

บทที่ 1



บทนำ

ในปัจจุบันนี้ จำนวนธุรกิจต่าง ๆ ในเขตกรุงเทพมหานคร ได้เจริญเติบโตและเพิ่มจำนวนมากขึ้น การดำเนินงานของธุรกิจแต่ละแห่งจะต้องเกี่ยวข้องกับเอกสารต่าง ๆ มากมาย การเก็บรักษาเอกสารต่าง ๆ จึงมีความจำเป็น ทั้งนี้เพื่อความเรียบร้อย ความสะดวกรวดเร็วในการค้นหาเอกสารที่ต้องการ เพื่อความปลอดภัยและป้องกันมิให้เอกสารต่าง ๆ ขำรุคหรือเสียหาย และยังเป็นการช่วยให้ลูกค้าเกิดความเชื่อถือไว้วางใจในบริษัท และภาพพจน์ที่ดีให้กับบริษัท กล่าวคือในกรณีที่ลูกค้ามาทำการติดต่อธุรกิจกับบริษัทแล้วบริษัทต้องเสียเวลาในการค้นหาเอกสารต่าง ๆ ที่ไม่ได้จัดเก็บให้เรียบร้อยและปลอดภัยโดยกองเอกสารไว้ที่พื้นหรือบนโต๊ะหรือที่ใดที่หนึ่ง ซึ่งจะทำให้ลูกค้าเกิดความไม่พอใจในการที่ต้องเสียเวลารอคอย และอาจจะทำให้ลูกค้าขาดความเชื่อถือไว้วางใจในการเก็บรักษาเอกสารว่าจะสามารถรักษาความลับและความปลอดภัยเกี่ยวกับเอกสารของตนได้มากนักเพียงใด ซึ่งจะทำให้ลูกค้ามีภาพพจน์ที่ไม่ดีต่อบริษัท และอาจจะทำให้บริษัทต้องสูญเสียลูกค้าไป ดังนั้นตู้เหล็กเก็บเอกสารจึงมีความสำคัญและความจำเป็นสำหรับธุรกิจต่าง ๆ ในการเก็บรักษาเอกสารของบริษัท ซึ่งจะช่วยให้เกิดความรวดเร็วในการค้นหาเอกสารที่ต้องการ รวมทั้งช่วยป้องกันมิให้เอกสารต่าง ๆ ขำรุคหรือสูญหาย

ตู้เหล็กเก็บเอกสารที่จำหน่ายมีทั้งที่ผลิตภายในประเทศ และผลิตในต่างประเทศ ตู้เหล็กเก็บเอกสารที่ผลิตในต่างประเทศ และสั่งเข้ามาจำหน่ายในประเทศไทย ปัจจุบันนี้มีจำนวนน้อย ทั้งนี้เพราะราคาสูงซึ่งเนื่องมาจากต้นทุนวัตถุดิบที่ใช้ในการผลิตต้นทุนการผลิตและการเก็บภาษีขาเข้าที่สูง ลูกค้าจึงหันมาซื้อและใช้ตู้เหล็กเก็บเอกสารที่ผลิตภายในประเทศซึ่งมีราคาค่าต่ำกว่า และคุณภาพใกล้เคียงกับตู้เหล็กเก็บเอกสารที่ผลิตจากต่างประเทศ เป็นการช่วยเพิ่มจำนวนลูกค้า และส่วนแบ่งตลาด (Market Share) ให้กับบริษัทผู้ผลิต

ตู้เหล็กเก็บเอกสารต่าง ๆ ในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งมีจำนวนอยู่ทั้งหมด 12 แห่ง ทำให้บริษัทผู้ผลิตตู้เหล็กเก็บเอกสารภายในประเทศขยายตัว และมีความสำคัญมากขึ้นจึงสมควรที่จะทำการศึกษาเกี่ยวกับทางด้านการตลาด คือ ศึกษาถึงการดำเนินงานทางด้านการตลาดของบริษัทผู้ผลิตตู้เหล็กเก็บเอกสาร รวมทั้งปัญหาทางด้านการตลาดที่บริษัทผู้ผลิตต่าง ๆ ประสพพร้อมทั้งวิธีดำเนินการแก้ไขปัญหานั้นในปัจจุบัน เกี่ยวกับปัญหาทางด้านการตลาดจะพิจารณาศึกษาถึงในแง่

1. ผลิตภัณฑ์ (ตู้เหล็กเก็บเอกสาร)
2. ราคาจัดจำหน่าย
3. ช่องทางการจัดจำหน่าย
4. การส่งเสริมการขาย

ตู้เหล็กเก็บเอกสาร (Filing Cabinet) ที่จะทำการวิจัยนี้หมายความว่าถึง "ตู้เหล็กเก็บเอกสารที่ทำด้วยเหล็กใช้สำหรับการเก็บรักษาเอกสารต่าง ๆ อาทิ เช่น เอกสารทางการบัญชี เอกสารทางการเงิน ฯลฯ เป็นต้น" ซึ่งตู้เหล็กเก็บเอกสารนี้แบ่งออกได้เป็น 2 ชนิด คือ

1. ตู้เหล็กเก็บเอกสารชนิดกันไฟ (ชนิดนี้ยังไม่มีผลิตภายในประเทศ)
2. ตู้เหล็กเก็บเอกสารชนิดธรรมดา

