

ภาคผนวก ค.

การประเมินค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่าง ข้อคำถามกับวัตถุประสงค์



แบบประเมินความสอดคล้องของแบบทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์ก่อนอบรม – หลังอบรม
การฝึกอบรมแบบร่วมกัน โดยใช้เทคโนโลยีผสมผสานความจริง
เพื่อพัฒนาความสามารถในการแก้ไขปัญหาด้านการบริการลูกค้า สำหรับพนักงานจذبิลยาโยอิ

คำชี้แจง

แบบประเมินนี้สร้างขึ้นเพื่อให้ผู้เชี่ยวชาญได้ใช้ พิจารณาความสอดคล้องของข้อคำถามลักษณะที่จะวัด (IOC) เพื่อประเมินคุณภาพด้านเนื้อหา ของหลักสูตร จดบิล Level 3 สำหรับพนักงานจذبิล Yayoi เรื่อง “ปัญหาที่พบในร้านอาหารและวิธีการแก้ปัญหา” โปรดพิจารณาข้อคำถามแต่ละข้อต่อไปนี่ว่าสามารถวัดระดับการรู้เท่าทันสื่อ เรื่อง “ปัญหาที่พบในร้านอาหารและวิธีการแก้ปัญหา” สำหรับพนักงานจذبิล Yayoi ได้หรือไม่ โดยเขียนเครื่องหมาย (✓) ลงในช่องประเมินความคิดเห็นที่เห็นสมควร ซึ่งกำหนดความคิดเห็นเป็น 3 ระดับ แต่ละระดับมีความหมายดังนี้

ระดับคะแนน +1	หมายถึง	ข้อคำถามมีความสอดคล้อง
ระดับคะแนน 0	หมายถึง	ไม่แน่ใจว่าข้อคำถามมีความสอดคล้อง
ระดับคะแนน -1	หมายถึง	ข้อคำถามไม่มีความสอดคล้อง

กรณีที่มิระดับคะแนนเป็น 0 หรือ -1 กรุณาเขียนข้อเสนอแนะเพิ่มเติมในช่องระดับความเห็นด้วย ขอบพระคุณในความอนุเคราะห์มา ณ โอกาสนี้

แบบทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์ทางการฝึกอบรมแบบร่วมกัน
โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศความจริง
เพื่อพัฒนาความสามารถในการแก้ไขปัญหาด้านการบริการลูกค้า สำหรับพนักงานจัดปียาโยอิ
จำนวน 20 ข้อ คะแนนเต็ม 20 คะแนน (เกณฑ์ผ่าน 80 เปอร์เซนต์)

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง [] ลงหน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริง และหรือเติมคำลงในช่องว่าง

ข้อ	ข้อสอบ	ผลการพิจารณาความสอดคล้อง			
		+1	0	-1	ข้อเสนอแนะ
1.	ปริมาณอาหารไม่เหมือนกับในเมนูที่โชว์หน้าร้าน				
2.	ลูกค้าอยากทานแซลมอนโรล แต่ไม่ทานปลาดิบ				
3.	ลูกค้าแจ้งว่าได้รับอาหารที่ไม่สุก				
4.	ลูกค้าตำหนิว่ากินเงินน้อยไป				
5.	ลูกค้าแจ้งว่าไม่ชอบเพลงบรรเลงสไตล์ญี่ปุ่น และต้องการเปลี่ยนเพลง				
6.	เมื่อลูกค้าพบแมลงสาบอยู่ที่โต๊ะอาหาร พนักงานควรทำอย่างไร ก. แจ้งหัวหน้างานให้มาขอโทษลูกค้า ข. กล่าวขอโทษลูกค้าแล้วชี้แจงว่าทางร้านได้พยายามป้องกันอย่างเต็มที่แล้ว และแจ้งหัวหน้างานให้รับทราบ ค. กำจัดแมลงสาบทันที และแจ้งหัวหน้างานให้รับทราบ ง. แจ้งแม่บ้านมาทำความสะอาดให้ลูกค้าเห็นทันที และแจ้งหัวหน้างานให้รับทราบ				
7.	เมื่อลูกค้าแจ้งว่ารีบ ต้องการอาหารที่รวดเร็ว ในฐานะพนักงานควรทำอย่างไร ก. แนะนำรายการอาหารที่ใช้เวลาทำน้อยให้กับลูกค้า ข. สอบถามลูกค้าว่าชอบอาหารประเภทไหน ค. เมื่อลูกค้าสั่งอาหารแล้ว พนักงานจัดปียาโยอิเข้าไปปลั๊กคิวในครัวให้ลูกค้า ง. แนะนำอาหารให้ลูกค้าตามปกติ พร้อมบอกกับลูกค้าว่าทางเราจะเร่งอาหารให้				

