

คณะบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

ภาคผนวก



แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง อิทธิพลของคุณภาพการให้บริการต่อความจงรักภักดีของลูกค้า: กรณีศึกษา
ร้านก๋วยเตี๋ยวเนื้ออาคเนย์ อำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี

คำชี้แจง การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาเรื่อง “อิทธิพลของคุณภาพการให้บริการต่อความจงรักภักดีของลูกค้า” เพื่อประกอบการศึกษาการค้นคว้าอิสระในระดับปริญญาโทของผู้วิจัย ในหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี จังหวัดอุบลราชธานี ข้าพเจ้าใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านผู้ตอบแบบสอบถาม ได้โปรดให้ข้อเท็จจริงในการตอบแบบสอบถามชุดนี้ โดยรายละเอียดของแบบสอบถามประกอบด้วยส่วนคำถาม 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความจงรักภักดีต่อตราสินค้า

คำตอบของท่านจะถูกเก็บรักษาเป็นความลับ และจะไม่มีการใช้ข้อมูลใด ๆ ที่เปิดเผยเกี่ยวกับตัวท่านในการรายงานข้อมูล รวมทั้งจะไม่มีการร่วมใช้ข้อมูลดังกล่าวกับบุคคลภายนอกอื่นใดโดยไม่ได้รับอนุญาตจากท่าน

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณที่ท่านได้สละเวลาในการตอบแบบสอบถามชุดนี้อย่างถูกต้องครบถ้วน และหวังเป็นอย่างยิ่งว่า ข้อมูลที่ได้รับจากท่านจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการวิจัยในครั้งนี้ และขอขอบพระคุณอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้ หากท่านมีข้อสงสัยประการใดเกี่ยวกับแบบสอบถาม โปรดติดต่อผู้วิจัย โทรศัพท์ 089-324-6666 หรือ E-mail: thongsuang.sr.59@ubu.ac.th

นายจงสรวง ศรีธัญรัตน์

นักศึกษาระดับปริญญาโทบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

คณะบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้มาใช้บริการร้านก๋วยเตี๋ยว**คำชี้แจง** โปรดใส่เครื่องหมาย (/) ในคำตอบที่ตรงตามความเป็นจริงมากที่สุด

1. เพศ
 ชาย
 หญิง

2. อายุ
 ต่ำกว่า 30 ปี
 30 - 39 ปี
 มากกว่า 40 ปี

3. สถานภาพ
 โสด
 สมรส
 หม้าย / หย่า / แยกกันอยู่

4. ระดับการศึกษาสูงสุด
 ต่ำกว่าปริญญาตรี
 ปริญญาตรีขึ้นไป
 ไม่ระบุ

5. อาชีพ
 นักเรียน / นักศึกษา
 ข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ
 พนักงานบริษัท / ห้าง / ร้านค้า
 เจ้าของธุรกิจส่วนตัว
 อื่น ๆ

6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน
 ต่ำกว่า 15,000 บาท
 มากกว่า 15,000 บาท

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

คำชี้แจง โปรดใส่เครื่องหมาย (/) ในคำตอบที่ท่านมีความคิดเห็นตรงตามความเป็นจริงมากที่สุด

1. ปัจจัยเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1.1 สิ่งที่สัมผัสได้					
1.1.1 ความหลากหลายของรายการอาหารให้เลือก					
1.1.2 เนื้อเปื่อยมีความนุ่ม					
1.1.3 เนื้อสดมีความสดใหม่					
1.1.4 ลูกชิ้นมีส่วนส่วนของเนื้อมากกว่าแป้ง					
1.1.5 เส้นสดใหม่ ความสุขในการลวกพอดี					
1.1.6 น้ำซุปร้านอาหารมีรสชาติคงที่					
1.1.7 อุปกรณ์ในการรับประทานสะอาดและพร้อมใช้งาน					
1.1.8 พนักงานของร้านแต่งกายสุภาพ สะอาดเรียบร้อย					
1.1.9 สถานที่จอดรถสะดวกสบาย					
1.1.10 สถานที่ให้บริการสะอาด ร่มรื่น และสวยงาม					
1.1.11 ห้องน้ำสะอาด ไม่มีกลิ่นเหม็น					
1.2 ความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้					
1.2.1 พนักงานร้านอาคเนย์มีการทวนรายการอาหารที่สั่งอย่างถูกต้อง					
1.2.2 พนักงานร้านอาคเนย์ส่งมอบถ้วยเดียวตามลำดับได้อย่างถูกต้อง					
1.2.3 พนักงานร้านอาคเนย์ คิดเงินค่าถ้วยเดียวได้ถูกต้องตามรายการเมนูที่สั่ง และปรากฏใบรายการเมนู					
1.2.4 พนักงานร้านอาคเนย์ สามารถให้คำแนะนำและตอบข้อสงสัยของลูกค้าได้อย่างถูกต้อง					

1. ปัจจัยเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1.3 การตอบสนองความต้องการของลูกค้า					
1.3.1 พนักงานร้านอาคเนย์ มีความกระตือรือร้นในการให้บริการแก่ลูกค้า					
1.3.2 กรณีลูกค้าสั่งนอกเหนือจากรายการอาหารที่กำหนดร้านสามารถดำเนินการได้อย่างถูกต้อง					
1.3.3 พนักงานร้านอาคเนย์ เปลี่ยนสินค้าให้ทันทีเมื่อพบว่าส่งมอบรายการอาหารให้แก่ลูกค้าผิด					
1.3.4 พนักงานร้านอาคเนย์ มีกิริยามารยาทในการให้บริการอย่างนอบน้อม					
1.4 การให้ความมั่นใจ					
1.4.1 พนักงานร้านอาคเนย์ ให้บริการแก่ลูกค้าเป็นอย่างดีและเสมอต้นเสมอปลาย					
1.4.2 พนักงานร้านอาคเนย์ มีความยิ้มแย้มแจ่มใส และมีความเป็นกันเองต่อลูกค้า					
1.4.3 พนักงานมีการแต่งกายที่สะอาด และรวบรัดเส้นผมให้เรียบร้อยเป็นอย่างดี เพื่อป้องกันสิ่งแปลกปลอมหล่นเจือปนในอาหาร					
1.4.4 ผู้ปรุงอาหารมีการสวมใส่อุปกรณ์ป้องกันเสมอ เช่น หมวกคลุมผมทำอาหาร ผ้ากันเปื้อน เป็นต้น					
1.4.5 ร้านก๋วยเตี๋ยวอาคเนย์ มีป้ายที่รับรองความสะอาด ความสะอาด ในระดับท้องถิ่น เช่น ป้าย Clean Food Good Taste หรือ ของดีเมืองอุบล เป็นต้น					
1.5 การให้ความสำคัญกับลูกค้า					
1.5.1 พนักงานร้านอาคเนย์กล่าวทักทายสวัสดิ์ลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ					
1.5.2 พนักงานร้านอาคเนย์ สามารถจดจำรายละเอียดของลูกค้าได้ เช่น รายการก๋วยเตี๋ยวที่สั่งเป็นประจำ หรือ ส่วนผสมที่ลูกค้าไม่ชอบ เป็นต้น					
1.5.3 พนักงานร้านอาคเนย์ให้ความเอาใจใส่กับลูกค้าอย่างเท่าเทียมกัน					

1. ปัจจัยเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1.5.4 พนักงานร้านอาคเนย์กล่าวขอบคุณลูกค้าเสมอหลังการให้บริการเสร็จเรียบร้อย					

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความจงรักภักดีต่อตราสินค้า

คำชี้แจง โปรดใส่เครื่องหมาย (/) ในคำตอบที่ท่านมีความคิดเห็นตรงตามความเป็นจริงมากที่สุด

2. ความจงรักภักดี	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
2.1 เมื่อท่านอยากรับประทานก๋วยเตี๋ยว ท่านจะนึกถึงร้านก๋วยเตี๋ยวเนื้ออาคเนย์ก่อนเสมอ					
2.2 ถ้ามีโอกาสท่านจะกลับมาใช้บริการร้านก๋วยเตี๋ยวเนื้ออาคเนย์อีกครั้ง					
2.3 หากร้านย้ายทำเลที่ตั้ง ท่านจะยังตามไปใช้บริการตามปกติ					
2.4 หากทางร้านมีการปรับราคา ท่านยังคงกลับมาใช้บริการร้านก๋วยเตี๋ยวอาคเนย์ต่อไป					
2.5 หากทางร้านมีการเพิ่มรายการอาหารที่นอกเหนือจากก๋วยเตี๋ยว ท่านยังคงกลับมาใช้บริการเช่นเดิม					
2.6 ท่านไม่ลังเลที่ใช้บริการร้านแห่งนี้ ถึงแม้จะมีร้านก๋วยเตี๋ยวเปิดใหม่ก็ตาม					
2.7 ท่านจะแนะนำให้ญาติหรือเพื่อนของท่านมาใช้บริการร้านก๋วยเตี๋ยวเนื้ออาคเนย์					
2.8 ท่านจะกล่าวถึงแต่สิ่งที่ดี หรือประทับใจเกี่ยวกับร้านก๋วยเตี๋ยวเนื้ออาคเนย์ให้บุคคลอื่นรับทราบ					
2.9 ท่านติดตามข่าวสารของร้านก๋วยเตี๋ยวเนื้ออาคเนย์อยู่เสมอ					
2.10 ท่านจะแจ้งเรื่องร้องเรียนทันที หากพบปัญหาจากการบริการที่ไม่ถูกต้องแก่เจ้าของ หรือพนักงานของร้านก๋วยเตี๋ยวเนื้ออาคเนย์					

ขอขอบพระคุณที่กรุณาตอบแบบสอบถาม