ตู้เหล็กเก็บเอกสารทั้ง 2 ชนิดนี้แบ่งเป็นแบบต่าง ๆ ใดดังนี้คือ

1. ตู้เหล็กเก็บเอกสารแบบมีลิ้นชัก

1.1 ตู้เหล็กเก็บแฟ้มเอกสาร

- ก. แบบ 2 ลิ้นชัก
- ข. แบบ 3 ลิ้นชัก
- ค. แบบ 4 ลิ้นชัก
- ง. แบบ 5 ลิ้นชัก

1.2 ตู้เหล็กเก็บแบบฟอร์มเอกสาร

- ก. แบบ 10 ล้นชักใหญ่
- ข. แบบ 15 ล้นชักใหญ่
- ค. แบบ 10 ล้นชักกลาง
- ง. แบบ 15 ล้นชักกลาง
- จ. แบบ 7 ล้นชักเล็ก
- ฉ. แบบ 10 ล้นชักเล็ก
- ช. แบบ 12 ล้นชักเล็ก

2. ตู้เหล็กเก็บเอกสารแบบมีบานประตู

- 2.1 แบบ 2 บานประตู
- 2.2 แบบ 2 บานประตูมีล้นชัก
- 2.3 แบบบานประตูเดียว

วัตถุประสงค์ในการวิจัยนี้เพื่อ

1. ศึกษาถึงการดำเนินการทางด้านการตลาดของบริษัทผู้ผลิตตู้เหล็กเก็บเอกสารที่มีอยู่ในปัจจุบัน
2. ศึกษาถึงปัญหาทางด้านการตลาดที่นักการตลาดของแต่ละบริษัทได้ประสบและวิธีการดำเนินการแก้ไขปัญหาเหล่านั้นในปัจจุบัน
3. ศึกษาถึงสภาพการณ์ของตลาดในปัจจุบัน โดยเฉพาะความคิดเห็นของผู้ใช้ตู้เหล็กเก็บเอกสารที่ผลิตภายในประเทศ
4. เสนอแนะวิธีการแก้ไขปัญหานั้นที่เหมาะสม

ข้อสมมติฐาน

1. บริษัทผู้ผลิตตู้เหล็กเก็บเอกสารในเขตกรุงเทพมหานครได้มีการนำวิธีการทางการตลาดมาใช้ในการดำเนินการในการขายตู้เหล็กเก็บเอกสาร

2. วิธีการทางการตลาดที่ใช้สามารถนำมาแก้ไขปัญหาทางการตลาดที่ผู้หลัก  
เก็บเอกสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3. ปัญหาใหญ่ของบริษัทผู้ผลิตผู้หลักเก็บเอกสาร คือ ปัญหาเกี่ยวกับเรื่อง  
คุณภาพของตู้เหล็กเก็บเอกสาร

ขั้นตอนและวิธีดำเนินการวิจัย

ขั้นตอนแรก เป็นการศึกษาวิธีการดำเนินการทางการตลาดที่มีอยู่ในปัจจุบัน  
ของบริษัทผู้ผลิตผู้หลักเก็บเอกสาร ซึ่งจะรวมถึงปัญหาที่เกิดขึ้นและการดำเนินการแก้ไข  
ปัญหานั้น ๆ โดยการสอบถามผู้ที่มีหน้าที่เกี่ยวข้องทางด้านการตลาดของแต่ละบริษัทโดยตรง

ขั้นตอนที่สอง เป็นการทำการวิจัยทางด้านความคิดเห็นของผู้ใช้ตู้เหล็ก  
เก็บเอกสารโดยเฉพาะที่ผลิตภายในประเทศ (โดยจะทำการวิจัยเฉพาะในเขตกรุงเทพ  
มหานคร)

ขั้นตอนที่สาม เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ได้จากขั้นตอนแรกและขั้นตอนที่  
สอง เพื่อสรุปหาผลลัพธ์ในการแก้ไขปัญหา และหาวิธีที่เหมาะสมทางการตลาดที่ผู้หลัก  
เก็บเอกสาร

ประโยชน์ที่จะได้รับจากการวิจัยนี้

1. ได้ทราบถึงการดำเนินการทางด้านการตลาดที่ผู้หลักเก็บเอกสารใน  
ประเทศไทย

2. ได้ทราบถึงปัญหาส่วนใหญ่ที่บริษัทผู้ผลิตผู้หลักเก็บเอกสารทั้งหลายได้ประสบ  
และวิธีการแก้ไขที่เหมาะสม เพื่อที่จะได้เป็นประโยชน์ต่อไปในอนาคตในการเป็นแนวทาง  
แก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่จะเกิดขึ้น

3. ความคิดเห็นของสาธารณชนต่อตู้เหล็กเก็บเอกสารที่ผลิตภายในประเทศ  
จะเป็นประโยชน์ในด้านการตลาดของบริษัทผู้ผลิตผู้หลักเก็บเอกสารและต่อรัฐบาลในการ  
ที่จะส่งเสริมอุตสาหกรรม

4. เป็นประโยชน์ต่อนักศึกษาทางการตลาด และจะดำเนินอาชีพทางด้าน  
จัดจำหน่ายหรือผลิตภัณฑ์เหล็กเก็บเอกสาร ได้ทราบถึงกระบวนการทางด้านการตลาดไปใช้  
ในสภาพที่เป็นจริง

ขอบเขตการวิจัย

1. จะวิจัยเฉพาะที่เหล็กเก็บเอกสาร ไม่รวมถึงเฟอร์นิเจอร์เหล็กอย่างอื่น  
หรือที่เก็บเอกสารที่ผลิตจากไม้
2. การวิจัยจะวิจัยเฉพาะในเขตกรุงเทพมหานคร



ศูนย์วิทยพัชกร  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย