

ภาคผนวก

ผนวก ก 1
แบบสอบถาม เรื่อง
บุคลิกภาพและค่านิยมในงานบริการการขายของพนักงานขายหน้าร้าน
กรณีศึกษา : ห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัล
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ หรือกรอกข้อมูลต่อไปนี้ที่ตรงกับตัวท่าน

			สำหรับผู้วิจัย	
เพศ	<input type="checkbox"/> ชาย	<input type="checkbox"/> หญิง	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
อายุ	<input type="checkbox"/> ต่ำกว่า 20 ปี	<input type="checkbox"/> 20-25 ปี	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/> 26-30 ปี	<input type="checkbox"/> 30 ปีขึ้นไป		
ระดับการศึกษา	<input type="checkbox"/> ต่ำกว่าระดับมัธยมศึกษาตอนต้น		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/> มัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า			
	<input type="checkbox"/> มัธยมศึกษาตอนปลาย หรือ ปวช.			
	<input type="checkbox"/> อนุปริญญาหรือ ปวส.			
	<input type="checkbox"/> ปริญญาตรีและสูงกว่า			
อายุงาน	<input type="checkbox"/> ต่ำกว่า 1 ปี	<input type="checkbox"/> 1 - 3 ปี	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/> 3 - 5 ปี	<input type="checkbox"/> 5 ปีขึ้นไป		
สถานภาพในการสมรส				
	<input type="checkbox"/> โสด		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/> หย่าร้าง/หม้าย			
	<input type="checkbox"/> สมรส/มีคู่ครอง			

โปรดทำทุกข้อและตอบให้เร็ว ไม่ควรใช้เวลาตอบคำถามนานเกินไปในแต่ละข้อ เพราะต้องการให้ท่าน ตอบสิ่ง
 ที่ท่านคิดได้เป็นครั้งแรกเมื่ออ่านประโยคนั้นจบทันที การทดสอบนี้ไม่เกี่ยวข้องกับการวัดเซาว์ปัญญาหรือ
 ความสามารถใด ๆ จึงไม่มีคำตอบถูกหรือผิด แต่เป็นเพียงการทดสอบเกี่ยวกับความเป็นไป ความรู้สึกและการ
 กระทำของท่าน จึงไม่เกี่ยวข้องกับการประเมินผลการทำงาน ความเห็นท่านจะถูกเก็บเป็นความลับ เพื่อใช้เฉพาะ
 การวิจัยครั้งนี้เท่านั้น จึงขอให้ท่านตอบตามความเป็นจริงมากที่สุด

ส่วนที่ 2

ข้อมูลด้านรูปแบบบุคลิกภาพ

คำชี้แจง ต่อไปนี้คือคำถามเกี่ยวกับความเป็นไป ความรู้สึก และการกระทำของท่าน ให้ท่านทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องเพียงช่องเดียวในแต่ละข้อที่ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุดเท่าที่ท่านเคยทำหรือรู้สึกโดยแต่ละช่องมีข้อความและความหมายดังนี้

"ใช่"	หมายถึง	ข้อความที่ระบุในข้อนั้นตรงกับลักษณะนิสัยของท่าน
"ไม่ใช่"	หมายถึง	ข้อความที่ระบุในข้อนั้นไม่ตรงกับลักษณะนิสัยของท่าน
"ไม่แน่ใจ"	หมายถึง	ข้อความที่ระบุในข้อนั้นไม่แน่ใจว่าจะตอบอย่างไร แต่ให้เลือกตอบช่องนี้ เมื่อท่านไม่แน่ใจจริง ๆ เท่านั้น

ข้อ	ข้อความ	ใช่	ไม่ใช่	ไม่แน่ใจ
1.	ข้าพเจ้าเป็นคนเปิดเผย ตรงไปตรงมา			
2.	ข้าพเจ้าควบคุมอารมณ์ตนเองได้ดีเมื่ออยู่ในสถานการณ์ลำบาก			
3.	ข้าพเจ้าไม่ชอบพูดต่อหน้าคนมาก ๆ			
4.	ข้าพเจ้ารู้สึกว่ามีแต่คนให้ร้ายต่อข้าพเจ้า			
5.	ข้าพเจ้ามักไม่ตื่นตระหนกกับปัญหาที่เกิดขึ้นและสามารถแก้ไขปัญหานั้นลง			
6.	เพื่อน ๆ มักปรึกษาข้าพเจ้าเมื่อเกิดปัญหาหรือมีข้อขัดแย้ง			
7.	เมื่ออยู่ในกลุ่มคนมาก ๆ ข้าพเจ้ารู้สึกลำบากใจที่จะหาเรื่องมาคุยกับคนเหล่านั้น			
8.	ข้าพเจ้ามักวิตกกังวลใจกับเรื่องในที่ทำงาน			
9.	ข้าพเจ้าชอบปรึกษาเพื่อน เมื่อมีปัญหามากกว่าที่จะคิดแก้ด้วยตัวเอง			
10.	เมื่อได้รับฟังข่าวที่ไม่ทราบที่มาที่ไปแน่ชัด ข้าพเจ้ายังไม่ปักใจเชื่อ แต่มักจะตรวจสอบข้อเท็จจริงให้แน่ใจเสียก่อน			
11.	ข้าพเจ้าชอบเก็บความรู้สึกของตนเองไว้โดยไม่แสดงออกให้ใครทราบ			
12.	เวลาดีใจข้าพเจ้ารู้สึกดีใจมาก และเวลาเสียใจก็รู้สึกเสียใจมากด้วย			

ข้อ	ข้อความ	ใช่	ไม่ใช่	ไม่แน่ใจ
13.	ข้าพเจ้ารู้สึกว่าคุณจะคบเพื่อนได้ดีกว่าคนอื่น ๆ			
14.	ข้าพเจ้าพร้อมปรับตัวหรือปรับเปลี่ยนวิถีในการทำงานได้เสมอ โดยไม่รู้สึกลำบากใจ			
15.	ข้าพเจ้ามักใช้เวลาอยู่กับตัวเองมากกว่าการไปเตร็ดเตร่กับเพื่อนฝูง			
16.	ข้าพเจ้ามักน้อยใจที่ไม่มีใครให้ความสำคัญกับข้าพเจ้า			
17.	ข้าพเจ้าเป็นที่พึ่งด้านจิตใจที่ดีให้กับเพื่อน ๆ			
18.	ข้าพเจ้าชอบแสดงความคิดเห็นเมื่อมีการถกเถียงกัน			
19.	ข้าพเจ้ามีความรู้สึกประหม่าเมื่อพูดหน้าชั้น			
20.	ข้าพเจ้าจะไม่สบายใจอยู่นานหากเพื่อนสนิทตอบปฏิเสธข้อเสนองานของข้าพเจ้า			
21.	ข้าพเจ้ารู้สึกว่ากรรมมีชีวิตบนโลกนี้เป็นสิ่งมีค่าและมีความสุข			
22.	ข้าพเจ้าให้ความสำคัญกับทุกความคิดเห็น ถึงแม้จะแตกต่างจากความคิดเห็นของข้าพเจ้าก็ตาม			
23.	เมื่อมีคนมาจ้องมองข้าพเจ้าทำงาน ข้าพเจ้ารู้สึกรำคาญและไม่สบายใจ			
24.	บางครั้งข้าพเจ้ารู้สึกว่าอารมณ์ไม่ดีทั้งๆ ที่ไม่มีสาเหตุอันสมควร			
25.	ข้าพเจ้ามักตั้งสติได้อย่างรวดเร็ว เมื่อต้องพบกับเรื่องที่ไม่คาดคิด			
26.	ข้าพเจ้าชอบการผจญภัย / การเสี่ยงเพื่อให้เกิดความตื่นเต้น			
27.	ข้าพเจ้าไม่ค่อยชอบสูงส่งกับคนมาก ๆ			
28.	ข้าพเจ้าเป็นคนใจเสาะ น้ำตาออกง่าย			
29.	สำหรับข้าพเจ้า การเปลี่ยนแปลงเป็นเรื่องน่าตื่นเต้น			
30.	มักมีคนบอกว่าข้าพเจ้าเป็นคนเคร่งขรึม			

