

การตัดสินใจเลือกใช้โรงพิมพ์: การวิเคราะห์องค์ประกอบร่วม
Decision making in using printing house service: A conjoint analysis.

วารลักษณ์ แยมมั่งมี

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณลักษณะของการตัดสินใจเลือกใช้โรงพิมพ์ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยคือผู้ที่มีส่วนร่วมในการตัดสินใจเลือกใช้โรงพิมพ์ จำนวน 81 ราย และใช้แบบสอบถามออนไลน์ เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล ผลการวิจัยพบว่าคุณลักษณะของการตัดสินใจเลือกใช้โรงพิมพ์ประกอบไปด้วย ราคา มาตรฐานควบคุมคุณภาพการพิมพ์ เครดิตเทอมและระยะเวลาการส่งงาน มีคุณลักษณะ ที่มีมาตรฐานควบคุมคุณภาพการพิมพ์ เป็นปัจจัยหลักที่กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญมากที่สุด อันดับที่สองคือด้านราคาต้องอยู่ในเกณฑ์ระดับมาตรฐาน อันดับที่สามคือด้านเครดิตเทอมที่อยู่ในระยะเวลา 45 วันและอันดับที่สี่คือระยะเวลาการส่งงานภายในระยะเวลา 15 วัน

คำสำคัญ : โรงพิมพ์,การวิเคราะห์องค์ประกอบร่วม

ABSTRACT

The purpose of this study is to study the characteristics of printery decisions. The sample group used in the study was 81 people who participated in the printing industry's decision. And use online questionnaires as a data collection tool. Research has found that printery decisions include pricing, quality control credit term and submission period are attributes to the printer's decision-making process. The quality control standard is the most important factor for stakeholders. The second is the standard price, the third is the 45 days for credit, and the fourth is the submission period within 15 days.

Keywords: Printing house, Conjoint Analysis

โรงพิมพ์มีบทบาทที่สำคัญต่อหลายด้านของสังคมและเศรษฐกิจโดยเฉพาะในยุคที่ข้อมูลและการสื่อสารมีความสำคัญอย่างยิ่ง โรงพิมพ์ไม่เพียงแต่ผลิตเอกสารและสิ่งพิมพ์ที่หลากหลาย แต่ยังมีบทบาทในการสนับสนุนการศึกษา การโฆษณา การเผยแพร่ข้อมูลและการสร้างแบรนด์

1. การสนับสนุนการศึกษาและการเรียนรู้ โรงพิมพ์มีบทบาทสำคัญในการผลิตสื่อการเรียนการสอน เช่น หนังสือเรียน คู่มือ และเอกสารการศึกษา ซึ่งช่วยให้การศึกษาเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและเข้าถึงผู้เรียนได้กว้างขวาง (Harris P. 2022) การพิมพ์หนังสือเรียนและวัสดุการศึกษาอื่น ๆ ช่วยให้การเรียนรู้สามารถเกิดขึ้นได้ทั้งในโรงเรียนและที่บ้าน เป็นสิ่งที่ขาดไม่ได้ในการศึกษาแบบดั้งเดิมและยังคงเป็นเครื่องมือที่สำคัญในการพัฒนาความรู้

2. การส่งเสริมการสื่อสารและการเผยแพร่ข้อมูล โรงพิมพ์เป็นสื่อกลางที่สำคัญในการเผยแพร่ข้อมูลและข่าวสารผ่านสิ่งพิมพ์ เช่น หนังสือพิมพ์ นิตยสาร และแผ่นพับ (Smith J. 2023) การพิมพ์สิ่งพิมพ์เหล่านี้ช่วยให้ข้อมูลเข้าถึงผู้คนได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะในสังคมที่ยังคงให้ความสำคัญกับการอ่านสิ่งพิมพ์

3. การสร้างและการจัดการแบรนด์ โรงพิมพ์ช่วยในการสร้างเอกลักษณ์และแบรนด์ของธุรกิจผ่านการออกแบบและพิมพ์วัสดุการตลาด เช่น โบรชัวร์ การ์ดธุรกิจ และบรรจุภัณฑ์

