

ผนวก ก

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

หลักสูตรพัฒนาแรงงานและสวัสดิการ  
คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์  
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

วันที่ 15 กุมภาพันธ์ 2550

เรื่อง ขอความกรุณาในการตอบแบบสอบถาม  
เรียน ท่านผู้ตอบแบบสอบถาม

เนื่องด้วยข้าพเจ้านายศิวารักษ์ แซ่เพ็ญแข นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรพัฒนา  
แรงงานและสวัสดิการ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ศาสตร์ มีความประสงค์จะขอความกรุณาจาก  
ท่านในการตอบแบบสอบถามเพื่อใช้เป็นข้อมูลประกอบการทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “คุณลักษณะ  
ส่วนบุคคล และบรรยากาศองค์การ ที่มีผลต่อพฤติกรรมที่สอดคล้องกับวัฒนธรรมองค์การ” โดยมี  
วัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึง คุณลักษณะส่วนบุคคลและบรรยากาศองค์การ ที่มีผลต่อพฤติกรรมที่  
สอดคล้องกับวัฒนธรรมองค์การของพนักงาน

ด้วยเหตุนี้ ผู้ศึกษาจึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านในการตอบแบบสอบถาม โดย  
การตอบคำถามของท่านจะเป็นประโยชน์ในการศึกษาเท่านั้น จะไม่ส่งผลกระทบต่อผลการ  
ปฏิบัติงานของท่านแต่อย่างใด และคำตอบของท่านจะถือเป็นความลับที่สุด และขอขอบคุณท่าน  
เป็นอย่างสูงที่ได้สละเวลาในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้

ขอแสดงความนับถือ

นายศิวารักษ์ แซ่เพ็ญแข  
ผู้ศึกษา

## แบบสอบถาม

เรื่อง “คุณลักษณะส่วนบุคคลและบรรยากาศขององค์การที่มีผล  
ต่อพฤติกรรมที่สอดคล้องกับวัฒนธรรมองค์การ”

คำชี้แจง: แบบสอบถามฉบับนี้ แบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 แบบสอบถามบรรยากาศขององค์การ

ตอนที่ 3 แบบสอบถามพฤติกรรมที่สอดคล้องกับวัฒนธรรมองค์การ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดเติมข้อความในช่องว่าง หรือทำเครื่องหมาย / ลงในวงเล็บ ( ) หน้าข้อที่ตรงกับ  
ตัวท่าน

1. เพศ ( ) ชาย ( ) หญิง

2. อายุตัว..... ปี

3. สังกัดหน่วยงาน.....

4. อายุงานในบริษัท.....ปี

(นับจำนวนปีเต็ม ตั้งแต่เริ่มเข้างานจนถึงวันที่กรอกแบบสอบถาม)

5. วุฒิการศึกษาที่ได้รับสูงสุด

( ) มัธยมศึกษาตอนต้น ม.3 หรือ ต่ำกว่า ( ) มัธยมศึกษาตอนปลาย ม.6 หรือ ปวช.

( ) ปวส. หรือ เทียบเท่า ( )ปริญญาตรี

( ) ปริญญาโท หรือ สูงกว่า

## 6. เงินเดือนที่ได้รับปัจจุบัน

- ( ) ต่ำกว่า 10,000 บาท                      ( ) 10,001-20,000 บาท  
 ( ) 20,001-30,000 บาท                      ( ) สูงกว่า 30,000

## 7. การได้รับการฝึกอบรมเรื่อง ความรู้เกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์การ

- ( ) เคยเข้ารับการฝึกอบรม ..... ครั้ง  
 ( ) ไม่เคยเข้ารับการฝึกอบรม

ตอนที่ 2 แบบสอบถามบรรยากาศองค์การ

คำชี้แจง โปรดพิจารณาข้อความต่อไปนี้แล้วทำเครื่องหมาย / ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็น  
 หรือความรู้สึกรของท่านมากที่สุดเพียงข้อละ 1 ช่อง

