

ภาคผนวก

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

ภาคผนวก ก

- แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

แบบสอบถาม

คุณภาพการบริการของบริษัท แพทย์แผนโบราณวัดโพธิ์ จำกัด

แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี จึงใคร่ขอความร่วมมือจากทุกท่านในการตอบแบบสอบถามให้ครบทุกข้อตามความจริง เพื่อประโยชน์ทางวิชาการต่อไป ข้อมูลที่ท่านตอบจะถูกเก็บไว้เป็นความลับจะนำเสนอผลงานวิจัยในภาพรวม

แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 2 ส่วนคือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 คุณภาพการบริการของบริษัท แพทย์แผนโบราณวัดโพธิ์ จำกัด

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย (✓) ลงใน หรือช่องว่างตามความเป็นจริงของท่าน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

สำหรับ

ผู้วิจัย

1. เพศ

1) ชาย

2) หญิง

2. อายุ

1) น้อยกว่า 25 ปี

2) 25-40 ปี

3) 40 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

1) ต่ำกว่าปริญญาตรี

2) ปริญญาตรี

3) สูงกว่าปริญญาตรี

4. อาชีพ

1) ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ

2) พนักงานบริษัท/ลูกจ้าง

3) ธุรกิจส่วนตัว

4) พ่อบ้าน/แม่บ้าน/นักศึกษา

5) อื่น ๆ โปรดระบุ

สำหรับผู้วิจัย

5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

- 1) ต่ำกว่า 15,000 บาท 2) 15,000 – 25,000 บาท
- 3) มากกว่า 25,000 บาท

ส่วนที่ 2 คุณภาพการบริการของ บริษัท แพทย์แผนโบราณวัดโพธิ์ จำกัด

คำชี้แจง แบบสอบถามตอนนี้เป็นความคิดของท่านในเรื่องของคุณภาพการบริการของตัวเองในการใช้บริการ ซึ่งถือว่าเป็นความคิดเห็นไม่มีข้อใดถูกหรือผิด โปรดทำเครื่องหมาย (✓) ลงในช่องว่างหลังข้อความที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน (กรุณาตอบทุกข้อ)

รายการ	ระดับความคิดเห็นที่มีต่อบริษัท					สำหรับ ผู้วิจัย
	ดีมาก (5)	ดี (4)	พอใช้ (3)	ไม่ดี (2)	ต้อง ปรับปรุง (1)	
ด้านสิ่งสัมผัสจับต้องได้						
1. มีสิ่งอำนวยความสะดวก และอุปกรณ์เพียงพอ						<input type="checkbox"/>
2. การจัดสถานที่ให้บริการสะอาด สวยงาม						<input type="checkbox"/>
3. ห้องน้ำสะอาดทันสมัย						<input type="checkbox"/>
4. มีป้ายประชาสัมพันธ์บอกชัดเจน						<input type="checkbox"/>
5. พนักงานแต่งกายสุภาพเรียบร้อย						<input type="checkbox"/>
ด้านความน่าเชื่อถือ						
1. พนักงานสามารถแก้ไขปัญหาและให้คำแนะนำช่วยเหลือผู้มาใช้บริการได้อย่างเหมาะสม						<input type="checkbox"/>
2. พนักงานให้บริการด้วยความสุภาพเคารพอ่อนน้อม และมีมารยาทที่ดี						<input type="checkbox"/>
3. พนักงานที่ให้บริการมีความน่าเชื่อถือ ให้บริการได้อย่างรวดเร็ว ตรงเวลา						<input type="checkbox"/>
4. พนักงานวางตัวเหมาะสมกับหน้าที่ในการให้บริการ						<input type="checkbox"/>
5. คุณภาพการให้บริการได้มาตรฐาน มีการจัดสรรเวลาให้บริการอย่างมีระบบ						<input type="checkbox"/>

ส่วนที่ 2 คุณภาพการบริการของบริษัท แพทย์แผนโบราณวัดโพธิ์ จำกัด (ต่อ)

