

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่อง สถานการณ์ปัญหาผู้ประกอบการพิมพ์ในจังหวัดสมุทรสงคราม รายละเอียด และเนื้อหาที่เกี่ยวข้อง โดยได้ศึกษาจากเอกสาร ตำรา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในหัวข้อต่อไปนี้

- 2.1 ธุรกิจโรงพิมพ์สิ่งพิมพ์ทั่วไป
- 2.2 ธุรกิจโรงพิมพ์บรรจุภัณฑ์
- 2.3 ธุรกิจโรงพิมพ์ลักษณะพิเศษ
- 2.4 ปัญหา อุปสรรคในการดำเนินงานธุรกิจการพิมพ์
- 2.5 แบบสอบถาม
- 2.6 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
- 2.7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 ธุรกิจโรงพิมพ์สิ่งพิมพ์ทั่วไป

โรงพิมพ์สิ่งพิมพ์ทั่วไป (รองศาสตราจารย์ ดร.วรรณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ประภาศรี , 2551) เป็นธุรกิจโรงพิมพ์ที่ให้บริการพิมพ์หรือผลิตสิ่งพิมพ์ทั่วไป หลากหลายประเภท รูปแบบ ขนาดและจำนวน โดยพบว่า สิ่งพิมพ์ทั่วไปมักผลิตด้วยวัสดุประเภทกระดาษสิ่งพิมพ์ทั่วไปมีการระบบการพิมพ์หลายระบบในการพิมพ์ เช่น

ระบบการพิมพ์เลตเตอร์เพรสส์ ใช้พิมพ์สิ่งพิมพ์ที่ไม่ต้องการคุณภาพงานพิมพ์สูงมากนัก และมีจำนวนพิมพ์ไม่มาก เช่น นามบัตร บัตรเชิญ ปกวิทยานิพนธ์ เป็นต้น

ระบบการพิมพ์ออฟเซต ในประเทศไทยเป็นระบบการพิมพ์ยอดนิยมในการใช้พิมพ์ทั่วไป ใช้สิ่งพิมพ์ทั่วไปทุกประเภท ทั้งสีเดียว หลายสี และสอดสี ทั้งจำนวนพิมพ์น้อย ไปจนถึงจำนวนพิมพ์มาก หากจำนวนพิมพ์สูงมาก เช่น หนังสือพิมพ์ นิตยสาร ก็ใช้เครื่องพิมพ์ป้อนม้วนในการพิมพ์

ระบบการพิมพ์เฟล็กโซกราฟีและระบบการพิมพ์กราวัวร์ สำหรับสิ่งพิมพ์ทั่วไปที่มีจำนวนพิมพ์สูงมาก เช่น หนังสือพิมพ์ นิตยสาร หรือวารสาร นอกจากระบบการพิมพ์ออฟเซตแล้ว มีการใช้ระบบการพิมพ์เฟล็กโซกราฟีหรือระบบการพิมพ์กราวัวร์พิมพ์ด้วย แต่ยังไม่ปรากฏว่ามีการนำมาใช้พิมพ์ในประเทศไทย

ระบบการพิมพ์สกรีน มีการใช้พิมพ์สิ่งพิมพ์ทั่วไปน้อยมาก พบได้บ้างกับสิ่งพิมพ์ที่ต้องการลักษณะเฉพาะ เช่น นามบัตร สติกเกอร์ที่ต้องการเส้นหนาๆ เป็นต้น

ระบบการพิมพ์ไร้แรงกด ในปัจจุบันมีการใช้พิมพ์สิ่งพิมพ์ทั่วไปบางชนิดที่เคยพิมพ์ด้วยระบบการพิมพ์ออฟเซต เช่น

1. สิ่งพิมพ์ทั่วไปที่มีจำนวนพิมพ์ไม่มาก (short-run print) ส่วนมากจะมีจำนวนพิมพ์ไม่มากกว่า 500 ชิ้น/ฉบับ เช่น แผ่นพับ โปสเตอร์ ป้ายโฆษณา เป็นต้น
2. สิ่งพิมพ์ทั่วไปที่ถูกคำสั่งพิมพ์ตามจำนวนที่ต้องการใช้ (print on-demand) เช่น เมนูอาหาร รายงานประจำปีของบริษัท เป็นต้น
3. สิ่งพิมพ์ทั่วไปที่ต้องการผลิตให้เฉพาะบุคคล (personalized print) เช่น ใบแจ้งหนี้ขอสถาบันเงิน ศูนย์บัตรเครดิต การไฟฟ้าประปา เป็นต้น
4. สิ่งพิมพ์เร่งด่วน (fast print) เช่น นามบัตรด่วน บัตรเชิญด่วน เป็นต้น นอกจากนี้ความก้าวหน้าของเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ ที่มีระบบการทำงานที่ง่ายขึ้นและราคาถูกลงทำให้ธุรกิจการพิมพ์มีการดำเนินงานในส่วนของการก่อนพิมพ์กันมากขึ้น และด้วยเครื่องจักรอุปกรณ์พื้นฐานบางชนิดที่ธุรกิจพิมพ์ทุกแห่งต้องมี เช่น เครื่องตัดกระดาษ ทำให้โรงพิมพ์แบบไม่ครบวงจร สามารถผลิตสิ่งพิมพ์ได้ เช่น นามบัตร บัตรเชิญ บัตรอวยพร แผ่นพับ โปสเตอร์ เป็นต้น

2.2 ธุรกิจโรงพิมพ์บรรจุภัณฑ์

โรงพิมพ์บรรจุภัณฑ์ เป็นธุรกิจโรงพิมพ์ที่ให้บริการพิมพ์และผลิตสิ่งพิมพ์บรรจุภัณฑ์ตามที่ผู้จำหน่ายสินค้าต้องการเพื่อสร้างความแตกต่างระหว่างสินค้าโดยการพิมพ์ภาพหรือข้อความต่าง ๆ บนบรรจุภัณฑ์ ซึ่งช่วยให้ผู้บริโภคสินค้าสามารถเลือกซื้อสินค้าที่ต้องการได้ง่ายและรวดเร็วขึ้น บรรจุภัณฑ์สามารถจำแนกเป็นประเภทต่าง ๆ ได้หลายประเภทขึ้นกับเกณฑ์ที่ใช้ เช่น จำแนกตามวัสดุที่ใช้แบ่ง หลัก ๆ ได้เป็นบรรจุภัณฑ์กระดาษ บรรจุภัณฑ์พลาสติก บรรจุภัณฑ์โลหะ และบรรจุภัณฑ์แก้ว หรือจำแนกตามลักษณะการใช้งาน แบ่งได้เป็น 3 ลักษณะ คือ บรรจุภัณฑ์หลักหรือบรรจุภัณฑ์ชั้นแรกที่สัมผัสกับสินค้าโดยตรง บรรจุภัณฑ์รองหรือบรรจุภัณฑ์ชั้นที่สอง และบรรจุภัณฑ์เพื่อการขนส่ง ตัวอย่างเช่น หลอดยาสีฟันบรรจุอยู่ในกล่องยาสีฟัน และกล่องยาสีฟัน 12 หลอด บรรจุอยู่ในกล่องกระดาษลูกฟูกเป็นบรรจุภัณฑ์เพื่อการขนส่ง แต่ธุรกิจการพิมพ์บรรจุภัณฑ์ส่วนมากจำแนกตามประเภทของบรรจุภัณฑ์ที่ผลิต เช่น ธุรกิจโรงพิมพ์กล่องกระดาษแข็งมีทั้งกล่องขึ้นรูปสำเร็จและกล่องพับได้ ธุรกิจโรงพิมพ์กระป๋องโลหะ ธุรกิจโรงพิมพ์กระป๋องกระดาษ ธุรกิจโรงพิมพ์ฝาฉีบ ธุรกิจโรงพิมพ์หลอดบีบ ธุรกิจโรงพิมพ์ ซอง ถุง หรือบรรจุภัณฑ์แต่ละประเภทจะมีความแตกต่างกันค่อนข้างมาก

นอกจากนี้แม้จะผลิตบรรจุภัณฑ์เพียงประเภทเดียว แต่โรงพิมพ์บรรจุภัณฑ์อาจมีการใช้ระบบการพิมพ์หลายระบบ เช่น ธุรกิจโรงพิมพ์กระป๋องโลหะ โรงพิมพ์อาจมีทั้งระบบออฟเซต ออฟเซตแห้ง ระบบสกรีน เป็นต้น

เนื่องจากธุรกิจ โรงพิมพ์บรรจุภัณฑ์เป็นธุรกิจสำคัญที่สนับสนุนอุตสาหกรรมต่าง ๆ จึงสร้างรายได้ให้กับประเทศ โรงพิมพ์บรรจุภัณฑ์ในบ้านเราจึงยังคงมีช่องทางอยู่มากทั้งตลาดในประเทศและตลาดต่างประเทศ จุดแข็งของธุรกิจพิมพ์บรรจุภัณฑ์ คือ การที่ประเทศไทยเป็นหนึ่งในประเทศผู้ผลิตและส่งออกอาหารที่สำคัญของโลกซึ่งทำให้ความต้องการอย่างต่อเนื่อง แต่ธุรกิจโรงพิมพ์บรรจุภัณฑ์ของไทย ก็มีจุดอ่อนซึ่งเป็นปัญหาที่ต้องช่วยกันพิจารณาแก้ไข คือขาดการวิจัยและพัฒนาบรรจุภัณฑ์ ด้านต่าง ๆ ได้แก่

1. ด้านวัสดุที่ใช้งานบรรจุภัณฑ์ ไม่ว่าจะเป็นวัสดุใช้พิมพ์ หมึกพิมพ์ ฟอยล์ และอื่น ๆ ที่สามารถตอบสนองความต้องการที่หลากหลายของลูกค้ามากขึ้น ส่งนมากยังคงต้องมีการนำเข้าจากต่างประเทศ ซึ่งทำให้ต้นทุนการผลิตบรรจุภัณฑ์สูงและส่งผลให้ราคาของสินค้าซึ่งต้องรวมต้นทุนบรรจุภัณฑ์มีราคาสูงไปด้วย
2. ด้านการออกแบบบรรจุภัณฑ์ ทั้งการออกแบบ โครงสร้างและกราฟิกบนบรรจุภัณฑ์ ซึ่งธุรกิจโรงพิมพ์บรรจุภัณฑ์ขนาดใหญ่ที่มีการผลิตแบบครบวงจร มักมีการดำเนินการด้านการออกแบบบรรจุภัณฑ์ด้วยเพื่อนอำนวยความสะดวกให้กับลูกค้า สำหรับลูกค้า รายใหญ่ที่ใช้ตราสินค้าเดียวกันทั่วโลก แต่เปลี่ยนเฉพาะภาษา ลูกค้าจะดำเนินการออกแบบมาให้โรงพิมพ์ แต่ถ้าลูกค้ารายย่อย รายเล็ก ก็มักให้โรงพิมพ์ออกแบบให้ งานด้านการออกแบบบรรจุภัณฑ์นี้จำเป็นต้องอาศัยบุคลากรที่มีทักษะ ประสบการณ์ ความเข้าใจพฤติกรรมผู้บริโภค ตลอดจนเทคโนโลยีการผลิตและการพิมพ์บรรจุภัณฑ์ รวมทั้งต้องอาศัยอุปกรณ์ รวมทั้งต้องอาศัยอุปกรณ์และเครื่องมือทดสอบ เพื่อให้สามารถ ออกแบบบรรจุภัณฑ์ที่เหมาะสมกับสินค้าที่จะบรรจุได้มากที่สุด ซึ่งประเทศไทยยังขาดแคลนบุคลากรกลุ่มนี้อยู่มาก
3. ด้านคุณภาพของบรรจุภัณฑ์ โดยเฉพาะบรรจุภัณฑ์อาหาร ธุรกิจโรงพิมพ์บรรจุภัณฑ์อาหารต้องมีความสะอาดถูกลักษณะและอนามัย ปลอดภัยต่อผู้บริโภค จึงควรมีการพัฒนาาระบบคุณภาพ เช่น ระบบจีเอ็มพี (Good Manufacturing Practice: GMP) ซึ่งเป็นระบบที่ระหนักถึงความสะอาดและถูกสุขลักษณะ และอนามัยของการผลิตบรรจุภัณฑ์ เป็นต้น

2.3 ธุรกิจโรงพิมพ์ลักษณะพิเศษ

จากความหมายของสิ่งพิมพ์ลักษณะพิเศษที่ได้กล่าวมาในเบื้องต้น ธุรกิจโรงพิมพ์สิ่งพิมพ์ลักษณะพิเศษจึงหมายถึง ธุรกิจโรงพิมพ์ที่ให้บริการพิมพ์หรือผลิตสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ ที่ไม่ใช่สิ่งพิมพ์ทั่วไปหรือสิ่งพิมพ์บรรจุภัณฑ์ ซึ่งสิ่งพิมพ์ลักษณะพิเศษมีความหลากหลายทั้งรูปแบบลักษณะพิเศษบางชนิดในอดีตมีการสั่งพิมพ์มาจากต่างประเทศซึ่งเป็นจำพวกสิ่งพิมพ์ปลอดปลอม เช่น ตราไปรษณียากร หนังสือเดินทาง ใบหุ้น เป็นต้น แต่ปัจจุบันสามารถผลิตได้เองในประเทศ และโรงพิมพ์มีขีดความสามารถเพียงพอที่จะผลิตส่งออกได้อีกด้วยธุรกิจโรงพิมพ์ลักษณะพิเศษที่สำคัญๆมี 2 ธุรกิจคือ

2.3.1.ธุรกิจโรงพิมพ์สิ่งพิมพ์ปลอดปลอม เป็นธุรกิจโรงพิมพ์ที่ให้บริการพิมพ์หรือผลิตสิ่งพิมพ์มีค่าที่ต้องการความปลอดภัยจากการปลอมแปลงสูง เช่น บัตรเครดิต ตั๋วแลกเงิน หนังสือเดินทาง เช็คนาการ ใบหุ้น เป็นต้น ธุรกิจโรงพิมพ์ประเภทนี้ส่วนใหญ่จะใช้ระบบการพิมพ์ออฟเซต และระบบการพิมพ์เลตเตอ

เพรสเพื่อใช้พิมพ์ ตัวเลข ตัวนูน นอกจากนี้มีการใช้วัสดุทางการพิมพ์ที่มีสมบัติพิเศษ เช่น กระดาษที่มีลายน้ำในตัว หมึกพิมพ์ที่มองเห็นวาวแสงภายใต้รังสียูวี เป็นต้น ขึ้นอยู่กับว่าเป็นสิ่งพิมพ์ลักษณะพิเศษชนิดใด และองศาความปลอดภัยจากการปลอมแปลงระดับใด

2.3.2. ธุรกิจโรงพิมพ์ผ้า เป็นธุรกิจโรงพิมพ์ที่มีส่วนช่วยให้ผ้ามีมูลค่าสูงขึ้น ธุรกิจโรงพิมพ์ผ้าและสิ่งทอเกือบทั้งหมดใช้ระบบการพิมพ์สกรีน ซึ่งมีทั้งการพิมพ์โดยตรงด้วยระบบสกรีนหรือระบบพ่นหมึกลงบนผ้า หรืออาจพิมพ์บนรูปลอกด้วยระบบสกรีน ระบบออฟเซตหรือระบบกราฟัวร์ ขึ้นอยู่กับปริมาณการผลิตจำนวนน้อยหรือมาก จากนั้นนำรูปลอกมาถ่ายโอนลงบนผ้าด้วยลูกกลิ้งความร้อน ซึ่งโรงพิมพ์ผ้าแบบรูปลอกนี้จะไม่ก่อมลพิษของน้ำเสียเหมือนธุรกิจโรงพิมพ์ผ้าวิธีอื่น ๆ หมึกพิมพ์ที่ใช้ในการพิมพ์บนผ้าแต่ละชนิดยังมีความแตกต่างกัน ทั้งนี้ขึ้นกับโครงสร้างและชนิดของเส้นใยผ้า สมบัติของสีหมึกพิมพ์ที่ต้องการรูปแบบของการนำผ้าไปใช้งาน และที่สำคัญขึ้นอยู่กับความต้องการของลูกค้า โรงพิมพ์ผ้าที่มีการดำเนินธุรกิจในประเทศไทย มีทั้งแบบพิมพ์ผ้าหลายที่มีความยาวต่อเนื่องเป็นม้วน และแบบผ้าชิ้นซึ่งหมายถึงผ้าที่การตัดจากม้วนผ้าเป็นชิ้น ๆ พร้อมสำหรับการตัดเย็บ หรือที่ตัดเย็บเป็นเสื้อผ้าสำเร็จรูปแล้ว ปัจจัยที่สำคัญมากที่ธุรกิจโรงพิมพ์ผ้าต้องคำนึงถึงคือ ความปลอดภัยและสุขภาพของผู้ปฏิบัติงาน และบุคคลในชุมชน โดยรอบการแบ่งพื้นที่ของโรงพิมพ์ให้เหมาะสมและปฏิบัติตามกฎระเบียบข้อบังคับของกระทรวงอุตสาหกรรม มีการควบคุมมลพิษที่เข้มงวด ปัญหาต่าง ๆ จึงจะไม่เกิดขึ้น

ธุรกิจการพิมพ์ต้องมีการศึกษาความเป็นไปได้ในปัจจัยด้านต่าง ๆ และต้องอาศัยข้อมูลในทุกด้านให้ครบถ้วน ปัจจัยต่าง ๆ ที่ผู้ประกอบการจะต้องคำนึงในการจัดตั้งธุรกิจการพิมพ์ ประกอบด้วยปัจจัยภายนอกและปัจจัยภายใน ดังนี้

1. ปัจจัยภายนอก

ปัจจัยภายนอก หมายถึง ปัจจัยที่แวดล้อมธุรกิจโรงพิมพ์สิ่งพิมพ์ทั่วไปที่จะจัดตั้ง แต่มีผลกระทบต่อทิศทางการดำเนินธุรกิจโรงพิมพ์สิ่งพิมพ์ทั่วไป ปัจจัยภายนอกที่สำคัญ ได้แก่ แนวโน้มทางการตลาด สภาพคู่แข่ง กลุ่มลูกค้า สภาพเศรษฐกิจและสังคม เทคโนโลยีและตลาดต่างประเทศ

9.4.1 แนวโน้มทางการตลาด การศึกษาแนวโน้มทางการตลาดจะช่วยให้ผู้ที่จัดตั้งธุรกิจการพิมพ์ทราบโอกาสทางการตลาด และการคาดหวังทางการตลาดที่จะได้รับแนวโน้มทางการตลาดจะบอกลักษณะสิ่งพิมพ์ที่จะเป็นที่ต้องการของสังคมยุคนั้นและปริมาณความต้องการ เพื่อเจ้าของธุรกิจการพิมพ์จะได้วางแผนจัดตั้งธุรกิจการพิมพ์ในลักษณะที่จะสามารถตอบสนองความต้องการของตลาดได้อย่างถูกต้อง และวางแผนด้านราคาจัดพิมพ์ที่จะรับงานให้สามารถแข่งขันในตลาดได้

9.4.2 สภาพคู่แข่ง ก่อนที่จะตัดสินใจจัดตั้งธุรกิจการพิมพ์ประเภทใด ณ ทำเลที่ตั้งใด ควรจะต้องศึกษาภาวะการแข่งขัน ซึ่งอาจจะพิจารณาจากจำนวนโรงพิมพ์ที่ได้ดำเนินการอยู่แล้วหรือมีแนวโน้มที่จะดำเนินการในลักษณะเดียวกับธุรกิจที่จะจัดตั้งครั้งนี้เพื่อตรวจสอบสภาพคู่แข่งว่ามีอยู่มากหรือน้อย

เพียงใด ถ้าพบว่าสภาพคู่แข่งมีอยู่มากนับว่าเป็นการเสี่ยงอย่างมากที่จะจัดตั้งธุรกิจในลักษณะเดียวกันนั้น หรือธุรกิจที่จะจัดตั้งนั้นจะต้องการระบบการจัดการที่ดีมีประสิทธิภาพ และต้องหาจุดเด่นที่แตกต่างจากคู่แข่ง จึงจะสามารถแข่งขันได้

9.4.3 กลุ่มลูกค้า ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการดำเนินธุรกิจการพิมพ์อย่างมาก ก็คือกลุ่มลูกค้า ผู้ที่จะจัดตั้งธุรกิจควรที่จะศึกษากลุ่มลูกค้าที่ต้องการใช้บริการพิมพ์สิ่งพิมพ์ว่าเป็นในกลุ่มใดมากที่สุด เพื่อจะได้วางแผนวิธีการส่งเสริมการตลาด หรือวางแผนช่องทางการจัดจำหน่ายได้อย่างถูกต้องกับกลุ่มเป้าหมายที่เป็นลูกค้า

9.4.4 สภาพเศรษฐกิจ การเมือง และสังคม การดำเนินธุรกิจในสภาพเศรษฐกิจที่ดี ย่อมจะมีความมั่นคงมากกว่าธุรกิจที่อยู่ในสภาพเศรษฐกิจที่ย่ำแย่ในการจะจัดตั้งธุรกิจการพิมพ์ จึงต้องศึกษาสภาพเศรษฐกิจด้วยว่ากำลังอยู่ในภาวะที่จะจัดตั้งธุรกิจหรือไม่ นอกจากนี้ยังมี ข้อบังคับทางกฎหมาย ต่าง ๆ หรือ นโยบายของรัฐมีส่วนสนับสนุนธุรกิจที่จะดำเนินการหรือไม่ หรือมีการยกเว้นภาษีให้เป็นกรณีพิเศษใดบ้าง ตลอดจนทัศนคติของประชาชนจะมีผลต่อการดำเนินการของธุรกิจการพิมพ์ด้วย

9.4.5 เทคโนโลยี ระดับความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีของสังคมนั้น ๆ จะมีผลต่อความต้องการดำเนินชีวิตของประชาชนในสังคม เช่น ปัจจุบันในยุคของเทคโนโลยีสื่อสารคมนาคมก้าวหน้า ประชาชนมีความต้องการรับรู้ข่าวสารมากขึ้น มีผลให้มีความต้องการใช้สิ่งพิมพ์ มากขึ้น การทำธุรกิจการพิมพ์ก็อาจจะให้ผลให้สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนในสังคมนั้นได้

2. ปัจจัยภายใน

ปัจจัยภายในเป็นปัจจัยที่มีผลกระทบต่อประสิทธิผลและประสิทธิภาพของการดำเนินธุรกิจการพิมพ์โดยตรง ปัจจัยภายในที่สำคัญ ได้แก่ เงินทุน บุคลากร วัสดุ เครื่องจักรและอุปกรณ์การพิมพ์ เทคโนโลยี กระบวนการผลิต และรูปแบบองค์กร

9.5.1 เงินทุน เงินทุนทั้งในส่วนที่ลงทุนในสินทรัพย์ถาวร เช่น อาคาร ที่ดิน เครื่องจักรอุปกรณ์ต่าง ๆ และสินทรัพย์หมุนเวียน เช่น พัสดุคงคลัง ล้วนเป็นหัวใจสำคัญอย่างยิ่งของการเริ่มต้นจัดตั้งธุรกิจการพิมพ์ การจะกำหนดจำนวนเงินลงทุนเป็นเท่าไรขึ้นกับขนาดธุรกิจการพิมพ์ที่จะลงทุนหรือในทางตรงข้าม จำนวนเงินลงทุนที่มีจะเป็นตัวกำหนดขนาดธุรกิจการพิมพ์ที่เหมาะสมกับจำนวนเงินลงทุนนั้น เมื่อทราบจำนวนเงินที่ต้องการใช้ในการลงทุนแล้ว จะต้องมีการวางแผนด้านการเงินแสดงแหล่งที่มาของเงินทุนทั้งระยะสั้นและระยะยาว รวมทั้งศึกษาผลตอบแทนในระยะสั้นและระยะยาวว่าเพียงพอชำระหนี้หรือไม่ รวมทั้งประมาณการต้นทุนการผลิตงบการเงิน งบเงินสด และอัตราผลตอบแทนที่ได้จากการลงทุนด้วย

9.5.2 บุคลากร คนเป็นปัจจัยการผลิตที่สำคัญในฐานะเป็นผู้ที่จะใช้ความรู้ความสามารถของตนในการผลิตสิ่งพิมพ์ เจ้าของธุรกิจจะต้องจัดหาบุคลากรมาเพื่อทำหน้าที่ต่าง ๆ ในองค์กรตามแต่ความรู้และความถนัดของแต่ละบุคคล เช่น ผู้ที่มีความรู้ความสามารถทางบริหาร ประกอบกับการมีประสบการณ์การทำงานมามาก ก็จะทำหน้าที่เป็นผู้จัดการหรือผู้บริหารในองค์กรนั้น แต่ถ้ามีความรู้ทางวิชาชีพการพิมพ์ มีประสบการณ์ทางการทำงานกับเครื่องพิมพ์ ก็จะทำหน้าที่เป็นช่างพิมพ์ เป็นต้น การบริหารและการจัดคน

ให้เหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่เป็นเรื่องสำคัญอย่างยิ่งที่จะให้ธุรกิจดำเนินไปได้ด้วยดีตามเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้เจ้าของธุรกิจควรให้ความสำคัญกับบุคลากรทุกคนทุกตำแหน่งหน้าที่ เพราะทุกคนไม่ว่าจะเป็นผู้จัดการหรือผู้ปฏิบัติงานระดับต่าง ๆ มีความสำคัญในแง่ใดแง่หนึ่งต่อองค์การเสมอ จะขาดบุคคลใดบุคคลหนึ่งไม่ได้

9.5.3 วัสดุ เครื่องจักร และอุปกรณ์การพิมพ์ ปัจจัยการผลิตที่มีผลโดยตรงกับการดำเนินธุรกิจ การพิมพ์ก็คือ วัสดุ เครื่องจักร และอุปกรณ์ทางการพิมพ์ที่ใช้ เนื่องจากในธุรกิจการพิมพ์จะต้องจัดพิมพ์สิ่งพิมพ์ที่มีความหลากหลายในวัสดุที่ต้องการใช้ ตลอดจนเครื่องจักรและอุปกรณ์ที่จะผลิต ดังนั้นเจ้าของธุรกิจจะต้องมีความรอบคอบในการวางแผนจัดหาให้มีในจำนวนเพียงพอและเหมาะสมกับลักษณะงานพิมพ์ที่จะจัดพิมพ์และสามารถผลิตงานพิมพ์ได้ตามความต้องการของลูกค้า

9.5.4 เทคโนโลยีกระบวนการผลิต นอกจากรายการและลักษณะที่จำเป็นของวัสดุ เครื่องจักร และอุปกรณ์ทางการพิมพ์ที่เจ้าของธุรกิจจะต้องคำนึงถึงในการจัดตั้งธุรกิจการพิมพ์แล้ว เทคโนโลยีของกระบวนการผลิตก็เป็นปัจจัยหนึ่งที่จะต้องพิจารณาถึงด้วย เนื่องจากเทคโนโลยีของกระบวนการผลิตสิ่งพิมพ์เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วโดยเฉพาะเทคโนโลยีในขั้นงานก่อนพิมพ์ ขณะที่จัดตั้งจึงควรศึกษาเทคโนโลยีที่เป็นปัจจุบันที่สุดว่าเป็นอย่างไร ก็ควรลงทุนในเทคโนโลยีของกระบวนการผลิตนั้น

9.5.5 องค์กรของธุรกิจ ปัจจัยต่าง ๆ ที่กล่าวมาข้างต้นเป็นปัจจัยการผลิตที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับการดำเนินกิจกรรมทางการผลิตขององค์การสิ่งที่เจ้าของธุรกิจจะต้องพิจารณาก่อนที่จะมีการจัดตั้งธุรกิจก็คือองค์กรของธุรกิจที่จะจัดตั้ง ว่าจะเป็นในรูปของห้างหุ้นส่วนจำกัด หรือรูปของบริษัท โดยจะต้องศึกษาข้อดีและข้อจำกัดขององค์กรธุรกิจต่าง ๆ ที่จะจัดตั้งในการดำเนินการธุรกิจการพิมพ์ แล้วจึงเลือกองค์กรธุรกิจที่เหมาะสมที่สุด เจ้าของธุรกิจจะได้วางแผนโครงสร้างองค์การและรูปแบบการดำเนินงานด้านต่าง ๆ ที่เหมาะสมกับ องค์กรธุรกิจที่เลือกไว้

2.4 ปัญหา อุปสรรคในการดำเนินงานธุรกิจการพิมพ์

ในการดำเนินงานธุรกิจใด ๆ ก็ตาม จะต้องอาศัยกิจกรรมด้านต่าง ๆ เช่น การตลาด การผลิต การเงิน และบุคลากรอย่างมีประสิทธิภาพ จึงจะทำให้ธุรกิจนั้นประสบความสำเร็จ สามารถทำกำไรสูงสุดได้ตามเป้าหมายที่วางไว้ ในธุรกิจการพิมพ์ก็เช่นกัน ย่อมต้องการให้สามารถดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ดังกล่าวอย่างราบรื่น และบรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ แต่บางครั้งใน การดำเนินธุรกิจ ผู้ประกอบธุรกิจอาจจะประสบปัญหาในการดำเนินกิจกรรมด้านต่าง ๆ อันเป็นสาเหตุให้รายได้ลดลง รายได้ไม่คุ้มรายจ่าย จนไม่สามารถทำกำไรได้ ขาดสภาพคล่องทางการเงิน และมีผลให้ธุรกิจนั้นล้มเลิกไปในที่สุด ปัญหาที่เกิดขึ้นอาจเป็นปัญหาที่เกิดจากปัจจัยภายในได้แก่ ปัญหาทางด้านการผลิต ด้านการเงินและปัญหาของบุคลากร หรือเป็นปัญหาที่เกิดจากปัจจัยภายนอก ได้แก่ ปัญหาด้านการตลาด (ผกามาศ ผจญแก้ว , 2540) ซึ่งแบ่งปัญหาในธุรกิจโรงพิมพ์สิ่งพิมพ์ไว้ 4 ประการ สรุปได้ ดังนี้

1. ปัญหาด้านการตลาด

ธุรกิจการพิมพ์จะประสบความสำเร็จไม่ได้ด้วยดี ถ้าธุรกิจนั้นไม่ได้ดำเนินกิจกรรมทางการตลาดให้มีประสิทธิภาพ หรือต้องประสบปัญหาเกี่ยวกับการตลาดซึ่งจำเป็นต้องได้รับการแก้ไขอย่างทันท่วงที มิฉะนั้นอาจมีผลให้ธุรกิจการพิมพ์นั้นต้องล้มเลิกกิจการไปได้ เพราะไม่มีลูกค้า ที่ต้องการจะจัดพิมพ์งาน หรือสั่งพิมพ์งานที่โรงพิมพ์หรือสำนักพิมพ์นั้น หรือหนังสือที่จัดพิมพ์ไม่เป็นที่ต้องการของลูกค้า มีจำนวนหนังสือเหลือในคลังเก็บหนังสือจำนวนมาก ซึ่งเป็นต้นทุนส่วนหนึ่งที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้มาใช้เป็นเงินทุนหมุนเวียนในการดำเนินธุรกิจ ซึ่งปัญหาทางด้านการตลาด ได้แก่ ปัญหาเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการ ปัญหาเกี่ยวกับราคา ปัญหาเกี่ยวกับสถานที่หรือช่องทางการจัดจำหน่าย ปัญหาเกี่ยวกับการส่งเสริมการจัดจำหน่าย

2. ปัญหาด้านการผลิต

ธุรกิจการพิมพ์และการจัดพิมพ์เป็นธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการผลิตสิ่งพิมพ์เป็นหลักการดำเนินการทางผลิตจึงเป็นหัวใจสำคัญประการหนึ่งที่ต้องการจัดการที่ถูกต้องเหมาะสม เพื่อให้ได้ ผลิตภัณฑ์ซึ่งหมายถึงสิ่งพิมพ์มีคุณภาพถูกต้องตามที่ลูกค้าต้องการตลอดจนเสร็จทันตามกำหนดที่ ลูกค้าต้องการใช้ และมีต้นทุนทางการผลิตต่ำ ถ้ามีปัญหาเกิดขึ้นในการดำเนินการด้านการผลิตจะมี ผลกระทบต่อปัญหาในการดำเนินการในด้านอื่น ๆ ด้วย ได้แก่ การตลาด การเงิน และบุคลากรขององค์กร ปัญหาของการผลิตที่จะมีผลต่อการตลาด เช่น การผลิตสิ่งพิมพ์ไม่เป็นไปตามที่ลูกค้าต้องการ หรือมีคุณภาพต่ำ ก็มีผลให้ลูกค้าไม่พอใจ และสูญเสียลูกค้ารายนั้นไปในที่สุด ส่วนผลกระทบของ การผลิตต่อการเงิน เช่น การผลิตที่มีความผิดพลาดบ่อย ๆ ก็ทำให้ ต้นทุนการผลิตสูงขึ้น ถ้าไรที่ได้ ก็ลดน้อยลง และผลกระทบที่มีต่อบุคลากร เช่น การผลิตที่ขาดประสานงานที่ดี ก็มีผลให้เกิดความ ขัดแย้งขึ้นภายในหน่วยงาน ทำให้ขาดความสามัคคีระหว่างบุคลากรได้ หากเจ้าของธุรกิจคอยติดตามตรวจสอบปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นจากการดำเนินการ ด้านการผลิตและหาแนวทางแก้ไขปัญหานั้นอย่างทันที ก็จะช่วยให้ธุรกิจการพิมพ์และการจัดพิมพ์สามารถ ดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพ และทำผลกำไรได้อย่างเต็มที่ ซึ่งปัญหาด้านการผลิตได้แก่ ปัญหาเกี่ยวกับวัสดุ เครื่องจักร และอุปกรณ์การ ปัญหาเกี่ยวกับการวางแผน และควบคุมเวลาการผลิต ปัญหาเกี่ยวกับกระบวนการผลิต ปัญหาเกี่ยวกับปริมาณพัสดุคงคลังไม่เหมาะสม ปัญหาเกี่ยวกับการประสานงานการผลิต

3. ปัญหาด้านการเงิน

เงินลงทุนเป็นปัจจัยที่สำคัญมากในการดำเนินธุรกิจการพิมพ์ การจัดการด้านการเงินจึงต้องการความระมัดระวังเป็นพิเศษ เพื่อให้ธุรกิจมีเงินลงทุนเพียงพอสำหรับดำเนินธุรกิจได้อย่างต่อเนื่อง และมีกำไรเพียงพอสำหรับการขยายตัวเติบโตไปภายหน้า ธุรกิจการพิมพ์อาจจะต้องประสบความล้มเหลวในการดำเนินการหรือปิดกิจการไป เนื่องจากขาดเงินลงทุนที่จะดำเนินกิจการต่อไปได้ ปัญหาด้านการเงินของธุรกิจการพิมพ์และการจัดพิมพ์อาจเกิดขึ้นได้จากสาเหตุต่าง ๆ ได้แก่ ปัญหาการจัดการเงินไม่เป็นระบบ ไม่

ชัดเจน หรือไม่แน่นอน ปัญหาเกี่ยวกับการขาดบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญทางการเงิน ปัญหาเกี่ยวกับเงินสดสำรองไม่เพียงพอ ปัญหาเกี่ยวกับหนี้สูญ

4. ปัญหาด้านบุคลากร

บุคลากรเป็นปัจจัยการผลิตที่สำคัญของการดำเนินธุรกิจเช่นเดียวกับปัจจัยอื่น ๆ นอกจากคนเป็นผู้ที่สร้างองค์การหรือธุรกิจแล้ว คนก็เป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่จะต้องดำเนินกิจกรรมด้านต่าง ๆ เพื่อให้ธุรกิจสามารถดำเนินงานไปตามเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผล รวมทั้งการอยู่รอดของธุรกิจ ปัญหาที่เจ้าของธุรกิจการพิมพ์และการจัดพิมพ์ต้องให้ความสำคัญปัญหาหนึ่งก็คือปัญหาเกี่ยวกับบุคลากร การพิจารณาปัญหาที่เกิดขึ้นกับบุคลากรเป็นเรื่องที่ละเอียดอ่อนบางครั้งไม่สามารถควบคุมให้เป็นไปตามที่ต้องการได้ อาจจะต้องใช้หลักทางจิตวิทยาแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นแทนที่จะเป็นหลักทางวิชาการ ปัญหาที่เกิดขึ้นอันเนื่องมาจากบุคลากรจะแตกต่างจากปัญหาที่เกิดขึ้นจากเรื่องอื่นๆ ทั้งนี้เพราะลักษณะธรรมชาติของคนมีความต้องการจะทำสิ่งใดให้สำเร็จหรือไม่สำเร็จก็ได้ขึ้นกับความต้องการที่แตกต่างกัน นอกจากนี้ คนมักจะมี ความขัดแย้งระหว่างเหตุผลกับอารมณ์ บางครั้งอาจจะใช้เหตุผลในการเลือกสิ่งต่าง ๆ ให้การกระทำของตนเกิดความถูกต้องแม่นยำ และจะแก้ปัญหาและตัดสินใจโดยใช้เหตุผลเป็นพื้นฐาน แต่บางครั้ง ก็อาจตกอยู่ภายใต้อารมณ์ โดยมีหลายสิ่งๆ ที่กระทำโดยใช้อารมณ์ที่ครอบงำเป็นพื้นฐาน บางครั้งอาจมีการตัดสินใจโดยไม่มีเหตุผลอันเหมาะสม ซึ่งความขัดแย้งเช่นนี้จะพบบ่อยครั้งในการทำงาน จนอาจทำให้เป็นปัญหาในการทำงานของบุคลากรได้ ปัญหาที่เกิดจากบุคลากรในธุรกิจการพิมพ์และการจัดพิมพ์ อาจเกิดจากผู้บริหารและพนักงาน ได้แก่ ปัญหาเกี่ยวกับผู้บริหาร ปัญหาเกี่ยวกับพนักงาน

2.5 แบบสอบถาม (Questionnaire)

แบบสอบถามเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล แบบสอบถามเป็นชนิดหนึ่งที่นิยมใช้กันมาก ในหมู่นักวิจัย โดยเฉพาะการวิจัยทางสังคมศาสตร์ ทั้งนี้เป็นวิธีการที่จะสะดวกและสามารถใช้ได้อย่างกว้างขวาง อันจะทำให้ได้มาซึ่งข้อเท็จจริงทั้งในอดีต ปัจจุบัน และการคาดคะเนเหตุการณ์ในอนาคต แบบสอบถาม ส่วนใหญ่จะอยู่ในรูปของคำถามเป็นชุด ๆ เพื่อวัดสิ่งที่ผู้วิจัยต้องการวัด โดยมีคำถามเป็นตัวกระตุ้นเร่งเร้าให้ บุคคลแสดงพฤติกรรมต่าง ๆ ออกมา (นิภา, 2527 : 89)

2.5.1 โครงสร้างของแบบสอบถาม

แบบสอบถาม โดยทั่วไป ประกอบด้วย 3 ส่วน ดังนี้

2.5.1.1 คำชี้แจงในการตอบ เป็นส่วนแรกของแบบสอบถามที่ระบุถึงจุดประสงค์ที่ต้องการให้ตอบแบบสอบถาม การนำคำตอบไปใช้ประโยชน์ คำอธิบายลักษณะของแบบสอบถาม วิธีการตอบแบบสอบถาม และชื่อที่อยู่ของผู้วิจัย

2.5.1.2 สถานภาพทั่วไป เป็นรายละเอียดส่วนตัวของกลุ่มตัวอย่างใช้เป็นตัวแปรต้น ในสมมติฐานของการวิจัย เช่น เพศ อายุ ระดับการศึกษา

2.5.1.3 ข้อคำถามเกี่ยวกับพฤติกรรมที่จะวัดเป็นส่วนสุดท้ายของแบบสอบถาม ถามถึงสิ่งที่ต้องการจะวัด อาจแยกเป็นคำถามย่อย ๆ ก็ได้โดยอาจมีรูปแบบเดียวหรือหลายรูปแบบก็ได้

2.5.2 รูปแบบของแบบสอบถาม

ข้อคำถามในแบบสอบถามอาจมีลักษณะเป็นแบบปลายเปิดหรือปลายปิด หรืออาจจะเป็นแบบผสมก็ได้ มี 2 ลักษณะ คือ

2.5.2.1 ปลายเปิด (Open-ended Form) เป็นแบบสอบถามที่ไม่ได้กำหนดคำตอบไว้แต่เปิด

โอกาสให้ผู้ตอบได้ตอบอย่างอิสระ นิยมใช้เมื่อต้องการทราบเจตคติ ความคิดเห็น และใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถามปลายปิดได้ คำถามปลายเปิดนี้จะเสียเวลาในการตอบมาก และสรุปผลการวิจัยได้ยาก ถ้าใช้ควบคู่กับแบบอื่น ๆ แล้วผู้ตอบส่วนใหญ่มักไม่ตอบแบบสอบถามปลายเปิด หรือตอบเพียงเล็กน้อย ในการสร้างแบบสอบถามครั้งแรกผู้วิจัยอาจสร้างแบบปลายเปิดแล้วนำไปทดลองใช้เพื่อที่จะได้คำตอบต่าง ๆ ซึ่งนำมาสร้างเป็นแบบปลายปิด

2.5.2.2 ปลายปิด (Closed Form) แบบสอบถามชนิดนี้ประกอบด้วยข้อคำถามและตัวเลือกที่

ผู้วิจัยสร้างขึ้น โดยคาดว่าให้ผู้ตอบสามารถเลือกตอบได้ตามต้องการแบบสอบถามชนิดนี้ใช้เวลาสร้างมากกว่าแบบปลายเปิด แต่ตอบง่าย และเร็วกว่า สามารถนำไปวิเคราะห์ได้ง่ายกว่า มีหลายรูปแบบ จากหนังสือของ บุญชม ศรีสะอาด ได้แบ่งประเภทของแบบสอบถามเป็น 7 แบบ ไว้ดังนี้

- ก) แบบให้เลือกคำตอบที่ตรงกับความเป็นจริง หรือความคิดเห็นเพียงคำตอบเดียว จาก 2 คำตอบ
- ข) แบบให้เลือกคำตอบที่ตรงกับความเป็นจริง หรือความคิดเห็นเพียงคำตอบเดียว จากหลายคำตอบ
- ค) แบบให้เลือกคำตอบที่ตรงกับความเป็นจริง หรือความคิดเห็นได้หลายคำตอบ
- ง) แบบมาตราส่วนประมาณค่า Rating Scale แบบให้เลือกตอบตามระดับความคิดเห็นของตน
- จ) แบบให้เรียงอันดับความสำคัญ Ordering Scale ฉ) แบบเติมคำสั้น ๆ ลงในช่องว่าง ไม่ถือว่าเป็นแบบปลายเปิดเพราะจะเป็นคำที่เฉพาะเจาะจง
- ช) แบบผสม คือมีหลายรูปแบบอยู่ด้วยกัน

2.5.3 ขั้นตอนการสร้างแบบสอบถาม

การสร้างแบบสอบถามมีขั้นตอนดังนี้

2.5.3.1 วิเคราะห์ลักษณะของข้อมูลที่ต้องการ เป็นขั้นตอนแรกของการสร้างแบบสอบถาม โดยวิเคราะห์จากจุดประสงค์ในการวิจัย ที่ได้กำหนดวัตถุประสงค์ของการนำแบบสอบถามไปใช้ให้ชัดเจนแล้ว เช่น เป็นเครื่องมือในการวิจัย เป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูลของโครงการ หรือเป็นเครื่องมือในการประเมิน

2.5.3.2 กำหนดประเภทคำถาม กำหนดประเด็นหลัก ๆ ที่ต้องการสอบถามแล้วแยกออกเป็นประเด็นย่อย วัตถุประสงค์ของการสร้างจะเป็นตัวกำหนดประเภทของคำถาม

2.5.3.3 กำหนดรูปแบบคำถาม รูปแบบคำถามมีทั้งหมด 7 รูปแบบ ดังได้กล่าวไปแล้ว ในส่วนของรูปแบบ

2.5.3.4 เขียนแบบสอบถามฉบับร่าง ตามโครงสร้างเนื้อหาของแบบสอบถาม

2.5.3.5 ให้ผู้เชี่ยวชาญพิจารณา นำแบบสอบถามไปให้ผู้เชี่ยวชาญด้านที่ต้องการจะศึกษาพิจารณาหาความเที่ยงตรงของข้อคำถามแต่ละข้อแล้วนำมาปรับปรุงแก้ไขให้เหมาะสม

2.5.3.6 ทดลองใช้และปรับปรุง นำแบบสอบถามไปทดลองใช้กับผู้ที่มีลักษณะคล้ายกลุ่มตัวอย่าง เพื่อพิจารณาความแจ่มชัดของคำถาม และพิจารณาแบบสอบถามด้วย แล้วนำมาปรับปรุงแบบสอบถาม

2.5.3.7 พิมพ์แบบสอบถามฉบับจริง หลังจากปรับปรุงแล้ว พิจารณาความถูกต้องแล้วจัดพิมพ์ให้สวยงาม และต้องคำนึงถึงความแจ่มชัดในการอธิบายวัตถุประสงค์และวิธีตอบด้วย

2.5.4 หลักในการสร้างแบบสอบถาม

ดร.อุทุมพร จามรมาน (2530 : 1) กล่าวว่าไว้ว่า การสร้างและการใช้แบบสอบถามอาจดูง่าย แต่การสร้างแบบสอบถามที่ดีและใช้อย่างเหมาะสมนั้นทำได้ยาก ซึ่งสอดคล้องกับที่มีผู้กล่าวไว้คือ นิภา ศรีไพโรจน์ กล่าวว่า แบบสอบถามเป็นเครื่องมือวัดที่มีคุณค่ามากหรือไม่ขึ้นอยู่กับผู้วิจัยสามารถสร้างแบบสอบถามให้มีคุณภาพ ได้ดีเพียงใด ถ้าแบบสอบถามไม่ดีหรือมีลักษณะไม่เหมาะสม ผลที่ได้จากการวิจัยก็ไม่น่าเชื่อถือ ดังนั้นจะต้อง

มีหลักในการสร้างแบบสอบถามดังนี้

2.5.4.1 กำหนดจุดมุ่งหมายที่แน่นอน สอดคล้องกับหัวข้อที่จะทำวิจัย

2.5.4.2 สร้างคำถามให้ตรงจุดมุ่งหมาย ไม่ถามนอกประเด็น

2.5.4.3 เรียงคำถามให้สัมพันธ์กัน แบ่งตามพฤติกรรมย่อย ๆ ไว้ให้ชัดเจนและง่ายในการตอบ

2.5.4.4 คำถามไม่มากเกินไป

2.5.4.5 ให้ผู้ตอบแบบสอบถามมีความลำบากน้อยที่สุด ถ้าเป็นไปได้ควรใช้คำถามปลายปิด

2.5.5 สร้างข้อคำถามที่มีลักษณะที่ดี มีลักษณะดังนี้

2.5.5.1 ใช้ภาษาที่ชัดเจน เข้าใจง่าย

2.5.5.2 ใช้ข้อความที่สั้น กระชับรัด

2.5.5.3 หลีกเลี่ยงคำถามที่จะตอบได้หลายทาง

2.5.5.4 แต่ละข้อควรถามเพียงปัญหาเดียว

2.5.5.5 คำถามเหมาะสมกับผู้ตอบ เช่นระดับการศึกษา ความสนใจ

- 2.5.5.6 หลีกเลี่ยงคำถามที่จะทำให้ผู้ตอบเบื่อน่าย
- 2.5.5.7 คำถามที่ให้เลือกควรมีครอบคลุม
- 2.5.5.8 ไม่ถามในสิ่งที่รู้แล้ว
- 2.5.5.9 ไม่ถามในเรื่องที่เป็นความลับ
- 2.5.5.10 ไม่ถามในเรื่องที่ผู้ตอบลำบากใจ
- 2.5.5.11 ไม่ถามคำถามที่เป็นการชี้แนะให้ตอบในทางใดทางหนึ่ง
- 2.5.5.12 เลี่ยงคำถามที่ผู้ตอบตีความแตกต่างกัน เช่น บ่อย ๆ เสมอ ๆ

2.5.6 การเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม

การเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม อาจทำได้ 3 วิธี คือ

2.5.6.1 การเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง กรณีที่กลุ่มตัวอย่างอยู่กันเป็นกลุ่มวิธีนี้ช่วยให้สามารถรวบรวมข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว

2.5.6.2 การเก็บรวบรวมข้อมูลโดยวิธีสัมภาษณ์ กรณีที่กลุ่มตัวอย่างอ่านหนังสือไม่ได้ หรืออ่านออกเขียนได้แต่ทำได้ช้ามีความลำบาก จึงยากที่จะให้ความร่วมมือตอบแบบสอบถามโดยวิธีเขียน จึงใช้วิธีสัมภาษณ์ แล้วจดบันทึกลงในแบบสอบถามที่เตรียมไว้

