



### ข้อสรุปและเสนอแนะ

ผลของการวิจัยเกี่ยวกับปัญหาทางการตลาดของบริษัทผู้ผลิตตู้เหล็กเก็บเอกสาร  
ในเขตกรุงเทพมหานคร สรุปได้ดังนี้ คือ

1. บริษัทธุรกิจที่ทำการสอบถามมีจำนวนพนักงานแตกต่างกันตามขนาดของบริษัท  
ส่วนใหญ่ที่สอบถามมีพนักงาน 1-25 คน ซึ่งมีจำนวน 57 ราย พนักงาน 26-50 คน  
ซึ่งมีจำนวน 53 ราย พนักงานมากกว่า 200 คน ซึ่งมีจำนวน 46 ราย พนักงาน  
51-75 คน ซึ่งมีจำนวน 28 ราย พนักงาน 176-200 คน ซึ่งมีจำนวน 16 ราย  
พนักงาน 101-125 คน ซึ่งมีจำนวน 16 ราย พนักงาน 126-150 คน ซึ่งมีจำนวน  
12 ราย และพนักงาน 151-175 คน ซึ่งมีจำนวน 8 ราย จากผลนี้แสดงให้เห็นว่า  
ธุรกิจขนาดเล็กหรือขนาดกลางหรือขนาดใหญ่จำเป็นต้องใช้ตู้เหล็กเก็บเอกสารในการ  
ปฏิบัติงานทั้งสิ้น

2. เกี่ยวกับจำนวนการซื้อตู้เหล็กเก็บเอกสารเฉลี่ยแต่ละครั้งของบริษัท  
ธุรกิจนั้น ปรากฏว่าส่วนใหญ่ซื้อเฉลี่ยแต่ละครั้ง 1-5 ตู้ ซึ่งมีจำนวน 202 ราย เทียบ  
เท่ากับ 80.8% ซื้อเฉลี่ยแต่ละครั้ง 6-10 ตู้ มีจำนวน 41 ราย เทียบเท่ากับ 16.4%  
และซื้อเฉลี่ยแต่ละครั้ง 11-15 ตู้ มีจำนวน 7 ราย เทียบเท่ากับ 2.8% ของจำนวนผู้  
ตอบทั้งหมด 250 ราย ซึ่งจากผลการสอบถามดังกล่าวนี้แสดงให้เห็นถึงอำนาจในการซื้อ  
(Purchasing Power) ตู้เหล็กเก็บเอกสารของบริษัทธุรกิจส่วนใหญ่ซื้อเฉลี่ยแต่ละครั้ง  
1-5 ตู้

3. นอกจากนี้ยังได้สอบถามเกี่ยวกับตำแหน่งของผู้ตอบแบบสอบถาม ปรากฏ  
ผลดังนี้ ตำแหน่งผู้จัดการจำนวน 81 ราย เทียบเท่ากับ 32.4% ตำแหน่งผู้จัดการ  
หรือหัวหน้าฝ่ายจัดซื้อจำนวน 76 ราย เทียบเท่ากับ 30.4% ตำแหน่งหัวหน้าแผนก

ธุรกิจจำนวน 42 ราย เทียบเท่ากับ 16.8% ตำแหน่งเลขานุการ จำนวน 35 ราย เทียบเท่ากับ 14% และตำแหน่งอื่น ๆ อีก 16 ราย เทียบเท่ากับ 6.4% ของจำนวนผู้ตอบทั้งหมด 250 ราย จากผลการสอบถามนี้แสดงให้เห็นว่าผู้บริหารระดับตั้งแต่ตำแหน่งหัวหน้าแผนกขึ้นไปให้ความสนใจและความร่วมมือเกี่ยวกับการสำรวจวิจัยและการออกแบบสอบถาม

