

ผนวก จ

แบบสอบถามเกี่ยวกับ ทักษะคิด การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง การรับรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรมกรให้บริการ และความตั้งใจเชิงพฤติกรรมกรให้บริการตามแนวทางแคร์คุณทุกอย่างก้าว

เรียน ท่านผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่าน

แบบสอบถามฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อ ใช้ในการรวบรวมข้อมูลเพื่อใช้ประกอบการทำงานวิจัยส่วนบุคคลเรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่าง ทักษะคิด การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง การรับรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรม และความตั้งใจเชิงพฤติกรรม กับพฤติกรรมกรให้บริการตามแนวทางแคร์คุณทุกอย่างก้าว (กิจกรรม CARE) กรณีศึกษา พนักงานในบริษัทประกันภัยแห่งหนึ่ง” ซึ่งงานวิจัยชิ้นนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาระดับปริญญาโทคณะศิลปศาสตร์ สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรมกรให้บริการตามแนวทางแคร์คุณทุกอย่างก้าวในช่วงเวลา 2 สัปดาห์ข้างหน้าของพนักงานบริษัทกรุงเทพประกันภัย จำกัด (มหาชน) ตามแนวทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน ซึ่งข้อมูลที่ได้นี้จะประโยชน์อย่างยิ่งต่อบริษัท ในการนำมาใช้ในการพัฒนาความเชื่อ ทักษะคิด ความตั้งใจต่อการกระทำพฤติกรรมกรให้บริการตามแนวทางแคร์คุณทุกอย่างก้าว และพัฒนากลุ่มอ้างอิงให้มีลักษณะพึงประสงค์เพื่อส่งเสริมให้พนักงานกรุงเทพประกันภัย มีพฤติกรรมกรให้บริการตามแนวทางแคร์คุณทุกอย่างก้าวมากขึ้น

ผู้วิจัยขอความร่วมมือจากท่านในการตอบแบบสอบถามด้วยความรู้สึก ความคิด ความเชื่อของตัวท่านเองอย่างแท้จริง ซึ่งคำตอบของท่านผู้วิจัยจะเก็บไว้เป็นความลับ โดยจะนำไปใช้ในเชิงวิชาการ และสรุปผลการวิจัยเป็นภาพรวมเท่านั้น และแบบสอบถามมีหมายเลขกำกับอยู่ที่ด้านบนของกระดาษหน้าหนึ่งของแบบสอบถาม พร้อมทั้งชื่อหน่วยงานที่ท่านกรุณาเติมลงไป ซึ่งทั้ง 2 ส่วนมีไว้เพื่อประโยชน์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเท่านั้น

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณทุกท่านเป็นอย่างสูงที่ได้กรุณาสละเวลาอันมีค่าในการตอบแบบสอบถามในครั้งนี้

ปิยภรณ์ อภิฐานจิตติ

ผู้วิจัย

คำชี้แจง แบบสอบถามฉบับนี้แบ่งเป็น 2 ส่วน ขอความกรุณาตอบแบบสอบถามครบทุกข้อตามความเป็นจริง

ข้อมูลนี้จะนำไปใช้เพื่อประโยชน์ทางการศึกษาเท่านั้น และจะเก็บเป็นความลับ ไม่มีผลต่อการพิจารณาผลการปฏิบัติงานของท่าน

พฤติกรรมการให้บริการตามแนวทางแคร์คุณทุกอย่างก้าว หมายถึง ความคิดความเชื่อของ ผู้ให้บริการซึ่งส่งผลต่อการแสดงออกของผู้ให้บริการในองค์การ ในรูปแบบของการลงมือปฏิบัติร่วมกันในพฤติกรรมการให้บริการตามแนวทางแคร์คุณทุกอย่างก้าวจนกลายเป็นแบบแผน ค่านิยม และวัฒนธรรมองค์การที่สมาชิกในองค์การประพฤติปฏิบัติไปในแนวทางเดียวกัน ซึ่งการกระทำพฤติกรรมการให้บริการตามแนวทาง แคร์คุณทุกอย่างก้าวประกอบด้วย 4 ด้าน ได้แก่ การให้ความสำคัญกับลูกค้าเป็นอันดับหนึ่ง การไม่หยุดยั้งการพัฒนาทั้งสินค้าและบริการ การสร้างความสัมพันธ์และร่วมมือกันของทุกๆ ฝ่ายเพื่อความสำเร็จขององค์การ และการดำเนินธุรกิจโดยยึดหลักจริยธรรม

