

ภาคผนวก จ.
แบบทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์ทางการฝึกอบรม



แบบทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์ทางการฝึกอบรมแบบร่วมกัน
โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศจริง
เพื่อพัฒนาความสามารถในการแก้ไขปัญหาด้านการบริการลูกค้า สำหรับพนักงานจัดบิลยาโยอิ
จำนวน 20 ข้อ คะแนนเต็ม 20 คะแนน (เกณฑ์ผ่าน 80 เปอร์เซนต์)

ตอนที่ 1. จำนวน 5 ข้อ คะแนนเต็ม 5 คะแนน

คำชี้แจง จงจับคู่แนวทางการแก้ไขปัญหาโดยนำคำตอบไปเติมลงในช่องว่าง

- ก. กล่าวขอโทษ และชี้แจงว่า ปริมาณกิมจิที่ลูกค้าได้รับจะมีน้ำหนักตามมาตรฐานที่กำหนด หากลูกค้าต้องการเพิ่มสามารถสั่งได้
- ข. กล่าวคำขอโทษและนำกิมจิมาเติมให้ลูกค้าเพิ่ม
- ค. แจ้งลูกค้าว่าหากลูกค้าต้องการจะแจ้งพนักงานครัวให้
- ง. กล่าวขอโทษและนำอาหารไปเปลี่ยนให้ลูกค้าใหม่ พร้อมแจ้งเวลาในการทำอาหารใหม่ ให้ลูกค้าทราบ
- จ. กล่าวขอโทษและชี้แจงว่าเมนูอาหารที่โชว์อยู่หน้าร้านจัดทำขึ้นเพื่อการโฆษณาเท่านั้น
- ฉ. อธิบายให้ลูกค้าเข้าใจว่าสาขามีแต่เสียงเพลงบรรเลงเพื่อให้ลูกค้าทานอาหารแบบสบาย จะได้ไม่รู้สึกรำคาญเวลาทานอาหาร หรือสนทนากับเพื่อนๆ
- ช. แจ้งให้หัวหน้างานทราบว่าลูกค้าต้องการเปลี่ยนเพลงที่เปิดภายในร้าน
- ซ. กล่าวขอโทษและชี้แจงว่าเมนูที่ทางร้านทำมีเฉพาะแซลมอนดิบเท่านั้น
- ณ. ทางร้านสามารถย่างปลาแซลมอนสุกให้กับลูกค้าได้

1. ปริมาณอาหารไม่เหมือนกับในเมนูที่โชว์หน้าร้าน ตอบ
2. ลูกค้าอยากทานแซลมอนโรต แต่ไม่ทานปลาดิบ ตอบ
3. ลูกค้าแจ้งว่าได้รับอาหารที่ไม่สุก ตอบ
4. ลูกค้าตำหนิว่ากินจืดไป ตอบ
5. ลูกค้าแจ้งว่าไม่ชอบเพลงบรรเลงสไตล์ญี่ปุ่น และต้องการเปลี่ยนเพลง ตอบ

ตอนที่ 2 จำนวน 5 ข้อ คะแนนเต็ม 5 คะแนน

คำชี้แจง ให้นักเรียนเลือกคำตอบข้อที่ถูกที่สุด แล้วทำเครื่องหมายทับอักษร ก ข ค หรือ ง ในข้อสอบ

6. เมื่อลูกค้าพบแมลงสาบอยู่ที่โต๊ะอาหาร พนักงานควรทำอย่างไร
 - ก. แจ้งหัวหน้างานให้มาขอโทษลูกค้า
 - ข. กล่าวขอโทษลูกค้าแล้วชี้แจงว่าทางร้านได้พยายามป้องกันอย่างเต็มที่แล้ว และแจ้งหัวหน้างานให้รับทราบ
 - ค. กำจัดแมลงสาบทันที และแจ้งหัวหน้างานให้รับทราบ
 - ง. แจ้งแม่บ้านมาทำความสะอาดให้ลูกค้าเห็นทันที และแจ้งหัวหน้างานให้รับทราบ
7. เมื่อลูกค้าแจ้งว่ารีบ ต้องการอาหารที่รวดเร็ว ในฐานะพนักงานควรทำอย่างไร
 - ก. แนะนำรายการอาหารที่ใช้เวลาทำน้อยให้กับลูกค้า
 - ข. สอบถามลูกค้าว่าชอบอาหารประเภทไหน
 - ค. เมื่อลูกค้าสั่งอาหารแล้ว พนักงานจดบิลเข้าไปลัดคิวในครัวให้ลูกค้า
 - ง. แนะนำอาหารให้ลูกค้าตามปกติ พร้อมบอกกับลูกค้าว่าทางเราจะเร่งอาหารให้
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. เรียกเพื่อนพนักงานที่อยู่ใกล้ๆ มาช่วยแก้ปัญหา
- ง. ชี้แจงถึงสาเหตุของปัญหาให้ลูกค้าเข้าใจ

ตอนที่ 3 จำนวน 10 ข้อ คะแนนเต็ม 10 คะแนน

คำชี้แจง จงทำเครื่องหมาย x หน้าข้อที่ถูก และทำเครื่องหมาย r หน้าข้อที่ผิด

-11. หากลูกค้าเดินล้มภายในร้าน ควรรีบเข้าไปช่วยลูกค้า กล่าวคำขอโทษ พร้อมสอบถามอาการบาดเจ็บ ของลูกค้า และรายงานให้หัวหน้างานทราบทันที
-12. หากลูกค้าถามว่า “ทำไมโต๊ะข้างเคียงสั่งอาหารที่หลังแต่ได้ก่อน” ควรตอบลูกค้าว่า “ขอโทษค่ะ พอดีโต๊ะข้างเคียงเป็นลูกค้าประจำค่ะ”
-13. หากลูกค้าอยากเปลี่ยนซูปรามิ่งเป็นซูโปะเม็ง ต้องแจ้งลูกค้าว่าไม่สามารถเปลี่ยนได้ค่ะ
-14. เมื่อลูกค้าต้องการนำสุนัขเข้ามาในร้าน ต้องแจ้งลูกค้าว่าห้ามนำสุนัขเข้ามาในร้านโดยเด็ดขาด
-15. หากลูกค้าทำภาชนะแตก ควรรีบเข้าไปช่วยลูกค้า พร้อมสอบถามอาการบาดเจ็บ จากนั้นนำอุปกรณ์ทำความสะอาดมาเก็บกวาดให้เรียบร้อย
-16. เมื่อลูกค้ามานั่งที่โต๊ะ ในฐานะพนักงานควรรีบเข้าไปเชียร์อาหารให้ลูกค้าทันที
-17. หากลูกค้าทำช้อนหรือตะเกียบหล่นลงพื้น ควรรีบเข้าไปเก็บแล้วนำส่งคืนให้ลูกค้าทันที โดยที่ไม่ต้องรอให้ลูกค้าเรียก
-18. ในกรณีลูกค้าแจ้งว่าเกี้ยวซ่าที่สั่งไปยังไม่ได้รับ ควรกล่าวคำโทษลูกค้าและรีบเข้าไปตามอาหารให้ลูกค้าทันที
-19. หากลูกค้ารอคิวนานเกินไปจนเกิดความไม่พอใจ ควรกล่าวคำขอโทษลูกค้า และแจ้งลำดับคิวให้ลูกค้าทราบ
-20. หากลูกค้าแจ้งว่าโต๊ะไม่สะอาด ควรรีบเปลี่ยนโต๊ะให้ลูกค้าใหม่ทันที