าเราใส่ก็มักจะคิดว่าเป็นคนรวย มีฐานะ มีเงินเยอะพอที่จะซื้อทองมาใส่ได้ เพราะทองไม่ใช่สินค้าที่สามารถซื้อได้ง่าย” และผู้จัดการสาขาแม่แตงกล่าวไปในทางเดียวกันว่า “แน่นอน ยิ่งสังคมชาวบ้านมักจะให้ความสำคัญเกี่ยวกับการมีข้าวของเงินทอง หากสวมใส่ทำให้รู้สึกว่ามีเงิน ดูมีฐานะเมื่อเทียบกับคนที่ไม่ได้สวมใส่ คนไทยมักมองกันที่ภายนอกมากกว่าภายใน” แต่ถ้าเป็นการซื้อเพื่อมอบเป็นของขวัญที่ระลึกมักจะเป็นการซื้อที่มีความพิถีพิถันในการหีบห่อ ดังคำกล่าวของพนักงานขายสาขาช่างเผือกที่ว่า “คนที่มาซื้อให้ลูกหลานที่จะหมั้น แต่งงาน หรือว่าเป็นของขวัญก็จะเลือกอย่างละเอียดถี่ถ้วนและขอกล่องกำมะยี่สีแดงหีบห่อด้วย” ผู้จัดการ

สาขาได้กล่าวถึงเรื่องนี้ว่า “ถ้าลูกค้าซื้อทองให้ลูกหลานเป็นของขวัญมักจะพิถีพิถันในการเลือก และให้เราระวังเรื่องการหีบห่อด้วย” นอกจากนั้นยังมีการซื้อทองเพื่อเป็นการเก็บออมไว้ไปใช้ยามฉุกเฉิน หรือเป็นการออมไว้เพื่อเก็งกำไร ดังจะเห็นจากคำกล่าวของเจ้าของกิจการที่ว่า (19 พฤศจิกายน 2548) “ในช่วงที่ทองรูปพรรณมีราคาลดลง ลูกค้าก็มักจะซื้อทองไปเก็บตุนไว้เพื่อเก็งกำไรที่ร้านจะขายคืนในช่วงที่ทองราคาลด จากการพูดคุยกับลูกค้ามีลูกค้าหลายคนบอกว่า เป็นการออมแทนการเก็บเงินสดโดยเฉพาะผู้ที่มีเงินเหลือเก็บแต่ก็มีบางรายเหมือนกันบอกว่าซื้อไว้เพื่อเก็บไว้ใช้ยามฉุกเฉินเพราะเปลี่ยนเป็นเงินได้ง่าย” และพนักงานขายสาขาแม่แตง (6 ธันวาคม 2548) ที่กล่าวถึงเรื่องนี้เช่นกันว่า “แต่ก่อนนี้ลูกค้าโดยส่วนใหญ่ซื้อทองไปเพื่อการจะสวมใส่เพื่อเป็นเครื่องประดับตกแต่งร่างกาย แต่ปัจจุบันนี้เปลี่ยนไปบ้างแล้วลูกค้าซื้อเพื่อเป็นการออมมากขึ้น และยังมีบางรายซื้อไว้เก็งกำไร พอราคาทองคำลดราคาจะมาซื้อไว้ พอราคาทองสูง ๆ ก็นำมาขาย หรือบางทีเวลามีปัญหาเรื่องการเงินก็จะนำมาขายกัน จะสังเกตได้ในช่วงเปิดเทอมลูกก็จะมีคนนำมาขายคืนหลายรายเหมือนกัน”

สำหรับความคิดเห็นของลูกค้าเกี่ยวกับเหตุผลของการซื้อทองรูปพรรณนั้นมีหลากหลายเหตุผล ซึ่งสอดคล้องกับความคิดเห็นของเจ้าของกิจการและพนักงานขาย ได้แก่ เพื่อความสวยงาม คือ การเป็นเครื่องประดับเพื่อการแสดงฐานะทางเศรษฐกิจ เพื่อการเก็บออม และเพื่อการมอบเป็นของขวัญหรือของที่ระลึก ดังจะเห็นได้จากคำกล่าวของลูกค้าประจำคนหนึ่ง (2 มกราคม 2549) ที่กล่าวว่า “ซื้อไว้ใส่ประดับร่างกายและให้คนอื่นดูว่าเรามีข้าวของ ทองหยองบ้าง คนจะได้ไม่ดูถูก” รวมทั้งลูกค้าอีกราย (2 มกราคม 2549) กล่าวว่า “เอาไว้ใส่ประดับร่างกายดูสวยงาม มีอะไรบ้าง แหวน มีสร้อย คนอื่นจะได้ไม่ดูถูก” ดังลูกค้า (2 มกราคม 2549) รายหนึ่ง ที่กล่าวว่า “เก็บเป็นทุนสำรอง เอาไว้ขายกรณีเกิดเหตุฉุกเฉิน เช่น ค่าใช้จ่ายไม่พอใช้ ในบางครั้งก็จะซื้อเพื่อเป็นของขวัญสำหรับคนรัก” ลูกค้าประจำรายหนึ่ง (2 มกราคม 2549) กล่าวว่า “เก็บเป็นทุนสำรองเอาไว้ขายกรณีฉุกเฉิน เช่น ค่าใช้จ่ายไม่พอใช้” หรือลูกค้ารายหนึ่งกล่าวว่าซื้อทองเพื่อมอบเป็นของขวัญ (2 มกราคม 2549) กล่าวว่า “ซื้อเป็นของขวัญสำหรับคนรัก” และลูกค้าประจำอีกรายหนึ่ง (2 มกราคม 2549) กล่าวว่า “ซื้อเป็นของขวัญให้หลานรับปริญญา ถ้าส่วนตัวก็ซื้อไว้ใส่เอง ถ้าเงินขาดมือก็นำไปขาย” ลูกค้าประจำอีกรายหนึ่ง (26 ธันวาคม 2548) กล่าวว่า “ใช้เป็นเครื่องประดับในโอกาสเทศกาลและงานต่าง ๆ และยังเอาไว้เป็นของขวัญในงานมงคลต่าง ๆ เช่น เป็นทองหมั้น ทองถือวาทเป็นของมงคลสำหรับผู้ที่ได้รับ ซึ่งเป็นสิ่งมีประโยชน์และมีค่าด้วย”

2. ราคา

ราคาสินค้ามีความสำคัญต่อรายได้ของกิจการร้านค้า ดังนั้นการกำหนดราคาสินค้าจึงจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีการพิจารณาถึงปัจจัยหลายประการที่เกี่ยวข้อง โดยเฉพาะในเรื่องต้นทุนค่าใช้จ่ายต่าง ๆ และการรับประกันสินค้า

2.1 การกำหนดราคาขาย

โดยทั่วไปราคาสินค้ามักประกอบด้วย ต้นทุนสินค้าบวกด้วยกำไร แต่การขายของรูปพรรณนั้น การกำหนดราคาจะมีหลักเกณฑ์ที่แตกต่างออกไป เนื่องจากราคาทองคำมีการควบคุมโดยสมาคมร้านค้าทองแห่งประเทศไทย เพื่อให้ราคาทองคำได้เป็นมาตรฐานเดียวกัน ดังนั้นในการกำหนดราคานี้ ทางร้านทองเอราวัณจำเป็นต้องนำเอาราคาทองคำตามมาตรฐานที่สมาคมร้านทองแห่งประเทศไทยประกาศแจ้งให้ทราบทั่วประเทศทุก ๆ วัน มาเป็นส่วนแรกในการกำหนดราคารวมกับค่ากำเหน็จ ซึ่งเป็นค่าความยากง่ายของลวดลายทองหรือค่าฝีมือช่าง ดังคำกล่าวของเจ้าของกิจการ (19 พฤศจิกายน 2548) ที่ว่า “การตั้งราคาทองคำมีเพียงวิธีเดียว คือนำราคาทองปัจจุบันที่ราคากลางได้ตั้งไว้บวกกับราคาค่ากำเหน็จในแต่ละลวดลาย โดยจะบวกค่ากำเหน็จ ไล่ละ 200-400 บาท” การกำหนดราคาค่ากำเหน็จนั้นทางร้านทองเอราวัณได้กำหนดโดยพิจารณาถึงความยากง่ายของลวดลายและน้ำหนักทองคำ โดยที่ค่ากำเหน็จราคาต่ำสุดในลายที่ง่าย ๆ จะกำหนดไว้ที่น้ำหนักทองหนึ่งบาทเท่ากับ 100 บาท และสูงสุดอยู่ที่ 400 บาท แต่อย่างไรก็ตาม ราคาค่ากำเหน็จนี้มีการต่อรองกันได้ ดังจะเห็นได้จากคำกล่าวของเจ้าของกิจการที่ว่า “ราคาก็สามารถต่อรองกันได้ แล้วแต่ความยากง่ายของลวดลาย หรือไม่ก็อยู่ที่ความสนิทสนมกันก็จะลดให้” รวมทั้งจากคำกล่าวของพนักงานขายทุกสาขาที่กล่าวทำนองเดียวกันเกี่ยวกับการกำหนดว่า “เจ้าของกิจการจะกำหนดราคาค่ากำเหน็จขึ้นต่ำไว้ให้แล้วยังเปิดโอกาสให้พนักงานขายสามารถบวกเพิ่มได้อีกเล็กน้อยเพื่อเป็นค่านายหน้า แต่อย่างไรก็ตามลูกค้าสามารถต่อรองราคาได้”

การกำหนดราคาค่ากำเหน็จตามความยากง่ายของลายนั้นตามความคิดเห็นของลูกค้า พบว่า มีทั้งเห็นว่ามีเหมาะสมและไม่เหมาะสมดังคำกล่าวของลูกค้าประจำคนหนึ่ง (27 พฤศจิกายน 2548) ที่ว่า “การบวกค่ากำเหน็จตามความยากง่ายของการทำลวดลายทองมีความเป็นธรรม เพราะเป็นค่าฝีมือของช่าง การออกแบบลวดลายที่ยากทำให้ค่าของทองรูปพรรณคู่สมราคา” รวมทั้งจากการให้สัมภาษณ์ที่เป็นไปในทำนองเดียวกันของลูกค้าประจำอีกคนหนึ่ง (26 ธันวาคม 2548) ที่ได้กล่าวว่า “ในการตั้งราคาขายทองรูปพรรณนั้นหากมีการตั้งราคาขายทองรูปพรรณโดยการบวกค่ากำเหน็จตามความยากง่ายของการทำลวดลายทองรูปพรรณมีความเป็นธรรม

เพราะไม่สามารถจะหาช่างทำทองได้ทั่วไป ถ้าเป็นค่าแรงงานก็คิดว่าเป็นค่าแรงงานที่คุ้มค่า เพราะราคานั้นจะขึ้นอยู่กับตลาด” ลูกค้าประจำอีกคนหนึ่ง (6 ธันวาคม 2548) ได้ให้สัมภาษณ์ว่า “มีความเป็นธรรม หากตลาดทองง่ายค่ากำหนดก็ต้องมีราคาที่ถูกไปตามส่วน หากคิดราคาค่ากำหนดเท่ากันหมดก็คงจะไม่ยุติธรรมสำหรับผู้ซื้อ” รวมทั้งลูกค้าประจำอีกคนหนึ่ง (26 ธันวาคม 2548) ได้ให้สัมภาษณ์ว่า “ตลาดทองที่หายาก ๆ ก็สมควรที่จะมีราคาแพง ในส่วนของตลาดทองที่ง่าย ๆ ก็ควรจะมีราคาถูก เห็นใจช่างทองที่นั่งทำตลาด” ส่วนการให้สัมภาษณ์ของลูกค้าไม่ประจำรายหนึ่ง (26 ธันวาคม 2548) ได้กล่าวตรงกันว่า “การตั้งราคาขายทองรูปพรรณด้วยการบวกค่ากำหนดตามความยากง่ายของการทำลายทองรูปพรรณมีความเป็นธรรม เพราะ ตลาดทองที่หายากก็ควรที่จะมีราคาแพงไปตามส่วน” แต่มีลูกค้าอีกส่วนหนึ่งเห็นว่า ราคาที่กำหนดในบางตลาดไม่เหมาะสม ดังกล่าวของลูกค้าประจำคนหนึ่ง (2 มกราคม 2549) ที่ว่า “ไม่เป็นธรรมเลย เพราะตลาดทองบางชิ้นไม่ได้สวยงามแต่กลับมีราคาแพงจนเกินราคา” และจากการให้สัมภาษณ์ของลูกค้าไม่ประจำอีกคนหนึ่ง “สำหรับการตั้งราคาขายทองรูปพรรณ โดยการบวกค่ากำหนดตามความยากง่ายของการทำลายทองรูปพรรณนั้น คิดว่าไม่มีความเป็นธรรมเลย บางตลาดของทองก็ทำไม่ยาก ราคาก็ตั้งไว้แพงจนเกินไป ไม่มีความเหมาะสมเลย” รวมทั้งลูกค้าประจำอีกคนหนึ่ง (2 มกราคม 2549) ได้ให้สัมภาษณ์ว่า “การตั้งราคาขายทองรูปพรรณนั้นหากมีการตั้งราคาขายทองรูปพรรณ โดยการบวกค่ากำหนดตามความยากง่ายของการทำลายทองรูปพรรณดูแล้วไม่มีความเป็นธรรม เพราะตลาดทองที่ทำออกมา ทางร้านเป็นผู้คิดราคาค่ากำหนดเอง”

จากการสังเกต พบว่า หน้าร้านทองเอราวัณได้มีการติดประกาศราคาทองคำแต่ละวันให้เห็นชัดเจน ซึ่งจากการสอบถาม พบว่าเป็นราคาทองคำมาตรฐานตามที่สมาคมร้านค้าทองคำแห่งประเทศไทยกำหนดในแต่ละวัน ซึ่งจะนำราคานี้ไปบวกกับค่ากำหนดเป็นราคาขาย แต่อย่างไรก็ตาม เมื่อมีการซื้อขายทองคำทางร้านจะเปิดโอกาสให้ลูกค้ามีการต่อรองราคากันได้ การลดราคาให้ลูกค้านั้น โดยส่วนใหญ่ทางร้านมักลดราคาได้ในอัตรา 200-400 บาท โดยการลดราคาจากค่ากำหนด ดังจะเห็นได้จากคำกล่าวของพนักงานสาขาแม่แดงที่ว่า (27 พฤศจิกายน 2548) “ราคาของทองรูปพรรณเป็นราคาที่สามารรถต่อรองกันได้ แต่ไม่มากนัก จะต่อกันได้ 100-200 บาท คือ หักจากราคาค่ากำหนด จะลดราคาให้มากกว่านี้ก็จะจะไม่ไหว เพราะราคาทองมันมีมาตรฐานของมันอยู่แล้ว” รวมทั้งจากการให้สัมภาษณ์ของลูกค้าประจำคนหนึ่ง (27 พฤศจิกายน 2548) ที่ว่า “ซื้อทองที่นี้เป็นประจำ ส่วนมากจะต่อรองกันจนได้ราคาที่พอใจ”

สำหรับการสัมภาษณ์พนักงานขายสาขาแม่โจ้ (6 ธันวาคม 2548) ได้ให้สัมภาษณ์เกี่ยวกับเรื่องราคาขายทองรูปพรรณว่า “ลูกค้ามักจะขอลดราคาอยู่เสมอ ซึ่งเคยมีการต่อรองราคาสูงสุด 300-400 บาท ซึ่งบางครั้งก็เป็นราคาที่ต่อรองมากจนเกินไป และไม่สามารถที่จะลดราคากันได้ เนื่องจากทองก็มีราคามาตรฐานอยู่แล้ว ก็แนะนำให้ลูกค้าไปดูที่ร้านอื่น ไม่ซื้อก็ไม่เป็นไร ในส่วนของเปอร์เซ็นต์ในการขายไม่ได้ เนื่องจากตนเองเป็นหลานสาวเจ้าของกิจการ” และการสัมภาษณ์พนักงานขายร้านทองเอราวัณ สาขาแม่แตง (27 พฤศจิกายน 2548) ได้ให้สัมภาษณ์ไว้ว่า “ลูกค้ามักจะต่อรองราคาและพูดว่า หากลดราคาให้จะมาซื้ออีกในคราวหน้าและจะแนะนำให้คนอื่นมาซื้อที่นี้ บางคนที่เป็นลูกค้าเก่ายังต่อรองราคามากกว่าลูกค้าใหม่ บางคนก็ต่อแล้วต่ออีก ต่อจนไม่สามารถที่จะลดราคาให้ได้ก็ยังต่ออีก จนต้องแนะนำให้ไปดูที่ร้านอื่นก่อน ส่วนเปอร์เซ็นต์ในการขายก็ได้บ้างแต่ไม่มากนัก ประมาณ 100-200 บาท แล้วแต่ว่าจะบวกค่ากำหนดได้แค่ไหน หากลดค่ากำหนดตามตลาดที่ต้งไว้มาก เปอร์เซ็นต์ที่ได้รับก็จะลดลง จึงพยายามลดราคาให้น้อยที่สุด”