ข้อ	ข้อความ	ใช่	ไม่ใช่	ไม่แน่ใจ
31.	ข้าพเจ้าจะเสียใจมากหากถูกตำหนิจากผู้อื่น			
32.	ข้าพเจ้าเข้าใจและรับรู้ความรู้สึกของผู้ที่พูดคุยกับข้าพเจ้าได้เป็นอย่างดี			
33.	ข้าพเจ้ารู้สึกอย่างไรก็แสดงออกออกอย่างนั้น			
34.	ข้าพเจ้ามักเป็นผู้ที่ได้รับความไว้วางใจจากหัวหน้าและเพื่อนร่วมงานให้ช่วยแก้ไขปัญหายุ่งยาก			
35.	ข้าพเจ้าเป็นคนเฉยๆ ไม่แสดงอารมณ์ออกมาให้ใครได้เห็น			
36.	ข้าพเจ้าจะพาลโกรธเอาง่ายๆ เมื่อมีใครมาขยับหยอกล้อกับข้าพเจ้าแม้เพียงเล็กน้อย			
37.	ข้าพเจ้าไม่ค่อยมีความกังวลใจต่อเรื่องใดมากนัก			
38.	ข้าพเจ้ามักได้รับเลือกให้เป็นผู้นำในกิจกรรมต่างๆ อยู่เสมอ			
39.	เมื่อต้องทำความรู้จักใครใหม่ ข้าพเจ้ามักไม่เป็นคนเริ่มบทสนทนา			
40.	ข้าพเจ้ารู้สึกว่าคนรอบข้างไม่จริงจังและไม่หวังดีต่อข้าพเจ้า			
41.	ข้าพเจ้าชอบเสียงหัวเราะและมักจะทำให้ผู้อื่นหัวเราะด้วย			
42.	ข้าพเจ้ามักให้กำลังใจตนเองและผู้อื่นอยู่เสมอ			
43.	ข้าพเจ้ามีเพื่อนสนิทและไว้ใจได้น้อย			
44.	ข้าพเจ้าหงุดหงิดง่ายเมื่อมีปัญหาเข้ามาทวนใจแม้เป็นปัญหาเล็กน้อย			
45.	บางครั้งข้าพเจ้ารู้สึกว่าตนเองมองโลกในแง่ร้าย			

ส่วนที่ 3

แบบสอบถามค่านิยมในงานบริการการขาย

คำชี้แจง โปรดอ่านข้อความแต่ละข้อ แล้วระลึกถึงเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่ตรงกับความรู้สึกหรือการกระทำของท่าน แล้วทำเครื่องหมาย / ลงในช่องคำตอบท้ายข้อความนั้น ๆ

ระดับความเห็น "5" หมายถึง	เห็นด้วยมากที่สุด หรือ เป็นจริงมากที่สุด
ระดับความเห็น "4" หมายถึง	ค่อนข้างเห็นด้วย หรือ ค่อนข้างเป็นจริง
ระดับความเห็น "3" หมายถึง	เห็นด้วยปานกลาง หรือ เป็นจริงปานกลาง
ระดับความเห็น "2" หมายถึง	ค่อนข้างไม่เห็นด้วย หรือ ค่อนข้างไม่เป็นจริง
ระดับความเห็น "1" หมายถึง	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง หรือ ไม่ตรงกับความเป็นจริงเลย

ข้อ	ข้อความ	5	4	3	2	1
1.	ข้าพเจ้าเชื่อว่างานให้บริการการขายหน้าร้านของห้างสรรพสินค้าสำคัญต่อความสำเร็จของห้างมาก					
2.	ข้าพเจ้าเชื่อว่าพนักงานบริการการขายหน้าร้านมีความภาคภูมิใจในเกียรติและศักดิ์ศรีของตัวเอง					
3.	ทุกครั้งที่ข้าพเจ้าได้รับคำชมจากลูกค้า ข้าพเจ้าจะรู้สึกภูมิใจและมีความกระตือรือร้นที่จะทำงานต่อไป					
4.	ข้าพเจ้ามีความเชื่อ และแสดงออกอย่างสม่ำเสมอว่า งานบริการการขายหน้าร้านในห้างสรรพสินค้าไม่ต่ำต้อยเมื่ออยู่ในสังคม					
5.	ข้าพเจ้าเชื่อว่าพนักงานให้บริการการขายหน้าร้านส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในลักษณะงานของตน					
6.	ข้าพเจ้าภูมิใจทุกครั้งที่สวมใส่เครื่องแบบพนักงานขาย					
7.	ข้าพเจ้าเชื่อว่าผู้บริหารห้าง ๆ เห็นว่าพนักงานบริการการขายหน้าร้าน เป็นผู้ที่มีความสำคัญไม่น้อยกว่าพนักงานส่วนอื่น					

ข้อ	ข้อความ	5	4	3	2	1
8.	ข้าพเจ้าเชื่อว่าพนักงานให้บริการการขายเป็นหน้าด่านที่สำคัญที่จะทำให้ลูกค้าพอใจ และกลับมาใช้บริการอีก					
9	ข้าพเจ้ามีความเชื่อว่าการจะประสบความสำเร็จในงาน ต้องมีการพัฒนา และปรับปรุงให้เกิดสิ่งใหม่ๆขึ้น ตลอดเวลา					
10.	ข้าพเจ้าเชื่อว่าภาระงานใหม่ที่เพิ่มเติมขึ้นจากเดิม เป็นสิ่งที่มีค่า จะกระตุ้นหรือลั่นที่จะเข้าร่วมและมุ่งมั่นทำให้สำเร็จ					
11.	ข้าพเจ้ามีความเชื่อว่าจะต้องทำงานโดยมุ่งความสำเร็จของงานเป็นสำคัญ					
12.	ข้าพเจ้ามีความเชื่อว่าการฝึกอบรมทำให้การทำงานมีมาตรฐานมากขึ้น					
13.	ข้าพเจ้าต้องการทำหน้าที่บริการการขายให้ดีที่สุด แม้ว่าจะต้องอดทนต่อปฏิกิริยาของลูกค้า					
14.	ข้าพเจ้ามุ่งมั่นที่จะหาทางแก้ไขปัญหาให้กับลูกค้า เพื่อให้ลูกค้าพอใจและมีความสุข					
15.	ข้าพเจ้าเชื่อว่าอาชีพการให้บริการการขาย จะเป็นอาชีพที่สร้างความสำเร็จในอนาคต					
16.	ข้าพเจ้าจะยึดเป้าหมายที่วางไว้ และพยายามทำให้สำเร็จตามเป้าหมายนั้นไม่ว่าจะพบกับอุปสรรคใดๆก็ตาม					
17.	ข้าพเจ้ามีความเชื่อว่า อาชีพการให้บริการการขาย จะมีบทบาทสำคัญและมีเกียรติ มีศักดิ์ศรีไม่แพ้อาชีพอื่นในอนาคต					
18.	ข้าพเจ้าเชื่อว่าควรเพิ่มเติมระดับความรู้และคุณวุฒิทางด้านการให้บริการอยู่ตลอดเวลา เพื่อความสำเร็จในอนาคต					
19.	ข้าพเจ้าต้องการพัฒนาตนเองด้านการขายอยู่เสมอเพื่อให้เป็นนักขายมือทอง					