2.5.6.3 การเก็บรวบรวมข้อมูลโดยส่งทางไปรษณีย์ ผู้วิจัยต้องส่งแบบสอบถามที่เตรียมไว้ทางไปรษณีย์ เมื่อกลุ่มตัวอย่างตอบเสร็จก็จัดส่งกลับกลับคืนไปยังผู้วิจัย วิธีนี้มักได้แบบสอบถามคืนน้อย เนื่องจากสาเหตุหลายประการ เช่น ทำหาย ไม่เห็นความสำคัญในการตอบ ไม่ว่างตอบ ฯลฯ

2.5.7 ความเชื่อถือได้ของแบบสอบถาม แบบสอบถามที่จะนำมาวิเคราะห์เพื่อสรุปผลการวิจัย จะต้องเป็นแบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์ น่าเชื่อถือ ซึ่งพิจารณาจากเกณฑ์ต่อไปนี้ (บุญชม, 2545 : 72)

2.5.7.1 ในด้านตัวแบบสอบถาม เป็นคำถามที่ครอบคลุมประเด็นที่ต้องการทราบ ใช้ภาษาชัดเจนเข้าใจง่าย ครอบคลุมทุกกลุ่มตัวอย่าง

2.5.7.2 ในด้านคำตอบของกลุ่มตัวอย่าง จำนวนแบบสอบถามมีจำนวนมากพอที่จะถือว่าเป็นตัวแทนของกลุ่มผู้ถูกสอบถาม ผู้ตอบกรอกข้อมูลส่วนตัวครบถ้วน คำตอบแต่ละข้อไม่มีข้อเท็จจริงที่ขัดแย้งกัน

2.5.8 ข้อดี ข้อจำกัดของแบบสอบถาม

2.5.8.1 ข้อดีของแบบสอบถาม

- ก) สร้างได้ง่าย ใช้ได้สะดวก
- ข) คำตอบสามารถนำมาวิเคราะห์ได้ง่าย
- ค) สามารถเก็บข้อมูลที่อยู่ห่างไกล และ จำนวนมากๆ ได้

2.5.8.2 ข้อจำกัดของแบบสอบถาม

ก) ใช้ได้กับผู้ที่สามารถอ่านออก เขียนได้

ข) การส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์ อาจได้รับความร่วมมือน้อยต้องเสียเวลาในการติดตาม

2.6 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

2.6.1 ค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) สูตรสำหรับการคำนวณมีสูตรดังนี้

$$IOC = \frac{\sum R}{N}$$

เมื่อ IOC = ดัชนีความสอดคล้องมีค่าอยู่ระหว่าง -1 ถึง +1

$\sum R$ = ผลรวมของการพิจารณาของผู้เชี่ยวชาญ

N = จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

2.6.2 ร้อยละ (Percentage) เป็นการเทียบความถี่หรือจำนวนที่ต้องการกับความถี่หรือจำนวนทั้งหมดที่เทียบเป็น 100 หาได้จากสูตรต่อไปนี้

$$P = \frac{f}{N} \times 100$$

เมื่อ p แทน ร้อยละ

f แทน ความถี่ที่ต้องการแปลงให้เป็นร้อยละ

N แทน จำนวนความถี่ทั้งหมด

2.6.3 ค่าเฉลี่ย (Arithmetic Mean) หาได้จากผลรวมของคะแนนทั้งหมดหารด้วยจำนวนคะแนนทั้งหมดของข้อมูลชุดนั้น หาได้จากสูตรต่อไปนี้

$$\bar{X} = \frac{\sum x}{N}$$

เมื่อ X แทน ค่าเฉลี่ย

$\sum x$ แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมดในแบบสอบถาม

N แทน จำนวนคะแนนในแบบสอบถาม

2.6.4 มัชฐาน (Median) คือ คะแนนตรงกลางเมื่อข้อมูลนั้นเรียงไว้ตามลำดับ เป็นจุดที่อยู่ตรงกลางระหว่างกลุ่มหนึ่งที่ต่ำกว่า และอีกอีกกลุ่มที่สูงกว่า

2.6 .5 ฐานนิยม (Mode) คือ ค่าที่ซ้ำกันมากที่สุด หรือมีความถี่มากที่สุด

2.6 .6 การวัดการกระจาย (Measures of Variability) เป็นสถิติที่ช่วยให้ทราบถึงความแตกต่างหรือความผันผวนของคะแนนในกลุ่ม

2.6 .7 พิสัย (Rang) เป็นช่วงระหว่างคะแนนต่ำสุดและสูงสุด หาได้จากสูตรต่อไปนี้

$$R = H - L$$

เมื่อ R แทน พิสัย

H แทน คะแนนสูงสุด

L แทน คะแนนต่ำสุด

2.6.4 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) รากที่สองของค่าเฉลี่ยกำลังสองของค่าเบี่ยงเบน หาได้จากสูตรดังนี้

$$SD = \sqrt{\frac{\sum(x - \bar{x})^2}{N - 1}}$$

เมื่อ SD แทน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

X แทน คะแนนแต่ละตัว

\bar{X} แทน ค่าเฉลี่ย

N แทน จำนวนคะแนนในแบบสอบถาม

Σ แทน ผลรวม

2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ปฐม สุทธิคุณกุลชัย นายกสมาคมการพิมพ์ไทย ได้กล่าวถึงปัญหาและอุปสรรคของอุตสาหกรรมการพิมพ์ของไทย คือ ปัญหาด้านบุคลากร ปัญหาพฤติกรรมของผูบริโภคสิ่งพิมพ์ ในประเทศ ปัญหาข้อกำหนดจากภาครัฐอันเกี่ยวข้องกับสิ่งแวดล้อมและสถานที่ตั้งของ สถานประกอบการ ปัญหาการจราจรที่ติดขัด ปัญหาภาษีวัตถุดิบ ปัญหาสาธารณสุขปโภค และปัญหาค่าแรงขั้นต่ำ

วิชัย พยัคฆโส นายกสมาคมส่งเสริมวิชาการพิมพ์ ได้กล่าวถึงปัญหาในการพัฒนาอุตสาหกรรมการพิมพ์ไว้ 4 ปัญหาด้วยกัน คือปัญหาและอุปสรรคของโครงสร้างของอุตสาหกรรม การพิมพ์ ปัญหาการพัฒนาทางด้านการจัดการ ปัญหาการพัฒนาทางด้านทรัพยากรมนุษย์ ปัญหาการพัฒนาความร่วมมือระหว่างภาคเอกชน

รังค์สิมา มโนปัญจสิริ ได้กล่าวถึงปัญหาและอุปสรรคของอุตสาหกรรมการพิมพ์ไว้ 5 ด้านด้วยกันคือ ปัญหาการผลิต ปัญหาต้นทุนของวัตถุดิบ ปัญหาเทคโนโลยีการพิมพ์ล้ำสมัย ปัญหาบุคลากร ปัญหาการตลาด