

คณะจิตวิทยา

กระบวนการแก้ไขข้อผิดพลาดในงานบริการต่อประเภทของความผิดพลาดในธุรกิจร้านอาหาร

นายธิตกร ทันระศิริ



โครงการทางจิตวิทยานี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรบัณฑิต

คณะจิตวิทยา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ปีการศึกษา 2551

SUITABLE SERVICE RECOVERY STRATEGIES FOR TYPES OF FAILURE  
IN RESTAURANT BUSSINESS

Mr. Titikorn Thantasiri

A Study Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements  
for the Degree of Bachelor of Science Program  
Faculty of Psychology  
Chulalongkorn University  
Academic Year 2008

---

ธิตกร ทันระศิริ : กระบวนการแก้ไขข้อผิดพลาดในงานบริการต่อประเภทของความ  
ผิดพลาดในธุรกิจร้านอาหาร. (SUITABLE SERVICE RECOVERY STRATEGIES FOR  
TYPES OF FAILURE IN RESTAURANT BUSSINESS) อ.ที่ปรึกษา:  
อ.สันทิต พรประเสริฐมานิต, 77 หน้า

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาลักษณะการแก้ไขข้อผิดพลาดในการบริการที่มีประสิทธิภาพ โดย  
ศึกษาอิทธิพลของประเภทของข้อผิดพลาดในการบริการที่เกิดขึ้นในร้านอาหารและอิทธิพลของการตอบสนองต่อ  
ข้อผิดพลาดประเภทต่างๆ ที่มีต่อความพึงพอใจในการแก้ไขข้อผิดพลาด การบอกต่อในทางบวก และความตั้งใจ  
กลับมาซื้อซ้ำ ผลการศึกษาในทั้งประเภทความผิดพลาดที่เกิดจากกระบวนการและความผิดพลาดที่เกิดจาก  
ผลลัพธ์ พบว่าการตอบสนองความผิดพลาดแบบจับต้องไม่ได้ และแบบจับต้องได้ส่งผลต่อตัวแปรทั้งสามตัว  
แตกต่างจากการเพิกเฉยต่อข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้นอย่างมีนัยสำคัญ แต่การตอบสนองความผิดพลาดแบบจับต้อง  
ได้ทำให้เกิดการบอกต่อทางบวกมากกว่าความผิดพลาดแบบจับต้องไม่ได้ แต่ไม่แตกต่างในความพึงพอใจ และ  
ความตั้งใจซื้อซ้ำ

หลักสูตร วิทยาศาสตร์บัณฑิต  
สาขาวิชา จิตวิทยา  
ปีการศึกษา 2550

ลายมือชื่อนิสิต.....ธิตกร ทันระศิริ.....  
ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา.....

TITIKORN THANTASIRI : SUITABLE SERVICE RECOVERY STRATEGIES FOR  
TYPES OF FAILURE IN RESTAURANT BUSSINESS

ADVISOR : SUNTHUD PORNPRASERTMANIT., 77 pp.

The purpose of this research is to find the suitable service recovery strategies for types of failure in restaurants. The participants were presented the situations which were different in types of failure and types of service recovery strategies. Next, they answered the customer satisfaction, positive word-of-mouth and repurchase intention. The results indicate that intangible and tangible compensation conditions are significantly larger than no compensation condition in three measures on both process-based and outcome-based failure. But tangible compensation condition has more positive word-of-mouth than intangible condition, not in customer satisfaction and repurchases intention.

Program: Bachelor of Science

Field of Study: Psychology

Academic Year 2007

Student's signature..... Titikorn Thantasiri

Advisor's signature..... 

## กิตติกรรมประกาศ

โครงการทางจิตวิทยาเล่มนี้สามารถสำเร็จลุล่วงลงได้ด้วยความสามารถเป็นอย่างสูงของ อาจารย์สันหัต พรประเสริฐมานิต อาจารย์ที่ปรึกษาโครงการทางจิตวิทยาที่กรุณาให้ความเอาใจใส่ ให้คำปรึกษา แนะนำ ตรวจสอบ และแก้ไขข้อบกพร่องในงานวิจัย ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอขอบคุณ นิสิตปริญญาตรี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยทุกท่านที่ให้ความร่วมมือเป็นอย่างดีในการทำวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยขอขอบคุณเพื่อนๆ จิตวิทยา รุ่นที่ 3 ทุกท่านที่เป็นกำลังใจด้วยดีเสมอมา

สุดท้ายนี้ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ คุณพ่อ คุณแม่ ที่ให้ความรัก ความห่วงใย คอยดูแล ผู้วิจัยเสมอมา ให้ความช่วยเหลือ และคอยสนับสนุนการศึกษาตลอดมา ทำให้ผู้วิจัยได้จัดทำโครงการทางจิตวิทยานี้จนสำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี

ธิดิกร ทันระศิริ

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....ค	ค
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....ง	ง
กิตติกรรมประกาศ.....จ	จ
สารบัญ.....ฉ	ฉ
สารบัญตาราง.....ช	ช
บทที่	
1. บทนำ.....1	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....1	1
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง.....1	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....6	6
สมมติฐานที่ใช้ในการวิจัย.....7	7
2. วิธีดำเนินการวิจัย.....8	8
กลุ่มตัวอย่าง.....8	8
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....8	8
ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ.....9	9
วิธีดำเนินการวิจัย.....10	10
การวิเคราะห์ข้อมูล.....11	11
3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....12	12
4. อภิปรายผลการวิจัย.....16	16
5. สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ.....19	19
รายการอ้างอิง.....21	21
ภาคผนวก	
ภาคผนวก ก .....23	23
ภาคผนวก ข .....30	30
ภาคผนวก ค .....68	68

## สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 1 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน.....	13
ตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบพหุสองทาง แบบวัดซ้ำ .....	14
ตาราง ค1 แสดงการสุ่มชนิดของข้อผิดพลาดที่เกิดจากการบริการ และชนิดของการแก้ไขข้อผิดพลาดที่เกิดจากการบริการ.....	69
ตาราง ค2 แสดงผลของการสุ่มเพื่อสร้างแบบสอบถามจำนวน 288 ชุดที่มีสถานการณ์ และการเรียงลำดับที่ไม่ซ้ำกัน .....	70

## บทที่ 1

### บทนำ

#### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การที่ธุรกิจและบริการจะสามารถประสบความสำเร็จได้นั้นจะต้องทำให้ลูกค้าใช้บริการหรือสินค้าในธุรกิจ แต่ลูกค้าจะมาใช้บริการหรือสินค้าเมื่อลูกค้าเกิดความพึงพอใจในสินค้าและบริการ ซึ่งความพึงพอใจของลูกค้าก่อให้เกิดความภักดีต่อสินค้าและบริการ (Loyalty; Soriano, 2002) เกิดการบอกต่อในทางบวก (Positive Word of Mouth; George & Berry, 1981) และความตั้งใจในการใช้สินค้าและบริการซ้ำ (Repurchase intention; Anderson & Sullivan, 1993)

ดังนั้นจะเห็นได้ว่าความพึงพอใจของลูกค้าก่อให้เกิดผลดีต่อธุรกิจสินค้าและบริการอย่างยิ่ง เพราะความพึงพอใจทำให้ลูกค้ายึดติดกับสินค้าและบริการนั้นๆ ไม่เปลี่ยนไปใช้ยี่ห้ออื่น เกิดการบอกกล่าวถึงข้อดีและชักชวนผู้อื่นมาใช้ ซึ่งสิ่งต่างๆ เหล่านี้จะช่วยให้ธุรกิจสามารถเติบโตและต่อสู้ต่อไปได้ในโลกที่มีการแข่งขันสูงอย่างปัจจุบันนี้ ด้วยเหตุนี้ธุรกิจควรเพิ่มความพึงพอใจของลูกค้า และสิ่งที่จะทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจได้ก็คือ คุณภาพการบริการ

#### แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

##### คุณภาพการบริการ

คุณภาพการบริการ (Service Quality) คือ การทำให้ลูกค้าหรือผู้บริโภคเกิดความพึงพอใจในบริการให้มากที่สุด คุณภาพการบริการเกิดจากองค์ประกอบต่างๆ ที่ผู้บริโภคหรือลูกค้าพิจารณาถึงส่วนที่เป็นผลที่ได้รับจากการบริการ และส่วนที่เป็นกระบวนการบริการนั้นคู่กันไป จากการศึกษาของ Gronroos (2000) ได้รวบรวมองค์ประกอบการรับรู้คุณภาพการบริการไว้ 2 ด้าน ประกอบด้วย 1) ผลลัพธ์ (Technical or Outcome Quality) คือคุณภาพการบริการที่รับรู้ได้จากการประเมินการมีปฏิสัมพันธ์กับผู้ให้บริการโดยวัดจากวัตถุประสงค์ของการรับบริการนั้น เช่น คุณภาพของอาหารที่ได้รับจากการใช้บริการร้านอาหาร และ 2) คุณภาพของกระบวนการให้บริการ (Functional of Process – related Quality) ซึ่งดูจากปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการระหว่างการเกิดกระบวนการให้บริการ เช่น ความรวดเร็วในการให้บริการ



### ข้อผิดพลาดที่เกิดจากการบริการ

ถึงแม้ว่าองค์กรได้พยายามพัฒนาและรักษาระดับคุณภาพการบริการของตนไว้แต่การให้บริการที่ผิดพลาดหรือแตกต่างไปจากมาตรฐานคุณภาพที่ได้ตั้งไว้เป็นเกณฑ์ หรือการให้บริการที่ไม่ตรงกับระดับความคาดหวังของลูกค้าล้วนแต่เป็นข้อผิดพลาดที่สามารถเกิดขึ้นได้สืบเนื่องจากการศึกษาเรื่องคุณภาพการบริการของ Gronroos ที่ได้แบ่งองค์ประกอบการรับรู้คุณภาพการบริการไว้ 2 ด้าน คือ ด้านผลลัพธ์ และ คุณภาพของกระบวนการให้บริการ จึงสามารถแบ่งประเภทของข้อผิดพลาดที่เกิดจากการบริการเป็น 2 ประเภท คือ 1) **ข้อผิดพลาดที่เกิดจากผลลัพธ์** (Outcome-Based Failures) เป็นข้อผิดพลาดที่ลูกค้าไม่พึงพอใจในผลลัพธ์จากการบริการ ซึ่งผลลัพธ์ในที่นี้หมายถึง หมายถึงวัตถุประสงค์ที่แท้จริงของการเข้ารับบริการนั้นๆ เช่น พบสิ่งปนเปื้อนในอาหาร วัตถุประสงค์ที่เข้าใช้บริการร้านอาหาร คือ การรับประทานอาหาร ดังนั้นการพบสิ่งปนเปื้อนในอาหารจึงเป็นข้อผิดพลาดในตัวผลลัพธ์ 2) **ข้อผิดพลาดที่เกิดจากกระบวนการ** (Process-Based Failures) เป็นข้อผิดพลาดที่ลูกค้าไม่พึงพอใจในกระบวนการจัดการ (Functional Quality) เพื่อนำไปสู่ผลลัพธ์ของการบริการกล่าวคือในขณะที่ลูกค้ากำลังอยู่ระหว่างการได้รับบริการอันจะนำไปสู่ผลลัพธ์นั้นได้เกิดความติดขัดหรือข้อผิดพลาดขึ้น ข้อผิดพลาดในการบริการทั้งความพึงพอใจของลูกค้าลดลง (Smith, Bolton & Wagner, 1999) ดังนั้นองค์กรจึงมีหน้าที่ในการแก้ไขข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้น เพื่อให้ลูกค้ากลับมาพึงพอใจดังเดิม

### การแก้ไขข้อผิดพลาดที่เกิดจากการบริการ

การบริการให้ดีและถูกต้องเสียตั้งแต่ครั้งแรก (Do it right at the first time) น่าจะเป็นวิธีที่ดีที่สุดที่จะทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจมากที่สุด แต่กระนั้นข้อผิดพลาดในการให้บริการก็เป็นสิ่งที่สามารถเกิดขึ้นได้ตลอดเวลา และเป็นสิ่งที่ไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้ ทั้งข้อผิดพลาดที่เกิดจากผลลัพธ์ และข้อผิดพลาดที่เกิดจากกระบวนการ ข้อผิดพลาดเหล่านี้เป็นสิ่งที่ยอมให้เกิดขึ้นไม่ได้และจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องได้รับการแก้ไขข้อผิดพลาดดังกล่าวที่เกิดขึ้น เพื่อที่จะทำให้ลูกค้ากลับมารู้สึกพอใจต่อการให้บริการและธุรกิจในระดับเดิม การแก้ไขข้อผิดพลาดนี้เรียกว่า **การแก้ไขข้อผิดพลาดที่เกิดจากการบริการ** (Service Recovery)

การแก้ไขข้อผิดพลาดที่เกิดจากการบริการ คือ วิธีการที่จะตอบสนองกับลูกค้าหลังจากที่เกิดข้อผิดพลาดในการให้บริการ เพื่อที่จะทำให้ลูกค้าที่รู้สึกไม่พอใจจากการบริการที่ผิดพลาดกลับมา มีความรู้สึกพึงพอใจต่อการบริการและธุรกิจอีกครั้งหนึ่ง (Maxham, 2001) หากไม่ได้แก้ไขข้อผิดพลาดจะทำให้มีโอกาสที่จะเสียลูกค้าไปได้ ดังนั้นการแก้ไขข้อผิดพลาดที่เกิดจากการบริการจึงเป็นสิ่งที่จำเป็นที่จะขาดเสียมิได้ อย่างไรก็ตามข้อผิดพลาดที่สามารถเกิดขึ้นได้ก็มีมากมาย

หลายรูปแบบ (Bitner, Booms, & Tetreault, 1990) ดังที่ได้กล่าวไปข้างต้น จึงต้องหาวิธีการแก้ไขที่เหมาะสมต่อข้อผิดพลาดประเภทต่างๆ เพื่อให้เกิดผลดีมากที่สุดต่อทั้งสองฝ่าย คือ ทั้งลูกค้าได้รับการแก้ไขข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้นและเกิดความพึงพอใจมากขึ้น และทั้งฝ่ายผู้ให้บริการเองที่ทำการแก้ไขข้อผิดพลาดอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด กล่าวคือแก้ไขทำให้ลูกค้ากลับมาพึงพอใจมากที่สุด โดยเสียทรัพยากรน้อยที่สุด

### วิธีการแก้ไขข้อผิดพลาดที่เกิดจากการบริการ

เนื่องจากการแก้ไขข้อผิดพลาดจากการบริการมีผลกระทบอย่างมากต่อธุรกิจ จึงทำให้ผู้ที่ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับเรื่องนี้ไว้มากมายเพื่อแก้ไขปัญหาข้อผิดพลาดในการบริการที่เกิดขึ้น โดยจากการศึกษาต่างๆสามารถสรุปได้ว่าการแก้ไขข้อผิดพลาดที่เกิดจากการบริการเป็นกระบวนการร่วมกันขององค์กรและพนักงานในการทำให้ลูกค้ากลับมาพึงพอใจอีกครั้งหนึ่ง (Wirtz & Mattila, 2004) โดยองค์กรมีหน้าที่กำหนดนโยบายขององค์กรโดยครอบคลุมการแก้ไขข้อผิดพลาดที่เกิดจากการบริการ 2 ประการคือ 1) กำหนดวิธีการแก้ไขอย่างชัดเจน การชดเชยให้แก่ลูกค้าในข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้น โดยชดเชยบางสิ่งบางอย่างที่มีลักษณะเป็นรูปธรรม (Tangible) เช่น การเปลี่ยนสินค้าหรือบริการให้ใหม่ (Replacement) การลดราคา (Price Reduction) เป็นต้น และ 2) การให้อำนาจแก่พนักงาน มอบอำนาจให้พนักงานในการตัดสินใจที่จะนำเสนอวิธีการต่างๆที่เหมาะสมกับความต้องการและความคาดหวังของลูกค้าแต่ละราย ส่วนหน้าที่ของพนักงานในการแก้ไขข้อผิดพลาดจะเป็นการลงมือในระดับปฏิบัติการหลังจากที่องค์กรได้ตั้งนโยบายและรูปแบบการปฏิบัติเพื่อแก้ไขข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้น การกล่าวคำขอโทษ (Apologies) และการบอกเหตุผลหรือให้ข้อมูลแก่ลูกค้า (Inform) เป็นวิธีปฏิบัติพื้นฐานของพนักงานที่จะช่วยลดความไม่พึงพอใจของลูกค้าลงได้

จากวิธีการแก้ไขข้อผิดพลาดทั้งหมดที่กล่าวมาข้างต้น ประกอบกับประเภทของข้อผิดพลาดในการบริการที่ Stauss (2002) ได้แบ่งการแก้ไขข้อผิดพลาดที่เกิดจากการบริการออกเป็น 2 ประเภท คือ 1) การแก้ไขข้อผิดพลาดที่เกิดจากกระบวนการให้บริการ (Process Complaint Satisfaction) คือ การมุ่งแก้ไขข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้นด้วยการให้บริการที่ดีขึ้น ซึ่งการแก้ไขที่ตัวกระบวนการนี้สิ่งที่ลูกค้าได้รับจะเป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้ เช่น พนักงานจะเอาใจใส่ต่อลูกค้ามากขึ้น มีการตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าอย่างรวดเร็วฉับไวขึ้น เป็นต้น การแก้ไขข้อผิดพลาดรูปแบบนี้จะไม่ได้เห็นสิ่งตอบแทนอย่างเป็นรูปธรรม ดังนั้นจึงขอเรียกการแก้ไขข้อผิดพลาดประเภทนี้ว่า การแก้ไขข้อผิดพลาดแบบจับต้องไม่ได้ (Intangible Service Recovery)

2) การแก้ไขข้อผิดพลาดที่เกิดจากผลลัพธ์ในการให้บริการ (Outcome Complaint Satisfaction) เป็นการมุ่งเน้นการแก้ไขข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้นด้วยการให้สิ่งชดเชยซึ่งเป็นสิ่งที่จับต้องได้ เช่น การให้สินค้าหรือบริการชดเชยข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้น หรือการให้เงินชดเชย การให้คูปองหรือส่วนลดชดเชย เป็นต้น เรียกการแก้ไขข้อผิดพลาดประเภทนี้ว่า *การแก้ไขข้อผิดพลาดแบบจับต้องได้* (Tangible Service Recovery)

ดังนั้นในแต่ละประเภทของข้อผิดพลาดแบบต่างๆ ที่เกิดขึ้น อันได้แก่ ข้อผิดพลาดที่เกิดจากกระบวนการ และข้อผิดพลาดที่เกิดจากผลลัพธ์ ควรมีวิธีการแก้ไขข้อผิดพลาดแบบต่างๆมาประยุกต์ใช้ให้เหมาะสม การเลือกวิธีการแก้ไขให้เหมาะสมกับประเภทข้อผิดพลาดจะต้องคำนึงถึงกระบวนการรับร้ของลูกค้เมื่อเกิดข้อผิดพลาด และเมื่อได้รับการแก้ไขข้อผิดพลาด

### กระบวนการพิจารณารับรู้ในการได้รับการแก้ไขข้อผิดพลาดที่เกิดจากการบริการของลูกค้

ลูกค้จะพอใจหรือไม่พอใจในการแก้ไขข้อผิดพลาดที่ได้รับนั้น ขึ้นอยู่กับกระบวนการรับร้ของลูกค้ว่าข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้นเป็นอย่างไร และการแก้ไขข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้นเป็นอย่างไร กระบวนการที่สามารถอธิบายการรับร้ของลูกค้ คือ การรับร้ความเที่ยงธรรม (Perceived Justice) ในการพิจารณาเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังและการแก้ไขที่ได้รับจริง

*การรับร้ความเที่ยงธรรม* ในการประเมินระดับความพึงพอใจของลูกค้ต่อการแก้ไขข้อผิดพลาดที่เขาได้รับนั้น ลูกค้จะประเมินจากการรับร้ความเที่ยงธรรมที่เขาได้รับ (Tax et al., 1998) โดยปัจจัยในการประเมินดังกล่าวแบ่งได้เป็นการประเมินความเที่ยงธรรมใน 3 มิติ ได้แก่ 1) ความเหมาะสมของผลลัพธ์ (Distributive Justice) คือ การรับร้ถึงความเป็นธรรมของผลลัพธ์ที่ได้รับจากการตัดสินใจขององค์กรเมื่อเปรียบเทียบกับข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้นว่าเหมาะสมหรือไม่ 2) ความเหมาะสมของกระบวนการ (Procedural Justice) หมายถึง การรับร้ถึงความเป็นธรรมในกระบวนการในการแก้ไขข้อผิดพลาด ว่ามีกระบวนการแก้ไขที่เหมาะสมหรือไม่ เช่น การเข้าถึงและความพยายามในการแก้ไขข้อผิดพลาด ความรวดเร็วในการแก้ไขข้อผิดพลาด เป็นต้น และ 3) ความเหมาะสมในปฏิสัมพันธ์ที่ได้รับ (Interactional Justice) คือ พฤติกรรมในการปฏิสัมพันธ์ทางตรงระหว่างลูกค้และพนักงานที่ได้รับการร้องเรียน เรื่องความไม่พึงพอใจที่เกิดขึ้น ว่าได้รับการปฏิสัมพันธ์ที่ดีจากพนักงานที่ได้รับการร้องเรียนหรือไม่ ได้แก่ ความสามารถในการอธิบายให้ข้อมูล ความซื่อสัตย์ ความมีอารมณ์ร่วม ความสุภาพและความพยายามในการแก้ไขปัญหา ในข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้นไม่ว่าจะเป็นข้อผิดพลาดที่เกิดจากกระบวนการหรือข้อผิดพลาดที่เกิดจาก

ผลลัพธ์ก็ตาม ลูกค้าจะมีการประเมินความเที่ยงธรรมที่เขาได้รับทั้ง 3 มิติ ถ้าการแก้ไขข้อผิดพลาดที่เขาได้รับนั้น ได้รับการปฏิบัติอย่างเที่ยงธรรม หมายถึง ตรงกับความคาดหวังหรือเหนือความคาดหวังที่เขาได้ตั้งไว้ ลูกค้าจะรู้สึกว่าได้รับความเป็นธรรม และลูกค้าจะพึงพอใจจากการแก้ไขข้อผิดพลาดในที่สุด

ตัวอย่างเช่น เมื่อเกิดข้อผิดพลาดที่ผลลัพธ์ มีสิ่งปนเปื้อนอยู่ในอาหาร ข้อผิดพลาดประเภทนี้สามารถสังเกตเห็นได้อย่างชัดเจนเป็นรูปธรรม ลูกค้ารับรู้ถึงความเสียหายของผลลัพธ์ที่เกิดขึ้น ดังนั้นลูกค้าคาดหวังที่จะได้รับการแก้ไขข้อผิดพลาดที่เป็นรูปธรรมและชัดเจนเป็นการชดเชยจึงจะทำให้ลูกค้ารู้สึกพึงพอใจ เพราะการได้รับสิ่งชดเชยที่เป็นรูปธรรมต่อข้อผิดพลาดที่เกิดจากผลลัพธ์ ทำให้ลูกค้ารับรู้ถึงความสมเหตุสมผลของการแก้ไขข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้นตรงกับความเหมาะสมของผลลัพธ์ (Distributive Justice) ตามทฤษฎีการรับรู้ความเที่ยงธรรม ดังนั้นข้อผิดพลาดที่เกิดจากผลลัพธ์จึงควรได้รับการแก้ไขด้วยการชดเชยสิ่งที่เป็นรูปธรรม ส่วนข้อผิดพลาดที่เกิดจากกระบวนการนั้นเป็นข้อผิดพลาดที่ไม่สามารถจับต้องมองเห็นได้ หรือเกิดขึ้นอย่างเป็นรูปธรรมชัดเจน เช่น การเสิร์ฟอาหารช้า ในระยะเวลาที่เท่ากันลูกค้าแต่ละคนอาจไม่ได้ตัดสินใจเหมือนกันว่าอาหารมาช้า ในข้อผิดพลาดลักษณะนี้ ลูกค้าต้องการได้รับการบริการที่ดีขึ้นกว่าเดิมเป็นการชดเชยตามมิติความเหมาะสมของกระบวนการ (Procedural Justice) และความเหมาะสมในการปฏิสัมพันธ์ที่ได้รับ (Interactional Justice) ตามทฤษฎีการรับรู้ความเที่ยงธรรม ดังนั้นในข้อผิดพลาดที่เกิดจากกระบวนการจึงเป็นการเพียงพอแล้วที่จะชดเชยข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้นด้วยการแก้ไขข้อผิดพลาดแบบจับต้องไม่ได้ ไม่จำเป็นที่จะต้องชดเชยด้วยการแก้ไขข้อผิดพลาดแบบจับต้องได้

โดยสรุป ข้อผิดพลาดที่เกิดจากกระบวนการ ควรได้รับการแก้ไขด้วยตัวกระบวนการ (Process-Based Remedies) หรือ การแก้ไขข้อผิดพลาดด้วยสิ่งที่เป็นนามธรรม จับต้องไม่ได้ เช่น การขอโทษ (Intangible Compensation) และข้อผิดพลาดที่เกิดจากผลลัพธ์ก็ควรได้รับการแก้ไขด้วยผลลัพธ์ (Outcome-Based Remedies) โดยการชดเชยข้อผิดพลาดด้วยสิ่งที่เป็นรูปธรรม (Chase & Dasu, 2001) พบว่า ตัวอย่างเช่น ลูกค้าร้านถ่ายเอกสาร 2 คน คนหนึ่งได้ผลงานครบถ้วนแต่เจอกับพนักงานไม่สุภาพ ส่วนอีกคนหนึ่งเจอกับพนักงานสุภาพแต่กลับพบว่าเอกสารได้รับการถ่ายมาไม่ครบ ในกรณีแรกนั้น ลูกค้าต้องการเพียงแค่ว่าขอโทษจากทางร้านเท่านั้น แต่ในกรณีหลังก็สามารถใช้คำขอโทษได้เช่นเดียวกัน แต่คงต้องให้การชดเชยที่เป็นรูปธรรม เช่น บัตรลดในการใช้บริการครั้งต่อไปด้วย

ในการศึกษาความพึงพอใจของผู้บริโภคครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาถึงอิทธิพลของประเภทข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้นในการบริการในร้านอาหาร และอิทธิพลต่อการตอบสนองต่อข้อผิดพลาดประเภทต่างๆ ที่มีต่อความพึงพอใจในการแก้ไขข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้นได้รับ (Service Recovery Satisfaction) ซึ่งส่งอิทธิพลไปถึงการบอกต่อในทางบวก (Positive Word of Mouth) และความตั้งใจซื้อซ้ำ (Repurchase Intention) การศึกษานี้ได้ศึกษาตัวอย่างเหตุการณ์ในร้านอาหารเนื่องจากเป็นธุรกิจที่สามารถเกิดข้อผิดพลาดได้ทั้งจากกระบวนการและผลลัพธ์ในการให้บริการ โดยได้แบ่งประเภทของข้อผิดพลาดในการให้บริการออกเป็น 2 ประเภทคือ ข้อผิดพลาดในกระบวนการให้บริการ (Process-Based Failure: PB) และข้อผิดพลาดในตัวผลลัพธ์ของการให้บริการ (Outcome-Based Failure: OB) ตามแนวคิดของ Gronroos (2000) และแบ่งประเภทของการแก้ไขข้อผิดพลาดที่เกิดจากการบริการโดยใช้แนวคิดของ Stauss (2002) โดยได้เพิ่มการเพิกเฉยในการแก้ไขข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้นเป็นกลุ่มควบคุมรวมได้ 3 ประเภท คือ เพิกเฉย (No Compensation) การแก้ไขข้อผิดพลาดแบบจับต้องไม่ได้ (Intangible Compensation) และการแก้ไขข้อผิดพลาดแบบจับต้องไม่ได้ร่วมกับจับต้องได้ (Tangible Compensation Combined with Intangible Compensation) โดยในที่นี้จะเรียกว่าการแก้ไขข้อผิดพลาดแบบผสม (Mixed Compensation) สาเหตุที่รวมการแก้ไขข้อผิดพลาดแบบจับต้องไม่ได้และการแก้ไขข้อผิดพลาดแบบจับต้องได้รวมกันเป็นการแก้ไขข้อผิดพลาดแบบผสม เนื่องจากว่าโดยปกติแล้วก่อนที่จะเกิดการตอบสนองการแก้ไขข้อผิดพลาดแบบจับต้องได้จะต้องมีการแก้ไขข้อผิดพลาดแบบจับต้องไม่ได้เกิดขึ้นก่อน โดยสรุป การศึกษานี้เป็นการศึกษาว่าข้อผิดพลาดแบบใดควรที่จะการแก้ไขข้อผิดพลาดที่เกิดจากการบริการรูปแบบใดจึงจะเกิดผล และเกิดประโยชน์สูงสุดโดยวัดจากผลลัพธ์ทั้งสามคือ 1) ความพึงพอใจในการแก้ไขข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้น 2) การบอกต่อในทางบวก และ 3) ความตั้งใจในการกลับมาซื้อซ้ำ

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อที่จะศึกษาถึงอิทธิพลของประเภทความผิดพลาดในเชิงประจักษ์ของการบริการที่เกิดขึ้นในร้านอาหารและอิทธิพลต่อการตอบสนองต่อความผิดพลาดประเภทต่างๆ ที่มีต่อความพึงพอใจในการแก้ไขข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้น

## สมมติฐานที่ใช้ในการวิจัย

1. ในความผิดพลาดที่เกิดจากกระบวนการ การแก้ไขข้อผิดพลาดแบบจับต้องไม่ได้ และการแก้ไขข้อผิดพลาดแบบจับต้องได้และการแก้ไขข้อผิดพลาดแบบจับต้องไม่ได้ร่วมกัน ทำให้ลูกค้ารู้สึกพึงพอใจ เกิดการบอกต่อในทางบวก และเกิดความตั้งใจซื้อซ้ำ มากกว่าการเพิกเฉยต่อความผิดพลาดที่เกิดขึ้น
2. ในความผิดพลาดที่เกิดจากกระบวนการ การแก้ไขข้อผิดพลาดแบบจับต้องไม่ได้ทำให้ลูกค้ารู้สึกพึงพอใจ เกิดการบอกต่อในทางบวก และเกิดความตั้งใจซื้อซ้ำไม่แตกต่างกับการแก้ไขข้อผิดพลาดแบบจับต้องได้และการแก้ไขข้อผิดพลาดแบบจับต้องไม่ได้ร่วมกัน
3. ในความผิดพลาดที่เกิดจากตัวผลลัพธ์ การแก้ไขข้อผิดพลาดแบบจับต้องไม่ได้ และการแก้ไขข้อผิดพลาดแบบจับต้องได้และการแก้ไขข้อผิดพลาดแบบจับต้องไม่ได้ร่วมกัน ทำให้ลูกค้ารู้สึกพึงพอใจ เกิดการบอกต่อในทางบวก และเกิดความตั้งใจซื้อซ้ำมากกว่าการเพิกเฉยต่อความผิดพลาดที่เกิดขึ้น
4. ในความผิดพลาดที่เกิดจากตัวผลลัพธ์ การแก้ไขข้อผิดพลาดแบบจับต้องได้และการแก้ไขข้อผิดพลาดแบบจับต้องไม่ได้ร่วมกัน ทำให้ลูกค้ารู้สึกพึงพอใจ เกิดการบอกต่อในทางบวก และเกิดความตั้งใจซื้อซ้ำมากกว่าการแก้ไขข้อผิดพลาดแบบจับต้องไม่ได้

## บทที่ 2

### วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงทดลองมีวัตถุประสงค์เพื่อที่จะศึกษาถึงอิทธิพลของประเภทความผิดพลาดในการบริการที่เกิดขึ้นในร้านอาหารและอิทธิพลต่อการตอบสนองต่อความผิดพลาดประเภทต่างๆที่มีต่อความพึงพอใจในการแก้ไขข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้น

#### กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างเป็นนักศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 288 คน ประกอบด้วยเพศชาย 145 คน (50.3%) เพศหญิง 143 คน (49.7%) อายุเฉลี่ยของผู้เข้าร่วมการวิจัยคือ 19.42 ปี ( $SD = 1.29$  ปี) รายได้ของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่อยู่ที่ 3,001 – 5,000 บาทต่อเดือนเป็นจำนวน 44% ถัดมาอยู่ที่ 5,001 – 7,000 บาทต่อเดือนจำนวน 25% รายได้มากกว่า 7,001 บาทขึ้นไปจำนวน 18.1 % และรายได้เท่ากับหรือน้อยกว่า 3,000 บาทต่อเดือนจำนวน 12.2% ด้านความถี่ในการใช้บริการร้านอาหารในศูนย์การค้าส่วนใหญ่อยู่ที่ 2-3 ครั้งต่อสัปดาห์จำนวน 39.6% และลำดับถัดมาคือ สัปดาห์ละครั้งจำนวน 22.9% ใช้บริการ 2-3 ในหนึ่งเดือนจำนวน 13.2% ใช้บริการ 4-5 ครั้งต่อสัปดาห์จำนวน 11.5% ใช้บริการเดือนละครั้งจำนวน 6.9% ใช้บริการ 2-3 เดือนต่อครั้งจำนวน 3.1% และใช้บริการวันละครั้งจำนวน 1.8%

#### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยสามารถแบ่งออกเป็น 2 ส่วนด้วยกัน คือ 1) แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคล ซึ่งประกอบด้วย 6 คำถาม คือ เพศ อายุ คณะที่เรียน ชั้นปีที่เรียน รายได้ต่อเดือน และความถี่ในการใช้บริการร้านอาหารในศูนย์การค้า และ 2) แบบสอบถามความพึงพอใจในการได้รับการแก้ไขข้อผิดพลาดที่เกิดจากการบริการ ซึ่งเป็นลักษณะของข้อผิดพลาดในร้านอาหารที่เป็นสถานการณ์จำลอง ข้อผิดพลาดจากการบริการที่ลูกค้าได้รับ โดยแบ่ง 2 ประเภท คือ ข้อผิดพลาดที่เกิดจากกระบวนการในการให้บริการ และข้อผิดพลาดที่เกิดจากผลลัพธ์ในการให้บริการ และตามด้วยวิธีที่ร้านอาหารแก้ไขข้อผิดพลาดนั้น แบ่งประเภทของการแก้ไขข้อผิดพลาดของการบริการออกเป็น 3 ประเภท คือ เพิกเฉย แก้ไขข้อผิดพลาดแบบจับต้องไม่ได้ และแก้ไขข้อผิดพลาดแบบผสม รวม 6 สถานการณ์ที่ลำดับโดยสุ่ม หลังจากอ่านสถานการณ์จำลองจบให้ผู้ตอบแบบสอบถามตอบข้อคำถามวัดระดับความพึงพอใจในการแก้ไขข้อผิดพลาดในการบริการ โดยวัด

1) ความพึงพอใจในการแก้ไขข้อผิดพลาดที่ได้รับ 2) การบอกต่อในทางบวก และ 3) ความตั้งใจในการกลับมาซื้อซ้ำ ตัวอย่างเครื่องมือการวิจัยดังกล่าวมี 3 ข้อ

### ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ

ผู้วิจัยสัมภาษณ์ผู้จัดการร้านอาหารจำนวน 5 แห่ง เพื่อเก็บข้อมูลตัวอย่างลักษณะข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้นในการบริการร้านอาหาร ทั้งข้อผิดพลาดที่เกิดจากกระบวนการให้บริการ และข้อผิดพลาดที่เกิดจากผลลัพธ์ในการให้บริการ และวิธีการแก้ไขข้อผิดพลาดที่เกิดจากการบริการ ทั้งการแก้ไขข้อผิดพลาดแบบจับต้องไม่ได้ และการแก้ไขข้อผิดพลาดแบบจับต้องได้ จากนั้นนำข้อมูลที่ได้มาแต่งเป็นสถานการณ์สมมติขึ้น โดยในสถานการณ์หนึ่งๆ จะประกอบด้วยตัวสถานการณ์ที่มีข้อผิดพลาดในการบริการชนิดหนึ่ง และการทำการแก้ไขข้อผิดพลาดที่เกิดจากการบริการชนิดหนึ่ง

ประเภทของข้อผิดพลาดในการบริการออกเป็น 2 ประเภท คือ ข้อผิดพลาดที่เกิดจากกระบวนการให้บริการ และข้อผิดพลาดที่เกิดจากผลลัพธ์ในการให้บริการ โดยในแต่ละประเภทนั้นได้เขียนสถานการณ์ข้อผิดพลาดแต่ละชนิดเป็น 3 สถานการณ์เพื่อเป็นตัวแทนของข้อผิดพลาดประเภทนั้นๆ เพื่อลดอคติจากการมีนิยามปฏิบัติการชนิดเดียว (Mono-Operation Bias; Shadish, Cook, Campbell, 2002) ในการนิยามประเภทของข้อผิดพลาดในการบริการ รวมได้สถานการณ์ชนิดของข้อผิดพลาดที่เกิดจากการบริการทั้งสิ้น 6 ชนิด โดย 1) ข้อผิดพลาดที่เกิดจากกระบวนการให้บริการ ประกอบด้วยชนิดของข้อผิดพลาดที่ใช้เป็นตัวแทน คือ รออาหารที่สั่งเป็นเวลานาน พนักงานบริการมีกิริยาที่ไม่สุภาพ และพนักงานไม่ตอบสนองต่อการเรียกเก็บเงินของลูกค้า และ 2) ข้อผิดพลาดที่เกิดจากผลลัพธ์ในการให้บริการ ประกอบด้วยชนิดของข้อผิดพลาดที่ใช้เป็นตัวแทน คือ พบเส้นผมอยู่ในจานอาหาร อาหารรสชาติไม่อร่อย และอาหารบางส่วนปรุงไม่สุก

ส่วนการทำการแก้ไขข้อผิดพลาดที่เกิดจากการบริการก็แบ่งออกเป็น 3 ประเภท คือ การเพิกเฉยที่จะแก้ไขข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้น การแก้ไขข้อผิดพลาดแบบจับต้องไม่ได้ และการแก้ไขข้อผิดพลาดแบบผสม โดยในแต่ละประเภทได้เขียนลักษณะการแก้ไขข้อผิดพลาดแบ่งย่อยออกเป็นอีก 2 วิธี เพื่อเป็นตัวแทนของการแก้ไขข้อผิดพลาดประเภทนั้นๆ คือ 1) การเพิกเฉยที่จะแก้ไขข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้น ประกอบด้วย พนักงานไม่แสดงความรับผิดชอบโดยขอตัวเดินจากไปและไม่กลับมาแก้ไขข้อผิดพลาดนั้น และพนักงานไม่แสดงความรับผิดชอบโดยบอกถึงมาตรฐานในการบริการของร้านที่ดีได้มาตรฐานอยู่แล้ว 2) การแก้ไขข้อผิดพลาดแบบจับต้องไม่ได้ ประกอบด้วย พนักงานกล่าวคำขอโทษต่อข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้น และพนักงานกล่าวคำขอโทษต่อข้อผิดพลาดที่



เกิดขึ้นพร้อมทั้งอธิบายเหตุผล และ 3) การแก้ไขข้อผิดพลาดแบบผสม คือ พนักงานกล่าวคำขอโทษต่อข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้น พร้อมทั้งให้ส่วนลดในการบริการครั้งนี้แก่ลูกค้า 20% และพนักงานกล่าวคำขอโทษต่อข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้น พร้อมทั้งได้เสิร์ฟของหวานมูลค่า 50 บาท เป็นการชดเชยข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้น ดังนั้นรวมได้ชนิดของการทำการแก้ไขข้อผิดพลาดที่เกิดจากการบริการได้ทั้งหมด 6 ชนิด

เมื่อนำสถานการณ์ชนิดของข้อผิดพลาดที่เกิดจากการบริการทั้ง 6 ชนิด มารวมกับชนิดของการทำการแก้ไขข้อผิดพลาดที่เกิดจากการบริการทั้ง 6 ชนิด จะได้ตัวอย่างสถานการณ์ทั้งหมด 36 สถานการณ์ (รายละเอียดสถานการณ์ในภาคผนวก ข) ในแบบสอบถามของผู้ตอบแบบสอบถามแต่ละชุดจะมีสถานการณ์เพียงแค่ 6 สถานการณ์เท่านั้น โดยสุ่มมาจาก 36 สถานการณ์ดังกล่าว มีเงื่อนไขว่าในแบบสอบถามแต่ละชุดจะประกอบไปด้วยข้อสถานการณ์ชนิดของข้อผิดพลาดที่เกิดจากการบริการทั้ง 6 ชนิดไม่ซ้ำกัน ซึ่งนำมาจับคู่กับชนิดของการทำการแก้ไขข้อผิดพลาดทั้ง 6 ชนิดที่ไม่ซ้ำกันเช่นเดียวกัน โดยรายละเอียดการสุ่มดังภาคผนวก ค

หลังจากผู้ร่วมการทดลองอ่านสถานการณ์แต่ละสถานการณ์จบแล้ว จะมีข้อคำถาม 3 ข้อ ให้ตอบโดยใช้มาตรวัดคล้ายรูปแบบซีแมนติก (Semantic-like Scale) โดยวัด 1) ความพึงพอใจในการแก้ไขข้อผิดพลาดที่ได้รับ ด้วยคำถามว่า "หลังจากเหตุการณ์ข้างต้น ในภาพรวมท่านรู้สึกอย่างไรต่อร้านอาหารร้านนี้" โดยมีคำตอบให้เลือกตั้งแต่ 1 *ไม่พอใจมาก* ไปจนถึง 7 *พอใจมาก* 2) การบอกต่อในทางบวก (Positive Word of Mouth) ด้วยคำถามว่า "ท่านมีแนวโน้มที่จะบอกต่อเล่าต่อในทางบวกกับผู้อื่นหรือไม่ในการให้บริการของร้านอาหารร้านนี้" มีคำตอบให้เลือกคือ 1 *เป็นไปได้มาก* ไปจนถึง 7 *เป็นไปได้มาก* และ 3) ความตั้งใจในการกลับมาซื้อซ้ำ (Repurchase Intention) ด้วยคำถามว่า "ท่านต้องการที่จะกลับมาใช้บริการร้านอาหารร้านนี้อีกในอนาคตหรือไม่" โดยมีคำตอบคือ 1 *ไม่ต้องการมาก* ไปจนถึง 7 *ต้องการมาก*

### วิธีดำเนินการวิจัย

ผู้วิจัยเก็บข้อมูลโดยการแจกแบบสอบถามความพึงพอใจในการได้รับการแก้ไขข้อผิดพลาดที่เกิดจากการบริการ โดยขอความร่วมมือและถามความสมัครใจจากนักศึกษา จากนั้นอธิบายถึงจุดประสงค์ของงานวิจัยและให้นักศึกษาลงมือตอบแบบสอบถาม

### การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยนำข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้จากกลุ่มตัวอย่างมาวิเคราะห์ตามระเบียบวิธีทางสถิติ ดังนี้

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) เพื่อแจกแจงความถี่ และร้อยละ ของข้อมูลเกี่ยวกับกลุ่มตัวอย่างและตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

2. วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติ Two way MANOVA แบบ Repeated Measure โดยตัวแปรอิสระ คือ รูปแบบของความผิดพลาด และการแก้ไขความผิดพลาด ส่วนตัวแปรที่ต้องการเปรียบเทียบ คือ 1) ความพึงพอใจในการแก้ไขข้อผิดพลาดที่ได้รับ 2) ความพึงพอใจในการบริการโดยรวม และ 3) ความตั้งใจในการกลับมาซื้อซ้ำ (Repurchase Intention)

### บทที่ 3

#### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ผลทำเพื่อตรวจสอบสมมติฐานที่ได้ตั้งไว้ทั้ง 4 สมมติฐาน โดยสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ คือ การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบพหุสองทาง เมื่อปัจจัยเป็นแบบวัดซ้ำ (2 x 3 Repeated-Measure MANOVA) โดยตัวแปรอิสระได้แก่ รูปแบบของข้อผิดพลาดในการบริการ คือ 1) ข้อผิดพลาดที่เกิดจากกระบวนการบริการ 2) ข้อผิดพลาดที่เกิดจากตัวผลลัพธ์ และการแก้ไข ข้อผิดพลาดในการบริการ คือ 1) การเพิกเฉยต่อการแก้ไขข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้น 2) การแก้ไข ข้อผิดพลาดแบบจับต้องไม่ได้ และ 3) การแก้ไขข้อผิดพลาดแบบผสม ส่วนตัวแปรตามที่ต้องการเปรียบเทียบ คือ 1) ความพึงพอใจในการแก้ไขข้อผิดพลาดที่ได้รับ 2) การบอกต่อในทางบวก และ 3) ความตั้งใจในการกลับมาซื้อซ้ำ ค่าเฉลี่ยตัวแปรตามในแต่ละค่าของตัวแปรต้น และค่า สหสัมพันธ์ของตัวแปรตามแสดงในตารางที่ 1 โดยตัวแปรตามทั้งสามตัวมีสหสัมพันธ์อย่างมี นัยสำคัญทางสถิติ ( $r(286) = .49 - .72, p < .001$ ) โดยที่มีขนาดปานกลางค่อนข้างสูง และผลของ การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบพหุแสดงไว้ดังตารางที่ 2

จากสมมติฐานทั้ง 4 ข้อที่กล่าวไว้ในข้างต้น ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนจะต้องเกิด ปฏิสัมพันธ์ร่วมกันระหว่างรูปแบบข้อผิดพลาดและวิธีการแก้ไขข้อผิดพลาด เนื่องจากในรูปแบบ ของข้อผิดพลาดที่แตกต่างกัน อิทธิพลของวิธีการแก้ไขข้อผิดพลาดในการบริการแตกต่างกัน

ในสมมติฐานข้อที่ 1 และ 2 ข้อผิดพลาดที่เกิดจากกระบวนการบริการ วิธีการแก้ไข ข้อผิดพลาดแบบจับต้องไม่ได้ และวิธีการแก้ไขข้อผิดพลาดแบบผสม จะมีประสิทธิภาพไม่แตกต่าง กัน แต่ในสมมติฐานข้อที่ 3 และ 4 ข้อผิดพลาดที่เกิดจากผลลัพธ์กลับแตกต่างกัน อย่างไรก็ตาม ผลการวิเคราะห์ไม่พบปฏิสัมพันธ์ร่วมกันระหว่างประเภทของข้อผิดพลาด และรูปแบบการแก้ไข ข้อผิดพลาด ที่มีต่อตัวแปรตามทั้งสามอันได้แก่ ความพึงพอใจในการแก้ไขข้อผิดพลาดที่ได้รับ การ บอกต่อในทางบวก และความตั้งใจในการกลับมาซื้อซ้ำอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (Wilk's  $\lambda = .98, p > .05$ )

ด้วยเหตุผลที่ปฏิสัมพันธ์ไม่ถึงระดับนัยสำคัญนี้เอง จึงมีแนวโน้มที่อิทธิพลของการ ตอบสนองต่อข้อผิดพลาดในแต่ละประเภทข้อผิดพลาดในการบริการที่เกิดขึ้นไม่แตกต่างกัน จึงทำ ให้ไม่สนับสนุนสมมติฐานข้อใดข้อหนึ่งในสี่ข้อ ด้วยเหตุนี้จึงต้องเปรียบเทียบความแตกต่างของการ ตอบสนองต่อข้อผิดพลาดโดยไม่แบ่งแยกออกเป็นแต่ละประเภทของข้อผิดพลาด เพื่อให้ทราบ รายละเอียดว่าสมมติฐานข้อใดที่สนับสนุน และสมมติฐานข้อใดที่ไม่สนับสนุน จากผลการ

ตารางที่ 1 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนที่ได้จากการตอบแบบสอบถามการแก้ไขข้อผิดพลาดที่เกิดจากการบริการ (N = 288)

ประเภทของการแก้ไขข้อผิดพลาด	SAT		WOM		RI		r		
	M	SD	M	SD	M	SD	SAT,WOM	SAT,RI	WOM,RI
ข้อผิดพลาดที่เกิดจากกระบวนการ									
N	1.75	1.25	2.05	1.40	2.39	1.42	.49**	.52**	.59**
IC	4.88	1.69	4.35	1.55	4.65	1.36	.63**	.62**	.61**
IC+TC	4.93	1.65	4.60	1.69	4.74	1.62	.59**	.59**	.66**
ข้อผิดพลาดที่เกิดจากผลลัพธ์									
N	1.70	1.19	2.06	1.35	2.49	1.48	.55**	.48**	.66**
IC	5.25	1.69	4.44	1.60	4.71	1.54	.67**	.68**	.71**
IC+TC	5.07	1.64	4.51	1.68	4.78	1.48	.66**	.65**	.72**
ค่าสหสัมพันธ์เฉลี่ย							.60**	.59**	.66**

หมายเหตุ SAT = ความพึงพอใจต่อการแก้ไขปัญหา, WOM คือการบอกต่อในทางบวก และ RI = ความตั้งใจซื้อซ้ำ

N = การเพิกเฉยต่อการแก้ไขข้อผิดพลาด, IC = การแก้ไขข้อผิดพลาดแบบจับต้องไม่ได้ และ IC+TC = การแก้ไขข้อผิดพลาดแบบจับต้องไม่ได้และการแก้ไขข้อผิดพลาดแบบจับต้องได้ร่วมกัน

\* $p < .05$ , \*\* $p < .01$

วิเคราะห์อิทธิพลของวิธีการตอบสนองพบว่า การตอบสนองทั้งสามแบบส่งผลต่อตัวแปรตามทั้งสามตัว อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (Wilk's  $\lambda = .25$ ,  $p < .01$ )

ด้วยเหตุนี้ จึงดูอิทธิพลในตัวแปรตามแต่ละตัว พบว่าวิธีการตอบสนองต่อข้อผิดพลาดส่งอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการแก้ไขข้อผิดพลาดที่ได้รับอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $F(2, 574) = 805.11$ ,  $p < .01$ ) ส่งอิทธิพลต่อการบอกต่อในทางบวกถึงระดับนัยสำคัญทางสถิติ ( $F(2, 574) = 503.64$ ,  $p < .01$ ) และส่งอิทธิพลต่อความตั้งใจในการกลับมาซื้อซ้ำถึงระดับนัยสำคัญทางสถิติเช่นเดียวกัน ( $F(2, 574) = 467.63$ ,  $p < .01$ ) จากผลที่ได้นี้ แสดงว่าวิธีการตอบสนองต่อข้อผิดพลาดส่งอิทธิพลต่อตัวแปรตามทุกตัวแปรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ผู้วิจัยจึงแบ่งการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็น 2 ชุด คือ 1) เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างไม่ตอบสนอง และตอบสนองแบบจับต้องไม่ได้รวมกับการตอบสนองแบบผสม เพื่อทดสอบสมมติฐานที่ 1 และ 3 และ 2) เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างการตอบสนองแบบจับต้องไม่ได้ (IC) และการตอบสนองแบบผสม เพื่อทดสอบสมมติฐานที่ 2 และ 4

จากการทดสอบความแตกต่างชุดที่ 1 พบว่า การเพิกเฉยทำให้มีค่าของตัวแปรตามน้อยกว่า การแก้ไขข้อผิดพลาดแบบจับต้องไม่ได้ และการแก้ไขข้อผิดพลาดแบบผสมอย่างมีนัยสำคัญ

ตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบพหุสองทาง แบบวัดซ้ำ เมื่อตัวแปรอิสระ คือ ประเภทของข้อผิดพลาด และวิธีการตอบสนองต่อข้อผิดพลาด และตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจต่อการแก้ไขปัญหา การบอกต่อในทางบวก และความตั้งใจซื้อซ้ำ ในกลุ่มตัวอย่าง 288 คน

อิทธิพลของตัวแปร	รวม		SAT		WOM		RI	
	Wilk's $\lambda$	df	F	df	F	df	F	df
ประเภทของข้อผิดพลาด	.97	3, 285	5.86*	1, 287	.00	1, 287	1.22	1, 287
วิธีการตอบสนอง	.25	6, 1146	805.11**	2, 574	503.64**	2, 574	467.63**	2, 574
(N) และ (IC, IC+TS)			1471.10**	1, 287	814.25**	1, 287	747.26**	1, 287
(IC) และ (IC+TC)			.56	1, 287	4.18*	1, 287	1.10	1, 287
ผลปฏิสัมพันธ์	.98	6, 1146	3.75*	2, 574	.63	2, 574	.10	2, 574

หมายเหตุ SAT = ความพึงพอใจต่อการแก้ไขปัญหา WOM คือการบอกต่อในทางบวก และ RI = ความตั้งใจซื้อซ้ำ

N = การเพิกเฉยต่อการแก้ไขข้อผิดพลาด, IC = การแก้ไขข้อผิดพลาดแบบจับต้องไม่ได้ และ IC+TC = การแก้ไขข้อผิดพลาดแบบจับต้องไม่ได้และการแก้ไขข้อผิดพลาดแบบจับต้องได้ร่วมกัน

\* $p < .05$ , \*\* $p < .01$

ทางสถิติ ทั้งความพึงพอใจในการแก้ไขข้อผิดพลาด ( $F(1,287) = 1471.06, p < .01$ ) การบอกต่อในทางบวก ( $F(1,287) = 814.25, p < .01$ ) และความตั้งใจในการกลับมาซื้อซ้ำ ( $F(1,287) = 747.26, p < .01$ ) จากผลที่ได้สนับสนุนสมมติฐานทั้งข้อที่ 1 และข้อที่ 3

เมื่อทดสอบความแตกต่างชุดที่ 2 พบว่าการแก้ไขข้อผิดพลาดแบบจับต้องไม่ได้ ไม่แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญกับการแก้ไขข้อผิดพลาดแบบผสม ในความพึงพอใจในการแก้ไขข้อผิดพลาด ( $F(1,287) = 0.56, p > .05$ ) และความตั้งใจในการกลับมาซื้อซ้ำ ( $F(1,287) = 1.10, p > .05$ ) แต่ทว่าการแก้ไขข้อผิดพลาดแบบจับต้องไม่ได้จะมีการบอกต่อทางบวกน้อยกว่าการแก้ไขข้อผิดพลาดแบบผสมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $F(1,287) = 4.18, p < .05$ ) จากผลที่ได้สนับสนุนสมมติฐานข้อที่ 2 และข้อที่ 4 บางส่วน

อย่างไรก็ตาม ประเภทของข้อผิดพลาดยังเป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่ส่งผลกระทบต่อตัวแปรตามทั้งสามนอกเหนือจากวิธีการแก้ไขข้อผิดพลาด จากการทดสอบอิทธิพลของประเภทของข้อผิดพลาด พบว่ามีอิทธิพลต่อตัวแปรตามทั้งสามอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (Wilk's  $\lambda = .97, p < .05$ ) ด้วยเหตุนี้ จึงทดสอบเพิ่มเติมว่าประเภทของข้อผิดพลาดส่งอิทธิพลต่อตัวแปรตามใด จากการทดสอบพบว่าข้อผิดพลาดที่เกิดจากระบบการให้บริการ เมื่อแก้ไขแล้วจะมีความพึงพอใจหลังจากแก้ไขน้อยกว่าข้อผิดพลาดที่เกิดจากผลลัพธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $F(1,287) = 5.86, p < .05$ ) แต่ข้อผิดพลาดที่เกิดจากระบบการให้บริการ และข้อผิดพลาดที่เกิดจากผลลัพธ์ไม่

แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติในการบอกต่อทางบวก ( $F(1,287) = 0.003, p > .05$ ) และความตั้งใจกลับมาซื้อซ้ำ ( $F(1,287) = 1.22, p > .05$ )

จากข้อค้นพบข้างต้นสามารถสรุปได้ว่าสนับสนุนสมมติฐานข้อที่ 1 และ 3 ทั้งหมด นั่นคือ การแก้ไขข้อผิดพลาดแบบจับต้องไม่ได้ และการแก้ไขข้อผิดพลาดแบบผสม ทำให้ลูกค้ารู้สึกพึงพอใจมากกว่า มีการบอกต่อทางบวกมากกว่า และมีความตั้งใจกลับมาซื้อซ้ำมากกว่า การเพิกเฉยต่อการแก้ไขข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้นในทุกประเภทของข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้นไม่ว่าจะเป็นข้อผิดพลาดที่เกิดจากกระบวนการให้บริการ หรือข้อผิดพลาดที่เกิดจากผลลัพธ์ แต่สนับสนุนสมมติฐานข้อที่ 2 และ 4 บางส่วน กล่าวคือ การแก้ไขข้อผิดพลาดแบบจับต้องไม่ได้ทำให้ลูกค้ารู้สึกพึงพอใจ และมีความตั้งใจกลับมาซื้อซ้ำ ไม่แตกต่างกับการแก้ไขข้อผิดพลาดแบบผสม ในทุกประเภทของข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้น แต่การแก้ไขข้อผิดพลาดแบบจับต้องไม่ได้จะทำให้ลูกค้าบอกต่อในทางบวกน้อยกว่าการแก้ไขข้อผิดพลาดแบบผสมในทุกประเภทของข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้น

## บทที่ 4

### อภิปรายผลการวิจัย

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อที่จะศึกษาถึงอิทธิพลของประเภทข้อผิดพลาดในการบริการที่เกิดขึ้นในร้านอาหารและอิทธิพลต่อการตอบสนองต่อข้อผิดพลาดประเภทต่างๆ ที่มีต่อความพึงพอใจในการแก้ไขข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้นโดยผลการวิจัยสนับสนุนสมมติฐานข้อที่ 1 และ 3 แต่สนับสนุนสมมติฐานข้อที่ 2 และ 4 บางส่วน ดังนี้

ผลการวิจัยพบว่าการแก้ไขข้อผิดพลาดแบบจับต้องไม่ได้ และการแก้ไขข้อผิดพลาดแบบผสม ส่งผลต่อความพึงพอใจในการแก้ไขข้อผิดพลาด การบอกต่อในทางบวก และความตั้งใจในการกลับมาซื้อซ้ำ แตกต่างจากการเพิกเฉยต่อการแก้ไขข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้นอย่างมีนัยสำคัญ ในทุกประเภทของข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้น ไม่ว่าจะเป็นข้อผิดพลาดที่เกิดจากกระบวนการหรือข้อผิดพลาดที่เกิดจากผลลัพธ์ในการบริการ ดังนั้นจึงสนับสนุนสมมติฐานข้อที่ 1 และ 3 อธิบายได้ด้วยทฤษฎีการรับรู้ความเที่ยงธรรม (Tax et al., 1998) นั่นคือเมื่อมีข้อผิดพลาดในการบริการขึ้น ลูกค้าย่อมคาดหวังที่จะได้รับการแก้ไขหรือชดเชยต่อข้อผิดพลาดนั้นไม่ว่าทางใดก็ตามหนึ่ง ดังนั้นการแก้ไขข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้นในการบริการไม่จำเป็นจะเป็นการแก้ไขข้อผิดพลาดแบบจับต้องไม่ได้ และการแก้ไขข้อผิดพลาดแบบผสม ย่อมทำให้ลูกค้ารู้สึกได้รับความเป็นธรรมและพอใจมากกว่า การได้รับความเพิกเฉยต่อข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้น เพราะการเพิกเฉยต่อข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้นนั้นทำให้ลูกค้ารู้สึกว่าได้รับการปฏิบัติอย่างไม่เป็นธรรม คือ ไม่ได้รับการชดเชยในความเสียหายที่เกิดขึ้น ไม่ได้รับการตอบสนองต่อปัญหาที่เกิดขึ้นอย่างสมควรจะได้ นั่นคือขาดความเหมาะสมของผลลัพธ์ (Distributive Justice) ในกรณีที่ถูกเพิกเฉย ลูกค้าก็ไม่ได้รับการเข้าถึง และความพยายามจากผู้ให้บริการที่จะแก้ไขข้อผิดพลาด นั่นคือขาดความเหมาะสมของกระบวนการ (Procedural Justice) และไม่ได้รับการตอบสนองจากผู้ให้บริการเลย ก็คือขาดความเหมาะสมในปฏิสัมพันธ์ที่ได้รับ (Interactional Justice) ดังนั้นการได้รับการแก้ไขไม่ว่าทางใดก็ตามหนึ่งทำให้ลูกค้ารู้สึกได้รับความเอาใจใส่ต่อข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้นซึ่งแตกต่างจากการถูกเพิกเฉยหรือปฏิเสธที่จะแก้ไขข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้นอย่างชัดเจน ซึ่งส่งผลให้ความพึงพอใจ การบอกต่อทางบวก และความตั้งใจซื้อซ้ำมากกว่าด้วย

แต่การแก้ไขข้อผิดพลาดแบบผสมส่งผลไม่แตกต่างจากการแก้ไขข้อผิดพลาดแบบจับต้องไม่ได้ในความพึงพอใจในการแก้ไขข้อผิดพลาด และการตั้งใจกลับมาซื้อซ้ำ แต่ส่งผลแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญกับการบอกต่อในทางบวกนั้น นั่นคือไม่สนับสนุนสมมติฐานข้อที่ 2 และ 4 สามารถ

อธิบายได้ว่า ในข้อผิดพลาดที่เกิดจากกระบวนการและข้อผิดพลาดที่เกิดจากผลลัพธ์นั้น ลูกค้าย่อมคาดหวังที่จะได้รับการแก้ไขข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้น แต่ในข้อผิดพลาดที่เกิดจากกระบวนการ ข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้นไม่ได้เกิดขึ้นอย่างเป็นรูปธรรม เช่น ลูกค้ายึดคิดว่าอาหารที่สั่งมาช้า ดังนั้น ถึงแม้ว่าการได้รับการแก้ไขข้อผิดพลาดแบบจับต้องได้ในข้อผิดพลาดที่เกิดจากกระบวนการ จะทำให้ลูกค้ายึดที่ได้รับการแก้ไขข้อผิดพลาดที่เกินความคาดหวัง แต่เมื่อพิจารณาเรื่องในการรับรู้ความเที่ยงธรรมของบุคคลนั้น สามารถอธิบายได้ว่าลูกค้าย่อมไม่ได้รับความพึงพอใจมากขึ้น แม้จะได้รับการแก้ไขข้อผิดพลาดที่เกินความคาดหวัง เพราะในความเป็นจริงแล้วบุคคลพิจารณาถึงความเหมาะสมของผลลัพธ์ คือ ข้อผิดพลาดที่เกิดจากกระบวนการนั้นเป็นข้อผิดพลาดที่ไม่สามารถมองเห็นได้อย่างเป็นรูปธรรม ถ้าหากได้รับการแก้ไขข้อผิดพลาดแบบจับต้องได้ซึ่งเป็นการแก้ไขข้อผิดพลาดที่ได้รับสิ่งตอบแทนเป็นรูปธรรม เช่น การได้รับส่วนลดแล้วนั้น จะทำให้รู้สึกเกิดความไม่สมเหตุสมผลในสิ่งที่ได้รับที่ได้รับการชดเชยมากเกินไปในสิ่งที่เขาควรจะได้ ดังนั้นในข้อผิดพลาดที่เกิดจากกระบวนการ การได้รับคำขอโทษหรืออธิบายหรือสาเหตุของข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้นนั้นย่อมเพียงพอที่จะทำให้ลูกค้ายึดพอใจหรือรับรู้ถึงความสมเหตุสมผลในการแก้ไขข้อผิดพลาดต่อข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้น

ส่วนการที่การแก้ไขข้อผิดพลาดแบบผสมทำให้เกิดการบอกต่อในทางบวกที่มากกว่าการแก้ไขข้อผิดพลาดแบบจับต้องไม่ได้ในข้อผิดพลาดที่เกิดจากกระบวนการนั้น อธิบายได้โดยผลงานวิจัยของ Derbaix และ Vanhamme (2003) ที่ค้นพบว่าในการทำให้ลูกค้ายึดเกิดความแปลกประหลาดใจอย่างมาก (Surprise) จะทำให้เกิดการบอกต่อทางมากกว่า ในที่นี้ก็คือการได้รับการแก้ไขข้อผิดพลาดที่เกินความคาดหวังไปมาก หรือการแก้ไขข้อผิดพลาดแบบผสมนั้น จะทำให้ลูกค้ายึดบอกต่อมากกว่าในสถานการณ์ที่ลูกค้ายึดเกิดความแปลกประหลาดใจน้อยกว่า หรือการแก้ไขข้อผิดพลาดแบบจับต้องไม่ได้

ส่วนข้อผิดพลาดที่เกิดจากตัวผลลัพธ์ ลูกค้าย่อมคาดหวังที่จะได้รับการชดเชยหรือได้รับการแก้ไขข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้นอย่างเป็นรูปธรรมด้วย เพราะข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้นสามารถสังเกตเห็นได้อย่างเป็นรูปธรรม หรือข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้นนั้นเกิดขึ้นที่ตัววัตถุประสงค์ของการเข้ารับบริการโดยตรง แต่จากการศึกษานี้พบว่า การแก้ไขข้อผิดพลาดแบบผสมส่งผลไม่แตกต่างจากการแก้ไขข้อผิดพลาดแบบจับต้องไม่ได้ต่อความพึงพอใจและการตั้งใจกลับมาซื้อซ้ำในการแก้ไขข้อผิดพลาดในทุกประเภทของข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้น ซึ่งทำให้ไม่สนับสนุนสมมติฐานข้อที่ 4 ซึ่งสามารถอธิบายได้จากสถานการณ์ตัวอย่างที่เขียนขึ้น การกำหนดตัวแทนของชนิดของการแก้ไขข้อผิดพลาดแบบจับต้องได้นั้นอาจไม่ชัดเจนหรือตรงกับกับชนิดของประเภทของข้อผิดพลาดที่เกิด



