

กิตติกรรมประกาศ

ตามที่คณะผู้จัดทำ ได้มาปฏิบัติงานโครงการสหกิจศึกษา ณ บริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน) สาขาสุโขมวิทพทยา 44 ตำแหน่งนักศึกษาฝึกงาน ตั้งแต่วันที่ 3 พฤศจิกายน พ.ศ.2562 ถึง วันที่ 23 กุมภาพันธ์ พ.ศ.2563 ส่งผลให้คณะผู้จัดทำได้รับความรู้ และประสบการณ์ต่างๆเกี่ยวกับการทำงาน ในด้านการบริการ สามารถนำความรู้ที่ได้ไปใช้ในการประกอบอาชีพในอนาคต โดยได้รับความร่วมมือ และสนับสนุนจากฝ่าย

ขอขอบคุณ บริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน) สาขาสุโขมวิทพทยา 44 ที่ได้มีส่วนร่วมในการทำงาน ให้คำปรึกษา และแนะนำแนวทางในการปฏิบัติงานด้านการบริการ รายงานสหกิจศึกษาฉบับนี้สำเร็จลงได้ด้วยดี เพราะได้รับความร่วมมือ และแรงสนับสนุนจากหลายฝ่าย ดังนี้

1. นางสาวยุพา ผิวจันทร์ ตำแหน่ง Fc
2. นางสาวลาวัลย์ บุญเก็บ ตำแหน่ง ผู้จัดการร้าน
3. นางสาวพัชรา จอมมะเริง ตำแหน่ง ผู้ช่วยผู้จัดการร้าน
4. นางสาวมัทยา อารีสาโพธิ์ ตำแหน่ง ผู้ช่วยผู้จัดการร้าน

บุคลากรท่านอื่นๆ ที่ไม่ได้กล่าวนามทุกท่าน ที่ให้ความรู้ คำแนะนำ และให้ความช่วยเหลือในการจัดทำรายงาน รวมทั้งคณาจารย์โปรแกรมวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา ขอขอบพระคุณ ผศ.ดร.ทวี วัชระเกียรติศักดิ์ ที่ให้คำปรึกษาในระหว่างการปฏิบัติงาน การทำรายงาน รวมทั้งตรวจสอบ แก้ไขข้อผิดพลาดทำให้รายงานฉบับนี้เสร็จสมบูรณ์ คณะผู้จัดทำ

ขอขอบคุณไว้ ณ โอกาสนี้

กัญฐิกา ทีหอคำ

ฉันทนา ก้อนโตน

ปริดาภรณ์ อุทกศิริ

(นักศึกษาผู้เสนอโครงการ)

บทคัดย่อ

จากที่ นางสาวกัญฐิกา ทีหอคำ นางสาวฉันทนา ก้อนโทน และนางสาวปรีดาภรณ์ อุทกศิริ นักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมาชั้นปีที่4 สาขาการจัดการ ได้ลง ฝึกงานที่ เซเว่น อีเลฟเว่น สาขาสุขุมวิทพญา 44 (03177) ที่ตั้ง 392/3 ม.9 ตำบลหนองปรือ อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี 20150 ได้พบปัญหาหลายประการคือ 1)ลูกค้าหาสินค้าไม่เจอ อันเนื่องมาจากร้านมีขนาดใหญ่และมี สินค้าหลากหลายประเภท 2)ลูกค้ามีจำนวนมากทำให้การบริการไม่เต็มที่และการให้บริการที่ไม่เต็มที่ นั้นส่งผลให้ลูกค้าไปซื้อสินค้าที่ร้านอื่น เกิดการสูญเสียโอกาสทางการขายสินค้า เนื่องจากเซเว่น อีเลฟเว่น มีพื้นที่กว้างและมีสินค้าหลากหลายประเภทจึงทำให้ลูกค้ามักถามหาสินค้าจากพนักงานภายในร้านอยู่เสมอๆ และในเมื่อลูกค้าหาสินค้าที่ตัวเองต้องการที่จะซื้อไม่เจอส่งผลให้ลูกค้าเสียเวลาอาจจะ ทำให้ลูกค้าไปซื้อสินค้าร้านที่สามารถหาสินค้าที่ตัวเองต้องการจะซื้อได้ง่ายกว่าซึ่งอาจจะส่งผลให้ทางร้านเสียโอกาสทางการขายไปอย่างง่ายตายคณะผู้จัดทำโครงการจึงได้เล็งเห็นความสำคัญของการ อำนวยความสะดวกต่อลูกค้าในด้านการเลือกซื้อสินค้าได้ลงความคิดเห็นกันว่า ควรหาวิธีการ เพื่อมา แก้ไขปัญหาดังกล่าว จึงสรุปว่าจะดำเนินการจัดทำโครงการเรื่อง “สื่อภาษาจีน ภาษาอังกฤษ และ ภาษาไทย”โดยทางคณะผู้จัดทำ ได้ทำป้ายสื่อภาษาแต่ละประเภท โดยมีความคาดหวังว่าอุปกรณ์ ดังกล่าวจะสามารถแก้ไขปัญหาก่เกิดขึ้นได้