ผู้ให้บริการ หมายถึง พนักงานของบริษัทประกันภัยแห่งหนึ่ง

ผู้รับบริการ หมายถึง ลูกค้า ได้แก่ ผู้เอาประกันภัย ผู้ถือหุ้น คู่ค้า อาทิ ตัวแทน

นายหน้า สถาบันการเงินต่างๆ รวมถึงพนักงานด้วยกัน

หมายเหตุ : กรุณาส่งแบบสอบถามคืนที่เลขขา หรือตัวแทนฝ่ายที่ท่านสังกัด ภายในวันศุกร์ที่ 7 กันยายน 2550

ส่วนที่ 1 เป็นข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

โปรดเติมคำตอบและทำเครื่องหมาย ลงใน ☐ หน้าข้อความที่ตรงกับสภาพที่เป็นจริงของท่าน

1. เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง
2. ปัจจุบันท่านมีอายุ _____ ปี
3. อายุงาน _____ ปี
4. สถานภาพ ☐ โสด ☐ สมรส ☐ แยกกันอยู่/หย่า/หย่า
5. วุฒิการศึกษาสูงสุด ☐ ต่ำกว่าปริญญาตรี ☐ ปริญญาตรี ☐ สูงกว่าปริญญาตรี

6. หน่วยงานที่สังกัด ☐ ฝ่ายรับประกันภัย ☐ ฝ่ายพัฒนาธุรกิจ
☐ ฝ่ายสินไหมทดแทน ☐ อื่นๆ

ส่วนที่ 2 แบ่งออกเป็น 10 หัวข้อ ดังนี้

แบบสอบถามเกี่ยวกับทัศนคติ การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง การรับรู้
 ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรมบริการให้บริกา และความตั้งใจเชิงพฤติกรรมการ
 ให้บริการตามแนวทางแคร์คุณทุกอย่างก้าว มีคำถาม 10 หัวข้อ

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ☐ ลงในช่องตัวเลขที่ตรงกับความรู้สึกของท่านมากที่สุด เพียง
 ตัวเลขเดียวเท่านั้นและขอความกรุณาตอบทุกข้อ

ตัวอย่าง : สำหรับฉันการกระทำพฤติกรรมบริการให้บริกาตามแนวทางแคร์คุณทุกอย่างก้าว เป็นสิ่ง
 ที่

ดี : ☒ 7 : ☐ 6 : ☐ 5 : ☐ 4 : ☐ 3 : ☐ 2 : ☐ 1 : ไม่ดี

หัวข้อที่ 1 : ทัศนคติต่อพฤติกรรมบริการให้บริกาตามแนวทางแคร์คุณทุกอย่างก้าว

1.1 ฉันคิดว่าการทำพฤติกรรมตามแนวทางแคร์คุณทุกอย่างก้าว เป็นสิ่งที่

มีประโยชน์ : ☐ 7 : ☐ 6 : ☐ 5 : ☐ 4 : ☐ 3 : ☐ 2 : ☐ 1 : ไม่มีประโยชน์

น่าชื่นชม : ☐ 7 : ☐ 6 : ☐ 5 : ☐ 4 : ☐ 3 : ☐ 2 : ☐ 1 : ไม่น่าชื่นชม

ดี : ☐ 7 : ☐ 6 : ☐ 5 : ☐ 4 : ☐ 3 : ☐ 2 : ☐ 1 : ไม่ดี

มีคุณค่า : ☐ 7 : ☐ 6 : ☐ 5 : ☐ 4 : ☐ 3 : ☐ 2 : ☐ 1 : ไม่มีคุณค่า

ควรทำ : ☐ 7 : ☐ 6 : ☐ 5 : ☐ 4 : ☐ 3 : ☐ 2 : ☐ 1 : ไม่ควรทำ

หัวข้อที่ 2 : ความเชื่อเกี่ยวกับผลของการกระทำพฤติกรรมการให้บริการตามแนวทางเครือข่ายคุณทุกอย่างก้าว

2.1 การทำพฤติกรรมตามแนวทางเครือข่ายคุณทุกอย่างก้าวช่วยสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้รับบริการและผู้ให้บริการ

เป็นไปได้ : __7__ : __6__ : __5__ : __4__ : __3__ : __2__ : __1__ : เป็นไปไม่ได้

2.2 การทำพฤติกรรมตามแนวทางเครือข่ายคุณทุกอย่างก้าว ทำให้เกิดความภาคภูมิใจที่ได้มอบสิ่งดีๆ ให้กับผู้รับบริการ

เป็นไปได้ : __7__ : __6__ : __5__ : __4__ : __3__ : __2__ : __1__ : เป็นไปไม่ได้

2.3 การทำพฤติกรรมตามแนวทางเครือข่ายคุณทุกอย่างก้าว ทำให้องค์การมีนวัตกรรมใหม่ๆ ทั้งสินค้าและบริการ

เป็นไปได้ : __7__ : __6__ : __5__ : __4__ : __3__ : __2__ : __1__ : เป็นไปไม่ได้

2.4 การทำพฤติกรรมตามแนวทางเครือข่ายคุณทุกอย่างก้าว ทำให้ผู้ให้บริการเกิดการรับฟัง และเรียนรู้วิธีการแก้ไขปัญหา

เป็นไปได้ : __7__ : __6__ : __5__ : __4__ : __3__ : __2__ : __1__ : เป็นไปไม่ได้

2.5 การทำพฤติกรรมตามแนวทางเครือข่ายคุณทุกอย่างก้าว ช่วยตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

เป็นไปได้ : __7__ : __6__ : __5__ : __4__ : __3__ : __2__ : __1__ : เป็นไปไม่ได้

2.6 การทำพฤติกรรมตามแนวทางเครือข่ายคุณทุกอย่างก้าว สร้างจิตสำนึกในการปฏิบัติงานให้พนักงาน

เป็นไปได้ : __7__ : __6__ : __5__ : __4__ : __3__ : __2__ : __1__ : เป็นไปไม่ได้

2.7 การทำพฤติกรรมตามแนวทางเครือข่ายคุณทุกอย่างก้าว ทำให้ผู้ให้บริการมีทัศนคติในเชิงบวกต่องานให้บริการ

เป็นไปได้ : __7__ : __6__ : __5__ : __4__ : __3__ : __2__ : __1__ : เป็นไปไม่ได้

2.8 การทำพฤติกรรมตามแนวทางเครือข่ายอย่างก้าว ทำให้เกิดบรรยากาศแห่งการให้บริการ
อย่างดียิ่ง

เป็นไปได้ : 7 : 6 : 5 : 4 : 3 : 2 : 1 : เป็นไปไม่ได้

2.9 การทำพฤติกรรมตามแนวทางเครือข่ายอย่างก้าว ทำให้เกิดการบริการที่มีคุณภาพเป็นที่
พอใจแก่ผู้รับบริการ

เป็นไปได้ : 7 : 6 : 5 : 4 : 3 : 2 : 1 : เป็นไปไม่ได้

2.10 การทำพฤติกรรมตามแนวทางเครือข่ายอย่างก้าว ทำให้ผู้ให้บริการได้พัฒนาบุคลิกภาพให้
สอดคล้องกับคำกล่าวที่ว่า “เอาใจเขามาใส่ใจเรา”

เป็นไปได้ : 7 : 6 : 5 : 4 : 3 : 2 : 1 : เป็นไปไม่ได้

หัวข้อที่ 3 : การประเมินคุณค่าของผลของการกระทำพฤติกรรมการให้บริการตามแนวทางเครือ
ข่ายอย่างก้าว

3.1 ความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้รับบริการ และผู้ให้บริการเป็นสิ่งที่