จากผลลัพธ์ที่กำหนดขึ้น กล่าวคือ ในกรณีที่เกิดข้อผิดพลาดในอาหาร สิ่งที่ต้องพิจารณาควรทำคือ เสรีภาพอาหารจานใหม่ ซึ่งน่าจะเป็นการตอบสนองที่เหมาะสมในผลลัพธ์ แต่รูปแบบการแก้ไข ข้อผิดพลาดที่กำหนดขึ้นในงานนี้ กลับเป็นการให้ของแถม หรือให้ส่วนลดแทน ซึ่งขาดความเหมาะสมของผลลัพธ์

อย่างไรก็ตาม ข้อจำกัดนี้ไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้ เนื่องจากถ้าใช้วิธีการแก้ไขแบบจับต้องได้ให้รุนแรงกว่านี้ จะดูไม่สมกับความเป็นจริงเมื่อต้องจับคู่กับสถานการณ์ที่เป็นข้อผิดพลาดแบบ กระบวนการ เช่น ข้อผิดพลาดที่เกิดจากกระบวนการ คือ อาหารมาช้า และชนิดของการแก้ไข ข้อผิดพลาดแบบจับต้องได้ คือ การให้ส่วนลด 20% และการเสิร์ฟของหวานมูลค่า 50 บาท จะดูสมกับความเป็นจริง แต่ถ้าเปลี่ยนชนิดของการแก้ไขข้อผิดพลาดแบบจับต้องได้ เป็นการให้อาหารจานใหม่ จะดูไม่สมกับความเป็นจริงเมื่อจับคู่กับอาหารมาช้า ดังนั้นในการวิจัยครั้งต่อไปควรเพิ่มขนาดความเข้มข้นหรือความชัดเจนของการแก้ไขข้อผิดพลาดแบบจับต้องได้ขึ้น อย่างเช่น ลดราคาเต็ม หรือกินฟรีครั้งต่อไป อาจจะทำให้เห็นผลชัดกว่านี้ ส่วนการบอกต่อในทางบวกที่แตกต่างกัน ระหว่างการแก้ไขข้อผิดพลาดแบบผสมกับการแก้ไขข้อผิดพลาดแบบจับต้องไม่ได้สามารถอธิบายได้ด้วยผลงานวิจัยของ Derbaix และ Vanhamme (2003) เช่นกัน

## บทที่ 5

### สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

#### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อที่จะศึกษาถึงอิทธิพลของประเภทความผิดพลาดในการบริการที่เกิดขึ้นในร้านอาหารและอิทธิพลต่อการตอบสนองต่อความผิดพลาดประเภทต่างๆที่มีต่อความพึงพอใจในการแก้ไขข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้น

#### กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างในงานวิจัยคือนิสิตปริญญาตรีจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยจำนวน 228 คน แบ่งเป็นเพศชาย 145 คน เพศหญิง 143 คน

#### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

แบบสอบถามความพึงพอใจในการได้รับการแก้ไขข้อผิดพลาดที่เกิดจากการบริการ

#### วิธีดำเนินการวิจัย

ผู้วิจัยเก็บข้อมูลโดยการแจกแบบสอบถามความพึงพอใจในการได้รับการแก้ไขข้อผิดพลาดที่เกิดจากการบริการ โดยขอความร่วมมือและถามความสมัครใจจากนักศึกษาจากนั้นอธิบายถึงจุดประสงค์ของงานวิจัยและให้นักศึกษาลงมือตอบแบบสอบถาม

#### การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยนำข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้จากกลุ่มตัวอย่างมาวิเคราะห์ตามระเบียบวิธีทางสถิติ ดังนี้

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) เพื่อแจกแจงความถี่ และร้อยละ ของข้อมูลเกี่ยวกับกลุ่มตัวอย่างและตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย
2. วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติ Two way MANOVA แบบ Repeated Measure โดยตัวแปรอิสระ คือ รูปแบบของความผิดพลาด และการแก้ไขความผิดพลาด ส่วนตัวแปรที่ต้องการเปรียบเทียบ คือ 1) ความพึงพอใจในการแก้ไขข้อผิดพลาดที่ได้รับ 2) ความพึงพอใจในการบริการโดยรวม และ 3) ความตั้งใจในการกลับมาซื้อซ้ำ (Repurchase Intention)

## ผลการวิจัย

ผลการศึกษาในทั้งประเภทความผิดพลาดที่เกิดจากกระบวนการและความผิดพลาดที่เกิดจากผลลัพธ์ พบว่าการตอบสนองของความผิดพลาดแบบจับต้องไม่ได้ และแบบจับต้องได้ส่งผลต่อตัวแปรทั้งสามตัวแตกต่างจากการเพิกเฉยต่อข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้นอย่างมีนัยสำคัญ

การตอบสนองของความผิดพลาดแบบจับต้องได้ทำให้เกิดการบอกต่อทางบวกมากกว่าความผิดพลาดแบบจับต้องไม่ได้ แต่ไม่แตกต่างในความพึงพอใจ และความตั้งใจซื้อซ้ำ

## ข้อจำกัดและข้อเสนอแนะ

1. การใช้ตัวอย่างสถานการณ์ในการวิจัยมีข้อจำกัดที่ทำให้ผู้เข้าร่วมการวิจัยไม่สามารถรับรู้สิ่งที่ต้องการสื่อถึงพฤติกรรมหรือสถานการณ์ได้ตรงกับสถานการณ์จริง ความรู้สึก อารมณ์ และสภาพแวดล้อมอื่นๆที่อาจขาดหายไปในการที่ได้อ่านจากสถานการณ์ตัวอย่างเพียงอย่างเดียว ซึ่งส่งผลกระทบต่อในการตัดสินใจและพิจารณาถึงความพึงพอใจที่อาจแตกต่างกันได้

2. ควรมีการศึกษาวิจัยเพิ่มเติมกับกลุ่มตัวอย่างอื่นที่มีใช้นิสิตปริญญาตรี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เพื่อทดสอบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ระดับอายุอื่นๆหรือสถานภาพที่แตกต่างออกไปเพื่อตรวจสอบว่าจะมีความพึงพอใจที่ได้รับจากการแก้ไขข้อผิดพลาดที่เกิดจากการบริการเหมือนหรือแตกต่างออกไปอย่างไร

## การประยุกต์ใช้

การวิจัยครั้งนี้แสดงให้เห็นว่าการแก้ไขข้อผิดพลาดที่เกิดจากการบริการเป็นเรื่องสำคัญ และสมควรที่จะปฏิบัติในทุกครั้งที่เกิดข้อผิดพลาดขึ้นเพื่อเป็นการทำให้ลูกค้ากลับมารู้สึกพึงพอใจในบริการ เพราะลูกค้ามีความคาดหวังที่จะได้รับการชดเชยอย่างเป็นธรรมและสมเหตุสมผลต่อข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้น ทั้งในด้านความเหมาะสมของผลลัพธ์ ความเหมาะสมของกระบวนการ และความเหมาะสมในการปฏิสัมพันธ์ การแก้ไขข้อผิดพลาดแบบจับต้องได้ไม่จำเป็นเสมอไปที่จะนำมาใช้เมื่อเกิดข้อผิดพลาดขึ้น เช่น เมื่อเกิดข้อผิดพลาดที่กระบวนการให้บริการ การแก้ไขข้อผิดพลาดแบบจับต้องไม่ได้ อันได้แก่การขอโทษ การอธิบายให้เหตุผลถึงสาเหตุและการเอาใจใส่ในการบริการมากขึ้นก็เพียงพอที่จะทำให้ลูกค้ารู้สึกพึงพอใจขึ้นได้ ข้อความรู้นี้จึงเป็นประโยชน์ที่จะช่วยลดค่าใช้จ่ายอันไม่จำเป็นที่จะเกิดจากการแก้ไขข้อผิดพลาดแบบจับต้องได้ ทั้งนี้ทั้งนั้นสิ่งที่ควรพิจารณาคือความสมเหตุสมผลและเป็นธรรมในการรับรู้ของลูกค้าในการแก้ไขข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้นเพื่อที่จะทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ

### รายการอ้างอิง

- หนึ่งฤทัย วัชรเวคิน. (2546). ความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อคุณภาพการบริการของร้านค้าปลีกสมัยใหม่. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ สาขาวิชาการโฆษณา คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- Anderson, E. W., & Sullivan, M. W. (1993). The antecedents and consequences of customer satisfaction for firms. *Marketing Science*, 12, 125-143.
- Bhandari, M. S., Tsarenko, Y., & Polonsky, M. F. (2007). A proposed multi-dimensional approach to evaluating service recovery. *Journal of Services Marketing*, 21, 174-185.
- Bitner, M. J., Booms, B. H., & Tetreault, M. S. (1990). The service encounter: Diagnosing favorable and unfavorable incidents. *Journal of Marketing*, 54, 71-84.
- Chase, R. B., & Dasu, S. (2001). Want to perfect your company's service? Use behavioral science. *Harvard Business Review*, 79, 78-84.
- Derbaix, C., & Vanhamme, J. (2003). Inducing word-of-mouth by eliciting surprise – a pilot investigation. *Journal of Economic Psychology* 24, 99–116
- Gronroos, C. (2000). Service management and marketing : A customer relationship management approach (2nd ed.). Chichester, UK: John Wiley.
- Jones, M. A., Mothersbaugh, D. L., Beatty, S. E. (2000). Switching barriers and repurchase intentions in services. *Journal of Retailing*, 76, 259-274.
- Ladhari, R., Brun, I., Morales, M. (in press). Determinant of dining satisfaction and post-dining behavioral intentions. *International Journal of Hospitality Management*, xx, xxx-xxx
- Magnini, V. P., Ford, J. B., Markowski, E. P., & Honeycutt Jr, E. D. (2007). The service recovery paradox: Justifiable theory or smoldering myth? *Journal of Services Marketing*, 21, 213-225.
- Maxham, J. G. (2001). Service recovery's influence on customer satisfaction, positive word-of-mouth and repurchase intentions. *Journal of Business Research*, 54, 11-24.

- McCollough, M. A., Berry, L. L. & Yadav, M. S. (2000). An empirical investigation of customer satisfaction after service failure and recovery. *Journal of Service Research*, 3, 121-137.
- Oliver, R. L. (1980). A cognitive model of the antecedents and consequences of satisfaction decisions. *Journal of Marketing Research*, 17, 460-469.
- Shadish, W. R., Cook, T. D., & Campbell, D. T. (2002). Experimental and quasi-experimental designs for generalized casual inference. Boston: Houghton Mifflin.
- Smith, A. K., Bolton, R. N. & Wagner, J. (1999). A model of customer satisfaction with service encounters involving failure and recovery. *Journal of Marketing Research*, 36, 356-372.
- Soriano, R. D. (2002). Customers' expectations factors in restaurant. *International Journal of Quality Reliability Management*, 19, 1055-1067.
- Stauss, B. (2002). The dimensions of complaint satisfaction: Process and outcome complaint satisfaction versus cold fact and warm act complaint satisfaction. *Managing Service Quality*, 12, 173-183.
- Syzmanski, D. M., Henar, D. H., (2001) Customer satisfaction : A meta-analysis of empirical evidence. *Journal of the Academy of Marketing Science*. 29, 16-35.
- Wirtz, J., & Mattila, A. S. (2004). Customer responses to compensation, speed of recovery and apology after a service failure. *International Journal of Service Industry Management*, 15, 150-166.

## ภาคผนวก ก

## ตัวอย่างแบบสอบถามที่ใช้ในงานวิจัย

แบบสอบถาม 1 ชุด ประกอบด้วย 2 ตอนคือ ตอนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนตัว และ ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามความพึงพอใจในการแก้ไขข้อผิดพลาดที่เกิดจากการบริการ ซึ่งประกอบด้วยสถานการณ์จำลองจำนวน 6 สถานการณ์และข้อคำถาม

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล

โปรดตอบคำถามต่อไปนี้โดยทำเครื่องหมาย  ลงใน  หรือเติมคำตอบลงในช่องว่างตามความเป็นจริงของท่าน

เพศ  ชาย  หญิง

อายุ \_\_\_\_\_ ปี                      คณะ \_\_\_\_\_                      ชั้นปีที่ \_\_\_\_\_

เงินที่ท่านได้รับไว้ใช้จ่ายในแต่ละเดือน

- 3,000 บาทหรือต่ำกว่า                       3,001 – 5,000 บาท  
 5,001 – 7,000 บาท                       มากกว่า 7,001 บาท ขึ้นไป

โดยปกติท่านทานอาหารที่อยู่ในศูนย์การค้าบ่อยเพียงใด

- ทุกวัน                       สัปดาห์ละ 4-5 ครั้ง                       สัปดาห์ละ 2-3 ครั้ง  
 สัปดาห์ละครั้ง                       เดือนละ 2-3 ครั้ง                       เดือนละครั้ง  
 2-3 เดือนต่อครั้ง                       มากกว่าเดือนละ 2-3 ครั้ง

## ตอนที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจในการแก้ไขข้อผิดพลาดที่เกิดจากการบริการ

ท่านและเพื่อนของท่านได้เข้าไปใช้บริการร้านอาหารในห้างสรรพสินค้าแห่งหนึ่ง ซึ่งเป็นร้านที่ท่านเคยใช้บริการมาก่อน ในขณะที่ท่านสั่งอาหารนั้น ท่านสังเกตว่าพนักงานที่มารับรายการอาหารพูดจาด้วยน้ำเสียงที่ไม่น่าฟัง และมีกิริยาที่ไม่สุภาพ

1. จากสถานการณ์ข้างต้นที่ท่านได้พบ ท่านรู้สึก

พอใจ .....| .....| .....| .....| .....| .....| ..... ไม่พอใจ  
 มาก ปานกลาง น้อย พอๆ กัน น้อย ปานกลาง มาก

2. "เหตุการณ์นี้ น่าจะเกิดขึ้นเป็นประจำที่ร้านนี้ในอนาคต" จากประโยคนี้ท่านรู้สึก

เห็นด้วย .....| .....| .....| .....| .....| .....| ..... ไม่เห็นด้วย  
 มาก ปานกลาง น้อย พอๆ กัน น้อย ปานกลาง มาก

3. "ร้านอาหารนี้ น่าจะควบคุมไม่ให้เกิดเหตุการณ์ข้างต้นได้" จากประโยคนี้ท่านรู้สึก

เห็นด้วย .....| .....| .....| .....| .....| .....| ..... ไม่เห็นด้วย  
 มาก ปานกลาง น้อย พอๆ กัน น้อย ปานกลาง มาก

4. "ร้านอาหารนี้ควรรับผิดชอบเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น" จากประโยคนี้ท่านรู้สึก

เห็นด้วย .....| .....| .....| .....| .....| .....| ..... ไม่เห็นด้วย  
 มาก ปานกลาง น้อย พอๆ กัน น้อย ปานกลาง มาก

ท่านจึงตัดสินใจเรียกพนักงานอีกคนหนึ่งและบอกว่าท่านต้องการพบผู้จัดการร้าน เมื่อผู้จัดการร้านมาถึง ท่านได้เล่าเรื่องดังกล่าวที่เกิดขึ้นให้ผู้จัดการร้านฟัง เมื่อผู้จัดการร้านได้ทราบดังนั้นแล้วจึงก็ได้กล่าวคำขอโทษกับท่านที่เกิดเหตุการณ์ดังกล่าวขึ้นกับท่าน และจะกลับไปอบรมตักเตือนพนักงานคนนั้นด้วยตัวเอง

5. หลังจากเหตุการณ์ข้างต้น ในภาพรวมท่านรู้สึกอย่างไรต่อร้านอาหารร้านนี้

พอใจ .....| .....| .....| .....| .....| .....| ..... ไม่พอใจ  
 มาก ปานกลาง น้อย พอๆ กัน น้อย ปานกลาง มาก

6. ท่านมีแนวโน้มที่จะบอกต่อ เล่าต่อในทางบวกกับผู้อื่นหรือไม่ในการให้บริการของร้านอาหารร้านนี้เป็นไปได้

.....| .....| .....| .....| .....| .....| ..... เป็นไปไม่ได้  
 มาก ปานกลาง น้อย พอๆ กัน น้อย ปานกลาง มาก

7. ท่านต้องการที่จะกลับมาใช้บริการร้านอาหารร้านนี้อีกในอนาคตหรือไม่

ต้องการ .....| .....| .....| .....| .....| .....| ..... ไม่ต้องการ  
 มาก ปานกลาง น้อย พอๆ กัน น้อย ปานกลาง มาก

ท่านและเพื่อนของท่านได้เข้าไปใช้บริการร้านอาหารในห้างสรรพสินค้าแห่งหนึ่ง ซึ่งเป็นร้านที่ท่านเคยใช้บริการมาก่อน ในขณะที่เข้าไปในร้านท่านสังเกตว่ามีลูกค้ามาใช้บริการอยู่จำนวนหนึ่ง หลังจากที่ท่านได้สั่งอาหารไปแล้วและได้นั่งรออยู่เป็นระยะเวลาาน ท่านสังเกตว่าบางโต๊ะที่มาหลังท่านได้อาหารไปแล้ว ท่านรู้สึกว่าการบริการของร้านนี้อาหารที่สั่งมาช้าและต้องรอนานมากจนผิดสังเกต

1. จากสถานการณ์ข้างต้นที่ท่านได้พบ ท่านรู้สึก

พอใจ .....| .....| .....| .....| .....| .....| ..... ไม่พอใจ  
 มาก ปานกลาง น้อย พอๆ กัน น้อย ปานกลาง มาก

2. "เหตุการณ์นี้น่าจะเกิดขึ้นเป็นประจำที่ร้านนี้ในอนาคต" จากประโยคนี้ท่านรู้สึก

เห็นด้วย .....| .....| .....| .....| .....| .....| ..... ไม่เห็นด้วย  
 มาก ปานกลาง น้อย พอๆ กัน น้อย ปานกลาง มาก

3. "ร้านอาหารนี้น่าจะควบคุมไม่ให้เกิดเหตุการณ์ข้างต้นได้" จากประโยคนี้ท่านรู้สึก

เห็นด้วย .....| .....| .....| .....| .....| .....| ..... ไม่เห็นด้วย  
 มาก ปานกลาง น้อย พอๆ กัน น้อย ปานกลาง มาก

4. "ร้านอาหารนี้ควรรับผิดชอบเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น" จากประโยคนี้ท่านรู้สึก

เห็นด้วย .....| .....| .....| .....| .....| .....| ..... ไม่เห็นด้วย  
 มาก ปานกลาง น้อย พอๆ กัน น้อย ปานกลาง มาก

ท่านจึงตัดสินใจที่จะเรียกพนักงานเพื่อถามถึงอาหารที่สั่งไป ปรากฏว่าพนักงานก็ยกอาหารมาเสิร์ฟให้ท่านพอดี ท่านจึงบอกไปว่าเคยมาทานร้านนี้ก็หลายครั้งแต่วันนี้ยกอาหารมาเสิร์ฟช้ามาก เมื่อพนักงานได้ยินท่านพูดดังนั้นแล้ว พนักงานคนนั้นเพียงแต่รับเงินไปและพูดว่า "สักรุ่นะคะ" แล้วก็เดินจากไปโดยไม่กลับมาตอบคำถามของท่านเลย

5. หลังจากเหตุการณ์ข้างต้น ในภาพรวมท่านรู้สึกอย่างไรต่อร้านอาหารร้านนี้

พอใจ .....| .....| .....| .....| .....| .....| ..... ไม่พอใจ  
 มาก ปานกลาง น้อย พอๆ กัน น้อย ปานกลาง มาก

6. ท่านมีแนวโน้มที่จะบอกต่อ เล่าต่อในทางบวกกับผู้อื่นหรือไม่ในการให้บริการของร้านอาหารร้านนี้เป็นไปได้

.....| .....| .....| .....| .....| .....| ..... เป็นไปไม่ได้  
 มาก ปานกลาง น้อย พอๆ กัน น้อย ปานกลาง มาก

7. ท่านต้องการที่จะกลับมาใช้บริการร้านอาหารร้านนี้อีกในอนาคตหรือไม่

ต้องการ .....| .....| .....| .....| .....| .....| ..... ไม่ต้องการ  
 มาก ปานกลาง น้อย พอๆ กัน น้อย ปานกลาง มาก



ท่านและเพื่อนของท่านได้เข้าไปใช้บริการร้านอาหารในห้างสรรพสินค้าแห่งหนึ่ง ซึ่งเป็นร้านที่ท่านเคยใช้บริการมาก่อน เมื่อท่านสั่งอาหารและอาหารที่ท่านสั่งได้ถูกนำมาเสิร์ฟแล้วจึงได้เริ่มทาน สักครู่ท่านจึงสังเกตได้ว่า เนื้อที่นำมาประกอบอาหารในจานของท่านนั้นดูเหมือนจะยังไม่สุก

1. จากสถานการณ์ข้างต้นที่ท่านได้พบ ท่านรู้สึก

พอใจ .....| .....| .....| .....| .....| .....| ..... ไม่พอใจ  
 มาก ปานกลาง น้อย พอๆ กัน น้อย ปานกลาง มาก

2. "เหตุการณ์นี้น่าจะเกิดขึ้นเป็นประจำที่ร้านนี้ในอนาคต" จากประโยคนี้ท่านรู้สึก

เห็นด้วย .....| .....| .....| .....| .....| .....| ..... ไม่เห็นด้วย  
 มาก ปานกลาง น้อย พอๆ กัน น้อย ปานกลาง มาก

3. "ร้านอาหารนี้น่าจะควบคุมไม่ให้เกิดเหตุการณ์ข้างต้นได้" จากประโยคนี้ท่านรู้สึก

เห็นด้วย .....| .....| .....| .....| .....| .....| ..... ไม่เห็นด้วย  
 มาก ปานกลาง น้อย พอๆ กัน น้อย ปานกลาง มาก

4. "ร้านอาหารนี้ควรรับผิดชอบเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น" จากประโยคนี้ท่านรู้สึก

เห็นด้วย .....| .....| .....| .....| .....| .....| ..... ไม่เห็นด้วย  
 มาก ปานกลาง น้อย พอๆ กัน น้อย ปานกลาง มาก

ท่านจึงได้เรียกพนักงานมาและได้บอกถึงสิ่งที่เกิดขึ้น เมื่อได้ยินดังนั้นแล้วพนักงานคนดังกล่าวจึงก็ได้กล่าวคำขอโทษกับท่านในสิ่งที่เกิดขึ้น จากนั้นจึงได้เสิร์ฟของหวานมูลค่า 50บาทแก่ท่านเพื่อเป็นการชดเชยความผิดพลาดที่เกิดขึ้น

5. หลังจากเหตุการณ์ข้างต้น ในภาพรวมท่านรู้สึกอย่างไรต่อร้านอาหารร้านนี้

พอใจ .....| .....| .....| .....| .....| .....| ..... ไม่พอใจ  
 มาก ปานกลาง น้อย พอๆ กัน น้อย ปานกลาง มาก

6. ท่านมีแนวโน้มที่จะบอกต่อ เล่าต่อในทางบวกกับผู้อื่นหรือไม่ในการให้บริการของร้านอาหารร้านนี้เป็นไปได้

.....| .....| .....| .....| .....| .....| ..... เป็นไปไม่ได้  
 มาก ปานกลาง น้อย พอๆ กัน น้อย ปานกลาง มาก

7. ท่านต้องการที่จะกลับมาใช้บริการร้านอาหารร้านนี้อีกในอนาคตหรือไม่

ต้องการ .....| .....| .....| .....| .....| .....| ..... ไม่ต้องการ  
 มาก ปานกลาง น้อย พอๆ กัน น้อย ปานกลาง มาก

ท่านและเพื่อนของท่านได้เข้าไปใช้บริการร้านอาหารในห้างสรรพสินค้าแห่งหนึ่ง ซึ่งเป็นร้านที่ท่านเคยใช้บริการมาก่อน หลังจากที่ท่านได้สั่งอาหารและทานอาหารกับเพื่อนของท่านตามปกติอย่างทุกครั้ง ท่านได้สังเกตเห็นเส้นผมอยู่ในจานอาหารของท่านเมื่อท่านทานไปจนเกือบหมดจานแล้ว

1. จากสถานการณ์ข้างต้นที่ท่านได้พบ ท่านรู้สึก

พอใจ ..... ไม่พอใจ  
 มาก ปานกลาง น้อย พอๆ กัน น้อย ปานกลาง มาก

2. "เหตุการณ์นี้น่าจะเกิดขึ้นเป็นประจำที่ร้านนี้ในอนาคต" จากประโยคนี้ท่านรู้สึก

เห็นด้วย ..... ไม่เห็นด้วย  
 มาก ปานกลาง น้อย พอๆ กัน น้อย ปานกลาง มาก

3. "ร้านอาหารนี้น่าจะควบคุมไม่ให้เกิดเหตุการณ์ข้างต้นได้" จากประโยคนี้ท่านรู้สึก

เห็นด้วย ..... ไม่เห็นด้วย  
 มาก ปานกลาง น้อย พอๆ กัน น้อย ปานกลาง มาก

4. "ร้านอาหารนี้ควรรับผิดชอบเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น" จากประโยคนี้ท่านรู้สึก

เห็นด้วย ..... ไม่เห็นด้วย  
 มาก ปานกลาง น้อย พอๆ กัน น้อย ปานกลาง มาก

ท่านจึงตัดสินใจเรียกพนักงานคนหนึ่งมาบอกกล่าวในสิ่งที่เกิดขึ้น เมื่อพนักงานทราบดังนั้นแล้วก็ตอบกลับมาว่า "ไม่น่าจะเป็นไปได้ นะคะ ทางร้านเราไม่ได้เส้นผมลงไปให้อาหาร"

5. หลังจากเหตุการณ์ข้างต้น ในภาพรวมท่านรู้สึกอย่างไรต่อร้านอาหารร้านนี้

พอใจ ..... ไม่พอใจ  
 มาก ปานกลาง น้อย พอๆ กัน น้อย ปานกลาง มาก

6. ท่านมีแนวโน้มที่จะบอกต่อ เล่าต่อในทางบวกกับผู้อื่นหรือไม่ในการให้บริการของร้านอาหารร้านนี้เป็นไปได้

..... เป็นไปไม่ได้  
 มาก ปานกลาง น้อย พอๆ กัน น้อย ปานกลาง มาก

7. ท่านต้องการที่จะกลับมาใช้บริการร้านอาหารร้านนี้อีกในอนาคตหรือไม่

ต้องการ ..... ไม่ต้องการ  
 มาก ปานกลาง น้อย พอๆ กัน น้อย ปานกลาง มาก

ท่านและเพื่อนของท่านได้เข้าไปใช้บริการร้านอาหารในห้างสรรพสินค้าแห่งหนึ่ง ซึ่งเป็นร้านที่ท่านเคยใช้บริการมาก่อน ท่านได้สั่งอาหารและทานอาหารกับเพื่อนไปตามปกติอย่างทุกครั้ง จนกระทั่งเมื่อทานกันเสร็จเรียบร้อยแล้วจึงได้เรียกพนักงานให้มาเก็บเงิน ระหว่างนั้นท่านก็ได้นั่งคุยกับเพื่อนและรอพนักงาน แต่พนักงานก็ไม่มาเก็บเงินเสียที ท่านเห็นพนักงานอีกคนหนึ่งอยู่ใกล้กับบริเวณโต๊ะของท่านจึงได้เรียกเก็บเงินอีกครั้ง และท่านก็ยังนั่งรอแต่ดูเหมือนไม่มีพนักงานคนใดที่สนใจที่จะมาเก็บเงินที่โต๊ะท่าน

1. จากสถานการณ์ข้างต้นที่ท่านได้พบ ท่านรู้สึก

พอใจ ..... ไม่พอใจ  
 มาก ปานกลาง น้อย พอๆ กัน น้อย ปานกลาง มาก

2. "เหตุการณ์นี้น่าจะเกิดขึ้นเป็นประจำที่ร้านนี้ในอนาคต" จากประโยคนี้ท่านรู้สึก

เห็นด้วย ..... ไม่เห็นด้วย  
 มาก ปานกลาง น้อย พอๆ กัน น้อย ปานกลาง มาก

3. "ร้านอาหารนี้น่าจะควบคุมไม่ให้เกิดเหตุการณ์ข้างต้นได้" จากประโยคนี้ท่านรู้สึก

เห็นด้วย ..... ไม่เห็นด้วย  
 มาก ปานกลาง น้อย พอๆ กัน น้อย ปานกลาง มาก

4. "ร้านอาหารนี้ควรรับผิดชอบเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น" จากประโยคนี้ท่านรู้สึก

เห็นด้วย ..... ไม่เห็นด้วย  
 มาก ปานกลาง น้อย พอๆ กัน น้อย ปานกลาง มาก

เมื่อยังไม่มีใครมาบริการท่าน ท่านจึงเรียกพนักงานอีกครั้ง และนั่งรอสักครู่ สุดท้ายก็มีพนักงานมาเก็บเงินที่โต๊ะท่าน ท่านจึงตัดสินใจพูดกับพนักงานคนดังกล่าวว่า กว่าจะมาได้ทำไม่ถึงต้องให้เรียกตั้งหลายครั้งและต้องรอนานมากอย่างนี้ พนักงานคนนั้นจึงได้กล่าวคำขอโทษกับท่านในความล่าช้าของการบริการที่เกิดขึ้น และบอกกับท่านว่าจะให้ส่วนลดแก่ท่าน 20% ในการใช้บริการครั้งนี้ เพื่อเป็นการชดเชยความผิดพลาดที่เกิดขึ้น

5. หลังจากเหตุการณ์ข้างต้น ในภาพรวมท่านรู้สึกอย่างไรต่อร้านอาหารร้านนี้

พอใจ ..... ไม่พอใจ  
 มาก ปานกลาง น้อย พอๆ กัน น้อย ปานกลาง มาก

6. ท่านมีแนวโน้มที่จะบอกต่อ เล่าต่อในทางบวกกับผู้อื่นหรือไม่ในการให้บริการของร้านอาหารร้านนี้เป็นไปได้

..... เป็นไปไม่ได้  
 มาก ปานกลาง น้อย พอๆ กัน น้อย ปานกลาง มาก

7. ท่านต้องการที่จะกลับมาใช้บริการร้านอาหารร้านนี้อีกในอนาคตหรือไม่

ต้องการ ..... ไม่ต้องการ  
 มาก ปานกลาง น้อย พอๆ กัน น้อย ปานกลาง มาก

ท่านและเพื่อนของท่านได้เข้าไปใช้บริการร้านอาหารในห้างสรรพสินค้าแห่งหนึ่ง ซึ่งเป็นร้านที่ท่านเคยใช้บริการมาก่อน ในครั้งนี้ท่านรู้สึกว่าคุณภาพที่เปลี่ยนไปจากเดิม คือมีรสชาติเค็ม ซึ่งเพื่อนของท่านก็รู้สึกว่าคุณภาพมีรสชาติเค็มเหมือนกัน และอาหารที่ท่านสั่งก็เค็มมากจนท่านคิดว่ามันไม่อร่อย

1. จากสถานการณ์ข้างต้นที่ท่านได้พบ ท่านรู้สึก

พอใจ .....| .....| .....| .....| .....| .....| .....| ..... ไม่พอใจ  
 มาก ปานกลาง น้อย พอๆ กัน น้อย ปานกลาง มาก

2. "เหตุการณ์นี้น่าจะเกิดขึ้นเป็นประจำที่ร้านนี้ในอนาคต" จากประโยคนี้ท่านรู้สึก

เห็นด้วย .....| .....| .....| .....| .....| .....| .....| ..... ไม่เห็นด้วย  
 มาก ปานกลาง น้อย พอๆ กัน น้อย ปานกลาง มาก

3. "ร้านอาหารนี้จะควบคุมไม่ให้เกิดเหตุการณ์ข้างต้นได้" จากประโยคนี้ท่านรู้สึก

เห็นด้วย .....| .....| .....| .....| .....| .....| .....| ..... ไม่เห็นด้วย  
 มาก ปานกลาง น้อย พอๆ กัน น้อย ปานกลาง มาก

4. "ร้านอาหารนี้ควรรับผิดชอบเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น" จากประโยคนี้ท่านรู้สึก

เห็นด้วย .....| .....| .....| .....| .....| .....| .....| ..... ไม่เห็นด้วย  
 มาก ปานกลาง น้อย พอๆ กัน น้อย ปานกลาง มาก

ท่านจึงตัดสินใจเรียกพนักงานและบอกให้พนักงานคนนั้นทราบ เมื่อได้ยินดังนั้นแล้วพนักงานคนดังกล่าวจึงได้กล่าวคำขอโทษในรสชาติของอาหารที่เปลี่ยนไป พร้อมทั้งให้เหตุผลว่าทางร้านได้เปลี่ยนเครื่องปรุงตัวใหม่ทำให้อาหารรสชาติเปลี่ยนไป และบอกว่าจะนำข้อมูลนี้ไปบอกพ่อครัวให้ปรับปรุงต่อไป

5. หลังจากเหตุการณ์ข้างต้น ในภาพรวมท่านรู้สึกอย่างไรต่อร้านอาหารร้านนี้

พอใจ .....| .....| .....| .....| .....| .....| .....| ..... ไม่พอใจ  
 มาก ปานกลาง น้อย พอๆ กัน น้อย ปานกลาง มาก

6. ท่านมีแนวโน้มที่จะบอกต่อ เล่าต่อในทางบวกกับผู้อื่นหรือไม่ในการให้บริการของร้านอาหารร้านนี้เป็นไปได้

.....| .....| .....| .....| .....| .....| .....| ..... เป็นไปไม่ได้  
 มาก ปานกลาง น้อย พอๆ กัน น้อย ปานกลาง มาก

7. ท่านต้องการที่จะกลับมาใช้บริการร้านอาหารร้านนี้อีกในอนาคตหรือไม่

ต้องการ .....| .....| .....| .....| .....| .....| .....| ..... ไม่ต้องการ  
 มาก ปานกลาง น้อย พอๆ กัน น้อย ปานกลาง มาก

## ภาคผนวก ข

## สถานการณ์ตัวอย่างที่ใช้ในงานวิจัย

สถานการณ์ตัวอย่างของประเภทของความผิดพลาดในการบริการ และการแก้ไข  
ข้อผิดพลาดในการบริการทั้งหมด 36 สถานการณ์

ซึ่งสถานการณ์แต่ละสถานการณ์จะมีรหัสกำกับอยู่ที่มุมขวาล่างของแบบสอบถามเพื่อ  
เป็นการบอกถึงชนิดของประเภทของความผิดพลาดที่เกิดขึ้น และบอกถึงชนิดของการแก้ไข  
ข้อผิดพลาดที่ใช้ รหัสต่างๆแทนความหมายดังนี้

ประเภทของข้อผิดพลาดในการบริการ

1 ข้อผิดพลาดที่เกิดจากกระบวนการให้บริการ (PB)

- 1.) PB1 รออาหารที่สั่งเป็นเวลานาน
- 2.) PB2 พนักงานบริการมีกิริยาที่ไม่สุภาพ
- 3.) PB3 และพนักงานไม่ตอบสนองต่อการเรียกเก็บเงินของลูกค้า

2 ข้อผิดพลาดที่เกิดจากผลลัพธ์ในการให้บริการ (OB)

- 1.) OB1 พบเส้นผมอยู่ในจานอาหาร
- 2.) OB2 อาหารรสชาติไม่อร่อย
- 3.) OB3 อาหารบางส่วนปรุงไม่สุก

การแก้ไขข้อผิดพลาดที่เกิดจากการบริการ

1. การเพิกเฉยที่จะแก้ไขข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้น (N)

- 1.) N1 พนักงานไม่แสดงความรับผิดชอบโดยขอตัวเดินจากไปและไม่กลับมา  
แก้ไขข้อผิดพลาดนั้น
- 2.) N2 พนักงานไม่แสดงความรับผิดชอบโดยบอกถึงมาตรฐานในการบริการของ  
ร้านที่ดีได้มาตรฐานอยู่แล้ว

2 การแก้ไขความผิดพลาดแบบจับต้องไม่ได้ (IC)

- 1.) IC1 พนักงานกล่าวคำขอโทษต่อข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้น
- 2.) IC2 พนักงานกล่าวคำขอโทษต่อข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้นพร้อมทั้งอธิบายเหตุผล

3 การแก้ไขความผิดพลาดแบบจับต้องไม่ได้ร่วมกับแบบจับต้องได้ (TC)

- 1.) TC1 พนักงานกล่าวคำขอโทษต่อข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้น พร้อมทั้งให้ส่วนลดใน  
การบริการครั้งนี้แก่ลูกค้า 20%

2.) TC2 พนักงานกล่าวคำขอโทษต่อข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้น พร้อมทั้งได้เสิร์ฟของ  
หวานมูลค่า 50 บาท เป็นการชดเชยความผิดพลาดที่เกิดขึ้น

สถานการณ์ทั้งหมด 36 สถานการณ์มีดังนี้

ท่านและเพื่อนของท่านได้เข้าไปใช้บริการร้านอาหารในห้างสรรพสินค้าแห่งหนึ่ง ซึ่งเป็นร้านที่ท่านเคยใช้บริการมาก่อน ในขณะที่เข้าไปในร้านท่านสังเกตว่ามีลูกค้ามาใช้บริการอยู่จำนวนหนึ่ง หลังจากที่ท่านได้สั่งอาหารไปแล้วและได้นั่งรออยู่เป็นระยะเวลาไม่นาน ท่านสังเกตว่าบางโต๊ะที่มาหลังท่านได้อาหารไปแล้ว ท่านรู้สึกว่าการบริการของร้านนี้อาหารที่สั่งมาช้าและต้องรอนานมากจนผิดสังเกต

1. จากสถานการณ์ข้างต้นที่ท่านได้พบ ท่านรู้สึก

พอใจ .....| .....| .....| .....| .....| .....| ..... ไม่พอใจ  
 มาก ปานกลาง น้อย พอๆ กัน น้อย ปานกลาง มาก

2. "เหตุการณ์นี้น่าจะเกิดขึ้นเป็นประจำที่ร้านนี้ในอนาคต" จากประโยคนี้ท่านรู้สึก

เห็นด้วย .....| .....| .....| .....| .....| .....| ..... ไม่เห็นด้วย  
 มาก ปานกลาง น้อย พอๆ กัน น้อย ปานกลาง มาก

3. "ร้านอาหารนี้จะควบคุมไม่ให้เกิดเหตุการณ์ข้างต้นได้" จากประโยคนี้ท่านรู้สึก

เห็นด้วย .....| .....| .....| .....| .....| .....| ..... ไม่เห็นด้วย  
 มาก ปานกลาง น้อย พอๆ กัน น้อย ปานกลาง มาก

4. "ร้านอาหารนี้ควรรับผิดชอบเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น" จากประโยคนี้ท่านรู้สึก

เห็นด้วย .....| .....| .....| .....| .....| .....| ..... ไม่เห็นด้วย  
 มาก ปานกลาง น้อย พอๆ กัน น้อย ปานกลาง มาก

ท่านจึงตัดสินใจที่จะเรียกพนักงานเพื่อถามถึงอาหารที่สั่งไป ปรากฏว่าพนักงานก็ยกอาหารมาเสิร์ฟให้ท่านพอดี ท่านจึงบอกไปว่าเคยมาทานร้านนี้ก็หลายครั้งแต่วันนี้ยกอาหารมาเสิร์ฟช้ามาก เมื่อพนักงานได้ยินท่านพูดดังนั้นแล้ว พนักงานคนนั้นเพียงแต่รับเงินไปและพูดว่า "สักรุ่นะคะ" แล้วก็เดินจากไปโดยไม่กลับมาตอบคำถามของท่านเลย

5. หลังจากเหตุการณ์ข้างต้น ในภาพรวมท่านรู้สึกอย่างไรต่อร้านอาหารร้านนี้

พอใจ .....| .....| .....| .....| .....| .....| ..... ไม่พอใจ  
 มาก ปานกลาง น้อย พอๆ กัน น้อย ปานกลาง มาก

6. ท่านมีแนวโน้มที่จะบอกต่อ เล่าต่อในทางบวกกับผู้อื่นหรือไม่ในการให้บริการของร้านอาหารร้านนี้เป็นไปได้

.....| .....| .....| .....| .....| .....| ..... เป็นไปไม่ได้  
 มาก ปานกลาง น้อย พอๆ กัน น้อย ปานกลาง มาก

7. ท่านต้องการที่จะกลับมาใช้บริการร้านอาหารร้านนี้อีกในอนาคตหรือไม่

ต้องการ .....| .....| .....| .....| .....| .....| ..... ไม่ต้องการ  
 มาก ปานกลาง น้อย พอๆ กัน น้อย ปานกลาง มาก

ท่านและเพื่อนของท่านได้เข้าไปใช้บริการร้านอาหารในห้างสรรพสินค้าแห่งหนึ่ง ซึ่งเป็นร้านที่ท่านเคยใช้บริการมาก่อน ในขณะที่เข้าไปในร้านท่านสังเกตว่ามีลูกค้ามาใช้บริการอยู่จำนวนหนึ่ง หลังจากที่ท่านได้สั่งอาหารไปแล้วและได้นั่งรออยู่เป็นระยะเวลาาน ท่านสังเกตว่าบางโต๊ะที่มาหลังท่านได้อาหารไปแล้ว ท่านรู้สึกว่าการบริการของร้านนี้ อาหารที่สั่งมาช้าและต้องรอนานมากจนผิดสังเกต

1. จากสถานการณ์ข้างต้นที่ท่านได้พบ ท่านรู้สึก

พอใจ ..... ไม่พอใจ  
 มาก ปานกลาง น้อย พอๆ กัน น้อย ปานกลาง มาก

2. "เหตุการณ์นี้น่าจะเกิดขึ้นเป็นประจำที่ร้านนี้ในอนาคต" จากประโยคนี้ท่านรู้สึก

เห็นด้วย ..... ไม่เห็นด้วย  
 มาก ปานกลาง น้อย พอๆ กัน น้อย ปานกลาง มาก

3. "ร้านอาหารนี้น่าจะควบคุมไม่ให้เกิดเหตุการณ์ข้างต้นได้" จากประโยคนี้ท่านรู้สึก

เห็นด้วย ..... ไม่เห็นด้วย  
 มาก ปานกลาง น้อย พอๆ กัน น้อย ปานกลาง มาก

4. "ร้านอาหารนี้ควรรับผิดชอบเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น" จากประโยคนี้ท่านรู้สึก

เห็นด้วย ..... ไม่เห็นด้วย  
 มาก ปานกลาง น้อย พอๆ กัน น้อย ปานกลาง มาก

ท่านจึงตัดสินใจที่จะเรียกพนักงานเพื่อถามถึงอาหารที่สั่งไป ปรากฏว่าพนักงานก็ยกอาหารมาเสิร์ฟให้ท่านพอดี ท่านจึงบอกไปว่าเคยมาทานร้านนี้ก็หลายครั้งแต่วันนี้ยกอาหารมาเสิร์ฟช้ามาก เมื่อพนักงานได้ยินท่านพูดดังนั้นแล้ว จึงตอบกลับมว่าเป็นไปไม่ได้ที่ท่านจะได้รับอาหารช้า เนื่องจากทางร้านมีการบริการที่เป็นมาตรฐานอยู่แล้ว

5. หลังจากเหตุการณ์ข้างต้น ในภาพรวมท่านรู้สึกอย่างไรต่อร้านอาหารร้านนี้

พอใจ ..... ไม่พอใจ  
 มาก ปานกลาง น้อย พอๆ กัน น้อย ปานกลาง มาก

6. ท่านมีแนวโน้มที่จะบอกต่อ เล่าต่อในทางบวกกับผู้อื่นหรือไม่ในการให้บริการของร้านอาหารร้านนี้เป็นไปได้

มาก ปานกลาง น้อย พอๆ กัน น้อย ปานกลาง มาก

7. ท่านต้องการที่จะกลับมาใช้บริการร้านอาหารร้านนี้อีกในอนาคตหรือไม่

ต้องการ ..... ไม่ต้องการ  
 มาก ปานกลาง น้อย พอๆ กัน น้อย ปานกลาง มาก



ท่านและเพื่อนของท่านได้เข้าไปใช้บริการร้านอาหารในห้างสรรพสินค้าแห่งหนึ่ง ซึ่งเป็นร้านที่ท่านเคยใช้บริการมาก่อน ในขณะที่เข้าไปในร้านท่านสังเกตว่ามีลูกค้ามาใช้บริการอยู่จำนวนหนึ่ง หลังจากที่ท่านได้สั่งอาหารไปแล้วและได้นั่งรออยู่เป็นระยะเวลาไม่นาน ท่านสังเกตว่าบางโต๊ะที่มาหลังท่านได้อาหารไปแล้ว ท่านรู้สึกว่าการบริการของร้านนี้อาหารที่สั่งมาช้าและต้องรอนานมากจนผิดสังเกต

1. จากสถานการณ์ข้างต้นที่ท่านได้พบ ท่านรู้สึก

พอใจ .....| .....| .....| .....| .....| .....| .....| ..... ไม่พอใจ  
 มาก ปานกลาง น้อย พอๆ กัน น้อย ปานกลาง มาก

2. "เหตุการณ์นี้ น่าจะเกิดขึ้นเป็นประจำที่ร้านนี้ในอนาคต" จากประโยคนี้ท่านรู้สึก

เห็นด้วย .....| .....| .....| .....| .....| .....| .....| ..... ไม่เห็นด้วย  
 มาก ปานกลาง น้อย พอๆ กัน น้อย ปานกลาง มาก

3. "ร้านอาหารนี้จะควบคุมไม่ให้เกิดเหตุการณ์ข้างต้นได้" จากประโยคนี้ท่านรู้สึก

เห็นด้วย .....| .....| .....| .....| .....| .....| .....| ..... ไม่เห็นด้วย  
 มาก ปานกลาง น้อย พอๆ กัน น้อย ปานกลาง มาก

4. "ร้านอาหารนี้ควรรับผิดชอบเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น" จากประโยคนี้ท่านรู้สึก

เห็นด้วย .....| .....| .....| .....| .....| .....| .....| ..... ไม่เห็นด้วย  
 มาก ปานกลาง น้อย พอๆ กัน น้อย ปานกลาง มาก

ท่านจึงตัดสินใจที่จะเรียกพนักงานเพื่อถามถึงอาหารที่สั่งไป ปรากฏว่าพนักงานก็ยกอาหารมาเสิร์ฟให้ท่านพอดี ท่านจึงบอกไปว่าเคยมาทานร้านนี้ก็หลายครั้งแต่วันนี้ยกอาหารมาเสิร์ฟช้ามาก เมื่อพนักงานได้ยินท่านพูดดังนั้นแล้ว จึงได้กล่าวคำขอโทษที่การบริการในวันนี้ทำให้ท่านต้องรอนาน

5. หลังจากเหตุการณ์ข้างต้น ในภาพรวมท่านรู้สึกอย่างไรต่อร้านอาหารร้านนี้

พอใจ .....| .....| .....| .....| .....| .....| .....| ..... ไม่พอใจ  
 มาก ปานกลาง น้อย พอๆ กัน น้อย ปานกลาง มาก

6. ท่านมีแนวโน้มที่จะบอกต่อ เล่าต่อในทางบวกกับผู้อื่นหรือไม่ในการให้บริการของร้านอาหารร้านนี้เป็นไปได้

.....| .....| .....| .....| .....| .....| .....| ..... เป็นไปไม่ได้  
 มาก ปานกลาง น้อย พอๆ กัน น้อย ปานกลาง มาก

7. ท่านต้องการที่จะกลับมาใช้บริการร้านอาหารร้านนี้อีกในอนาคตหรือไม่

ต้องการ .....| .....| .....| .....| .....| .....| .....| ..... ไม่ต้องการ  
 มาก ปานกลาง น้อย พอๆ กัน น้อย ปานกลาง มาก

ท่านและเพื่อนของท่านได้เข้าไปใช้บริการร้านอาหารในห้างสรรพสินค้าแห่งหนึ่ง ซึ่งเป็นร้านที่ท่านเคยใช้บริการมาก่อน ในขณะที่เข้าไปในร้านท่านสังเกตเห็นลูกค้ามาใช้บริการอยู่จำนวนหนึ่ง หลังจากที่ท่านได้สั่งอาหารไปแล้วและได้นั่งรออยู่เป็นระยะเวลาานาน ท่านสังเกตเห็นว่าบางโต๊ะที่มาหลังท่านได้อาหารไปแล้ว ท่านรู้สึกว่าการบริการของร้านนี้อาหารที่สั่งมาช้าและต้องรอนานมากจนผิดสังเกต

1. จากสถานการณ์ข้างต้นที่ท่านได้พบ ท่านรู้สึก

พอใจ .....| .....| .....| .....| .....| .....| .....| ..... ไม่พอใจ  
 มาก ปานกลาง น้อย พอๆ กัน น้อย ปานกลาง มาก

2. "เหตุการณ์นี้จะเกิดขึ้นเป็นประจำที่ร้านนี้ในอนาคต" จากประโยคนี้ท่านรู้สึก

เห็นด้วย .....| .....| .....| .....| .....| .....| .....| ..... ไม่เห็นด้วย  
 มาก ปานกลาง น้อย พอๆ กัน น้อย ปานกลาง มาก

3. "ร้านอาหารนี้จะควบคุมไม่ให้เกิดเหตุการณ์ข้างต้นได้" จากประโยคนี้ท่านรู้สึก

เห็นด้วย .....| .....| .....| .....| .....| .....| .....| ..... ไม่เห็นด้วย  
 มาก ปานกลาง น้อย พอๆ กัน น้อย ปานกลาง มาก

4. "ร้านอาหารนี้ควรรับผิดชอบเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น" จากประโยคนี้ท่านรู้สึก

เห็นด้วย .....| .....| .....| .....| .....| .....| .....| ..... ไม่เห็นด้วย  
 มาก ปานกลาง น้อย พอๆ กัน น้อย ปานกลาง มาก

ท่านจึงตัดสินใจที่จะเรียกพนักงานเพื่อถามถึงอาหารที่สั่งไป ปรากฏว่าพนักงานก็ยกอาหารมาเสิร์ฟให้ท่านพอดี ท่านจึงบอกไปว่าเคยมาทานร้านนี้ก็หลายครั้งแต่วันนี้ยกอาหารมาเสิร์ฟช้ามาก เมื่อพนักงานได้ยินท่านพูดดังนั้นแล้ว จึงได้กล่าวคำขอโทษที่การบริการในวันนี้ทำให้ท่านต้องรออาหารนาน และให้เหตุผลในการบริการที่ไม่ราบรื่นว่าเป็นเพราะวันนี้พนักงานลาไป 2 คน

5. หลังจากเหตุการณ์ข้างต้น ในภาพรวมท่านรู้สึกอย่างไรต่อร้านอาหารร้านนี้

พอใจ .....| .....| .....| .....| .....| .....| .....| ..... ไม่พอใจ  
 มาก ปานกลาง น้อย พอๆ กัน น้อย ปานกลาง มาก

6. ท่านมีแนวโน้มที่จะบอกต่อ เล่าต่อในทางบวกกับผู้อื่นหรือไม่ในการให้บริการของร้านอาหารร้านนี้เป็นไปได้

.....| .....| .....| .....| .....| .....| .....| ..... เป็นไปไม่ได้  
 มาก ปานกลาง น้อย พอๆ กัน น้อย ปานกลาง มาก

7. ท่านต้องการที่จะกลับมาใช้บริการร้านอาหารร้านนี้อีกในอนาคตหรือไม่

ต้องการ .....| .....| .....| .....| .....| .....| .....| ..... ไม่ต้องการ  
 มาก ปานกลาง น้อย พอๆ กัน น้อย ปานกลาง มาก

ท่านและเพื่อนของท่านได้เข้าไปใช้บริการร้านอาหารในห้างสรรพสินค้าแห่งหนึ่ง ซึ่งเป็นร้านที่ท่านเคยใช้บริการมาก่อน ในขณะที่เข้าไปในร้านท่านสังเกตเห็นว่ามีลูกค้ามาใช้บริการอยู่จำนวนหนึ่ง หลังจากที่ท่านได้สั่งอาหารไปแล้วและได้นั่งรออยู่เป็นระยะเวลาไม่นาน ท่านสังเกตเห็นว่าบางโต๊ะที่มาหลังจากท่านได้สั่งอาหารไปแล้ว ท่านรู้สึกว่าการบริการของร้านนี้ที่สั่งมาช้าและต้องรอนานมากจนผิดสังเกต

1. จากสถานการณ์ข้างต้นที่ท่านได้พบ ท่านรู้สึก

พอใจ .....| .....| .....| .....| .....| .....| ..... ไม่พอใจ  
 มาก ปานกลาง น้อย พอๆ กัน น้อย ปานกลาง มาก

2. "เหตุการณ์นี้ น่าจะเกิดขึ้นเป็นประจำที่ร้านนี้ในอนาคต" จากประโยคนี้ท่านรู้สึก

เห็นด้วย .....| .....| .....| .....| .....| .....| ..... ไม่เห็นด้วย  
 มาก ปานกลาง น้อย พอๆ กัน น้อย ปานกลาง มาก

3. "ร้านอาหารนี้ น่าจะควบคุมไม่ให้เกิดเหตุการณ์ข้างต้นได้" จากประโยคนี้ท่านรู้สึก

เห็นด้วย .....| .....| .....| .....| .....| .....| ..... ไม่เห็นด้วย  
 มาก ปานกลาง น้อย พอๆ กัน น้อย ปานกลาง มาก

4. "ร้านอาหารนี้ ควรรับผิดชอบเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น" จากประโยคนี้ท่านรู้สึก

เห็นด้วย .....| .....| .....| .....| .....| .....| ..... ไม่เห็นด้วย  
 มาก ปานกลาง น้อย พอๆ กัน น้อย ปานกลาง มาก

ท่านจึงตัดสินใจที่จะเรียกพนักงานเพื่อถามถึงอาหารที่สั่งไป ปรากฏว่าพนักงานก็ยกอาหารมาเสิร์ฟให้ท่านพอดี ท่านจึงบอกไปว่าเคยมาทานร้านนี้ก็หลายครั้งแต่วันนี้ยกอาหารมาเสิร์ฟช้ามาก เมื่อพนักงานได้ยินท่านพูดดังนั้นแล้ว จึงได้กล่าวคำขอโทษและบอกว่าจะให้ส่วนลดแก่ท่าน 20% ในการใช้บริการครั้งนี้เพื่อเป็นการชดเชยความผิดพลาดที่เกิดขึ้น

5. หลังจากเหตุการณ์ข้างต้น ในภาพรวมท่านรู้สึกอย่างไรต่อร้านอาหารร้านนี้

พอใจ .....| .....| .....| .....| .....| .....| ..... ไม่พอใจ  
 มาก ปานกลาง น้อย พอๆ กัน น้อย ปานกลาง มาก

6. ท่านมีแนวโน้มที่จะบอกต่อ เล่าต่อในทางบวกกับผู้อื่นหรือไม่ในการให้บริการของร้านอาหารร้านนี้เป็นไปได้

.....| .....| .....| .....| .....| .....| ..... เป็นไปไม่ได้  
 มาก ปานกลาง น้อย พอๆ กัน น้อย ปานกลาง มาก

7. ท่านต้องการที่จะกลับมาใช้บริการร้านอาหารร้านนี้อีกในอนาคตหรือไม่

ต้องการ .....| .....| .....| .....| .....| .....| ..... ไม่ต้องการ  
 มาก ปานกลาง น้อย พอๆ กัน น้อย ปานกลาง มาก



ท่านและเพื่อนของท่านได้เข้าไปใช้บริการร้านอาหารในห้างสรรพสินค้าแห่งหนึ่ง ซึ่งเป็นร้านที่ท่านเคยใช้บริการมาก่อน ในขณะที่ท่านสั่งอาหารนั้น ท่านสังเกตว่าพนักงานที่มารับรายการอาหารพูดจาด้วยน้ำเสียงที่ไม่น่าฟัง และมีกิริยาที่ไม่สุภาพ

1. จากสถานการณ์ข้างต้นที่ท่านได้พบ ท่านรู้สึก

พอใจ .....| .....| .....| .....| .....| .....| ..... ไม่พอใจ  
 มาก ปานกลาง น้อย พอๆ กัน น้อย ปานกลาง มาก

2. "เหตุการณ์นี้น่าจะเกิดขึ้นเป็นประจำที่ร้านนี้ในอนาคต" จากประโยคนี้ท่านรู้สึก

เห็นด้วย .....| .....| .....| .....| .....| .....| ..... ไม่เห็นด้วย  
 มาก ปานกลาง น้อย พอๆ กัน น้อย ปานกลาง มาก

3. "ร้านอาหารนี้น่าจะควบคุมไม่ให้เกิดเหตุการณ์ข้างต้นได้" จากประโยคนี้ท่านรู้สึก

เห็นด้วย .....| .....| .....| .....| .....| .....| ..... ไม่เห็นด้วย  
 มาก ปานกลาง น้อย พอๆ กัน น้อย ปานกลาง มาก

4. "ร้านอาหารนี้ควรรับผิดชอบเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น" จากประโยคนี้ท่านรู้สึก

เห็นด้วย .....| .....| .....| .....| .....| .....| ..... ไม่เห็นด้วย  
 มาก ปานกลาง น้อย พอๆ กัน น้อย ปานกลาง มาก

ท่านจึงตัดสินใจเรียกพนักงานอีกคนหนึ่งและบอกว่าท่านต้องการพบผู้จัดการร้าน เมื่อผู้จัดการร้านมาถึง ท่านได้เล่าเรื่องดังกล่าวที่เกิดขึ้นให้ผู้จัดการร้านฟัง เมื่อผู้จัดการร้านได้ทราบดังนั้นก็พูดกับท่านว่า "สักครู่นะคะ" แล้วก็เดินจากไปโดยไม่กลับมาตอบคำถามของท่านเลย

5. หลังจากเหตุการณ์ข้างต้น ในภาพรวมท่านรู้สึกอย่างไรต่อร้านอาหารร้านนี้

พอใจ .....| .....| .....| .....| .....| .....| ..... ไม่พอใจ  
 มาก ปานกลาง น้อย พอๆ กัน น้อย ปานกลาง มาก

6. ท่านมีแนวโน้มที่จะบอกต่อ เล่าต่อในทางบวกกับผู้อื่นหรือไม่ในการให้บริการของร้านอาหารร้านนี้เป็นไปได้

.....| .....| .....| .....| .....| .....| ..... เป็นไปไม่ได้  
 มาก ปานกลาง น้อย พอๆ กัน น้อย ปานกลาง มาก

7. ท่านต้องการที่จะกลับมาใช้บริการร้านอาหารร้านนี้อีกในอนาคตหรือไม่

ต้องการ .....| .....| .....| .....| .....| .....| ..... ไม่ต้องการ  
 มาก ปานกลาง น้อย พอๆ กัน น้อย ปานกลาง มาก

ท่านและเพื่อนของท่านได้เข้าไปใช้บริการร้านอาหารในห้างสรรพสินค้าแห่งหนึ่ง ซึ่งเป็นร้านที่ท่านเคยใช้บริการมาก่อน ในขณะที่ท่านสั่งอาหารนั้น ท่านสังเกตเห็นพนักงานที่มาับรายการอาหารพูดจาด้วยน้ำเสียงที่ไม่น่าฟัง และมีกิริยาที่ไม่สุภาพ

1. จากสถานการณ์ข้างต้นที่ท่านได้พบ ท่านรู้สึก  
 พอใจ .....| .....| .....| .....| .....| .....| ..... ไม่พอใจ<sup>+</sup>  
 มาก ปานกลาง น้อย พอๆ กัน น้อย ปานกลาง มาก
2. "เหตุการณ์นี้จะเกิดขึ้นเป็นประจำที่ร้านนี้ในอนาคต" จากประโยคนี้ท่านรู้สึก  
 เห็นด้วย .....| .....| .....| .....| .....| .....| ..... ไม่เห็นด้วย  
 มาก ปานกลาง น้อย พอๆ กัน น้อย ปานกลาง มาก
3. "ร้านอาหารนี้จะควบคุมไม่ให้เกิดเหตุการณ์ข้างต้นได้" จากประโยคนี้ท่านรู้สึก  
 เห็นด้วย .....| .....| .....| .....| .....| .....| ..... ไม่เห็นด้วย  
 มาก ปานกลาง น้อย พอๆ กัน น้อย ปานกลาง มาก
4. "ร้านอาหารนี้ควรรับผิดชอบเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น" จากประโยคนี้ท่านรู้สึก  
 เห็นด้วย .....| .....| .....| .....| .....| .....| ..... ไม่เห็นด้วย  
 มาก ปานกลาง น้อย พอๆ กัน น้อย ปานกลาง มาก

ท่านจึงตัดสินใจเรียกพนักงานอีกคนหนึ่งและบอกว่าท่านต้องการพบผู้จัดการร้าน เมื่อผู้จัดการร้านมาถึง ท่านได้เล่าเรื่องดังกล่าวที่เกิดขึ้นให้ผู้จัดการร้านฟัง เมื่อผู้จัดการร้านได้ทราบดังนั้นก็ตอบท่านกลับมาว่า อาจเป็นการเข้าใจผิดของท่านเพราะพนักงานของทางร้านเราได้ผ่านการเทรนและมีบริการที่เป็นมาตรฐานดีทุกคนอยู่แล้ว

5. หลังจากเหตุการณ์ข้างต้น ในภาพรวมท่านรู้สึกอย่างไรต่อร้านอาหารร้านนี้  
 พอใจ .....| .....| .....| .....| .....| .....| ..... ไม่พอใจ  
 มาก ปานกลาง น้อย พอๆ กัน น้อย ปานกลาง มาก
6. ท่านมีแนวโน้มที่จะบอกต่อ เล่าต่อในทางบวกกับผู้อื่นหรือไม่ในการให้บริการของร้านอาหารร้านนี้เป็นไปได้  
 .....| .....| .....| .....| .....| .....| ..... เป็นไปไม่ได้  
 มาก ปานกลาง น้อย พอๆ กัน น้อย ปานกลาง มาก
7. ท่านต้องการที่จะกลับมาใช้บริการร้านอาหารร้านนี้อีกในอนาคตหรือไม่  
 ต้องการ .....| .....| .....| .....| .....| .....| ..... ไม่ต้องการ  
 มาก ปานกลาง น้อย พอๆ กัน น้อย ปานกลาง มาก



ท่านและเพื่อนของท่านได้เข้าไปใช้บริการร้านอาหารในห้างสรรพสินค้าแห่งหนึ่ง ซึ่งเป็นร้านที่ท่านเคยใช้บริการมาก่อน ในขณะที่ท่านสั่งอาหารนั้น ท่านสังเกตเห็นพนักงานที่มารับรายการอาหารพูดจาด้วยน้ำเสียงที่ไม่น่าฟัง และมีกิริยาที่ไม่สุภาพ

1. จากสถานการณ์ข้างต้นที่ท่านได้พบ ท่านรู้สึก

พอใจ .....| .....| .....| .....| .....| .....| .....| ..... ไม่พอใจ  
 มาก ปานกลาง น้อย พอๆ กัน น้อย ปานกลาง มาก

2. "เหตุการณ์นี้น่าจะเกิดขึ้นเป็นประจำที่ร้านนี้ในอนาคต" จากประโยคนี้ท่านรู้สึก

เห็นด้วย .....| .....| .....| .....| .....| .....| .....| ..... ไม่เห็นด้วย  
 มาก ปานกลาง น้อย พอๆ กัน น้อย ปานกลาง มาก

3. "ร้านอาหารนี้น่าจะควบคุมไม่ให้เกิดเหตุการณ์ข้างต้นได้" จากประโยคนี้ท่านรู้สึก

เห็นด้วย .....| .....| .....| .....| .....| .....| .....| ..... ไม่เห็นด้วย  
 มาก ปานกลาง น้อย พอๆ กัน น้อย ปานกลาง มาก

4. "ร้านอาหารนี้ควรรับผิดชอบเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น" จากประโยคนี้ท่านรู้สึก

เห็นด้วย .....| .....| .....| .....| .....| .....| .....| ..... ไม่เห็นด้วย  
 มาก ปานกลาง น้อย พอๆ กัน น้อย ปานกลาง มาก

ท่านจึงตัดสินใจเรียกพนักงานอีกคนหนึ่งและบอกว่าท่านต้องการพบผู้จัดการร้าน เมื่อผู้จัดการร้านมาถึง ท่านได้เล่าเรื่องดังกล่าวที่เกิดขึ้นให้ผู้จัดการร้านฟัง เมื่อผู้จัดการร้านได้ทราบดังนั้นแล้วจึงก็ได้กล่าวคำขอโทษกับท่านในเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น และบอกกับท่านว่าจะให้ส่วนลดแก่ท่าน 20% ในการใช้บริการครั้งนี้ เพื่อเป็นการชดเชยความผิดพลาดที่เกิดขึ้น

5. หลังจากเหตุการณ์ข้างต้น ในภาพรวมท่านรู้สึกอย่างไรต่อร้านอาหารร้านนี้

พอใจ .....| .....| .....| .....| .....| .....| .....| ..... ไม่พอใจ  
 มาก ปานกลาง น้อย พอๆ กัน น้อย ปานกลาง มาก

6. ท่านมีแนวโน้มที่จะบอกต่อ เล่าต่อในทางบวกกับผู้อื่นหรือไม่ในการให้บริการของร้านอาหารร้านนี้

เป็นไปได้ .....| .....| .....| .....| .....| .....| .....| ..... เป็นไปไม่ได้  
 มาก ปานกลาง น้อย พอๆ กัน น้อย ปานกลาง มาก

7. ท่านต้องการที่จะกลับมาใช้บริการร้านอาหารร้านนี้อีกในอนาคตหรือไม่

ต้องการ .....| .....| .....| .....| .....| .....| .....| ..... ไม่ต้องการ  
 มาก ปานกลาง น้อย พอๆ กัน น้อย ปานกลาง มาก



ท่านและเพื่อนของท่านได้เข้าไปใช้บริการร้านอาหารในห้างสรรพสินค้าแห่งหนึ่ง ซึ่งเป็นร้านที่ท่านเคยใช้บริการมาก่อน ในขณะที่ท่านสั่งอาหารนั้น ท่านสังเกตเห็นพนักงานที่มาบรรยายอาหารพูดจาด้วยน้ำเสียงที่ไม่น่าฟัง และมีกิริยาที่ไม่สุภาพ