ดังนั้น คณะผู้จัดทำโครงการ จึงได้ออกแบบสอบถามก่อนทำ และหลังทำ ซึ่งจัดทำขึ้นเพื่อ สำนวความพึงพอใจของลูกค้าและพนักงานภายในร้านที่มีต่อโครงการ โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับลูกค้าในด้านการเลือกซื้อสินค้า และเพื่อลดขั้นตอนการให้บริการของ พนักงานในการให้ข้อมูลกับลูกค้า สาขาสุขุมวิทพญา 44 (03177) ที่ตั้ง 392/3 ม.9 ตำบลหนองปรือ อำเภอบาง ละมุง จังหวัดชลบุรี 20150 นั้นไม่มากนัก

สารบัญเรื่อง

เรื่อง	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อ	ข
สารบัญเรื่อง	ค
สารบัญรูปภาพ	ง
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์	1
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	1
ขั้นตอนการดำเนินงาน	2
การดำเนินโปรเจคในรูปแบบ FlowChart	3-4
ผลการดำเนินงาน	5
สรุปผลการดำเนินงานและสิ่งที่ได้รับจากการปฏิบัติงาน	5-6
เอกสารอ้างอิง	7
ภาคผนวก	8-19
ข้อคิดเห็นเพิ่มเติม/Other comments	20

สารบัญรูปภาพ

เรื่อง	หน้า
ภาพที่1 แบบสอบถามความพึงพอใจของลูกค้า(ก่อนทำ)	8-9
ภาพที่2 แบบสอบถามความพึงพอใจของลูกค้า(หลังทำ)	10-11
ภาพที่3 แบบสอบถามความพึงพอใจของพนักงาน(ก่อนทำ)	12-13
ภาพที่4 แบบสอบถามความพึงพอใจของพนักงาน(หลังทำ)	14-15
ภาพที่5 ปรีक्षाและวางแผนโครงการ	16
ภาพที่6 ลงมือทำป้ายสื่อภาษาและเล่นสื่อภาษา	17
ภาพที่7 ก่อนทำป้ายสื่อภาษา	18
ภาพที่8 หลังทำป้ายสื่อภาษา	19

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

เนื่องจาก 7-ELEVEN สาขาสุขุมวิทพญา44 ที่เราได้มาปฏิบัติงานสหกิจนั้น มีขนาดร้านค่อนข้างใหญ่ และโครงสร้างร้านขาด (มีจำนวนพนักงานน้อย) ลูกค้ายเยอะ และในบางช่วงเวลาลูกค้ามักจะถามหาสินค้าที่หาไม่เจอ ส่วนมากลูกค้ามักจะเป็นลูกค้าชาวจีน และชาวอังกฤษ หรือบางครั้งพนักงานไม่สามารถพาลูกค้าไปหาสินค้าได้ จึงทำให้ลูกค้าไม่พอใจแล้วเดินออกจากร้าน อาจทำให้ร้านสาขาสูญเสียรายได้

ทีมงานจึงมีการคิดที่จะทำสื่อออกมา คือ สื่อบอกประเภทของสินค้าทำสื่อออกมา มีอยู่ 3 ภาษา คือ จีน อังกฤษ ไทย เพื่อสะดวกต่อการหาสินค้าในร้านมากยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้ลูกค้าได้ทราบตำแหน่งของสินค้า
2. เพื่อให้ลูกค้าหาสินค้าได้รวดเร็วยิ่งขึ้น
3. เพื่อลดจำนวนการสอบถามหาสินค้าของลูกค้า
4. เพื่อลดค่าใช้จ่าย/ต้นทุนแรงงานของพนักงาน

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ลูกค้าจะได้รับสินค้าตามที่ต้องการ
2. ระยะเวลาที่ลูกค้าหาสินค้าลดลง
3. จำนวนที่ลูกค้ามาสอบถามสินค้ามีจำนวนลดลง
4. เพื่อลดระยะเวลาการทำงาน of พนักงาน