4. จากผลการสอบถามเกี่ยวกับผู้มีอำนาจในการตัดสินใจซื้อ ปรากฏว่าผู้มีอำนาจในการตัดสินใจซื้อส่วนใหญ่ คือผู้จัดการ ซึ่งมีจำนวน 121 ราย เทียบเท่ากับ 48.4% รองลงมาตามลำดับ คือ ผู้จัดการหรือหัวหน้าฝ่ายจัดซื้อซึ่งมีจำนวน 87 ราย เทียบเท่ากับ 34.8% ผู้จัดการหรือหัวหน้าแผนกมีจำนวน 33 ราย เทียบเท่ากับ 13.2% และผู้อำนวยการมีจำนวน 9 ราย เทียบเท่ากับ 3.6% ของจำนวนผู้ตอบทั้งหมด 250 ราย จากผลการสอบถามนี้แสดงให้เห็นว่าบริษัทธุรกิจต่าง ๆ ส่วนใหญ่ผู้จัดการจะเป็นผู้มีอำนาจหรืออิทธิพลในการตัดสินใจซื้อตู้เหล็กเก็บเอกสาร

5. บริษัทธุรกิจต่าง ๆ ส่วนใหญ่ในเขตกรุงเทพมหานคร ใช้ตู้เก็บเอกสาร คือ จำนวนผู้ตอบ 250 ราย ปรากฏว่าใช้ตู้เก็บเอกสารในการปฏิบัติงานทั้งหมด 250 ราย เทียบเท่ากับ 100%

6. ตู้เก็บเอกสารที่บริษัทธุรกิจใช้ส่วนใหญ่เป็นตู้เก็บเอกสารประเภทเหล็ก ซึ่งมีจำนวน 208 ราย เทียบเท่ากับ 83.2% และบริษัทธุรกิจบางส่วนใช้ตู้เก็บเอกสารประเภทเหล็กและไม่ใช้มีจำนวน 42 ราย เทียบเท่ากับ 16.8% ของจำนวนผู้ตอบทั้งหมด 250 ราย

7. แหล่งที่ผู้ใช้ทำการซื้อตู้เหล็กเก็บเอกสารนั้นมือผู้ด้วยกันหลายแห่ง คือ บริษัทผู้ผลิต ร้านค้าส่ง ร้านค้าปลีก และเอเยนต์ ซึ่งปรากฏว่าจำนวนผู้ใช้ที่ซื้อตู้เหล็กเก็บเอกสารแต่ละแหล่งนั้นมีจำนวนใกล้เคียงกัน คือ ซื้อจากร้านค้าปลีก 80 ราย เทียบเท่ากับ 32% จากบริษัทผู้ผลิต 70 ราย เทียบเท่ากับ 28% จากเอเยนต์ 56 ราย เทียบเท่ากับ 22.4% และจากร้านค้าส่ง 44 ราย เทียบเท่ากับ 17.6% ของจำนวนผู้ตอบ 250 ราย

8. เกี่ยวกับความถี่การชำรุดเสียหายของตู้เหล็กเก็บเอกสารที่ใช้ นั้นปรากฏว่าส่วนใหญ่ชำรุดเสียหายไม่บ่อยนัก ซึ่งมีจำนวน 234 ราย เทียบเท่ากับ 93.6% ส่วนที่ชำรุดเสียหายบ่อยมีจำนวน 16 ราย เทียบเท่ากับ 6.4% ของจำนวนผู้ตอบ 250 ราย นั้นแสดงให้เห็นว่าตู้เหล็กเก็บเอกสารที่ผลิตในประเทศไทยนั้นทนทานอยู่ในขั้นได้ระดับ

9. ส่วนใหญ่ร้านที่จำหน่ายตู้เหล็กเก็บเอกสารมีบริการหลังการขาย (After - sales - services) คือบริการซ่อมแซมให้กับผู้ใช้เมื่อตู้เหล็กเก็บเอกสารเกิดชำรุดเสียหาย ซึ่งมีจำนวน 250 ราย เทียบเท่ากับ 100% ของจำนวนผู้ตอบทั้งหมด ซึ่งแสดงให้เห็นว่าร้านจำหน่ายทุกร้านเข้าใจถึงความสำคัญของการให้บริการหลังการขาย

10. เค้าที่ผ่านมารับริษัทผู้ผลิตตู้เหล็กเก็บเอกสารในเขตกรุงเทพมหานคร ใช้กวิธีบริการส่งเสริมการขายทางด้านการบริการหลังการขาย (After - sales - services) เพื่อดึงดูดให้ลูกค้าซื้อซ้ำคือตราหมี (Brand - loyalty) ซึ่งจากการวิจัยพบว่าบริการดังกล่าว คือการบริการซ่อมแซมให้มิได้เป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้ลูกค้าซื้อซ้ำคือตราหมี คือ ปรากฏผลจากแบบสอบถามว่าหลังจากได้รับบริการซ่อมแซมแล้ว ลูกค้ารู้สึกเฉย ๆ ในบริการที่ได้รับมีจำนวน 100 ราย เทียบเท่ากับ 40% รู้สึกพอใจปานกลาง จำนวน 82 ราย เทียบเท่ากับ 32.8% รู้สึกไม่พอใจจำนวน 50 ราย เทียบเท่ากับ 20% และรู้สึกพอใจมากจำนวน 18 ราย เทียบเท่ากับ 7.2% ของจำนวนผู้ตอบทั้งหมด 250 ราย

11. แบบและขนาดของตู้เหล็กเก็บเอกสารที่จำหน่ายจากแบบสอบถาม ผลปรากฏว่า มีแบบและขนาดตรงตามความต้องการของบริษัทธุรกิจส่วนใหญ่ คือจำนวนผู้สอบถาม 250 ราย มีแบบและขนาดตู้เหล็กเก็บเอกสารตรงตามความต้องการจำนวน 204 ราย เทียบเท่ากับ 81.6% และมีบริษัทธุรกิจบางส่วนที่ซื้อตู้เหล็กเก็บเอกสารที่บริษัทผู้ผลิตในเขตกรุงเทพมหานครผลิตได้ตรงกับความต้องการของลูกค้าส่วนใหญ่

12. เกี่ยวกับการซื้อตู้เหล็กเก็บเอกสารนั้น จากผลการสอบถามปรากฏว่า



ลูกค้าส่วนใหญ่เปลี่ยนร้านซื้อไม่บ่อยซึ่งมีจำนวน 164 ราย เทียบเท่ากับ 65.6% ลูกค้าที่ไม่เคยเปลี่ยนร้านซื้อ มีจำนวน 75 ราย เทียบเท่ากับ 30% และลูกค้าบางส่วนเปลี่ยนร้านซื้อบ่อยมีจำนวน 11 ราย เทียบเท่ากับ 4.4% ของจำนวนผู้ตอบ 250 ราย ผลการวิจัยนี้แสดงว่าความซื่อสัตย์ในยี่ห้อของตู้เหล็กเก็บเอกสารและร้านจำหน่ายตู้เหล็กเก็บเอกสารของลูกค้ามีน้อยมาก เพราะผลจากการวิจัยแสดงให้เห็นว่าอย่างน้อยที่สุดก็มีการเปลี่ยนร้านซื้อตู้เหล็กเก็บเอกสารถึง 70% ของจำนวนผู้สอบ 250 ราย

13. ในการจำหน่ายตู้เหล็กเก็บเอกสาร จากการสอบถามลูกค้าเกี่ยวกับร้านที่ซื้อตู้เหล็กเก็บเอกสารบริการส่งให้หรือไม่ ปรากฏว่าร้านที่ลูกค้าส่วนใหญ่ซื้อบริการส่งให้ มีจำนวน 214 ราย เทียบเท่ากับ 85.6% บริการส่งเป็นบางร้านมีจำนวน 32 ราย เทียบเท่ากับ 12.8% และไม่บริการส่งให้ มีจำนวน 4 ราย เทียบเท่ากับ 1.6% แสดงว่าร้านที่จำหน่ายตู้เหล็กเก็บเอกสารส่วนใหญ่บริการส่งให้ลูกค้า

14. เหตุผลหรือปัจจัยในการตัดสินใจใช้ตู้เหล็กเก็บเอกสารของแต่ละบริษัทธุรกิจนั้นมียุ่ด้วยกันหลายประการ จากการสอบถามถึงปัจจัยที่บริษัทธุรกิจต่าง ๆ ในเขตกรุงเทพมหานครใช้ตู้เหล็กเก็บเอกสารที่ผลิตในประเทศไทย ผลปรากฏว่าสามารถจัดเรียงลำดับความสำคัญได้ดังนี้ คือ

- อันดับหนึ่ง ใช้เพราะราคาถูก
- อันดับสอง ใช้เพราะหาซื้อได้ทั่วไป
- อันดับสาม ใช้เพราะสะดวกมีขนาดให้เลือกมาก
- อันดับสี่ ใช้เพราะต้องการสนับสนุนของที่ผลิตในประเทศไทย
- อันดับห้า ใช้เพราะนิยมใช้ของที่ผลิตในประเทศไทย
- อันดับหก ใช้เพราะรูปแบบสวย
- อันดับเจ็ด ใช้เพราะทนทาน

สรุปแล้วจากผลสอบถามปรากฏว่าลูกค้าส่วนใหญ่ใช้ตู้เหล็กเก็บเอกสารที่ผลิตในประเทศไทย เพราะราคาถูก

15. เกี่ยวกับความรู้สึกของผู้ใช้ตู้เหล็กเก็บเอกสารที่ผลิตในประเทศไทย ผลจากการสอบถามปรากฏว่าใช้แล้วรู้สึกพอใจมีจำนวน 125 ราย เทียบเท่ากับ 50% รู้สึกเฉย ๆ มีจำนวน 119 ราย เทียบเท่ากับ 47.6% และใช้แล้วรู้สึกไม่พอใจมีจำนวน 6 ราย เทียบเท่ากับ 2.4%

นอกจากนี้ผู้ตอบแบบสอบถามได้เสนอแนะให้บริษัทผู้ผลิตตู้เหล็กเก็บเอกสาร ในเขตกรุงเทพมหานครแก้ไขปรับปรุงตู้เหล็กเก็บเอกสารที่ผลิตกันอยู่ในปัจจุบันนี้เกี่ยวกับ ปัจจัยต่าง ๆ ดังนี้ คือ

ปัจจัยที่หนึ่ง คือ คุณภาพ

ปัจจัยที่สอง คือ การบริการ หมายถึงการบริการซ่อมแซมที่ดีให้

ในกรณีที่ตู้เหล็กเก็บเอกสารเกิดชำรุด เพื่อก่อให้เกิดความพอใจและประทับใจในบริการ ที่ได้รับ

ปัจจัยที่สาม คือ ราคา

ปัจจัยที่สี่ คือ รูปแบบ

ปัจจัยที่ห้า คือ ขนาด

ปัจจัยที่หก คือ สี

แสดงว่าปัจจัยที่เกี่ยวกับตู้เหล็กเก็บเอกสารที่ถูกค่าพิจารณาอันดับหนึ่งถึงและต้องการให้บริษัท ผู้ผลิตแก้ไขปรับปรุงอันดับแรกคือเรื่องคุณภาพของตู้เหล็กเก็บเอกสาร

16. จากการสอบถามมีบริษัทธุรกิจจำนวน 95 รายจากจำนวนผู้ตอบ 230 ราย ที่ใช้ตู้เหล็กเก็บเอกสารทั้งที่ผลิตภายในประเทศและที่ผลิตจากต่างประเทศ ซึ่งได้ สอบถามถึงเหตุผลที่ใช้ตู้เหล็กเก็บเอกสารที่ผลิตจากต่างประเทศปรากฏว่ามีจำนวน 60 ราย ใช้เฉพาะคุณภาพดี และจำนวน 35 ราย ใช้เฉพาะมีขนาดและแบบตรงตามที่ต้องการ

17. ได้ทำการสอบถามสาเหตุของผู้ใช้ตู้เหล็กเก็บเอกสารที่ผลิตจากต่างประเทศแล้วเลิกใช้กับผู้ที่ไม่ใช้ ปรากฏว่าสาเหตุใหญ่ที่ไม่ใช้ตู้เหล็กเก็บเอกสารที่ผลิตจาก ต่างประเทศเพราะว่า ราคาแพง ซึ่งมีจำนวน 203 ราย เทียบเท่ากับ 81.2% สาเหตุ



รองลงมาคือไม่มีความจำเป็น และตู้ซึ่งผลิตในประเทศคุณภาพพอ ๆ กับที่ผลิตจากต่างประเทศ ซึ่งมีจำนวน 27 ราย เทียบเท่ากับ 10.8% และ 20 รายเทียบเท่ากับ 8% ของจำนวนผู้ตอบทั้งหมด 250 ราย ตามลำดับ จากผลการสอบถามนี้แสดงให้เห็นว่าปัจจัยที่ทำให้ผู้ใช้ไม่ใช้ตู้เหล็กเก็บเอกสารที่ผลิตจากต่างประเทศประเด็นสำคัญ คือ ราคาแพง

18. เกี่ยวกับแนวโน้มตู้เหล็กเก็บเอกสารที่ผลิตในประเทศไทย จากการสอบถามการซื้อของผู้ใช้ในอนาคต ปรากฏว่าผู้ใช้ที่ทำการสอบถามทั้งหมด 250 ราย ในอนาคตถ้าจะซื้อตู้เหล็กเก็บเอกสาร ก็จะซื้อตู้เหล็กเก็บเอกสารที่ผลิตในประเทศไทย ซึ่งแสดงให้เห็นถึงแนวโน้มในอนาคตที่ดีของตู้เหล็กเก็บเอกสารที่ผลิตในประเทศไทย

19. ปัจจัยที่ผู้ใช้คำนึงถึงและพิจารณาประกอบการตัดสินใจซื้อตู้เหล็กเก็บเอกสารเรียงตามลำดับ ซึ่งจากผลการสอบถามประมวลได้ดังนี้ คือ

- |             |                                    |
|-------------|------------------------------------|
| อันดับหนึ่ง | คำนึงถึงเรื่องคุณภาพ               |
| อันดับสอง   | คำนึงถึงเรื่องราคา                 |
| อันดับสาม   | คำนึงถึงเรื่องการให้บริการ         |
| อันดับสี่   | คำนึงถึงเรื่องรูปแบบและขนาดรูปร่าง |
| อันดับห้า   | คำนึงถึงตรายี่ห้อ                  |
| อันดับหก    | คำนึงถึงการให้ส่วนลด               |
| อันดับเจ็ด  | คำนึงถึงสีของตู้เหล็กเก็บเอกสาร    |
| อันดับแปด   | คำนึงถึงร้านหรือสถานที่จัดจำหน่าย  |
| อันดับเก้า  | คำนึงถึงพนักงานขาย                 |

สรุปแล้วในการเลือกซื้อตู้เหล็กเก็บเอกสาร ผู้ใช้คำนึงถึงเรื่องคุณภาพเป็นหลักในการตัดสินใจซื้อเป็นอันดับแรก นั้นแสดงให้เห็นว่าคุณภาพของตู้เหล็กเก็บเอกสารเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญและมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อของผู้ใช้

ผลจากการวิจัยนี้ ทำให้บริษัทผู้ผลิตตู้เหล็กเก็บเอกสารในเขตกรุงเทพมหานคร ได้ทราบถึงความคิดเห็นของผู้ใช้ตู้เหล็กเก็บเอกสารที่ผลิตในประเทศไทย นอกจากนี้ยังได้ทราบถึงสภาพตลาด ความต้องการและแนวโน้มของตู้เหล็กเก็บเอกสาร จากข้อมูลต่าง ๆ เหล่านี้บริษัทผู้ผลิตสามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการดำเนินงานในอนาคตได้

### ข้อเสนอแนะในการวิจัยต่อไป

ผู้ที่สนใจในด้านการศึกษาวิจัย สามารถที่จะดำเนินการวิจัยเพิ่มเติมจากวิจัยนี้ได้ในหัวข้อต่อไปนี้

1. ปัญหาทางการตลาดของแต่ละช่องทางการจำหน่ายตู้เหล็กเก็บเอกสารที่ผลิตในประเทศไทย
2. วิธีการส่งเสริมการจำหน่ายสำหรับร้านที่จำหน่ายตู้เหล็กเก็บเอกสารที่ผลิตในประเทศไทย
3. ช่องทางในการขยายตลาดผลิตภัณฑ์ประเภทนี้ที่ผลิตในประเทศไทยไปจำหน่ายในต่างประเทศ

ศูนย์วิทยทรัพยากร  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย