

APPENDIX B

แบบสอบถาม

พฤติกรรมกรรมการอ่านคู่มือการใช้งานโทรศัพท์มือถือของคนทำงานในแขวงสีลม

แบบสอบถามชุดนี้เป็นส่วนหนึ่งของสารนิพนธ์สำหรับนักศึกษาปริญญาโท สถาบันภาษามหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงเหตุผลที่คนวัยทำงานทั้งชายและหญิงในแขวงสีมเลือกที่จะอ่านและไม่อ่านคู่มือการใช้งานโทรศัพท์มือถือ

ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามนี้จะประโยชน์ทางการศึกษาของผู้วิจัยเพื่อปรับปรุงการออกแบบและการจัดพิมพ์คู่มือการใช้งานโทรศัพท์มือถือ จึงใคร่ขอความร่วมมือจากท่าน ในการตอบแบบสอบถาม โดยข้อมูลของท่านจะถูกเก็บเป็นความลับ ผู้วิจัยขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามมา ณ โอกาสนี้

คำชี้แจง

แบบสอบถามชุดนี้แบ่งออกเป็นสี่ส่วน ดังต่อไปนี้

- ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม
- ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมกรรมการใช้งานโทรศัพท์มือถือและพฤติกรรมกรรมการอ่านคู่มือการใช้งานโทรศัพท์มือถือของผู้ที่ตอบแบบสอบถาม
- ข้อมูลเกี่ยวกับแรงจูงใจให้ผู้ใช้โทรศัพท์มือถืออ่านคู่มือการใช้งาน
- ข้อเสนอแนะอื่น ๆ ที่ผู้ตอบแบบสอบถามคิดว่าจะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาการจัดทำคู่มือการใช้งานโทรศัพท์มือถือ

หากท่านมีคำถามหรือข้อสงสัยประการใดเกี่ยวกับแบบสอบถามฉบับนี้ สามารถสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมได้ที่ คุณณชนก หุตนันท์ หมายเลขโทรศัพท์ 08 9452 2414 หรือ e-mail: nachanok123@yahoo.com

ส่วนที่ 1: ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง: กรุณาใส่เครื่องหมาย หน้าข้อที่ตรงกับตัวท่านมากที่สุดเพียงข้อเดียวหรือระบุคำตอบในช่องว่าง

1. เพศ

- (1) ชาย (2) หญิง

2. อายุ

- (1) ต่ำกว่า 25 ปี (2) 26 – 30 ปี
 (3) 31 – 35 ปี (4) 36 – 40 ปี
 (5) 41 – 45 ปี (6) 45 ปี ขึ้นไป

3. ระดับการศึกษาสูงสุด

- (1) ต่ำกว่าปริญญาตรี (2) ปริญญาตรี
 (3) ปริญญาโท (4) ปริญญาเอก

4. อาชีพปัจจุบัน

- (1) เจ้าของกิจการ
 (2) พนักงานบริษัทเอกชน
 (3) ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ
 (4) แม่บ้าน
 (5) อื่น ๆ โปรดระบุ _____

5. รายได้ของท่านเฉลี่ยต่อเดือน

- (1) ต่ำกว่า 20,000 บาท (2) 20,001 – 30,000 บาท
 (3) 30,001 – 40,000 บาท (4) 40,001 – 50,000 บาท
 (5) เกินกว่า 50,000 บาท

ส่วนที่ 2: พฤติกรรมการใช้งานโทรศัพท์มือถือและการอ่านคู่มือการใช้งานโทรศัพท์มือถือ

คำชี้แจง: กรุณาใส่เครื่องหมาย หน้าข้อที่ตรงกับตัวท่านมากที่สุดเพียงข้อเดียวหรือระบุคำตอบในช่องว่าง

6. ท่านใช้โทรศัพท์มือถือมานานเท่าใด (นับตั้งแต่ตั้งแต่เครื่องแรกจนถึงเครื่องปัจจุบัน)

- (1) ต่ำกว่า 1 ปี (2) 2-3 ปี
 (3) 4-5 ปี (4) 6-7 ปี
 (5) 8-9 ปี (6) 10 ปีขึ้นไป

7. ท่านเปลี่ยนหรือซื้อโทรศัพท์มือถือเครื่องใหม่บ่อยมากน้อยเพียงใด

- (1) ทุก 6-12 เดือน (2) ทุก 2-3 ปี
 (3) ทุก 4-6 ปี (4) ทุก 8-10 ปี
 (5) ไม่เปลี่ยนหรือซื้อเครื่องใหม่จนกว่าเครื่องเก่าจะชำรุด
 (6) อื่น ๆ โปรดระบุ _____