ขั้นตอนการดำเนินงาน

ขั้นตอนที่ 1 วางแผนร่วมประชุมกับFC/ผู้จัดการร้านและพี่ทีมงานทุกคนให้ทราบถึงหัวข้อ รายละเอียดของโปรเจคแนวทางในการปฏิบัติ ของการทำสื่อภาษาจีน ภาษาอังกฤษ และภาษาไทย

ขั้นตอนที่ 2 การจัดทำป้ายสื่อภาษา ร้านสาขาสุขุมวิทพทยา44 (03177)

ขั้นตอนที่ 3 เก็บข้อมูลในการทำสื่อภาษา

ขั้นตอนที่ 4 เริ่มดำเนินการโปรเจค

ขั้นตอนที่ 5 ติดตามผลของโปรเจค

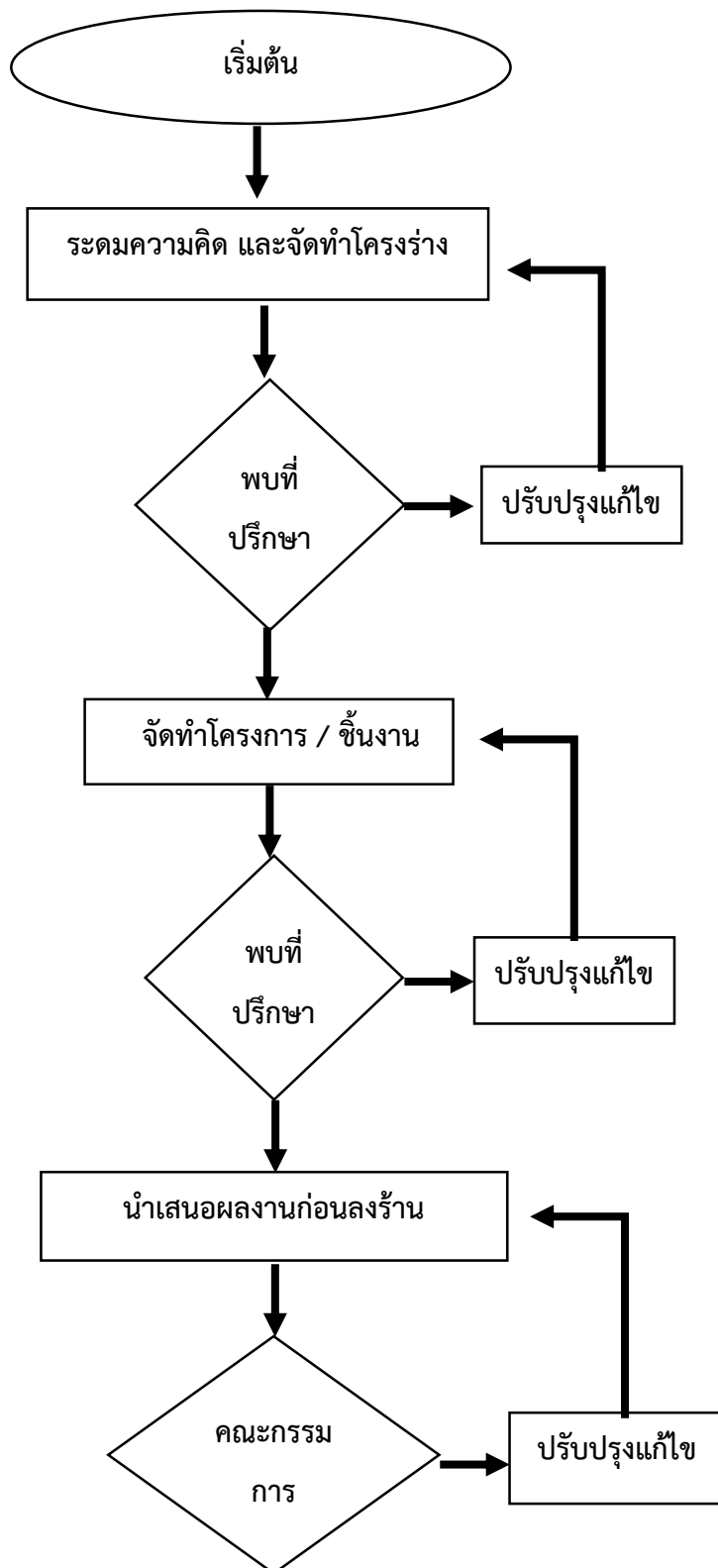
ขั้นตอนที่ 6 สรุปผลการดำเนินโปรเจค เปรียบเทียบก่อนทำสื่อภาษา และหลังทำสื่อภาษา