รายการ	ระดับความคิดเห็นที่มีต่อบริษัท					สำหรับ ผู้วิจัย
	ดีมาก (5)	ดี (5)	พอใช้ (5)	ไม่ดี (5)	ต้อง ปรับปรุง (5)	
ด้านการตอบสนอง						
1. พนักงานเต็มใจให้บริการ						<input type="checkbox"/>
2. พนักงานไม่ทำกิจกรรมอื่น ๆ ขณะปฏิบัติงาน						<input type="checkbox"/>
3. พนักงานมีความกระตือรือร้นในการ ให้บริการแก่ผู้ใช้บริการ						<input type="checkbox"/>
4. มีจำนวนพนักงานเพียงพอต่อการให้บริการ						<input type="checkbox"/>
5. มีการจัดลำดับการใช้บริการอย่างเหมาะสม						<input type="checkbox"/>
ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ที่มาใช้บริการ						
1. พนักงานให้คำแนะนำช่วยเหลืออย่างเต็ม ความสามารถ						<input type="checkbox"/>
2. พนักงานให้บริการเป็นมาตรฐานเดียวกัน						<input type="checkbox"/>
3. มีการแจ้งอัตราค่าบริการที่ชัดเจน						<input type="checkbox"/>
4. พนักงานมีความรู้ความชำนาญในการนวด						<input type="checkbox"/>
5. พนักงานให้เกียรติลูกค้าขณะใช้บริการ ให้บริการด้วยมิตรไมตรีและให้ความนับถือ						<input type="checkbox"/>
ด้านการเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล						
1. การรักษาภาพลักษณ์ของการให้บริการ						<input type="checkbox"/>
2. พนักงานมีความพร้อมในการให้บริการ ตลอดเวลา						<input type="checkbox"/>
3. พนักงานพยายามเข้าใจความต้องการของ ลูกค้าขณะเข้ารับบริการ						<input type="checkbox"/>
4. พนักงานให้บริการลูกค้าอย่างเอาใจใส่						<input type="checkbox"/>
5. พนักงานรู้จักและจำลูกค้าประจำได้						<input type="checkbox"/>

ขอบคุณสำหรับผู้ตอบแบบสอบถาม

ภาคผนวก ข

- ค่าความเชื่อมั่น

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

	N	%
Cases Valid	30	100.0
Excluded (a)	0	.0
Total	30	100.0

a Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.9359	25

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
สิ่งที่สัมผัสนับต้องได้ 1	92.4667	73.4898	.2962	.9377
สิ่งที่สัมผัสนับต้องได้ 2	92.5667	72.2540	.4523	.9353
สิ่งที่สัมผัสนับต้องได้ 3	92.3333	70.6437	.5249	.9345
สิ่งที่สัมผัสนับต้องได้ 4	92.3667	72.7230	.3250	.9379
สิ่งที่สัมผัสนับต้องได้ 5	92.3000	68.2172	.7138	.9314
ความน่าเชื่อถือ 1	93.1333	76.9471	.0000	.9375
ความน่าเชื่อถือ 2	92.0000	68.7000	.7290	.9311

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
สิ่งที่สัมผัสจับต้องได้ 3	92.3000	69.5966	.7089	.9315
สิ่งที่สัมผัสจับต้องได้ 4	92.2000	69.1310	.7707	.9306
สิ่งที่สัมผัสจับต้องได้ 5	92.2667	69.4437	.7537	.9309
การตอบสนอง 1	93.1333	76.9471	.0000	.9375
การตอบสนอง 2	92.2667	69.9264	.6300	.9327
การตอบสนอง 3	92.2000	69.8207	.6962	.9318
การตอบสนอง 4	92.2000	69.6828	.7110	.9315
การตอบสนอง 5	92.1000	71.5414	.6230	.9330
การให้ความมั่นใจแก่ผู้ที่มาใช้ บริการ 1	92.1667	69.6609	.6730	.9321
การให้ความมั่นใจแก่ผู้ที่มาใช้ บริการ 2	92.1333	70.6713	.6007	.9332
การให้ความมั่นใจแก่ผู้ที่มาใช้ บริการ 3	91.9667	71.3437	0.6920	.9323
การให้ความมั่นใจแก่ผู้ที่มาใช้ บริการ 4	92.2000	68.7862	.6698	.9322
การให้ความมั่นใจแก่ผู้ที่มาใช้ บริการ 5	92.1000	70.9207	.7009	.9320
การเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล 1	92.0667	71.8575	.6409	.9329
การเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล 2	92.1000	70.2310	.6874	.9319
การเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล 3	92.1667	72.0057	.6792	.9327
การเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล 4	92.1333	71.6368	.5663	.9336
การเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล 5	92.0333	71.4126	.5032	.9347