ข้อที่	คำถาม	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่ แน่ใจ	ไม่ เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วยอย่าง ยิ่ง
	<u>1. โครงสร้างของหน่วยงาน</u>					
	<u>การแบ่งหน่วยงานและสายการ บังคับบัญชา</u>					
1	หน่วยงานของท่านมีการจัดแบ่ง งาน สายการบังคับบัญชาไว้ อย่างชัดเจนและเป็นระบบ					
2	หน่วยงานของท่านมีแผนภูมิของ หน่วยงานที่ระบุตำแหน่งหน้าที่ รับผิดชอบอย่างชัดเจน					
3	สายการบังคับบัญชาของ หน่วยงานมีความคล่องตัวใน การรายงานตามขั้นตอน					
4	ระบบการทำงานของหน่วยงาน มี ความชัดเจน ไม่ซ้ำซ้อนกัน					

ข้อที่	คำถาม	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่ แน่ใจ	ไม่ เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วยอย่าง ยิ่ง
	<u>เป้าหมายของหน่วยงาน</u>					
5	ท่านเข้าใจเป้าหมายการ ดำเนินการของหน่วยงานดี					
6	ท่านยึดถือเป้าหมายของ หน่วยงานเป็นหลักในการ ปฏิบัติงาน					
7	เป้าหมายของหน่วยงาน ส่งผล ต่อความสำเร็จขององค์กร					
	<u>กฎระเบียบและข้อบังคับ</u>					
8	หน่วยงานของท่านมีกฎระเบียบที่ ชัดเจน ทำให้ปฏิบัติงานผิดพลาด น้อยลง					
9	กฎระเบียบภายในหน่วยงานของ ท่าน มีมากเกินไป ทำให้การ ปฏิบัติงานไม่สะดวก เป็นไป อย่างล่าช้า					
10	ท่านสามารถปฏิบัติตาม กฎระเบียบของหน่วยงาน ของท่านได้					
	<u>2. ความรับผิดชอบ</u>					
	<u>ภาระหน้าที่และความรับผิดชอบ ในงาน</u>					
11	หน้าที่ความรับผิดชอบของท่าน ได้ถูกกำหนดไว้อย่างชัดเจน					
12	ท่านได้รับมอบหมายงานอย่าง ยุติธรรม โดยไม่ลำเอียง					

ข้อที่	คำถาม	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่ แน่ใจ	ไม่ เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วยอย่าง ยิ่ง
13	ท่านปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย อย่างเต็มความสามารถ					
14	ภาระหน้าที่และความรับผิดชอบ ของท่านสอดคล้องกับความรู้ ความสามารถของท่าน					
15	ท่านเห็นว่าปริมาณงานในความ รับผิดชอบของท่านเหมาะสมแล้ว					
	<u>ความยากง่ายและความท้าทาย ของงาน</u>					
16	งานที่ท่านทำอยู่เป็นงานที่ท่าน ถนัด					
17	ท่านรู้สึกว่างานของท่านเป็นงาน จำเจ น่าเบื่อ					
18	งานที่ท่านทำเป็นงานที่ทำทลาย ความรู้ ความสามารถของท่าน					
19	ท่านมีโอกาสเจริญก้าวหน้าใน ตำแหน่งหน้าที่ที่ปฏิบัติเป็นอย่างดี					
20	งานของท่าน ใคร ๆ ก็ทำได้					
	<u>3. มาตรฐานการปฏิบัติงาน</u>					
	<u>เป้าหมายในการทำงาน และ มาตรฐานในการทำงาน</u>					
21	หน่วยงานของท่านมีการ พิจารณาปรับเปลี่ยนมาตรฐาน งานให้เหมาะสมกับ ความสามารถของท่าน					

ข้อที่	คำถาม	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่ แน่ใจ	ไม่ เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วยอย่าง ยิ่ง
22	หน่วยงานของท่านมีการกำหนดเป้าหมายในการทำงานไว้อย่างชัดเจน					
23	ท่านปฏิบัติงานได้ตรงตามมาตรฐานในการปฏิบัติงาน					
24	หน่วยงานของท่านมีการกำหนดมาตรฐานและเป้าหมายในการปฏิบัติงานไว้สูงมากจนไม่สามารถดำเนินการให้บรรลุเป้าหมายได้					
25	หน่วยงานมีการกำหนดมาตรฐานของงานทุกงาน					
	<u>การติดตามและควบคุมการปฏิบัติงานอย่างใกล้ชิด</u>					
26	มีการติดตามให้มีการปรับปรุงงานให้เป็นไปตามมาตรฐานจากผู้บังคับบัญชา					
27	ท่านมีโอกาสได้แสดงความคิดเห็นในการกำหนดมาตรฐานการทำงาน					
28	หน่วยงานยึดมาตรฐานของงานเป็นเกณฑ์ในการประเมินผลการปฏิบัติงาน					
29	งานที่ท่านปฏิบัติอยู่ จะต้องให้ผู้บังคับบัญชาตรวจสอบทุกครั้ง					

ข้อที่	คำถาม	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่ แน่ใจ	ไม่ เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วยอย่าง ยิ่ง
30	หน่วยงานมีวิธีการที่ชัดเจน กับ ผู้ปฏิบัติงานที่ไม่ได้ผลสำเร็จตาม เป้าหมาย					
	<u>4. การติดต่อสื่อสาร</u>					
31	เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงใด ๆ เกิด ขึ้น ในหน่วยงานจะกระจายข่าว ให้พนักงานทุกคนรับทราบ					
32	ข้อมูลข่าวสารของหน่วยงาน มี การเผยแพร่อย่างทั่วถึง และ รวดเร็ว					
33	ท่านสามารถแสดงข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ ในการทำงานได้ อย่างเต็มที่					
34	การติดต่อประสานงานของ หน่วยงานของท่านมีความเป็น กันเองระหว่างผู้บังคับบัญชาและ พนักงาน					
35	การติดต่อประสานงานของ หน่วยงานของท่านกระทำ ตามลำดับชั้น ทำให้ทราบข้อมูลที่เป็น ทางการ					
	<u>5. การให้รางวัลและการลงโทษ</u>					
	เงินเดือน หรือค่าตอบแทน ต่าง ๆ					
36	ท่านพอใจกับค่าตอบแทนที่ได้รับ อยู่ในปัจจุบัน					

ข้อที่	คำถาม	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่ แน่ใจ	ไม่ เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วยอย่าง ยิ่ง
37	การจัดสวัสดิการตรงกับความต้องการของท่านและ จูงใจให้ท่านตั้งใจปฏิบัติงานมากขึ้น					
38	ค่าตอบแทนที่ท่านได้รับความสอดคล้องกับความคาดหวังของท่าน					
39	การจ่ายค่าตอบแทนมีความยุติธรรม					
	<u>การเลื่อนตำแหน่ง</u>					
40	การเลื่อนตำแหน่ง เป็นธรรมแก่ผู้มีผลการปฏิบัติงานที่ดี					
41	หน่วยงานของท่านมีระบบการเลื่อนตำแหน่งตามผลการปฏิบัติงาน					
42	หน่วยงานของท่านมีการส่งเสริมให้พนักงานที่มีการพัฒนาความรู้ ความสามารถ ให้มีโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน					
	<u>การได้รับคำติชม</u>					
43	หน่วยงานของท่านมีการชมเชยและให้กำลังใจมากกว่าการตำหนิ					
44	ท่านมักได้รับคำชมเชยจากผู้บังคับบัญชาเมื่อทำงานประสบความสำเร็จ					
45	ท่านไม่เคยได้รับคำติชมจากผู้บังคับบัญชา					

ข้อที่	คำถาม	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่ แน่ใจ	ไม่ เห็นด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง
	<u>6. ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน</u>					
	<u>ความอบอุ่นเป็นมิตร และความ สามัคคี</u>					
46	พนักงานในหน่วยงานของท่าน ไม่เคยมีความขัดแย้งเกิดขึ้น					
47	พนักงานในหน่วยงานของท่าน มี การทำงานเป็นหมู่คณะ และ ร่วมมือกันทำงานเป็นอย่างดี					
48	เมื่อมีปัญหาเกิดขึ้นทุกคนใน หน่วยงานจะร่วมกันหาทางแก้ไข ปัญหา					
49	ในหน่วยงานของท่าน มีการแบ่ง พรรคแบ่งพวก					
50	พนักงานภายในหน่วยงานมี ความเป็นมิตรกันดี					
51	หน่วยงานของท่านมีบรรยากาศ การทำงานที่อบอุ่น					
	<u>การเป็นส่วนหนึ่งของหน่วยงาน</u>					
52	พนักงานมีความเป็นอันหนึ่งอัน เดียวกันในการปฏิบัติงาน					
53	พนักงานทุกคนมีส่วนร่วมในการ สร้างคุณภาพของหน่วยงาน					
54	ท่านได้รับการยอมรับจากเพื่อน ร่วมงาน					
55	ความก้าวหน้าและความล้มเหลว ขึ้นอยู่กับพนักงานทุกคนใน หน่วยงาน					

ข้อที่	คำถาม	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่ แน่ใจ	ไม่ เห็น ด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง
	<u>7. พฤติกรรมผู้บังคับบัญชา</u>					
	<u>ลักษณะการบริหารและการ ตัดสินใจ</u>					
56	ผู้บังคับบัญชาของท่านควบคุม การปฏิบัติงานของท่านอย่าง เข้มงวด					
57	ผู้บังคับบัญชาเน้นให้พนักงาน ทุกคนเข้าใจถึงบทบาทและหน้าที่ ความรับผิดชอบของตนเอง					
58	ผู้บังคับบัญชาของท่านตัดสินใจ เรื่องงานโดยใช้ความคิดเห็นของ ตนเองเป็นหลัก					
59	ผู้บังคับบัญชาของท่านไม่ สามารถให้คำแนะนำในการ ปฏิบัติงานของท่านได้อย่าง ประสิทธิภาพ					
	<u>การให้ความสนับสนุนไว้วางใจ</u>					
60	ผู้บังคับบัญชาให้ความไว้วางใจ และเชื่อมั่นในความสามารถของ ท่าน					
61	ผู้บังคับบัญชาเอาใจใส่ในการ ช่วยแก้ปัญหาต่าง ๆ ให้กับท่าน					
62	ผู้บังคับบัญชาตีชมอย่างมีเหตุ มีผล					
	<u>การประเมินผลการปฏิบัติงาน ของผู้บังคับบัญชา</u>					
63	ผู้บังคับบัญชาประเมินผลการ ปฏิบัติงานอย่างยุติธรรม					

ข้อที่	คำถาม	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่ แน่ใจ	ไม่ เห็น ด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง
64	ผู้บังคับบัญชามีการติดตามผล การปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง					
65	ผู้บังคับบัญชามีการชี้แจงผลการ ปฏิบัติงานให้ท่านอย่างสม่ำเสมอ					
	<u>8. พฤติกรรมของเพื่อนร่วมงาน</u>					
	<u>ความร่วมมือช่วยเหลือในการ ทำงาน</u>					
66	ท่านรู้สึกมีความอบอุ่นที่ได้ ร่วมงานกับเพื่อน ๆ ในหน่วยงาน					
67	การปฏิบัติงานของท่านกับเพื่อน ร่วมงานเป็นลักษณะต่างคน ต่างทำ					
68	ท่านและเพื่อนร่วมงานให้ความ ร่วมมือสนับสนุนกิจกรรมต่าง ๆ ที่หน่วยงานจัดขึ้นเสมอ					
69	ท่านกับเพื่อนร่วมงานทำงาน ร่วมกันได้เป็นอย่างดี จนเรียกได้ ว่าเป็นทีมเดียวกัน					
70	ท่านได้รับคำแนะนำและความ ช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงานเสมอ เมื่อเกิดปัญหา					
	<u>การยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน</u>					
71	การปฏิบัติงานของท่านกับเพื่อน ร่วมงาน ทำให้ท่านรู้สึกอึดอัด					
72	ท่านเชื่อมั่นในเพื่อนร่วมงานว่า สามารถร่วมทำงานให้ได้ ผลสำเร็จ					

ข้อที่	คำถาม	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่ แน่ใจ	ไม่ เห็น ด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง
73	ท่านเข้ากับเพื่อนร่วมงานได้ ทุกเรื่อง					
74	ภายในหน่วยงานของท่านขาด ความไว้วางใจซึ่งกันและกัน					
75	เพื่อนร่วมงานให้ความยอมรับ ท่านเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่ม					

ตอนที่ 3 แบบสอบถามพฤติกรรมที่สอดคล้องกับวัฒนธรรมองค์การ

วัตถุประสงค์ เพื่อสอบถามถึงพฤติกรรมที่สอดคล้องกับวัฒนธรรมองค์การ โดยการทำให้  
ทำเครื่องหมาย X ลงในช่องที่ท่านต้องเลือกตอบ โดยมีคำตอบให้ท่านเลือก 2 ประการ คือ  
ใช่ หรือ ไม่ใช่

ข้อคำถาม	ใช่	ไม่ใช่
1. ท่านให้ความร่วมมือและปฏิบัติตามนโยบายใหม่ ๆ ของบริษัท		
2. ท่านปฏิบัติตามระเบียบและข้อบังคับของบริษัท		
3. เมื่อท่านเกิดปัญหาในการทำงานจะวิเคราะห์หาสาเหตุเพื่อหาแนวทาง ป้องกันและแก้ไข		
4. ท่านเรียนรู้เพื่อปรับตัวให้เข้ากับเทคโนโลยีใหม่ ๆ เพื่อนำมาปรับปรุง งานให้บรรลุเป้าหมาย		
5. ท่านปรับตัวให้เข้ากับสไตล์การบริหารของผู้บังคับบัญชา		
6. ท่านเต็มใจที่จะปรับตัวให้เข้ากับเพื่อนร่วมงานในทุกสถานการณ์		
7. ท่านให้ความช่วยเหลือเมื่อเพื่อนร่วมงานเกิดปัญหาเดือดร้อน		
8. ท่านยินดีรับฟังคำแนะนำว่ากล่าวตักเตือนจากผู้ที่มีอาวุโสกว่าเมื่อทำผิด		
9. ท่านปฏิบัติงานกับเพื่อนร่วมงานเสมือนเป็นพี่น้องกัน ให้เกียรติและ เคารพผู้ที่มีอาวุโสกว่า		
10. ท่านทำงานร่วมกันเป็นทีมโดยคำนึงถึงผลประโยชน์ขององค์การโดย รวมมากกว่าผลประโยชน์ส่วนตัว		

ข้อคำถาม	ใช่	ไม่ใช่
11. ในการดำเนินชีวิตประจำวันท่านจะแสดงความเอื้ออาทรและเห็นอกเห็นใจต่อเพื่อนร่วมงาน		
12. ท่านให้อภัยเมื่อผู้อื่นทำผิดพลาด		
13. เมื่อเกิดปัญหาระหว่างหน่วยงานท่านจะประชุมหารือเพื่อวิเคราะห์สาเหตุ และหาแนวทางแก้ไขปัญหาร่วมกัน		
14. เมื่อต้องปฏิบัติงานร่วมกับผู้อื่นท่านจะให้ความร่วมมือ โดยคำนึงถึงผลประโยชน์โดยรวมของบริษัท		
15. มีการชี้แจงวัตถุประสงค์และรายละเอียดของงานเพื่อให้ท่านและเพื่อนร่วมงานเกิดความเข้าใจร่วมกันก่อนการปฏิบัติงาน		
16. เมื่อมีข้อมูลข่าวสารหรือมีการเปลี่ยนแปลงนโยบายต่าง ๆ ของบริษัทท่านจะได้รับทราบข้อมูลข่าวสารอย่างชัดเจนและทันสถานการณ์		
17. เมื่อท่านได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานอย่างใดอย่างหนึ่งจะมุ่งมั่นทำให้สำเร็จ		
18. ท่านปฏิบัติงานให้แล้วเสร็จทันเวลา แม้ว่าจะเลยเวลาเลิกงานแล้วก็ตาม		
19. ท่านใช้เวลาในการทำงานอย่างเต็มที่ หากงานไม่เสร็จก็จะอุทิศเวลาเพื่อให้งานสำเร็จตามเป้าหมาย		
20. ท่านพยายามคิดริเริ่มเพื่อปรับปรุงวิธีการทำงานใหม่ ๆ		
21. ท่านติดตาม แสวงหาความรู้ใหม่ ๆ เพื่อนำมาพัฒนาตนเองและหน่วยงาน		
22. ท่านออกกำลังกายหลังเลิกงาน		
23. ท่านสวมใส่อุปกรณ์ป้องกันภัย เมื่อเดินเข้าไปในพื้นที่ที่กำหนด/ปฏิบัติงานในโรงงาน		
24. ท่านไม่ใช้สารหรือเสพติด เช่น สุรา บุหรี่ ฯลฯ		
25. เมื่อท่านได้รับมอบหมายงานจะปฏิบัติงานด้วยความกระตือรือร้น เพื่อให้งานสำเร็จตามเป้าหมาย		
26. ท่านปฏิบัติงานอย่างมีความสุขและสนุกสนาน		