1. จากสถานการณ์ข้างต้นที่ท่านได้พบ ท่านรู้สึก

พอใจ .....| .....| .....| .....| .....| .....| ..... ไม่พอใจ  
 มาก ปานกลาง น้อย พอๆ กัน น้อย ปานกลาง มาก

2. "เหตุการณ์นี้น่าจะเกิดขึ้นเป็นประจำที่ร้านนี้ในอนาคต" จากประโยคนี้ท่านรู้สึก

เห็นด้วย .....| .....| .....| .....| .....| .....| ..... ไม่เห็นด้วย  
 มาก ปานกลาง น้อย พอๆ กัน น้อย ปานกลาง มาก

3. "ร้านอาหารนี้น่าจะควบคุมไม่ให้เกิดเหตุการณ์ข้างต้นได้" จากประโยคนี้ท่านรู้สึก

เห็นด้วย .....| .....| .....| .....| .....| .....| ..... ไม่เห็นด้วย  
 มาก ปานกลาง น้อย พอๆ กัน น้อย ปานกลาง มาก

4. "ร้านอาหารนี้ควรรับผิดชอบเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น" จากประโยคนี้ท่านรู้สึก

เห็นด้วย .....| .....| .....| .....| .....| .....| ..... ไม่เห็นด้วย  
 มาก ปานกลาง น้อย พอๆ กัน น้อย ปานกลาง มาก

ท่านจึงตัดสินใจเรียกพนักงานอีกคนหนึ่งและบอกว่าท่านต้องการพบผู้จัดการร้าน เมื่อผู้จัดการร้านมาถึง ท่านได้เล่าเรื่องดังกล่าวที่เกิดขึ้นให้ผู้จัดการร้านฟัง เมื่อผู้จัดการร้านได้ทราบดังนั้นแล้วจึงก็ได้กล่าวคำขอโทษกับท่านในเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น จากนั้นจึงได้เสิร์ฟของหวานมูลค่า 50 บาทแก่ท่านเพื่อเป็นการชดเชยความผิดพลาดที่เกิดขึ้น

5. หลังจากเหตุการณ์ข้างต้น ในภาพรวมท่านรู้สึกอย่างไรต่อร้านอาหารร้านนี้

พอใจ .....| .....| .....| .....| .....| .....| ..... ไม่พอใจ  
 มาก ปานกลาง น้อย พอๆ กัน น้อย ปานกลาง มาก

6. ท่านมีแนวโน้มที่จะบอกต่อ เล่าต่อในทางบวกกับผู้อื่นหรือไม่ในการให้บริการของร้านอาหารร้านนี้เป็นไปได้

มาก ปานกลาง น้อย พอๆ กัน น้อย ปานกลาง มาก

7. ท่านต้องการที่จะกลับมาใช้บริการร้านอาหารร้านนี้อีกในอนาคตหรือไม่

ต้องการ .....| .....| .....| .....| .....| .....| ..... ไม่ต้องการ  
 มาก ปานกลาง น้อย พอๆ กัน น้อย ปานกลาง มาก



ท่านและเพื่อนของท่านได้เข้าไปใช้บริการร้านอาหารในห้างสรรพสินค้าแห่งหนึ่ง ซึ่งเป็นร้านที่ท่านเคยใช้บริการมาก่อน ท่านได้สั่งอาหารและทานอาหารกับเพื่อนไปตามปกติอย่างทุกครั้ง จนกระทั่งเมื่อท่านกินเสร็จเรียบร้อยแล้วจึงได้เรียกพนักงานให้มาเก็บเงิน ระหว่างนั้นท่านก็ได้นั่งคุยกับเพื่อนและรอพนักงาน แต่พนักงานก็ไม่มาเก็บเงินเสียที ท่านเห็นพนักงานอีกคนหนึ่งอยู่ใกล้กับบริเวณโต๊ะของท่านจึงได้เรียกเก็บเงินอีกครั้ง และท่านก็ยังคงนั่งรอแต่ดูเหมือนไม่มีพนักงานคนใดที่สนใจที่จะมาเก็บเงินที่โต๊ะท่าน

1. จากสถานการณ์ข้างต้นที่ท่านได้พบ ท่านรู้สึก

พอใจ ..... ไม่พอใจ

มาก ปานกลาง น้อย พอๆ กัน น้อย ปานกลาง มาก

2. "เหตุการณ์นี้ น่าจะเกิดขึ้นเป็นประจำที่ร้านนี้ในอนาคต" จากประโยคนี้ท่านรู้สึก

เห็นด้วย ..... ไม่เห็นด้วย

มาก ปานกลาง น้อย พอๆ กัน น้อย ปานกลาง มาก

3. "ร้านอาหารนี้น่าจะควบคุมไม่ให้เกิดเหตุการณ์ข้างต้นได้" จากประโยคนี้ท่านรู้สึก

เห็นด้วย ..... ไม่เห็นด้วย

มาก ปานกลาง น้อย พอๆ กัน น้อย ปานกลาง มาก

4. "ร้านอาหารนี้ควรรับผิดชอบเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น" จากประโยคนี้ท่านรู้สึก

เห็นด้วย ..... ไม่เห็นด้วย

มาก ปานกลาง น้อย พอๆ กัน น้อย ปานกลาง มาก

เมื่อยังไม่มีใครมาบริการท่าน ท่านจึงเรียกพนักงานอีกครั้ง และนั่งรอสักครู่ สุดท้ายก็มีพนักงานมาเก็บเงินที่โต๊ะท่าน ท่านจึงตัดสินใจพูดกับพนักงานคนดังกล่าวว่า กว่าจะมาได้ทำไม่ถึงต้องให้เรียกตั้งหลายครั้งและต้องรอนานมากอย่างนี้ พนักงานคนนั้นจึงตอบกลับมาว่า อาจเป็นความเข้าใจผิดของท่านเองที่รู้สึกว่าคุณต้องรอนาน เพราะทางร้านมีบริการที่เป็นมาตรฐานดีอยู่แล้ว

5. หลังจากเหตุการณ์ข้างต้น ในภาพรวมท่านรู้สึกอย่างไรต่อร้านอาหารร้านนี้

พอใจ ..... ไม่พอใจ

มาก ปานกลาง น้อย พอๆ กัน น้อย ปานกลาง มาก

6. ท่านมีแนวโน้มที่จะบอกต่อ เล่าต่อในทางบวกกับผู้อื่นหรือไม่ในการให้บริการของร้านอาหารร้านนี้เป็นไปได้

มาก ปานกลาง น้อย พอๆ กัน น้อย ปานกลาง มาก

7. ท่านต้องการที่จะกลับมาใช้บริการร้านอาหารร้านนี้อีกในอนาคตหรือไม่

ต้องการ ..... ไม่ต้องการ

มาก ปานกลาง น้อย พอๆ กัน น้อย ปานกลาง มาก

ท่านและเพื่อนของท่านได้เข้าไปใช้บริการร้านอาหารในห้างสรรพสินค้าแห่งหนึ่ง ซึ่งเป็นร้านที่ท่านเคยใช้บริการมาก่อน ท่านได้สั่งอาหารและทานอาหารกับเพื่อนไปตามปกติอย่างทุกครั้ง จนกระทั่งเมื่อท่านกินเสร็จเรียบร้อยแล้วจึงได้เรียกพนักงานให้มาเก็บเงิน ระหว่างนั้นท่านก็ได้นั่งคุยกับเพื่อนและรอพนักงาน แต่พนักงานก็ไม่มาเก็บเงินเสียที ท่านเห็นพนักงานอีกคนหนึ่งอยู่ใกล้กับบริเวณโต๊ะของท่านจึงได้เรียกเก็บเงินอีกครั้ง และท่านก็ยังนั่งรอแต่ดูเหมือนไม่มีพนักงานคนใดที่สนใจที่จะมาเก็บเงินที่โต๊ะท่าน

1. จากสถานการณ์ข้างต้นที่ท่านได้พบ ท่านรู้สึก

พอใจ ..... ไม่พอใจ .....  
 มาก ปานกลาง น้อย พอๆ กัน น้อย ปานกลาง มาก

2. "เหตุการณ์นี้น่าจะเกิดขึ้นเป็นประจำที่ร้านนี้ในอนาคต" จากประโยคนี้ท่านรู้สึก

เห็นด้วย ..... ไม่เห็นด้วย .....  
 มาก ปานกลาง น้อย พอๆ กัน น้อย ปานกลาง มาก

3. "ร้านอาหารนี้น่าจะควบคุมไม่ให้เกิดเหตุการณ์ข้างต้นได้" จากประโยคนี้ท่านรู้สึก

เห็นด้วย ..... ไม่เห็นด้วย .....  
 มาก ปานกลาง น้อย พอๆ กัน น้อย ปานกลาง มาก

4. "ร้านอาหารนี้ควรรับผิดชอบเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น" จากประโยคนี้ท่านรู้สึก

เห็นด้วย ..... ไม่เห็นด้วย .....  
 มาก ปานกลาง น้อย พอๆ กัน น้อย ปานกลาง มาก

เมื่อยังไม่มีใครมาบริการท่าน ท่านจึงเรียกพนักงานอีกครั้ง และนั่งรอสักครู่ สุดท้ายก็มีพนักงานมาเก็บเงินที่โต๊ะท่าน ท่านจึงตัดสินใจพูดกับพนักงานคนดังกล่าวว่า กว่าจะมาได้ทำไมถึงต้องให้เรียกตั้งหลายครั้งและต้องรอนานมากอย่างนี้ พนักงานคนนั้นจึงได้กล่าวคำขอโทษกับท่านในความล่าช้าของการบริการที่เกิดขึ้น

5. หลังจากเหตุการณ์ข้างต้น ในภาพรวมท่านรู้สึกอย่างไรต่อร้านอาหารร้านนี้

พอใจ ..... ไม่พอใจ .....  
 มาก ปานกลาง น้อย พอๆ กัน น้อย ปานกลาง มาก

6. ท่านมีแนวโน้มที่จะบอกต่อ เล่าต่อในทางบวกกับผู้อื่นหรือไม่ในการให้บริการของร้านอาหารร้านนี้เป็นไปได้

..... เป็นไปไม่ได้ .....  
 มาก ปานกลาง น้อย พอๆ กัน น้อย ปานกลาง มาก

7. ท่านต้องการที่จะกลับมาใช้บริการร้านอาหารร้านนี้อีกในอนาคตหรือไม่

ต้องการ ..... ไม่ต้องการ .....  
 มาก ปานกลาง น้อย พอๆ กัน น้อย ปานกลาง มาก

ท่านและเพื่อนของท่านได้เข้าไปใช้บริการร้านอาหารในห้างสรรพสินค้าแห่งหนึ่ง ซึ่งเป็นร้านที่ท่านเคยใช้บริการมาก่อน ท่านได้สั่งอาหารและทานอาหารกับเพื่อนไปตามปกติอย่างทุกครั้ง จนกระทั่งเมื่อทานกันเสร็จเรียบร้อยแล้วจึงได้เรียกพนักงานให้มาเก็บเงิน ระหว่างนั้นท่านก็ได้นั่งคุยกับเพื่อนและรอพนักงาน แต่พนักงานก็ไม่มาเก็บเงินเสียที ท่านเห็นพนักงานอีกคนหนึ่งอยู่ใกล้กับบริเวณโต๊ะของท่านจึงได้เรียกเก็บเงินอีกครั้ง และท่านก็ยังนั่งรอแต่ดูเหมือนไม่มีพนักงานคนใดที่สนใจที่จะมาเก็บเงินที่โต๊ะท่าน

1. จากสถานการณ์ข้างต้นที่ท่านได้พบ ท่านรู้สึก

พอใจ .....|.....|.....|.....|.....|.....|..... ไม่พอใจ  
 มาก ปานกลาง น้อย พอๆกัน น้อย ปานกลาง มาก

2. "เหตุการณ์นี้น่าจะเกิดขึ้นเป็นประจำที่ร้านนี้ในอนาคต" จากประโยคนี้ท่านรู้สึก

เห็นด้วย .....|.....|.....|.....|.....|.....|..... ไม่เห็นด้วย  
 มาก ปานกลาง น้อย พอๆกัน น้อย ปานกลาง มาก

3. "ร้านอาหารนี้น่าจะควบคุมไม่ให้เกิดเหตุการณ์ข้างต้นได้" จากประโยคนี้ท่านรู้สึก

เห็นด้วย .....|.....|.....|.....|.....|.....|..... ไม่เห็นด้วย  
 มาก ปานกลาง น้อย พอๆกัน น้อย ปานกลาง มาก

4. "ร้านอาหารนี้ควรรับผิดชอบเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น" จากประโยคนี้ท่านรู้สึก

เห็นด้วย .....|.....|.....|.....|.....|.....|..... ไม่เห็นด้วย  
 มาก ปานกลาง น้อย พอๆกัน น้อย ปานกลาง มาก

เมื่อยังไม่มีใครมาบริการท่าน ท่านจึงเรียกพนักงานอีกครั้ง และนั่งรอสักครู่ สุดท้ายก็มีพนักงานมาเก็บเงินที่โต๊ะท่าน ท่านจึงตัดสินใจพูดกับพนักงานคนดังกล่าวว่า กว่าจะมาได้ทำไม่ถึงต้องให้เรียกตั้งหลายครั้งและต้องรอนานมากอย่างนี้ พนักงานคนนั้นจึงได้กล่าวคำขอโทษกับท่านในความล่าช้าของการบริการที่เกิดขึ้น และอธิบายว่าสาเหตุที่มาเก็บเงินช้าเพราะวันนี้พนักงานลาไปสองคน ทำให้การบริการไม่ดีนัก

5. หลังจากเหตุการณ์ข้างต้น ในภาพรวมท่านรู้สึกอย่างไรต่อร้านอาหารร้านนี้

พอใจ .....|.....|.....|.....|.....|.....|..... ไม่พอใจ  
 มาก ปานกลาง น้อย พอๆกัน น้อย ปานกลาง มาก

6. ท่านมีแนวโน้มที่จะบอกต่อ เล่าต่อในทางบวกกับผู้อื่นหรือไม่ในการให้บริการของร้านอาหารร้านนี้เป็นไปได้ .....|.....|.....|.....|.....|.....|..... เป็นไปไม่ได้  
 มาก ปานกลาง น้อย พอๆกัน น้อย ปานกลาง มาก

7. ท่านต้องการที่จะกลับมาใช้บริการร้านอาหารร้านนี้อีกในอนาคตหรือไม่

ต้องการ .....|.....|.....|.....|.....|.....|..... ไม่ต้องการ  
 มาก ปานกลาง น้อย พอๆกัน น้อย ปานกลาง มาก



ท่านและเพื่อนของท่านได้เข้าไปใช้บริการร้านอาหารในห้างสรรพสินค้าแห่งหนึ่ง ซึ่งเป็นร้านที่ท่านเคยใช้บริการมาก่อน ท่านได้สั่งอาหารและทานอาหารกับเพื่อนไปตามปกติอย่างทุกครั้ง จนกระทั่งเมื่อทานกันเสร็จเรียบร้อยแล้วจึงได้เรียกพนักงานให้มาเก็บเงิน ระหว่างนั้นท่านก็นั่งคุยกับเพื่อนและรอพนักงาน แต่พนักงานก็ไม่มาเก็บเงินเสียที ท่านเห็นพนักงานอีกคนหนึ่งอยู่ใกล้กับบริเวณโต๊ะของท่านจึงได้เรียกเก็บเงินอีกครั้ง และท่านก็ยังคงนั่งรอแต่ดูเหมือนไม่มีพนักงานคนใดที่สนใจที่จะมาเก็บเงินที่โต๊ะท่าน

1. จากสถานการณ์ข้างต้นที่ท่านได้พบ ท่านรู้สึก

พอใจ .....| .....| .....| .....| .....| .....| ..... ไม่พอใจ  
 มาก ปานกลาง น้อย พอๆ กัน น้อย ปานกลาง มาก

2. "เหตุการณ์นี้น่าจะเกิดขึ้นเป็นประจำที่ร้านนี้ในอนาคต" จากประโยคนี้ท่านรู้สึก

เห็นด้วย .....| .....| .....| .....| .....| .....| ..... ไม่เห็นด้วย  
 มาก ปานกลาง น้อย พอๆ กัน น้อย ปานกลาง มาก

3. "ร้านอาหารนี้น่าจะควบคุมไม่ให้เกิดเหตุการณ์ข้างต้นได้" จากประโยคนี้ท่านรู้สึก

เห็นด้วย .....| .....| .....| .....| .....| .....| ..... ไม่เห็นด้วย  
 มาก ปานกลาง น้อย พอๆ กัน น้อย ปานกลาง มาก

4. "ร้านอาหารนี้ควรรับผิดชอบเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น" จากประโยคนี้ท่านรู้สึก

เห็นด้วย .....| .....| .....| .....| .....| .....| ..... ไม่เห็นด้วย  
 มาก ปานกลาง น้อย พอๆ กัน น้อย ปานกลาง มาก

เมื่อยังไม่มีใครมาบริการท่าน ท่านจึงเรียกพนักงานอีกครั้ง และนั่งรอสักครู่ สุดท้ายก็มีพนักงานมาเก็บเงินที่โต๊ะท่าน ท่านจึงตัดสินใจพูดกับพนักงานคนดังกล่าวว่า กว่าจะมาได้ทำไมถึงต้องให้เรียกตั้งหลายครั้งและต้องรอนานมากอย่างนี้ พนักงานคนนั้นจึงได้กล่าวคำขอโทษกับท่านในความล่าช้าของการบริการที่เกิดขึ้น จากนั้นจึงได้เสิร์ฟของหวานมูลค่า 50 บาทแก่ท่านเพื่อเป็นการชดเชยความผิดพลาดที่เกิดขึ้น

5. หลังจากเหตุการณ์ข้างต้น ในภาพรวมท่านรู้สึกอย่างไรต่อร้านอาหารร้านนี้

พอใจ .....| .....| .....| .....| .....| .....| ..... ไม่พอใจ  
 มาก ปานกลาง น้อย พอๆ กัน น้อย ปานกลาง มาก

6. ท่านมีแนวโน้มที่จะบอกต่อ เล่าต่อในทางบวกกับผู้อื่นหรือไม่ในการให้บริการของร้านอาหารร้านนี้เป็นไปได้ .....| .....| .....| .....| .....| .....| ..... เป็นไปไม่ได้

มาก ปานกลาง น้อย พอๆ กัน น้อย ปานกลาง มาก

7. ท่านต้องการที่จะกลับมาใช้บริการร้านอาหารร้านนี้อีกในอนาคตหรือไม่

ต้องการ .....| .....| .....| .....| .....| .....| ..... ไม่ต้องการ  
 มาก ปานกลาง น้อย พอๆ กัน น้อย ปานกลาง มาก

ท่านและเพื่อนของท่านได้เข้าไปใช้บริการร้านอาหารในห้างสรรพสินค้าแห่งหนึ่ง ซึ่งเป็นร้านที่ท่านเคยใช้บริการมาก่อน หลังจากที่ท่านได้สั่งอาหารและทานอาหารกับเพื่อนของท่านตามปกติอย่างทุกครั้ง ท่านได้สังเกตเห็นเส้นผมอยู่ในจานอาหารของท่านเมื่อท่านทานไปจนเกือบหมดจานแล้ว

1. จากสถานการณ์ข้างต้นที่ท่านได้พบ ท่านรู้สึก

พอใจ .....| .....| .....| .....| .....| .....| ..... ไม่พอใจ  
 มาก ปานกลาง น้อย พอๆ กัน น้อย ปานกลาง มาก

2. "เหตุการณ์นี้น่าจะเกิดขึ้นเป็นประจำที่ร้านนี้ในอนาคต" จากประโยคนี้ท่านรู้สึก

เห็นด้วย .....| .....| .....| .....| .....| .....| ..... ไม่เห็นด้วย  
 มาก ปานกลาง น้อย พอๆ กัน น้อย ปานกลาง มาก

3. "ร้านอาหารนี้น่าจะควบคุมไม่ให้เกิดเหตุการณ์ข้างต้นได้" จากประโยคนี้ท่านรู้สึก

เห็นด้วย .....| .....| .....| .....| .....| .....| ..... ไม่เห็นด้วย  
 มาก ปานกลาง น้อย พอๆ กัน น้อย ปานกลาง มาก

4. "ร้านอาหารนี้ควรรับผิดชอบเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น" จากประโยคนี้ท่านรู้สึก

เห็นด้วย .....| .....| .....| .....| .....| .....| ..... ไม่เห็นด้วย  
 มาก ปานกลาง น้อย พอๆ กัน น้อย ปานกลาง มาก

ท่านจึงตัดสินใจเรียกพนักงานคนหนึ่งมาออกกล่าวในสิ่งที่เกิดขึ้น เมื่อพนักงานทราบดังนั้นก็ได้พูดกับท่านว่า "สักรุ่นะคะ" แล้วก็เดินจากไปโดยท่านไม่ได้รับการแก้ไขสิ่งใดเลย

5. หลังจากเหตุการณ์ข้างต้น ในภาพรวมท่านรู้สึกอย่างไรต่อร้านอาหารร้านนี้

พอใจ .....| .....| .....| .....| .....| .....| ..... ไม่พอใจ  
 มาก ปานกลาง น้อย พอๆ กัน น้อย ปานกลาง มาก

6. ท่านมีแนวโน้มที่จะบอกต่อ เล่าต่อในทางบวกกับผู้อื่นหรือไม่ในการให้บริการของร้านอาหารร้านนี้เป็นไปได้

.....| .....| .....| .....| .....| .....| ..... เป็นไปไม่ได้  
 มาก ปานกลาง น้อย พอๆ กัน น้อย ปานกลาง มาก

7. ท่านต้องการที่จะกลับมาใช้บริการร้านอาหารร้านนี้อีกในอนาคตหรือไม่

ต้องการ .....| .....| .....| .....| .....| .....| ..... ไม่ต้องการ  
 มาก ปานกลาง น้อย พอๆ กัน น้อย ปานกลาง มาก



ท่านและเพื่อนของท่านได้เข้าไปใช้บริการร้านอาหารในห้างสรรพสินค้าแห่งหนึ่ง ซึ่งเป็นร้านที่ท่านเคยใช้บริการมาก่อน หลังจากที่ท่านได้สั่งอาหารและทานอาหารกับเพื่อนของท่านตามปกติอย่างทุกครั้ง ท่านได้สังเกตเห็นเส้นผมอยู่ในจานอาหารของท่านเมื่อท่านทานไปจนเกือบหมดจานแล้ว

1. จากสถานการณ์ข้างต้นที่ท่านได้พบ ท่านรู้สึก

พอใจ .....| .....| .....| .....| .....| .....| .....| ..... ไม่พอใจ  
 มาก ปานกลาง น้อย พอๆกัน น้อย ปานกลาง มาก

2. "เหตุการณ์นี้น่าจะเกิดขึ้นเป็นประจำที่ร้านนี้ในอนาคต" จากประโยคนี้ท่านรู้สึก

เห็นด้วย .....| .....| .....| .....| .....| .....| .....| ..... ไม่เห็นด้วย  
 มาก ปานกลาง น้อย พอๆกัน น้อย ปานกลาง มาก

3. "ร้านอาหารนี้น่าจะควบคุมไม่ให้เกิดเหตุการณ์ข้างต้นได้" จากประโยคนี้ท่านรู้สึก

เห็นด้วย .....| .....| .....| .....| .....| .....| .....| ..... ไม่เห็นด้วย  
 มาก ปานกลาง น้อย พอๆกัน น้อย ปานกลาง มาก

4. "ร้านอาหารนี้ควรรับผิดชอบเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น" จากประโยคนี้ท่านรู้สึก

เห็นด้วย .....| .....| .....| .....| .....| .....| .....| ..... ไม่เห็นด้วย  
 มาก ปานกลาง น้อย พอๆกัน น้อย ปานกลาง มาก

ท่านจึงตัดสินใจเรียกพนักงานคนหนึ่งมาบอกกล่าวในสิ่งที่เกิดขึ้น เมื่อพนักงานทราบดังนั้นแล้วก็ตอบกลับมาว่า "ไม่น่าจะเป็นไปได้ละคะ ทางร้านเราไม่ได้เส้นผมลงไปให้อาหาร"

5. หลังจากเหตุการณ์ข้างต้น ในภาพรวมท่านรู้สึกอย่างไรต่อร้านอาหารร้านนี้

พอใจ .....| .....| .....| .....| .....| .....| .....| ..... ไม่พอใจ  
 มาก ปานกลาง น้อย พอๆกัน น้อย ปานกลาง มาก

6. ท่านมีแนวโน้มที่จะบอกต่อ เล่าต่อในทางบวกกับผู้อื่นหรือไม่ในการให้บริการของร้านอาหารร้านนี้เป็นไปได้

.....| .....| .....| .....| .....| .....| .....| ..... เป็นไปไม่ได้  
 มาก ปานกลาง น้อย พอๆกัน น้อย ปานกลาง มาก

7. ท่านต้องการที่จะกลับมาใช้บริการร้านอาหารร้านนี้อีกในอนาคตหรือไม่

ต้องการ .....| .....| .....| .....| .....| .....| .....| ..... ไม่ต้องการ  
 มาก ปานกลาง น้อย พอๆกัน น้อย ปานกลาง มาก

ท่านและเพื่อนของท่านได้เข้าไปใช้บริการร้านอาหารในห้างสรรพสินค้าแห่งหนึ่ง ซึ่งเป็นร้านที่ท่านเคยใช้บริการมาก่อน หลังจากที่ท่านได้สั่งอาหารและทานอาหารกับเพื่อนของท่านตามปกติอย่างทุกครั้ง ท่านได้สังเกตเห็นเส้นผมอยู่ในจานอาหารของท่านเมื่อท่านทานไปจนเกือบหมดจานแล้ว

1. จากสถานการณ์ข้างต้นที่ท่านได้พบ ท่านรู้สึก  
 พอใจ .....| .....| .....| .....| .....| .....| ..... ไม่พอใจ  
 มาก ปานกลาง น้อย พอๆ กัน น้อย ปานกลาง มาก
2. "เหตุการณ์นี้ น่าจะเกิดขึ้นเป็นประจำที่ร้านนี้ในอนาคต" จากประโยคนี้ท่านรู้สึก  
 เห็นด้วย .....| .....| .....| .....| .....| .....| ..... ไม่เห็นด้วย  
 มาก ปานกลาง น้อย พอๆ กัน น้อย ปานกลาง มาก
3. "ร้านอาหารนี้ น่าจะควบคุมไม่ให้เกิดเหตุการณ์ข้างต้นได้" จากประโยคนี้ท่านรู้สึก  
 เห็นด้วย .....| .....| .....| .....| .....| .....| ..... ไม่เห็นด้วย  
 มาก ปานกลาง น้อย พอๆ กัน น้อย ปานกลาง มาก
4. "ร้านอาหารนี้ ควรรับผิดชอบเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น" จากประโยคนี้ท่านรู้สึก  
 เห็นด้วย .....| .....| .....| .....| .....| .....| ..... ไม่เห็นด้วย  
 มาก ปานกลาง น้อย พอๆ กัน น้อย ปานกลาง มาก

ท่านจึงตัดสินใจเรียกพนักงานคนหนึ่งมาบอกกล่าวในสิ่งที่เกิดขึ้น เมื่อพนักงานทราบดังนั้นแล้วจึงได้กล่าวคำขอโทษในความผิดพลาดที่เกิดขึ้น พร้อมทั้งแจ้งผู้จัดการร้านให้ทราบ จากนั้นผู้จัดการร้านจึงมากล่าวคำขอโทษด้วยตัวเอง

5. หลังจากเหตุการณ์ข้างต้น ในภาพรวมท่านรู้สึกอย่างไรต่อร้านอาหารร้านนี้  
 พอใจ .....| .....| .....| .....| .....| .....| ..... ไม่พอใจ  
 มาก ปานกลาง น้อย พอๆ กัน น้อย ปานกลาง มาก
6. ท่านมีแนวโน้มที่จะบอกต่อ เล่าต่อในทางบวกกับผู้อื่นหรือไม่ในการให้บริการของร้านอาหารร้านนี้เป็นไปได้ .....| .....| .....| .....| .....| .....| ..... เป็นไปไม่ได้  
 มาก ปานกลาง น้อย พอๆ กัน น้อย ปานกลาง มาก
7. ท่านต้องการที่จะกลับมาใช้บริการร้านอาหารร้านนี้อีกในอนาคตหรือไม่  
 ต้องการ .....| .....| .....| .....| .....| .....| ..... ไม่ต้องการ  
 มาก ปานกลาง น้อย พอๆ กัน น้อย ปานกลาง มาก

ท่านและเพื่อนของท่านได้เข้าไปใช้บริการร้านอาหารในห้างสรรพสินค้าแห่งหนึ่ง ซึ่งเป็นร้านที่ท่านเคยใช้บริการมาก่อน หลังจากที่ท่านได้สั่งอาหารและทานอาหารกับเพื่อนของท่านตามปกติอย่างทุกครั้ง ท่านได้สังเกตเห็นเส้นผมอยู่ในจานอาหารของท่านเมื่อท่านทานไปจนเกือบหมดจานแล้ว

1. จากสถานการณ์ข้างต้นที่ท่านได้พบ ท่านรู้สึก

พอใจ ..... ไม่พอใจ

มาก ปานกลาง น้อย พอๆ กัน น้อย ปานกลาง มาก

2. "เหตุการณ์นี้น่าจะเกิดขึ้นเป็นประจำที่ร้านนี้ในอนาคต" จากประโยคนี้ท่านรู้สึก

เห็นด้วย ..... ไม่เห็นด้วย

มาก ปานกลาง น้อย พอๆ กัน น้อย ปานกลาง มาก

3. "ร้านอาหารนี้ควรจะควบคุมไม่ให้เกิดเหตุการณ์ข้างต้นได้" จากประโยคนี้ท่านรู้สึก

เห็นด้วย ..... ไม่เห็นด้วย

มาก ปานกลาง น้อย พอๆ กัน น้อย ปานกลาง มาก

4. "ร้านอาหารนี้ควรรับผิดชอบเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น" จากประโยคนี้ท่านรู้สึก

เห็นด้วย ..... ไม่เห็นด้วย

มาก ปานกลาง น้อย พอๆ กัน น้อย ปานกลาง มาก

ท่านจึงตัดสินใจเรียกพนักงานคนหนึ่งมาบอกกล่าวในสิ่งที่เกิดขึ้น เมื่อพนักงานทราบดังนั้นแล้วจึงได้กล่าวคำขอโทษในความผิดพลาดที่เกิดขึ้น พร้อมทั้งแจ้งผู้จัดการร้านให้ทราบ จากนั้นผู้จัดการร้านจึงมากล่าวคำขอโทษด้วยตัวเอง และได้บอกท่านว่าอาจเป็นความผิดพลาดที่ไม่ได้เกิดขึ้นบ่อย แต่จะกลับไปกำชับและตักเตือนพนักงานให้เข้มงวดกว่านี้

5. หลังจากเหตุการณ์ข้างต้น ในภาพรวมท่านรู้สึกอย่างไรต่อร้านอาหารร้านนี้

พอใจ ..... ไม่พอใจ

มาก ปานกลาง น้อย พอๆ กัน น้อย ปานกลาง มาก

6. ท่านมีแนวโน้มที่จะบอกต่อ เล่าต่อในทางบวกกับผู้อื่นหรือไม่ในการให้บริการของร้านอาหารร้านนี้เป็นไปได้

มาก ปานกลาง น้อย พอๆ กัน น้อย ปานกลาง มาก

7. ท่านต้องการที่จะกลับมาใช้บริการร้านอาหารร้านนี้อีกในอนาคตหรือไม่

ต้องการ ..... ไม่ต้องการ

มาก ปานกลาง น้อย พอๆ กัน น้อย ปานกลาง มาก

ท่านและเพื่อนของท่านได้เข้าไปใช้บริการร้านอาหารในห้างสรรพสินค้าแห่งหนึ่ง ซึ่งเป็นร้านที่ท่านเคยใช้บริการมาก่อน หลังจากที่ท่านได้สั่งอาหารและทานอาหารกับเพื่อนของท่านตามปกติอย่างทุกครั้ง ท่านได้สังเกตเห็นเส้นผมอยู่ในจานอาหารของท่านเมื่อท่านทานไปจนเกือบหมดจานแล้ว