2.2 ต้นทุน

ต้นทุนมีบทบาทสำคัญต่อการกำหนดราคาสินค้า ซึ่งต้นทุนสินค้านั้นแบ่งออกได้เป็น 2 ส่วน คือ ต้นทุนคงที่ (Fixed Cost) และต้นทุนผันแปร (Variable Cost) ในการดำเนินงานธุรกิจร้านค้าทองรูปพรรณจะมีต้นทุนทั้งสองส่วนนี้เช่นกัน ในการวิเคราะห์ต้นทุนการค้าทองรูปพรรณของร้านทองเอราวัณนั้น จำแนกได้ดังนี้

2.2.1 ต้นทุนคงที่ (Fixed Cost) เป็นต้นทุนที่ไม่ผันแปรตามการค้าทองร้านค้าทองเอราวัณมีต้นทุนคงที่อยู่หลายประการ ได้แก่ เงินเดือนค่าจ้างพนักงาน ค่าภาษีโรงเรือน ภาษีป้าย ค่าเช่าร้าน ดังจะเห็นจากคำกล่าวของเจ้าของกิจการที่ว่า “ร้านทองมีค่าใช้จ่ายที่ต้องจ่ายประจำ จะขายได้หรือไม่ได้ก็ต้องจ่ายอยู่ทุกเดือน คือ เงินเดือนพนักงาน ค่าภาษีโรงเรือน ภาษีป้าย ค่าเช่าร้าน รายจ่ายที่หนัก ๆ จะเป็นเงินเดือนค่าจ้างพนักงานนี้แหละเพราะเขาต้องกินต้องใช้เหมือนกัน” ต้นทุนคงที่คิดเป็นสัดส่วนจะมีประมาณร้อยละ 40 ของค่าใช้จ่ายทั้งหมดของร้านค้า ดังคำกล่าวของเจ้าของกิจการ (19 พฤศจิกายน 2548) ที่ว่า “ค่าใช้จ่ายมากพอสมควร เฉพาะพวกค่าภาษีต่าง ๆ ค่าเช่า ค่าเงินเดือนพนักงาน ไม่น้อยกว่า 40 เปอร์เซ็นต์นะ”

2.2.2 ต้นทุนผันแปร (Variable Cost) เป็นต้นทุนที่เปลี่ยนแปลงตามการค้าสินค้า ร้านทองเอราวัณมีค่าใช้จ่ายในต้นทุนส่วนนี้เป็นจำนวนค่อนข้างมากในหลายรายการ ได้แก่ ค่าทองคำรูปพรรณ ค่าการเก็บรักษาทองคำ ค่าน้ำค่าไฟ ค่าบรรจุภัณฑ์ ค่าการเดินทางไปซื้อทองคำ รวมถึงภาษีต่าง ๆ ซึ่งต้นทุนผันแปรของร้านจะมีจำนวนค่อนข้างสูงกว่าต้นทุนคงที่ ดังคำกล่าว

ของเจ้าของกิจการที่ว่า (19 พฤศจิกายน 2548) “ค่าใช้จ่ายที่ไม่คงที่ของร้านค้ามีหลายอย่างเหมือนกัน ขึ้นอยู่กับการซื้อขายแต่ละวันหรือเดือนเป็นจำนวนค่อนข้างสูง และถือเป็นต้นทุนหลักของร้านขายทองเลยก็ว่าได้ ซึ่งจะมีค่าซื้อทองที่มีการเปลี่ยนแปลงตามการประกาศของสมาคมทุกวัน นอกจากนั้นจะเป็นต้นทุนในการเก็บรักษาสินค้าคงเหลือ นอกจากนี้ทางร้านยังมีในส่วนของต้นทุนค่าน้ำ ไฟฟ้า ภาษีการค้า ภาษีส่วนบุคคล ภาษีค่าของเก่า ภาษีมูลค่าเพิ่ม รวมถึงค่าเดินทางไปซื้อ-ขายทองในแต่ละครั้งอีกด้วย”

สำหรับรายละเอียดของต้นทุนแต่ละรายการนั้น จากการสัมภาษณ์เจ้าของกิจการพบว่า ราคาทองรูปพรรณเป็นต้นทุนที่สูงที่สุดและเป็นต้นทุนที่ผันแปรขึ้นลงทุกวัน เนื่องจากราคาทองคำจะเป็นไปตามการกำหนดราคารามาตรฐานของสมาคมผู้ค้าทองแห่งประเทศไทย ดังคำกล่าวของเจ้าของกิจการที่ว่า “ราคาทองคำในแต่ละวันมีความแตกต่างกันขึ้นอยู่กับราคากลางซึ่งถูกกำหนดโดยสมาคมร้านทองแห่งประเทศไทย ถ้าเราซื้อทองวันไหนก็ต้องจ่ายตามราคาวันนั้น บางวันแตกต่างกันถึง 300 บาท”

ส่วนค่าใช้จ่ายในการเก็บรักษานั้น เป็นค่าใช้จ่ายในการดูแลรักษาทองรูปพรรณ ซึ่งเป็นค่าใช้จ่ายที่เกิดจากการเปลี่ยนแปลงราคาในแต่ละวันหลังการสั่งซื้อสินค้ามาเก็บรักษาไว้เพื่อรอการขาย ดังคำกล่าวของเจ้าของกิจการที่ว่า “การเก็บรักษาทองรูปพรรณเป็นส่วนหนึ่งของต้นทุนที่รวมอยู่ในมูลค่าของทองรูปพรรณที่ขายออกไป ถ้าเอาทองมาเก็บไว้นาน ๆ ราคาทองลงเราก็มีค่าใช้จ่ายส่วนนี้ แต่ถ้าทองขึ้นราคาก็ดีไป” และค่าใช้จ่ายในการติดต่อสั่งซื้อนั้นเป็นค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นเมื่อเจ้าของกิจการหรือผู้จัดการที่ได้รับมอบหมายเดินทางเพื่อการไปเลือกซื้อทองรูปพรรณซึ่งประกอบไปด้วย ค่าเครื่องบินโดยสาร ค่ารถประจำทาง ค่าที่พัก ค่าอาหารและค่าโทรศัพท์แต่ละครั้งของการไปติดต่อ ดังจะเห็นได้จากคำกล่าวของเจ้าของกิจการที่ว่า “ทางร้านไม่มีช่างทองประจำร้านจึงไม่สามารถออกแบบทดลองทองเองได้จะต้องเดินทางไปซื้อทองรูปพรรณที่โรงงานผลิตแถวย่านเยาวราช ในการเดินทางแต่ละครั้งมีค่าใช้จ่ายเกิดขึ้นหลายอย่าง ทั้งค่าเครื่องบิน ค่ารถแท็กซี่ และค่าใช้จ่ายอื่น ๆ ที่พัก อาหาร หรือค่าโทรศัพท์ ในบางครั้งไปหลายวันก็จะต้องเพิ่มค่าที่พัก ค่าอาหาร หรือบางทีไปช่วยกันก็เพิ่มค่าใช้จ่ายเป็นเกือบเท่าตัว” นอกจากนั้นยังมีค่าใช้จ่ายอีกส่วนหนึ่งที่มีความสำคัญเช่นกัน คือ ค่าใช้จ่ายในการดำเนินกิจการอื่น ๆ ซึ่งประกอบไปด้วย ค่าภาษีต่าง ๆ ค่าน้ำ ค่าไฟฟ้า ค่าบรรจุภัณฑ์ ซึ่งจากการให้สัมภาษณ์เจ้าของกิจการ กล่าวว่า (19 พฤศจิกายน 2548) “ค่าใช้จ่ายดำเนินการที่สำคัญที่สุด คือ ภาษีแต่ละเดือน นอกจากนี้ยังมีในส่วนของต้นทุนค่าน้ำ ไฟฟ้า ค่าภาษี ภาษีการค้า ภาษีส่วนบุคคล ภาษีค่าของเก่า ภาษีมูลค่าเพิ่ม และมีค่าส่งทำบรรจุภัณฑ์”

2.3 การรับประกันสินค้า

การรับประกันสินค้าของร้านทองเอราวัณนั้น จากการสังเกต พบว่า ทางร้านได้มีการติดประกาศถึงราคารับซื้อทองเก่า ซึ่งจะมีราคาแตกต่างจากราคาขายเล็กน้อย ในการรับซื้อทองคืนนั้น จากการสัมภาษณ์เจ้าของกิจการ พบว่า มีหลักการ คือ ถ้าเป็นทองยี่ห้อมีเดียวกับที่ร้าน หรือเป็นทองที่ถูกค้าซื้อไปจากร้านจะให้ราคารับซื้อที่ค่อนข้างสูง รวมทั้งยังต้องคำนึงถึงราคาที่กำหนดโดยสมาคมร้านค้าทองแห่งประเทศไทยด้วย ดังจะเห็นได้จากคำกล่าวของเจ้าของกิจการ (19 พฤศจิกายน 2548) ที่ว่า “เรามีการประกันรับคืนสินค้า โดยจะซื้อคืนสินค้าตามยี่ห้อมที่กำหนด รับคืนไว้ให้ร้านแต่ละยี่ห้อ การซื้อคืนจะอยู่ในมาตรฐานโดยกำหนดการประกันสินค้าผ่านสมาคมร้านค้าทองแห่งประเทศไทยที่มีการประกาศและแจ้งมาทุกวัน รวมถึงการที่มีกฎหมายให้ความคุ้มครองผู้บริโภคต้องได้รับความเป็นธรรมจากการซื้อทอง โดยกำหนดค่ามาตรฐานให้ร้านทองรูปพรรณทุกแห่งในประเทศไทยมีมาตรฐานเดียวกัน คือ เปอร์เซ็นต์ทองรูปพรรณ 96.5%”

สำหรับการพิจารณาซื้อทองเก่าในแต่ละสาขานั้น เจ้าของกิจการได้มอบหมายให้พนักงานขายของแต่ละสาขาเป็นผู้ตรวจสอบและกำหนดราคา เมื่อมีลูกค้านำทองมาขายที่ร้านค้าขึ้นตอนแรกพนักงานขายจะต้องพิจารณาทองก่อนว่าเป็นทองปลอมหรือไม่ หลังจากนั้นจึงตรวจสอบตรายี่ห้อว่าเป็นยี่ห้อเดียวกับที่ร้านขายอยู่หรือไม่ แล้วจึงตรวจสอบน้ำหนักทอง แล้วท้ายสุด คือ การบอกราคารับซื้อ ดังคำกล่าวของพนักงานขายสาขาแม่แตงว่า “เมื่อมีคนนำทองมาขายเราต้องดูก่อนว่าเป็นของจริงหรือไม่ในขั้นต้น หลังจากนั้นดูยี่ห้อว่าตรงกับที่ร้านเราขายไหม หรือเป็นของร้านเรา แล้วเราก็น้ำหนักของทองเต็มหรือไม่แล้วค่อยกำหนดราคา” ในการกำหนดราคาซื้อคืนนั้นทางร้านเปิดโอกาสให้ลูกค้าได้มีการต่อรองกันจนมีความพอใจกันทั้งฝ่ายลูกค้าและพนักงานขาย ดังคำกล่าวที่ว่า พนักงานขายสาขาช้างเผือก (19 พฤศจิกายน 2548) ที่ว่า “ลูกค้าจะต่อรองว่าเป็นลูกค้าเก่า ซื้อทองที่นี้เป็นประจำ ส่วนมากจะต่อรองราคากันจนเป็นที่พอใจทั้งคนซื้อและคนขาย”

ในกรณีที่นำทองเก่าและยี่ห้อที่ไม่มีขายในร้านนั้นทางร้านค้าจะรับซื้อคืนในราคาต่ำกว่าทองยี่ห้อมีขายในร้านเล็กน้อย ทั้งนี้พนักงานขายของร้านจะต้องมีการตรวจสอบทองอย่างรอบคอบว่าเป็นของจริงหรือไม่ รวมทั้งตรวจสอบในเรื่องน้ำหนักทองและเปอร์เซ็นต์ทอง ดังคำกล่าวของเจ้าของกิจการ (6 ธันวาคม 2548) ที่ว่า “หากลูกค้านำทองยี่ห้ออื่นมาขายก็ต้องตรวจสอบอย่างรอบคอบว่าเป็นทองจริงหรือทองปลอม มีเปอร์เซ็นต์เท่าใด ก็จะทำให้ราคาถูกกว่าปกติเล็กน้อย ด้วยเหตุผลที่ว่าเวลาที่เรานำไปขายคืนหรือแลกคืนก็จะได้ราคาถูกเช่นกัน”

ในการประกันสินค้าที่ร้านค้าขายนั้น เมื่อมีการขายทองรูปพรรณให้ลูกค้าแล้ว ทางร้านจะออกใบเสร็จรับเงินเป็นใบกำกับภาษีมูลค่าเพิ่มเพื่อใช้เป็นหลักฐานในการซื้อขายกันอย่างถูกต้องตามกฎหมาย รวมทั้งบอกสัญลักษณ์ของร้านค้าไว้ที่ตะขอสร้อยคอและสร้อยแขน สำหรับแหวนจะบอกที่ได้ท้องแหวน ดังนั้นเมื่อลูกค้าที่ซื้อทองของร้านไปจะสังเกตได้ง่าย เมื่อลูกค้ามีความจำเป็นจะต้องนำทองมาขายคืนหรือนำทองมาแลกเปลี่ยนคืน ดังคำกล่าวของ พนักงานขายสาขาช่างเผือก (6 ธันวาคม 2548) ที่ว่า “ลูกค้านำทองมาขายหรือแลกเปลี่ยน สิ่งแรกที่เราจะดู คือ สัญลักษณ์ว่าเป็นทองร้านเราไหม หรือเป็นทองที่มียี่ห้อตรงกับที่เราขาย หรือไม่ แล้วจะกำหนดราคาให้” รวมทั้งพนักงานขายสาขาแม่โจ้ได้กล่าวไปในทางเดียวกันว่า (6 ธันวาคม 2548) “ดูที่ยี่ห้อที่นำมาขาย ถ้าเป็นยี่ห้อที่ร้านขายก็จะดูได้ง่ายจากสัญลักษณ์ที่ตอกไว้ที่ตะขอสร้อยหรือที่ท้องแหวน” นอกจากนั้นพนักงานขายสาขาแม่แตงยังกล่าวเรื่องเดียวกันว่า (27 พฤศจิกายน 2548) “ดูที่ยี่ห้อว่าเป็นของร้านหรือไม่จากสัญลักษณ์ที่ตอกไว้ตามตะขอตรงท้องแหวน แล้วจึงจะกำหนดราคาให้”

ในส่วนของการรับซื้อทองเก่าทางร้านทองเอราวัณทั้ง 3 สาขา มีหลักการกำหนดราคาคงที่เหมือนกัน คือ ใช้ราคารับซื้อทองเก่าตามราคาที่สมาคมร้านค้าทองประกาศ แต่อย่างไรก็ตาม ถ้าเป็นยี่ห้อที่ร้านขายอยู่และลูกค้าซื้อไปจากที่ร้านจะกำหนดราคาซื้อคืนที่สูงกว่ายี่ห้ออื่น