8. ท่านอ่านคู่มือการใช้งานโทรศัพท์มือถือหรือไม่หลังจากที่ท่านซื้อโทรศัพท์มือถือเครื่องใหม่

- (1) อ่าน
 (2) ไม่อ่าน (ข้ามไปตอบข้อ 13)

สำหรับผู้ที่อ่านคู่มือการใช้งานโทรศัพท์มือถือ

9. เพราะเหตุใดท่านจึงอ่านคู่มือการใช้งานโทรศัพท์มือถือ

- (1) ต้องการทราบวิธีการใช้งานฟังก์ชันใหม่ๆ ของโทรศัพท์มือถือ
 (2) ต้องการทราบวิธีแก้ปัญหาที่พบขณะใช้โทรศัพท์มือถือ
 (3) ต้องการทราบข้อมูลด้านความปลอดภัยในการใช้งานโทรศัพท์มือถือ
 (4) อื่น ๆ โปรดระบุ _____

10. ท่านอ่านคู่มือการใช้งานโทรศัพท์มือถือในลักษณะใด

- (1) อ่านครั้งเดียวและอ่านตลอดทั้งเล่มเมื่อซื้อโทรศัพท์มือถือเครื่องใหม่
 (2) อ่านครั้งเดียวและอ่านเฉพาะเนื้อหาที่ส่วนสนใจเมื่อซื้อโทรศัพท์มือถือเครื่องใหม่
 (3) อ่านทุกครั้งเมื่อต้องการทราบฟังก์ชันการใช้งานใหม่ ๆ ในโทรศัพท์มือถือที่ยังไม่เคยใช้มาก่อน

- (4) อ่านทุกครั้งเมื่อพบปัญหาขณะใช้งานโทรศัพท์มือถือ
- (5) อื่น ๆ โปรดระบุ _____

11. เนื้อหาหมวดใดในคู่มือการใช้งานโทรศัพท์มือถือที่ท่านสนใจอ่านมากที่สุด

- (1) หมวดอธิบายฟังก์ชันการใช้งานโทรศัพท์มือถือ
- (2) หมวดข้อมูลความปลอดภัยในการใช้งานโทรศัพท์มือถือ
- (3) หมวดวิธีแก้ปัญหาเบื้องต้นในการใช้งานโทรศัพท์มือถือ
- (4) อื่น ๆ โปรดระบุ _____

12. ปัญหาที่ท่านพบบ่อยครั้งขณะอ่านคู่มือการใช้งานโทรศัพท์มือถือคืออะไร

- (1) ค้นหาส่วนที่ต้องการอ่านไม่พบ
- (2) คำอธิบายเกี่ยวกับฟังก์ชันการทำงานของโทรศัพท์มือถือมีน้อยเกินไป
- (3) ขนาดตัวอักษรเล็กเกินไป
- (4) อื่น ๆ โปรดระบุ _____

สำหรับผู้ที่ไม่อ่านคู่มือการใช้งานโทรศัพท์มือถือ

13. เพราะเหตุใดท่านจึงไม่อ่านคู่มือใช้งานโทรศัพท์มือถือ

- (1) ไม่มีเวลาอ่าน
- (2) พอทราบวิธีการใช้งานเบื้องต้นของโทรศัพท์มือถือแล้ว
- (3) คู่มือไม่ให้ข้อมูลในส่วนที่ต้องการอ่าน
- (4) ภาษาที่ใช้ในคู่มืออ่านเข้าใจยาก
- (5) อื่น ๆ โปรดระบุ _____

14. ท่านใช้วิธีใดแก้ปัญหาที่พบขณะใช้งานโทรศัพท์มือถือมากที่สุด

- (1) ถามผู้อื่น
- (2) โทรศัพท์สอบถามบริษัทผู้ผลิตโทรศัพท์มือถือยี่ห้อที่ใช้
- (3) โทรศัพท์สอบถามตัวแทนจำหน่ายโทรศัพท์มือถือที่คุณซื้อเครื่อง
- (4) อื่น ๆ โปรดระบุ _____

ส่วนที่ 3: ข้อมูลเกี่ยวกับแรงจูงใจให้ผู้ใช้งานโทรศัพท์มือถืออ่านคู่มือการใช้งาน

คำชี้แจง: กรุณาใส่เครื่องหมายกากบาท ในข้อที่ตรงกับความรู้สึกของท่านมากที่สุด

โปรดกรอกรายละเอียดทั้งผู้ที่อ่านและไม่อ่านคู่มือการใช้งานโทรศัพท์มือถือ

ท่านคิดว่าปัจจัยใดต่อไปนี้เป็นของคู่มือการใช้งานโทรศัพท์มือถือที่มีความสำคัญในการจูงใจให้ท่านอ่านคู่มือ

ปัจจัยต่างๆ ที่จูงใจให้ผู้ใช้งานโทรศัพท์มือถืออ่านคู่มือการใช้งาน	ระดับความสำคัญ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
ด้านเนื้อหาและภาษา					
15. คำอธิบายในหมวดฟังก์ชันการทำงานต่าง ๆ ของโทรศัพท์มือถือครอบคลุมฟังก์ชันการทำงานทั้งหมด ช่วยให้ผู้อ่านเข้าใจถึงวิธีการทำงานของฟังก์ชันเหล่านั้นได้					
16. มีคำอธิบายโดยละเอียดในหมวดวิธีการแก้ปัญหาที่พบขณะใช้งานโทรศัพท์มือถือเพื่อช่วยให้ผู้อ่านสามารถแก้ปัญหานั้นๆ ได้อย่างถูกวิธี					
17. มีคำอธิบายโดยละเอียดในหมวดข้อมูลด้านความปลอดภัยในการใช้งานโทรศัพท์มือถือเพื่อทำให้ผู้อ่านระมัดระวังอุบัติเหตุที่อาจเกิดขึ้นขณะใช้งานโทรศัพท์มือถือ					
18. การอธิบายคำศัพท์ทางเทคนิคชัดเจน อ่านเข้าใจง่าย					
19. ภาษาที่ใช้ในคู่มือโดยรวมอ่านเข้าใจง่าย					
ด้านรูปแบบ					
ขนาดและการเย็บเล่ม					
20. ขนาดรูปเล่มกะทัดรัด พกพาได้สะดวก					
21. การเย็บเล่มทนทาน (หน้ากระดาษไม่หลุดง่าย)					
ภาพประกอบ					
22. ภาพประกอบคำอธิบายฟังก์ชันการใช้งานมีความคมชัด					
23. ภาพประกอบคำอธิบายฟังก์ชันการใช้งานตรงกับคำอธิบาย					
24. ใช้ขนาดภาพประกอบที่ใหญ่ขึ้นเพื่อให้ผู้อ่านเห็นรายละเอียดในภาพได้ง่าย					

ปัจจัยต่างๆ ที่จูงใจให้ผู้ใช้งานโทรศัพท์มือถืออ่านคู่มือการใช้งาน	ระดับความสำคัญ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
25. มีสัญลักษณ์ช่วยในการค้นหาส่วนที่ผู้อ่านต้องการอ่าน					
26. มีสัญลักษณ์คำเตือนเพื่อความปลอดภัยที่ชัดเจนและสะดุดตา					
ตัวอักษรและสี					
27. รูปแบบตัวอักษรอ่านง่าย (เช่น ช่องไฟระหว่างตัวอักษรไม่ห่างหรือเบียดชิดจนเกินไป, ไม่ใช้รูปแบบตัวอักษรที่เป็นลายมือเขียนลักษณะหวัด เป็นต้น)					
28. ใช้ขนาดตัวอักษรของหัวเรื่องใหญ่ขึ้นเพื่อช่วยให้ผู้อ่านแยกความแตกต่างระหว่างหัวเรื่องและข้อความในส่วนเนื้อหาได้อย่างง่ายดาย					
29. ใช้ขนาดตัวอักษรของเนื้อเรื่องใหญ่ขึ้นเพื่อลดปัญหาอาการปวดตาขณะอ่านคู่มือ					
30. สีเส้นตัวอักษรสวยงามและชัดเจน (เช่น ไม่ใช้สีหม่นทึม สีที่ดูเบื่อนเลอะหรือสีอ่อนจาง)					
31. สีของสัญลักษณ์คำเตือนด้านความปลอดภัยสะดุดตาผู้อ่าน					
32. ปกหน้าของคู่มือพิมพ์สี					

ส่วนที่ 4: ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

ข้อเสนอแนะอื่น ๆ ที่ท่านคิดว่าจะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาการจัดทำคู่มือการใช้งานโทรศัพท์มือถือ

.....

.....

.....

.....