ดี : 7 : 6 : 5 : 4 : 3 : 2 : 1 : ไม่ดี

3.2 ความรู้สึกภาคภูมิใจที่ได้มอบสิ่งดีๆ ให้กับผู้รับบริการเป็นสิ่งที่

ดี : 7 : 6 : 5 : 4 : 3 : 2 : 1 : ไม่ดี

3.3 การที่องค์กรมีนวัตกรรมใหม่ๆ ทั้งสินค้าและบริการเป็นสิ่งที่

ดี : 7 : 6 : 5 : 4 : 3 : 2 : 1 : ดีไม่

3.4 การเกิดการรับฟัง และเรียนรู้วิธีการแก้ไขปัญหาเป็นสิ่งที่

ดี : 7 : 6 : 5 : 4 : 3 : 2 : 1 : ไม่ดี

3.5 การตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ เป็นสิ่งที่

ดี : 7 : 6 : 5 : 4 : 3 : 2 : 1 : ไม่ดี

3.6 การปฏิบัติจนเกิดเป็นจิตสำนึกของผู้ให้บริการเป็นสิ่งที่

ดี : __7__ : __6__ : __5__ : __4__ : __3__ : __2__ : __1__ : ดีไม่

3.7 ผู้ให้บริการมีทัศนคติในเชิงบวกต่องานบริการเป็นสิ่งที่

ดี : __7__ : __6__ : __5__ : __4__ : __3__ : __2__ : __1__ : ไม่ดี

3.8 การเกิดบรรยากาศแห่งการให้บริการอย่างดีเยี่ยมเป็นสิ่งที่

ดี : __7__ : __6__ : __5__ : __4__ : __3__ : __2__ : __1__ : ไม่ดี

3.9 การบริการที่มีคุณภาพเป็นที่พอใจแก่ผู้รับบริการเป็นสิ่งที่

ดี : __7__ : __6__ : __5__ : __4__ : __3__ : __2__ : __1__ : ไม่ดี

3.10 การได้รับการพัฒนาบุคลากรให้สอดคล้องกับคำกล่าวที่ว่า “เอาใจเขามาใส่ใจเรา” เป็นสิ่งที่

ดี : __7__ : __6__ : __5__ : __4__ : __3__ : __2__ : __1__ : ไม่ดี

หัวข้อที่ 4 : การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิงในการกระทำพฤติกรรมการให้บริการตามแนวทางแคร์คุณ
ทุกอย่างก้าว

4.1 บุคคลที่ฉันให้ความเชื่อถือจะ.....ฉันในการแสดงพฤติกรรมตามแนวทางแคร์คุณทุกอย่างก้าว

สนับสนุน : __7__ : __6__ : __5__ : __4__ : __3__ : __2__ : __1__ : ไม่สนับสนุน

หัวข้อที่ 5 : ความเชื่อเกี่ยวกับความคาดหวังของกลุ่มอ้างอิงต่อพฤติกรรมการให้บริการตาม
แนวทางแคร์คุณ ทุกอย่างก้าว

5.1 ผู้บังคับบัญชาของฉัน คิดว่าฉัน..... ทำพฤติกรรมตามแนวทางแคร์คุณทุกอย่างก้าว

ควรจะ : __7__ : __6__ : __5__ : __4__ : __3__ : __2__ : __1__ : ไม่ควร

5.2 เพื่อนร่วมงานของฉัน คิดว่าฉัน..... ทำพฤติกรรมตามแนวทางแคร์คุณทุกอย่างก้าว

ควร : __7__ : __6__ : __5__ : __4__ : __3__ : __2__ : __1__ : ไม่ควร

5.3 ตัวฉันเอง คิดว่าฉันทำพฤติกรรมตามแนวทางแคร์คุณทุกอย่างก้าว

ควรจะ : _7_ : _6_ : _5_ : _4_ : _3_ : _2_ : _1_ : ไม่ควร

5.4 ผู้บังคับบัญชา ของฉัน คิดว่าฉันทำพฤติกรรมตามแนวทางแคร์คุณทุกอย่างก้าว

ควรจะ : _7_ : _6_ : _5_ : _4_ : _3_ : _2_ : _1_ : ไม่ควร

หัวข้อที่ 6 : แรงจูงใจที่จะคล้อยตามกลุ่มอ้างอิงต่อพฤติกรรมทำให้บริการตามแนวทางแคร์คุณ
ทุกอย่างก้าว

6.1 โดยทั่วไปแล้วฉันจะทำพฤติกรรมตามแนวทางแคร์คุณทุกอย่างก้าวกับผู้รับบริการ ก็ต่อเมื่อ
ผู้บังคับบัญชา ต้องการให้ทำ

เห็นด้วยอย่างยิ่ง : _7_ : _6_ : _5_ : _4_ : _3_ : _2_ : _1_ : ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

