

วัตถุประสงค์ของงานวิจัย ครั้งนี้ เพื่อศึกษาความต้องการที่แท้จริงของลูกค้าของโรงพิมพ์
กรณีศึกษา ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อทาง โรงพิมพ์กรณีศึกษา และในเชิงเปรียบเทียบกับ
คู่แข่งชั้นในปัจจัย 5 ด้าน ได้แก่ ด้านการติดต่อ ด้านราคา ด้านคุณภาพ ด้านบริการ และด้านเวลา
รวมถึงทำการเสนอแนะแนวทางการแก้ไขในการพัฒนา และดำเนินงาน ให้สอดคล้องกับ
ความต้องการของลูกค้า โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ลูกค้าของ โรงพิมพ์กรณีศึกษา ลูกค้าของ
โรงพิมพ์ขนาดใหญ่ ขนาดกลาง และขนาดเล็กในกรุงเทพมหานคร โดยใช้แบบสอบถาม ผลการ
วิจัยพบว่าความต้องการที่แท้จริงของลูกค้าของ โรงพิมพ์กรณีศึกษา คือ ลูกค้ามีความต้องการใน
ด้านเวลามากที่สุดรองลงมาเป็นด้านคุณภาพงานของงานพิมพ์ ด้านการติดต่อกับทางโรงพิมพ์
ด้านการบริการ และด้านราคาเป็นอันดับสุดท้าย ตามลำดับ

ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อทาง โรงพิมพ์กรณีศึกษาพบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจทาง
โรงพิมพ์กรณีศึกษาในด้านการบริการมากที่สุด รองลงมาเป็นด้านเวลา ด้านการติดต่อกับทาง
โรงพิมพ์ ด้านคุณภาพของงานพิมพ์ และด้านราคาเป็นอันดับสุดท้าย ตามลำดับ ความพึงพอใจ
ของลูกค้าในเชิงเปรียบเทียบกับคู่แข่งชั้นพบว่าเมื่อเปรียบเทียบกับ โรงพิมพ์คู่แข่ง ลูกค้ามีความ
พึงพอใจในโรงพิมพ์กรณีศึกษามากกว่าโรงพิมพ์คู่แข่ง (โรงพิมพ์ขนาดใหญ่ กลาง และเล็ก) ในด้าน
การติดต่อกับทางโรงพิมพ์ คุณภาพของงานพิมพ์ การบริการ และเวลา ยกเว้นในด้านราคา
ลูกค้ามีระดับความพึงพอใจโรงพิมพ์กรณีศึกษาน้อยกว่าโรงพิมพ์คู่แข่ง

จากการใช้เทคนิคคิวเอฟตีมาประยุกต์ใช้กับความต้องการของลูกค้าสามารถเสนอ
แนะแนวทางการแก้ไขให้กับโรงพิมพ์กรณีศึกษาได้ดังนี้ จัดทำคู่มือวิธีการปฏิบัติงาน ใบบันทึกร
คุณภาพ ระบบควบคุมคุณภาพ ใบพรรณนาลักษณะงาน และ โปรแกรมประเมินราคางานพิมพ์
เพื่อให้มีความสอดคล้องกับความต้องการของลูกค้ามากยิ่งขึ้น

The objective of this research is to investigate the needs of customers, customers' satisfaction toward printing press and the customers' satisfaction toward the competitors of printing press in 5 factors namely connection with the printing press, price, quality of work, administration and time. Moreover, this research provides the recommendations in terms of development and operation process that serve the need of customers. The populations are the customers from printing press prototype, large, medium and small size of printing presses in Bangkok by using questionnaires.

The result of this research is found that the most customer requirements are timing, quality of work, communication with the customer, service, and price respectively. For customers' satisfaction aspect of the case study in companion with the competitor, the customers has more satisfaction than competitor in the area of communication, quality service and timing and less in the area of price. Comparison with the other competitors in term of customers' satisfaction aspects found that the customers have satisfaction on the printing press prototype more than the competitor of printing press (large, medium and small size). On the other hand, in connection with the printing press, quality of work and administration aspect and time the customers satisfy in the printing press case study less than competitor printing press but it does not include price aspect.

Application of QFD technique with the need of customers provides the solutions to printing press prototype such as creating operation manual, quality control sheet, quality control system, job description sheet and price quote program in order to response the customers needs.