

ผนวก ค

แสดงค่าอัตราส่วนของความตรงตามเนื้อหา (Content Validity Ratio) ค่าอำนาจจำแนก (Discriminant Power) และค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม วัดคุณลักษณะของพนักงานบริการ

ข้อคำถาม		ค่า CVR		ค่าอำนาจจำแนก (t-test)	
		พนักงาน	ลูกค้า	พนักงาน	ลูกค้า
แบบสอบถามวัดคุณลักษณะของพนักงานบริการ		ค่าความเชื่อมั่น = .888 (ฉบับพนักงาน) ค่าความเชื่อมั่น = .932 (ฉบับลูกค้า)			
1. คุณลักษณะของพนักงานบริการ ด้านมนุษยสัมพันธ์		ค่าความเชื่อมั่น = .921 (ฉบับพนักงาน) ค่าความเชื่อมั่น = .941 (ฉบับลูกค้า)			
1.	พนักงานยิ้มให้ท่านก่อนเสมอ	1	1	10.408	14.005
2.	พนักงานทักทายท่านอย่างเป็นมิตร	1	1	12.643	13.350
3.	ส่วนใหญ่เมื่อท่านเข้าร้าน ท่านต้องเป็นฝ่ายพูดกับพนักงานก่อน	1	1	9.928	10.068
4.	พนักงานสบตาและสนใจท่านตลอดการสนทนา	1	1	6.058	7.158
5.	แม้ว่าท่านจะใช้บริการมาหลายครั้ง แต่พนักงานในสาขาก็ยังจำและเรียกชื่อท่านไม่ได้	1	1	5.803	7.404
6.	พนักงานให้การต้อนรับท่านอย่างอบอุ่นและเป็นกันเอง	1	1	6.252	13.475
2. คุณลักษณะของพนักงานบริการ ด้านความมั่นคงทางอารมณ์		ค่าความเชื่อมั่น = .919 (ฉบับพนักงาน) ค่าความเชื่อมั่น = .941 (ฉบับลูกค้า)			
7.	พนักงานอารมณ์ไม่ค่อยดี เมื่อมีลูกค้าจำนวนมาก	1	1	7.676	12.886
8.	บางครั้งพนักงานได้โต้ตอบหรือแสดงออกว่าไม่พอใจการกระทำของท่าน	1	1	7.862	14.768
9.	เมื่อท่านมีความคิดเห็นที่ขัดแย้ง พนักงานจะอดทนรับฟังจนจบก่อนที่จะได้ตอบ	0.87	0.87	5.714	6.522
10.	พนักงานแสดงความกระวนกระวายใจกับท่านที่ใช้เวลานานในการซักถาม	0.87	0.87	7.510	7.160
11.	ถึงแม้ต้องตอบคำถามที่ซ้ำซากจำเจ แต่พนักงานก็ไม่ได้แสดงกิริยาเบื่อหน่าย	1	1	9.724	8.818