ข้อ	ข้อสอบ	ผลการพิจารณาความสอดคล้อง			
		+1	0	-1	ข้อเสนอแนะ
8.	หากลูกค้าต้องการย้ายโต๊ะ ในฐานะพนักงานจะมีวิธีการพูดอย่างไร ก. ขอโทษนะคะ/นะครับ คุณลูกค้า กรุณารอสักครู่ ทางเราขอสอบถามหัวหน้างานก่อนค่ะ/ครับ ข. ขอโทษนะคะ/นะครับ คุณลูกค้า แต่ทางเราไม่สามารถย้ายโต๊ะให้ได้จริงๆค่ะ/ครับ ค. ได้ค่ะ/ครับ คุณลูกค้า แต่รบกวนคุณลูกค้าย้ายอาหารไปที่โต๊ะใหม่ด้วยนะคะ/นะครับ ง. ได้ค่ะ/ครับ คุณลูกค้า ส่วนอาหารเดี๋ยทางเราจะยกให้เองค่ะ/ครับ				
9.	ข้อใดไม่จัดเป็นแนวทางในการแก้ไขปัญหาเบื้องต้น ก. กล่าวขอโทษลูกค้า ข. แจ้งหัวหน้างาน ค. ดำเนินการติดตามปัญหาและแจ้งให้ลูกค้าทราบ ง. ขอส่วนลดค่าอาหารจากหัวหน้างานให้กับลูกค้า				
10.	เมื่อพบปัญหาเกิดขึ้น พนักงานควรปฏิบัติตนอย่างไรเป็นอันดับแรก ก. รายงานปัญหาให้หัวหน้างานทราบทันที ข. ตั้งสติรับปัญหาจากลูกค้า เพื่อหาทางแก้ไข ค. เรียกเพื่อนพนักงานที่อยู่ใกล้ๆมาช่วยแก้ปัญหา ง. ชี้แจงถึงสาเหตุของปัญหาให้ลูกค้าเข้าใจ				
11	หากลูกค้าลืมนลิ้มภายในร้าน ควรรีบเข้าไปช่วยลูกค้า กล่าวคำขอโทษ พร้อมสอบถามอาการบาดเจ็บของลูกค้า และรายงานให้หัวหน้างานทราบทันที				
12.	หากลูกค้าถามว่า “ทำไมโต๊ะข้างเคียงสั่งอาหารที่หลังแต่ได้ก่อน” ควรตอบลูกค้าว่า “ขอโทษค่ะ พอดีโต๊ะข้างเคียงเป็นลูกค้าประจำค่ะ”				
13.	หากลูกค้าอยากเปลี่ยนซูปรามังเป็นซูโซมัง ต้องแจ้งลูกค้าว่าไม่สามารถเปลี่ยนได้ค่ะ				

ข้อ	ข้อสอบ	ผลการพิจารณาความสอดคล้อง			
		+1	0	-1	ข้อเสนอแนะ
14.	เมื่อลูกค้าต้องการนำสุนัขเข้ามาในร้าน ต้องแจ้งลูกค้าว่าห้ามนำสุนัขเข้ามาในร้านโดยเด็ดขาด				
15.	หากลูกค้าทำภาชนะแตก ควรรีบเข้าไปช่วยลูกค้า พร้อมสอบถามอาการบาดเจ็บ จากนั้นนำอุปกรณ์ทำความสะอาดมาเก็บกวาดให้เรียบร้อย				
16.	เมื่อลูกค้ามานั่งที่โต๊ะ ในฐานะพนักงานควรรีบเข้าไปเชียร์อาหารให้ลูกค้าทันที				
17.	หากลูกค้าทำช้อนหรือตะเกียบหล่นลงพื้น ควรรีบเข้าไปเก็บแล้วนำส่งคืนให้ลูกค้าทันทีโดยที่ไม่ต้องรอให้ลูกค้าเรียก				
18.	ในกรณีลูกค้าแจ้งว่าเกี้ยวซ่าที่สั่งไปยังไม่ได้รับ ควรกล่าวคำโทษลูกค้าและรีบเข้าไปตามอาหารให้ลูกค้าทันที				
19.	หากลูกค้ารอคิวนานเกินไปจนเกิดความไม่พอใจ ควรกล่าวคำขอโทษลูกค้า และแจ้งลำดับคิวให้ลูกค้าทราบ				
20.	หากลูกค้าแจ้งว่าโต๊ะไม่สะอาด ควรรีบเปลี่ยนโต๊ะให้ลูกค้าใหม่ทันที				

ลงชื่อ.....

(.....)

ผู้ประเมิน