

ผนวก ง

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง : คุณลักษณะของพนักงานบริการและคุณภาพการบริการ (สำหรับลูกค้า)

คำชี้แจง แบบสอบถามชุดนี้ประกอบด้วย

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ประกอบด้วย 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 2.1 แบบสอบถามวัดคุณลักษณะของพนักงานบริการ

ตอนที่ 2.2 แบบสอบถามวัดคุณภาพของการบริการ

กรุณาตอบแบบสอบถามให้ครบทุกข้อตามความเป็นจริง ข้อมูลทั้งหมดจะถูกเก็บไว้เป็นความลับและใช้เพื่อประโยชน์ทางการศึกษาเท่านั้น

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

โปรดเลือกทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง () ตามสถานภาพและภูมิหลังที่เป็นจริงของท่าน

1. เพศ

☐ 1) ชาย

☐ 2) หญิง

2. อายุ ปี

3. วุฒิการศึกษา

☐ 1) ต่ำกว่าปริญญาตรี

☐ 2) ปริญญาตรี

☐ 3) สูงกว่าปริญญาตรี

4. สถานภาพสมรส

☐ 1) โสด

☐ 2) สมรส

☐ 3) หม้าย / หย่าร้าง

ตอนที่ 2 แบบสอบถามวัดคุณลักษณะของพนักงานบริการและแบบสอบถามวัดคุณภาพการบริการ

แบบสอบถามวัดคุณลักษณะของพนักงานบริการ

โปรดพิจารณาข้อความต่อไปนี้ แล้วทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงช่องเดียว

ข้อ	ข้อความ	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
1	พนักงานยิ้มให้ท่านก่อนเสมอ					
2	พนักงานทักทายท่านอย่างเป็นมิตร					
3	ส่วนใหญ่เมื่อท่านเข้าร้าน ท่านต้องเป็นฝ่ายพูดกับพนักงานก่อน					
4	พนักงานสบตาและสนใจท่านตลอดการสนทนา					
5	แม้ว่าท่านจะใช้บริการมาหลายครั้ง แต่พนักงานในสาขาก็ยังจำและเรียกชื่อท่านไม่ได้					
6	พนักงานให้การต้อนรับท่านอย่างอบอุ่นและเป็นกันเอง					
7	พนักงานอารมณ์ไม่ค่อยดี เมื่อมีลูกค้าจำนวนมาก					
8	บางครั้งพนักงานได้โต้ตอบหรือแสดงออกว่าไม่พอใจการกระทำของท่าน					
9	เมื่อท่านมีความคิดเห็นที่ขัดแย้ง พนักงานจะอดทนรับฟังจนจบก่อนที่จะได้ตอบ					
10	พนักงานแสดงความกระวนกระวายใจกับท่านที่ใช้เวลานานในการซักถาม					
11	ถึงแม้ต้องตอบคำถามที่ซ้ำซากจำเจ แต่พนักงานก็ไม่ได้แสดงกิริยาเบื่อหน่าย					
12	แม้ว่าท่านจะเคยต่อว่าพนักงาน แต่พนักงานก็ยังให้บริการเป็นปกติ					
13	พนักงานรีบเข้ามาให้บริการในทันทีที่ท่านปรากฏตัว					
14	พนักงานรอให้งานของตนเสร็จเรียบร้อยแล้วจึงให้บริการท่าน					

ข้อ	ข้อความ	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
15	เมื่อเกิดปัญหาพนักงานจะตั้งใจรับฟังและแก้ปัญหาให้ท่านทันที					
16	เมื่อพนักงานสัญญาจะแก้ปัญหาให้ท่าน แต่ไม่สามารถอยู่ปฏิบัติงานได้ ก็ยังส่งต่องานให้กับพนักงานอื่นเพื่อให้งานดำเนินได้ต่อเนื่อง					
17	แม้จะมีอุปสรรคในการทำงานเพียงใด พนักงานก็พยายามปฏิบัติงานนั้นๆ					
18	พนักงานให้บริการท่านจนจบขั้นตอน ไม่ว่าท่านจะทำรายการมากน้อยเพียงใด					
19	พนักงานตอบทุกข้อสงสัยในเรื่องสินค้าและบริการได้					
20	เวลาคุยกับท่าน พนักงานทราบทันทีว่าสินค้าและบริการประเภทใดที่เหมาะสมกับท่าน					
21	พนักงานตอบคำถามได้ แม้เป็นสินค้าและบริการใหม่ในตลาด					
22	การให้บริการของพนักงานแต่ละครั้งมีความแตกต่างกัน					
23	เมื่อท่านมีปัญหา พนักงานสามารถแก้ปัญหาได้ด้วยตัวพนักงานเอง					
24	พนักงานยินดีให้บริการทุกครั้งที่ท่านเดินเข้ามาที่หน้าเคาน์เตอร์					
25	แม้ท่านจะแสดงอารมณ์รุนแรงออกมา แต่พนักงานก็ยังเต็มใจรับฟังและให้บริการด้วยความจริงใจ					
26	พนักงานให้บริการลูกค้าแตกต่างกันไปตามลักษณะการแต่งกายและการพูดจาของลูกค้า					
27	พนักงานให้เกียรติลูกค้าทุกคน โดยไม่คำนึงถึงฐานะหรือระดับการศึกษา					
28	พนักงานสร้างความประทับใจโดยให้บริการมากกว่าที่ท่านคาดหวัง					

ข้อเสนอแนะ เรื่องคุณลักษณะของพนักงานบริการ

- 1.....
-
- 2.....
-
- 3.....
-

แบบสอบถามวัดคุณภาพการบริการ

โปรดพิจารณาข้อความต่อไปนี้ แล้วทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงช่องเดียว

ข้อ	ข้อความ	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
1	พนักงานแต่งกายอย่างพิถีพิถัน เพื่อให้ดูดีอยู่เสมอ					
2	พนักงานดูแลบริเวณสถานที่ให้บริการให้สะอาดเรียบร้อยอยู่ตลอดเวลา					
3	พนักงานจัดเตรียมบัตรคิวสำหรับรอรับบริการแก่ท่าน					
4	พนักงานจัดเตรียมสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ท่านให้พร้อมอยู่เสมอ เช่น เอกสาร ปากกา กระดาษ สำหรับเขียนหมายเลขโทรศัพท์ ฯลฯ					
5	พนักงานจัดเรียงเอกสาร โบรชัวร์ และแบบฟอร์มต่างๆ สะดวกต่อการใช้งาน					
6	พนักงานใส่ใจกับสิ่งที่ได้สัญญาไว้กับท่านและติดตามทำงานสำเร็จลุล่วงไป					
7	พนักงานปฏิเสธคำร้องขอของท่าน โดยไม่อธิบายเหตุผล					
8	พนักงานตรวจสอบความถูกต้องของสินค้า ใบเสร็จและเงินทอนทุกครั้ง ก่อนส่งมอบแก่ท่าน					
9	เมื่อมีข้อผิดพลาดเกิดขึ้น พนักงานพยายามที่จะไม่ให้เกิดข้อผิดพลาดนั้นซ้ำอีก					
10	พนักงานปฏิบัติงานได้ผลเช่นเดิมในทุกจุดบริการ					

ข้อ	ข้อคำถาม	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
11	พนักงานแสดงความกระตือรือร้นที่จะให้บริการแก่ท่าน					
12	พนักงานเต็มใจที่จะช่วยเหลือท่าน					
13	พนักงานไม่ปฏิเสธเมื่อลูกค้าร้องขอ					
14	พนักงานให้บริการช้ากว่าที่ควรจะเป็น					
15	การปฏิบัติงานของพนักงานทำให้ท่านเกิดความเชื่อมั่นในการรับบริการ					
16	พนักงานให้ข้อมูลและตอบข้อซักถามที่ท่านต้องการได้อย่างถูกต้องชัดเจน					
17	พนักงานสามารถสื่อสารให้ท่านเข้าใจได้					
18	เมื่อท่านเข้ามาติดต่อ ท่านมั่นใจว่าจะได้รับบริการที่ดีที่สุด					
19	พนักงานพยายามสอบถามความต้องการของท่าน เพื่อสามารถเลือกสินค้าและบริการให้ท่านได้อย่างเหมาะสม					
20	พนักงานยอมรับว่า ลูกค้าแต่ละคนมีความต้องการที่แตกต่างกันไป					
21	พนักงานศึกษาความต้องการและความคาดหวังของลูกค้าแต่ละคน					
22	พนักงานรับฟังความต้องการของท่านอย่างตั้งใจ					
23	พนักงานหลีกเลี่ยงการโต้เถียงกับลูกค้า แม้ลูกค้าจะเป็นฝ่ายผิดก็ตาม					

ข้อเสนอแนะ เรื่องคุณภาพการบริการ

- 1.....
-
- 2.....
-
- 3.....
-

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่สละเวลาในการตอบแบบสอบถาม

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง : คุณลักษณะของพนักงานบริการและคุณภาพการบริการ (สำหรับพนักงาน)

คำชี้แจง แบบสอบถามชุดนี้ประกอบด้วย

ตอนที่1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ประกอบด้วย 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 2.1 แบบสอบถามวัดคุณลักษณะของพนักงานบริการ

ตอนที่ 2.2 แบบสอบถามวัดคุณภาพของการบริการ

กรุณาตอบแบบสอบถามให้ครบทุกข้อตามความเป็นจริง ข้อมูลทั้งหมดจะถูกเก็บไว้เป็นความลับและใช้เพื่อประโยชน์ทางการศึกษาเท่านั้น

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

โปรดเลือกทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง () ตามสถานภาพและภูมิหลังที่เป็นจริงของท่าน

1. เพศ

☐ 1) ชาย

☐ 2) หญิง

2. อายุ ปี

3. วุฒิการศึกษา

☐ 1) ต่ำกว่าปริญญาตรี

☐ 2) ปริญญาตรี

☐ 3) สูงกว่าปริญญาตรี

4. สถานภาพสมรส

☐ 1) โสด

☐ 2) สมรส

☐ 3) หม้าย / หย่าร้าง

ตอนที่ 2 แบบสอบถามวัดคุณลักษณะของพนักงานบริการและแบบสอบถามวัดคุณภาพการบริการ

แบบสอบถามวัดคุณลักษณะของพนักงานบริการ

โปรดพิจารณาข้อความต่อไปนี้ แล้วทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงช่องเดียว

ข้อ	ข้อคำถาม	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
1	พนักงานในสาขายืมให้ลูกค้าก่อนเสมอ					
2	พนักงานแต่ละคนทักทายลูกค้าอย่างเป็นมิตร					
3	ส่วนใหญ่เมื่อลูกค้าเข้าร้าน ลูกค้าต้องเป็นฝ่ายพูดกับพนักงานก่อน					
4	พนักงานในสาขาท่านสบตาและสนใจลูกค้าตลอดการสนทนา					
5	แม้ว่าลูกค้าจะใช้บริการมาหลายครั้ง แต่พนักงานก็ยังจำและเรียกชื่อลูกค้าไม่ได้					
6	พนักงานในสาขาท่านให้การต้อนรับลูกค้าอย่างอบอุ่นและเป็นกันเอง					
7	พนักงานในสาขาอารมณ์ไม่ค่อยดี เมื่อมีลูกค้าจำนวนมาก					
8	บางครั้งพนักงานได้โต้ตอบหรือแสดงออกว่าไม่พอใจการกระทำของลูกค้า					
9	เมื่อลูกค้ามีความคิดเห็นที่ขัดแย้ง พนักงานจะอดทนรับฟังจนจบก่อนที่จะได้ตอบ					
10	พนักงานในสาขาของท่านแสดงความกระวนกระวายใจกับลูกค้าที่ใช้เวลานานในการซักถาม					
11	ถึงแม้ต้องตอบคำถามที่ซ้ำซากจำเจ แต่พนักงานก็ไม่ได้แสดงกิริยาเบื่อหน่าย					
12	พนักงานในสาขาให้อภัยลูกค้าที่เคยต่อว่าและให้บริการเป็นปกติ					
13	พนักงานในสาขาของท่านรีบเข้ามาให้บริการในทันทีที่ลูกค้าปรากฏตัว					
14	พนักงานรอให้งานของตนเสร็จเรียบร้อยแล้วจึงให้บริการลูกค้า					
15	เมื่อลูกค้ามีปัญหา พนักงานแต่ละคนจะตั้งใจรับฟังและแก้ปัญหาให้ลูกค้าทันที					
16	เมื่อสัญญาจะแก้ปัญหาให้ลูกค้า แต่ไม่สามารถอยู่ปฏิบัติงานได้ พนักงานจะส่งต่องานให้กับพนักงานอื่นเพื่อให้งานดำเนินต่อไปได้ต่อเนื่อง					

ข้อ	ข้อคำถาม	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
17	แม้มีอุปสรรคในการทำงานเพียงใด พนักงานแต่ละคนจะพยายามปฏิบัติงานนั้นๆ					
18	แม้ลูกค้าจะทำรายการมากน้อยเพียงใด พนักงานในสาขาก็ให้บริการลูกค้าจนจบขั้นตอน					
19	พนักงานในสาขาตอบทุกข้อสงสัยในเรื่องสินค้าและบริการได้					
20	เวลาคุยกับลูกค้า พนักงานทราบทันทีว่าสินค้าและบริการประเภทใดที่เหมาะสมกับลูกค้าแต่ละคน					
21	พนักงานในสาขาตอบคำถามลูกค้าได้ แม้เป็นสินค้าและบริการใหม่ในตลาด					
22	พนักงานในสาขาทำปฏิบัติงานได้อย่างคล่องแคล่วและเป็นระบบ					
23	เมื่อลูกค้ามีปัญหา พนักงานแต่ละคนสามารถแก้ปัญหาได้ด้วยตนเอง					
24	พนักงานในสาขายินดีให้บริการทุกครั้งที่ลูกค้าเดินเข้ามาหน้าเคาน์เตอร์					
25	แม้ลูกค้าจะแสดงอารมณ์รุนแรงออกมา แต่พนักงานในสาขาก็ยังเต็มใจรับฟังและให้บริการด้วยความจริงใจ					
26	พนักงานให้บริการลูกค้าแตกต่างกันไปตามลักษณะการแต่งกายและการพูดจาของลูกค้า					
27	พนักงานให้เกียรติลูกค้าทุกคน โดยไม่คำนึงถึงฐานะหรือระดับการศึกษา					
28	พนักงานในสาขาสื่อสร้างความประทับใจ โดยให้บริการมากกว่าที่ลูกค้าคาดหวัง					

แบบสอบถามวัดคุณภาพการบริการ

โปรดพิจารณาข้อความต่อไปนี้ แล้วทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน
มากที่สุดเพียงช่องเดียว

ข้อ	ข้อความ	เห็น ด้วย อย่าง ยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่ แน่ ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย ยิ่ง
1	พนักงานแต่งกายอย่างพิถีพิถัน เพื่อให้ดูดีอยู่เสมอ					
2	พนักงานในสาขาดูแลบริเวณสถานที่ให้บริการให้สะอาด เรียบร้อยอยู่ตลอดเวลา					
3	พนักงานจัดเตรียมบัตรคิวสำหรับรอรับบริการแก่ลูกค้า					
4	พนักงานจัดเตรียมสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าให้พร้อมอยู่ เสมอ เช่น เอกสาร ปากกา กระดาษสำหรับเขียนหมายเลข โทรศัพท์ ฯลฯ					
5	พนักงานจัดเรียงเอกสาร โบรชัวร์ และแบบฟอร์มต่างๆ ให้ สะดวกต่อการใช้งาน					
6	พนักงานแต่ละคนใส่ใจกับสิ่งที่ได้สัญญาไว้กับลูกค้าและ ติดตามทำงานสำเร็จลุล่วงไป					
7	พนักงานปฏิเสธคำร้องขอของลูกค้า โดยไม่อธิบายเหตุผล					
8	พนักงานตรวจสอบความถูกต้องของสินค้า ใบเสร็จและเงินทอน ทุกครั้ง ก่อนส่งมอบแก่ลูกค้า					
9	เมื่อมีข้อผิดพลาดเกิดขึ้น พนักงานพยายามที่จะไม่ให้เกิด ข้อผิดพลาดนั้นซ้ำอีก					
10	พนักงานในสาขาปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ได้ผล เช่นเดิมทุกครั้งของการให้บริการ					
11	พนักงานในสาขาแสดงความกระตือรือร้นที่จะให้บริการแก่ ลูกค้า					
12	พนักงานพร้อมให้ความช่วยเหลือ ตั้งแต่ที่เห็นลูกค้าเดินเข้ามา ในร้าน					
13	แม้ลูกค้าจะมีจำนวนมาก แต่พนักงานก็ให้บริการลูกค้าได้อย่าง ทั่วถึง					
14	พนักงานให้บริการช้ากว่าที่ควรจะเป็น					
15	การปฏิบัติงานของพนักงานทำให้ลูกค้าเกิดความเชื่อมั่นในการ รับบริการ					
16	พนักงานในสาขาให้ข้อมูลและตอบข้อซักถามที่ลูกค้าต้องการ ได้อย่างถูกต้องชัดเจน					
17	พนักงานสามารถสื่อสารให้ลูกค้าเข้าใจ					

ข้อ	ข้อคำถาม	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
18	เมื่อลูกค้าเข้ามาติดต่อ พนักงานในสาขามั่นใจว่าลูกค้าจะได้รับบริการที่ดีที่สุด					
19	พนักงานพยายามสอบถามความต้องการของลูกค้า เพื่อสามารถเลือกสินค้าและบริการได้อย่างเหมาะสม					
20	พนักงานเข้าใจและยอมรับว่า ลูกค้าแต่ละคนมีความต้องการที่แตกต่างกันไป					
21	พนักงานศึกษาความต้องการและความคาดหวังของลูกค้าแต่ละคน					
22	พนักงานรับฟังความต้องการของลูกค้าอย่างตั้งใจ					
23	พนักงานหลีกเลี่ยงการโต้เถียงกับลูกค้า แม้ลูกค้าจะเป็นฝ่ายผิดก็ตาม					

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่สละเวลาในการตอบแบบสอบถาม