ข้อ	ข้อความ	5	4	3	2	1
20.	ข้าพเจ้าอยากเติบโต และเป็นผู้บริหารในสายงานขายของห้างฯ					
21.	ข้าพเจ้าเชื่อว่าธุรกิจค้าปลีกโดยเฉพาะห้างสรรพสินค้า มีอนาคตที่สดใส และทำให้ออนาคตพนักงานขายสดใสเช่นกัน					
22.	ข้าพเจ้าเชื่อว่าอาชีพพนักงานขายหน้าร้าน ในห้างสรรพสินค้า สามารถเลี้ยงตัวเองและครอบครัวได้					
23.	จริงๆแล้ว ข้าพเจ้าไม่อยากทำงานห้าง แต่ที่ทำอยู่ เพราะประกอบอาชีพอื่นๆไม่ได้					
24.	หลายครั้งข้าพเจ้าต้องเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆของห้างทั้งที่ไม่เต็มใจ					
25.	ข้าพเจ้าเห็นคุณค่าของการสนับสนุน ที่จะมีการรวมตัวกันของผู้ที่อยู่ในวิชาชีพนี้เป็นชมรมหรือสมาคมเพื่อพัฒนาวิชาชีพนี้ให้ดีขึ้นและเป็นที่ยอมรับมากขึ้น					
26.	ข้าพเจ้าขอสนทนากับพนักงานที่มีอายุงานมาก เพื่อแลกเปลี่ยนประสบการณ์ และปรับปรุงการทำงานให้ดีขึ้น					
27.	ข้าพเจ้าต้องการเป็นคนสำคัญที่ทำรายได้ และผลกำไรจำนวนมากให้กับห้าง ฯ					
28.	ข้าพเจ้าไม่ย่อท้อต่อการเป็นพนักงานขาย แม้ว่าจะไม่สามารถทำยอดขายให้สำเร็จตามเป้าหมาย					
29.	ข้าพเจ้ามีความเชื่อว่าห้างสรรพสินค้า เป็นสถาบันที่มีเกียรติ					
30.	ข้าพเจ้าเชื่อว่าพนักงานมืออาชีพ จะต้องมีความมุ่งมั่นที่จะสร้างชื่อเสียงให้กับห้างตลอดเวลา					
31.	ข้าพเจ้าเชื่อว่าภาพพจน์ของคนทำงานในห้างออกมาในเชิงลบ					
32.	ข้าพเจ้าจะติดตามข่าวคราวความเคลื่อนไหวของห้าง ตามสื่อหนังสือและโทรทัศน์ อยู่เสมอ					

ข้อ	ข้อความ	5	4	3	2	1
33.	ข้าพเจ้ามักตื่นเต้น และเล่าให้ผู้อื่นได้รับรู้ ด้วยความปลื้มปิติ เมื่อเห็นผู้บริหารของห้างฯ ปรากฏตัวตามสื่อต่างๆ					
34.	ข้าพเจ้ารู้สึกเคารพ และชื่นชมคนที่ทำงานให้กับห้างฯ มายาวนานนับสิบปี					
35.	ข้าพเจ้าไม่ต้องการย้ายไปทำงานกับห้างฯ หรือบริษัทอื่น เพราะข้าพเจ้าภูมิใจ และรักที่จะทำงานที่ห้างฯ นี้					
36.	ทุกครั้งที่สวมเครื่องแบบพนักงานห้างฯ ข้าพเจ้ามีความภูมิใจ และมั่นใจที่จะทำหน้าที่ต้อนรับและให้บริการลูกค้า					
37.	กฎระเบียบของห้างฯ เป็นสิ่งที่ควรได้รับการเคารพ และปฏิบัติตาม					

ผนวก ก 2

แบบประเมิน คุณภาพในการบริการการขายของพนักงานขายหน้าร้าน ตามการรับรู้ของหัวหน้างาน

วิทยานิพนธ์เรื่อง บุคลิกภาพและค่านิยมในงานบริการการขายของพนักงานขายหน้าร้าน
กรณีศึกษา : ห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัล
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

พนักงานขายชื่อ.....แผนก.....สาขา.....

คำชี้แจง ให้ท่านอ่านข้อความแต่ละข้อ แล้วระลึกรถึงประสบการณ์เหตุการณ์ต่าง ๆ ที่ตรงกับพฤติกรรมของพนักงาน แล้วลงความเห็นของท่านโดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องคำตอบท้ายข้อความนั้น ๆ โดยตัวเลขระดับความเห็นมีความหมาย ดังนี้

- ระดับความเห็น "5" พนักงานทำเป็นประจำทุกครั้ง
- ระดับความเห็น "4" พนักงานเคยทำเกือบทุกครั้ง
- ระดับความเห็น "3" พนักงานเคยทำปานกลาง
- ระดับความเห็น "2" พนักงานไม่ค่อยทำเป็นประจำ
- ระดับความเห็น "1" พนักงานไม่เคยทำเลย

(ความคิดเห็นของท่านจะเก็บเป็นความลับ ไม่เกี่ยวข้องกับการประเมินผลพนักงานประจำปี ข้อมูลที่ได้จะประมวลผลเป็นภาพรวม และจะใช้เฉพาะการวิจัยครั้งนี้เท่านั้น)

ข้อ	ข้อความ	5	4	3	2	1
1.	พนักงานขายแสดงท่าทางกระตือรือร้นในการสอบถาม / ค้นหาสินค้าที่ลูกค้าต้องการและบริการให้แก่ลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว					
2.	พนักงานขายสามารถใช้คอมพิวเตอร์ ตรวจสอบสต็อกสินค้าและให้ข้อมูลสินค้าที่ลูกค้าต้องการทั้งที่มี / ไม่มีในสาขาตนเอง บริการแก่ลูกค้าได้อย่างเต็มใจและถูกต้อง					

ข้อ	ข้อความ	5	4	3	2	1
3.	พนักงานขายมีความใส่ใจตรวจสอบอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่ชำรุด เพื่อความปลอดภัยของลูกค้าเสมอ เช่น กระจกชั้นวางของไม่มีรอยร้าว					
4.	พนักงานขายจัดเรียงจัดโชว์สินค้าได้อย่างสวยงาม ถูกต้องตามหลัก และสะอาดเรียบร้อย เพื่อเตรียมพร้อมในการอำนวยความสะดวกในการเลือกชมให้แก่ลูกค้าเสมอ					
5.	พนักงานขายสามารถค้นหาสินค้าที่ลูกค้าต้องการ และนำมาบริการลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว					
6.	พนักงานขายใส่ใจกับสิ่งที่ได้รับเรื่องไว้กับลูกค้า และติดตามทำงานสำเร็จเพื่อให้ลูกค้าพึงพอใจ					
7.	พนักงานขายให้บริการลูกค้าได้ตามเวลาที่นัดหมายเสมอ					
8.	พนักงานขายสามารถให้บริการตามมาตรฐานของบริษัททุกครั้งกับลูกค้าทุกคน					
9.	เมื่อมีข้อผิดพลาดเกิดขึ้น พนักงานขายจะพยายามที่จะไม่ให้เกิดข้อผิดพลาดซ้ำขึ้นอีก					
10.	เมื่อลูกค้ามีปัญหาพนักงานขายแสดงความสนใจอย่างจริงจังในการแก้ปัญหา					
11.	พนักงานขายมีมาตรฐานในการให้บริการลูกค้า และกระทำอย่างสม่ำเสมอ ไม่ขาดตกบกพร่อง					
12.	พนักงานขายมีความรู้และพฤติกรรมกรให้บริการที่น่าเชื่อถือและเป็นมืออาชีพ สามารถสร้างความเชื่อมั่นให้กับลูกค้าได้					
13.	เมื่อลูกค้าเข้ามาใช้บริการในแผนกขาย พนักงานขายจะแสดงความพร้อมที่จะให้บริการเสมอ					
14.	พนักงานขายกล่าวทักทายและเชื้อเชิญลูกค้าท่านอื่น ๆ อีกทั้งยังแสดงท่าทีพร้อมให้บริการ ถึงแม้จะติดบริการลูกค้าอีกรายหนึ่งก็ตาม					