6.2 โดยทั่วไปแล้วฉันจะทำพฤติกรรมตามแนวทางแคร์คุณทุกอย่างก้าวกับผู้รับบริการ ก็ต่อเมื่อ
เพื่อนร่วมงาน ต้องการให้ทำ

เห็นด้วยอย่างยิ่ง : _7_ : _6_ : _5_ : _4_ : _3_ : _2_ : _1_ : ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

6.3 โดยทั่วไปแล้วฉันจะทำพฤติกรรมตามแนวทางแคร์คุณทุกอย่างก้าวกับผู้รับบริการ ต่อเมื่อ
ตัวฉันเอง ต้องการให้ทำ

เห็นด้วยอย่างยิ่ง : _7_ : _6_ : _5_ : _4_ : _3_ : _2_ : _1_ : ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

6.4 โดยทั่วไปแล้วฉันจะทำพฤติกรรมตามแนวทางแคร์คุณทุกอย่างก้าวกับผู้รับบริการ ต่อเมื่อ
ผู้บังคับบัญชาของฉัน ต้องการให้ทำ

เห็นด้วยอย่างยิ่ง : _7_ : _6_ : _5_ : _4_ : _3_ : _2_ : _1_ : ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

หัวข้อที่ 7 : การรับรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรมทำให้บริการตามแนวทางแคร์คุณ
ทุกอย่างก้าว

7.1 สำหรับฉันแล้วการทำพฤติกรรมตามแนวทางแคร์คุณทุกอย่างก้าวมีความ

เป็นไปได้อย่างยิ่ง : _7_ : _6_ : _5_ : _4_ : _3_ : _2_ : _1_ : เป็นไปไม่ได้อย่างยิ่ง

7.2 ฉันมีความสามารถในการทำพฤติกรรมตามแนวทางแคร์คุณทุกอย่างก้าว

เห็นด้วยอย่างยิ่ง : _7_ : _6_ : _5_ : _4_ : _3_ : _2_ : _1_ : ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

หัวข้อที่ 8 : ความเชื่อเกี่ยวกับปัจจัยควบคุมพฤติกรรมทำให้บริการตามแนวทางแคร์คุณทุกอย่างก้าว

8.1 การจัดกิจกรรมที่สนับสนุนการแสดงพฤติกรรมตามแนวทางแคร์คุณทุกอย่างก้าว เป็นการ.....

การกระทำพฤติกรรมตามแนวทางแคร์คุณทุกอย่างก้าวของฉัน

ส่งเสริม : _7_ : _6_ : _5_ : _4_ : _3_ : _2_ : _1_ : ขัดขวาง

8.2 คำชมเชยจากหัวหน้างาน เป็นการ การกระทำพฤติกรรมตามแนวทางแคร์คุณทุกอย่างก้าวของฉัน

ส่งเสริม : _7_ : _6_ : _5_ : _4_ : _3_ : _2_ : _1_ : ขัดขวาง

8.3 รอยยิ้มและคำขอบคุณจากผู้ที่ได้รับบริการ เป็นการ การกระทำพฤติกรรมตามแนวทางแคร์คุณทุกอย่างก้าวของฉัน

ส่งเสริม : _7_ : _6_ : _5_ : _4_ : _3_ : _2_ : _1_ : ขัดขวาง

8.4 นโยบายที่ชัดเจนขององค์กร ในเรื่องการครองความเป็นหนึ่งในงานบริการ เป็นการ.....

การกระทำพฤติกรรมตามแนวทางแคร์คุณทุกอย่างก้าวของฉัน

ส่งเสริม : _7_ : _6_ : _5_ : _4_ : _3_ : _2_ : _1_ : ขัดขวาง

8.5 ปัญหาและอารมณ์ส่วนตัวของฉันเป็นการ การกระทำพฤติกรรมตามแนวทางแคร์คุณทุกอย่างก้าวของฉัน

ส่งเสริม : _7_ : _6_ : _5_ : _4_ : _3_ : _2_ : _1_ : ขัดขวาง

8.6 สภาพแวดล้อมที่ไม่เอื้ออำนวยต่อการแสดงพฤติกรรมทำให้บริการ เช่น ทำแล้วแต่เพื่อน