1. จากสถานการณ์ข้างต้นที่ท่านได้พบ ท่านรู้สึก  
 พอใจ .....|.....|.....|.....|.....|.....|..... ไม่พอใจ  
 มาก ปานกลาง น้อย พอๆ กัน น้อย ปานกลาง มาก
2. "เหตุการณ์นี้ น่าจะเกิดขึ้นเป็นประจำที่ร้านนี้ในอนาคต" จากประโยคนี้ท่านรู้สึก  
 เห็นด้วย .....|.....|.....|.....|.....|.....|..... ไม่เห็นด้วย  
 มาก ปานกลาง น้อย พอๆ กัน น้อย ปานกลาง มาก
3. "ร้านอาหารนี้ น่าจะควบคุมไม่ให้เกิดเหตุการณ์ข้างต้นได้" จากประโยคนี้ท่านรู้สึก  
 เห็นด้วย .....|.....|.....|.....|.....|.....|..... ไม่เห็นด้วย  
 มาก ปานกลาง น้อย พอๆ กัน น้อย ปานกลาง มาก
4. "ร้านอาหารนี้ ควรรับผิดชอบเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น" จากประโยคนี้ท่านรู้สึก  
 เห็นด้วย .....|.....|.....|.....|.....|.....|..... ไม่เห็นด้วย  
 มาก ปานกลาง น้อย พอๆ กัน น้อย ปานกลาง มาก

ท่านจึงตัดสินใจเรียกพนักงานคนหนึ่งมาบอกกล่าวในสิ่งที่เกิดขึ้น เมื่อพนักงานทราบดังนั้นแล้วจึงได้กล่าวคำขอโทษในความผิดพลาดที่เกิดขึ้น และพนักงานคนดังกล่าวได้บอกท่านว่าจะมอบส่วนลด 20% ในการใช้บริการครั้งนี้แก่ท่าน เพื่อเป็นการชดเชยความผิดพลาดที่เกิดขึ้น

5. หลังจากเหตุการณ์ข้างต้น ในภาพรวมท่านรู้สึกอย่างไรต่อร้านอาหารร้านนี้  
 พอใจ .....|.....|.....|.....|.....|.....|..... ไม่พอใจ  
 มาก ปานกลาง น้อย พอๆ กัน น้อย ปานกลาง มาก
6. ท่านมีแนวโน้มที่จะบอกต่อ เล่าต่อในทางบวกกับผู้อื่นหรือไม่ในการให้บริการของร้านอาหารร้านนี้เป็นไปได้ .....|.....|.....|.....|.....|.....|..... เป็นไปไม่ได้  
 มาก ปานกลาง น้อย พอๆ กัน น้อย ปานกลาง มาก
7. ท่านต้องการที่จะกลับมาใช้บริการร้านอาหารร้านนี้อีกในอนาคตหรือไม่  
 ต้องการ .....|.....|.....|.....|.....|.....|..... ไม่ต้องการ  
 มาก ปานกลาง น้อย พอๆ กัน น้อย ปานกลาง มาก

ท่านและเพื่อนของท่านได้เข้าไปใช้บริการร้านอาหารในห้างสรรพสินค้าแห่งหนึ่ง ซึ่งเป็นร้านที่ท่านเคยใช้บริการมาก่อน หลังจากที่ท่านได้สั่งอาหารและทานอาหารกับเพื่อนของท่านตามปกติอย่างทุกครั้ง ท่านได้สังเกตเห็นเส้นผมอยู่ในจานอาหารของท่านเมื่อท่านทานไปจนเกือบหมดจานแล้ว

1. จากสถานการณ์ข้างต้นที่ท่านได้พบ ท่านรู้สึก
 

พอใจ .....	ไม่พอใจ
มาก ปานกลาง น้อย พอๆ กัน น้อย ปานกลาง มาก	
2. "เหตุการณ์นี้น่าจะเกิดขึ้นเป็นประจำที่ร้านนี้ในอนาคต" จากประโยคนี้ท่านรู้สึก
 

เห็นด้วย .....	ไม่เห็นด้วย
มาก ปานกลาง น้อย พอๆ กัน น้อย ปานกลาง มาก	
3. "ร้านอาหารนี้น่าจะควบคุมไม่ให้เกิดเหตุการณ์ข้างต้นได้" จากประโยคนี้ท่านรู้สึก
 

เห็นด้วย .....	ไม่เห็นด้วย
มาก ปานกลาง น้อย พอๆ กัน น้อย ปานกลาง มาก	
4. "ร้านอาหารนี้ควรรับผิดชอบเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น" จากประโยคนี้ท่านรู้สึก
 

เห็นด้วย .....	ไม่เห็นด้วย
มาก ปานกลาง น้อย พอๆ กัน น้อย ปานกลาง มาก	

ท่านจึงตัดสินใจเรียกพนักงานคนหนึ่งมาบอกกล่าวในสิ่งที่เกิดขึ้น เมื่อพนักงานทราบดังนั้นแล้วจึงได้กล่าวคำขอโทษในความผิดพลาดที่เกิดขึ้น จากนั้นจึงได้เสิร์ฟของหวานมูลค่า 50 บาทแก่ท่านเพื่อเป็นการชดเชยความผิดพลาดที่เกิดขึ้น

5. หลังจากเหตุการณ์ข้างต้น ในภาพรวมท่านรู้สึกอย่างไรต่อร้านอาหารร้านนี้
 

พอใจ .....	ไม่พอใจ
มาก ปานกลาง น้อย พอๆ กัน น้อย ปานกลาง มาก	
6. ท่านมีแนวโน้มที่จะบอกต่อ เล่าต่อในทางบวกกับผู้อื่นหรือไม่ในการให้บริการของร้านอาหารร้านนี้เป็นไปได้
 

.....	เป็นไปไม่ได้
มาก ปานกลาง น้อย พอๆ กัน น้อย ปานกลาง มาก	
7. ท่านต้องการที่จะกลับมาใช้บริการร้านอาหารร้านนี้อีกในอนาคตหรือไม่
 

ต้องการ .....	ไม่ต้องการ
มาก ปานกลาง น้อย พอๆ กัน น้อย ปานกลาง มาก	

ท่านและเพื่อนของท่านได้เข้าไปใช้บริการร้านอาหารในห้างสรรพสินค้าแห่งหนึ่ง ซึ่งเป็นร้านที่ท่านเคยใช้บริการมาก่อน ในครั้งนี้ท่านรู้สึกว่าคุณภาพที่ทานสั่งไปมีรสชาติที่เปลี่ยนไปจากเดิม คือมีรสชาติเค็ม ซึ่งเพื่อนของท่านก็รู้สึกว่าคุณภาพมีรสชาติเค็มเหมือนกัน และอาหารที่ท่านสั่งก็เค็มมากจนท่านคิดว่ามันไม่อร่อย

1. จากสถานการณ์ข้างต้นที่ท่านได้พบ ท่านรู้สึก

พอใจ .....| .....| .....| .....| .....| .....| ..... ไม่พอใจ  
 มาก ปานกลาง น้อย พอๆ กัน น้อย ปานกลาง มาก

2. "เหตุการณ์นี้น่าจะเกิดขึ้นเป็นประจำที่ร้านนี้ในอนาคต" จากประโยคนี้ท่านรู้สึก

เห็นด้วย .....| .....| .....| .....| .....| .....| ..... ไม่เห็นด้วย  
 มาก ปานกลาง น้อย พอๆ กัน น้อย ปานกลาง มาก

3. "ร้านอาหารนี้น่าจะควบคุมไม่ให้เกิดเหตุการณ์ข้างต้นได้" จากประโยคนี้ท่านรู้สึก

เห็นด้วย .....| .....| .....| .....| .....| .....| ..... ไม่เห็นด้วย  
 มาก ปานกลาง น้อย พอๆ กัน น้อย ปานกลาง มาก

4. "ร้านอาหารนี้ควรรับผิดชอบเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น" จากประโยคนี้ท่านรู้สึก

เห็นด้วย .....| .....| .....| .....| .....| .....| ..... ไม่เห็นด้วย  
 มาก ปานกลาง น้อย พอๆ กัน น้อย ปานกลาง มาก

ท่านจึงตัดสินใจเรียกพนักงานและบอกให้พนักงานคนนั้นทราบ เมื่อได้ยินดังนั้นแล้วพนักงานคนดังกล่าวก็ได้พูดกับท่านว่า "สักรุ่นคะ" แล้วก็เดินจากไปโดยท่านไม่ได้รับการแก้ไขสิ่งใดเลย

5. หลังจากเหตุการณ์ข้างต้น ในภาพรวมท่านรู้สึกอย่างไรต่อร้านอาหารร้านนี้

พอใจ .....| .....| .....| .....| .....| .....| ..... ไม่พอใจ  
 มาก ปานกลาง น้อย พอๆ กัน น้อย ปานกลาง มาก

6. ท่านมีแนวโน้มที่จะบอกต่อ เล่าต่อในทางบวกกับผู้อื่นหรือไม่ในการให้บริการของร้านอาหารร้านนี้เป็นไปได้

.....| .....| .....| .....| .....| .....| ..... เป็นไปไม่ได้  
 มาก ปานกลาง น้อย พอๆ กัน น้อย ปานกลาง มาก

7. ท่านต้องการที่จะกลับมาใช้บริการร้านอาหารร้านนี้อีกในอนาคตหรือไม่

ต้องการ .....| .....| .....| .....| .....| .....| ..... ไม่ต้องการ  
 มาก ปานกลาง น้อย พอๆ กัน น้อย ปานกลาง มาก

ท่านและเพื่อนของท่านได้เข้าไปใช้บริการร้านอาหารในห้างสรรพสินค้าแห่งหนึ่ง ซึ่งเป็นร้านที่ท่านเคยใช้บริการมาก่อน ในครั้งนี้ท่านรู้สึกว่าคุณภาพที่ทานสั่งไปมีรสชาติที่เปลี่ยนไปจากเดิม คือมีรสชาติเค็ม ซึ่งเพื่อนของท่านก็รู้สึกว่าคุณภาพมีรสชาติเค็มเหมือนกัน และอาหารที่ท่านสั่งก็เค็มมากจนท่านคิดว่ามันไม่อร่อย

1. จากสถานการณ์ข้างต้นที่ท่านได้พบ ท่านรู้สึก  
พอใจ .....|.....|.....|.....|.....|.....|.....|..... ไม่พอใจ  
มาก ปานกลาง น้อย พอๆ กัน น้อย ปานกลาง มาก
2. "เหตุการณ์นี้น่าจะเกิดขึ้นเป็นประจำที่ร้านนี้ในอนาคต" จากประโยคนี้ท่านรู้สึก  
เห็นด้วย .....|.....|.....|.....|.....|.....|.....|..... ไม่เห็นด้วย  
มาก ปานกลาง น้อย พอๆ กัน น้อย ปานกลาง มาก
3. "ร้านอาหารนี้น่าจะควบคุมไม่ให้เกิดเหตุการณ์ข้างต้นได้" จากประโยคนี้ท่านรู้สึก  
เห็นด้วย .....|.....|.....|.....|.....|.....|.....|..... ไม่เห็นด้วย  
มาก ปานกลาง น้อย พอๆ กัน น้อย ปานกลาง มาก
4. "ร้านอาหารนี้ควรรับผิดชอบเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น" จากประโยคนี้ท่านรู้สึก  
เห็นด้วย .....|.....|.....|.....|.....|.....|.....|..... ไม่เห็นด้วย  
มาก ปานกลาง น้อย พอๆ กัน น้อย ปานกลาง มาก

ท่านจึงตัดสินใจเรียกพนักงานและบอกให้พนักงานคนนั้นทราบ เมื่อได้ยินดังนั้นแล้วพนักงานคนดังกล่าวก็ตอบกลับมาว่า "ไม่น่าจะเป็นไปได้แน่ๆ เพราะร้านเรามีการปรุงอาหารที่เป็นมาตรฐานดีอยู่แล้ว ที่ใส่ซอสเพิ่มลงไปเองรีปาวคะ"

5. หลังจากเหตุการณ์ข้างต้น ในภาพรวมท่านรู้สึกอย่างไรต่อร้านอาหารร้านนี้  
พอใจ .....|.....|.....|.....|.....|.....|.....|..... ไม่พอใจ  
มาก ปานกลาง น้อย พอๆ กัน น้อย ปานกลาง มาก
6. ท่านมีแนวโน้มที่จะบอกต่อ เล่าต่อในทางบวกกับผู้อื่นหรือไม่ในการให้บริการของร้านอาหารร้านนี้  
เป็นไปได้ .....|.....|.....|.....|.....|.....|.....|..... เป็นไปไม่ได้  
มาก ปานกลาง น้อย พอๆ กัน น้อย ปานกลาง มาก
7. ท่านต้องการที่จะกลับมาใช้บริการร้านอาหารร้านนี้อีกในอนาคตหรือไม่  
ต้องการ .....|.....|.....|.....|.....|.....|.....|..... ไม่ต้องการ  
มาก ปานกลาง น้อย พอๆ กัน น้อย ปานกลาง มาก

ท่านและเพื่อนของท่านได้เข้าไปใช้บริการร้านอาหารในห้างสรรพสินค้าแห่งหนึ่ง ซึ่งเป็นร้านที่ท่านเคยใช้บริการมาก่อน ในครั้งนี้ท่านรู้สึกว่าคุณภาพที่ทานสั่งไปมีรสชาติที่เปลี่ยนไปจากเดิม คือมีรสชาติเค็ม ซึ่งเพื่อนของท่านก็รู้สึกว่าคุณภาพมีรสชาติเค็มเหมือนกัน และอาหารที่ท่านสั่งก็เค็มมากจนท่านคิดว่ามันไม่อร่อย

1. จากสถานการณ์ข้างต้นที่ท่านได้พบ ท่านรู้สึก

พอใจ .....| .....| .....| .....| .....| .....| ..... ไม่พอใจ  
 มาก ปานกลาง น้อย พอๆ กัน น้อย ปานกลาง มาก

2. "เหตุการณ์นี้ น่าจะเกิดขึ้นเป็นประจำที่ร้านนี้ในอนาคต" จากประโยคนี้ท่านรู้สึก

เห็นด้วย .....| .....| .....| .....| .....| .....| ..... ไม่เห็นด้วย  
 มาก ปานกลาง น้อย พอๆ กัน น้อย ปานกลาง มาก

3. "ร้านอาหารนี้ น่าจะควบคุมไม่ให้เกิดเหตุการณ์ข้างต้นได้" จากประโยคนี้ท่านรู้สึก

เห็นด้วย .....| .....| .....| .....| .....| .....| ..... ไม่เห็นด้วย  
 มาก ปานกลาง น้อย พอๆ กัน น้อย ปานกลาง มาก

4. "ร้านอาหารนี้ ควรรับผิดชอบเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น" จากประโยคนี้ท่านรู้สึก

เห็นด้วย .....| .....| .....| .....| .....| .....| ..... ไม่เห็นด้วย  
 มาก ปานกลาง น้อย พอๆ กัน น้อย ปานกลาง มาก

ท่านจึงตัดสินใจเรียกพนักงานและบอกให้พนักงานคนนั้นทราบ เมื่อได้ยินดังนั้นแล้วพนักงานคนดังกล่าวจึงได้กล่าวคำขอโทษในรสชาติของอาหารที่เปลี่ยนไป และบอกว่าจะนำข้อมูลนี้ไปบอกพ่อครัวให้ปรับปรุงต่อไป

5. หลังจากเหตุการณ์ข้างต้น ในภาพรวมท่านรู้สึกอย่างไรต่อร้านอาหารร้านนี้

พอใจ .....| .....| .....| .....| .....| .....| ..... ไม่พอใจ  
 มาก ปานกลาง น้อย พอๆ กัน น้อย ปานกลาง มาก

6. ท่านมีแนวโน้มที่จะบอกต่อ เล่าต่อในทางบวกกับผู้อื่นหรือไม่ในการให้บริการของร้านอาหารร้านนี้เป็นไปได้

.....| .....| .....| .....| .....| .....| ..... เป็นไปไม่ได้  
 มาก ปานกลาง น้อย พอๆ กัน น้อย ปานกลาง มาก

7. ท่านต้องการที่จะกลับมาใช้บริการร้านอาหารร้านนี้อีกในอนาคตหรือไม่

ต้องการ .....| .....| .....| .....| .....| .....| ..... ไม่ต้องการ  
 มาก ปานกลาง น้อย พอๆ กัน น้อย ปานกลาง มาก



ท่านและเพื่อนของท่านได้เข้าไปใช้บริการร้านอาหารในห้างสรรพสินค้าแห่งหนึ่ง ซึ่งเป็นร้านที่ท่านเคยใช้บริการมาก่อน ในครั้งนี้ท่านรู้สึกว่าคุณภาพที่เปลี่ยนไปจากเดิม คือมีรสชาติเค็ม ซึ่งเพื่อนของท่านก็รู้สึกว่าคุณภาพมีรสชาติเค็มเหมือนกัน และอาหารที่ท่านสั่งก็เค็มมากจนท่านคิดว่ามันไม่อร่อย

1. จากสถานการณ์ข้างต้นที่ท่านได้พบ ท่านรู้สึก

พอใจ ..... ไม่พอใจ  
 มาก ปานกลาง น้อย พอๆ กัน น้อย ปานกลาง มาก

2. "เหตุการณ์นี้น่าจะเกิดขึ้นเป็นประจำที่ร้านนี้ในอนาคต" จากประโยคนี้ท่านรู้สึก

เห็นด้วย ..... ไม่เห็นด้วย  
 มาก ปานกลาง น้อย พอๆ กัน น้อย ปานกลาง มาก

3. "ร้านอาหารนี้น่าจะควบคุมไม่ให้เกิดเหตุการณ์ข้างต้นได้" จากประโยคนี้ท่านรู้สึก

เห็นด้วย ..... ไม่เห็นด้วย  
 มาก ปานกลาง น้อย พอๆ กัน น้อย ปานกลาง มาก

4. "ร้านอาหารนี้ควรรับผิดชอบเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น" จากประโยคนี้ท่านรู้สึก

เห็นด้วย ..... ไม่เห็นด้วย  
 มาก ปานกลาง น้อย พอๆ กัน น้อย ปานกลาง มาก

ท่านจึงตัดสินใจเรียกพนักงานและบอกให้พนักงานคนนั้นทราบ เมื่อได้ยินดังนั้นแล้วพนักงานคนดังกล่าวจึงได้กล่าวคำขอโทษในรสชาติของอาหารที่เปลี่ยนไป พร้อมทั้งให้เหตุผลว่าทางร้านได้เปลี่ยนเครื่องปรุงตัวใหม่ทำให้รสชาติเปลี่ยนไป และบอกว่าจะนำข้อมูลนี้ไปบอกพ่อครัวให้ปรับปรุงต่อไป

5. หลังจากเหตุการณ์ข้างต้น ในภาพรวมท่านรู้สึกอย่างไรต่อร้านอาหารร้านนี้

พอใจ ..... ไม่พอใจ  
 มาก ปานกลาง น้อย พอๆ กัน น้อย ปานกลาง มาก

6. ท่านมีแนวโน้มที่จะบอกต่อ เล่าต่อในทางบวกกับผู้อื่นหรือไม่ในการให้บริการของร้านอาหารร้านนี้เป็นไปได้

..... เป็นไปไม่ได้  
 มาก ปานกลาง น้อย พอๆ กัน น้อย ปานกลาง มาก

7. ท่านต้องการที่จะกลับมาใช้บริการร้านอาหารร้านนี้อีกในอนาคตหรือไม่

ต้องการ ..... ไม่ต้องการ  
 มาก ปานกลาง น้อย พอๆ กัน น้อย ปานกลาง มาก

ท่านและเพื่อนของท่านได้เข้าไปใช้บริการร้านอาหารในห้างสรรพสินค้าแห่งหนึ่ง ซึ่งเป็นร้านที่ท่านเคยใช้บริการมาก่อน ในครั้งนี้ท่านรู้สึกว่าคุณภาพที่เปลี่ยนไปจากเดิม คือมีรสชาติเค็ม ซึ่งเพื่อนของท่านก็รู้สึกว่าคุณภาพมีรสชาติเค็มเหมือนกัน และอาหารที่ท่านสั่งก็เค็มมากจนท่านคิดว่ามันไม่อร่อย

1. จากสถานการณ์ข้างต้นที่ท่านได้พบ ท่านรู้สึก

พอใจ ..... ไม่พอใจ  
 มาก ปานกลาง น้อย พอๆ กัน น้อย ปานกลาง มาก

2. "เหตุการณ์นี้น่าจะเกิดขึ้นเป็นประจำที่ร้านนี้ในอนาคต" จากประโยคนี้ท่านรู้สึก

เห็นด้วย ..... ไม่เห็นด้วย  
 มาก ปานกลาง น้อย พอๆ กัน น้อย ปานกลาง มาก

3. "ร้านอาหารนี้น่าจะควบคุมไม่ให้เกิดเหตุการณ์ข้างต้นได้" จากประโยคนี้ท่านรู้สึก

เห็นด้วย ..... ไม่เห็นด้วย  
 มาก ปานกลาง น้อย พอๆ กัน น้อย ปานกลาง มาก

4. "ร้านอาหารนี้ควรรับผิดชอบเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น" จากประโยคนี้ท่านรู้สึก

เห็นด้วย ..... ไม่เห็นด้วย  
 มาก ปานกลาง น้อย พอๆ กัน น้อย ปานกลาง มาก

ท่านจึงตัดสินใจเรียกพนักงานและบอกให้พนักงานคนนั้นทราบ เมื่อได้ยินดังนั้นแล้วพนักงานคนดังกล่าวจึงได้กล่าวคำขอโทษในรสชาติของอาหารที่เปลี่ยนไป จากนั้นได้บอกกับท่านว่าจะมอบส่วนลด 20% ในการใช้บริการของท่านครั้งนี้ เพื่อเป็นการชดเชยความผิดพลาดที่เกิดขึ้น

5. หลังจากเหตุการณ์ข้างต้น ในภาพรวมท่านรู้สึกอย่างไรต่อร้านอาหารร้านนี้

พอใจ ..... ไม่พอใจ  
 มาก ปานกลาง น้อย พอๆ กัน น้อย ปานกลาง มาก

6. ท่านมีแนวโน้มที่จะบอกต่อ เล่าต่อในทางบวกกับผู้อื่นหรือไม่ในการให้บริการของร้านอาหารร้านนี้เป็นไปได้

..... เป็นไปไม่ได้  
 มาก ปานกลาง น้อย พอๆ กัน น้อย ปานกลาง มาก

7. ท่านต้องการที่จะกลับมาใช้บริการร้านอาหารร้านนี้อีกในอนาคตหรือไม่

ต้องการ ..... ไม่ต้องการ  
 มาก ปานกลาง น้อย พอๆ กัน น้อย ปานกลาง มาก

ท่านและเพื่อนของท่านได้เข้าไปใช้บริการร้านอาหารในห้างสรรพสินค้าแห่งหนึ่ง ซึ่งเป็นร้านที่ท่านเคยใช้บริการมาก่อน ในครั้งนี้ท่านรู้สึกว่าคุณภาพที่ทานสั่งไปมีรสชาติที่เปลี่ยนไปจากเดิม คือมีรสชาติเค็ม ซึ่งเพื่อนของท่านก็รู้สึกว่าคุณภาพมีรสชาติเค็มเหมือนกัน และอาหารที่ท่านสั่งก็เค็มมากจนท่านคิดว่ามันไม่อร่อย

1. จากสถานการณ์ข้างต้นที่ท่านได้พบ ท่านรู้สึก

พอใจ .....| .....| .....| .....| .....| .....| .....| ..... ไม่พอใจ  
 มาก ปานกลาง น้อย พอๆ กัน น้อย ปานกลาง มาก

2. "เหตุการณ์นี้น่าจะเกิดขึ้นเป็นประจำที่ร้านนี้ในอนาคต" จากประโยคนี้ท่านรู้สึก

เห็นด้วย .....| .....| .....| .....| .....| .....| .....| ..... ไม่เห็นด้วย  
 มาก ปานกลาง น้อย พอๆ กัน น้อย ปานกลาง มาก

3. "ร้านอาหารนี้น่าจะควบคุมไม่ให้เกิดเหตุการณ์ข้างต้นได้" จากประโยคนี้ท่านรู้สึก

เห็นด้วย .....| .....| .....| .....| .....| .....| .....| ..... ไม่เห็นด้วย  
 มาก ปานกลาง น้อย พอๆ กัน น้อย ปานกลาง มาก

4. "ร้านอาหารนี้ควรรับผิดชอบเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น" จากประโยคนี้ท่านรู้สึก

เห็นด้วย .....| .....| .....| .....| .....| .....| .....| ..... ไม่เห็นด้วย  
 มาก ปานกลาง น้อย พอๆ กัน น้อย ปานกลาง มาก

ท่านจึงตัดสินใจเรียกพนักงานและบอกให้พนักงานคนนั้นทราบ เมื่อได้ยินดังนั้นแล้วพนักงานคนดังกล่าวจึงได้กล่าวคำขอโทษในรสชาติของอาหารที่เปลี่ยนไป จากนั้นจึงได้เสิร์ฟของหวานมูลค่า 50 บาทแก่ท่านเพื่อเป็นการชดเชยความผิดพลาดที่เกิดขึ้น

5. หลังจากเหตุการณ์ข้างต้น ในภาพรวมท่านรู้สึกอย่างไรต่อร้านอาหารร้านนี้

พอใจ .....| .....| .....| .....| .....| .....| .....| ..... ไม่พอใจ  
 มาก ปานกลาง น้อย พอๆ กัน น้อย ปานกลาง มาก

6. ท่านมีแนวโน้มที่จะบอกต่อ เล่าต่อในทางบวกกับผู้อื่นหรือไม่ในการให้บริการของร้านอาหารร้านนี้เป็นไปได้

.....| .....| .....| .....| .....| .....| .....| ..... เป็นไปไม่ได้  
 มาก ปานกลาง น้อย พอๆ กัน น้อย ปานกลาง มาก

7. ท่านต้องการที่จะกลับมาใช้บริการร้านอาหารร้านนี้อีกในอนาคตหรือไม่

ต้องการ .....| .....| .....| .....| .....| .....| .....| ..... ไม่ต้องการ  
 มาก ปานกลาง น้อย พอๆ กัน น้อย ปานกลาง มาก

ท่านและเพื่อนของท่านได้เข้าไปใช้บริการร้านอาหารในห้างสรรพสินค้าแห่งหนึ่ง ซึ่งเป็นร้านที่ท่านเคยใช้บริการมาก่อน เมื่อท่านสั่งอาหารและอาหารที่ท่านสั่งได้ถูกนำมาเสิร์ฟแล้วจึงได้เริ่มทาน สักครู่ท่านจึงสังเกตได้ว่า เนื้อที่นำมาประกอบอาหารในจานของท่านนั้นดูเหมือนจะยังไม่สุก

1. จากสถานการณ์ข้างต้นที่ท่านได้พบ ท่านรู้สึก

พอใจ .....| .....| .....| .....| .....| .....| ..... ไม่พอใจ  
 มาก ปานกลาง น้อย พอๆ กัน น้อย ปานกลาง มาก

2. "เหตุการณ์นี้น่าจะเกิดขึ้นเป็นประจำที่ร้านนี้ในอนาคต" จากประโยคนี้ท่านรู้สึก

เห็นด้วย .....| .....| .....| .....| .....| .....| ..... ไม่เห็นด้วย  
 มาก ปานกลาง น้อย พอๆ กัน น้อย ปานกลาง มาก

3. "ร้านอาหารนี้จะควบคุมไม่ให้เกิดเหตุการณ์ข้างต้นได้" จากประโยคนี้ท่านรู้สึก

เห็นด้วย .....| .....| .....| .....| .....| .....| ..... ไม่เห็นด้วย  
 มาก ปานกลาง น้อย พอๆ กัน น้อย ปานกลาง มาก

4. "ร้านอาหารนี้ควรรับผิดชอบเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น" จากประโยคนี้ท่านรู้สึก

เห็นด้วย .....| .....| .....| .....| .....| .....| ..... ไม่เห็นด้วย  
 มาก ปานกลาง น้อย พอๆ กัน น้อย ปานกลาง มาก

ท่านจึงได้เรียกพนักงานมาและได้บอกถึงสิ่งที่เกิดขึ้น เมื่อได้ยินดังนั้นแล้วพนักงานคนดังกล่าวก็ได้พูดกับท่านว่า "สักครู่ นะคะ" แล้วก็เดินจากไปโดยท่านไม่ได้รับการแก้ไขสิ่งใดเลย

5. หลังจากเหตุการณ์ข้างต้น ในภาพรวมท่านรู้สึกอย่างไรต่อร้านอาหารร้านนี้

พอใจ .....| .....| .....| .....| .....| .....| ..... ไม่พอใจ  
 มาก ปานกลาง น้อย พอๆ กัน น้อย ปานกลาง มาก

6. ท่านมีแนวโน้มที่จะบอกต่อ เล่าต่อในทางบวกกับผู้อื่นหรือไม่ในการให้บริการของร้านอาหารร้านนี้เป็นไปได้

.....| .....| .....| .....| .....| .....| ..... เป็นไปไม่ได้  
 มาก ปานกลาง น้อย พอๆ กัน น้อย ปานกลาง มาก

7. ท่านต้องการที่จะกลับมาใช้บริการร้านอาหารร้านนี้อีกในอนาคตหรือไม่

ต้องการ .....| .....| .....| .....| .....| .....| ..... ไม่ต้องการ  
 มาก ปานกลาง น้อย พอๆ กัน น้อย ปานกลาง มาก

ท่านและเพื่อนของท่านได้เข้าไปใช้บริการร้านอาหารในห้างสรรพสินค้าแห่งหนึ่ง ซึ่งเป็นร้านที่ท่านเคยใช้บริการมาก่อน เมื่อท่านสั่งอาหารและอาหารที่ท่านสั่งได้ถูกนำมาเสิร์ฟแล้วจึงได้เริ่มทาน สักครู่ท่านจึงสังเกตได้ว่า เนื้อที่นำมาประกอบอาหารในจานของท่านนั้นดูเหมือนจะยังไม่สุก

1. จากสถานการณ์ข้างต้นที่ท่านได้พบ ท่านรู้สึก  
 พอใจ .....| .....| .....| .....| .....| .....| ..... ไม่พอใจ  
 มาก ปานกลาง น้อย พอๆ กัน น้อย ปานกลาง มาก
2. "เหตุการณ์นี้น่าจะเกิดขึ้นเป็นประจำที่ร้านนี้ในอนาคต" จากประโยคนี้นท่านรู้สึก  
 เห็นด้วย .....| .....| .....| .....| .....| .....| ..... ไม่เห็นด้วย  
 มาก ปานกลาง น้อย พอๆ กัน น้อย ปานกลาง มาก
3. "ร้านอาหารนี้น่าจะควบคุมไม่ให้เกิดเหตุการณ์ข้างต้นได้" จากประโยคนี้นท่านรู้สึก  
 เห็นด้วย .....| .....| .....| .....| .....| .....| ..... ไม่เห็นด้วย  
 มาก ปานกลาง น้อย พอๆ กัน น้อย ปานกลาง มาก
4. "ร้านอาหารนี้ควรรับผิดชอบเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น" จากประโยคนี้นท่านรู้สึก  
 เห็นด้วย .....| .....| .....| .....| .....| .....| ..... ไม่เห็นด้วย  
 มาก ปานกลาง น้อย พอๆ กัน น้อย ปานกลาง มาก

ท่านจึงได้เรียกพนักงานมาและได้บอกถึงสิ่งที่เกิดขึ้น เมื่อได้ยินดังนั้นแล้วพนักงานคนดังกล่าวก็ตอบท่านกลับมาว่า อาจเป็นการเข้าใจผิดของท่านเพราะร้านเรามีการปรุงอาหารที่เป็นมาตรฐานอยู่แล้ว

5. หลังจากเหตุการณ์ข้างต้น ในภาพรวมท่านรู้สึกอย่างไรต่อร้านอาหารร้านนี้  
 พอใจ .....| .....| .....| .....| .....| .....| ..... ไม่พอใจ  
 มาก ปานกลาง น้อย พอๆ กัน น้อย ปานกลาง มาก
6. ท่านมีแนวโน้มที่จะบอกต่อ เล่าต่อในทางบวกกับผู้อื่นหรือไม่ในการให้บริการของร้านอาหารร้านนี้เป็นไปได้  
 .....| .....| .....| .....| .....| .....| ..... เป็นไปไม่ได้  
 มาก ปานกลาง น้อย พอๆ กัน น้อย ปานกลาง มาก
7. ท่านต้องการที่จะกลับมาใช้บริการร้านอาหารร้านนี้อีกในอนาคตหรือไม่  
 ต้องการ .....| .....| .....| .....| .....| .....| ..... ไม่ต้องการ  
 มาก ปานกลาง น้อย พอๆ กัน น้อย ปานกลาง มาก

ท่านและเพื่อนของท่านได้เข้าไปใช้บริการร้านอาหารในห้างสรรพสินค้าแห่งหนึ่ง ซึ่งเป็นร้านที่ท่านเคยใช้บริการมาก่อน เมื่อท่านสั่งอาหารและอาหารที่ท่านสั่งได้ถูกนำมาเสิร์ฟแล้วจึงได้เริ่มทาน สักครู่ท่านจึงสังเกตได้ว่า เนื้อที่นำมาประกอบอาหารในจานของท่านนั้นดูเหมือนจะยังไม่สุก

1. จากสถานการณ์ข้างต้นที่ท่านได้พบ ท่านรู้สึก

พอใจ .....| .....| .....| .....| .....| .....| ..... ไม่พอใจ  
 มาก ปานกลาง น้อย พอๆ กัน น้อย ปานกลาง มาก

2. "เหตุการณ์นี้น่าจะเกิดขึ้นเป็นประจำที่ร้านนี้ในอนาคต" จากประโยคนี้ท่านรู้สึก

เห็นด้วย .....| .....| .....| .....| .....| .....| ..... ไม่เห็นด้วย  
 มาก ปานกลาง น้อย พอๆ กัน น้อย ปานกลาง มาก

3. "ร้านอาหารนี้น่าจะควบคุมไม่ให้เกิดเหตุการณ์ข้างต้นได้" จากประโยคนี้ท่านรู้สึก

เห็นด้วย .....| .....| .....| .....| .....| .....| ..... ไม่เห็นด้วย  
 มาก ปานกลาง น้อย พอๆ กัน น้อย ปานกลาง มาก

4. "ร้านอาหารนี้ควรรับผิดชอบเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น" จากประโยคนี้ท่านรู้สึก

เห็นด้วย .....| .....| .....| .....| .....| .....| ..... ไม่เห็นด้วย  
 มาก ปานกลาง น้อย พอๆ กัน น้อย ปานกลาง มาก

ท่านจึงได้เรียกพนักงานมาและได้บอกถึงสิ่งที่เกิดขึ้น เมื่อได้ยินดังนั้นแล้วพนักงานคนดังกล่าวจึงก็ได้กล่าวคำขอโทษกับท่านในสิ่งที่เกิดขึ้น

5. หลังจากเหตุการณ์ข้างต้น ในภาพรวมท่านรู้สึกอย่างไรต่อร้านอาหารร้านนี้

พอใจ .....| .....| .....| .....| .....| .....| ..... ไม่พอใจ  
 มาก ปานกลาง น้อย พอๆ กัน น้อย ปานกลาง มาก

6. ท่านมีแนวโน้มที่จะบอกต่อ เล่าต่อในทางบวกกับผู้อื่นหรือไม่ในการให้บริการของร้านอาหารร้านนี้เป็นไปได้

.....| .....| .....| .....| .....| .....| ..... เป็นไปไม่ได้  
 มาก ปานกลาง น้อย พอๆ กัน น้อย ปานกลาง มาก

7. ท่านต้องการที่จะกลับมาใช้บริการร้านอาหารร้านนี้อีกในอนาคตหรือไม่

ต้องการ .....| .....| .....| .....| .....| .....| ..... ไม่ต้องการ  
 มาก ปานกลาง น้อย พอๆ กัน น้อย ปานกลาง มาก

ท่านและเพื่อนของท่านได้เข้าไปใช้บริการร้านอาหารในห้างสรรพสินค้าแห่งหนึ่ง ซึ่งเป็นร้านที่ท่านเคยใช้บริการมาก่อน เมื่อท่านสั่งอาหารและอาหารที่ท่านสั่งได้ถูกนำมาเสิร์ฟแล้วจึงได้เริ่มทาน สักครู่ท่านจึงสังเกตได้ว่า เนื้อที่นำมาประกอบอาหารในจานของท่านนั้นดูเหมือนจะยังไม่สุก

1. จากสถานการณ์ข้างต้นที่ท่านได้พบ ท่านรู้สึก  
 พอใจ .....|.....|.....|.....|.....|.....|..... ไม่พอใจ  
 มาก ปานกลาง น้อย พอๆ กัน น้อย ปานกลาง มาก
2. "เหตุการณ์นี้น่าจะเกิดขึ้นเป็นประจำที่ร้านนี้ในอนาคต" จากประโยคนี้ท่านรู้สึก  
 เห็นด้วย .....|.....|.....|.....|.....|.....|..... ไม่เห็นด้วย  
 มาก ปานกลาง น้อย พอๆ กัน น้อย ปานกลาง มาก
3. "ร้านอาหารนี้น่าจะควบคุมไม่ให้เกิดเหตุการณ์ข้างต้นได้" จากประโยคนี้ท่านรู้สึก  
 เห็นด้วย .....|.....|.....|.....|.....|.....|..... ไม่เห็นด้วย  
 มาก ปานกลาง น้อย พอๆ กัน น้อย ปานกลาง มาก
4. "ร้านอาหารนี้ควรรับผิดชอบเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น" จากประโยคนี้ท่านรู้สึก  
 เห็นด้วย .....|.....|.....|.....|.....|.....|..... ไม่เห็นด้วย  
 มาก ปานกลาง น้อย พอๆ กัน น้อย ปานกลาง มาก

ท่านจึงได้เรียกพนักงานมาและได้บอกถึงสิ่งที่เกิดขึ้น เมื่อได้ยินดังนั้นแล้วพนักงานคนดังกล่าวจึงก็ได้กล่าวคำขอโทษกับท่านในสิ่งที่เกิดขึ้น และได้บอกท่านว่าอาจเป็นความผิดพลาดที่ไม่ได้เกิดขึ้นบ่อย แต่จะกลับไปบอกพ่อครัวให้ระมัดระวังมากกว่านี้

5. หลังจากเหตุการณ์ข้างต้น ในภาพรวมท่านรู้สึกอย่างไรต่อร้านอาหารร้านนี้  
 พอใจ .....|.....|.....|.....|.....|.....|..... ไม่พอใจ  
 มาก ปานกลาง น้อย พอๆ กัน น้อย ปานกลาง มาก
6. ท่านมีแนวโน้มที่จะบอกต่อ เล่าต่อในทางบวกกับผู้อื่นหรือไม่ในการให้บริการของร้านอาหารร้านนี้เป็นไปได้ .....|.....|.....|.....|.....|.....|..... เป็นไปไม่ได้  
 มาก ปานกลาง น้อย พอๆ กัน น้อย ปานกลาง มาก
7. ท่านต้องการที่จะกลับมาใช้บริการร้านอาหารร้านนี้อีกในอนาคตหรือไม่  
 ต้องการ .....|.....|.....|.....|.....|.....|..... ไม่ต้องการ  
 มาก ปานกลาง น้อย พอๆ กัน น้อย ปานกลาง มาก

ท่านและเพื่อนของท่านได้เข้าไปใช้บริการร้านอาหารในห้างสรรพสินค้าแห่งหนึ่ง ซึ่งเป็นร้านที่ท่านเคยใช้บริการมาก่อน เมื่อท่านสั่งอาหารและอาหารที่ท่านสั่งได้ถูกนำมาเสิร์ฟแล้วจึงได้เริ่มทาน สักครู่ท่านจึงสังเกตได้ว่า เนื้อที่นำมาประกอบอาหารในจานของท่านนั้นดูเหมือนจะยังไม่สุก

1. จากสถานการณ์ข้างต้นที่ท่านได้พบ ท่านรู้สึก

พอใจ ..... ไม่พอใจ  
 มาก ปานกลาง น้อย พอๆ กัน น้อย ปานกลาง มาก

2. "เหตุการณ์นี้น่าจะเกิดขึ้นเป็นประจำที่ร้านนี้ในอนาคต" จากประโยคนี้ท่านรู้สึก

เห็นด้วย ..... ไม่เห็นด้วย  
 มาก ปานกลาง น้อย พอๆ กัน น้อย ปานกลาง มาก

3. "ร้านอาหารนี้ควรจะควบคุมไม่ให้เกิดเหตุการณ์ข้างต้นได้" จากประโยคนี้ท่านรู้สึก

เห็นด้วย ..... ไม่เห็นด้วย  
 มาก ปานกลาง น้อย พอๆ กัน น้อย ปานกลาง มาก

4. "ร้านอาหารนี้ควรรับผิดชอบเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น" จากประโยคนี้ท่านรู้สึก

เห็นด้วย ..... ไม่เห็นด้วย  
 มาก ปานกลาง น้อย พอๆ กัน น้อย ปานกลาง มาก

ท่านจึงได้เรียกพนักงานมาและได้บอกถึงสิ่งที่เกิดขึ้น เมื่อได้ยินดังนั้นแล้วพนักงานคนดังกล่าวจึงก็ได้กล่าวคำขอโทษกับท่านในสิ่งที่เกิดขึ้น และบอกกับท่านว่าจะให้ส่วนลดแก่ท่าน 20% ในการใช้บริการครั้งนี้ เพื่อเป็นการชดเชยความผิดพลาดที่เกิดขึ้น

5. หลังจากเหตุการณ์ข้างต้น ในภาพรวมท่านรู้สึกอย่างไรต่อร้านอาหารร้านนี้

พอใจ ..... ไม่พอใจ  
 มาก ปานกลาง น้อย พอๆ กัน น้อย ปานกลาง มาก

6. ท่านมีแนวโน้มที่จะบอกต่อ เล่าต่อในทางบวกกับผู้อื่นหรือไม่ในการให้บริการของร้านอาหารร้านนี้เป็นไปได้

มาก ปานกลาง น้อย พอๆ กัน น้อย ปานกลาง มาก

7. ท่านต้องการที่จะกลับมาใช้บริการร้านอาหารร้านนี้อีกในอนาคตหรือไม่

ต้องการ ..... ไม่ต้องการ  
 มาก ปานกลาง น้อย พอๆ กัน น้อย ปานกลาง มาก



ท่านและเพื่อนของท่านได้เข้าไปใช้บริการร้านอาหารในห้างสรรพสินค้าแห่งหนึ่ง ซึ่งเป็นร้านที่ท่านเคยใช้บริการมาก่อน เมื่อท่านสั่งอาหารและอาหารที่ท่านสั่งได้ถูกนำมาเสิร์ฟแล้วจึงได้เริ่มทาน สักครู่ท่านจึงสังเกตได้ว่า เนื้อที่นำมาประกอบอาหารในจานของท่านนั้นดูเหมือนจะยังไม่สุก

1. จากสถานการณ์ข้างต้นที่ท่านได้พบ ท่านรู้สึก

พอใจ .....|.....|.....|.....|.....|.....|..... ไม่พอใจ  
 มาก ปานกลาง น้อย พอๆ กัน น้อย ปานกลาง มาก

2. "เหตุการณ์นี้น่าจะเกิดขึ้นเป็นประจำที่ร้านนี้ในอนาคต" จากประโยคนี้ท่านรู้สึก

เห็นด้วย .....|.....|.....|.....|.....|.....|..... ไม่เห็นด้วย  
 มาก ปานกลาง น้อย พอๆ กัน น้อย ปานกลาง มาก

3. "ร้านอาหารนี้น่าจะควบคุมไม่ให้เกิดเหตุการณ์ข้างต้นได้" จากประโยคนี้ท่านรู้สึก

เห็นด้วย .....|.....|.....|.....|.....|.....|..... ไม่เห็นด้วย  
 มาก ปานกลาง น้อย พอๆ กัน น้อย ปานกลาง มาก

4. "ร้านอาหารนี้ควรรับผิดชอบเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น" จากประโยคนี้ท่านรู้สึก

เห็นด้วย .....|.....|.....|.....|.....|.....|..... ไม่เห็นด้วย  
 มาก ปานกลาง น้อย พอๆ กัน น้อย ปานกลาง มาก

ท่านจึงได้เรียกพนักงานมาและได้บอกถึงสิ่งที่เกิดขึ้น เมื่อได้ยินดังนั้นแล้วพนักงานคนดังกล่าวจึงก็ได้กล่าวคำขอโทษกับท่านในสิ่งที่เกิดขึ้น จากนั้นจึงได้เสิร์ฟของหวานมูลค่า 50บาทแก่ท่านเพื่อเป็นการชดเชยความผิดพลาดที่เกิดขึ้น

5. หลังจากเหตุการณ์ข้างต้น ในภาพรวมท่านรู้สึกอย่างไรต่อร้านอาหารร้านนี้

พอใจ .....|.....|.....|.....|.....|.....|..... ไม่พอใจ  
 มาก ปานกลาง น้อย พอๆ กัน น้อย ปานกลาง มาก

6. ท่านมีแนวโน้มที่จะบอกต่อ เล่าต่อในทางบวกกับผู้อื่นหรือไม่ในการให้บริการของร้านอาหารร้านนี้เป็นไปได้

.....|.....|.....|.....|.....|.....|..... เป็นไปไม่ได้  
 มาก ปานกลาง น้อย พอๆ กัน น้อย ปานกลาง มาก

7. ท่านต้องการที่จะกลับมาใช้บริการร้านอาหารร้านนี้อีกในอนาคตหรือไม่

ต้องการ .....|.....|.....|.....|.....|.....|..... ไม่ต้องการ  
 มาก ปานกลาง น้อย พอๆ กัน น้อย ปานกลาง มาก

## ภาคผนวก ค

### วิธีการสุ่มสถานการณ์ เพื่อสร้างแบบสอบถาม

ในประเภทของข้อผิดพลาดในการบริการ ได้นิยามประเภทของไว้ดังนี้ 1) ข้อผิดพลาดที่เกิดจากกระบวนการให้บริการ (PB) ประกอบด้วยชนิดของข้อผิดพลาดที่ใช้เป็นตัวแทน คือ รออาหารที่สั่งเป็นเวลานาน (PB1) พนักงานบริการมีกิริยาที่ไม่สุภาพ (PB2) และพนักงานไม่ตอบสนองต่อการเรียกเก็บเงินของลูกค้า (PB3) และ 2) ข้อผิดพลาดที่เกิดจากผลลัพธ์ในการให้บริการ (OB) ประกอบด้วยชนิดของข้อผิดพลาดที่ใช้เป็นตัวแทน คือ พบเส้นผมอยู่ในจานอาหาร (OB1) อาหารรสชาติไม่อร่อย (OB2) และอาหารบางส่วนปรุงไม่สุก (OB3)

ส่วนการทำการแก้ไขข้อผิดพลาดที่เกิดจากการบริการก็แบ่งออกเป็น 3 ประเภท คือ การเพิกเฉยที่จะแก้ไขข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้น (N) การแก้ไขข้อผิดพลาดแบบจับต้องไม่ได้ (IC) และการแก้ไขข้อผิดพลาดแบบผสม (IC +TC) โดยในแต่ละประเภทของการแก้ไขข้อผิดพลาดได้แบ่งออกเป็นชนิดที่ใช้เป็นตัวแทนในการแก้ไขข้อผิดพลาดประเภทนั้นๆ คือ 1) การเพิกเฉยที่จะแก้ไขข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้น ประกอบด้วยชนิดตัวแทนคือ พนักงานไม่แสดงความรับผิดชอบโดยขอตัวเดินจากไปและไม่กลับมาแก้ไขข้อผิดพลาดนั้น (N1) และพนักงานไม่แสดงความรับผิดชอบโดยบอกถึงมาตรฐานในการบริการของร้านที่ดีได้มาตรฐานอยู่แล้ว (N2) 2) การแก้ไขข้อผิดพลาดแบบจับต้องไม่ได้ ประกอบด้วยชนิดของตัวแทนคือ พนักงานกล่าวคำขอโทษต่อข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้น (IC 1) และพนักงานกล่าวคำขอโทษต่อข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้นพร้อมทั้งอธิบายเหตุผล (IC 2) และ 3) การแก้ไขข้อผิดพลาดแบบจับต้องไม่ได้รวมกับแบบจับต้องได้ ประกอบด้วยชนิดของตัวแทนคือ พนักงานกล่าวคำขอโทษต่อข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้น พร้อมทั้งให้ส่วนลดในการบริการครั้งนี้แก่ลูกค้า 20% (TC 1) และพนักงานกล่าวคำขอโทษต่อข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้น พร้อมทั้งได้เสิร์ฟของหวานมูลค่า 50 บาท เป็นการชดเชยข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้น (TC 2) ดังนั้นรวมได้ชนิดของการทำการแก้ไขข้อผิดพลาดที่เกิดจากการบริการได้ทั้งหมด 6 ชนิด

เมื่อนำสถานการณ์ชนิดของข้อผิดพลาดที่เกิดจากการบริการทั้ง 6 ชนิด มารวมกับชนิดของการทำการแก้ไขข้อผิดพลาดที่เกิดจากการบริการทั้ง 6 ชนิด จะได้ตัวอย่างสถานการณ์ทั้งหมด 36 สถานการณ์ ในแบบสอบถามของผู้ตอบแบบสอบถามแต่ละชุดจะมีสถานการณ์เพียงแค่ 6 สถานการณ์เท่านั้น โดยสุ่มมาจาก 36 สถานการณ์ดังกล่าว มีเงื่อนไขว่าในแบบสอบถามแต่ละชุดจะประกอบไปด้วยข้อสถานการณ์ชนิดของข้อผิดพลาดที่เกิดจากการบริการทั้ง 6 ชนิดไม่ซ้ำกัน ซึ่งนำมาจับคู่กับชนิดของการทำการแก้ไขข้อผิดพลาดทั้ง 6 ชนิดที่ไม่ซ้ำกันเช่นเดียวกัน ดังตาราง ค1

ตาราง ค1 แสดงการสุ่มชนิดของข้อผิดพลาดที่เกิดจากการบริการ และชนิดของการแก้ไข  
ข้อผิดพลาดที่เกิดจากการบริการเพื่อที่จะนำมารวมกันเป็นแบบสอบถาม 1 ชุด

	PB (1,2,3)	OB (1,2,3)
N (1,2)		
IC (1,2)		
TC (1,2)		

วิธีการสุ่ม คือ พิจารณาจากข้อผิดพลาด สถานการณ์ที่เป็นข้อผิดพลาดในการบริการทั้ง 3  
แบบ จะได้รับการแก้ไขข้อผิดพลาดต่างกัน ซึ่งก็คือวิธี N, IC และ IC +TC เมื่อนำวิธีการแก้ไข  
ข้อผิดพลาดทั้ง 3 แบบไปใส่ในข้อผิดพลาดจากการบริการทั้ง 3 แบบแล้ว จะได้รูปแบบการ  
ประกอบกันระหว่างประเภทของข้อผิดพลาดจากการบริการและวิธีการแก้ไขข้อผิดพลาด 6 แบบ  
ทำแบบนี้เช่นเดียวกันกับสถานการณ์ที่เป็นข้อผิดพลาดแบบผลลัพธ์ จะได้รูปแบบการประกอบกัน  
ระหว่างประเภทของข้อผิดพลาดจากการบริการและวิธีการแก้ไขข้อผิดพลาด 6 แบบเช่นกัน ดัง  
ตารางที่ ข1

แต่เนื่องจากผู้วิจัยไม่ต้องการให้รูปแบบการแก้ไขข้อผิดพลาดซ้ำกันในแต่ละสถานการณ์  
ดังนั้นรูปแบบการแก้ไขข้อผิดพลาดแบบหนึ่ง จึงประกอบด้วยวิธี 2 วิธี เช่น N ประกอบการเพิกเฉย  
(N1) และการยืนยันว่ามาตรฐานดีอยู่แล้ว (N2) แต่ว่ารูปแบบ N1 อาจอยู่ในข้อผิดพลาดแบบ  
บริการหรือข้อผิดพลาดแบบผลลัพธ์ก็ได้ จึงเกิดวิธีการจับคู่ 2 แบบด้วยกัน เช่นเดียวกับการแก้ไข  
ข้อผิดพลาดแบบ IC และ IC +TC จะได้วิธีการจับคู่อย่างละ 2 แบบ รวมกันทั้งหมด จะได้วิธีการ  
จับคู่  $2 \times 2 \times 2 = 8$  แบบ

เมื่อนำความเป็นไปได้ทั้งหมดมารวมกัน จะได้รูปแบบการสุ่มทั้งหมด  $6 \times 6 \times 8 = 288$   
รูปแบบ ผู้วิจัยจึงเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง 288 คน แต่ว่าอันดับในการแสดงสถานการณ์ อาจทำ  
ให้เกิดอคติในการเก็บข้อมูลได้ เช่น ถ้าเกิดว่าข้อผิดพลาดแบบ N ถูกแสดงเป็นสถานการณ์แรกเสีย  
ส่วนใหญ่ จะทำให้เกิดอคติของการเรียงลำดับ ผู้วิจัยจึงสุ่มการเกิดสถานการณ์ด้วยฟังก์ชันของ  
โปรแกรม Microsoft Excel ได้ผลดังตารางที่ ค2

ตารางที่ ค2 แสดงผลของการสุ่มเพื่อสร้างแบบสอบถามจำนวน 288 ชุดที่มีสถานการณ์และการเรียงลำดับที่ไม่ซ้ำกัน

ชุดที่	ลำดับที่ 1	ลำดับที่ 2	ลำดับที่ 3	ลำดับที่ 4	ลำดับที่ 5	ลำดับที่ 6
1	PB2 / IC1	PB1 / N1	OB3 / TC2	OB1 / N2	PB3 / TC1	OB2 / IC2
2	PB2 / IC1	PB1 / N1	OB1 / N2	OB3 / TC1	PB3 / TC2	OB2 / IC2
3	OB3 / TC2	PB1 / N1	OB2 / IC1	PB3 / TC1	PB2 / IC2	OB1 / N2
4	PB2 / IC2	PB3 / TC2	OB3 / TC1	OB2 / IC1	OB1 / N2	PB1 / N1
5	PB3 / TC1	OB2 / IC2	PB1 / N2	OB1 / N1	PB2 / IC1	OB3 / TC2
6	OB1 / N1	OB2 / IC2	PB3 / TC2	PB1 / N2	OB3 / TC1	PB2 / IC1
7	PB1 / N2	PB2 / IC2	OB3 / TC2	PB3 / TC1	OB1 / N1	OB2 / IC1
8	PB2 / IC2	OB1 / N1	PB3 / TC2	PB1 / N2	OB2 / IC1	OB3 / TC1
9	PB3 / IC1	OB3 / TC2	PB2 / TC1	OB2 / IC2	PB1 / N1	OB1 / N2
10	PB2 / TC2	OB2 / IC2	PB1 / N1	OB3 / TC1	OB1 / N2	PB3 / IC1
11	OB3 / TC2	OB2 / IC1	PB3 / IC2	PB1 / N1	PB2 / TC1	OB1 / N2
12	OB2 / IC1	PB3 / IC2	PB2 / TC2	PB1 / N1	OB1 / N2	OB3 / TC1
13	OB2 / IC2	OB3 / TC2	PB2 / TC1	PB3 / IC1	OB1 / N1	PB1 / N2
14	PB2 / TC2	OB2 / IC2	OB3 / TC1	PB1 / N2	OB1 / N1	PB3 / IC1
15	OB1 / N1	PB1 / N2	OB3 / TC2	PB2 / TC1	PB3 / IC2	OB2 / IC1
16	PB2 / TC2	OB3 / TC1	OB1 / N1	OB2 / IC1	PB1 / N2	PB3 / IC2
17	OB3 / TC2	PB3 / TC1	OB1 / N2	PB1 / IC1	OB2 / IC2	PB2 / N1
18	PB1 / IC1	OB1 / N2	OB3 / TC1	OB2 / IC2	PB2 / N1	PB3 / TC2
19	PB1 / IC2	PB3 / TC1	PB2 / N1	OB2 / IC1	OB3 / TC2	OB1 / N2
20	PB3 / TC2	PB1 / IC2	OB1 / N2	OB3 / TC1	PB2 / N1	OB2 / IC1
21	OB1 / N1	PB3 / TC1	OB2 / IC2	PB2 / N2	OB3 / TC2	PB1 / IC1
22	PB1 / IC1	OB1 / N1	OB2 / IC2	PB2 / N2	OB3 / TC1	PB3 / TC2
23	PB1 / IC2	OB1 / N1	PB3 / TC1	OB3 / TC2	OB2 / IC1	PB2 / N2
24	PB1 / IC2	OB3 / TC1	OB2 / IC1	PB2 / N2	OB1 / N1	PB3 / TC2
25	PB2 / TC1	OB1 / N2	OB2 / IC2	PB1 / IC1	PB3 / N1	OB3 / TC2
26	OB1 / N2	OB3 / TC1	OB2 / IC2	PB3 / N1	PB2 / TC2	PB1 / IC1
27	PB1 / IC2	OB1 / N2	PB3 / N1	PB2 / TC1	OB3 / TC2	OB2 / IC1
28	PB2 / TC2	PB3 / N1	OB1 / N2	OB2 / IC1	OB3 / TC1	PB1 / IC2
29	PB2 / TC1	OB3 / TC2	OB2 / IC2	OB1 / N1	PB3 / N2	PB1 / IC1
30	PB3 / N2	PB2 / TC2	OB3 / TC1	OB1 / N1	OB2 / IC2	PB1 / IC1
31	PB1 / IC2	PB3 / N2	OB1 / N1	PB2 / TC1	OB2 / IC1	OB3 / TC2
32	PB3 / N2	OB2 / IC1	PB1 / IC2	PB2 / TC2	OB3 / TC1	OB1 / N1
33	OB1 / N2	PB1 / TC1	OB2 / IC2	PB3 / IC1	OB3 / TC2	PB2 / N1

ตารางที่ ค2 แสดงผลของการสุ่มเพื่อสร้างแบบสอบถามจำนวน 288 ชุดที่มีสถานการณ์และการเรียงลำดับที่ไม่ซ้ำกัน (ต่อ)

ชุดที่	ลำดับที่ 1	ลำดับที่ 2	ลำดับที่ 3	ลำดับที่ 4	ลำดับที่ 5	ลำดับที่ 6
34	OB3 / TC1	PB2 / N1	OB2 / IC2	PB1 / TC2	PB3 / IC1	OB1 #N2
35	PB3 / IC2	PB1 / TC1	OB3 / TC2	OB1 / N2	PB2 / N1	OB2 / IC1
36	PB2 / N1	OB2 / IC1	OB1 / N2	OB3 / TC1	PB3 / IC2	PB1 / TC2
37	PB2 / N2	OB1 / N1	PB3 / IC1	OB2 / IC2	OB3 / TC2	PB1 / TC1
38	OB1 / N1	OB2 / IC2	PB3 / IC1	OB3 / TC1	PB1 / TC2	PB2 / N2
39	PB3 / IC2	PB1 / TC1	OB2 / IC1	OB1 / N1	OB3 / TC2	PB2 / N2
40	PB1 / TC2	OB1 / N1	OB2 / IC1	OB3 / TC1	PB3 / IC2	PB2 / N2
41	OB1 / N2	OB3 / TC2	OB2 / IC2	PB3 / N1	PB1 / TC1	PB2 / IC1
42	PB2 / IC1	PB3 / N1	OB3 / TC1	PB1 / TC2	OB1 / N2	OB2 / IC2
43	OB2 / IC1	OB3 / TC2	PB1 / TC1	PB2 / IC2	PB3 / N1	OB1 / N2
44	PB1 / TC2	PB2 / IC2	PB3 / N1	OB3 / TC1	OB1 / N2	OB2 / IC1
45	PB3 / N2	PB1 / TC1	OB3 / TC2	OB1 / N1	PB2 / IC1	OB2 / IC2
46	OB2 / IC2	PB2 / IC1	PB1 / TC2	OB3 / TC1	OB1 / N1	PB3 / N2
47	PB2 / IC2	PB1 / TC1	OB1 / N1	OB3 / TC2	OB2 / IC1	PB3 / N2
48	PB3 / N2	OB1 / N1	OB2 / IC1	PB2 / IC2	PB1 / TC2	OB3 / TC1
49	PB2 / IC1	PB3 / TC1	OB2 / TC2	PB1 / N1	OB1 / N2	OB3 / IC2
50	OB1 / N2	PB2 / IC1	PB1 / N1	PB3 / TC2	OB3 / IC2	OB2 / TC1
51	OB1 / N2	OB3 / IC1	PB1 / N1	OB2 / TC2	PB2 / IC2	PB3 / TC1
52	OB2 / TC1	PB1 / N1	OB3 / IC1	PB3 / TC2	OB1 / N2	PB2 / IC2
53	PB2 / IC1	OB1 / N1	OB2 / TC2	PB1 / N2	OB3 / IC2	PB3 / TC1
54	OB2 / TC1	OB1 / N1	PB3 / TC2	PB2 / IC1	PB1 / N2	OB3 / IC2
55	PB1 / N2	PB2 / IC2	OB1 / N1	PB3 / TC1	OB3 / IC1	OB2 / TC2
56	OB2 / TC1	OB1 / N1	OB3 / IC1	PB1 / N2	PB3 / TC2	PB2 / IC2
57	OB3 / IC2	OB1 / N2	PB1 / N1	OB2 / TC2	PB2 / TC1	PB3 / IC1
58	PB2 / TC2	PB1 / N1	OB1 / N2	PB3 / IC1	OB3 / IC2	OB2 / TC1
59	OB3 / IC1	PB3 / IC2	OB1 / N2	PB2 / TC1	OB2 / TC2	PB1 / N1
60	PB2 / TC2	OB1 / N2	PB3 / IC2	PB1 / N1	OB3 / IC1	OB2 / TC1
61	OB2 / TC2	OB3 / IC2	OB1 / N1	PB3 / IC1	PB2 / TC1	PB1 / N2
62	OB3 / IC2	OB2 / TC1	PB1 / N2	PB3 / IC1	OB1 / N1	PB2 / TC2
63	OB2 / TC2	PB3 / IC2	OB3 / IC1	PB1 / N2	PB2 / TC1	OB1 / N1
64	PB2 / TC2	OB3 / IC1	PB1 / N2	PB3 / IC2	OB2 / TC1	OB1 / N1
65	OB2 / TC2	OB1 / N2	OB3 / IC2	PB2 / N1	PB3 / TC1	PB1 / IC1
66	PB2 / N1	OB1 / N2	OB2 / TC1	OB3 / IC2	PB3 / TC2	PB1 / IC1

ตารางที่ ค2 แสดงผลของการสุ่มเพื่อสร้างแบบสอบถามจำนวน 288 ชุดที่มีสถานการณ์และการเรียงลำดับที่ไม่ซ้ำกัน (ต่อ)

ชุดที่	ลำดับที่ 1	ลำดับที่ 2	ลำดับที่ 3	ลำดับที่ 4	ลำดับที่ 5	ลำดับที่ 6
67	OB3 / IC1	OB1 / N2	PB3 / TC1	PB1 / IC2	PB2 / N1	OB2 / TC2
68	OB3 / IC1	PB2 / N1	OB1 / N2	PB1 / IC2	PB3 / TC2	OB2 / TC1
69	PB1 / IC1	PB2 / N2	OB2 / TC2	PB3 / TC1	OB3 / IC2	OB1 / N1
70	PB2 / N2	PB3 / TC2	OB3 / IC2	OB1 / N1	OB2 / TC1	PB1 / IC1
71	PB2 / N2	PB1 / IC2	OB3 / IC1	OB1 / N1	PB3 / TC1	OB2 / TC2
72	PB3 / TC2	PB2 / N2	OB3 / IC1	PB1 / IC2	OB1 / N1	OB2 / TC1
73	OB1 / N2	OB2 / TC2	OB3 / IC2	PB1 / IC1	PB2 / TC1	PB3 / N1
74	PB1 / IC1	OB2 / TC1	OB3 / IC2	PB2 / TC2	PB3 / N1	OB1 / N2
75	OB2 / TC2	PB3 / N1	OB3 / IC1	PB1 / IC2	OB1 / N2	PB2 / TC1
76	OB2 / TC1	OB1 / N2	PB1 / IC2	PB3 / N1	PB2 / TC2	OB3 / IC1
77	OB2 / TC2	PB1 / IC1	PB3 / N2	OB3 / IC2	PB2 / TC1	OB1 / N1
78	PB2 / TC2	PB1 / IC1	OB2 / TC1	PB3 / N2	OB1 / N1	OB3 / IC2
79	OB1 / N1	OB3 / IC1	PB1 / IC2	PB3 / N2	OB2 / TC2	PB2 / TC1
80	OB3 / IC1	PB3 / N2	OB1 / N1	PB2 / TC2	PB1 / IC2	OB2 / TC1
81	PB3 / IC1	OB1 / N2	OB3 / IC2	PB1 / TC1	OB2 / TC2	PB2 / N1
82	OB3 / IC2	OB1 / N2	PB3 / IC1	PB1 / TC2	PB2 / N1	OB2 / TC1
83	PB3 / IC2	OB3 / IC1	OB2 / TC2	OB1 / N2	PB2 / N1	PB1 / TC1
84	PB2 / N1	PB1 / TC2	OB2 / TC1	PB3 / IC2	OB1 / N2	OB3 / IC1
85	PB2 / N2	OB3 / IC2	PB1 / TC1	OB2 / TC2	OB1 / N1	PB3 / IC1
86	PB2 / N2	OB1 / N1	OB2 / TC1	PB3 / IC1	OB3 / IC2	PB1 / TC2
87	OB1 / N1	PB2 / N2	OB2 / TC2	OB3 / IC1	PB3 / IC2	PB1 / TC1
88	PB3 / IC2	OB3 / IC1	OB1 / N1	PB2 / N2	PB1 / TC2	OB2 / TC1
89	PB2 / IC1	OB3 / IC2	PB3 / N1	OB1 / N2	OB2 / TC2	PB1 / TC1
90	PB1 / TC2	OB2 / TC1	PB3 / N1	OB3 / IC2	PB2 / IC1	OB1 / N2
91	OB1 / N2	PB1 / TC1	OB2 / TC2	PB3 / N1	OB3 / IC1	PB2 / IC2
92	PB2 / IC2	OB3 / IC1	PB3 / N1	OB1 / N2	OB2 / TC1	PB1 / TC2
93	PB1 / TC1	OB1 / N1	PB2 / IC1	PB3 / N2	OB3 / IC2	OB2 / TC2
94	OB1 / N1	PB3 / N2	PB1 / TC2	OB2 / TC1	PB2 / IC1	OB3 / IC2
95	OB3 / IC1	PB1 / TC1	OB2 / TC2	OB1 / N1	PB2 / IC2	PB3 / N2
96	OB1 / N1	PB2 / IC2	PB3 / N2	PB1 / TC2	OB3 / IC1	OB2 / TC1
97	OB2 / N2	OB3 / TC2	PB1 / N1	OB1 / IC2	PB3 / TC1	PB2 / IC1
98	PB3 / TC2	OB2 / N2	PB2 / IC1	OB3 / TC1	OB1 / IC2	PB1 / N1
99	OB1 / IC1	PB1 / N1	PB3 / TC1	PB2 / IC2	OB2 / N2	OB3 / TC2

ตารางที่ ค2 แสดงผลของการสุ่มเพื่อสร้างแบบสอบถามจำนวน 288 ชุดที่มีสถานการณ์และการเรียงลำดับที่ไม่ซ้ำกัน (ต่อ)

ชุดที่	ลำดับที่ 1	ลำดับที่ 2	ลำดับที่ 3	ลำดับที่ 4	ลำดับที่ 5	ลำดับที่ 6
100	OB1 / IC1	OB3 / TC1	PB2 / IC2	OB2 / N2	PB1 / N1	PB3 / TC2
101	OB2 / N1	PB2 / IC1	OB3 / TC2	PB3 / TC1	OB1 / IC2	PB1 / N2
102	OB1 / IC2	OB3 / TC1	OB2 / N1	PB1 / N2	PB3 / TC2	PB2 / IC1
103	PB1 / N2	PB2 / IC2	OB3 / TC2	OB1 / IC1	PB3 / TC1	OB2 / N1
104	OB3 / TC1	PB1 / N2	PB3 / TC2	OB1 / IC1	OB2 / N1	PB2 / IC2
105	PB2 / TC1	PB1 / N1	OB2 / N2	OB1 / IC2	PB3 / IC1	OB3 / TC2
106	PB2 / TC2	PB1 / N1	OB1 / IC2	PB3 / IC1	OB2 / N2	OB3 / TC1
107	OB3 / TC2	PB2 / TC1	OB1 / IC1	PB3 / IC2	PB1 / N1	OB2 / N2
108	PB3 / IC2	OB2 / N2	OB1 / IC1	OB3 / TC1	PB2 / TC2	PB1 / N1
109	OB3 / TC2	PB2 / TC1	PB3 / IC1	PB1 / N2	OB1 / IC2	OB2 / N1
110	PB1 / N2	PB3 / IC1	PB2 / TC2	OB1 / IC2	OB3 / TC1	OB2 / N1
111	PB1 / N2	OB2 / N1	OB3 / TC2	PB3 / IC2	PB2 / TC1	OB1 / IC1
112	PB1 / N2	PB2 / TC2	OB2 / N1	OB3 / TC1	OB1 / IC1	PB3 / IC2
113	PB3 / TC1	PB1 / IC1	OB2 / N2	PB2 / N1	OB3 / TC2	OB1 / IC2
114	PB1 / IC1	OB1 / IC2	OB2 / N2	OB3 / TC1	PB3 / TC2	PB2 / N1
115	PB2 / N1	PB1 / IC2	OB1 / IC1	OB3 / TC2	PB3 / TC1	OB2 / N2
116	OB3 / TC1	OB1 / IC1	PB3 / TC2	PB1 / IC2	PB2 / N1	OB2 / N2
117	PB1 / IC1	OB3 / TC2	PB3 / TC1	PB2 / N2	OB2 / N1	OB1 / IC2
118	PB3 / TC2	OB2 / N1	PB1 / IC1	PB2 / N2	OB1 / IC2	OB3 / TC1
119	OB2 / N1	OB3 / TC2	OB1 / IC1	PB2 / N2	PB3 / TC1	PB1 / IC2
120	OB3 / TC1	PB2 / N2	PB3 / TC2	OB2 / N1	OB1 / IC1	PB1 / IC2
121	PB3 / N1	PB1 / IC1	PB2 / TC1	OB1 / IC2	OB2 / N2	OB3 / TC2
122	OB2 / N2	OB3 / TC1	PB3 / N1	PB1 / IC1	PB2 / TC2	OB1 / IC2
123	PB1 / IC2	PB2 / TC1	OB1 / IC1	OB3 / TC2	PB3 / N1	OB2 / N2
124	PB3 / N1	OB3 / TC1	OB2 / N2	OB1 / IC1	PB1 / IC2	PB2 / TC2
125	PB1 / IC1	OB3 / TC2	PB3 / N2	OB2 / N1	PB2 / TC1	OB1 / IC2
126	OB1 / IC2	PB3 / N2	PB1 / IC1	OB3 / TC1	PB2 / TC2	OB2 / N1
127	PB1 / IC2	PB3 / N2	OB2 / N1	OB1 / IC1	OB3 / TC2	PB2 / TC1
128	OB2 / N1	OB3 / TC1	PB3 / N2	PB1 / IC2	OB1 / IC1	PB2 / TC2
129	PB2 / N1	OB3 / TC2	OB1 / IC2	OB2 / N2	PB3 / IC1	PB1 / TC1
130	OB1 / IC2	OB2 / N2	PB1 / TC2	PB2 / N1	PB3 / IC1	OB3 / TC1
131	PB3 / IC2	PB1 / TC1	OB1 / IC1	PB2 / N1	OB2 / N2	OB3 / TC2
132	OB2 / N2	OB1 / IC1	PB1 / TC2	PB3 / IC2	PB2 / N1	OB3 / TC1

ตารางที่ ค2 แสดงผลของการสุ่มเพื่อสร้างแบบสอบถามจำนวน 288 ชุดที่มีสถานการณ์และการเรียงลำดับที่ไม่ซ้ำกัน (ต่อ)

ชุดที่	ลำดับที่ 1	ลำดับที่ 2	ลำดับที่ 3	ลำดับที่ 4	ลำดับที่ 5	ลำดับที่ 6
133	OB2 / N1	OB3 / TC2	PB2 / N2	PB1 / TC1	PB3 / IC1	OB1 / IC2
134	PB2 / N2	OB1 / IC2	PB3 / IC1	OB3 / TC1	OB2 / N1	PB1 / TC2
135	OB2 / N1	OB3 / TC2	PB2 / N2	PB3 / IC2	OB1 / IC1	PB1 / TC1
136	OB2 / N1	PB1 / TC2	OB1 / IC1	PB2 / N2	OB3 / TC1	PB3 / IC2
137	OB2 / N2	PB3 / N1	PB2 / IC1	PB1 / TC1	OB1 / IC2	OB3 / TC2
138	OB1 / IC2	OB3 / TC1	PB1 / TC2	PB2 / IC1	OB2 / N2	PB3 / N1
139	OB1 / IC1	PB1 / TC1	OB3 / TC2	OB2 / N2	PB2 / IC2	PB3 / N1
140	PB3 / N1	PB1 / TC2	OB3 / TC1	PB2 / IC2	OB2 / N2	OB1 / IC1
141	OB1 / IC2	OB2 / N1	PB1 / TC1	PB2 / IC1	OB3 / TC2	PB3 / N2
142	OB3 / TC1	PB1 / TC2	PB3 / N2	OB1 / IC2	PB2 / IC1	OB2 / N1
143	OB2 / N1	OB1 / IC1	OB3 / TC2	PB3 / N2	PB2 / IC2	PB1 / TC1
144	OB3 / TC1	PB1 / TC2	PB3 / N2	OB2 / N1	PB2 / IC2	OB1 / IC1
145	OB1 / IC2	OB2 / TC2	PB1 / N1	PB2 / IC1	PB3 / TC1	OB3 / N2
146	PB1 / N1	OB2 / TC1	OB3 / N2	OB1 / IC2	PB2 / IC1	PB3 / TC2
147	PB1 / N1	PB2 / IC2	OB1 / IC1	OB2 / TC2	OB3 / N2	PB3 / TC1
148	PB1 / N1	PB2 / IC2	OB3 / N2	PB3 / TC2	OB1 / IC1	OB2 / TC1
149	OB3 / N1	OB2 / TC2	PB3 / TC1	PB1 / N2	OB1 / IC2	PB2 / IC1
150	OB3 / N1	PB3 / TC2	PB1 / N2	OB2 / TC1	OB1 / IC2	PB2 / IC1
151	OB1 / IC1	PB3 / TC1	OB2 / TC2	PB1 / N2	OB3 / N1	PB2 / IC2
152	OB3 / N1	PB3 / TC2	PB1 / N2	PB2 / IC2	OB2 / TC1	OB1 / IC1
153	OB2 / TC2	OB1 / IC2	PB2 / TC1	OB3 / N2	PB3 / IC1	PB1 / N1
154	PB3 / IC1	PB2 / TC2	PB1 / N1	OB2 / TC1	OB3 / N2	OB1 / IC2
155	OB1 / IC1	PB3 / IC2	OB3 / N2	PB2 / TC1	OB2 / TC2	PB1 / N1
156	OB3 / N2	PB2 / TC2	OB1 / IC1	PB3 / IC2	PB1 / N1	OB2 / TC1
157	PB3 / IC1	OB2 / TC2	OB3 / N1	PB1 / N2	OB1 / IC2	PB2 / TC1
158	PB3 / IC1	OB2 / TC1	PB1 / N2	PB2 / TC2	OB3 / N1	OB1 / IC2
159	PB3 / IC2	PB1 / N2	PB2 / TC1	OB3 / N1	OB1 / IC1	OB2 / TC2
160	OB3 / N1	PB2 / TC2	PB3 / IC2	OB2 / TC1	PB1 / N2	OB1 / IC1
161	OB1 / IC2	PB3 / TC1	OB3 / N2	PB2 / N1	OB2 / TC2	PB1 / IC1
162	OB3 / N2	PB1 / IC1	PB2 / N1	PB3 / TC2	OB1 / IC2	OB2 / TC1
163	PB3 / TC1	PB2 / N1	PB1 / IC2	OB2 / TC2	OB3 / N2	OB1 / IC1
164	PB3 / TC2	OB1 / IC1	PB2 / N1	OB2 / TC1	PB1 / IC2	OB3 / N2
165	OB2 / TC2	PB1 / IC1	PB2 / N2	OB3 / N1	OB1 / IC2	PB3 / TC1



ตารางที่ ค2 แสดงผลของการสุ่มเพื่อสร้างแบบสอบถามจำนวน 288 ชุดที่มีสถานการณ์และการเรียงลำดับที่ไม่ซ้ำกัน (ต่อ)

ชุดที่	ลำดับที่ 1	ลำดับที่ 2	ลำดับที่ 3	ลำดับที่ 4	ลำดับที่ 5	ลำดับที่ 6
166	PB2 / N2	PB1 / IC1	OB1 / IC2	PB3 / TC2	OB2 / TC1	OB3 / N1
167	OB3 / N1	PB3 / TC1	PB2 / N2	PB1 / IC2	OB2 / TC2	OB1 / IC1
168	OB3 / N1	PB2 / N2	OB2 / TC1	OB1 / IC1	PB1 / IC2	PB3 / TC2
169	OB1 / IC2	PB1 / IC1	OB3 / N2	PB2 / TC1	OB2 / TC2	PB3 / N1
170	OB2 / TC1	OB3 / N2	PB2 / TC2	PB3 / N1	OB1 / IC2	PB1 / IC1
171	OB3 / N2	OB1 / IC1	PB2 / TC1	PB1 / IC2	PB3 / N1	OB2 / TC2
172	OB2 / TC1	OB3 / N2	PB3 / N1	PB2 / TC2	OB1 / IC1	PB1 / IC2
173	OB2 / TC2	PB2 / TC1	OB3 / N1	PB1 / IC1	PB3 / N2	OB1 / IC2
174	OB2 / TC1	PB1 / IC1	OB3 / N1	OB1 / IC2	PB3 / N2	PB2 / TC2
175	PB1 / IC2	OB1 / IC1	OB2 / TC2	PB3 / N2	PB2 / TC1	OB3 / N1
176	OB2 / TC1	OB3 / N1	OB1 / IC1	PB3 / N2	PB1 / IC2	PB2 / TC2
177	PB1 / TC1	PB3 / IC1	OB3 / N2	PB2 / N1	OB2 / TC2	OB1 / IC2
178	PB3 / IC1	OB1 / IC2	PB1 / TC2	OB3 / N2	OB2 / TC1	PB2 / N1
179	OB1 / IC1	PB3 / IC2	PB2 / N1	OB3 / N2	OB2 / TC2	PB1 / TC1
180	OB1 / IC1	PB2 / N1	OB3 / N2	OB2 / TC1	PB3 / IC2	PB1 / TC2
181	OB2 / TC2	OB1 / IC2	OB3 / N1	PB2 / N2	PB3 / IC1	PB1 / TC1
182	PB1 / TC2	OB3 / N1	OB1 / IC2	PB3 / IC1	OB2 / TC1	PB2 / N2
183	OB3 / N1	OB2 / TC2	PB3 / IC2	PB1 / TC1	OB1 / IC1	PB2 / N2
184	OB2 / TC1	PB2 / N2	OB3 / N1	PB3 / IC2	OB1 / IC1	PB1 / TC2
185	PB2 / IC1	PB3 / N1	OB1 / IC2	OB2 / TC2	OB3 / N2	PB1 / TC1
186	OB1 / IC2	PB2 / IC1	PB3 / N1	OB2 / TC1	PB1 / TC2	OB3 / N2
187	OB1 / IC1	OB2 / TC2	PB1 / TC1	PB3 / N1	OB3 / N2	PB2 / IC2
188	PB3 / N1	PB2 / IC2	OB1 / IC1	PB1 / TC2	OB3 / N2	OB2 / TC1
189	PB2 / IC1	PB1 / TC1	OB2 / TC2	OB1 / IC2	PB3 / N2	OB3 / N1
190	OB1 / IC2	OB2 / TC1	OB3 / N1	PB1 / TC2	PB2 / IC1	PB3 / N2
191	OB3 / N1	OB1 / IC1	PB1 / TC1	OB2 / TC2	PB3 / N2	PB2 / IC2
192	PB3 / N2	OB2 / TC1	PB2 / IC2	PB1 / TC2	OB3 / N1	OB1 / IC1
193	OB3 / IC2	PB2 / IC1	OB1 / TC2	PB3 / TC1	PB1 / N1	OB2 / N2
194	PB1 / N1	PB3 / TC2	OB1 / TC1	OB2 / N2	OB3 / IC2	PB2 / IC1
195	PB1 / N1	PB2 / IC2	OB2 / N2	OB1 / TC2	PB3 / TC1	OB3 / IC1
196	PB2 / IC2	OB2 / N2	OB1 / TC1	PB1 / N1	OB3 / IC1	PB3 / TC2
197	PB2 / IC1	PB1 / N2	OB2 / N1	OB1 / TC2	PB3 / TC1	OB3 / IC2
198	PB3 / TC2	PB1 / N2	OB3 / IC2	OB2 / N1	PB2 / IC1	OB1 / TC1

ตารางที่ ค2 แสดงผลของการสุ่มเพื่อสร้างแบบสอบถามจำนวน 288 ชุดที่มีสถานการณ์และการเรียงลำดับที่ไม่ซ้ำกัน (ต่อ)

ชุดที่	ลำดับที่ 1	ลำดับที่ 2	ลำดับที่ 3	ลำดับที่ 4	ลำดับที่ 5	ลำดับที่ 6
199	OB2 / N1	OB3 / IC1	OB1 / TC2	PB1 / N2	PB3 / TC1	PB2 / TC2
200	PB3 / TC2	OB3 / IC1	OB1 / TC1	OB2 / N1	PB2 / IC2	PB1 / N2
201	OB2 / N2	OB3 / IC2	OB1 / TC2	PB1 / N1	PB2 / TC1	PB3 / IC1
202	PB3 / IC1	OB2 / N2	PB1 / N1	PB2 / TC2	OB1 / TC1	OB3 / IC2
203	PB2 / TC1	PB3 / IC2	OB1 / TC2	OB3 / IC1	OB2 / N2	PB1 / N1
204	PB3 / IC2	OB3 / IC1	OB1 / TC1	PB2 / TC2	PB1 / N1	OB2 / N2
205	PB1 / N2	PB2 / TC1	PB3 / IC1	OB1 / TC2	OB3 / IC2	OB2 / N1
206	OB1 / TC1	PB2 / TC2	PB1 / N2	PB3 / IC1	OB3 / IC2	OB2 / N1
207	PB3 / IC2	OB3 / IC1	PB1 / N2	OB1 / TC2	OB2 / N1	PB2 / TC1
208	OB2 / N1	OB3 / IC1	PB3 / IC2	PB1 / N2	OB1 / TC1	PB2 / TC2
209	OB1 / TC2	PB2 / N1	OB2 / N2	PB3 / TC1	PB1 / IC1	OB3 / IC2
210	PB3 / TC2	OB2 / N2	PB1 / IC1	OB1 / TC1	PB2 / N1	OB3 / IC2
211	PB1 / IC2	PB2 / N1	OB2 / N2	PB3 / TC1	OB1 / TC2	OB3 / IC1
212	PB1 / IC2	OB3 / IC1	OB2 / N2	OB1 / TC1	PB2 / N1	PB3 / TC2
213	OB1 / TC2	PB2 / N2	OB2 / N1	OB3 / IC2	PB3 / TC1	PB1 / IC1
214	OB1 / TC1	OB2 / N1	PB2 / N2	OB3 / IC2	PB1 / IC1	PB3 / TC2
215	PB1 / IC2	PB3 / TC1	OB3 / IC1	OB2 / N1	OB1 / TC2	PB2 / N2
216	OB1 / TC1	OB3 / IC1	PB1 / IC2	PB2 / N2	OB2 / N1	PB3 / TC2
217	PB1 / IC1	PB2 / TC1	OB2 / N2	PB3 / N1	OB3 / IC2	OB1 / TC2
218	PB2 / TC2	PB1 / IC1	OB3 / IC2	OB1 / TC1	PB3 / N1	OB2 / N2
219	OB3 / IC1	PB2 / TC1	PB3 / N1	OB1 / TC2	OB2 / N2	PB1 / IC2
220	OB1 / TC1	PB1 / IC2	OB3 / IC1	PB2 / TC2	PB3 / N1	OB2 / N2
221	PB3 / N2	OB1 / TC2	PB2 / TC1	OB3 / IC2	PB1 / IC1	OB2 / N1
222	OB3 / IC2	PB2 / TC2	PB1 / IC1	PB3 / N2	OB2 / N1	OB1 / TC1
223	OB1 / TC2	PB3 / N2	PB1 / IC2	OB2 / N1	OB3 / IC1	PB2 / TC1
224	OB3 / IC1	OB2 / N1	PB3 / N2	OB1 / TC1	PB2 / TC2	PB1 / IC2
225	PB1 / TC1	OB2 / N2	PB3 / IC1	OB3 / IC2	PB2 / N1	OB1 / TC2
226	OB1 / TC1	PB3 / IC1	PB1 / TC2	OB3 / IC2	PB2 / N1	OB2 / N2
227	PB1 / TC1	PB2 / N1	OB2 / N2	PB3 / IC2	OB3 / IC1	OB1 / TC2
228	OB1 / TC1	OB3 / IC1	OB2 / N2	PB1 / TC2	PB3 / IC2	PB2 / N1
229	OB1 / TC2	OB3 / IC2	PB2 / N2	PB1 / TC1	PB3 / IC1	OB2 / N1
230	OB2 / N1	OB1 / TC1	PB3 / IC1	PB1 / TC2	OB3 / IC2	PB2 / N2
231	OB1 / TC2	PB3 / IC2	OB2 / N1	PB2 / N2	OB3 / IC1	PB1 / TC1

ตารางที่ ค2 แสดงผลของการสุ่มเพื่อสร้างแบบสอบถามจำนวน 288 ชุดที่มีสถานการณ์และการเรียงลำดับที่ไม่ซ้ำกัน (ต่อ)

ชุดที่	ลำดับที่ 1	ลำดับที่ 2	ลำดับที่ 3	ลำดับที่ 4	ลำดับที่ 5	ลำดับที่ 6
232	PB1 / TC2	OB3 / IC1	PB2 / N2	OB1 / TC1	PB3 / IC2	OB2 / N1
233	PB2 / IC1	OB3 / IC2	PB3 / N1	OB1 / TC2	PB1 / TC1	OB2 / N2
234	OB1 / TC1	OB2 / N2	PB2 / IC1	PB3 / N1	PB1 / TC2	OB3 / IC2
235	OB3 / IC1	OB2 / N2	PB3 / N1	PB2 / IC2	OB1 / TC2	PB1 / TC1
236	OB1 / TC1	PB2 / IC2	PB3 / N1	OB2 / N2	OB3 / IC1	PB1 / TC2
237	OB1 / TC2	OB3 / IC2	PB1 / TC1	PB3 / N2	PB2 / IC1	OB2 / N1
238	PB2 / IC1	OB2 / N1	PB1 / TC2	OB3 / IC2	OB1 / TC1	PB3 / N2
239	OB1 / TC2	PB1 / TC1	OB2 / N1	OB3 / IC1	PB3 / N2	PB2 / IC2
240	PB2 / IC2	OB3 / IC1	OB1 / TC1	PB1 / TC2	OB2 / N1	PB3 / N2
241	PB1 / N1	OB2 / IC2	OB3 / N2	PB3 / TC1	OB1 / TC2	PB2 / IC1
242	PB1 / N1	OB3 / N2	OB1 / TC1	PB2 / IC1	OB2 / IC2	PB3 / TC2
243	PB1 / N1	PB2 / IC2	OB1 / TC2	OB3 / N2	PB3 / TC1	OB2 / IC1
244	PB1 / N1	PB2 / IC2	OB1 / TC1	OB2 / IC1	PB3 / TC2	OB3 / N2
245	PB2 / IC1	PB1 / N2	PB3 / TC1	OB3 / N1	OB2 / IC2	OB1 / TC2
246	PB3 / TC2	PB1 / N2	OB1 / TC1	OB3 / N1	OB2 / IC2	PB2 / IC1
247	OB3 / N1	PB3 / TC1	OB1 / TC2	PB1 / N2	PB2 / IC2	OB2 / IC1
248	PB1 / N2	PB3 / TC2	OB1 / TC1	OB2 / IC1	OB3 / N1	PB2 / IC2
249	OB3 / N2	OB2 / IC2	PB2 / TC1	OB1 / TC2	PB1 / N1	PB3 / IC1
250	OB3 / N2	OB2 / IC2	PB2 / TC2	OB1 / TC1	PB3 / IC1	PB1 / N1
251	OB2 / IC1	OB1 / TC2	OB3 / N2	PB1 / N1	PB2 / TC1	PB3 / IC2
252	OB1 / TC1	PB2 / TC2	PB3 / IC2	OB2 / IC1	OB3 / N2	PB1 / N1
253	OB3 / N1	PB3 / IC1	PB1 / N2	OB2 / IC2	OB1 / TC2	PB2 / TC1
254	PB3 / IC1	OB3 / N1	OB2 / IC2	OB1 / TC1	PB1 / N2	PB2 / TC2
255	OB1 / TC2	OB2 / IC1	PB2 / TC1	PB1 / N2	PB3 / IC2	OB3 / N1
256	OB1 / TC1	OB3 / N1	PB2 / TC2	OB2 / IC1	PB1 / N2	PB3 / IC2
257	PB1 / IC1	OB1 / TC2	PB3 / TC1	OB3 / N2	OB2 / IC2	PB2 / N1
258	PB2 / N1	OB2 / IC2	OB3 / N2	PB3 / TC2	PB1 / IC1	OB1 / TC1
259	PB2 / N1	PB3 / TC1	OB1 / TC2	OB2 / IC1	OB3 / N2	PB1 / IC2
260	PB1 / IC2	PB2 / N1	OB2 / IC1	OB3 / N2	OB1 / TC1	PB3 / TC2
261	OB2 / IC2	PB3 / TC1	PB2 / N2	OB1 / TC2	PB1 / IC1	OB3 / N1
262	OB3 / N1	PB3 / TC2	PB1 / IC1	OB1 / TC1	OB2 / IC2	PB2 / N2
263	PB1 / IC2	PB3 / TC1	OB1 / TC2	OB3 / N1	OB2 / IC1	PB2 / N2
264	OB2 / IC1	OB1 / TC1	OB3 / N1	PB3 / TC2	PB2 / N2	PB1 / IC2

ตารางที่ ค2 แสดงผลของการสุ่มเพื่อสร้างแบบสอบถามจำนวน 288 ชุดที่มีสถานการณ์และการเรียงลำดับที่ไม่ซ้ำกัน (ต่อ)

ชุดที่	ลำดับที่ 1	ลำดับที่ 2	ลำดับที่ 3	ลำดับที่ 4	ลำดับที่ 5	ลำดับที่ 6
265	OB1 / TC2	PB3 / N1	OB3 / N2	PB1 / IC1	OB2 / IC2	PB2 / TC1
266	OB3 / N2	PB2 / TC2	PB1 / IC1	OB2 / IC2	OB1 / TC1	PB3 / N1
267	PB1 / IC2	PB3 / N1	OB1 / TC2	OB2 / IC1	OB3 / N2	PB2 / TC1
268	OB1 / TC1	PB2 / TC2	OB2 / IC1	PB1 / IC2	PB3 / N1	OB3 / N2
269	PB3 / N2	OB2 / IC2	OB1 / TC2	OB3 / N1	PB1 / IC1	PB2 / TC1
270	OB3 / N1	PB3 / N2	OB1 / TC1	OB2 / IC2	PB1 / IC1	PB2 / TC2
271	OB3 / N1	PB2 / TC1	PB3 / N2	OB1 / TC2	PB1 / IC2	OB2 / IC1
272	OB2 / IC1	PB1 / IC2	OB3 / N1	PB2 / TC2	PB3 / N2	OB1 / TC1
273	PB2 / N1	OB2 / IC2	OB3 / N2	PB3 / IC1	PB1 / TC1	OB1 / TC2
274	PB3 / IC1	PB2 / N1	OB3 / N2	OB1 / TC1	OB2 / IC2	PB1 / TC2
275	PB1 / TC1	OB3 / N2	OB1 / TC2	PB3 / IC2	OB2 / IC1	PB2 / N1
276	OB1 / TC1	PB2 / N1	PB3 / IC2	OB3 / N2	PB1 / TC2	OB2 / IC1
277	PB1 / TC1	OB2 / IC2	PB2 / N2	OB1 / TC2	OB3 / N1	PB3 / IC1
278	PB1 / TC2	PB3 / IC1	OB1 / TC1	OB2 / IC2	PB2 / N2	OB3 / N1
279	PB1 / TC1	OB1 / TC2	OB3 / N1	OB2 / IC1	PB3 / IC2	PB2 / N2
280	OB2 / IC1	PB2 / N2	PB3 / IC2	OB3 / N1	PB1 / TC2	OB1 / TC1
281	OB2 / IC2	OB1 / TC2	OB3 / N2	PB2 / IC1	PB3 / N1	PB1 / TC1
282	OB1 / TC1	OB3 / N2	OB2 / IC2	PB2 / IC1	PB3 / N1	PB1 / TC2
283	OB1 / TC2	OB2 / IC1	PB1 / TC1	OB3 / N2	PB3 / N1	PB2 / IC2
284	OB3 / N2	OB1 / TC1	PB1 / TC2	PB3 / N1	PB2 / IC2	OB2 / IC1
285	PB2 / IC1	OB1 / TC2	PB1 / TC1	OB2 / IC2	PB3 / N2	OB3 / N1
286	PB2 / IC1	OB1 / TC1	PB3 / N2	OB2 / IC2	OB3 / N1	PB1 / TC2
287	OB1 / TC2	OB2 / IC1	PB3 / N2	PB2 / IC2	OB3 / N1	PB1 / TC1
288	OB1 / TC1	PB3 / N2	OB3 / N1	PB1 / TC2	PB2 / IC2	OB2 / IC1

ตารางที่ ค2 แสดงผลของการสุ่มเพื่อสร้างแบบสอบถามจำนวน 288 ชุดที่มีสถานการณ์และการเรียงลำดับที่ไม่ซ้ำกัน (ต่อ)

ชุดที่	ลำดับที่ 1	ลำดับที่ 2	ลำดับที่ 3	ลำดับที่ 4	ลำดับที่ 5	ลำดับที่ 6
232	PB1 / TC2	OB3 / IC1	PB2 / N2	OB1 / TC1	PB3 / IC2	OB2 / N1
233	PB2 / IC1	OB3 / IC2	PB3 / N1	OB1 / TC2	PB1 / TC1	OB2 / N2
234	OB1 / TC1	OB2 / N2	PB2 / IC1	PB3 / N1	PB1 / TC2	OB3 / IC2
235	OB3 / IC1	OB2 / N2	PB3 / N1	PB2 / IC2	OB1 / TC2	PB1 / TC1
236	OB1 / TC1	PB2 / IC2	PB3 / N1	OB2 / N2	OB3 / IC1	PB1 / TC2
237	OB1 / TC2	OB3 / IC2	PB1 / TC1	PB3 / N2	PB2 / IC1	OB2 / N1
238	PB2 / IC1	OB2 / N1	PB1 / TC2	OB3 / IC2	OB1 / TC1	PB3 / N2
239	OB1 / TC2	PB1 / TC1	OB2 / N1	OB3 / IC1	PB3 / N2	PB2 / IC2
240	PB2 / IC2	OB3 / IC1	OB1 / TC1	PB1 / TC2	OB2 / N1	PB3 / N2
241	PB1 / N1	OB2 / IC2	OB3 / N2	PB3 / TC1	OB1 / TC2	PB2 / IC1
242	PB1 / N1	OB3 / N2	OB1 / TC1	PB2 / IC1	OB2 / IC2	PB3 / TC2
243	PB1 / N1	PB2 / IC2	OB1 / TC2	OB3 / N2	PB3 / TC1	OB2 / IC1
244	PB1 / N1	PB2 / IC2	OB1 / TC1	OB2 / IC1	PB3 / TC2	OB3 / N2
245	PB2 / IC1	PB1 / N2	PB3 / TC1	OB3 / N1	OB2 / IC2	OB1 / TC2
246	PB3 / TC2	PB1 / N2	OB1 / TC1	OB3 / N1	OB2 / IC2	PB2 / IC1
247	OB3 / N1	PB3 / TC1	OB1 / TC2	PB1 / N2	PB2 / IC2	OB2 / IC1
248	PB1 / N2	PB3 / TC2	OB1 / TC1	OB2 / IC1	OB3 / N1	PB2 / IC2
249	OB3 / N2	OB2 / IC2	PB2 / TC1	OB1 / TC2	PB1 / N1	PB3 / IC1
250	OB3 / N2	OB2 / IC2	PB2 / TC2	OB1 / TC1	PB3 / IC1	PB1 / N1
251	OB2 / IC1	OB1 / TC2	OB3 / N2	PB1 / N1	PB2 / TC1	PB3 / IC2
252	OB1 / TC1	PB2 / TC2	PB3 / IC2	OB2 / IC1	OB3 / N2	PB1 / N1
253	OB3 / N1	PB3 / IC1	PB1 / N2	OB2 / IC2	OB1 / TC2	PB2 / TC1
254	PB3 / IC1	OB3 / N1	OB2 / IC2	OB1 / TC1	PB1 / N2	PB2 / TC2
255	OB1 / TC2	OB2 / IC1	PB2 / TC1	PB1 / N2	PB3 / IC2	OB3 / N1
256	OB1 / TC1	OB3 / N1	PB2 / TC2	OB2 / IC1	PB1 / N2	PB3 / IC2
257	PB1 / IC1	OB1 / TC2	PB3 / TC1	OB3 / N2	OB2 / IC2	PB2 / N1
258	PB2 / N1	OB2 / IC2	OB3 / N2	PB3 / TC2	PB1 / IC1	OB1 / TC1
259	PB2 / N1	PB3 / TC1	OB1 / TC2	OB2 / IC1	OB3 / N2	PB1 / IC2
260	PB1 / IC2	PB2 / N1	OB2 / IC1	OB3 / N2	OB1 / TC1	PB3 / TC2
261	OB2 / IC2	PB3 / TC1	PB2 / N2	OB1 / TC2	PB1 / IC1	OB3 / N1
262	OB3 / N1	PB3 / TC2	PB1 / IC1	OB1 / TC1	OB2 / IC2	PB2 / N2
263	PB1 / IC2	PB3 / TC1	OB1 / TC2	OB3 / N1	OB2 / IC1	PB2 / N2
264	OB2 / IC1	OB1 / TC1	OB3 / N1	PB3 / TC2	PB2 / N2	PB1 / IC2