ข้อ	ข้อความ	5	4	3	2	1
15.	พนักงานขายจะช่วยอำนวยความสะดวกให้แก่ลูกค้าเสมอ เช่น การช่วยรับเรื่องและติดตามกิจกรรมให้ลูกค้า					
16.	พนักงานขายให้บริการอย่างพอสมควรไม่มากหรือน้อยเกินไปจนทำให้ลูกค้ารู้สึกอึดอัดหรือไม่พึงพอใจ					
17.	เมื่อลูกค้าเข้ามาใช้บริการในแผนกขาย พนักงานขายจะหยุดทำงานที่ทำอยู่และให้บริการแก่ลูกค้าทันทีที่รับรู้การเข้ามาในแผนกของลูกค้า					
18.	พนักงานขายแสดงออกถึงความรู้ความเชี่ยวชาญในตัวสินค้า มีทักษะการขายและการบริการ จนสร้างความมั่นใจให้แก่ลูกค้า					
19.	เมื่อมีปัญหาในการบริการการขายพนักงานขายสามารถควบคุมอารมณ์และสถานการณ์ได้ดีเมื่ออยู่ต่อหน้าลูกค้า					
20.	พนักงานขายให้บริการด้วยความสุภาพแก่ลูกค้าเสมอ					
21.	พนักงานขายแสดงออกถึงความสามารถในการแก้ปัญหาการขายแก่ลูกค้าได้					
22.	พนักงานขายแต่งกายถูกต้องตามกฎระเบียบสะอาดเรียบร้อย น่าเชื่อถือ โดยเฉพาะเวลาให้บริการการขายแก่ลูกค้า					
23.	พนักงานขายจะปรับวิธีในการบริการให้ยืดหยุ่นตามความต้องการของลูกค้าเสมอ					
24.	เมื่อลูกค้ามีปัญหาหรือเกิดความกังวลใจในตัวสินค้า ต้องการความช่วยเหลือพนักงานขายจะพยายามช่วยเหลืออย่างเต็มความสามารถ					
25.	พนักงานขายให้การตอบสนองต่อความต้องการที่แตกต่างกันของลูกค้าแต่ละรายและยอมรับในความแตกต่างนั้น					

ข้อ	ข้อความ	5	4	3	2	1
26.	พนักงานขายจดจำรายละเอียดและความต้องการของลูกค้าแต่ละคนได้ เพื่อที่จะสามารถให้บริการพิเศษที่จะสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าได้					
27.	พนักงานขายพยายามศึกษาความต้องการและความคาดหวังของลูกค้าเป็นรายบุคคลเสมอ					

ผนวก ข

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยและผลการตรวจสอบคุณภาพ

ตารางที่ ข.1

ผลการวิเคราะห์ค่าความตรงตามเนื้อหามาตรวัดบุคลิกภาพแบบแสดงตัว และการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างข้อคำถามแต่ละข้อกับคะแนนรวมของข้ออื่น ๆ ในมาตรวัด (CITC) (n=60)

ข้อ	ข้อความ	ค่าความตรงตามเนื้อหา (CVR)	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างข้อคำถามแต่ละข้อกับคะแนนรวมของข้ออื่น ๆ
1.	ข้าพเจ้าเป็นคนเปิดเผย ตรงไปตรงมา	1	0.32
2.	ข้าพเจ้าชอบปรึกษาเพื่อน เมื่อมีปัญหามากกว่าที่จะคิดแก้ด้วยตัวเอง	1	0.25
3.	ข้าพเจ้ารู้สึกที่ตัวเองจะคบเพื่อนได้ดีกว่าคนอื่น ๆ	0.89	0.36
4.	ข้าพเจ้าชอบแสดงความคิดเห็นเมื่อมีการถกเถียงกัน	1	0.22
5.	ข้าพเจ้ารู้สึกว่าการณ์มีชีวิตบนโลกนี้เป็นสิ่งมีค่าและมีความสุข	0.89	0.32
6.	ข้าพเจ้าชอบการผจญภัย / การเสี่ยงเพื่อให้เกิดความตื่นเต้น	1	0.22
7.	สำหรับข้าพเจ้า การเปลี่ยนแปลงเป็นเรื่องน่าตื่นเต้น	1	0.39
8.	ข้าพเจ้ารู้สึกอย่างไรก็แสดงออกอย่างนั้น	1	0.30
9.	ข้าพเจ้าไม่ค่อยมีความกังวลใจต่อเรื่องใดมากนัก	0.89	0.23
10.	ข้าพเจ้าชอบเสียงหัวเราะและมักจะทำให้ผู้อื่นหัวเราะด้วย	1	0.28
ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค			0.61

ผลการวิเคราะห์ค่าความตรงตามเนื้อหามาตรวัดบุคลิกภาพแบบเก็บตัวและการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างข้อคำถามแต่ละข้อกับคะแนนรวมของข้ออื่น ๆ ในมาตรวัด (CITC) (n=60)

ข้อ	ข้อความ	ค่าความตรงตามเนื้อหา (CVR)	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างข้อคำถามแต่ละข้อกับคะแนนรวมของข้ออื่น ๆ
11.	ข้าพเจ้าไม่ชอบพูดต่อหน้าคนมาก ๆ	1	0.33
12.	เมื่ออยู่ในกลุ่มคนมาก ๆ ข้าพเจ้ารู้สึกลำบากใจที่จะหาเรื่องมาคุยกับคนเหล่านั้น	1	0.42
13.	ข้าพเจ้าชอบเก็บความรู้สึกของตนเองไว้โดยไม่แสดงออกให้ใครทราบ	1	0.41
14.	ข้าพเจ้ามักใช้เวลาอยู่กับตัวเองมากกว่าการไปเตร็ดเตร่กับเพื่อนฝูง	0.67	0.26
15.	ข้าพเจ้ามีความรู้สึกประหม่าเมื่อพูดหน้าชั้น	1	0.42
16.	เมื่อมีคนมาจ้องมองข้าพเจ้าทำงาน ข้าพเจ้ารู้สึกรำคาญและไม่สบายใจ	0.89	0.22
17.	ข้าพเจ้าไม่ค่อยชอบสูงส่งกับคนมาก ๆ	0.89	0.50
18.	มักมีคนบอกว่าข้าพเจ้าเป็นคนเคร่งขรึม	1	0.34
19.	ข้าพเจ้าเป็นคนเฉยๆ ไม่แสดงอารมณ์ออกมาให้ใครได้เห็น	1	0.39
20.	เมื่อต้องทำความรู้จักใครใหม่ ข้าพเจ้ามักไม่เป็นคนเริ่มบทสนทนาก่อน	1	0.23
21.	ข้าพเจ้ามีเพื่อนสนิทและไว้ใจได้น้อย	0.89	0.33
22.	บางครั้งข้าพเจ้ารู้สึกว่าตนเองมองโลกในแง่ร้าย	0.89	0.28
ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค			0.71

ผลการวิเคราะห์ค่าความตรงตามเนื้อหามาตรวัดบุคลิกภาพแบบมั่นคงและการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างข้อคำถามแต่ละข้อกับคะแนนรวมของข้ออื่น ๆ ในมาตรวัด (CITC) (n=60)

ข้อ	ข้อความ	ค่าความตรงตามเนื้อหา (CVR)	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างข้อคำถามแต่ละข้อกับคะแนนรวมของข้ออื่น ๆ
23.	ข้าพเจ้าควบคุมอารมณ์ตนเองได้ดีเมื่ออยู่ในสถานการณ์ลำบาก	1	0.21
24.	ข้าพเจ้ามักไม่ตื่นตระหนกกับปัญหาที่เกิดขึ้น และสามารถแก้ไขปัญหานั้นลง	0.67	0.40
25.	เพื่อน ๆ มักปรึกษาข้าพเจ้าเมื่อเกิดปัญหาหรือมีข้อขัดแย้ง	0.89	0.26
26.	เมื่อได้รับฟังข่าวที่ไม่ทราบที่มาที่ไปแน่ชัด ข้าพเจ้ายังไม่ปักใจเชื่อ แต่มักจะตรวจสอบข้อเท็จจริงให้แน่ใจเสียก่อน	0.89	0.45
27.	ข้าพเจ้าพร้อมปรับตัวหรือปรับเปลี่ยนวิธีในการทำงานได้เสมอ โดยไม่รู้สึกลำบากใจ	1	0.21
28.	ข้าพเจ้าเป็นที่พึ่งด้านจิตใจที่ดีให้กับเพื่อน ๆ	0.89	0.48
29.	ข้าพเจ้าให้ความสำคัญกับทุกความคิดเห็น ถึงแม้จะแตกต่างจากความคิดเห็นของข้าพเจ้าก็ตาม	1	0.21
30.	ข้าพเจ้ามักตั้งสติได้อย่างรวดเร็ว เมื่อต้องพบกับเรื่องที่ไม่คาดคิด	1	0.32
31.	ข้าพเจ้าเข้าใจและรับรู้ความรู้สึกของผู้ที่พูดคุยกับข้าพเจ้าได้เป็นอย่างดี	1	0.45
32.	ข้าพเจ้ามักเป็นผู้ที่ได้รับความไว้วางใจจากหัวหน้าและเพื่อนร่วมงานให้ช่วยแก้ไขปัญหาย่อย	1	0.42
33.	ข้าพเจ้ามักได้รับเลือกให้เป็นผู้ดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ อยู่เสมอ	1	0.29
34.	ข้าพเจ้ามักให้กำลังใจตนเองและผู้อื่นเสมอ	1	0.37
ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค			0.70

ผลการวิเคราะห์ค่าความตรงตามเนื้อหามาตรวัดบุคลิกภาพแบบหวั่นไหวและการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างข้อคำถามแต่ละข้อกับคะแนนรวมของข้ออื่น ๆ ในมาตรวัด (CITC) (n=60)

ข้อ	ข้อความ	ค่าความตรงตามเนื้อหา (CVR)	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างข้อคำถามแต่ละข้อกับคะแนนรวมของข้ออื่น ๆ
35.	ข้าพเจ้ารู้สึกว่ามีแต่คนให้ร้ายต่อข้าพเจ้า	0.89	0.45
36.	ข้าพเจ้ามักวิตกกังวลใจกับเรื่องในที่ทำงาน	1	0.38
37.	เวลาดีใจข้าพเจ้ารู้สึกดีใจมาก และเวลาเสียใจก็รู้สึกเสียใจมากด้วย	1	0.33
38.	ข้าพเจ้ามักน้อยใจที่ไม่มีใครให้ความสำคัญกับข้าพเจ้า	1	0.58
39.	ข้าพเจ้าจะไม่สบายใจอยู่นานหากเพื่อนสนิทตอบปฏิเสธข้อเสนอของข้าพเจ้า	1	0.60
40.	บางครั้งข้าพเจ้ารู้สึกว่าอารมณ์ไม่ดีทั้งๆ ที่ไม่มีสาเหตุอันสมควร	1	0.50
41.	ข้าพเจ้าเป็นคนใจเสาะ น้ำตาออกง่าย	0.89	0.48
42.	ข้าพเจ้าจะเสียใจมากหากถูกตำหนิจากผู้อื่น	0.89	0.57
43.	ข้าพเจ้าจะพาลโกรธเอาง่าย ๆ เมื่อมีใครมายั่วหยอกล้อกับข้าพเจ้าแม้เพียงเล็กน้อย	1	0.40
44.	ข้าพเจ้ารู้สึกว่าคนรอบข้างไม่จริงจังและไม่หวังดีต่อข้าพเจ้า	1	0.45
45.	ข้าพเจ้าหงุดหงิดง่ายเมื่อมีปัญหาเข้ามาทวนใจ แม้เป็นปัญหาเล็กน้อย	1	0.47
ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค			0.81

ตารางที่ ข.2

ผลการวิเคราะห์ค่าความตรงตามเนื้อหามาตรวัดค่านิยมในการบริการการขายด้านความภาคภูมิใจในงานบริการการขาย และการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างข้อคำถามแต่ละข้อกับคะแนนรวมของข้ออื่น ๆ ในมาตรวัด (CITC) (n=60)

ข้อ	ข้อความ	ค่าความตรงตามเนื้อหา (CVR)	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างข้อคำถามแต่ละข้อกับคะแนนรวมของข้ออื่น ๆ
1.	ข้าพเจ้าเชื่อว่างานให้บริการการขายหน้าร้านของห้างสรรพสินค้าสำคัญต่อความสำเร็จของห้างมาก	1	0.52
2.	ข้าพเจ้าเชื่อว่าพนักงานบริการขายหน้าร้านภาคภูมิใจในเกียรติและศักดิ์ศรีของตัวเอง	1	0.54
3.	ทุกครั้งที่ข้าพเจ้าได้รับคำชมจากลูกค้า ข้าพเจ้าจะรู้สึกภาคภูมิใจและมีความกระตือรือร้นที่จะทำงานต่อไป	1	0.47
4.	ข้าพเจ้ามีความเชื่อ และแสดงออกอย่างสม่ำเสมอว่า งานบริการการขายหน้าร้านในห้างสรรพสินค้า ไม่ต่ำต้อยเมื่ออยู่ในสังคม	1	0.53
5.	ข้าพเจ้าเชื่อว่าพนักงานให้บริการการขายหน้าร้านส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในลักษณะงานของตน	0.78	0.67
6.	ข้าพเจ้าภูมิใจทุกครั้งที่ได้สวมใส่เครื่องแบบพนักงานขาย	0.89	0.62
7.	ข้าพเจ้าเชื่อว่าผู้บริหารห้าง ฯ เห็นว่าพนักงานบริการการขายหน้าร้าน เป็นผู้ที่มีความสำคัญไม่น้อยกว่าพนักงานส่วนอื่น	1	0.56
8.	ข้าพเจ้าเชื่อว่าพนักงานให้บริการการขายเป็นหน้าด่านที่สำคัญที่จะทำให้ลูกค้าพอใจ และกลับมาใช้บริการอีก	0.89	0.31
ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค			0.81

