

APPENDIX B

Questionnaire in Thai

แบบสอบถาม

เรื่อง การสำรวจด้านความพึงพอใจของลูกค้าต่อสินค้าและบริการของ โรงพิมพ์ในกรุงเทพฯ

แบบสอบถามชุดนี้เป็นส่วนหนึ่งของการทำสารนิพนธ์ของการศึกษาในระดับปริญญาโท สถาบันภาษามหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในตัวสินค้าและบริการของผู้ผลิตสิ่งพิมพ์(โรงพิมพ์) มากน้อยเพียงใด โดยการศึกษานี้จะทำการสำรวจจากกลุ่มผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพฯ เท่านั้น

ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามนี้จะประโยชน์แก่สังคมในด้านการพัฒนาธุรกิจการพิมพ์ ผู้วิจัย จึงใคร่ขอความร่วมมือจากท่าน ในการตอบแบบสอบถาม โดยข้อมูลของท่านจะถูกเก็บเป็นความลับ ผู้วิจัยขอขอบคุณทุกท่าน ที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม มา ณ โอกาสนี้

คำชี้แจง

แบบสอบถามชุดนี้แบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังต่อไปนี้

- ส่วนที่ 1. ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม
- ส่วนที่ 2. ข้อมูลเกี่ยวกับการใช้สิ่งพิมพ์
- ส่วนที่ 3. ระดับความพึงพอใจต่อสิ่งพิมพ์, บริการ, ปัจจัยที่เลือก และ ปัญหาของผู้ที่ตอบแบบสอบถาม
- ส่วนที่ 4. ข้อเสนอแนะอื่น ๆ ที่ผู้ตอบแบบสอบถามคิดว่าจะเป็นประโยชน์ต่อการวิจัย

หากท่านมีคำถามหรือข้อสงสัยประการใดเกี่ยวกับแบบสอบถามฉบับนี้ สามารถสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมได้ที่ คุณศันสนีย์ บุญกาญจน์รัตน์ หมายเลขโทรศัพท์ 086-332-2242 หรือ jeapsansanee@hotmail.com

ส่วนที่ 1: ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง: กรุณาใส่เครื่องหมาย หรือ X ลงในช่องว่างหน้าข้อที่ตรงกับตัวท่านมากที่สุด

1. เพศ

ชาย

หญิง

2. **อายุ**
 ต่ำกว่า 25 ปี 25 – 30 ปี 31 – 35 ปี
 36 – 40 ปี 41 – 45 ปี 45 ปี ขึ้นไป
3. **ระดับการศึกษาสูงสุด**
 ต่ำกว่าปริญญาตรี ปริญญาตรี หรือ เทียบเท่า
 ปริญญาโท ปริญญาเอก
4. **สถานะภาพ**
 โสด แต่งงาน
 หย่าร้าง/ แยกกันอยู่ อื่นๆ (โปรดระบุ) _____
5. **อาชีพปัจจุบัน**
 พนักงานบริษัทเอกชน ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ
 นักเรียน / นักศึกษา อื่น ๆ (โปรดระบุ) _____
6. **รายได้ของท่านเฉลี่ยต่อเดือน**
 ต่ำกว่า 20,000 บาท 20,001 – 30,000 บาท
 30,001 – 40,000 บาท 40,001 – 50,000 บาท
 50,000 บาท ขึ้นไป
7. **ประสบการณ์ในการทำงาน**
 ต่ำกว่า 2 ปี 2-5 ปี
 6-8 ปี 9-10 ปี 10 ปีขึ้นไป

ส่วนที่ 2: ข้อมูลเกี่ยวกับการใช้สิ่งพิมพ์

คำชี้แจง: กรุณาใส่เครื่องหมาย หรือ X ลงในช่องว่างหน้าข้อที่ตรงกับตัวท่านมากที่สุด

8. **สิ่งพิมพ์ชนิดใดที่ท่านใช้มากที่สุด (กรุณาเรียงจากมากที่สุดไปยังน้อยที่สุด) 1 = มากที่สุด, 4 = น้อยที่สุด**
- หนังสือ, นิตยสาร
- สิ่งพิมพ์เพื่อการโฆษณาและการประชาสัมพันธ์ (ใบปลิว, โปสเตอร์, แคตตาล็อกสินค้า)
- สิ่งพิมพ์เฉพาะในเทศกาลต่างๆ (บัตรอวยพร, ปฏิทินปีใหม่, หนังสือรุ่น)
- บรรจุภัณฑ์ (กล่องบรรจุสินค้า, ถุงกระดาษ)

ส่วนที่ 3: ระดับความพึงพอใจต่อสิ่งพิมพ์, บริการ, ปัจจัยที่เลือกใช้โรงพิมพ์ และ ปัญหาของผู้ที่ตอบแบบสอบถามที่ประสบอยู่

คำชี้แจง: กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ หรือ X ลงในช่องว่างหน้าข้อที่ตรงกับตัวท่านมากที่สุด

5 = เห็นด้วยอย่างยิ่ง, พึงพอใจอย่างยิ่ง, มากที่สุด

4 = เห็นด้วย, พึงพอใจ

3 = ปานกลาง

2 = ไม่เห็นด้วย, ไม่พึงพอใจ

1 = ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง, ไม่พึงพอใจอย่างยิ่ง. น้อยที่สุด

	คำถาม	ระดับความพึงพอใจ/ ความคิดเห็น				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
		5	4	3	2	1
	ความพึงพอใจที่มีต่อสิ่งพิมพ์					
9	คุณภาพของสินค้ามีผลต่อการตัดสินใจสั่งสิ่งพิมพ์					
10	ราคาของสิ่งพิมพ์มีความเหมาะสม					
11	สถานที่ตั้งของโรงพิมพ์หาง่าย (กรณีต้องมาติดต่อ)					
12	มีการส่งเสริมการขาย					
13	ระยะเวลาที่ใช้ในการผลิตสินค้ามีความเหมาะสม					
14	การนัดหมาย, การส่งมอบงานตรงต่อเวลา					
	ความพึงพอใจในด้านบริการของโรงพิมพ์					
15	พนักงานมีมารยาท สุภาพ อ่อนน้อม ยิ้มแย้มแจ่มใส					
16	พนักงานมีความรู้ในเรื่องสิ่งพิมพ์เป็นอย่างดี					
17	พนักงานมีความสามารถในการแก้ปัญหาได้อย่างเรียบร้อย ทันการ					
18	พนักงานให้คำปรึกษา ตอบข้อซักถามได้อย่างละเอียด ชัดเจน					
19	พนักงานมีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการลูกค้า					
	ปัจจัยในการเลือกโรงพิมพ์					
20	ชื่อเสียงของโรงพิมพ์ และ ความน่าเชื่อถือของโรงพิมพ์					
21	มีคนแนะนำต่อๆ กันมา					
22	คุณภาพของสิ่งพิมพ์ที่ผลิตออกมาได้มาตรฐาน					
23	ราคาของสิ่งพิมพ์มีความเหมาะสม					
24	ทำเลที่ตั้งของโรงพิมพ์ไปมาสะดวก					

	คำถาม	ระดับความพึงพอใจ/ ความคิดเห็น				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
		5	4	3	2	1
25	บุคคลากรของโรงพิมพ์มีความรู้ ความชำนาญ					
26	เงื่อนไขระยะเวลาการชำระเงินค่าสินค้าและบริการ					
27	โรงพิมพ์มีเครื่องจักรทันสมัย ครบวงจรในการผลิตสิ่งพิมพ์					
	ปัญหาที่ท่านประสบอยู่					
28	คุณภาพสินค้าที่ผลิตออกมาไม่ได้คุณภาพตามข้อกำหนด					
29	ความล่าช้าในการส่งสินค้า และ การนัดหมาย					
30	ราคาของสิ่งพิมพ์ไม่เหมาะสม					
31	การติดต่อประสานงานกับโรงพิมพ์ยากลำบาก					
32	พนักงานขาดความรู้ ความชำนาญ หรือ มารยาทไม่สุภาพ					
33	งานที่ต้องใช้เทคนิคพิเศษยังมีข้อจำกัด					

ส่วนที่ 4: ข้อเสนอแนะ/ คำแนะนำเพิ่มเติม

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณสำหรับความอนุเคราะห์