

ภาคผนวก จ.

แบบประเมินความสามารถในการแก้ไขปัญหาด้านการบริการลูกค้า สำหรับพนักงานจذبิทยาโยอิ



**แบบประเมินความสามารถในการแก้ไขปัญหาด้านการบริการลูกค้า
สำหรับพนักงาน จดบิลยาโยอิ**

ชื่อผู้ถูกประเมิน.....

ชื่อสาขา.....

ชื่อผู้ประเมิน.....

วันที่ประเมิน.....

คำชี้แจง : กาเครื่องหมาย ลงในช่องคะแนนแต่ละข้อให้ตรงตามความรู้สึกของท่านที่มีต่อผู้ถูกประเมิน

รายการประเมิน	เกณฑ์การประเมิน		
	พจน.ปฏิบัติ ได้และตรง ตามขั้นตอน	พจน.ปฏิบัติ ได้แต่ไม่ตาม ขั้นตอน	พจน.ไม่ สามารถ ปฏิบัติได้
	2	1	0
1. การแต่งกายสะอาดเรียบร้อยถูกต้องกฎระเบียบบริษัท			
2. พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ ยิ้มแย้มแจ่มใสตลอดระยะเวลาให้บริการ			
3. พนักงานมีความคล่องแคล่วว่องไวในการเข้าหาลูกค้า			
4. พนักงานมีความเอาใจใส่และช่างสังเกตในการบริการ			
5. พนักงานมีไหวพริบในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า			
6. พนักงานมีความกล้าในการตัดสินใจ			
7. พนักงานใช้วาจาที่สุภาพในการแก้ไขปัญหา (มีการกล่าวคำ มาตรฐาน เช่น กล่าวขออนุญาต หรือ ขอโทษ)			
8. พนักงานมีความกระตือรือร้นในการช่วยเหลือลูกค้า			
9. พนักงานมีการใช้น้ำเสียงในการพูดคุยกับลูกค้าที่สุภาพ เหมาะสม			
10. โดยภาพรวมพนักงานสามารถแก้ไขปัญหาต่างๆ ได้ดี			
คะแนนที่ได้			
คะแนนรวม			
เปอร์เซ็นต์ที่ได้			
ผลการประเมิน (เกณฑ์ผ่านต้องได้ 80% ขึ้นไป)	☐ ผ่าน	☐ ไม่ผ่าน	

ข้อเสนอแนะ

.....