ผลการวิเคราะห์ค่าความตรงตามเนื้อหามาตรวัดค่านิยมในการบริการการขายด้านความสนใจ
เกี่ยวกับงานบริการการขาย และการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่าง
ข้อคำถามแต่ละข้อกับคะแนนรวมของข้ออื่น ๆ ในมาตรวัด (CITC) (n=60)

ข้อ	ข้อความ	ค่าความตรงตามเนื้อหา (CVR)	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างข้อคำถามแต่ละข้อกับคะแนนรวมของข้ออื่น ๆ
9	ข้าพเจ้ามีความเชื่อว่าการจะประสบความสำเร็จในงาน ต้องมีการพัฒนา และปรับปรุงให้เกิดสิ่งใหม่ ๆ ขึ้น ตลอดเวลา	1	0.40
10.	ข้าพเจ้าเชื่อว่าภาระงานใหม่ที่เพิ่มเติมขึ้นจากเดิมเป็นสิ่งที่มีความสำคัญ จะกระตุ้นหรือลั่นที่จะเข้าร่วมและมุ่งมั่นทำให้สำเร็จ	1	0.42
11.	ข้าพเจ้ามีความเชื่อว่าจะต้องทำงานโดยมุ่งความสำเร็จของงานเป็นสำคัญ	0.78	0.48
12.	ข้าพเจ้ามีความเชื่อว่าการฝึกอบรมทำให้การทำงานมีมาตรฐานมากขึ้น	1	0.64
13.	ข้าพเจ้าต้องการทำหน้าที่บริการการขายให้ดีที่สุด แม้ว่าจะต้องอดทนต่อปฏิกิริยาของลูกค้า	1	0.49
14.	ข้าพเจ้ามุ่งมั่นที่จะหาทางแก้ไขปัญหาให้กับลูกค้าเพื่อให้ลูกค้าพอใจและมีความสุข	1	0.60
ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค			0.76

ผลการวิเคราะห์ค่าความตรงตามเนื้อหามาตรวัดค่านิยมในการบริการการขายด้านค่านิยมต่อการ
มุ่งอนาคต และการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างข้อคำถามแต่ละข้อ
กับคะแนนรวมของข้ออื่น ๆ ในมาตรวัด (CITC) (n=60)

ข้อ	ข้อความ	ค่าความตรง ตามเนื้อหา (CVR)	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ระหว่างข้อคำถามแต่ละข้อ กับคะแนนรวมของข้ออื่น ๆ
15.	ข้าพเจ้าเชื่อว่าอาชีพการให้บริการการขาย จะเป็นอาชีพที่สร้างความสำเร็จในอนาคต	1	0.54
16.	ข้าพเจ้าจะยึดเป้าหมายที่วางไว้ และพยายามทำให้สำเร็จตามเป้าหมายนั้นไม่ว่าจะพบกับอุปสรรคใดๆก็ตาม	1	0.21
17.	ข้าพเจ้ามีความเชื่อว่า อาชีพการให้บริการการขายจะมีบทบาทสำคัญและมีเกียรติ มีศักดิ์ศรีไม่แพ้อาชีพอื่นในอนาคต	0.89	0.53
18.	ข้าพเจ้าเชื่อว่าควรเพิ่มเติมระดับความรู้และคุณวุฒิทางด้านการให้บริการอยู่ตลอดเวลาเพื่อความสำเร็จในอนาคต	1	0.30
19.	ข้าพเจ้าต้องการพัฒนาตนเองด้านการขายอยู่เสมอเพื่อให้เป็นนักขายมือทอง	0.89	0.53
20.	ข้าพเจ้าอยากเติบโต และเป็นผู้บริหารในสายงานขายของห้างฯ	1	0.45
21.	ข้าพเจ้าเชื่อว่าธุรกิจค้าปลีกโดยเฉพาะห้างสรรพสินค้า มีอนาคตที่สดใส และทำให้ออนาคตพนักงานขายสดใสเช่นกัน	0.89	0.73
ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค			0.75

ผลการวิเคราะห์ค่าความตรงตามเนื้อหามาตรวัดค่านิยมในการบริการการขายด้านค่านิยมต่อ
อาชีพในการบริการการขาย และการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างข้อคำถาม
แต่ละข้อกับคะแนนรวมของข้ออื่น ๆ ในมาตรวัด (CITC) (n=60)

ข้อ	ข้อความ	ค่าความตรง ตามเนื้อหา (CVR)	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ระหว่างข้อคำถามแต่ละข้อ กับคะแนนรวมของข้ออื่น ๆ
22.	ข้าพเจ้าเชื่อว่าอาชีพพนักงานขายหน้าร้าน ใน ห้างสรรพสินค้า สามารถเลี้ยงตัวเองและ ครอบครัวได้	0.78	0.39
23.	จริงๆแล้ว ข้าพเจ้าไม่อยากทำงานห้าง แต่ที่ทำ อยู่เพราะประกอบอาชีพอื่น ๆ ไม่ได้	0.78	0.41
24.	หลายครั้งข้าพเจ้าต้องเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆของ ห้างทั้งที่ไม่เต็มใจ	0.67	0.31
25.	ข้าพเจ้าเล็งเห็นคุณค่าของการสนับสนุน ที่จะ มีการรวมตัวกันของผู้ที่อยู่ในวิชาชีพนี้เป็นชมรม หรือสมาคมเพื่อพัฒนาวิชาชีพนี้ให้ดีขึ้นและเป็น ที่ยอมรับมากขึ้น	1	0.58
26.	ข้าพเจ้าชอบสนทนากับพนักงานที่มีอายุงาน มาก เพื่อแลกเปลี่ยนประสบการณ์ และปรับปรุง การทำงานให้ดีขึ้น	0.89	0.62
27.	ข้าพเจ้าต้องการเป็นคนสำคัญที่ทำรายได้ และ ผลกำไรจำนวนมากให้กับห้าง ฯ	0.89	0.48
28.	ข้าพเจ้าไม่ย่อท้อต่อการเป็นพนักงานขาย แม้ว่า จะไม่สามารถทำยอดขายให้สำเร็จตาม เป้าหมาย	1	0.49
ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค			0.73

ผลการวิเคราะห์ค่าความตรงตามเนื้อหามาตรวัดค่านิยมในการบริการการขายด้านค่านิยมต่อ
องค์กร และการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างข้อคำถามแต่ละข้อ
กับคะแนนรวมของข้ออื่น ๆ ในมาตรวัด (CITC) (n=60)

