

ผนวก จ

แสดงค่าเฉลี่ยระดับคุณภาพการบริการ จำแนกเป็นรายชื่อ

ข้อคำถาม		ค่าเฉลี่ย	
		พนักงาน	ลูกค้า
คุณภาพการบริการโดยรวม		4.26	3.98
1. คุณภาพการบริการด้านรูปธรรมที่ปรากฏ		4.26	4.15
1.	พนักงานแต่งกายอย่างพิถีพิถัน เพื่อให้ดูดีอยู่เสมอ	4.31	4.25
2.	พนักงานดูแลบริเวณสถานที่ให้บริการให้สะอาดเรียบร้อยอยู่ตลอดเวลา	4.25	4.13
3.	พนักงานจัดเตรียมบัตรคิวสำหรับรอรับบริการแก่ท่าน	3.89	3.90
4.	พนักงานจัดเตรียมสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ท่านให้พร้อมอยู่เสมอ เช่น เอกสาร ปากกา กระดาษ สำหรับเขียนหมายเลขโทรศัพท์ ฯลฯ	4.36	4.25
5.	พนักงานจัดเรียงเอกสาร โปสเตอร์ และแบบฟอร์มต่างๆ สะดวกต่อการใช้งาน	4.49	4.24
2. คุณภาพการบริการด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้		4.32	3.88
6.	พนักงานใส่ใจกับสิ่งที่ได้สัญญาไว้กับท่านและติดตามทำงานสำเร็จลุล่วงไป	4.34	4.02
7.	พนักงานปฏิเสธคำร้องขอของท่าน โดยไม่อธิบายเหตุผล	4.25	3.75
8.	พนักงานตรวจสอบความถูกต้องของสินค้า ใบเสร็จและเงินทอนทุกครั้ง ก่อนส่งมอบแก่ท่าน	4.43	4.05
9.	เมื่อมีข้อผิดพลาดเกิดขึ้น พนักงานพยายามที่จะไม่ให้เกิดข้อผิดพลาดนั้นซ้ำอีก	4.42	3.89
10.	พนักงานปฏิบัติงานได้ผลเช่นเดิมในทุกจุดบริการ	4.22	3.69
3. คุณภาพการบริการด้านการตอบสนองต่อลูกค้า		4.15	3.89
11.	พนักงานแสดงความกระตือรือร้นที่จะให้บริการแก่ท่าน	4.36	3.98
12.	พนักงานเต็มใจที่จะช่วยเหลือท่าน	4.34	4.10
13.	พนักงานไม่ปฏิเสธเมื่อลูกค้าร้องขอ	3.04	4.04
14.	พนักงานให้บริการช้ากว่าที่ควรจะเป็น	3.87	3.44

ข้อคำถาม		ค่าเฉลี่ย	
		พนักงาน	ลูกค้า
4. คุณภาพการบริการด้านการให้ความมั่นใจต่อลูกค้า		4.25	4.03
15.	การปฏิบัติงานของพนักงานทำให้ท่านเกิดความเชื่อมั่นในการรับบริการ	4.17	3.99
16.	พนักงานให้ข้อมูลและตอบข้อซักถามที่ท่านต้องการได้อย่างถูกต้องชัดเจน	4.20	3.99
17.	พนักงานสามารถสื่อสารให้ท่านเข้าใจได้	4.30	4.09
18.	เมื่อท่านเข้ามาติดต่อ ท่านมั่นใจว่าจะได้รับบริการที่ดีที่สุด	4.32	4.04
5. คุณลักษณะของพนักงานบริการด้านความสามารถในงาน		4.30	3.96
19.	พนักงานพยายามสอบถามความต้องการของท่าน เพื่อสามารถเลือกสินค้าและบริการให้ท่านได้อย่างเหมาะสม	4.38	4.01
20.	พนักงานยอมรับว่า ลูกค้าแต่ละคนมีความต้องการที่แตกต่างกันไป	4.37	4.04
21.	พนักงานศึกษาความต้องการและความคาดหวังของลูกค้าแต่ละคน	4.17	3.79
22.	พนักงานรับฟังความต้องการของท่านอย่างตั้งใจ	4.36	4.10
23.	พนักงานหลีกเลี่ยงการโต้เถียงกับลูกค้า แม้ลูกค้าจะเป็นฝ่ายผิดก็ตาม	4.21	3.88

แสดงค่าเฉลี่ยระดับคุณลักษณะของพนักงานบริการ จำแนกเป็นรายชื่อ

ข้อคำถาม		ค่าเฉลี่ย	
		พนักงาน	ลูกค้า
คุณลักษณะของพนักงานบริการโดยรวม		4.09	3.70
1. คุณลักษณะของพนักงานบริการด้านมนุษยสัมพันธ์		4.04	3.69
1.	พนักงานยิ้มให้ท่านก่อนเสมอ	4.38	4.15
2.	พนักงานทักทายท่านอย่างเป็นมิตร	4.46	4.22
3.	ส่วนใหญ่เมื่อท่านเข้าร้าน ท่านต้องเป็นฝ่ายพูดกับพนักงานก่อน	3.61	3.04
4.	พนักงานสบตาและสนใจท่านตลอดการสนทนา	4.03	3.84
5.	แม้ว่าท่านจะใช้บริการมาหลายครั้ง แต่พนักงานในสาขาก็ยังจำและเรียกชื่อท่านไม่ได้	4.38	2.91
6.	พนักงานให้การต้อนรับท่านอย่างอบอุ่นและเป็นกันเอง	4.36	4.00
2. คุณลักษณะของพนักงานบริการด้านความมั่นคงทางอารมณ์		3.93	3.60
7.	พนักงานอารมณ์ไม่ค่อยดี เมื่อมีลูกค้าจำนวนมาก	3.83	3.42
8.	บางครั้งพนักงานได้โต้ตอบหรือแสดงออกว่าไม่พอใจการกระทำของท่าน	3.87	3.69
9.	เมื่อท่านมีความคิดเห็นที่ขัดแย้ง พนักงานจะอดทนรับฟังจนจบก่อนที่จะได้ตอบ	3.89	3.58
10.	พนักงานแสดงความกระวนกระวายใจกับท่านที่ใช้เวลานานในการซักถาม	3.72	3.55
11.	ถึงแม้ต้องตอบคำถามที่ซ้ำซากจำเจ แต่พนักงานก็ไม่ได้แสดงกิริยาเบื่อหน่าย	4.08	3.68
12.	แม้ว่าท่านจะเคยต่อว่าพนักงาน แต่พนักงานก็ยังให้บริการเป็นปกติ	4.19	3.65
3. คุณลักษณะของพนักงานบริการด้านความรับผิดชอบ		4.18	3.86
13.	พนักงานรีบเข้ามาให้บริการในทันทีที่ท่านปรากฏตัว	4.30	3.78
14.	พนักงานรอให้งานของตนเสร็จเรียบร้อยแล้วจึงให้บริการท่าน	3.65	3.22
15.	เมื่อเกิดปัญหาพนักงานจะตั้งใจรับฟังและแก้ปัญหาให้ท่านทันที	4.31	4.01

ข้อคำถาม		ค่าเฉลี่ย	
		พนักงาน	ลูกค้า
3. คุณลักษณะของพนักงานบริการด้านความรับผิดชอบ		4.18	3.86
16.	เมื่อพนักงานสัญญาจะแก้ปัญหาให้ท่าน แต่ไม่สามารถอยู่ปฏิบัติงานได้ ก็ยังส่งต่องานให้กับพนักงานอื่นเพื่อให้งานดำเนินได้ต่อเนื่อง	4.21	3.96
17.	แม้จะมีอุปสรรคในการทำงานเพียงใด พนักงานก็พยายามปฏิบัติงานนั้นๆ	4.26	4.04
18.	พนักงานให้บริการท่านจนจบขั้นตอน ไม่ว่าท่านจะทำรายการมากน้อยเพียงใด	4.38	4.16
4. คุณลักษณะของพนักงานบริการด้านความสามารถในงาน		4.06	3.57
19.	พนักงานตอบทุกข้อสงสัยในเรื่องสินค้าและบริการได้	4.17	3.99
20.	เวลาคุยกับท่าน พนักงานทราบทันทีว่าสินค้าและบริการประเภทใดที่เหมาะสมกับท่าน	4.09	3.73
21.	พนักงานตอบคำถามได้ แม้เป็นสินค้าและบริการใหม่ในตลาด	3.92	2.71
22.	การให้บริการของพนักงานแต่ละครั้งมีความแตกต่างกัน	4.19	2.77
23.	เมื่อท่านมีปัญหา พนักงานสามารถแก้ปัญหาได้ด้วยตัวพนักงานเอง	3.96	3.67
5. คุณลักษณะของพนักงานบริการด้านจิตใจให้บริการ		4.23	3.77
24.	พนักงานยินดีให้บริการทุกครั้งที่ท่านเดินเข้ามาที่หน้าเคาน์เตอร์	4.40	4.12
25.	แม้ท่านจะแสดงอารมณ์รุนแรงออกมา แต่พนักงานก็ยังเต็มใจรับฟังและให้บริการด้วยความจริงใจ	4.12	3.63
26.	พนักงานให้บริการลูกค้าแตกต่างกันไปตามลักษณะการแต่งกายและการพูดจาของลูกค้า	3.97	3.41
27.	พนักงานให้เกียรติลูกค้าทุกคน โดยไม่คำนึงถึงฐานะหรือระดับการศึกษา	4.44	3.85
28.	พนักงานสร้างความประทับใจโดยให้บริการมากกว่าที่ท่านคาดหวัง	4.25	3.85