ข้อคำถาม		ค่า CVR		ค่าอำนาจจำแนก (t-test)	
		พนักงาน	ลูกค้า	พนักงาน	ลูกค้า
2. คุณลักษณะของพนักงานบริการ ด้านความมั่นคงทางอารมณ์		ค่าความเชื่อมั่น = .919 (ฉบับพนักงาน) ค่าความเชื่อมั่น = .941 (ฉบับลูกค้า)			
12.	แม้ว่าท่านจะเคยต่อว่าพนักงาน แต่พนักงานก็ยังให้บริการเป็นปกติ	1	1	7.500	8.168
3. คุณลักษณะของพนักงานบริการ ด้านความรับผิดชอบ		ค่าความเชื่อมั่น = .913 (ฉบับพนักงาน) ค่าความเชื่อมั่น = .935 (ฉบับลูกค้า)			
13.	พนักงานรีบเข้ามาให้บริการในทันทีที่ท่านปรากฏตัว	0.87	0.87	12.908	13.532
14.	พนักงานรอให้งานของตนเสร็จเรียบร้อยแล้วจึงให้บริการท่าน	1	1	10.266	6.068
15.	เมื่อเกิดปัญหาพนักงานจะตั้งใจรับฟังและแก้ปัญหาให้ท่านทันที	1	1	13.536	11.501
16.	เมื่อพนักงานสัญญาจะแก้ปัญหาให้ท่าน แต่ไม่สามารถอยู่ปฏิบัติงานได้ ก็ยังส่งต่องานให้กับพนักงานอื่นเพื่อให้งานดำเนินได้ต่อเนื่อง	1	1	6.017	8.399
17.	แม้จะมีอุปสรรคในการทำงานเพียงใด พนักงานก็พยายามปฏิบัติงานนั้นๆ	1	1	9.555	11.918
18.	พนักงานให้บริการท่านจนจบขั้นตอน ไม่ว่าท่านจะทำรายการมากน้อยเพียงใด	1	1	7.500	7.390
4. คุณลักษณะของพนักงานบริการ ด้านความสามารถในงาน		ค่าความเชื่อมั่น = .916 (ฉบับพนักงาน) ค่าความเชื่อมั่น = .936 (ฉบับลูกค้า)			
19.	พนักงานตอบทุกข้อสงสัยในเรื่องสินค้าและบริการได้	1	1	16.342	11.160
20.	เวลาคุยกับท่าน พนักงานทราบทันทีว่าสินค้าและบริการประเภทใดที่เหมาะสมกับท่าน	1	1	8.650	12.199
21.	พนักงานตอบคำถามได้ แม้เป็นสินค้าและบริการใหม่ในตลาด	1	1	8.754	11.403
22.	การให้บริการของพนักงานแต่ละครั้งมีความแตกต่างกัน	1	1	10.053	5.836
23.	เมื่อท่านมีปัญหา พนักงานสามารถแก้ปัญหาได้ด้วยตัวพนักงานเอง	1	1	10.176	8.896

ข้อคำถาม		ค่า CVR		ค่าอำนาจจำแนก (t-test)	
		พนักงาน	ลูกค้า	พนักงาน	ลูกค้า
5. คุณลักษณะของพนักงานบริการด้านจิตใจไม่บริการ		ค่าความเชื่อมั่น = .910 (ฉบับพนักงาน) ค่าความเชื่อมั่น = .933 (ฉบับลูกค้า)			
24.	พนักงานยินดีให้บริการทุกครั้งที่ท่านเดินเข้ามาที่หน้าเคาน์เตอร์	1	1	7.435	10.958
25.	แม้ท่านจะแสดงอารมณ์รุนแรงออกมา แต่พนักงานก็ยังเต็มใจรับฟังและให้บริการด้วยความจริงใจ	1	1	9.745	12.480
26.	พนักงานให้บริการลูกค้าแตกต่างกันไปตามลักษณะการแต่งกายและการพูดจาของลูกค้า	1	1	11.291	10.462
27.	พนักงานให้เกียรติลูกค้าทุกคน โดยไม่คำนึงถึงฐานะหรือระดับการศึกษา	1	1	8.787	14.899
28.	พนักงานสร้างความประทับใจโดยให้บริการมากกว่าที่ท่านคาดหวัง	0.73	0.73	13.090	12.549

**แสดงค่าอัตราส่วนของความตรงตามเนื้อหา (Content Validity Ratio) ค่าอำนาจจำแนก (Discrimination Power) และค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม
วัดคุณภาพการบริการ**