ข้อคำถาม	ใช่	ไม่ใช่
27. ท่านพยายามสร้างบรรยากาศที่ดีในการทำงานร่วมกัน		
28. ท่านฝึกฝนทักษะต่าง ๆ ที่จำเป็นต้องใช้ในการปฏิบัติงาน		
29. ท่านศึกษารายละเอียดของงานก่อนลงมือปฏิบัติ		
30. เมื่อมีผู้อื่นสงสัยหรือซักถาม ท่านสามารถอธิบายขั้นตอนและกระบวนการในการทำงานในหน่วยงานที่ตนเองรับผิดชอบได้		
31. ท่านแนะนำและถ่ายทอดความรู้ให้กับเพื่อนร่วมงานและผู้ที่เกี่ยวข้อง		
32. ท่านปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถโดยไม่เกียจงาน		
33. ท่านคาดการณ์ถึงสถานการณ์ที่จะเกิดขึ้นในการปฏิบัติงานของตนเองล่วงหน้า		
34. ท่านกล้าที่จะกล่าวคำขอโทษเมื่อตนเองกระทำผิด		
35. เมื่อเกิดความผิดพลาดในการปฏิบัติงานท่านจะรับฟังคำแนะนำเพื่อปรับปรุงการทำงานให้ดีขึ้น		
36. เมื่อผู้อื่นทำผิดพลาด ท่านจะเสนอแนะแนวทางแก้ไขโดยไม่ตำหนิติเตียน		
37. ท่านยอมรับและเคารพความคิดเห็นของผู้อื่น		
38. เมื่อท่านทำงานผิดพลาดจะศึกษาความผิดพลาดนั้นเป็นบทเรียนเพื่อไม่ทำผิดซ้ำอีก		
39. ท่านเปิดใจรับฟังความคิดเห็น คำติชมจากผู้อื่น เพื่อนำมาพัฒนาตนเอง		
40. ท่านกล้าทำ กล้ารับผิดชอบในทุกการกระทำของตนเอง		
41. ท่านตรวจสอบงานก่อนส่งมอบเพื่อป้องกันข้อผิดพลาดไม่ให้เกิดขึ้น		
42. ท่านปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายด้วยความรวดเร็ว และส่งงานได้ตามกำหนด		
43. ท่านวางแผนปฏิบัติงานของตนให้สอดคล้องกับเป้าหมายของบริษัท		
44. ท่านจัดระบบงานที่รับผิดชอบเพื่อให้เกิดความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน		
45. ท่านปฏิบัติงานด้วยความคล่องตัวเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว		

ข้อความ	ใช่	ไม่ใช่
46. ท่านแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าที่เกิดขึ้นให้กับผู้รับบริการได้		
47. ท่านอาสาที่จะช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานเมื่อเกิดปัญหาในการทำงาน		
48. ท่านต้อนรับผู้มาติดต่องานด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส		
49. ท่านกระตือรือร้นในการให้บริการผู้อื่น		
50. ท่านยินดีรับฟังข้อร้องเรียนจากผู้มารับบริการ		
51. ท่านให้บริการที่ดีเกินกว่าที่ลูกค้า (หน่วยงานถัดไป) คาดหวัง		
52. ท่านมีความยืดหยุ่นในการให้บริการกับผู้อื่น		
53. ท่านเต็มใจให้บริการกับผู้อื่นโดยไม่เลือกปฏิบัติ		