ระยะเวลาดำเนินงาน

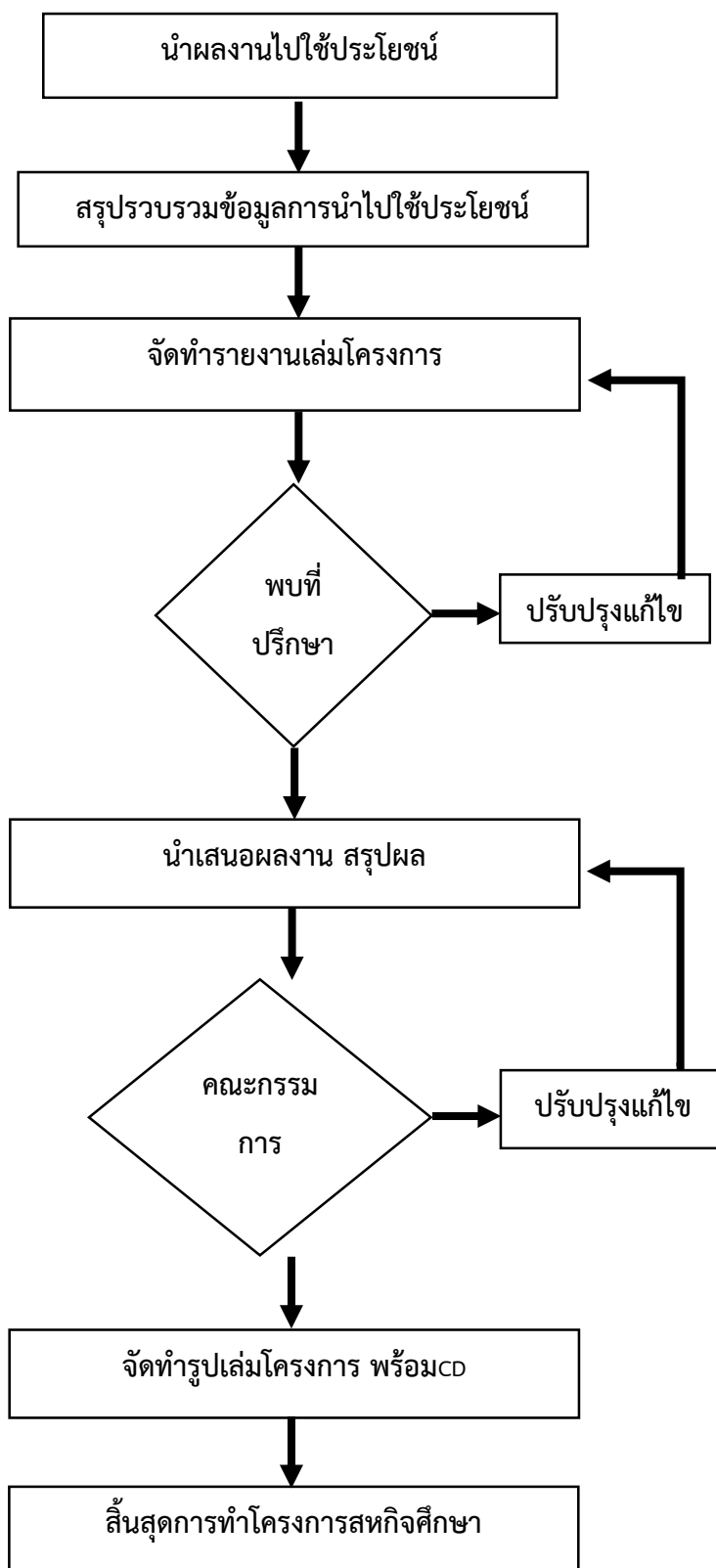
วันที่ 3 พฤศจิกายน พ.ศ.2562 ถึงวันที่ 23 กุมภาพันธ์ พ.ศ.2563

ขั้นตอนการดำเนินการ	เดือนที่1	เดือนที่2	เดือนที่3	เดือนที่4
1.ตรวจสอบปัญหาของร้านสาขา	←→			
2.วิเคราะห์ปัญหาของร้านสาขา		←→		
3.วางแผนปรึกษากับผู้จัดการถึงวิธีการแก้ปัญหา		←→		
4.เริ่มดำเนินโครงการแก้ไขปัญหา			←→	
5.ตรวจสอบความถูกต้องและบันทึกอยู่เสมอ				←→
6.สรุปผลการปฏิบัติงาน				←→

การดำเนินโปรเจคในรูปแบบ FlowChart



การดำเนินโปรเจคในรูปแบบ FlowChart (ต่อ)



ผลการดำเนินงาน

1. ความสะดวกต่อการค้นหาสินค้า
2. ความรวดเร็วในการค้นหาสินค้าที่ลูกค้าต้องการ
3. สร้างความพึงพอใจในการทำงานต่อพนักงาน
4. ลดเวลาในการทำงานของพนักงาน

สรุปผลการดำเนินงาน และสิ่งที่ได้รับจากการปฏิบัติงาน

สรุปการฝึกงานสหกิจศึกษา

1. นางสาวกัญธิกา ทีหอคำ
2. นางสาวฉันทนา ก้อนโทน
3. นางสาวปรีดาภรณ์ อุทกศิริ

ได้ฝึกงานสหกิจศึกษา ร้านเซเว่น อีเลฟเว่น สาขาสุขุมวิทพทยา 44 (03177) ที่ตั้ง 392/3 ม.9 ตำบลหนองปรือ อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี 20150 ได้เลือกลงที่ร้านเซเว่น อีเลฟเว่น สาขาสุขุมวิทพทยา 44 (03177) สภาพร้านเซเว่นอีเลฟเว่น สาขาสุขุมวิทพทยา 44 ภายในร้านมีของขายเยอะมากคนเข้าออกเซเว่นเยอะมาก จากการทำหน้าที่ได้เข้ามาฝึกงานที่ร้านเซเว่น อีเลฟเว่น สาขาสุขุมวิทพทยา44 ทำให้รู้ถึงการทำงานภายในเซเว่นมากขึ้นเพราะงานที่ได้รับมอบหมายแต่ละงานมีความสำคัญมากต่อยอดขายภายในร้าน ได้มีการแบ่งการทำงานออกเป็น 3 ผลัด มีผลัดเช้า ผลัดบ่าย และผลัดดึก การทำงานของแต่ละผลัดจะแตกต่างกันออกไป

หน้าที่ที่ได้รับมอบหมายตั้งแต่ฝึกงานได้เข้าทำงานในผลัดเช้า ผลัดบ่าย และผลัดดึก

- ผลัดเช้า ส่วนใหญ่ก็จะเป็นการยืนแคชเชียร์คิดเงิน ชงกาแฟ ปิ้งขนมปัง เตรียมอุปกรณ์ชงกาแฟ เก็บบุหรี เก็บเหล่า นับลังนมเข้าลังนมออก ซักผ้าเช็ดอุปกรณ์กวาด ธุ ทิ้งขยะ
- ผลัดบ่าย แคชเชียร์ เติมสินค้าในพื้นที่ขาย เติมVault เติมOpen Type ทำความสะอาดตู้ซาลาเปา
- ผลัดดึก ได้ทำตั้งแต่กวาด ธุ ขัดหน้าร้าน เติมสินค้าในพื้นที่ขาย เติมVault เติมOpen Type ทำความสะอาดตู้น้ำเจ้ท ทำความสะอาดกล่องและอุปกรณ์ Food Place ล้างตู้กาแฟ คิวสินค้า ตักป๋อดัก จัดสต็อกหลังร้าน

หน้าที่หลักๆเลยก็จะได้เป็นการยื่นแคชเชียร์ กับเป็นบาลิสต้าชงกาแฟ ได้ทำเป็นประจำทุกวันถือว่าเป็นหน้าหลักในการฝึกงานครั้งนี้

การได้ฝึกงานที่เซเว่น อีเลฟเว่นครั้งนี้ถือว่าได้ทำงานในหลายหน้าที่ทั้งเป็นงานที่ชอบและไม่ชอบ ได้รู้ถึงการทำงานภายในเซเว่น อีเลฟเว่นว่าไม่่ง่ายอย่างที่คิดเลย งานส่วนใหญ่จะปฏิบัติหมดมีการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าด้วยตัวเองอยู่ตลอดเวลา และได้รู้งานบริการว่าต้องทำยังไงลูกค้าถึงจะพึงพอใจในการบริการของเรา ระหว่างการฝึกงานทำให้ได้เข้าใจการทำงานที่ต้องอาศัยการเข้าใจในงานและรักงานบริการ และความรับผิดชอบในงานที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มความสามารถเราได้เรียนรู้ทักษะใหม่ๆในการทำงานและเรียนการเอาตัวรอดเมื่อเกิดปัญหาขึ้นระหว่างการฝึกงาน ตลอดการฝึกงานครั้งนี้ทำให้รู้อะไรหลายๆอย่างทั้งทฤษฎีและปฏิบัติยังสามารถทำให้นำมาปรับใช้ในชีวิตประจำวันได้ด้วย

ปัญหาและอุปสรรคจากการฝึกงานสหกิจศึกษา

ปัญหาจากการฝึกงานก็เป็นในเรื่องของความเข้าใจ ในการปฏิบัติงานบางอย่างที่เราไม่ค่อยเข้าใจและกลัวว่าถ้าทำไปแล้วจะถูกต้อหรือไม่ มีความวิตกกังวลตนเองว่าจะสามารถทำงานที่ได้รับมอบหมายเสร็จลุล่วงทันกำหนดเวลาหรือเปล่า พังคำสั่งงานที่ได้รับมอบหมายไม่ค่อยละเอียดก่อนจึงทำให้เกิดความผิดพลาดขึ้นบ่อยครั้ง

อุปสรรคจะเป็นเรื่องของการสั่งงานจากพี่ที่หน่วยงานที่สั่งงานไม่ค่อยละเอียดจึงทำให้งานออกมาไม่ตรงตามที่คาดหมาย และการใช้โปรแกรมของหน่วยงานซึ่งเราไม่ค่อยคุ้นในการใช้งาน ความรู้ในศัพท์ภาษาอังกฤษน้อย

ประโยชน์ที่ได้รับจากการฝึกงานสหกิจศึกษา

ประโยชน์ที่ได้รับจากการฝึกประสบการณ์วิชาชีพในครั้งนี้ ได้ทำให้เราได้เรียนรู้ถึงวิธีการทำงานจริงๆ ในสถานที่จริงและสถานการณ์จริง สอนให้เราได้รู้ถึงวิธีการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้อย่างรวดเร็วและถูกต้อง ทำให้เรารู้จักในการปรับตัวเข้ากับผู้อื่นและมารยาททางสังคมการวางตัวทำให้เรามีความรับผิดชอบต่อหน้าที่การงานที่ได้รับมอบหมาย เป็นคนตรงต่อเวลา มีความละเอียดรอบคอบในการปฏิบัติงานและมีความอดทนอดกลั้นขยันขันแข็งในการทำงาน

เอกสารอ้างอิง

บริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน)

สถานประกอบการ เซเว่นอีเลฟเว่น 7-11 สาขาสุขุมวิทพญา44

ภาคผนวก

แบบสอบถามความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อ “สื่อภาษาจีน ภาษาอังกฤษ และภาษาไทย”

(ก่อนทำ)

คำชี้แจง

แบบสอบถามฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อ “สื่อภาษาจีน ภาษาอังกฤษ และภาษาไทย” ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อเพิ่มความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการภายในร้าน 7-Eleven โดยแบบสอบถามนี้มีจำนวนทั้งสิ้น 3 ตอน

ตอนที่ 1 คำอธิบาย โปรดทำเครื่องหมาย / ลงในช่อง หน้าข้อความที่ตรงตามความเป็นจริง เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไป

เพศ ชาย หญิง

อายุ ต่ำกว่า 18 ปี 18-25 ปี 26-33 ปี 33 ปีขึ้นไป

ระดับการศึกษา มัธยมศึกษาตอนต้น มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.

ปวส./อนุปริญญา ปริญญาตรี สูงกว่าปริญญาตรี

อาชีพ แม่บ้าน ข้าราชการ ธุรกิจส่วนตัว

นักศึกษา พนักงานบริษัท อื่น ๆ.....

ตอนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อ “สื่อภาษาจีน ภาษาอังกฤษ และภาษาไทย”

เกณฑ์การประเมิน 5 = มากที่สุด , 4 = มาก , 3 = ปานกลาง , 2 = น้อย , 1 = ควรปรับปรุง

รายงานการประเมิน		ระดับความพึงพอใจ				
		5	4	3	2	1
1	ความสะดวกต่อการค้นหาสินค้า					
2	ความรวดเร็วในการค้นหาสินค้าที่ลูกค้าต้องการ					
3	ความพึงพอใจต่อการได้รับบริการจากพนักงานขาย					
4	ความเหมาะสมที่ควรจะมีป้ายลดเวลาการค้นหาสินค้า					
5	ความสะดวกในการเลือกซื้อสินค้า					

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะและเพิ่มเติมอื่น ๆ.....

แบบสอบถามความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อ “สื่อภาษาจีน ภาษาอังกฤษ และภาษาไทย”

(หลังทำ)

คำชี้แจง

แบบสอบถามฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อ “สื่อภาษาจีน ภาษาอังกฤษ และภาษาไทย” ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อเพิ่มความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการภายในร้าน 7-Eleven โดยแบบสอบถามนี้มีจำนวนทั้งสิ้น 3 ตอน

ตอนที่ 1 คำอธิบาย โปรดทำเครื่องหมาย / ลงในช่อง หน้าข้อความที่ตรงตามความเป็นจริง เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไป

เพศ ชาย หญิง

อายุ ต่ำกว่า 18 ปี 18-25 ปี 26-33 ปี 33 ปีขึ้นไป

ระดับการศึกษา มัธยมศึกษาตอนต้น มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.

ปวส./อนุปริญญา ปริญญาตรี สูงกว่าปริญญาตรี

อาชีพ แม่บ้าน ข้าราชการ ธุรกิจส่วนตัว

นักศึกษา พนักงานบริษัท อื่น ๆ.....

ตอนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อ “สื่อภาษาจีน ภาษาอังกฤษ และภาษาไทย”

เกณฑ์การประเมิน 5 = มากที่สุด , 4 = มาก , 3 = ปานกลาง , 2 = น้อย , 1 = ควรปรับปรุง

รายงานการประเมิน		ระดับความพึงพอใจ				
		5	4	3	2	1
1	ขนาดและพื้นที่วางชิ้นงานมีความเหมาะสม					
2	อำนวยความสะดวกให้ลูกค้า					
3	ประสิทธิภาพต่อการได้รับบริการจากพนักงานโดยรวม					
4	ความชัดเจนของป้ายสื่อภาษา					
5	ความแข็งแรงและความคงทนของป้ายสื่อภาษา					

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะและเพิ่มเติมอื่น ๆ.....

แบบสอบถามความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อ “สื่อภาษาจีน ภาษาอังกฤษ และภาษาไทย”
(ก่อนทำ)

คำชี้แจง

แบบสอบถามฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อ “สื่อภาษาจีน ภาษาอังกฤษ และภาษาไทย” ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อเพิ่มความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการภายในร้าน 7-Eleven โดยแบบสอบถามนี้มีจำนวนทั้งสิ้น 3 ตอน

ตอนที่ 1 คำอธิบาย โปรดทำเครื่องหมาย / ลงในช่อง หน้าข้อความที่ตรงตามความเป็นจริง เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไป

เพศ ชาย หญิง

อายุ ต่ำกว่า 18 ปี 18-25 ปี 26-33 ปี 33 ปีขึ้นไป

ระดับการศึกษา มัธยมศึกษาตอนต้น มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.

ปวส./อนุปริญญา ปริญญาตรี สูงกว่าปริญญาตรี

อาชีพ แม่บ้าน ข้าราชการ ธุรกิจส่วนตัว

นักศึกษา พนักงานบริษัท อื่น ๆ.....

ตอนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อ “สื่อภาษาจีน ภาษาอังกฤษ และภาษาไทย”

เกณฑ์การประเมิน 5 = มากที่สุด , 4 = มาก , 3 = ปานกลาง , 2 = น้อย , 1 = ควรปรับปรุง

รายงานการประเมิน		ระดับความพึงพอใจ				
		5	4	3	2	1
1	ชิ้นงานง่ายสะดวกสบาย					
2	ชิ้นงานมีความแข็งแรงและทนทาน					
3	ชิ้นงานสามารถลดเวลาในการทำงาน					
4	ชิ้นงานมีความแตกต่างและแปลกใหม่					

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะและเพิ่มเติมอื่น ๆ.....

แบบสอบถามความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อ “สื่อภาษาจีน ภาษาอังกฤษ และภาษาไทย”

(หลังทำ)

คำชี้แจง

แบบสอบถามฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อ “สื่อภาษาจีน ภาษาอังกฤษ และภาษาไทย” ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อเพิ่มความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการภายในร้าน 7-Eleven โดยแบบสอบถามนี้มีจำนวนทั้งสิ้น 3 ตอน

ตอนที่ 1 คำอธิบาย โปรดทำเครื่องหมาย / ลงในช่อง หน้าข้อความที่ตรงตามความเป็นจริง เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไป

เพศ ชาย หญิง

อายุ ต่ำกว่า 18 ปี 18-25 ปี 26-33 ปี 33 ปีขึ้นไป

ระดับการศึกษา มัธยมศึกษาตอนต้น มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.

ปวส./อนุปริญญา ปริญญาตรี สูงกว่าปริญญาตรี

อาชีพ แม่บ้าน ข้าราชการ ธุรกิจส่วนตัว

นักศึกษา พนักงานบริษัท อื่น ๆ.....

ตอนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อ “สื่อภาษาจีน ภาษาอังกฤษ และภาษาไทย”

เกณฑ์การประเมิน 5 = มากที่สุด , 4 = มาก , 3 = ปานกลาง , 2 = น้อย , 1 = ควรปรับปรุง

รายงานการประเมิน		ระดับความพึงพอใจ				
		5	4	3	2	1
1	ชิ้นงานง่ายสะดวกสบาย					
2	ชิ้นงานมีความแข็งแรงและทนทาน					
3	ชิ้นงานสามารถลดเวลาในการทำงาน					
4	ชิ้นงานมีความแตกต่างและแปลกใหม่					

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะและเพิ่มเติมอื่น ๆ.....

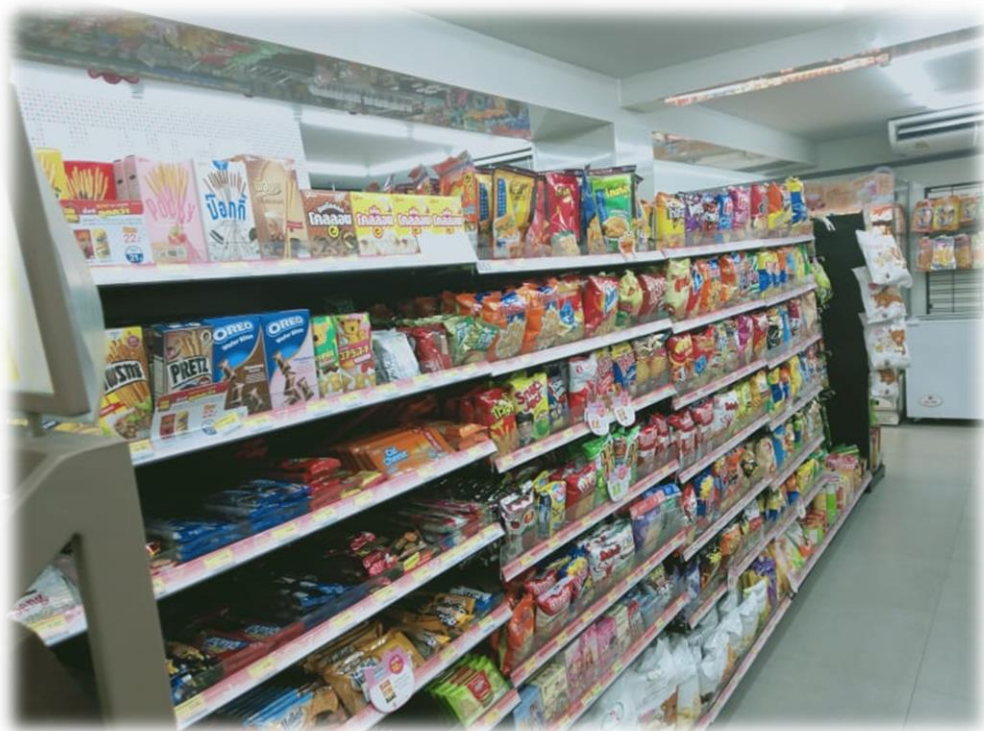
ภาคผนวก
ปรึกษาและวางแผนโครงการ



ลงมือทำป้ายสื่อภาษาและเล่มสื่อภาษา



ก่อนทำป้ายสื่อภาษา



หลังทำป้ายสื่อภาษา



ข้อคิดเห็นเพิ่มเติม / Other comments

จากนักศึกษา

- ควรจะมีการใส่รูปภาพลงในป้ายสื่อแต่ละประเภท และเพิ่มขนาดตัวหนังสือ เพื่อให้ลูกค้าเกิดความเข้าใจที่ชัดเจน

จากผู้จัดการ / พี่เลี้ยง

- ควรเพิ่มขนาดตัวหนังสือและคำศัพท์ในเล่มสื่อภาษาให้มากขึ้น

จากอาจารย์ที่ปรึกษา

- ควรเพิ่มเนื้อหาเกี่ยวกับแบบสอบถามความพึงพอใจของพนักงานและเล่มสื่อภาษา