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded(a)	0	.0
	Total	30	100.0

a Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.9461	36

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
เพศ	127.9720	146.4546	.2268	.9470
อายุ	127.2053	144.3553	.2870	.9472
ระดับการศึกษา	127.6720	149.5863	-.0331	.9501
อาชีพ	126.6720	133.8929	.5628	.9467
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	127.4387	140.4329	.4255	.9466

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
สิ่งที่สัมผัสดังต่อไปนี้ 1	125.7720	144.0762	.3471	.9464
สิ่งที่สัมผัสดังต่อไปนี้ 2	125.8720	142.6330	.4819	.9453
สิ่งที่สัมผัสดังต่อไปนี้ 3	125.6387	141.2031	.4974	.9453
สิ่งที่สัมผัสดังต่อไปนี้ 4	125.6720	143.3469	.3500	.9467
สิ่งที่สัมผัสดังต่อไปนี้ 5	125.6053	137.7164	.6884	.9435
ความน่าเชื่อถือ 1	126.4387	149.4978	.0000	.9469
ความน่าเชื่อถือ 2	125.6053	138.1247	.7195	.9432
ความน่าเชื่อถือ 3	125.6053	139.5978	.6825	.9436
ความน่าเชื่อถือ 4	125.5053	138.6575	.7644	.9430
ความน่าเชื่อถือ 5	125.5720	138.8784	.7644	.9430
การตอบสนอง 1	126.4387	149.4978	.000	.9469
การตอบสนอง 2	125.5720	139.2535	.6636	.9438
การตอบสนอง 3	125.5053	139.5127	.7000	.9435
การตอบสนอง 4	125.5053	139.2727	.7180	.9434
การตอบสนอง 5	125.4053	141.7186	.6460	.9441
การให้ความมั่นใจแก่ผู้ที่มาใช้ บริการ 1	125.4720	139.5284	.6602	.9438
การให้ความมั่นใจแก่ผู้ที่มาใช้ บริการ 2	125.4387	140.6674	.6092	.9442
การให้ความมั่นใจแก่ผู้ที่มาใช้ บริการ 3	125.2720	141.9582	.6668	.9441
การให้ความมั่นใจแก่ผู้ที่มาใช้ บริการ 4	125.5053	138.4037	.6525	.9438
การให้ความมั่นใจแก่ผู้ที่มาใช้ บริการ 5	125.4053	140.7420	.7322	.9435

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
การเอาใจใส่ลูกค้าเป็น รายบุคคล 1	125.3720	142.4116	.6413	.9443
การเอาใจใส่ลูกค้าเป็น รายบุคคล 2	125.4053	139.9393	.7031	.9435
การเอาใจใส่ลูกค้าเป็น รายบุคคล 3	125.4720	142.4167	.6996	.9440
การเอาใจใส่ลูกค้าเป็น รายบุคคล 4	125.4387	142.0881	.5697	.9446
การเอาใจใส่ลูกค้าเป็น รายบุคคล 5	125.3387	141.9051	.4992	.9452
สิ่งที่สัมผัสจับต้องได้รวม	125.7120	141.6229	.6489	.9441
ความน่าเชื่อถือรวม	125.7453	140.8424	.8451	.9431
การตอบสนองรวม	125.6853	141.7414	.8147	.9435
การให้ความมั่นใจแก่ผู้ที่มาใช้ บริการรวม	125.4187	140.1536	.8131	.9430
การเอาใจใส่ลูกค้าเป็น รายบุคคลรวม	125.4053	141.6413	.8226	.9434

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ-นามสกุล	พระมหาวิจิตร งามวรญาณ
วัน เดือน ปีเกิด	3 ธันวาคม 2516
ภูมิลำเนา	อำเภอบ้านแพ้ว จังหวัดสมุทรสาคร
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2545	ปริญญาพุทธศาสตรบัณฑิต คณะสังคมศาสตร์ สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์ราชวิทยาลัย
พ.ศ. 2560	ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี
ประวัติการทำงาน	-