

ภาคผนวก

ผนวก ก

แบบสำรวจความเชื่อเกี่ยวกับพฤติกรรมการให้บริการ (กิจกรรม CARE)

เรียน ท่านผู้ตอบแบบสอบถาม

เนื่องด้วยดิฉัน นางสาวปิยภรณ์ อภิฐานัฐิติ ผู้วิจัย เป็นนักศึกษาปริญญาโท สาขา จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ได้ทำการวิจัยเรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่าง ทักษะการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง การรับรู้ความสามารถในการควบคุม พฤติกรรม และความตั้งใจเชิงพฤติกรรม กับพฤติกรรมการให้บริการตามแนวทางแคร์คุณทุกอย่าง ก้าว (กิจกรรม CARE) กรณีศึกษาพนักงานในบริษัทประกันภัยแห่งหนึ่ง” ในกรณีนี้ใคร่ขอความกรุณาจากท่านในการตอบแบบสำรวจความเชื่อโดยเติมข้อมูลลงในช่องว่างที่ตรงกับความรู้สึกนึกคิดที่แท้จริงของท่านมากที่สุด โดยคำตอบของท่านจะถือเป็นความลับและใช้ในการศึกษานี้เท่านั้น ข้อมูลที่ได้ผู้วิจัยจะนำไปใช้ในการจัดทำแบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับพฤติกรรมการให้บริการ (กิจกรรม CARE) ฉบับสมบูรณ์ต่อไป

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่กรุณาใช้เวลาอันมีค่าในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้

ปิยภรณ์ อภิฐานัฐิติ
ผู้วิจัย

คำชี้แจง : ในการตอบข้อคำถามต่อไปนี้ ขอให้ผู้ตอบสละเวลาอ่านคำนิยาม และพฤติกรรมแต่ละหัวข้อให้ละเอียด ก่อนลงมือตอบข้อคำถามต่างๆดังนี้

พฤติกรรมการให้บริการ (กิจกรรม CARE) ในช่วงเวลา 2 สัปดาห์ข้างหน้า หมายถึง ความคิด ความเชื่อของพนักงาน ซึ่งส่งผลต่อการแสดงออกของคนในองค์กร ในรูปแบบของการลงมือปฏิบัติร่วมกันในพฤติกรรมการให้บริการ (กิจกรรม CARE) จนกลายเป็นแบบแผน คำนิยาม และวัฒนธรรมองค์การที่สมาชิกในองค์กรประพฤติ ปฏิบัติไปในแนวทางเดียวกัน ซึ่งการทำ

กิจกรรม CARE หมายถึง การทำกิจกรรมที่เน้นให้เกิดพฤติกรรมการให้บริการตามแนวทางแคร์คุณ
ทุกอย่างก้าว 4 ด้าน ดังนี้

C = Customer คือ ลูกค้ามาเป็นทีหนึ่ง

A = Advance คือ การไม่หยุดยั้งการพัฒนาทั้งสินค้าและบริการ

R = Relationship คือ การสร้างความสัมพันธ์ ร่วมมือกันเพื่อความสำเร็จ

E = Ethic คือ การดำเนินธุรกิจด้วยจริยธรรม

โดยมีรายละเอียด ดังนี้

C = CUSTOMER คือ ลูกค้ามาเป็นทีหนึ่ง ได้แก่

1. ตอบสนองความต้องการของลูกค้าโดยเน้นการบริการด้วยความรวดเร็ว ถูกต้อง ตรงต่อ
เวลา และอำนวยความสะดวก
2. รักษาคำพูด รับปากแล้วต้องติดตามและทำให้ได้ (Keeps your Words)
3. ให้บริการเชิงรุกโดยเสนอบริการ คำแนะนำ แนวทางแก้ปัญหาที่เป็นประโยชน์ และ
ดำเนินการก่อนที่จะได้รับการร้องขอ
4. ให้ข้อมูลที่ถูกต้อง ครบถ้วน ทันสมัย และเหมาะสม
5. ให้ความเห็นอกเห็นใจ และเข้าใจ (เอาใจเขามาใส่ใจเรา)
6. กระตือรือร้นที่จะให้บริการอย่างสม่ำเสมอ
7. รับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ
8. คิดและปฏิบัติงานในเชิงบวก
9. ไม่ปฏิเสธก่อนที่จะพยายามหาหนทางถึงที่สุดแล้ว โดยยึดหลักจะลองพยายามดูอีกครั้ง
10. ได้ตอบสนองด้วยความสุภาพ ไพเราะ และเหมาะสมกับกาลเทศะ โดยใช้วาทศิลป์ที่ทำให้
ให้ผู้ฟังรู้สึกดี
11. ติดตามและขอโทษในความผิดพลาดพร้อมแก้ไขให้ถูกต้องโดยเร็ว

A = ADVANCE คือ การไม่หยุดยั้งการพัฒนาสินค้าและบริการ ได้แก่

1. คิดริเริ่มสร้างสรรค์นวัตกรรมใหม่ๆ (Innovation)
 - พัฒนาผลิตภัณฑ์ (Product) ใหม่ที่คุ้มค่า เหมาะสมกับกลุ่มลูกค้าในสถานะ
ตลาดปัจจุบัน และสามารถแข่งขันในระดับนานาชาติ หรือกับบริษัทต่างชาติได้
 - กำหนดราคา (Price) เหมาะสมกับสภาพการแข่งขันในปัจจุบัน

- ให้บริการ (Service) ด้วยความรวดเร็ว และแตกต่างจากคู่แข่งอย่างเหนือชั้น
 - ปรับระบบงาน ไม่ซ้ำซ้อน สั้น กระชับ รวดเร็ว สามารถลดการพึ่งพาคนโดยใช้เทคโนโลยีเพื่อช่วยลดต้นทุน
 - ใช้อุปกรณ์ช่วยในการทำงานมีความทันสมัย มีประสิทธิภาพ และเพียงพอ
2. ตื่นตัวที่จะแสวงหาโอกาสใหม่ๆ ในการขยายธุรกิจ
 3. พัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่องให้มีความรอบรู้ในงานและ Product
 4. นำและยอมรับการเปลี่ยนแปลง
 5. กล้าคิด กล้าทำ กล้าพูด กล้าตัดสินใจ
 6. ผลักดันความคิด นวัตกรรมให้เห็นผลในทางปฏิบัติ
 7. อาสาปฏิบัติงานที่นอกเหนือจากหน้าที่ความรับผิดชอบของตนเอง
 8. ใช้ศักยภาพของตนเองที่มีอยู่อย่างเต็มที่ เพื่อการทำงานที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

R = Relationship คือ การสร้างความสัมพันธ์ ร่วมมือกันเพื่อความสำเร็จ ได้แก่

1. สร้างเครือข่าย (Networks) โดยเปิดตัวเองสู่ภายนอกให้มากกว่าที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน เพื่อสร้างความสัมพันธ์และความร่วมมือกับบุคคล องค์กร สังคม ที่หลากหลาย เพื่อขยายวงของธุรกิจให้กว้างขวางมากขึ้น
2. สร้างความสัมพันธ์กับผู้ที่เกี่ยวข้องให้ถึงระดับที่ได้รับความเชื่อถือและไว้วางใจได้
3. ให้ความร่วมมือและช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ทั้งภายในและภายนอก
4. จัดกิจกรรมที่สร้างสรรค์ร่วมกัน
5. สนับสนุนธุรกิจซึ่งกันและกัน
6. เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์
7. ทำงานร่วมกันเป็นทีมเดียวกัน ถึงแม้จะอยู่ต่างหน่วยงาน
8. ประสานประโยชน์ทุกฝ่าย
9. ยึดหลักมารยาทไทยในการสร้างความสัมพันธ์กับทุกฝ่าย
10. ส่งเสริมให้เห็นความสำคัญของการมีส่วนร่วมในกิจกรรมทางสังคมเพื่อแสดงความยินดี/เสียใจ ต่อผู้เกี่ยวข้อง
11. สามารถเชื่อมโยงความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กันของแต่ละส่วนงานได้เป็นภาพใหญ่ ไม่มองเฉพาะส่วนตน เพื่อให้เกิดผลประโยชน์สูงสุดต่อบริษัทฯ