ข้อคำถาม		ค่า CVR		ค่าอำนาจจำแนก (t-test)	
		พนักงาน	ลูกค้า	พนักงาน	ลูกค้า
แบบสอบถามวัดคุณภาพการบริการ		ค่าความเชื่อมั่น = .919 (ฉบับพนักงาน) ค่าความเชื่อมั่น = .929 (ฉบับลูกค้า)			
1. คุณภาพการบริการด้านรูปธรรมที่ปรากฏ		ค่าความเชื่อมั่น = .917 (ฉบับพนักงาน) ค่าความเชื่อมั่น = .943 (ฉบับลูกค้า).			
1.	พนักงานแต่งกายอย่างพิถีพิถัน เพื่อให้ดูดีอยู่เสมอ	1	1	5.488	10.600
2.	พนักงานดูแลบริเวณสถานที่ให้บริการให้สะอาดเรียบร้อยอยู่ตลอดเวลา	1	1	9.069	11.028
3.	พนักงานจัดเตรียมบัตรคิวสำหรับรอรับบริการแก่ท่าน	1	1	7.666	8.071
4.	พนักงานจัดเตรียมสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ท่านให้พร้อมอยู่เสมอ เช่น เอกสาร ปากกา กระดาษ สำหรับเขียนหมายเลขโทรศัพท์ ฯลฯ	1	1	9.850	10.924
5.	พนักงานจัดเรียงเอกสาร โปสเตอร์ และแบบฟอร์มต่างๆ สะดวกต่อการใช้งาน	1	1	13.194	10.527
2. คุณภาพการบริการด้านความน่าเชื่อถือไว้ใจได้		ค่าความเชื่อมั่น = .910 (ฉบับพนักงาน) ค่าความเชื่อมั่น = .937 (ฉบับลูกค้า)			
6.	พนักงานใส่ใจกับสิ่งที่ได้สัญญาไว้กับท่านและติดตามทำจนสำเร็จลุล่วงไป	1	1	11.948	11.050
7.	พนักงานปฏิเสธคำร้องขอของท่าน โดยไม่อธิบายเหตุผล	1	1	8.707	7.571
8.	พนักงานตรวจสอบความถูกต้องของสินค้าใบเสร็จและเงินทอนทุกครั้ง ก่อนส่งมอบแก่ท่าน	1	1	18.884	8.630
9.	เมื่อมีข้อผิดพลาดเกิดขึ้น พนักงานพยายามที่จะไม่ให้เกิดข้อผิดพลาดนั้นซ้ำอีก	1	1	13.432	11.516
10.	พนักงานปฏิบัติงานได้ผลเช่นเดิมในทุกจุดบริการ	0.87	0.87	9.439	7.438

ข้อคำถาม		ค่า CVR		ค่าอำนาจจำแนก (t-test)	
		พนักงาน	ลูกค้า	พนักงาน	ลูกค้า
3.คุณภาพการบริการด้านการตอบสนองต่อลูกค้า		ค่าความเชื่อมั่น = .911 (ฉบับพนักงาน) ค่าความเชื่อมั่น = .936 (ฉบับลูกค้า)			
11.	พนักงานแสดงความกระตือรือร้นที่จะให้บริการแก่ท่าน	1	1	18.230	12.781
12.	พนักงานเต็มใจที่จะช่วยเหลือท่าน	1	1	15.395	11.906
13.	พนักงานไม่ปฏิเสธเมื่อลูกค้าร้องขอ	1	1	8.602	8.966
14.	พนักงานให้บริการช้ากว่าที่ควรจะเป็น	1	1	14.710	10.719
4.คุณภาพการบริการด้านการให้ความมั่นใจต่อลูกค้า		ค่าความเชื่อมั่น = .909 (ฉบับพนักงาน) ค่าความเชื่อมั่น = .934 (ฉบับลูกค้า)			
15.	การปฏิบัติงานของพนักงานทำให้ท่านเกิดความเชื่อมั่นในการรับบริการ	1	1	10.453	14.883
16.	พนักงานให้ข้อมูลและตอบข้อซักถามที่ท่านต้องการได้อย่างถูกต้องชัดเจน	1	1	14.236	13.282
17.	พนักงานสามารถสื่อสารให้ท่านเข้าใจได้	1	1	12.583	13.131
18.	เมื่อท่านเข้ามาติดต่อ ท่านมั่นใจว่าจะได้รับบริการที่ดีที่สุด	1	1	9.411	13.300
5.คุณภาพการบริการด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า		ค่าความเชื่อมั่น = .916 (ฉบับพนักงาน) ค่าความเชื่อมั่น = .943 (ฉบับลูกค้า)			
19.	พนักงานพยายามสอบถามความต้องการของท่าน เพื่อสามารถเลือกสินค้าและบริการให้ท่านได้อย่างเหมาะสม	1	1	9.539	9.917
20.	พนักงานยอมรับว่า ลูกค้าแต่ละคนมีความต้องการที่แตกต่างกันไป	1	1	10.262	7.560
21.	พนักงานศึกษาความต้องการและความคาดหวังของลูกค้าแต่ละคน	1	1	9.537	13.839
22.	พนักงานรับฟังความต้องการของท่านอย่างตั้งใจ	1	1	8.832	9.165
23.	พนักงานหลีกเลี่ยงการโต้เถียงกับลูกค้า แม้ลูกค้าจะเป็นฝ่ายผิดก็ตาม	1	1	6.357	10.252

หมายเหตุ ไม่มีข้อคำถามที่ถูกตัดออกเนื่องจากผ่านเกณฑ์ค่าอำนาจจำแนก (Discrimination Power) มากกว่า 1.75