ร่วมงานหมั่นไส้ เป็นการ การกระทำพฤติกรรมตามแนวทางแคร์คุณทุกอย่างก้าวของฉัน

ส่งเสริม : _7_ : _6_ : _5_ : _4_ : _3_ : _2_ : _1_ : ขัดขวาง

8.7 การมีวัฒนธรรมองค์การที่เน้นในเรื่องการให้บริการ เป็นการ การกระทำพฤติกรรมตาม
แนวทางแคร์คุณทุกอย่างก้าวของฉัน

ส่งเสริม : __7__ : __6__ : __5__ : __4__ : __3__ : __2__ : __1__ : ชัดขวาง

หัวข้อที่ 9 : การรับรู้อำนาจของปัจจัยควบคุมพฤติกรรมบริการให้บริการตามแนวทางแคร์คุณทุกอย่าง
ก้าว

9.1 โอกาสที่องค์กรจะจัดกิจกรรมที่สนับสนุนการแสดงพฤติกรรมบริการตามแนวทางแคร์คุณทุก
อย่างก้าว เป็นสิ่งที่เกิดขึ้นได้

มาก : __7__ : __6__ : __5__ : __4__ : __3__ : __2__ : __1__ : น้อย

9.2 โอกาสที่ฉันจะได้รับคำชมจากหัวหน้างาน เมื่อฉันทำพฤติกรรมตามแนวทางแคร์คุณทุกอย่าง
ก้าว เป็นสิ่งที่เกิดขึ้นได้

มาก : __7__ : __6__ : __5__ : __4__ : __3__ : __2__ : __1__ : น้อย

9.3 โอกาสที่ฉันจะได้รับรอยยิ้มและคำขอบคุณจากผู้ที่ได้รับบริการ เมื่อฉันทำพฤติกรรมตาม
แนวทางแคร์คุณ ทุกอย่างก้าว เป็นสิ่งที่เกิดขึ้นได้

มาก : __7__ : __6__ : __5__ : __4__ : __3__ : __2__ : __1__ : น้อย

9.4 โอกาสที่องค์กรจะมีนโยบายที่ชัดเจนในเรื่องการครองความเป็นหนึ่งในงานบริการ เมื่อฉันทำ
พฤติกรรมตามแนวทาง แคร์คุณทุกอย่างก้าว เป็นสิ่งที่เกิดขึ้นได้

มาก : __7__ : __6__ : __5__ : __4__ : __3__ : __2__ : __1__ : น้อย

9.5 โอกาสที่ฉันจะเกิดปัญหาและอารมณ์ส่วนตัว เมื่อฉันทำพฤติกรรมตามแนวทางแคร์คุณทุก
อย่างก้าว เป็นสิ่งที่เกิดขึ้นได้

มาก : __7__ : __6__ : __5__ : __4__ : __3__ : __2__ : __1__ : น้อย

9.6 โอกาสที่จะเกิดสภาพแวดล้อมที่ไม่เอื้ออำนวยต่อการแสดงพฤติกรรมบริการให้บริการ เช่น ทำ
แล้วแต่เพื่อนร่วมงานหมั่นไส้ เมื่อฉันทำพฤติกรรมตามแนวทางแคร์คุณทุกอย่างก้าว เป็นสิ่งที่
เกิดขึ้นได้

มาก : _7_ : _6_ : _5_ : _4_ : _3_ : _2_ : _1_ : น้อย

9.7 โอกาสที่องค์กรจะมีวัฒนธรรมองค์การที่เน้นในเรื่องการให้บริการแบบครบถ้วนทุกย่างก้าว เป็นสิ่งที่เกิดขึ้น ได้

มาก : _7_ : _6_ : _5_ : _4_ : _3_ : _2_ : _1_ : น้อย

หัวข้อที่ 10 : ความตั้งใจเชิงพฤติกรรมการให้บริการ (กิจกรรม CARE)

10.1 ฉันตั้งใจที่จะทำพฤติกรรมตามแนวทางครบถ้วนทุกย่างก้าว ภายในระยะเวลา 2 สัปดาห์ ข้างหน้า

เป็นไปได้มาก : _7_ : _6_ : _5_ : _4_ : _3_ : _2_ : _1_ : เป็นไปไม่ได้เลย

ขอขอบพระคุณทุกท่านเป็นอย่างสูงที่ได้กรุณาสละเวลาอันมีค่าในการตอบแบบสอบถาม
ในครั้งนี้