ข้อ	ข้อความ	ค่าความตรง ตามเนื้อหา (CVR)	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ระหว่างข้อคำถามแต่ละข้อ กับคะแนนรวมของข้ออื่น ๆ
29.	ข้าพเจ้ามีความเชื่อว่าห้างสรรพสินค้า เป็น สถาบันที่มีเกียรติ	1	0.51
30.	ข้าพเจ้าเชื่อว่าพนักงานมีอาชีพ จะต้องมีความ มุ่งมั่นที่จะสร้างชื่อเสียงให้กับห้างตลอดเวลา	0.89	0.47
31.	ข้าพเจ้าเชื่อว่าภาพพจน์ของคนทำงานในห้าง ออกมาในเชิงลบ	0.89	0.20
32.	ข้าพเจ้าจะติดตามข่าวคราวความเคลื่อนไหว ของห้าง ตามสื่อหนังสือและโทรทัศน์ อยู่เสมอ	0.56	0.71
33.	ข้าพเจ้ามักตื่นเต้น และเล่าให้ผู้อื่นได้รับรู้ ด้วย ความปลื้มปิติ เมื่อเห็นผู้บริหารของห้างฯ ปรากฏตัวตามสื่อต่างๆ	0.78	0.59
34.	ข้าพเจ้ารู้สึกเคารพ และชื่นชมคนที่ทำงานให้กับ ห้างฯ มายาวนานนับสิบปี	0.78	0.71
35.	ข้าพเจ้าไม่ต้องการย้ายไปทำงานกับห้างฯ หรือ บริษัทฯ อื่น เพราะข้าพเจ้าภูมิใจ และรักที่จะ ทำงานที่ห้างฯ นี้	0.89	0.72
36.	ทุกครั้งที่สวมเครื่องแบบพนักงานห้าง ฯ ข้าพเจ้า มีความภูมิใจ และมั่นใจที่จะทำหน้าที่ต้อนรับ และให้บริการลูกค้า	1	0.74
37.	กฎระเบียบของห้างเป็นสิ่งที่ควรได้รับการเคารพ และปฏิบัติตาม	1	0.73
ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค			0.86

ตารางที่ ข.3

ผลการวิเคราะห์ค่าความตรงตามเนื้อหามาตรวัดคุณภาพในการบริการการขายด้านความเป็น
รูปธรรมในการให้บริการ และการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างข้อคำถาม
แต่ละข้อกับคะแนนรวมของข้ออื่น ๆ ในมาตรวัด (CITC) (n=60)

ข้อ	ข้อความ	ค่าความตรง ตามเนื้อหา (CVR)	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ระหว่างข้อคำถามแต่ละข้อ กับคะแนนรวมของข้ออื่น ๆ
1.	พนักงานขายแสดงท่าทางกระตือรือร้นในการ สอบถาม / ค้นหาสินค้าที่ลูกค้าต้องการและ บริการให้แก่ลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว	1	0.64
2.	พนักงานขายสามารถใช้คอมพิวเตอร์ ตรวจสอบสต็อกสินค้าและให้ข้อมูลสินค้าที่ ลูกค้าต้องการทั้งที่มี / ไม่มีในสาขาตนเอง บริการแก่ลูกค้าได้อย่างเต็มใจและถูกต้อง	1	0.35
3.	พนักงานขายมีความใส่ใจตรวจสอบอุปกรณ์ ต่าง ๆ ที่ชำรุด เพื่อความปลอดภัยของ ลูกค้าเสมอ เช่น กระจกชั้นวางของไม่มีรอยร้าว	1	0.60
4.	พนักงานขายจัดเรียงจัดโชว์สินค้าได้อย่าง สวยงาม ถูกต้องตามหลัก และสะอาดเรียบร้อย เพื่อเตรียมพร้อมในการอำนวยความสะดวกใน การเลือกชมให้แก่ลูกค้าเสมอ	1	0.50
5.	พนักงานขายสามารถค้นหาสินค้าที่ลูกค้า ต้องการและนำมาบริการลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว	0.8	0.44
ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค			0.72

ผลการวิเคราะห์ค่าความตรงตามเนื้อหามาตรวัดคุณภาพในการบริการการขายด้านความเชื่อถือ
ไว้วางใจได้ และการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างข้อคำถาม
แต่ละข้อกับคะแนนรวมของข้ออื่น ๆ ในมาตรวัด (CITC) (n=60)

ข้อ	ข้อความ	ค่าความตรง ตามเนื้อหา (CVR)	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ระหว่างข้อคำถามแต่ละข้อ กับคะแนนรวมของข้ออื่น ๆ
6.	พนักงานขายใส่ใจกับสิ่งที่ได้รับเรื่องไว้กับลูกค้า และติดตามทำงานสำเร็จเพื่อให้ลูกค้าพึงพอใจ	1	0.70
7.	พนักงานขายให้บริการลูกค้าได้ตามเวลาที่นัด หมายเสมอ	1	0.64
8.	พนักงานขายสามารถให้บริการตามมาตรฐาน ของบริษัททุกครั้งกับลูกค้าทุกคน	1	0.64
9.	เมื่อมีข้อผิดพลาดเกิดขึ้น พนักงานขายจะ พยายามที่จะไม่ให้เกิดข้อผิดพลาดซ้ำขึ้นอีก	1	0.70
10.	เมื่อลูกค้ามีปัญหาพนักงานขายแสดงความ สนใจอย่างจริงจังในการแก้ปัญหา	0.8	0.66
11.	พนักงานขายมีมาตรฐานในการให้บริการลูกค้า และกระทำอย่างสม่ำเสมอ ไม่ขาดตกบกพร่อง	1	0.69
12.	พนักงานขายมีความรู้และพฤติกรรมกร ให้บริการที่น่าเชื่อถือและเป็นมืออาชีพ สามารถ สร้างความเชื่อมั่นให้กับลูกค้าได้	1	0.67
ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค			0.88

ผลการวิเคราะห์ค่าความตรงตามเนื้อหามาตรวัดคุณภาพในการบริการการขายด้านการตอบสนอง
ต่อผู้รับบริการ และการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างข้อคำถามแต่ละข้อ
กับคะแนนรวมของข้ออื่น ๆ ในมาตรวัด (CITC) (n=60)

ข้อ	ข้อความ	ค่าความตรง ตามเนื้อหา (CVR)	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ระหว่างข้อคำถามแต่ละข้อ กับคะแนนรวมของข้ออื่น ๆ
13.	เมื่อลูกค้าเข้ามาใช้บริการในแผนกขาย พนักงานขายจะแสดงความพร้อมที่จะให้บริการ เสมอ	1	0.52
14.	พนักงานขายกล่าวทักทายและเชื้อเชิญลูกค้า ท่านอื่นๆ อีกทั้งแสดงท่าทีพร้อมให้บริการ ถึงแม้จะติดบริการลูกค้าอีกรายหนึ่งก็ตาม	1	0.71
15.	พนักงานขายจะช่วยอำนวยความสะดวกให้แก่ ลูกค้าเสมอ เช่น การช่วยรับเรื่องและติดตามกิจ ธุระให้ลูกค้า	1	0.74
16.	พนักงานขายให้บริการอย่างพอสมควรไม่มาก หรือน้อยเกินไปจนทำให้ลูกค้ารู้สึกอึดอัด หรือไม่พึงพอใจ	0.8	0.52
17.	เมื่อลูกค้าเข้ามาใช้บริการในแผนกขาย พนักงานขายจะหยุดทำงานที่ทำอยู่และ ให้บริการแก่ลูกค้าทันทีที่รับรู้การเข้ามาในแผนก ของลูกค้า	1	0.62
ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค			0.82

ผลการวิเคราะห์ค่าความตรงตามเนื้อหามาตรวัดคุณภาพในการบริการการขายด้านการให้ความ
เชื่อมั่น มั่นใจต่อผู้รับบริการ และการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างข้อคำถาม
แต่ละข้อกับคะแนนรวมของข้ออื่น ๆ ในมาตรวัด (CITC) (n=60)

ข้อ	ข้อความ	ค่าความตรง ตามเนื้อหา (CVR)	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ระหว่างข้อคำถามแต่ละข้อ กับคะแนนรวมของข้ออื่น ๆ
18.	พนักงานขายแสดงออกถึงความรู้ความ เชี่ยวชาญในตัวสินค้า มีทักษะการขายและการ บริการ จนสร้างความมั่นใจให้แก่ลูกค้า	1	0.67
19.	เมื่อมีปัญหาในการบริการการขายพนักงานขาย สามารถควบคุมอารมณ์และสถานการณ์ได้ดี เมื่ออยู่ต่อหน้าลูกค้า	1	0.52
20.	พนักงานขายให้บริการด้วยความสุภาพแก่ลูกค้า เสมอ	1	0.65
21.	พนักงานขายแสดงออกถึงความสามารถในการ แก้ปัญหาการขายแก่ลูกค้าได้	1	0.55
22.	พนักงานขายแต่งกายถูกต้องตามกฎระเบียบ สะอาดเรียบร้อย น่าเชื่อถือ โดยเฉพาะเวลา ให้บริการการขายแก่ลูกค้า	1	0.56
ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค			0.80

ผลการวิเคราะห์ค่าความตรงตามเนื้อหามาตรวัดคุณภาพในการบริการการขายด้านการรู้จัก เข้าใจ และเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ และการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างข้อคำถาม แต่ละข้อกับคะแนนรวมของข้ออื่น ๆ ในมาตรวัด (CITC) (n=60)

ข้อ	ข้อความ	ค่าความตรงตามเนื้อหา (CVR)	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างข้อคำถามแต่ละข้อกับคะแนนรวมของข้ออื่น ๆ
23.	พนักงานขายจะปรับวิธีในการบริการให้ยืดหยุ่นตามความต้องการของลูกค้าเสมอ	1	0.80
24.	เมื่อลูกค้ามีปัญหาหรือเกิดความกังวลใจในตัวสินค้า ต้องการความช่วยเหลือพนักงานขายจะพยายามช่วยเหลืออย่างเต็มความสามารถ	1	0.75
25.	พนักงานขายให้การตอบสนองต่อความต้องการที่แตกต่างกันของลูกค้าแต่ละรายและยอมรับในความแตกต่างนั้น	1	0.76
26.	พนักงานขายจดจำรายละเอียดและความต้องการของลูกค้าแต่ละคนได้ เพื่อที่จะสามารถให้บริการพิเศษที่จะสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าได้	1	0.76
27.	พนักงานขายพยายามศึกษาความต้องการและความคาดหวังของลูกค้าเป็นรายบุคคลเสมอ	1	0.80
ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค			0.90

ผนวก ค

ภาควิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรม
คณะศิลปศาสตร์
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

วันที่ 1 มกราคม 2551

เรื่อง ขอความร่วมมือในการให้ความเห็นในแบบสอบถาม

เรียน ผู้ตอบแบบสอบถาม

ด้วยดิฉันนางสาวกนกเพชร ศิริมณีบุญ นักศึกษาปริญญาโท ภาควิชาจิตวิทยา อุตสาหกรรมและองค์การ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ มีความประสงค์จะทำวิทยานิพนธ์เรื่อง “บุคลิกภาพและค่านิยมในงานบริการการขายของพนักงานขายหน้าร้าน: กรณีศึกษาห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัล” (Personality and Values affecting sales service quality of sales staff: A case study of Central Department Store) โดยมีความมุ่งหวังที่จะให้ผลการวิจัยครั้งนี้สามารถให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาความรู้ด้านงานบริหารบุคคล โดยเฉพาะกระบวนการคัดเลือกและการพัฒนาบุคลากรในธุรกิจค้าปลีกห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัลให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

การตอบแบบสอบถามนี้กรุณาตอบด้วยความจริงที่ท่านรับรู้หรือปฏิบัติ อนึ่งคำตอบของท่านจากแบบสอบถามจะถูกเก็บเป็นความลับและไม่มีผลต่อการประเมินผลการปฏิบัติงาน ซึ่งผลที่ได้จะรายงานในลักษณะของส่วนรวมไม่ได้เสนอเป็นรายบุคคลและขอรับรองว่าจะไม่มีผลกระทบกระเทือนใด ๆ ต่อท่านทั้งสิ้น

ดิฉันหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านเป็นอย่างดี และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้ค่ะ

ขอแสดงความนับถือ

(กนกเพชร ศิริมณีบุญ)

ผู้วิจัย

ภาควิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรม
 คณะศิลปศาสตร์
 มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

วันที่ 1 มกราคม 2551

เรื่อง ขอความร่วมมือในการให้ความเห็นในแบบสอบถาม

เรียน ท่านหัวหน้าแผนกขาย

ด้วยดิฉันนางสาวกนกเพชร ศิริมณีบุญ นักศึกษาปริญญาโท ภาควิชาจิตวิทยา อุตสาหกรรมและองค์การ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ มีความประสงค์จะทำวิทยานิพนธ์เรื่อง “บุคลิกภาพและค่านิยมในงานบริการการขายของพนักงานขายหน้าร้าน: กรณีศึกษาห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัล” (Personality and Values affecting sales service quality of sales staff: A case study of Central Department Store) โดยมีความมุ่งหวังที่จะให้ผลการวิจัยครั้งนี้สามารถให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาความรู้ด้านงานบริหารบุคคล โดยเฉพาะกระบวนการคัดเลือกและการพัฒนาบุคลากรในธุรกิจค้าปลีกห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัลให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

การเก็บข้อมูลในครั้งนี้ได้ผ่านการอนุมัติจากคุณวันชัย เหมาะประสิทธิ์ ผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการใหญ่ฝ่ายบริหารสาขาเป็นที่เรียบร้อยแล้ว จึงขอความกรุณาท่านประเมินคุณภาพในการให้บริการตามแบบสอบถามที่แนบมาโดยพิจารณาเป็นรายบุคคลตามรายชื่อที่ระบุในแบบสอบถาม การศึกษาครั้งนี้ต้องการข้อมูลเพื่อใช้ในครั้งนี้นี้เท่านั้น ซึ่งจะไม่เกี่ยวข้องกับการประเมินผลการปฏิบัติงานประจำปีของพนักงานใด ๆ ทั้งสิ้น

ดิฉันหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านเป็นอย่างดี และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้ค่ะ

ขอแสดงความนับถือ

(กนกเพชร ศิริมณีบุญ)

ผู้จัดการฝ่ายฝึกอบรมและพัฒนา

ผนวก ง

สูตรที่ใช้ในการวิจัย

การหาค่าอัตราส่วนความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content Validity Ratio) ใช้สูตรลอว์รี่ (Lawshe,1975) คือ

$$\text{CVR} = \frac{\text{Ne} - N/2}{N/2}$$

- เมื่อ CVR = ค่าอัตราส่วนความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content Validity Ratio)
 Ne = จำนวนผู้ประเมิน (Rater) ที่เห็นว่ามีมีความสำคัญ (Essential)
 N = จำนวนผู้ประเมินทั้งหมด

ผนวก จ

ตารางแสดงค่าต่ำสุดของอัตราส่วนความเที่ยงตรงตามเนื้อหาและจำนวนผู้ประเมิน

ลอว์ซี (Lawshe, 1975, pp.563-575) ได้เสนอแนวทางในการคำนวณค่าอัตราส่วนความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content Validity Ratio) หรือ CVR โดยจัดทำตารางแสดงค่าต่ำสุดของอัตราส่วนความเที่ยงตรงตามเนื้อหาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และแสดงจำนวนผู้ประเมิน (Number of Panelists)

จำนวนผู้ประเมิน	ค่าต่ำสุด
5	.99
6	.99
7	.99
8	.78
9	.75
10	.62
11	.59
12	.56
13	.54
14	.51
15	.49
20	.42
25	.37
30	.33
35	.31
40	.29