

APPENDIX B

แบบสอบถาม

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อศูนย์หนังสือมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ท่าพระจันทร์

แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของสารนิพนธ์ สำหรับนักศึกษาปริญญาโท สาขา
ภาษาอังกฤษเพื่ออาชีพ สถาบันภาษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามนี้ จะ
นำมาเพื่อใช้ในการศึกษาโดยเฉพาะ และจะเก็บเป็นความลับ จึงใคร่ขอความกรุณาท่านสละเวลา
กรอกแบบสอบถามนี้ หากท่านมีข้อสงสัยใดหรือต้องการข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อที่ วรรณรัตน์
เจริญศรี หมายเลขโทรศัพท์ 081 414-5789 หรือ 02 661 6677 ต่อ 409

คำชี้แจง: โปรดเติมข้อมูลหรือกาเครื่องหมาย ลงใน ข้างหลังข้อความที่ตรงกับความคิดเห็น
และตามความเป็นจริงที่ตรงกับตัวท่านมากที่สุด

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล

1. เพศ 1. ชาย 2. หญิง

2. อายุ _____

3. การศึกษา 1. มัธยมศึกษา 2. อาชีวศึกษา

3. ปริญญาตรี 4. ปริญญาโท

5. ปริญญาเอก

4. สถานภาพ 1. โสด 2. แต่งงาน

3. หย่า/แยกกันอยู่ 4. อื่นๆ (โปรดระบุ) _____

5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือนจากทุกแหล่ง

1. ไม่มีรายได้ 2. 5,000 – 10,000

3. 10,001 – 15,000 4. 15,001 – 20,000

5. 20,001 – 25,000 6. มากกว่า 25,000

6. อาชีพ

1. ข้าราชการ 2. พนักงานบริษัท

3. แม่บ้าน 4. เจ้าของกิจการ

5. นักศึกษา 6. อื่นๆ

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
พนักงาน	5	4	3	2	1
23. สามารถแก้ไขปัญหาให้ลูกค้าได้					
24. พนักงานแต่งกายเหมาะสม					
การให้บริการ	5	4	3	2	1
25. ความรวดเร็วในการให้บริการ					
26. ระยะเวลาในการรอชำระเงิน					
27. มีทางเลือกในการชำระเงินด้วยเงินสด หรือบัตรเครดิต					
28. ความทันสมัยของเครื่องมือและอุปกรณ์ในการ					
29. เวลาเปิดให้บริการเหมาะสม จันทร์-ศุกร์ 0830 – 1900 เสาร์-อาทิตย์ 1000 - 1600					
30. ราคาเหมาะสม					
31. รายการส่งเสริมการขายระหว่างปี					
32. รายการชิงโชคต่างๆ					
33. รายการสินค้าลดราคา					
34. หนังสือมีความหลากหลาย					
35. หนังสือมีความทันสมัย					
36. การให้บริการของร้านเบเกอรี่					
37. การให้บริการของมุมขายกาแฟ					
38. การให้บริการของมุมขายนิตยสาร					

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

39. ท่านคิดว่าศูนย์หนังสือควรเปลี่ยนแปลงด้านใดมากที่สุด โปรดแนะนำ

40. ท่านคิดว่า ศูนย์หนังสือควรจัดหาสิ่งใดเพิ่มเติมเพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า

ขอขอบคุณในการตอบแบบสอบถามนี้