

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสภาพปัญหาและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการทางด้านสื่อสิ่งพิมพ์ บริษัท สุวรรณอักษร จำกัด จังหวัดสุราษฎร์ธานี ศึกษาโดยใช้แบบสอบถามจากกลุ่มประชากร จำนวน 530 คน แล้วนำมาคัดเลือกฉบับที่สมบูรณ์จำนวน 482 ชุด คิดเป็นร้อยละ 90.94 โดยผู้วิจัยเก็บข้อมูลด้วยตนเอง แล้วนำมาวิเคราะห์ข้อมูลโดยหาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยในส่วนของสภาพทั่วไปพบว่า ส่วนมากเป็นเพศหญิง ประชากรส่วนใหญ่มีอายุ 31 – 40 ปี โดยมากใช้บริการสื่อสิ่งพิมพ์ประเภทโปสเตอร์ มากที่สุด ผู้วิจัยได้ศึกษาสภาพปัญหาของผู้ใช้บริการด้านสื่อสิ่งพิมพ์ ในสองด้านคือ ด้านคุณภาพสื่อสิ่งพิมพ์ และด้านการให้บริการ ซึ่งผลการวิจัยพบว่าโดยภาพรวมมีปัญหาในระดับน้อย ( $\bar{x} = 2.13$ ) ปัญหาที่พบมากที่สุด คือ ด้านคุณภาพสื่อสิ่งพิมพ์ โดยมีปัญหาด้านคุณภาพเป็นลำดับแรก ( $\bar{x} = 2.28$ ) และด้านการให้บริการ ( $\bar{x} = 1.99$ ) ในด้านความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านสื่อสิ่งพิมพ์ ในสามด้านได้แก่ ด้านสภาพแวดล้อม ด้านราคาและการตลาดและด้านความต้องการด้านอื่นๆ ซึ่งผลการวิจัยโดยภาพรวมประชากรมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 3.51$ ) โดยผู้ให้บริการมีความพึงพอใจในด้านราคาเป็นอันดับแรก ( $\bar{x} = 3.67$ ) รองลงมาเป็นด้านสภาพแวดล้อม ( $\bar{x} = 3.47$ ) และด้านความต้องการอื่นๆ ( $\bar{x} = 3.41$ ) ตามลำดับ ทั้งนี้ผู้ให้บริการได้เสนอแนะให้ทางบริษัท สุวรรณอักษร จำกัด ได้จัดทำการจำลองแบบงานพิมพ์ที่ผู้บริการต้องการ โดยการจัดวางองค์ประกอบ สี ตัวหนังสือ ภาพประกอบ ต่างๆสามารถเลือกตามความเหมาะสมผ่านทางหน้าจอคอมพิวเตอร์ เมื่อได้รูปแบบที่ต้องการแล้วจึงนำแบบไปทำแบบอย่างละเอียดแล้วนำไปเข้าสู่กระบวนการพิมพ์เป็นขั้นสุดท้าย

This research was aimed to study the problematic situations and satisfaction of users towards print media by Suwan Aksorn Company Limited, Surat Thani Province. The questionnaires were distributed to the population group of 530 persons. There were 482 completed questionnaires, or 90.94 %. The researcher selected the data by herself. The data was analyzed by using frequency, percentage, mean and standard deviation. The research results in overall showed that the majority population is female. They are mostly 31-40 years of age. The posters are frequently used for published material. The researcher studied the problematic situations of print media users in two aspects: quality of print media and services. The research results show that in overall the problem is at a "low" level ( $\bar{x} = 2.13$ ). The most frequent problem is the quality of print media ( $\bar{x} = 2.28$ ), follows by the service ( $\bar{x} = 1.99$ ). As for the satisfaction of users towards print media, there are 3 aspects as in circumstance, price and marketing and other demands. The research results show that in overall the population has satisfaction at a "high" level ( $\bar{x} = 3.51$ ). The users satisfy with the price in the first rank ( $\bar{x} = 3.67$ ), follows by circumstance ( $\bar{x} = 3.47$ ) and other demands ( $\bar{x} = 3.41$ ), respectively. Still, the users suggested Suwan Aksorn Company Limited to simulate printed works as required by the users through suitable composition, colors, texts and figures on computer display, when the desired layout was achieved, such layout would be made in details before printing at the final process.