อุตสาหกรรมการพิมพ์ไทย กระจายอยู่ใน กทม.และปริมณฑลถึงร้อยละ 80 นอกนั้นกระจายอยู่ในทุกจังหวัดของประเทศ ส่วนใหญ่เป็นการบริหารแบบครอบครัว มีเพียงร้อยละ 10 เท่านั้น ที่เป็นโรงพิมพ์ขนาดใหญ่ มีมาตรฐานในการผลิต และระบบการบริหารงานบุคคลที่เป็นระบบ จึงส่งผลกระทบต่อโรงพิมพ์ขนาดเล็กที่บริหารแบบครอบครัวและเป็นงานรับจ้างพิมพ์หนังสือ แคตตาล็อก สิ่งพิมพ์อื่น ๆ ที่ปริมาณงานปรับลดลงอย่างมาก โดยเฉพาะการพิมพ์หนังสือพิมพ์ที่ปิดตัวเองมาเปลี่ยนการใช้ Online Newspaper แทน เพราะคนอ่านหนังสือพิมพ์น้อยลง สื่อโทรทัศน์ และ Online มีมาแทนมากขึ้น (วิชัย พยัคฆโส, 2564) ผลกระทบดังกล่าวนี้ได้ส่งผลกระทบต่อให้ธุรกิจสำนักพิมพ์และโรงพิมพ์ดั้งเดิมหลายรายที่ไม่สามารถปรับตัวได้ทัน ต้องประสบปัญหาการขาดทุนอย่างต่อเนื่อง จนต้องปิดกิจการลงไปในที่สุด ในขณะที่เดียวกันก็ได้เกิดสภาวะการแข่งขันที่สูงขึ้นในตลาดอุตสาหกรรมสิ่งพิมพ์ในปัจจุบัน ที่ต้องแข่งขันกันรับงานพิมพ์ที่มีจำกัด จากความต้องการในตลาดที่ลดลง

การวิจัยในครั้งนี้เพื่อให้ได้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์สำหรับผู้ประกอบการในการเลือกใช้บริการโรงพิมพ์ที่ตรงกับความต้องการและสามารถแข่งขันในตลาดได้อย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ยังช่วยให้เห็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงบริการของโรงพิมพ์ให้ตอบสนองต่อความต้องการของตลาดในยุคปัจจุบันอย่างแท้จริง

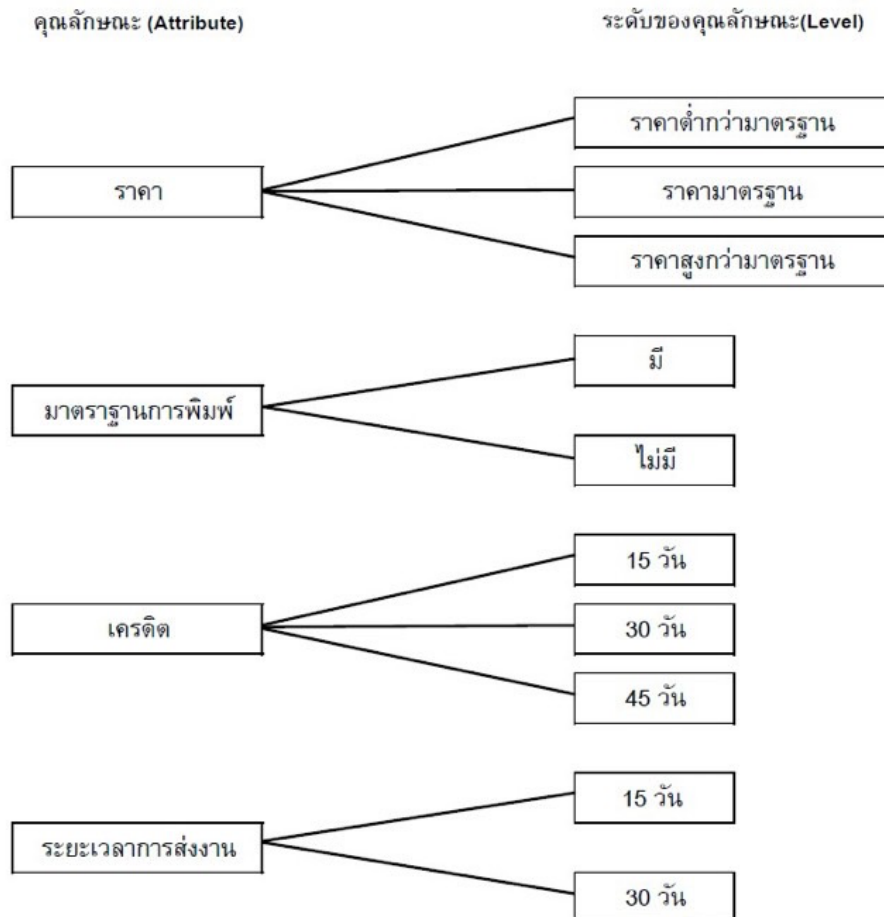
วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาถึงคุณลักษณะของการตัดสินใจเลือกใช้โรงพิมพ์

ระเบียบวิธีวิจัย

กลุ่มประชากรในการศึกษาวิจัย คือ กลุ่มที่มีความต้องการพิมพ์สิ่งพิมพ์โดยใช้บริการของโรงพิมพ์ จำนวน 81 คน กำหนดการสุ่มกลุ่มตัวอย่างโดยไม่ใช้หลักความน่าจะเป็น (Non-probability Sampling) โดยทำการเลือกสุ่มกลุ่มตัวอย่างตามความสะดวก

ทำการสัมภาษณ์พนักงานขายและลูกค้า จำนวน 9 ราย เป็นการสัมภาษณ์ถึงปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ เพื่อให้ได้คุณลักษณะ (Attribute) พบว่ามีหลายปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ โดยผู้วิจัย ทำการจัดลำดับที่มีผลมากที่สุดแล้วจึงจัดระดับของคุณลักษณะ (Level) และกำหนดชุดคุณลักษณะ ดังต่อไปนี้



ภาพที่ 1 คุณลักษณะ (Attribute) และระดับของคุณลักษณะ (Level) ของการวิเคราะห์องค์ประกอบรวม

จากจำนวน Attribute กับ Level สามารถนำมาออกแบบจำนวนคุณลักษณะที่เป็นไปได้ทั้งหมด $3 \times 2 \times 3 \times 2 = 36$ ชุด แต่เนื่องจากจำนวนชุดดังกล่าวมีมากเกินไปจึงมีการลดจำนวนชุด โดยใช้วิธี Full Fractional Design ได้ชุดที่เหมาะสมจำนวนทั้งสิ้น 13 ชุด รวมทั้ง (hold out)

Card ID	ราคา	มาตรฐานการพิมพ์	เครดิต	ระยะเวลาการส่งงาน
1	ราคาต่ำกว่ามาตรฐาน	ไม่มี	30	30
2	ราคามาตรฐาน	มี	45	30
3	ราคามาตรฐาน	มี	30	15
4	ราคามาตรฐาน	ไม่มี	15	15
5	ราคาสูงกว่ามาตรฐาน	มี	15	30
6	ราคาสูงกว่ามาตรฐาน	มี	30	15
7	ราคาต่ำกว่ามาตรฐาน	มี	15	15
8	ราคาต่ำกว่ามาตรฐาน	มี	45	15
9	ราคาสูงกว่ามาตรฐาน	ไม่มี	45	15
10 a	ราคามาตรฐาน	มี	45	15
11 a	ราคาต่ำกว่ามาตรฐาน	ไม่มี	45	15
12 a	ราคาสูงกว่ามาตรฐาน	มี	45	15
13 a	ราคาต่ำกว่ามาตรฐาน	มี	15	30

a. Holdout

ภาพที่ 2 ชุดคุณลักษณะที่ได้จากการลดจำนวนชุดข้อมูล โดยวิธี Full Fractional Design

จากนั้นจึงนำข้อมูลมาสร้างเป็นแบบสอบถามเพื่อใช้ในการศึกษางานวิจัย โดยเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสอบถามออนไลน์ สามารถแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นข้อมูลลักษณะธุรกิจของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วยกลุ่มอุตสาหกรรม ขนาดองค์กร แผนกงาน และระยะเวลาการทำงาน

ส่วนที่ 2 เป็นข้อมูลพฤติกรรมการใช้บริการคือประเภทสิ่งพิมพ์ที่ใช้บริการ และความถี่ในการใช้บริการ

ส่วนที่ 3 เป็นความคิดเห็นเกี่ยวกับการเลือกใช้บริการโรงพิมพ์

โดยเป็นแบบสอบถามตามแบบเทคนิควิเคราะห์องค์ประกอบร่วม (Conjoint Analysis) ซึ่งเป็นลักษณะการให้คะแนนแบบ Rating โดยมีการให้คะแนนระดับความพึงพอใจ 0-10 โดยกำหนดให้ 0 = ไม่ใช้บริการแน่นอน 10 = อยากจะใช้บริการมากที่สุด

นำแบบสอบถามไป Pre-test จำนวน 6 ราย ผลการทำแบบสอบถามเป็นไปได้ด้วยดี จากนั้นจึงนำแบบสอบถามไปทดสอบเสมือนจริง (Pilot Test) โดยไม่ใช้กลุ่มตัวอย่างอีกจำนวน 11 ราย แล้วจึงส่งให้กลุ่มตัวอย่างทำแบบสอบถาม

เก็บรวบรวมแบบสอบถาม จนครบจำนวน 81 คน จากนั้นนำข้อมูลที่ได้มาตรวจสอบความสมบูรณ์ และนำไปวิเคราะห์ผลการศึกษาโดยใช้โปรแกรมสถิติเบื้องต้น โดยสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 2 ส่วน คือ สถิติวิเคราะห์เชิงพรรณนา และการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยเทคนิคการวิเคราะห์องค์ประกอบรวม ในการกำหนดรูปแบบ

ผลการวิเคราะห์

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามในการวิจัยครั้งนี้ จำนวน 81 ราย โดยส่วนใหญ่อยู่ในกลุ่มอุตสาหกรรมบริการ มีขนาดองค์กรขนาดเล็ก 1-50 คน ส่วนใหญ่ทำงานอยู่ในฝ่ายจัดซื้อ และฝ่ายการตลาด/ขาย มีการทำงานกับองค์กรนี้มาแล้ว 1-5 ปี จะใช้บริการโรงพิมพ์เกี่ยวกับสิ่งพิมพ์โฆษณา เช่น โบรชัวร์ ใบปลิว แผ่นพับ ไปสเตอร์ เป็นต้น มีความถี่ในการใช้โรงพิมพ์ประมาณ 1-2 ครั้งต่อปี

ผลการวิเคราะห์ระดับคุณค่าของคะแนนความต้องการเลือกใช้บริการ (Utility) เป็นการวิเคราะห์รูปแบบความต้องการด้านต่าง ๆ ของโรงพิมพ์ โดยแบ่งเป็นด้านราคา ด้านมาตรฐานควบคุมคุณภาพการพิมพ์ ด้านเครดิตเทอม และด้านระยะเวลาการส่งงาน ว่ามีความสัมพันธ์กับความต้องการของลูกค้า โดยมีรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 1 แสดงระดับความสำคัญ (Utility Value)

Attribute	Level	Part-worth	Span Width
ราคา	ต่ำกว่ามาตรฐาน 10%	0.183	28.952
	ปกติ	0.314	
	สูงกว่ามาตรฐาน 10%	-0.496	
มาตรฐานควบคุมคุณภาพการพิมพ์	มี	1.616	33.654
	ไม่มี	-1.616	
เครดิตเทอม	15 วัน	-0.539	20.442
	30 วัน	0.069	
	45 วัน	0.470	

ระยะเวลาการส่งงาน	15 วัน	0.477	15.687
	30 วัน	-0.477	
Constant		4.664	

จากตารางแสดงให้เห็นว่า ราคาที่ดีที่สุดคือ เกณฑ์ราคาระดับปกติ มีค่าเท่ากับ 0.314 มีมาตรฐานควบคุมการพิมพ์ มีค่าเท่ากับ 1.616 การจ่ายเงินมีเครดิตเทอม 45 วัน มีค่าเท่ากับ 0.470 และระยะเวลาการส่งงานที่ดีที่สุด 15 วัน มีค่าเท่ากับ 0.477

ผลการวิเคราะห์พบว่า ผู้เลือกใช้บริการให้ความสำคัญกับด้านมาตรฐานควบคุมคุณภาพการพิมพ์มากที่สุด 33.65% รองลงมาไม่ต่างกันมากเป็นเรื่องของราคา 28.95% อันดับที่ 3 คือเรื่องของเครดิตเทอม 20.44% และอันดับสุดท้ายเป็นเรื่องของระยะเวลาการส่งงาน มีค่าความสำคัญที่ 15.68%

ข้อเสนอแนะสำหรับธุรกิจ

จากผลการวิจัย ชี้ให้เห็นว่าคุณลักษณะที่กลุ่มผู้บริโภคตัดสินใจเลือกใช้โรงพิมพ์ คือมีเกณฑ์ราคาอยู่ในระดับปกติ เพราะฉะนั้นผู้ประกอบการ จะต้องบริหารต้นทุนในการผลิตแต่ละด้านให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด จึงจะสามารถกำหนดราคาได้ต่ำกว่าผู้บริการรายอื่นได้

การมีมาตรฐานควบคุมคุณภาพการพิมพ์ คือ ความแม่นยำ ความคมชัดของงานพิมพ์ เป็นต้น โดยคุณภาพที่กล่าวถึง เป็นผลมาจากคุณภาพกระดาษและคุณภาพหมึกที่เลือกใช้ และเทคโนโลยีของเครื่องจักร ตลอดจนความรู้และความชำนาญในด้านเทคนิคการพิมพ์

การจ่ายเงินมีเครดิตเทอม 45 วัน และระยะเวลาจัดส่งสินค้าภายใน 15 วัน โรงพิมพ์ควรนำไปพิจารณาปรับใช้ตามเกณฑ์นี้เพื่อที่จะสามารถดึงดูดลูกค้าให้เข้ามาเลือกใช้บริการมากขึ้น โดยเลือกสื่อสารไปกลุ่มเป้าหมายที่เป็นกลุ่มลูกค้าส่วนใหญ่ อยู่ในกลุ่มอุตสาหกรรมบริการ และสินค้าอุปโภคบริโภค

เอกสารอ้างอิง

- วารสารการพิมพ์ไทย. (2563). ปรับตัวธุรกิจโรงพิมพ์ทำอะไรถึงจะอยู่รอด (เล่ม 124). ค้นเมื่อ 23 พฤษภาคม 2567, จาก <https://www.thaiprint.org/2020/02/vol124/industrial124-02/#>
- วิชัย พยัคฆ์โส. (2564). อุตสาหกรรมการพิมพ์ไทยจะพัฒนาศักยภาพอย่างไร, The Federation of Thai Printing Industries ค้นเมื่อวันที่ 23 พฤษภาคม 2567 จาก <https://www.printfederation.or.th/knowledge/2565-printingday02/#>
- Harris P. (2022). Educational Publishing: The Role of Print in Modern Education. Retrieved May 23, 2024, from <https://blog.lamphills.com/terms/print-media-in-education/>
- Jones A. (2024). Branding through Print: The Importance of Print Materials in Marketing. Marketing Insights. Retrieved May 23, 2024, from <https://diamondpress.co.uk/the-importance-of-branding-through-print-materials/>