การกำหนดราคาซื้อคืน ลูกค้าเห็นว่าร้านทองเอราวัณซื้อขายในราคายุติธรรม ดังคำกล่าวลูกค้าประจำ (2 มกราคม 2549) ที่ว่า “มีความเป็นธรรมดี ไม่เอาเปรียบลูกค้า พอดี ๆ เหมาะสมดีแล้ว” ลูกค้าไม่ประจำอีกรายหนึ่งกล่าวว่า (2 มกราคม 2549) “คิดว่าจะมีความเป็นธรรมนะ ไม่อย่างนั้นเขคงไม่มีลูกค้าหรอก ถ้าให้ราคาสะเปะสะปะและยังมีการต่อรองราคากันได้”

2.4 จรรยาบรรณของร้านค้า

จรรยาบรรณเป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติสำหรับการประกอบอาชีพ โดยจะต้องยึดหลักความถูกต้องและความเป็นธรรม การดำเนินกิจการทุกกิจการย่อมมีบุคคลเกี่ยวข้องหลายคน ดังเช่น ร้านทองเอราวัณมีบุคคลที่มีส่วนเกี่ยวข้อง คือ เจ้าของกิจการ พนักงานขาย ลูกค้า และสมาคมผู้ประกอบการร้านทอง ซึ่งบุคคลที่กล่าวมาข้างต้นจะต้องมีจรรยาบรรณในการประกอบอาชีพ จากการให้สัมภาษณ์ของเจ้าของกิจการ (19 พฤศจิกายน 2548) ที่ว่า “จรรยาบรรณสำหรับการประกอบอาชีพของตนเอง คือ จะต้องมีความซื่อสัตย์ มีคุณธรรม จริยธรรม มีความ

รับผิดชอบในชิ้นงานให้มีคุณภาพมาตรฐาน รับประกันราคาและเปอร์เซ็นต์ทองรูปพรรณในร้าน ซึ่งเท่ากับเป็นการส่งเสริมการขายของร้าน” นอกจากนั้นเจ้าของกิจการยังต้องมีจรรยาบรรณต่อพนักงานขาย โดยการส่งเสริมให้ความรู้แก่พนักงานอย่างจริงจัง ดังคำกล่าวของเจ้าของกิจการที่ว่า “มีการอบรมพนักงานด้านการบริการและการสอนงาน แนะนำด้วยความจริงใจที่อยากให้พนักงานมีความสามารถที่จะบริการลูกค้าได้เป็นอย่างดี” รวมทั้งยังมีเรื่องของจรรยาบรรณในการจ่ายค่าตอบแทนพนักงานด้วยความเป็นธรรมและมีกฎเกณฑ์ที่เป็นที่ยอมรับของพนักงาน ดังคำกล่าวของเจ้าของกิจการที่ว่า “ร้านเราจ่ายค่าตอบแทนพนักงานเป็นเงินเดือนที่พิจารณาจากความสามารถ ประสบการณ์ในการทำงาน ความซื่อสัตย์ มีมนุษยสัมพันธ์ มีไหวพริบ ปฏิภาณ ขยัน อดทน นอกจากนั้นยังมีการจ่ายสวัสดิการ โบนัส ซึ่งต้องพิจารณาอย่างเป็นธรรมสำหรับทุก ๆ คน ไม่มีการเลือกว่าเป็นลูกหรือเป็นหลาน” และจากการสัมภาษณ์พนักงานขายสาขาแม่แตงกล่าวถึงเรื่องค่าตอบแทนว่า “ได้ค่าตอบแทนสูงทีเดียวและก็มีพิเศษในการขาย รวมทั้งโบนัสสิ้นปีด้วย ทำให้มีความเป็นอยู่ที่ดี มีบ้าน มีรถ” รวมทั้งพนักงานสาขาแม่โจ้ กล่าวว่า “อยู่ที่นี่ได้ค่าตอบแทนยังไม่มากเท่าไร แต่ไม่มีค่าใช้จ่ายอื่น ค่ารถและค่ากินไม่ต้องเสีย เบิกได้เพราะเป็นหลานสาว และจะมีรายได้พิเศษในการขายแต่ละครั้ง นอกจากนั้นยังได้โบนัสสิ้นปี การจ่ายเงินมีกฎระเบียบตายตัวเป็นที่รู้กันในพนักงานทุกคน”

นอกจากที่เจ้าของกิจการจะต้องมีจรรยาบรรณที่ดีต่อพนักงานแล้ว พนักงานขายเองจะต้องมีจรรยาบรรณที่ดีต่อร้านค้าหรือองค์กรด้วย โดยที่จะต้องมีความขยันขันแข็งในการปฏิบัติงาน มีความรักและซื่อสัตย์ต่อร้านค้า ซึ่งจากคำกล่าวของเจ้าของกิจการเกี่ยวกับพนักงานขายของร้านที่ว่า “พนักงานทุกคนเป็นญาติ พี่น้อง และลูกหลาน ก็เปรียบเหมือนครอบครัวเดียวกัน ช่วยกันทำงานด้วยความตั้งใจและรักงานที่ทำ มีความรัก ความเมตตา สามัคคี และจะพิเศษหน่อยเพราะเป็นลูกหลาน” และคำกล่าวของผู้จัดการร้านสาขาแม่แตงที่กล่าวทำนองเดียวกันว่า “มีความตั้งใจในการทำงาน มีความซื่อสัตย์ และรักในองค์กร จากการทำงานร่วมกันกับเจ้าของกิจการมานานถึง 14 ปี ตั้งแต่ฝึกงานอยู่สาขาข้างเผือกจนได้มาเป็นผู้จัดการสาขาแม่แตงก็พยายามทำหน้าที่ให้ดีที่สุด” รวมทั้งพนักงานขายสาขาแม่โจ้ยังได้กล่าวว่า “ต้องรักองค์กร และมีความซื่อสัตย์ในการทำงาน ทำหน้าที่ให้ดีที่สุด ตนเองมีความผูกพันกับร้านนี้มากเพราะเป็นญาติด้วย”

ในส่วน of พนักงานขายนั้นจะต้องมีจรรยาบรรณที่ดีต่อลูกค้าในเรื่องการให้บริการแก่ลูกค้าโดยไม่เลือกปฏิบัติ ไม่ว่าลูกค้านั้นจะมาซื้อหรือขายทองคำ รวมทั้งจะต้องมีความรับผิดชอบต่อลูกค้า เอาอกเอาใจและพยายามศึกษาถึงความต้องการของลูกค้า รวมถึง

จะต้องมีความซื่อสัตย์ต่ออาชีพและกิจการ โดยการไม่หลอกลวงลูกค้าและเจ้าของกิจการ ซึ่งจากการสัมภาษณ์พนักงานขายทั้ง 3 สาขา เกี่ยวกับจรรยาบรรณของพนักงานขาย พนักงานขายสาขาข้างเผือก (19 พฤศจิกายน 2548) ให้สัมภาษณ์ว่า “ควรมีความจริงใจกับลูกค้า ยิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาดี เป็นมิตรกับลูกค้าทุกคน รวมทั้งดูแลให้บริการลูกค้าทุกคนเท่าเทียมกัน” รวมทั้งพนักงานขายสาขาแม่โจ้ให้สัมภาษณ์ (6 ธันวาคม 2548) ว่า “ควรมีความซื่อสัตย์ และซื่อตรงกับลูกค้า แนะนำในสิ่งที่ดี ๆ ให้กับลูกค้า ให้ข้อมูลครบถ้วน ไม่เลือกปฏิบัติ ไม่ว่าลูกค้าเป็นใครต้องให้บริการเหมือนกัน” ส่วนพนักงานขายสาขาแม่แตง (27 พฤศจิกายน 2548) กล่าวว่า “ควรให้ข้อมูลกับลูกค้าด้วยความเป็นจริง ยิ้มแย้มแจ่มใส สุภาพ รักษาความลับขององค์กร มีความซื่อสัตย์ต่อร้านค้า ดูแลลูกค้าทุกคนเหมือนกัน”

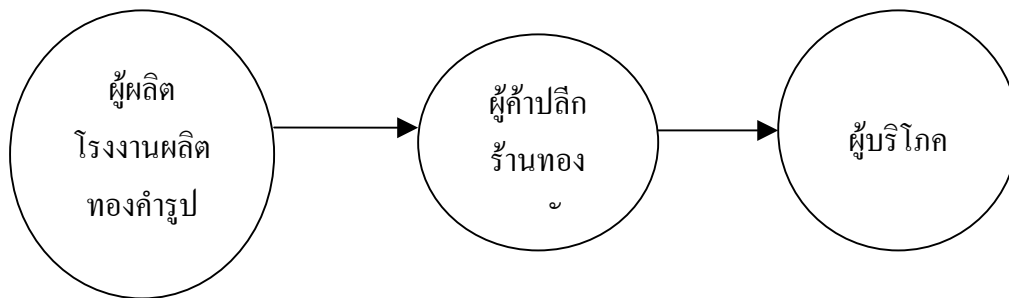
สำหรับความคิดเห็นของลูกค้าเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของพนักงานขาย พบว่าพนักงานขายของร้านทองเอรวัฒน์มีความรู้ในการแนะนำข้อมูลลูกค้าได้ดี มีวิธีเสนอขาย และมีบุคลิกภาพที่น่าเชื่อถือ มีมารยาทดี ดังคำกล่าวของลูกค้าประจำคนหนึ่ง (26 ธันวาคม 2548) ว่า “คนขายมีหน้าตาดี ยิ้มแย้ม ให้ข้อมูล และมีน้ำใจมาก ไม่ว่าจะขอ ดู ขอลองขนาดไหนจนเราเกรงใจจนต้องซื้อ” ลูกค้าไม่ประจำอีกคนหนึ่ง (26 ธันวาคม 2548) กล่าวว่า “ให้ความรู้เรื่องราคา น้ำหนักได้ชัดเจนครบถ้วน ไม่ฉ้อโกง แนะนำตรงกับสิ่งที่ต้องการ และมีบุคลิกน่าเชื่อถือ หน้าตาสวย”

ในส่วนของจรรยาบรรณของลูกค้าที่เจ้าของกิจการได้แสดงความคิดเห็นว่าควรจะเป็นเรื่องความซื่อสัตย์ ไม่หลอกลวง โดยการไม่นำทองปลอมมาขาย หรือมีการชำระเงินครบถ้วน ดังคำกล่าวของเจ้าของกิจการ (19 พฤศจิกายน 2548) ที่ว่า “ลูกค้าที่ดีควรเป็นลูกค้าที่ซื่อสัตย์ ไม่นำทองปลอมมาขาย หรือเวลาจ่ายเงินก็ต้องจ่ายจนครบ ที่ร้านนี้มีลูกค้าดีเยอะ มีความซื่อสัตย์ และส่วนใหญ่ก็จะ是客户ประจำกัน แต่ลูกค้าไม่ประจำที่ไม่เคยเห็นหน้ามาก่อนที่เจตนาไม่ดีก็มี มาลักขโมย วิ่งราว และนำทองปลอมมาขาย และที่ร้านก็เจอแล้วก็ทำให้เสียทรัพย์ก็หลายครั้ง” และพนักงานขายสาขาข้างเผือก (19 พฤศจิกายน 2548) กล่าวถึงเรื่องนี้ว่า “ลูกค้าที่ดีไม่ควรนำทองปลอมมาขาย ควรจะจริงใจกับร้านค้าด้วย” และพนักงานขายสาขาแม่โจ้ (6 ธันวาคม 2548) กล่าวถึงเรื่องนี้ว่า “ลูกค้าประจำไม่ค่อยมีปัญหา ถ้าแปลกหน้ามาต้องระวัง ทองปลอม ทองเก้ และบางทีลูกค้าที่พุดจาไม่สุภาพก็ต้องระวังด้วย” พนักงานขายสาขาแม่แตง (27 พฤศจิกายน 2548) ยังได้กล่าวถึงเรื่องนี้ว่า “ลูกค้าบางคนตั้งใจจะเข้ามาขโมยทอง หลอกว่าจะซื้อเส้นนี้เส้นนั้นจนเวียนหัวเสร็จแล้วเดินออกร้านไป ไม่ได้ซื้อแต่ทองหายไปหนึ่งเส้น คนขายก็ชวย” รวมทั้งความคิดเห็นของลูกค้าประจำคนหนึ่ง (2 มกราคม 2549) กล่าวว่า “ไม่ควรจะเอาทองปลอมมาหลอกขายคืนร้านค้า” และลูกค้าไม่ประจำอีกคนหนึ่ง (2 มกราคม 2549) ที่ว่า ควรจะซื่อสัตย์ในการซื้อและขายกับทางร้านค้า”

3. ช่องทางการจัดจำหน่าย

ช่องทางการจัดจำหน่าย เป็นกิจกรรมที่ก่อให้เกิดการเคลื่อนย้ายสินค้าไปยังผู้บริโภค ซึ่งเจ้าของกิจการจะต้องคำนึงถึง และจะต้องคิดวางแผนเพื่อให้ลูกค้าได้เข้าถึงตัวสินค้า หรือมีความต้องการซื้อสินค้า และสามารถซื้อได้สะดวก รวดเร็ว ทองคำรูปพรรณถือได้ว่าเป็นสินค้าที่มีลักษณะเฉพาะตัว คือ เป็นสินค้าที่ไม่ได้เป็นความจำเป็นที่ลูกค้าทุกคนจะต้องซื้อเพื่อการบริโภคในชีวิตประจำวัน แต่เป็นสินค้าที่เรียกว่า สินค้าเจาะจงซื้อ (Specialty Goods) คือ เป็นสินค้าที่มีราคาสูง มีรูปแบบหรือลักษณะเฉพาะตัวที่ลูกค้าบางกลุ่มบางคนเท่านั้นที่ซื้อหา รวมทั้งในการผลิตนั้นทองคำรูปพรรณได้มีโรงงานผลิตส่วนใหญ่อยู่ที่ตลาดเยาวราช กรุงเทพมหานคร ซึ่งร้านทองเอราวัณได้มีช่องทางการจัดจำหน่ายโดยที่มิได้มีการผลิตสินค้าเองแต่เป็นการซื้อสินค้าทองคำรูปพรรณจากโรงงานเหล่านั้นแล้วนำมาวางขายต่อที่ร้านค้า ดังนั้นช่องทางการจัดจำหน่ายจึงเป็นการจัดจำหน่ายโดยที่ร้านทองเอราวัณเป็นคนกลางประเภทย่อยค้าปลีกที่นำทองคำรูปพรรณจากโรงงานมาขายต่อให้ผู้บริโภคดังจะเห็นได้ตามแผนภูมิที่ 2

แผนภูมิที่ 2 ช่องทางการจัดจำหน่ายร้านทองเอราวัณ



ร้านทองเอราวัณทำหน้าที่ในการแสวงหาทองคำรูปพรรณจากโรงงานผลิตแล้วนำมาวางขายโดยตรงให้ผู้บริโภคหรือลูกค้า เพื่อนำไปใช้ในการประดับตกแต่งร่างกายหรือเป็นของกำนัลหรือเก็บออม ซึ่งถือได้ว่าเป็นผู้บริโภคคนสุดท้าย ดังคำกล่าวของเจ้าของกิจการที่ว่า “ร้านเราซื้อทองคำมาจากโรงงานผลิตทองคำรูปพรรณตลาดเยาวราชและนำมาขายปลีกให้กับผู้บริโภคทั้ง 3 สาขา ได้แก่ สาขาตลาดช้างเผือก สาขาแม่โจ้ และสาขาแม่แดง”

ในการจัดจำหน่ายทองคำรูปพรรณของร้านทองเอราวัณนั้น มีกระบวนการที่สำคัญ ได้แก่ กระบวนการขาย การเก็บรักษา และบริหารสินค้าคงคลัง รวมถึงการจัดพนักงานขาย

3.1 กระบวนการขาย

กระบวนการขาย เป็นกิจกรรมที่สำคัญต่อการสร้างรายได้ให้ร้านขายทองคำรูปพรรณ ซึ่งมีขั้นตอนที่ซับซ้อนและสำคัญหลายขั้นตอน ร้านทองเอราวัณนั้น มีกระบวนการขายที่สามารถวิเคราะห์ได้เป็น 4 ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นที่ 1 การเสาะหาลูกค้าที่คาดหวัง ซึ่งเป็นหน้าที่ของพนักงานขายของร้านทองเอราวัณในการสังเกต เนื่องจากลูกค้าจะเป็นผู้ที่เดินเข้ามาในร้านค้าเอง แต่อย่างไรก็ตามผู้ที่เข้ามาในร้านก็ไม่ใช่ผู้ที่เข้ามาซื้อทองทุกคน ดังนั้นขั้นตอนของการเสาะหาลูกค้านี้พนักงานขายจึงต้องมีความระมัดระวังเป็นอย่างดี โดยพนักงานขายของร้านจะใช้วิธีการสังเกตลูกค้าที่เข้ามาชมสินค้าในร้าน ด้วยการสังเกตการแต่งกาย กริยาท่าทาง และการพูดคุยซักถามเกี่ยวกับสินค้า ดังคำกล่าวของพนักงานขายสาขาข้างเผือกที่ว่า (19 พฤศจิกายน 2548) “เราจะสังเกตที่การแต่งกายของลูกค้า หากเค้าแต่งตัวดี โอกาสในการซื้อย่อมมีสูงกว่าคนที่แต่งตัวซอมซ่อ แต่ทั้งนี้ก็ไม่เสมอไปจะเอาเรื่องนี้ตัดสินอย่างเดียวไม่ได้นะ บางคนแต่งตัวดีมาเดินดูเฉย ๆ ก็มี เราต้องสังเกตอย่างอื่นด้วยนะ อาจโดยการพูดคุย ถ้าเขาเข้ามาถามขอดูทองเราก็คาดหวังได้ว่าจะน่าจะเป็นลูกค้า” นอกจากนั้นยังมีพนักงานขายสาขาแม่แตง (27 พฤศจิกายน 2548) กล่าวว่า “เราจะพูดคุยและเปิดโอกาสให้ลูกค้าซักถาม หรือบอกความต้องการ เราก็จะรู้แล้วละว่าใครจะเป็นลูกค้าเรา” รวมถึงคำกล่าวของพนักงานขายสาขาแม่โจ้ (6 ธันวาคม 2548) ที่ว่า “ลูกค้าที่เข้ามาในร้านทองถ้ามีการพูดคุยซักถามถึงขนาดทองคำและลวดลายทองคำ หรือบางคนเข้ามาและบอกคนขายว่าลวดลายที่ต้องการเลย ขอซื้อทองหรือขอดูทองเลยละ เราก็สามารถรู้ได้ว่าเขากำลังจะเป็นลูกค้าของเราแล้ว” แต่อย่างไรก็ตาม ในบางครั้งลูกค้าที่เข้ามาในร้านอาจจะไม่ใช่ลูกค้าแต่เป็นโจรเข้ามาในร้าน ดังคำกล่าวของเจ้าของกิจการ (25 มกราคม 2549) ที่ว่า “เคยเจอด้วยตนเองมาแล้วหลายราย ก็ต้องสังเกตให้ดี ๆ ลูกค้าที่เข้ามาเพื่อซื้อเมื่อเขาเลือกทองแล้วต่อรองราคาแล้วก็ซื้อไป แต่ก็มีกรณีสูญเงินไป รายแรกนี้เป็นผู้ชายนะ แต่งตัวใส่เชิ้ตแขนยาว เสื้อเข้าในกางเกง แต่งกายสุภาพ ก็เข้ามาเหมือนลูกค้านี้แหละ เข้ามาขอเลือกซื้อทอง พอเลือกได้สักเส้นสองเส้นก็ขอลองใส่แล้วไม่ยอมถอด เราเห็นท่าไม่ดี เราก็ต้องขอคืนก่อน ตอนนั้นแหละเขาก็วิ่งออกไปจึ้นรถที่มาจอดรอที่เราไม่เห็น แล้วหายไปเลย ก็สูญเสียทองไปห้าบาท และผู้หญิงก็มีด้วยนะ เข้ามาขอซื้อทอง เลือกลวดลายขอดูเส้นนั้นเส้นนี้ให้เราเอามาให้ดูแล้วยังไม่ยอมให้เก็บ ขอดูอีกเรื่อย ๆ จนเรารำคาญ สุดท้ายทองที่นำออกมาให้ดู

หายไป เขาก็จะบอกเมื่อก็กินแล้วไง คุณเก็บไว้แล้ว ถ้าเรามั่นใจว่าหายจริง ๆ ก็ต้องเรียกยาม หรือตำรวจ แล้วเปิดวงจรทีวีดู ก็เห็นเลยว่าเก็บยัดเข้าที่หน้าอก ตอนเราหันหลังไปหยิบทองให้เขาดู และยังมีอีกรายเป็นผู้หญิงสองคนมีอายุประมาณห้าสิบ รูปร่างอ้วนท้วม ผิวดำเข้ามาขายทอง คนนี้เข้ามาถามขายทอง ยืนทองจริงให้เรา เมื่อเรารับทองมาเราก็ต้องเช็คว่าใช่ทองหรือเปล่า เมื่อใช่เราก็ทำการซื้อ และเก็บทองใส่กระเป๋าร้อยจึงจ่ายเงิน ตอนนั้นก็ยังมีผู้หญิงอายุสักประมาณสามสิบ แต่งกายดีเข้ามาสมทบเข้ามายืนคู่บอกจะซื้อทอง เรากำลังจะคุยกับคนหลังเพราะรุ่นแรกเรียบร้อยแล้ว แต่คนแรกก็โวยวายขึ้นมาทำให้เรางั้นทีบอกกับเราว่า ไม่ขายแล้วขอของคืน เราก็ขอเงินของเราคืนก่อน เขาโวยวายทันที บอกไม่ได้ต้องยื่นทองแลกคืนมากันเลย เราก็เห็นเป็นผู้หญิงไม่น่าจะเรื่องมาก เมื่อไม่ขายก็ต้องคืนตั้งค้มา พอเราหยิบขึ้นมา เขาริบคว้าทองคืนไปโดยไม่คืนเงินให้เรา และโยนทองลงวางที่ตู้ทอง เรากว่าเงินคืนไม่ได้ก็รีบคว้าทองแต่พอจับก็รู้ทันทีว่าไม่ใช่ทองเส้นเดิมแล้วละ เป็นของปลอม ตอนนีทำอะไรไม่ทันแล้ว เขาทั้งสองก็วิ่งออกไปพร้อมกันขึ้นรถที่มารอ หายไปเลยรวดเร็ว ก็สูญเงินสดไปสี่หมื่นบาท” ซึ่งขั้นตอนนี้มีความสำคัญมาก ดังคำกล่าวของพนักงานขายสาขาข้างเผือก (25 มกราคม 2548) ที่ว่า “ถ้าคุณแล้วเราคาดว่าจะเกิดเหตุร้ายขึ้น เมื่อสังเกตดูว่าเขามีอาการรู้รู้กรั่นหรือเปล่า พุดจาหาเรื่อง หรือว่าเรื่องมากเกินไป เราก็ต้องรีบเก็บและไม่ให้ดูเลยจะดีกว่า เราไม่รู้ว่าจะอะไรจะเกิดขึ้นต้องตัดปัญหาไปก่อนเลย”

ขั้นที่ 2 การเข้าหาลูกค้าที่คาดหวัง เมื่อพนักงานขายของร้านได้ใช้วิธีการสังเกต การแต่งกาย ท่าทาง และการพูดคุย รวมทั้งพิจารณาแล้วว่าลูกค้ารายนั้น ๆ เป็นลูกค้าที่คาดหวังแน่นอน ในกรณีที่ลูกค้ามาคนเดียวพนักงานขายของร้านจะใช้วิธีการพูดคุยและซักถามอย่างเป็นกันเองถึงความต้องการของลูกค้า รวมทั้งเชิญชวนให้ลูกค้าชมสินค้าในร้านก่อน ดังคำกล่าวของพนักงานสาขาข้างเผือก (19 พฤศจิกายน 2548) ที่ว่า “ก่อนอื่นจะสังเกตที่การแต่งกายของลูกค้าก่อนว่ามีการแต่งกายเป็นอย่างไร และจะดูว่าเขาสนใจที่จะเลือกอะไรก็จะให้คำแนะนำเขา โดยส่วนใหญ่จะเป็นการกระตุ้นให้เขาสนใจสินค้าและพิจารณาถึงความต้องการและความสนใจของเขา พร้อมการแนะนำลวดลายทองที่มีในร้านและลวดลายตามสมัยนิยม” รวมทั้งพนักงานสาขาแม่โจ้ กล่าวสนับสนุนว่า “มักจะสังเกตและสอบถามเกี่ยวกับความต้องการของลูกค้าว่าเขาต้องการซื้ออะไร หลังจากได้คำตอบแล้วก็จะแนะนำและพูดคุยกับเขาถึงลักษณะทอง ลวดลายทอง จุดประสงค์ของการซื้อทอง” แต่ถ้าในกรณีที่ลูกค้ามากันเป็นคู่พนักงานขายจะต้องใช้วิธีการสังเกตถึงความสัมพันธ์ของบุคคลคู่ นั้น เพื่อหาว่าใครเป็นผู้มีอำนาจที่แท้จริง ทั้งอำนาจในการตัดสินใจซื้อ

และการจ่ายเงินเพื่อการเข้าถึง ดังคำกล่าวของพนักงานขายสาขาแม่แดง (27 พฤศจิกายน 2548) ที่ว่า “ลูกค้าบางคนมาซื้อด้วยกันสองคน เป็นคู่สามีภรรยา การตัดสินใจซื้อส่วนใหญ่แล้วมักเป็นภรรยา ที่จะเป็นผู้ที่ตัดสินใจ แต่ก็ยังมีบางกรณีที่สามีเป็นผู้ตัดสินใจซื้อ จะต้องสังเกตในส่วนนี้ด้วย เพื่อกระตุ้น การซื้อให้ถูกคน หรือบางทีเป็นคู่รักมาซื้อก็ต้องพิจารณาอีกเหมือนกันว่าใครเป็นคนจ่ายเงินและใคร เป็นคนตัดสินใจก็ต้องพยายามดู หรือบางทีเป็นคุณแม่ลูก แม่จะเป็นผู้จ่ายเงินและมีอิทธิพลพอสมควร แต่ต้องไม่ลืมการตัดสินใจของลูกค้าด้วย” ในกรณีที่มาเป็นกลุ่มที่มากกว่า 2 คน ก็ต้องพิจารณาถึง ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในกลุ่มและดูว่าใครมีอิทธิพลมากที่สุดในกลุ่ม ดังการให้สัมภาษณ์ของ พนักงานขาย (19 พฤศจิกายน 2548) ที่ว่า “ถ้าหากลูกค้ามาเป็นครอบครัวมีพ่อ แม่ และลูก คนตัดสินใจมักจะขึ้นอยู่กับคนที่ซื้อ หากจะซื้อให้ลูก เราก็กระตุ้นที่ลูก หากแม่เป็นผู้ซื้อก็จะ กระตุ้นการซื้อที่แม่ เมื่อลูกหรือแม่อยากได้ คนจ่ายเงินซึ่งก็คือพ่อมักจะตามใจ แต่ถ้าเป็นกลุ่มเพื่อน ก็ต้องดูอีกว่าใครเป็นผู้ที่เพื่อนให้ความเชื่อถือหรือใครที่มีความคิดเห็นและเพื่อนเชื่อก็ต้องกระตุ้น ไปที่เพื่อนด้วย”

ขั้นที่ 3 การนำเสนอขาย เป็นวิธีการที่เริ่มด้วยการสนทนาระหว่างพนักงานขาย กับผู้ซื้อ พนักงานขายจะต้องจับความสนใจของลูกค้าไว้ตลอดเวลา และไม่เปิดโอกาสให้แบ่งแยก ความสนใจไปที่อื่นด้วย เทคนิคการขายที่ดีมีการให้รายละเอียดสินค้าที่ถูกต้องมีความซื่อสัตย์ ต่อลูกค้า ดังคำกล่าวของพนักงานขายสาขาแม่โจ้ (6 ธันวาคม 2548) ที่ว่า “ถ้าหากลูกค้าให้ความ สนใจทองเป็นพิเศษก็จะแนะนำและให้ข้อมูลในส่วนของคุณค่านั้นมาหน่อย เพราะว่าลูกค้ามักจะ ถามในสิ่งที่ลูกค้าอยากรู้ ยิ่งเขารู้มากเท่าไร โอกาสในการตัดสินใจซื้อย่อมมีมากขึ้นด้วย เมื่อลูกค้า ได้ลองสวมใส่ ต้องกระตุ้นถึงความเหมาะสม โอกาสขายก็มีมากขึ้นด้วยนะ”

แต่ในกรณีที่ลูกค้าหลายคน พนักงานขายจะยังใช้วิธีการพูดคุยกับลูกค้าและ พยายามขอความคิดเห็นกับผู้ที่มีอิทธิพลในกลุ่มนั้นด้วย ดังคำกล่าวของพนักงานขายสาขาข้างเผือก (19 พฤศจิกายน 2548) ที่ว่า “ส่วนใหญ่คนที่ที่มีอิทธิพลในกลุ่มจะเป็นเพศหญิง และอยู่ในฐานะ ภรรยาหรือแม่ เราจะพูดคุยกับลูกค้าและแนะนำเกี่ยวกับตลาดของทองและข้อมูลเกี่ยวกับทอง ให้กับเขามากกว่าคนอื่น และพยายามให้เขาได้ลองสวมใส่และขอความเห็นจากผู้ที่มีอิทธิพล ถึงความเหมาะสม” หลังจากนั้น เมื่อพนักงานขายสังเกตเห็นว่าลูกค้ามีความพอใจในตัวสินค้าแล้ว พนักงานขายจะมีวิธีการปิดการขายโดยบอกถึงราคาทองรูปพรรณและกำหนดหนึ่งพร้อมข้อเสนอ พิเศษ อาจจะเป็นของแถม หรือการให้ส่วนลด ดังคำกล่าวของพนักงานขายสาขาแม่โจ้ (6 ธันวาคม 2548) ที่ว่า “เมื่อให้ลูกค้าลองสวมใส่ทองแล้ว และเราสังเกตว่าลูกค้าถูกใจทองที่ลองสวม เราจะถาม

เพื่อความมั่นใจอีกครั้งหนึ่งว่า ดีไหม สวยไหม แล้วเราจะเสนอราคาพร้อมบอกถึงของแถมของแถม และส่วนลด หรือบางทีอาจจะยื่นข้อเสนอว่า มีตลาดขายนี้เพียงเส้นเดียวนะถ้าไม่ซื้อตอนนี้อาจหมดได้”

ขั้นที่ 4 การติดตามหลังการขาย เป็นขั้นตอนที่สำคัญที่จะผูกมัดลูกค้าให้เป็นลูกค้าขาประจำของร้าน ซึ่งร้านค้าทองเอราวัณ ได้มีวิธีการติดตามหลังการขาย โดยการเปิดโอกาสให้ลูกค้าสามารถเปลี่ยนทองรูปพรรณได้ภายใน 4 วัน ถ้าลูกค้าไม่พอใจ ดังคำกล่าวของเจ้าของกิจการ (25 มกราคม 2549) ที่ว่า “เมื่อลูกค้าซื้อทองไปแล้วภายใน 3-4 วันแล้วไม่พอใจ หรือขนาดไม่พอดีก็ให้มาเปลี่ยนได้ฟรี โดยไม่คิดเงินเพิ่มอีก หรือหากลูกค้าซื้อไปแล้วภายใน 2-3 วัน สินค้าขาด ชำรุดก็จะบริการซ่อมให้ หรืออาจเปลี่ยนให้ใหม่ หรือซื้อไปให้คนอื่นแล้วไม่ชอบ ร้านเราให้มาเปลี่ยนฟรี แต่มีข้อแม้ว่าสินค้าต้องมีสภาพเดิม” รวมทั้งทางร้านยังมีบริการซ่อมสินค้าที่ชำรุดสำหรับลูกค้าที่ซื้อสินค้าไปใช้นาน ๆ เช่น สร้อยขาด ดังคำกล่าวของเจ้าของกิจการ (25 มกราคม 2549) ที่ว่า “เมื่อซื้อทองเราไปแล้วใช้ไปนาน ๆ ทองจะบางอาจขาดได้ก็สามารถนำมาซ่อมที่ร้านได้ เพราะถ้าเปลี่ยนก็ต้องจ่ายแพง เราก็มีบริการส่งซ่อมให้แต่จะไม่สวยเหมือนเปลี่ยนใหม่เท่านั้นเอง” นอกจากนั้นทางร้านยังรับแลกเปลี่ยนทองรูปพรรณจากลูกค้าที่ซื้อไปแล้ว โดยการคิดค่ากำหนัดในราคาขอมเยา ดังคำกล่าวของเจ้าของกิจการ (25 มกราคม 2549) ที่ว่า “ลูกค้าที่ซื้อไปใช้นาน ๆ พอเขาเบื่อลายเดิมก็จะนำมาเปลี่ยนลายใหม่ที่ร้านเรา เราก็จะคิดค่ากำหนัดในราคาถูกพิเศษหน่อย”

การกระจายสินค้าของร้านทองเอราวัณนั้น เป็นลักษณะการขายปลีกแก่ลูกค้า ซึ่งมีวิธีการกระจายสินค้า 3 ลักษณะ คือ

ลักษณะที่ 1 เป็นการขายให้ลูกค้าที่นำไปใช้ประโยชน์โดยตรงกับตนเอง หรือไปมอบให้บุคคลอื่นเป็นของกำนัล ซึ่งลักษณะนี้จะมีมากที่สุดถึงประมาณร้อยละ 80 ของการขาย ดังคำกล่าวของเจ้าของกิจการ (25 มกราคม 2549) ที่ว่า “การขายทองของร้านเราส่วนใหญ่จะขายให้ลูกค้าเพื่อนำไปสวมใส่เองหรือบางคนอาจซื้อให้ลูกหลาน” รวมทั้งพนักงานขายสาขาข้างเผือกได้กล่าวว่า (19 พฤศจิกายน 2548) “โดยปกติแล้วลูกค้าที่ซื้อมักจะซื้อเพื่อนำไปสวมใส่เป็นเครื่องประดับตกแต่งร่างกาย จะสังเกตจากที่ลูกค้าจะลองสวมใส่ดูความสวยงามและความเหมาะสมกับตนเอง แต่บางคนก็ซื้ออมไว้เพื่อเก็งกำไร เวลาที่ทองรูปพรรณมีราคาที่สูงขึ้นก็จะนำเอาออกมาขาย หรืออีกกรณีหนึ่งก็จะซื้อให้บุคคลพิเศษในช่วงเทศกาลต่าง ๆ ถ้าเป็นกรณีนี้ลูกค้ามักจะพินิจพิเคราะห์เรื่องการหีบห่อ” นอกจากนั้นจากการให้สัมภาษณ์พนักงานขายสาขาแม่แตง (27 พฤศจิกายน 2548) ที่กล่าวเป็นทำนองเดียวกันในเรื่องนี้ว่า “ส่วนมากจะเป็นการซื้อเพื่อเป็นการออม ซื้อเก็บไว้เมื่อมีเงิน เก็บไว้สวมใส่เวลาที่มีช่วงเทศกาลที่สำคัญ ๆ ก็นำเอาออกมาใส่โชว์”

ลักษณะที่ 2 เป็นการขายให้ลูกค้าที่นำไปขายต่อในลักษณะผ่อนชำระ โดยที่ลูกค้าจะซื้อทองคำเป็นเงินสดแต่ในราคาที่ต่ำกว่าปกติหรือโดยมีเงื่อนไขกับทางร้าน ซึ่งการตัดสินใจเกี่ยวกับราคาหรือเงื่อนไขนั้น เป็นหน้าที่ของเจ้าของกิจการเพียงผู้เดียว ลักษณะนี้มีเพียงร้อยละ 5 ของการขาย ดังคำกล่าวของเจ้าของกิจการที่ว่า (25 มกราคม 2549) “นอกจากขายหน้าร้านตามสาขาต่าง ๆ แล้ว เรามีการขายทองรูปพรรณให้กับผู้ที่ต้องการลงทุนขายระบบผ่อนชำระอีกด้วย โดยผู้ซื้อจะซื้อในราคาพิเศษและด้วยเงินสดแล้วนำไปจำหน่ายผ่อนชำระเป็นรายเดือน ซึ่งมีไม่มากนัก”

ลักษณะที่ 3 เป็นการขายทองแท่งให้แก่ลูกค้าที่เป็นช่างทำทองภายในจังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งลักษณะนี้จะมีทั้งหมดร้อยละ 15 ของการขายและจะขายเฉพาะที่สาขาช่างเผือก ดังคำกล่าวของพนักงานขายสาขาช่างเผือกที่ว่า (19 พฤศจิกายน 2548) “โดยส่วนใหญ่ลูกค้าในลักษณะนี้จะเป็นช่างทำทองของร้านทองอื่น ๆ ที่เขารับงานหน้าร้านของเขาแล้วนำมาทำแหวนนามสกุล จี๋ สร้อย กรอบพระ ตามที่ลูกค้าเขาสั่ง เขาจะมาซื้อทองแท่งที่ร้านของเราเพื่อนำไปขึ้นลายเอง จะเป็นลูกค้าประจำส่วนใหญ่” ในส่วนของลูกค้าลักษณะนี้จะเป็นลูกค้าประจำและมีการติดต่อกันมานาน ดังคำกล่าวของเจ้าของกิจการ (25 มกราคม 2549) ที่ว่า “ช่างทองส่วนใหญ่ติดต่อกันมานานแล้ว มีความเชื่อถือกันมานาน เวลาช่างเขาอยากได้ทองเอาไปทำชิ้นงานก็จะมาซื้อทองแท่งที่เรา”

3.2 การเก็บรักษาและการบริหารสินค้าคงคลัง

การเก็บรักษาสินค้าเพื่อการขายและการบริหารสินค้าคงคลังเพื่อให้มีสินค้าขายออกสม่ำเสมอเป็นสิ่งสำคัญของการจัดจำหน่ายสินค้าของร้านค้าโดยทั่วไป สำหรับร้านค้าทองรูปพรรณนั้น เนื่องจากทองคำเป็นสินค้าที่มีราคาสูง ดังนั้นทางร้านจึงต้องมีการจัดเก็บด้วยความปลอดภัยสูง ทั้งในเรื่องสถานที่ อุปกรณ์ และวิธีการจัดเก็บที่รอบคอบ ร้านทองเอราวัณได้มีการจัดเก็บโดยใช้ตู้นิรภัยหนา 3 ชั้น และมียามรักษาความปลอดภัยตลอด 24 ชั่วโมง รวมทั้งการติดตั้งโทรทัศน์วงจรปิด และจัดทำประตูเปิดปิดอัตโนมัติ ดังที่เจ้าของกิจการได้ให้สัมภาษณ์ว่า (25 มกราคม 2549) “ทางร้านต้องมีการเก็บรักษาที่ต้องคำนึงถึงความปลอดภัยหลาย ๆ ด้าน ดังนั้นทางร้านเราจึงต้องทำตู้นิรภัยไว้ทุกสาขา และตู้นิรภัยที่ทำการเก็บรักษานั้นจะมีความมั่นคงแน่นอนหนาถึง 3 ชั้นด้วยกัน และมีการจ้างยามรักษาความปลอดภัยทั้งกลางวันและกลางคืน นอกจากนี้ยังมีการติดตั้งโทรทัศน์วงจรปิด และประตูเปิด-ปิดอัตโนมัติอีกด้วย”

สำหรับผู้ที่ทำหน้าที่ในการจัดเก็บสินค้านั้น ได้แก่ ผู้จัดการของแต่ละสาขาคำกล่าวของเจ้าของกิจการที่ว่า “ผู้จัดการของแต่ละสาขาจะต้องรับผิดชอบในทุกรูปพรรณของสาขาตนเอง ทั้งในเรื่องของการเก็บรักษาให้มีความปลอดภัย เพราะทุกสาขานั้นมีตู้นิรภัยไว้ให้แล้วจะต้องเก็บรักษาทุกรูปพรรณไว้เป็นอย่างดี ถือเป็นหน้าที่หนึ่งที่ทุกคนจะต้องยึดถือปฏิบัติอย่างเคร่งครัด” และจากการสัมภาษณ์ผู้จัดการร้านสาขาข้างเผือกเกี่ยวกับเรื่องนี้ได้กล่าวว่า “การรักษาจัดเก็บสินค้าตามสาขา เราจะต้องเอาใจใส่อย่างดี และต้องมีความรับผิดชอบสูง ซึ่งเมื่อสินค้าอยู่ในความรับผิดชอบของเราแล้วเราต้องดูแลให้ปลอดภัย ประการสำคัญที่สุดจะต้องมีความรอบคอบ จะจดบันทึก ตรวจสอบและลงบัญชีด้วยความถูกต้อง และดูแลรักษาทุกรูปพรรณให้ปลอดภัยที่สุด”

การบริหารสินค้าคงคลังนั้น พบว่า มีขั้นตอนโดยเริ่มจากการสำรวจปริมาณทองคำทองเหลือในทุกสาขา ซึ่งผู้จัดการแต่ละสาขาเป็นผู้พิจารณาด้วยการตรวจสอบปริมาณคงเหลือของทองคำว่า มีความเพียงพอต่อการขาย หรือมีผลขาดตรงกับความต้องการของลูกค้า หรืออยู่ในสมันิยมหรือไม่ หลังจากนั้นผู้จัดการสาขาจะแจ้งมายังเจ้าของกิจการ และเจ้าของกิจการจะไปติดต่อซื้อหรือตั้งซื้อ คำกล่าวของเจ้าของกิจการที่ว่า (25 มกราคม 2549) “เมื่อปริมาณทองคำทองเหลือในร้านเหลือน้อยมากนัก โดยผู้จัดการแต่ละร้านจะแจ้งมาที่เจ้าของกิจการ หรือบางทีผลขาดหรือลักษณะทองคำมีความต้องการสูงก็ต้องแจ้งมาที่เจ้าของกิจการเหมือนกัน แล้วเจ้าของกิจการจะทำการสั่ง อาจโดยทางโทรศัพท์หรือเดินทางไปเอง โดยนำทองคำแท่งที่ซื้อเก็บรักษาไว้เป็นเงินทุนเอาไปเปลี่ยนเป็นทองคำรูปพรรณแทน หรือในบางครั้งก็จะนำเอาทองคำที่รับซื้อคืนจากลูกค้าไปเปลี่ยนเป็นทองคำรูปพรรณอันใหม่ เพื่อจะได้นำมาวางขายให้ลูกค้า”

วิธีการเก็บทองคำที่สั่งซื้อมาเพื่อรอการขาย จะทำการเก็บรักษาโดยเจ้าของกิจการเป็นผู้เก็บรักษาไว้ที่ตู้นิรภัยที่สาขาข้างเผือกก่อน และทำการบันทึกบัญชีโดยเจ้าของกิจการด้วยวิธีการจดบันทึกลงในสมุดบัญชี คำกล่าวของเจ้าของกิจการที่ว่า “เมื่อซื้อทองคำมาแล้วจะนำมาใส่ตู้นิรภัยที่สาขาข้างเผือกไว้ก่อนแล้วจึงลงบัญชี สำหรับตัวเองมีหลักในการบันทึกบัญชี โดยจะบันทึกลงในสมุดบัญชีเนื่องจากเป็นขั้นตอนที่ง่ายและไม่ยุ่งยาก หากต้องให้มาบันทึกลงในคอมพิวเตอร์คงจะเสียเวลา” การแจกจ่ายทองคำรูปพรรณไปยังสาขาต่าง ๆ ดำเนินการโดยคนที่ผู้จัดการแต่ละสาขาจะทำบัญชีและนำมาขอเบิกทองคำที่สาขาข้างเผือก และจะนำทองคำนั้นไปยังสาขาของตนเอง ซึ่งแต่ละสาขาจะนำไปเก็บในตู้นิรภัยและบันทึกบัญชีในคอมพิวเตอร์ ซึ่งจากการให้สัมภาษณ์ของผู้จัดการสาขาแม่แตงเกี่ยวกับเรื่องนี้ว่า (27 พฤศจิกายน 2548) “สำหรับการเก็บ

รักษาทองรูปพรรณนั้น ทางเจ้าของกิจการได้ซื้อตู้নির্যায়ไว้สำหรับเก็บทองรูปพรรณทุกสาขา ซึ่งมีความปลอดภัยสูง คือ มีประตูনির্যায় 3 ชั้น โอกาสในการถูกโจรกรรมค่อนข้างมีน้อย เพราะนอกจากจะมีตู้নির্যায় เรายังมียาม และประตูเปิดปิดอัตโนมัติ รวมทั้งกล้องวงจรปิดอีกด้วย เมื่อแต่ละสาขา รับทองคำมายังร้านค้าสาขาแล้วผู้จัดการร้านก็จะบันทึกลงในคอมพิวเตอร์ และเก็บรักษาไว้ในตู้নির্যায়ของแต่ละสาขา” เมื่อแต่ละสาขามีการขายทองคำออกไปผู้จัดการแต่ละสาขาจะทำการบันทึก รายการในเครื่องคอมพิวเตอร์ ดังคำกล่าวของเจ้าของกิจการที่ว่า (25 มกราคม 2549) “ทางสาขา แม่แตงและแม่ไ้ ผู้จัดการร้านก็จะบันทึกการขายลงในคอมพิวเตอร์ ลักษณะของการบันทึก จะคล้าย ๆ กัน คือ วันนี้ทองขายไปได้เท่าใด มีจำนวนคงเหลือเท่าใด และต้องการเพิ่มอีกจำนวนเท่าใด ลวดลายใด น้ำหนักเท่าไร” การนำออกขายหรือวางโชว์จะมีขั้นตอนโดยที่ผู้จัดการแต่ละสาขาจะเป็นผู้นำทองออกจากตู้নির্যায়แล้วมอบหมายให้พนักงานขายเป็นผู้จัดเรียงทองรูปพรรณ ออกเป็นหมวดหมู่ตามลักษณะทองคำ ลวดลายทองคำ และน้ำหนักทองคำ ดังคำกล่าวของ พนักงานขายสาขาแม่ไ้ที่ว่า “เราจะมีการจัดเรียงสินค้าออกเป็นหมวดหมู่ตามลักษณะลวดลาย และน้ำหนัก เช่น สร้อยคอก็จะอยู่กับสร้อยคอที่มีน้ำหนักที่เหมือน ๆ กัน ไว้ในถาดเรียงเดียวกัน แหวนก็จะเรียงตามน้ำหนัก ตั้งแต่สลึงไปจนถึงสองบาท สามารถหยิบออกมาให้ลูกค้าดูได้ง่าย และยังคงสวยงามอีกด้วย” การนำทองคำออกจากตู้নির্যায় ผู้จัดการร้านแต่ละสาขาจะต้องมีการบันทึก รายการทุกครั้งถึงจำนวนทองคำที่นำออกมา ดังคำกล่าวของพนักงานขายสาขาแม่แตงที่ว่า (27 พฤศจิกายน 2548) “ทางร้านทองเอราวัณสาขาแม่แตงนั้นจะมีการบันทึกการขายทองรูปพรรณ ทุกวันว่านำออกมาโชว์วันละเท่าใด จัดเรียงถาดละกี่เส้น น้ำหนักกี่บาท จะมีการบันทึกการขาย ทองรูปพรรณโดยละเอียดเพื่อลดความผิดพลาดในการทำงาน”

นอกจากนั้น จากการสังเกตการวางโชว์สินค้าที่หน้าร้าน พบว่า มีจำนวน การวางโชว์ไม่มากนัก แต่จะเรียงไว้ตามขนาดน้ำหนักและลักษณะของทอง ดังคำกล่าวของเจ้าของ กิจการที่ว่า “การจัดวางโชว์จะไม่เน้นโชว์จำนวนมากเท่าใดนัก เพราะร้านเราเป็นร้านเล็ก ๆ หากมี สินค้ามากเกินไปจะทำให้ลูกค้าลังเลในการตัดสินใจซื้อ การจัดเรียงก็จัดเรียงให้พอเหมาะกับขนาด ของร้าน ไม่มากหรือน้อยจนเกินไป” และการบันทึกการขายทองคำออกในแต่ละวันนั้น นอกจาก การบันทึกลงไปในสมุดบัญชีโดยผู้จัดการร้านแต่ละสาขาแล้ว เจ้าของกิจการเป็นผู้ตรวจสอบ จำนวนและการบันทึกทุกสัปดาห์ ดังคำกล่าวของเจ้าของกิจการที่ว่า (19 พฤศจิกายน 2548) “จะมี การบันทึกทุกครั้งหลังขายและทุกวันโดยผู้จัดการร้าน โดยการบันทึกลงในสมุดบัญชี เสร็จแล้ว เจ้าของกิจการจะไปตรวจสอบทุกสัปดาห์ เพื่อให้ทราบว่าขณะนี้เรามีจำนวนสินค้าเหลืออยู่เท่าใด จะได้ทำการสั่งซื้อได้ทันเวลา สินค้าไม่หมดสต็อกไปเสียก่อนและยังเป็นการตรวจสอบเพื่อป้องกัน ความผิดพลาดด้วย”

3.3 การจัดพนักงานขาย

พนักงานขายถือได้ว่าเป็นบุคคลสำคัญอย่างยิ่งในร้านค้าปลีกและการขายตรง เนื่องจากพนักงานขายจะเป็นผู้ที่เผชิญหน้ากับลูกค้าโดยตรง ดังนั้นการจัดพนักงานขายจึงเป็นหน้าที่ของการส่งเสริมการขายอีกหน้าที่หนึ่ง สำหรับพนักงานขายของร้านทองเอราวัณนั้น พบว่าส่วนใหญ่เป็นเครือญาติกับเจ้าของกิจการ โดยเกี่ยวพันกันเป็นลูกและหลาน ดังคำกล่าวของผู้จัดการสาขาข้างเผือกที่ว่า (19 พฤศจิกายน 2548) “ตนเองเป็นลูกสาวของเจ้าของกิจการ และได้เข้ามามีส่วนช่วยในการทำกิจการ เนื่องจากคุณแม่ซึ่งเป็นเจ้าของกิจการมีภาระงานอื่น ๆ มาก โดยเฉพาะงานสังคมสงเคราะห์” นอกจากนี้จากคำกล่าวของพนักงานขายสาขาแม่โจ้ (6 ธันวาคม 2548) ที่ว่า “หนูเป็นหลานของเจ้าของกิจการ ได้เข้ามารับผิดชอบในงานขายโดยที่เจ้าของกิจการเห็นว่าน่าจะทำงานนี้ได้จึงเรียกให้มาทำ” และผู้จัดการสาขาแม่แตง (27 พฤศจิกายน 2548) ที่ว่า “ตนเองเป็นน้องสาวของเจ้าของกิจการ ดูแลกิจการแทนพี่สาวที่ร้านทองรูปพรรณสาขาแม่แตงตั้งแต่ร้านเปิดใหม่ ๆ” ในการคัดเลือกญาติเพื่อเข้าร่วมทำงานในร้านค้านั้น เจ้าของกิจการใช้การคัดเลือกโดยพิจารณาถึงบุคลิกภาพด้านการให้บริการ หน้าตา ท่าทาง และความสนใจ ดังคำกล่าวของเจ้าของกิจการที่ว่า “การเลือกคนเข้าทำงานเป็นพนักงานขายนั้น ทางร้านไม่มีการประกาศรับสมัคร แต่จะดูจากลูกและหลานว่า เขามีความสนใจและมีบุคลิกภาพในด้านการบริการหรือไม่ รวมถึงมีความเฉลียวฉลาด รอบคอบหรือไม่เพียงพอที่จะเป็นพนักงานขายได้ เพราะว่าลูกและหลานแต่ละคนก็ไม่ได้มีบุคลิกลักษณะที่เป็นพนักงานขายที่ดีได้ทุกคน” รวมทั้งจากการให้สัมภาษณ์ของพนักงานขายสาขาแม่แตงที่ว่า “ถูกชักชวนโดยเจ้าของกิจการซึ่งเป็นน้ำสาวว่า สนใจที่จะทำงานที่ร้านไหม แล้วให้มาฝึกงานที่ร้านทองสาขาข้างเผือกก่อน”

การฝึกงานพนักงานเมื่อรับเป็นพนักงานของร้านแล้ว เจ้าของกิจการเป็นผู้สอนงาน โดยการให้ฝึกงานไปพร้อมกับการทำงานในร้านจริง และเจ้าของกิจการคอยให้การชี้แนะตลอดเวลา เป็นเวลาไม่น้อยกว่า 1 ปี หรือจนกว่าเจ้าของกิจการเกิดความไว้วางใจ ดังคำกล่าวของเจ้าของกิจการ (19 พฤศจิกายน 2548) ที่ว่า “ในช่วงแรก ๆ จะให้ความสนใจเขาเป็นพิเศษหน่อย เนื่องจากเป็นการฝึกใหม่ คอยให้คำชี้แนะและสอนให้รู้จักวิธีการดูทอง และเรื่องต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับทอง เมื่อเขาคลองแล้วก็ไม่ต้องคอยอยู่ดูแล เขาก็จะทำการขายได้เอง” ส่วนการกำหนดเงินเดือนและค่าตอบแทนแก่พนักงานขายนั้น เจ้าของกิจการเป็นผู้กำหนดโดยพิจารณาความรู้ความสามารถก่อนเป็นเบื้องต้นและเพิ่มมากขึ้นตามอายุการทำงาน ดังคำกล่าวของเจ้าของกิจการที่ว่า “แรก ๆ ที่เข้าทำงาน เงินเดือนอาจจะยังไม่มากเท่าใดนัก แต่เมื่ออยู่นาน ประสบการณ์ในการขายมีมากขึ้น

ก็จะเพิ่มในส่วนนี้ให้กับพนักงานขาย” นอกเหนือจากเงินเดือนแล้ว ทางร้านค้ายังเปิดโอกาสให้พนักงานขายได้รับค่าตอบแทนพิเศษเพื่อเป็นกำลังใจในการทำงาน โดยทางร้านได้กำหนดค่ากำหนดขั้นต่ำไว้ และเปิดโอกาสให้พนักงานขายมีสิทธิที่จะเพิ่มค่ากำหนดเพื่อเป็นรายได้ของตนเองได้ในระหว่าง 100-200 บาท ดังคำกล่าวของเจ้าของกิจการ (19 พฤศจิกายน 2548) ที่ว่า “ค่ากำหนดเป็นส่วนที่สามารถลดราคาได้ หากพนักงานขายต้องการได้เปอร์เซ็นต์ในส่วนนี้ เขาก็อาจจะเพิ่มราคาค่ากำหนด เพื่อที่เขาจะได้เปอร์เซ็นต์จากตรงนี้” และจากคำกล่าวของพนักงานขาย (19 พฤศจิกายน 2548) ที่ว่า “ค่ากำหนดได้บ้าง แต่ไม่มากนัก ส่วนใหญ่ก็จะลดราคาให้ เพราะเห็นใจลูกค้าที่มาซื้อทอง ช่วงนี้ทองรูปพรรณค่อนข้างมีราคาสูง”

สำหรับในแต่ละปี เมื่อถึงช่วงเทศกาลตรุษจีนทางร้านยังมีการแจกโบนัสแก่พนักงานทุก ๆ คน โดยการพิจารณาจากอายุการทำงานและความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติงาน ดังคำกล่าวของเจ้าของกิจการที่ว่า “ทางร้านมีการให้โบนัสเพื่อเป็นสินน้ำใจสำหรับพนักงานขายทุกคน และเป็นแรงจูงใจให้พนักงานได้ปฏิบัติหน้าที่เป็นอย่างดี โดยจะพิจารณาจากการทำงาน of พนักงานในรอบปี ถ้าพนักงานทำงานดี มีความรับผิดชอบ ช่วยกันขายทองได้มากก็จะมีโบนัสตอบแทน” และจากการให้สัมภาษณ์ของพนักงานขายสาขาแม่แดงที่ว่า “โบนัสเป็นสิ่งที่ทุกคนรอคอยและอยากได้ ถือเป็นรางวัลพิเศษสำหรับการทำงานตลอดทั้งปี รู้สึกดีใจที่ได้รับโบนัส และจะปฏิบัติหน้าที่ให้ดีที่สุด”

ในการทำงานของพนักงานขายนั้น พบว่า ลูกค้าส่วนใหญ่เห็นว่าพนักงานขายของร้านเป็นบุคคลที่มีความรู้เกี่ยวกับทองคำ ลวดลายทอง และให้คำปรึกษาได้เป็นอย่างดี รวมทั้งยังมีอัธยาศัยไมตรีที่ดีด้วย ดังคำกล่าวของลูกค้ารายหนึ่งที่ว่า (6 ธันวาคม 2548) “พนักงานขายของร้านนี้มีความเชี่ยวชาญเกี่ยวกับเรื่องของทองรูปพรรณ ให้ข้อมูลเกี่ยวกับทองรูปพรรณได้ทุกอย่าง และไม่โกหกลูกค้า และที่สำคัญที่สุดที่มีอัธยาศัยดี ยิ้มแย้มแจ่มใส คุณเป็นมิตร” นอกจากนี้ยังมีลูกค้าอีกรายหนึ่งกล่าวสนับสนุนว่า (6 ธันวาคม 2548) “พูดจาสุภาพ ยิ้มแย้มดี คุณเต็มใจบริการ แนะนำตรงกับที่เราอยากได้ ให้ข้อมูลชัดเจนดี น่าเชื่อถือ ไม่กะยั้นกะยอ นี่แหละจึงซื้อเขา”

4. การส่งเสริมการตลาด

การส่งเสริมการตลาด เป็นส่วนหนึ่งที่ช่วยให้สินค้าเป็นที่รู้จักและเพิ่มยอดขาย เนื่องจากมีหน้าที่ในการแจ้งข่าวสารและจูงใจให้ลูกค้าเกิดความสนใจในสินค้า รวมถึงยังเป็นการติดต่อสื่อสารระหว่างร้านค้ากับลูกค้าเพื่อก่อให้เกิดการสร้างทัศนคติที่ดีต่อตัวสินค้า และก่อให้เกิดพฤติกรรมการซื้อ เครื่องมือสำคัญ ได้แก่ การโฆษณา การประชาสัมพันธ์ การขายโดยพนักงานขาย การส่งเสริมการขาย และการตลาดทางตรง สำหรับร้านทองเอราวัณได้มีการจัดการเกี่ยวกับการส่งเสริมการตลาดด้วยเครื่องมือที่สังเกตเห็นได้อย่างชัดเจน คือ การประชาสัมพันธ์ร้านค้า ซึ่งกระทำโดยเจ้าของกิจการเอง ดังคำกล่าวของเจ้าของกิจการที่ว่า (19 พฤศจิกายน 2548) “ร้านทองเอราวัณไม่ได้มีการโฆษณาทั้งทางหนังสือพิมพ์หรือวิทยุ แต่ตัวเจ้าของร้านออกไปทำงานให้สังคม เป็นสมาชิกและกรรมการของหน่วยงาน องค์กรการกุศลหลายแห่ง และยังเป็นคนที่ชอบช่วยเหลือองค์กรการกุศลหลาย ๆ หน่วยงาน จึงทำให้เป็นที่รู้จักก็เป็นการทำการรู้จักกันธรรมดา แต่ก็มีผลในด้านชื่อเสียงของร้านและก็ตัวเองด้วยเช่นกัน เวลากรรมการหรือคนในหน่วยงานต่าง ๆ จะซื้อทอง มักจะแนะนำกันให้มาซื้อที่ร้านเรา บางทีเขายังแนะนำคนอื่น ๆ นอกวงการด้วย ซึ่งก็เท่ากับเราได้บอกให้คนได้รู้จักร้านเรา แต่การทำงานกับสังคมจริง ๆ แล้ว เพื่อต้องการที่จะช่วยสังคม เพราะตอนนี้ตัวเองมีความพร้อมจึงไปช่วย เช่น ทำกิจกรรมฝึกอาชีพแก่ผู้ด้อยโอกาสบ้าง มอบทุนการศึกษาบ้าง พัฒนาคุณภาพชีวิตเด็กและเยาวชน ให้การสงเคราะห์แก่ผู้ด้อยโอกาสต่าง ๆ ซึ่งเป็นงานที่ชอบและทำให้เรารู้สึกว่าตัวเราโชคดีที่มีโอกาสได้รับใช้สังคม ถึงแม้จะเป็นส่วนเล็กๆ เช่น เมื่อแนะนำตัวเราก็บอกว่าเราเป็นเจ้าของร้านทองเอราวัณ ช้างเผือก แม่แดง และแม่โจ้ ก็อาจจะเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้มีผู้รู้จักและให้ความเชื่อถือเรา จึงทำให้ที่ร้านมีลูกค้าอยู่เสมอ” รวมทั้งจากคำกล่าวของผู้จัดการสาขาช้างเผือกที่ว่า “ลูกค้าบางคนมาซื้อทองก็มักจะอ้างถึงการรู้จักกับเจ้าของกิจการหรือบางคนก็จะบอกว่า ทำงานกับเจ้าของกิจการหรือรู้จักกับเจ้าของกิจการก็เลยมาซื้อเพื่อจะได้ราคาพิเศษ”

การขายโดยพนักงานขายก็เป็นอีกเครื่องมือที่ทางร้านทองเอราวัณนำมาใช้ในการส่งเสริมการตลาด เนื่องจากพนักงานขายเป็นบุคคลที่สามารถติดต่อสื่อสารโดยตรงกับลูกค้า สามารถสร้างความประทับใจและสร้างความเข้าใจที่ถูกต้องกับลูกค้าได้อย่างรวดเร็วทันต่อเหตุการณ์ ร้านทองเอราวัณจึงให้ความสำคัญในเรื่องการให้บริการของพนักงานขายเป็นอันดับแรก ดังคำกล่าวของเจ้าของกิจการ (19 พฤศจิกายน 2548) ที่ว่า “ลูกค้าเรารู้สึกดี คือ การให้บริการของพนักงานขาย ซึ่งการบริการเป็นปัจจัยสำคัญ และสิ่งที่จะช่วยให้ลูกค้ารู้สึกดี คือ การให้บริการของพนักงานขาย ซึ่งการบริการเป็นปัจจัยสำคัญ

ที่จะกระตุ้นหรือเร่งเร้าให้ลูกค้าซื้อสินค้า จะเป็นการพุดคุย ให้ข้อมูล เสนอแนะ ก็แล้วแต่” รวมทั้งการสัมภาษณ์พนักงานขายสาขาแม่แดงเกี่ยวกับเรื่องนี้ว่า “คนขายนี้สำคัญนะ ต้องบริการและต้องเชียร์สินค้าให้ตรงกับความต้องการ ข้อมูลครบถ้วน เมื่อเขาถูกใจเขาก็ซื้อ” นอกจากการที่พนักงานขายของร้านจะต้องมีจิตใจในการบริการแล้วพนักงานขายยังต้องมีความรอบคอบ ช่างสังเกต ดังคำกล่าวของเจ้าของกิจการที่ว่า “สิ่งที่ลูกค้าต้องการคืออะไร จะเป็นแหวน หรือสร้อยคอ หรือสร้อยข้อมือน้ำหนักเท่าไร ทองกี่เปอร์เซ็นต์ ลวดลายแบบไหน ทนทานอย่างไร จะเอาไปทำอะไร พนักงานขายจะต้องหาข้อมูลให้หมด แนะนำสินค้าให้ลูกค้าได้ถูกต้อง” นอกจากนั้นพนักงานขายยังต้องแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้เป็นอย่างดี ดังคำกล่าวของเจ้าของกิจการ (19 พฤศจิกายน 2548) ที่ว่า “พนักงานขายต้องอธิบายให้ลูกค้าได้ข้อมูลที่ต้องการ และพนักงานขายจะต้องมีการยืดหยุ่นให้กับลูกค้า สิ่งที่ลูกค้าร้องขอเล็ก ๆ น้อย ๆ หากให้ได้ก็ให้ไปเพื่อเป็นการสร้างมิตรภาพให้ลูกค้าได้มีความประทับใจในการบริการของร้านต่อไป เขาก็จะชมเชยและแนะนำคนอื่นให้มาซื้อของร้านเราต่อไป” ดังลูกค้าไม่ประจำคนหนึ่ง (2 มกราคม 2549) ให้สัมภาษณ์ว่า “ร้านขายทองส่วนใหญ่เป็นการขายตรงที่หน้าร้าน จึงต้องมีพนักงานขายเพื่อให้การแนะนำและสร้างความน่าเชื่อถือให้กับลูกค้า เพราะปัจจุบันไม่มีร้านทองร้านไหนที่นำทองของตัวเองออกไปเร่ขายตามบ้าน ลูกค้าเป็นผู้เดินมาซื้อเอง และบางครั้งมีข้อสงสัย ต้องการแนะนำ จึงต้องสอบถามจากพนักงานขาย” และจากการให้สัมภาษณ์ของลูกค้าประจำอีกรายหนึ่ง (6 ธันวาคม 2548) ที่ว่า “พนักงานขายจะต้องเป็นผู้แนะนำถึงคุณภาพของทอง ลวดลายทอง และยังต้องแนะนำในเรื่องราคา ส่วนลด จะต้องแนะนำให้ลูกค้าเข้าใจ” รวมทั้งยังมีลูกค้าอีกคนหนึ่ง (2 มกราคม 2549) กล่าวว่า “พนักงานขายของร้านมีอัธยาศัยดีนะ รู้จักแก้ปัญหา ที่จริงเราอยากได้ลวดลายอื่นที่เขาไม่มี เขาก็แนะนำว่ามีลวดลายใกล้เคียงกันนะ สวยกว่าแบบที่อยากได้อีก และคนก็กำลังนิยมด้วย ทำให้ต้องเปลี่ยนใจมาซื้อแบบที่เขาแนะนำเลยละ” นอกจากนั้นพนักงานขายสาขาข้างเผือกให้สัมภาษณ์ว่า (19 พฤศจิกายน 2548) “การให้บริการที่ดีแก่ลูกค้ามีความจำเป็นมาก ลูกค้าแต่ละคนเข้ามาในร้านก็ต้องการให้พนักงานขายช่วยเหลือในการเลือกทอง และเขาต้องการความมั่นใจในเปอร์เซ็นต์ทองด้วย เราก็ต้องมีความรู้ที่จะแนะนำเขาให้เขาสังเกตอย่างไร” นอกจากนั้นพนักงานขายยังต้องมีความจริงใจและซื่อตรงต่อลูกค้า ดังคำกล่าวของเจ้าของกิจการ (19 พฤศจิกายน 2548) ที่ว่า “พนักงานจะต้องมีความจริงใจและซื่อสัตย์ต่อลูกค้า นั่นคือ การสร้างความน่าเชื่อถือได้ สร้างความเชื่อมั่นและความไว้วางใจให้แก่ลูกค้า คือ ความมีเครดิตของผู้บริการแล้ว โดยเสนอสิ่งที่ดีที่สุดแก่ลูกค้า”

เครื่องมือที่สำคัญอันหนึ่งของร้านทองเอราวัณที่ใช้ในการส่งเสริมการขาย คือ การลดค่ากำหนด และการเปิดโอกาสให้ลูกค้าได้ต่อรองราคา ดังคำกล่าวของพนักงานขายที่กล่าวคล้าย ๆ กัน ทั้ง 3 สาขาว่า “เรามีการต่อรองกันได้ จะมีการลดค่ากำหนดจนเท่าทุนเลยก็มี แต่ก็มีลูกค้าบางรายขอต่อรองจนเราขายไม่ได้ เราก็จะบอกความจริงไปว่าลดไม่ได้แล้ว” นอกจากการขายทองรูปพรรณโดยเปิดโอกาสให้มีการต่อรองราคาโดยการลดค่ากำหนดแล้ว ทางร้านยังรับซื้อทองเก่าโดยเปิดโอกาสให้ลูกค้าได้มีการขอเพิ่มราคาได้จนเป็นที่พอใจทั้งสองฝ่าย ดังคำกล่าวของพนักงานขายสาขาแม่แตงที่กล่าวว่า “ลูกค้าที่มาซื้อประจำหรือไม่ประจำถ้านำทองมาขายคืนเราก็คือรับซื้อคืน แต่เราก็จะดูที่ยี่ห้อที่นำมาขาย ถ้าเป็นยี่ห้อของที่บ้านด้วย จะให้ราคาสูงจนลูกค้าพอใจ ลูกค้าก็จะรู้สึกว่าร้านไม่เอาเปรียบก็จะแนะนำต่อ ๆ กันไป” ดังคำกล่าวเจ้าของกิจการที่ว่า (19 พฤศจิกายน 2548) “การพิจารณารับซื้อคืนทองเก่ามีหลักการประกันราคาทองคำตามยี่ห้อที่กำหนดซื้อคืนของร้านในราคายุติธรรม จะมีราคาการซื้อขายแจ้งราคาผ่านสมาคมร้านค้าทองแห่งประเทศไทยและติดไว้ให้ผู้บริโภคให้เห็นอย่างเด่นชัดในร้าน”

นอกจากนั้นในเทศกาลต่าง ๆ ทางร้านทองเอราวัณยังมีการแจกและแถมสิ่งของต่าง ๆ เช่น กระเป๋าก้าว ปฏิทิน ดังคำกล่าวของเจ้าของกิจการ (19 พฤศจิกายน 2548) ที่ว่า “ช่วงปีใหม่ บางทีเราก็จะสั่งทำปฏิทินไว้แจกลูกค้า แต่ในบางปีก็จะเป็นแก้ว กระเป๋าก้าว แล้วแต่ว่าปีไหนจะทำอะไรออกมาแจกลูกค้า จะแจกเป็นช่วง ๆ” นอกจากนั้นพนักงานขายสาขาแม่แตง (27 พฤศจิกายน 2548) ยังได้กล่าวถึงเรื่องนี้ว่า “มีของแจกจะช่วยให้มีแรงจูงใจลูกค้าให้เกิดการซื้อเพิ่มขึ้น” และพนักงานขายสาขาแม่โจ้ ยังกล่าวเสริมอีกว่า (6 ธันวาคม 2548) “ควรมีการแจกแถมเป็นช่วง ๆ แถมแก้ว กระเป๋าก้าว ลดค่ากำหนด ส่วนมากลูกค้าเข้ามาก็จะถามหาของแถมก่อน” ส่วนลูกค้าประจำรายหนึ่ง (6 ธันวาคม 2548) กล่าวว่า “ลด แลก แจก แถมต่าง ๆ ก็ดีทั้งนั้น แต่ที่อยากได้ คือ การลดราคามากกว่าอย่างอื่น” ลูกค้าประจำอีกรายหนึ่ง (6 ธันวาคม 2548) กล่าวว่า “อยากให้มียอดค่ากำหนด บ่อย ๆ ไม่ใช่เฉพาะเทศกาลเท่านั้น” ส่วนลูกค้าไม่ประจำรายหนึ่งกล่าวว่า (2 มกราคม 2549) “ลด แลก แจก แถมต่าง ๆ อยากให้แจกตลอดต่อเนื่อง เพราะลูกค้ามีเงินไม่ตรงกับช่วงเทศกาล ก็จะไม่ได้รับของแจกหรือลดราคา”

การบริการหลังขายก็เป็นอีกแนวทางหนึ่งของการส่งเสริมการตลาด ในกรณีที่ลูกค้าซื้อทองไปแล้วเกิดชำรุด เช่น ขาด หรือซื้อไปให้คนอื่นแล้วใส่ไม่ได้ ทางร้านก็จะรับประกันซ่อมฟรีและให้เปลี่ยนใหม่ได้ภายในกำหนดเวลาสามสัปดาห์ โดยทางร้านมีการแนะนำก่อนการซื้อทุกครั้ง ดังคำกล่าวเจ้าของกิจการที่ว่า (19 พฤศจิกายน 2548) “ทองรูปพรรณในร้านก่อนที่ลูกค้า

จะทำการตัดสินใจซื้อนั้น พนักงานจะต้องแจ้งให้ลูกค้าทราบก่อนทุกครั้งว่า เส้นที่ลูกค้าเลือกนั้น เป็นแบบโปร่งมักจะไม่มีความคงทนและขาดง่าย อีกแบบ คือ แบบตัน ๆ จะทนไม่ขาดง่าย และ หากทองที่ซื้อไปขาดชำรุดภายในระยะเวลาที่กำหนดจะรับผิดชอบซ่อมฟรีและเปลี่ยนแบบให้ใหม่ จึงไม่ค่อยจะมีปัญหาในเรื่องบริการหลังการขายเพราะเราจะแจ้งถึงคุณภาพชิ้นงานของสินค้า ให้ลูกค้าทราบก่อนตัดสินใจซื้อ จุดนี้เมื่อลูกค้ายอมรับได้ก็จะซื้อ”

สำหรับการส่งเสริมการตลาดอีกรูปแบบหนึ่ง คือ การให้ผลตอบแทนแก่พนักงาน เป็นค่านายหน้า ซึ่งการที่ทางร้านมีเงื่อนไข คือ ถ้าพนักงานขายขายได้เกินราคาที่ทางร้านกำหนดไว้ ส่วนเกินก็จะเป็นเงินพิเศษที่พนักงานขายได้รับ ซึ่งการสร้างเงื่อนไขนี้ส่งผลทำให้พนักงานขาย มีความกระตือรือร้นที่จะขายให้ได้ ดังคำกล่าวของเจ้าของกิจการที่ว่า “เราต้องรู้จักที่จะเป็นผู้ให้ เช่น ค่าตอบแทนหรือรางวัลแก่พนักงานขายซึ่งเป็นบุคคลสำคัญในการส่งเสริมการขายในองค์กรของเรา การสร้างขวัญและกำลังใจเป็นสิ่งกระตุ้นให้พนักงานขายทำหน้าที่อย่างเต็มความสามารถ” รวมทั้งจากการให้สัมภาษณ์ของพนักงานขายสาขาแม่โจ้เกี่ยวกับเรื่องการให้ค่านายหน้าไว้ดังนี้ “เจ้าของร้านตั้งราคาพร้อมค่ากำหนดไว้ต่ำอยู่แล้ว เมื่อเราเรียกเพิ่มนิดหน่อยก็ยังจัดว่าถูกกว่าร้านใหญ่อยู่ดี ก็จึงมีคนซื้อ และเราก็ได้ส่วนเกินเป็นเหมือนค่านายหน้าด้วยนะแหละ คิมมาก ทำทายความสามารถดี มีกำลังใจในการขายด้วย”

ตอนที่ 3 สิ่งแวดล้อมทางการตลาด

สิ่งแวดล้อมทางการตลาด เป็นแรงผลักดันที่มีผลกระทบต่อการตอบสนองความต้องการของลูกค้าซึ่งอาจก่อให้เกิดโอกาส หรือบางครั้งอาจเป็นอุปสรรคทางการตลาด สิ่งแวดล้อมทางการตลาด ประกอบด้วย สิ่งแวดล้อมภายในและภายนอกกิจการ ร้านทองเอราวัณมีสิ่งแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกกิจการ ซึ่งผู้ศึกษาสามารถรวบรวมข้อมูลได้ดังนี้

1. สิ่งแวดล้อมภายในกิจการ เป็นสิ่งแวดล้อมที่มีอยู่ในร้านค้าทองแต่นอกเหนือจากปัจจัยทางการตลาดที่ได้กล่าวมาข้างต้น สิ่งเหล่านี้ประกอบด้วย การผลิต การเงิน ทรัพยากรมนุษย์ และที่ตั้งร้าน

1.1 การผลิต (Production) ร้านทองเอราวัณไม่ได้มีการผลิตหรือออกแบบทองรูปพรรณเอง แต่ใช้การคัดเลือกทองรูปพรรณจากแหล่งผลิตต่าง ๆ โดยเฉพาะโรงงานผลิตในตลาดเยาวราช ซึ่งเป็นที่ยอมรับของสมาคมร้านค้าทองแห่งประเทศไทย รวมทั้งคัดเลือกโรงงานผลิตจากความนิยมของพื้นที่และความนิยมของลูกค้า ซึ่งพบว่า ทางร้านได้พิจารณาเลือก

ทองรูปพรรณมาขายทั้งหมดจาก 3 โรงงานผลิต หรือ 3 ตรายี่ห้อ นอกจากนั้นยังคัดเลือกรูปแบบ และลวดลายมาขายมากกว่าร้อยลวดลายทุกน้ำหนักทองในหลากหลายลักษณะ ทั้งสร้อยคอ สร้อยข้อมือ แหวน และกรอบพระ ดังคำกล่าวของเจ้าของร้าน (19 พฤศจิกายน 2548) ที่ว่า “ร้านเรา สั่งทองในทุกลักษณะทั้งสร้อยคอ สร้อยข้อมือ แหวน และกรอบพระ การที่เอalingของจากโรงงาน ทำให้เราสามารถเลือกทองได้หลากหลายมาก” ซึ่งการที่ร้านไม่ได้ลงมือผลิตเองจึงทำให้ร้านค้า ไม่ต้องมีค่าใช้จ่ายในการลงทุนเพื่อการผลิต ดังคำกล่าวของเจ้าของร้าน (19 พฤศจิกายน 2548) ที่ว่า “เราไม่ต้องสร้างโรงงานและไม่ต้องจ้างพนักงาน โดยเฉพาะช่าง ทำให้เราไม่ต้องเสียค่าใช้จ่าย ในด้านนี้ เราต้องการทองรูปพรรณแบบไหน เราอยากได้ทองแบบไหน ลายอย่างไร เราก็สั่งซื้อ ได้เลย ยังได้ลวดลายที่ทันสมัยทันความต้องการของลูกค้า สินค้าไม่มีติดค้างในร้าน ทุนไม่จม”

1.2 การเงิน (Finance) ร้านทองเอราวัณได้มีการวางแผนด้านการเงินในหลายระยะ ตั้งแต่ระยะแรก คือ ระยะของการเริ่มดำเนินกิจการ เจ้าของกิจการได้มีการวางแผนเพื่อการเปิด ดำเนินการร้านทองรูปพรรณด้วยการสะสมเงินออมจากการทำงานในอาชีพอื่น ทั้งรับราชการและ เปิดร้านขายของชำย่านถนนช้างม้อยเป็นเวลาถึง 12 ปี จึงพอเพียงที่จะเปิดร้านค้า ดังคำกล่าว (19 พฤศจิกายน 2548) ที่ว่า “ก่อนการเปิดร้านทองนี่นะทำงานอื่นมาก่อน ทั้งรับราชการและ ขายของชำมาก่อนตั้ง 12 ปี พยายามเก็บออมเงินทุนไว้จนได้ห้าล้านบาทแล้วจึงเปิดร้านทอง ใช้ทุนตนเอง ไม่ได้มีหนี้สินไม่เป็นภาระ” นอกจากการวางแผนการเงินเพื่อการเปิดกิจการแล้ว เจ้าของกิจการได้มีการวางแผนการเงินเพื่อการดำเนินงานทั้งในการขยายกิจการและเป็นเงิน หมุนเวียนในร้านค้า โดยการจัดสรรเงินรายได้ส่วนหนึ่งซื้อทองคำแท่งเพื่อการออมและลงทุน เพื่อเพิ่มรายได้ ดังคำกล่าวเจ้าของกิจการที่ว่า (19 พฤศจิกายน 2548) “ร้านเราต้องมีการวางแผน การเงินไว้ด้วย หากขายได้ไม่ดีหรือขาดทุนขึ้นมา เราเป็นห่วงว่าจะไม่สามารถจะหาทุนสำรอง มาได้ เพราะฉะนั้นจึงได้คิดและลงทุนซื้อทองคำแท่งไปพร้อมกับซื้อทองรูปพรรณมาขาย เหตุผลก็คือ ทองแท่งเป็นเงินสำรองของร้านไปเลย หากทองรูปพรรณหมดหรือเหลือน้อยเรามีทองแท่งที่จะไป แลกเปลี่ยนเป็นทองรูปพรรณได้เลย ราคาก็ไม่ลด และยังสามารถขายทองแท่งได้อีกทางหนึ่ง”

1.3 ทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource) ร้านทองเอราวัณมีการคัดเลือกพนักงาน โดยการพิจารณาคัดเลือกจากญาติพี่น้องที่ใกล้ชิด โดยเจ้าของกิจการสังเกตถึงพฤติกรรมและ ลักษณะนิสัยที่เหมาะสมกับงาน ดังคำกล่าวของเจ้าของกิจการที่ว่า “พนักงานขายของร้านเราก็เป็น ญาติพี่น้องกันทั้งหมดเลยนะ มีทั้งลูกหลานเราเองและหลานสามี จะสังเกตดูว่าใครมีความสนใจ มีบุคลิกภาพในการบริการ ลักษณะนิสัย ความซื่อสัตย์ มนุษย์สัมพันธ์ มีไหวพริบบริการ ขยัน อดทน เราก็เรียกมาถามว่า สนใจจะทำงานในร้านไหม ถ้าลูกหลานเขาสนใจเราก็เอามาฝึกสอน”

จากการสังเกต พบว่า เจ้าของกิจการไว้วางใจพนักงานของร้านโดยมอบหมายให้สามารถตัดสินใจ เมื่อเกิดปัญหาเกี่ยวกับการขายทองได้ด้วย นอกจากนั้นยังพบว่า เจ้าของกิจการไม่ค่อยได้อยู่ประจำร้าน ส่วนใหญ่จะออกทำงานเพื่อสังคม เมื่อพนักงานมีปัญหาไม่สามารถตัดสินใจด้วยตนเองได้ จะใช้วิธีโทรศัพท์ติดต่อ รวมทั้งจากคำกล่าวของเจ้าของกิจการที่ว่า “หลังจากที่เราเห็นว่าเขามีความชำนาญดีแล้ว ไว้วางใจได้ เราไม่ต้องอยู่ดูแลร้านทั้งวัน เราออกทำงานสังคมไป ที่ร้านลูกหลานดูแลไป ถ้ามีปัญหาก็ให้โทรศัพท์ปรึกษาเราได้” รวมทั้งจากการให้สัมภาษณ์พนักงานขายสาขาแม่โจ้ที่กล่าวว่า “เป็นหลานสาว เจ้าของกิจการจะมาที่ร้านเดือนละสองครั้ง ไม่ได้มาตรวจเช็คบัญชีหรอก ลูกสาวเจ้าของกิจการเป็นผู้ตรวจสอบทุกสัปดาห์ ถ้าไม่มากก็จะโทรศัพท์ถามกันทุกวัน”

จากการสังเกตลักษณะการทำงานและการพูดคุย พบว่า พนักงานทุกคนมีความสุขในการทำงาน มีสีหน้ายิ้มแย้มแจ่มใส และแสดงออกถึงความรักในการทำงาน พนักงานคนแรกของร้านค้ายังคงอยู่กับร้านค้า ซึ่งมีอายุการทำงานถึง 14 ปี เท่าอายุของร้าน ดังจะเห็นจากคำกล่าวของพนักงานขายคนนี้ (27 พฤศจิกายน 2548) ว่า “พนักงานคนแรกมีอายุการทำงานอยู่กับร้านเป็นเวลานานถึง 14 ปี โดยที่เข้าทำงานมาพร้อมกับการเปิดสาขาข้างเผือก และพนักงานร้านไม่ค่อยมีการเปลี่ยนแปลงหรอกนะ คนแรกก็พร้อมกับการเปิดร้านเลยละเป็นน้องสาว” รวมทั้งจากการสัมภาษณ์พนักงานขายสาขาข้างเผือกได้กล่าวว่า “ทำงานมาพร้อมกับการเปิดร้าน มีความมั่นคงดี ไม่ได้คิดจะไปทำงานที่อื่นเลย”

1.4 ที่ตั้งร้านค้า (Location) ร้านทองเราวันสาขาข้างเผือก มีทำเลที่ตั้งอยู่ในย่านใกล้ถนนส่งข้างเผือก อยู่ระหว่างตลาดธานีรินทร์และตลาดข้างเผือก มีสถานศึกษาหลายแห่ง ได้แก่ มหาวิทยาลัยราชภัฏ วิทยาลัยพลศึกษา รวมทั้งอยู่ในย่านชุมชน มีบ้านพักและห้างร้านต่าง ๆ ล้อมรอบ มีการคมนาคมสะดวก ด้านหน้าร้านติดถนนข้างเผือกหรือที่เรียกกันว่าถนนโชตนา ซึ่งเป็นเส้นทางสัญจรของบุคคลที่เดินทางจากต่างอำเภอเข้าสู่อำเภอเมือง นอกจากนั้นหน้าร้านยังมีสถานที่จอดรถสะดวกสบาย

ร้านทองเราวันแม่แดง มีทำเลที่ตั้งอยู่ใกล้ตลาดแม่มาลัย ถนนสายแม่มาลัย-ปาย ซึ่งเป็นจุดพักเส้นทางที่จะไปอำเภอปาย อำเภอเชียงดาว อำเภอแม่แดง และเป็นแหล่งที่ชนเผ่าจากบนดอยบริเวณใกล้เคียงใช้เพื่อการจับจ่ายซื้อขายสิ่งของเครื่องใช้ รวมทั้งการซื้อของมีค่าเพื่อใช้ในพิธีต่าง ๆ แลวละแวกนั้นแควล้อมไปด้วยวัดต่าง ๆ ของแต่ละหมู่บ้าน จะมีงานเทศกาลประเพณีท้องถิ่นอยู่บ่อย ๆ เช่น งานสลากภัต เป็นต้น ค่านิยมของชุมชนแถบนี้จะนิยมซื้อทองรูปพรรณไปไว้ใส่อดกัน และจะนำทองรูปพรรณมาขายคืนเมื่อต้องการใช้เงิน และแลกเปลี่ยนใหม่เมื่อมีการชำรุดและเปื้อนลวดลายเก่า

ร้านทองเอรಾವันแม่โจ้ มีทำเลที่ตั้งอยู่ติดตลาดแม่โจ้ ซึ่งเป็นตลาดขนาดใหญ่ที่บุคคลในชุมชนบริเวณนั้นใช้เพื่อการจับจ่ายใช้สอย นอกจากนั้นยังมีหน่วยงานราชการที่สำคัญตั้งอยู่หลายแห่ง ได้แก่ มหาวิทยาลัยแม่โจ้ สถานีทดลองพืชสวนแม่โจ้ สถานีประมงแม่โจ้ เทศบาลตำบลแม่โจ้ รวมทั้งยังมีโรงงานอุตสาหกรรมหลายแห่ง หน้าร้านอยู่ติดถนนการคมนาคมมีความสะดวก และสามารถจอดรถยนต์หน้าร้านได้

2. สิ่งแวดล้อมภายนอกกิจการ เป็นสิ่งแวดล้อมที่มีอิทธิพลต่อการให้บริการลูกค้าของร้านค้า ซึ่งร้านค้าไม่สามารถควบคุมได้ แต่สามารถเจรจาต่อรองกันได้ ได้แก่

2.1 คู่แข่ง เป็นร้านขายทองรูปพรรณที่เปิดขายในย่านบริเวณเดียวกัน และขายทองคำในลักษณะคล้ายคลึงกัน จะเห็นได้ว่าย่านร้านทองเอรಾವันข้างเผือก มีร้านขายทองรูปพรรณถึง 15 ร้าน ร้านค้าทองทุกแห่งที่อยู่ใกล้เคียงกันนี้เป็นร้านที่เปิดมานานแล้วทั้งนั้น และทุกร้านเป็นสมาชิกสมาคมร้านค้าทองเชียงใหม่ด้วยกัน และมีสัมพันธภาพที่ดีต่อกัน ดังคำกล่าวของเจ้าของกิจการ (19 ธันวาคม 2548) ที่ว่า “เป็นร้านทองที่เปิดมานานแล้ว อยู่ในสมาคมร้านค้าทองด้วยกัน จะรู้จักกัน บางร้านก็จะสนิทกันมาก จะส่งข่าวสาร เหตุการณ์เกี่ยวกับทองให้ทราบ และคุยกันทางโทรศัพท์เพื่อแลกเปลี่ยนข่าวสารกันอย่างเช่น ถ้ามีเหตุการณ์ไม่ดีเกิดขึ้นจะแจ้งข่าวถึงกันเพื่อระวัง” รวมทั้งยังให้ความช่วยเหลือในด้านการขายสินค้า เช่น เมื่อร้านใดไม่มีลวดลายทองคำก็จะเสนอแนะร้านในแถบนั้น ดังคำกล่าวของผู้จัดการที่ว่า “ถ้าลูกค้าต้องการลวดลายที่เราไม่มี เราจะแนะนำว่าทองที่ร้านไม่มีลวดลายที่ลูกค้าอยากได้ เราก็แนะนำลูกค้าไปซื้อร้านแถบนี้นี้แหละ”

ในส่วนของร้านค้าสาขาแม่แตง มีร้านทองในบริเวณเดียวกันอีก 3 ร้าน ซึ่งอยู่ห่างจากร้านทองเอรಾವันประมาณ 20 เมตร ถึง 100 เมตร แต่ละร้านขาดความสัมพันธ์ระหว่างกัน แต่ทุกร้านต่างทำหน้าที่ในการขายทองและมีลูกค้าประจำของแต่ละร้าน นอกจากนั้นแต่ละร้านต้องพยายามหาวิธีการสร้างแรงกระตุ้นให้ลูกค้าเข้าร้าน สำหรับสาขาที่ 3 สาขาแม่โจ้ มีร้านทองที่อยู่ใกล้เคียงกัน 2 ร้าน อยู่ห่างจากร้านทองเอรಾವันประมาณหนึ่งกิโลเมตร ทางร้านมีสัมพันธภาพที่ดี มีการติดต่อกันเพียงร้านเดียว อีกร้านหนึ่งไม่รู้จักกัน แต่ละร้านจะมีลูกค้าประจำของตนเอง

2.2 นโยบายการค้าของรัฐบาล/สมาคม การค้าทองคำนั้นได้มีนโยบายการค้าทองคำเป็นมาตรฐานเดียวกัน โดยกำหนดให้ทองคำแท่งจะต้องมีเปอร์เซ็นต์ร้อยละ 99.99 และทองคำรูปพรรณทั่วประเทศจะต้องมีเปอร์เซ็นต์อยู่ร้อยละ 96.5 คือ เป็นมาตรฐานเดียวกันทั่วประเทศ นอกจากนั้นยังมีเรื่องกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคซึ่งเป็นกรอบแนวทางการปฏิบัติที่ร้านยึดปฏิบัติ รวมทั้งเรื่องของการจัดเก็บภาษี ได้แก่ ภาษีมูลค่าเพิ่ม ภาษีส่วนบุคคล ภาษีโรงเรือน ภาษีค้าของเก่า เป็นต้น

2.3 ลูกค้า เป็นลูกค้าที่ซื้อสินค้าเพื่อการบริโภคส่วนตัว หรือเรียกได้ว่าเป็นผู้บริโภคขั้นสุดท้าย สำหรับลูกค้าร้านทองเอราวันนั้นสามารถจัดประเภทจากลักษณะการซื้อเป็นสองกลุ่ม คือ ลูกค้าขาประจำ ซึ่งเป็นลูกค้าที่มีความผูกพันซื้อขายทองคำกันมานาน กลุ่มนี้มีประมาณร้อยละ 80 และกลุ่มที่ 2 เป็นลูกค้าขาจร ซึ่งเป็นลูกค้าที่ซื้อขายทองคำเป็นครั้งคราวหรือเป็นครั้งแรก ซึ่งกลุ่มนี้มีจำนวนประมาณร้อยละ 20 ดังคำกล่าวของเจ้าของกิจการ (19 พฤศจิกายน 2548) ที่ว่า “ลูกค้าร้านทองของเราจะเป็นกลุ่มลูกค้าวัยรุ่นและผู้สูงอายุ แม่ค้าในตลาด และกลุ่มชาวเขา กลุ่มคนทำงาน กลุ่มนักศึกษา ซึ่งก็จะซื้อขายกันมานานไม่น้อยกว่าห้าปี อย่างลูกค้าที่เป็นนักศึกษาก็จะเป็นลูกค้าที่แนะนำเพื่อน ญาติ จนแต่งงานไปทำงานมีลูกก็ยังเป็นลูกค้าอยู่” ดังคำกล่าวของลูกค้าประจำคนหนึ่ง (27 พฤศจิกายน 2548) ที่ว่า “ซื้อขายอยู่แต่ร้านนี้ตั้งแต่เปิดร้านใหม่ ๆ เพราะไว้วางใจเจ้าของร้านมาก จะให้ราคาซื้อเท่าไร ขายให้เท่าไร เจ้าของเขาก็คิดพิเศษตลอด ลูกหลานก็มาซื้อขายนี้หมดแหละ” นอกจากนั้นลูกค้ายังสามารถจัดแบ่งตามวัยได้เป็นกลุ่มใหญ่ ๆ สองกลุ่ม คือ ลูกค้าวัยรุ่นหรือวัยกำลังศึกษา ลูกค้ากลุ่มนี้ร้านทองเอราวันสาขาข้างเผือกและสาขาแม่โจ้จะมีค่อนข้างมาก และมีความถี่ในการซื้อขายทองประมาณสองเดือนต่อครั้ง ช่วงเวลาที่ซื้อทองมากที่สุดคือ สิ้นเดือนเมื่อทางบ้านส่งเงินมาก็จะนำเงินซื้อทองเก็บไว้พอสิ้นเดือนเงินหมดก็นำมาขายคืน ดังคำกล่าวของลูกค้าวัยรุ่นคนหนึ่ง (2 มกราคม 2549) ที่ว่า “หากไม่ซื้อทองเก็บไว้ละ เอาไปซื้ออย่างอื่น เงินอยู่ในกระเป๋าได้ง่าย ๆ ก็ไม่เหลือถึงสิ้นเดือน” และจากคำกล่าวของลูกค้าวัยรุ่นอีกคนหนึ่ง (2 มกราคม 2549) ที่ว่า “ซื้อทองไว้ใส่สวย ๆ อวดเพื่อนก่อน เดี่ยวสิ้นเดือนไม่มีเงินค่อยเอามาขายคืน” ส่วนอีกกลุ่มหนึ่ง คือ กลุ่มผู้ใหญ่ซึ่งมีช่วงอายุระหว่าง 30–60 ปี โดยส่วนใหญ่เป็นผู้ที่ทำงานแล้ว ได้แก่ พ่อค้าแม่ค้าในตลาด พนักงานหน่วยงานต่าง ๆ และเกษตรกร นอกนั้นจะเป็นแม่บ้าน ซึ่งส่วนใหญ่จะซื้อทองไปเพื่อประดับตกแต่งร่างกายแสดงให้เห็นถึงฐานะทางเศรษฐกิจ ดังคำกล่าวของเจ้าของกิจการ (19 ธันวาคม 2548) ที่ว่า “แถวละแวกนี้แวดล้อมไปด้วยวัดต่าง ๆ ของแต่ละหมู่บ้าน จะมีเทศกาลประเพณีท้องถิ่นบ่อย ๆ เช่น สลากภัตร ปอยหลวง เป็นต้น ก็จะมีการซื้อทองรูปพรรณไปไว้ใส่อดกัน เพื่อแสดงว่าเป็นคนมีฐานะดี” และจากการสัมภาษณ์ลูกค้าประจำรายหนึ่ง (6 ธันวาคม 2548) กล่าวว่า “ซื้อทองมาใส่ประดับร่างกายเพื่อที่ทุกคนจะได้ไม่ดูถูกเอา” และลูกค้าประจำอีกรายหนึ่ง (6 ธันวาคม 2548) กล่าวว่า “ซื้อทองมาใส่ดีที่สุดในได้โชว์ให้คนอื่นเห็นและยังเป็นการออมเงินไว้เพื่อยามฉุกเฉิน” รวมทั้งลูกค้าไม่ประจำอีกรายหนึ่ง (2 มกราคม 2549) กล่าวว่า “ไม่ค่อยได้ซื้อทองใส่แต่เมื่อใกล้มีเทศกาลก็จะต้องมาซื้อเพื่อใส่เป็นเครื่องประดับ จะได้ไม่อายคนอื่น” เป็นต้น