

ผนวก ง

ตารางแสดงความเชื่อเด่นชัดเกี่ยวกับการรับรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรม
ให้บริการ (กิจกรรม CARE)

หัวข้อความเชื่อ	ความถี่	ความถี่ สะสม	ร้อยละ	ร้อยละความถี่ สะสม
1. คำติชมที่ได้รับจากลูกค้า	16	16.00	14.95	14.95
2. การจูงใจด้วยรางวัล หรือการบังคับด้วยการ ลงโทษ	10	26.00	9.35	24.30
3. การฝึกอบรมจากฝ่ายฝึกอบรม	7	33.00	6.54	30.84
4. การจัดกิจกรรมที่ช่วยให้พนักงานแสดงพฤติกรรม ได้ชัดเจนยิ่งขึ้น และทำอย่างต่อเนื่อง	7	40.00	6.54	37.38
5. ความสมัครใจหรือความจริงใจของพนักงานที่จะ ร่วมมือกับองค์กร	6	46.00	5.61	42.99
6. คำติชมจากหัวหน้า	6	52.00	5.61	48.60
7. ได้รับการสนับสนุน การชื่นชม ยกย่อง	5	57.00	4.67	53.27
8. รอยยิ้มและคำขอบคุณจากผู้ที่ได้รับบริการ	4	61.00	3.74	57.01
9. นโยบายการครองความเป็นหนึ่งในงานบริการ	4	65.00	3.74	60.75
10. ความพึงพอใจของลูกค้า	4	69.00	3.74	64.49
11. ทำแล้วรู้สึกสบายใจ มีความสุขกับงานที่ทำ	4	73.00	3.74	68.22
12. ปัญหาและ อารมณ์ส่วนตัว	4	77.00	3.74	71.96
13. สภาพแวดล้อมที่ไม่เอื้อต่อการแสดงพฤติกรรม ให้บริการ เช่น ทำแล้วแต่เพื่อนร่วมงานหมั่นไส้	4	81.00	3.74	75.70
14. พนักงานขาดความรู้หรือทักษะในตัวสินค้าหรือ บริการของบริษัท	4	85.00	3.74	79.44
15. ความภาคภูมิใจที่จะเกิดขึ้นกับพนักงาน	3	88.00	2.80	82.24
16. ความก้าวหน้าในงาน	3	91.00	2.80	85.05
17. ข้อกำหนด หรือหลักปฏิบัติที่ล้าสมัย	3	94.00	2.80	87.85

หัวข้อความเชื่อ	ความถี่	ความถี่ สะสม	ร้อยละ	ร้อยละความถี่ สะสม
18. การตัดสินใจที่ล้ำช้า ไม่ทันใจลูกค้า	3	97.00	2.80	90.65
19. การมีวัฒนธรรมองค์การที่เน้นในเรื่องการ ให้บริการ ทุกคนทำด้วยใจ	2	99.00	1.87	92.52
20. การได้รับโอกาสในการแสดงความสามารถ หรือ ได้รับการสนับสนุน	2	101.00	1.87	94.39
21. อุปกรณ์สำนักงานไม่เพียงพอ และขาด ประสิทธิภาพ	4	105.00	3.74	98.13
22. เพื่อนร่วมงานที่ไม่ช่วยเหลือกัน ขาดน้ำใจ	2	107.00	1.87	100.00