E = ETHICS คือ การดำเนินธุรกิจด้วยจริยธรรม ได้แก่

1. นำเสนอสิ่งที่เป็นประโยชน์แก่ทุกฝ่ายอย่างซื่อตรง ยุติธรรม และตรวจสอบได้
2. เปิดเผย จริงใจ เห็นใจ
3. รับผิดชอบต่อตนเอง บุคคลรอบข้างและสังคม
4. ยอมรับความผิดพลาดที่เกิดขึ้น แล้วรีบดำเนินการแก้ไข
5. ให้การส่งเสริมและสนับสนุนกิจกรรมของหน่วยงานต่างๆอย่างเป็นธรรมและเสมอภาค
6. คิดถึงผลประโยชน์ของบริษัท ในส่วนรวมมากกว่าประโยชน์ส่วนตน หรือเฉพาะ
หน่วยงาน
7. ปฏิบัติตามที่คิดและพูด
8. ตรงต่อเวลา
9. ให้ความช่วยเหลือและสนับสนุนซึ่งกันและกันทุกระดับชั้น

ข้อคำถามมีดังนี้ (โปรดตอบให้มากที่สุดเท่าที่ท่านสามารถนึกได้ โดยไม่จำเป็นต้องเรียงตามลำดับความสำคัญ)

1. ถ้าท่านได้ทำพฤติกรรมการให้บริการตามแบบแคร์คุณทุกอย่างแล้ว จะก่อให้เกิดผลดีหรือผลเสียต่อตัวท่าน และบริษัทอย่างไรบ้าง
ตัวอย่างเช่น มีความสุขกับงานที่ทำมากขึ้น หรือ การได้พัฒนาความรู้ใหม่ๆเพิ่มเติม เป็นต้น

ผลดี

- 1)
- 2)
- 3)
- 4)
- 5)
- 6)
- 7)
- 8)
- 9)
- 10)

ผลเสีย

- 1)
- 2).....
- 3).....
- 4)
- 5).....
- 6).....
- 7).....
- 8).....
- 9).....
- 10).....

2. ท่านคิดว่าบุคคลใดบ้างที่มีความสำคัญต่อตัวท่าน ในการตัดสินใจทำ – ไม่ทำพฤติกรรมการให้บริการตามแบบแดร์คุณทุกอย่างก้าว

ตัวอย่างเช่น หัวหน้า

บุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่สนับสนุน**บุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่คัดค้าน**

- | | |
|----------|----------|
| 1) | 1) |
| 2) | 2) |
| 3) | 3) |
| 4) | 4) |
| 5) | 5) |
| 6) | 6) |

3. ในการทำพฤติกรรมการให้บริการตามแบบแดร์คุณทุกอย่างก้าวนี้ มีปัจจัยอะไรบ้างที่เป็นตัวส่งเสริม หรือขัดขวางการทำพฤติกรรมการให้บริการตามแบบแดร์คุณทุกอย่างก้าว

ตัวอย่างเช่น การได้รับคำชมเชยจากลูกค้า ส่งเสริมให้ฉันเกิดพฤติกรรมการให้บริการตามแบบแดร์คุณทุกอย่างก้าว เป็นต้น

ปัจจัยส่งเสริม (สิ่งจูงใจให้แสดงพฤติกรรมการให้บริการแบบแคร่คุณทุกอย่าง้าว)

- 1)
- 2)
- 3)
- 4)
- 5)
- 6)
- 7)
- 8)
- 9)
- 10)

ปัจจัยขัดขวาง (สิ่งที่เป็นอุปสรรคในการแสดงพฤติกรรมการให้บริการแบบแคร่คุณทุกอย่าง้าว)

- 1).....
- 2).....
- 3).....
- 4).....
- 5).....
- 6).....
- 7).....
- 8).....
- 9).....
- 10).....

4. หากท่านมีโอกาสในการกระทำพฤติกรรมการให้บริการ (กิจกรรม CARE) ท่านคิดว่า “การทำพฤติกรรมการให้บริการ (กิจกรรม CARE) เป็นสิ่งที่”
 (กรุณาทบสั้นลงในช่องว่างเท่าที่ท่านสามารถนึกได้ โดยไม่จำเป็นต้องเรียงตามลำดับความสำคัญ)

ตัวอย่างเช่น	คำคุณศัพท์ทางบวก ดี ง่าย	คำคุณศัพท์ทางลบ ไม่ดี ยาก
1)		1)
2)		2)
3)		3)
4)		4)
5)		5)
6)		6)
7)		7)

ขอขอบคุณในความร่วมมืออย่างสูง