

ผนวก ข

แบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมกรให้บริการตามแนวทางแคร์คุณทุกอย่างก้าว ในช่วงเวลา 2 สัปดาห์ที่ผ่านมา

เรียน ท่านผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่าน

จากการที่ผู้วิจัยเคยได้รับความกรุณาจากท่านในการตอบแบบสอบถามชุดที่ 1 เมื่อ 2 สัปดาห์ที่ผ่านมา ซึ่งผู้วิจัยได้นำข้อมูลดังกล่าวมาใช้ประกอบการทำงานวิจัยส่วนบุคคลเรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่าง ทักษะคิด การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง การรับรู้ความสามารถในการควบคุม พฤติกรรม และความตั้งใจเชิงพฤติกรรม กับพฤติกรรมกรให้บริการตามแนวทางแคร์คุณทุกอย่างก้าว (กิจกรรม CARE) กรณีศึกษา พนักงานในบริษัทประกันภัยแห่งหนึ่ง” ซึ่งงานวิจัยชิ้นนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาระดับปริญญาโทคณะศิลปศาสตร์ สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรมกรให้บริการตามแนวทางแคร์คุณทุกอย่างก้าวในช่วงเวลา 2 สัปดาห์ข้างหน้าของพนักงานบริษัทกรุงเทพประกันภัย จำกัด (มหาชน) ตามแนวทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน ซึ่งข้อมูลที่ได้นี้จะประโยชน์อย่างยิ่งต่อบริษัทฯ ในการนำมาใช้ในการพัฒนาความเชื่อ ทักษะคิด ความตั้งใจต่อการกระทำพฤติกรรมกรให้บริการตามแนวทางแคร์คุณทุกอย่างก้าว และพัฒนากลุ่มอ้างอิงให้มีลักษณะพึงประสงค์เพื่อส่งเสริมให้พนักงานกรุงเทพประกันภัยมีพฤติกรรมกรให้บริการตามแนวทางแคร์คุณทุกอย่างก้าวมากขึ้น

ณ เวลานี้ ผู้วิจัยใคร่ขอความกรุณาจากท่านอีกครั้งหนึ่งในการตอบแบบสอบถามชุดที่ 2 เพื่อนำข้อมูลมาใช้ประกอบการทำวิจัยในเรื่องดังกล่าว ซึ่งผู้วิจัยขอความร่วมมือจากท่านในการตอบแบบสอบถามด้วยความรู้สึก ความคิด ความเชื่อของตัวเองอย่างแท้จริงซึ่งคำตอบของท่านผู้วิจัยจะเก็บไว้เป็นความลับ โดยจะนำไปใช้ในเชิงวิชาการ และสรุปผลการวิจัยเป็นภาพรวมเท่านั้น และแบบสอบถามทุกชุดมีหมายเลขกำกับอยู่ที่ด้านบนของกระดาษหน้าหนึ่งของแบบสอบถาม พร้อมทั้งชื่อหน่วยงานที่ให้ท่านกรุณาเติมลงไป เพื่อประโยชน์ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณทุกท่านเป็นอย่างสูงที่ได้กรุณาสละเวลาอันมีค่าในการตอบแบบสอบถามในครั้งนี้

ปิยภรณ์ อภิฐานัฐติ

ผู้วิจัย

**แบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมกาให้บริการตามแนวทางเครือข่ายทุกย่างก้าวใน
ช่วงเวลา 2 สัปดาห์ที่ผ่านมา**

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ☐ ลงในช่องที่ตรงกับพฤติกรรมของท่าน

1. ในช่วงเวลา 2 สัปดาห์ที่ผ่านมา ท่านกระทำพฤติกรรมกาให้บริการตามแนวทางเครือข่ายทุกย่างก้าว หรือไม่

☐ ไม่ทำ

☐ ทำ

2. ในกรณีที่ท่านทำพฤติกรรมกาให้บริการตามแนวทางเครือข่ายทุกย่างก้าว มีพฤติกรรมใดบ้างที่ท่านทำในสายงานของท่าน

พฤติกรรม	ความถี่ในการแสดงพฤติกรรม				
	ทำเป็นประจำ	ทำบ่อยครั้ง	ทำบางครั้ง	ทำนานๆครั้ง	ไม่เคยทำ
1. รักษาคำพูด					
2. ให้บริการเชิงรุกโดยเสนอบริการ คำแนะนำ แนวทางแก้ปัญหา ที่เป็นประโยชน์ และดำเนินการก่อนที่จะได้รับการร้องขอ					
3. ให้ข้อมูลที่ถูกต้อง ครบถ้วน ทันสมัย และเหมาะสม					
4. พัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่องให้มีความรอบรู้ในงาน					
5. อาสาปฏิบัติงานที่นอกเหนือจากหน้าที่ความรับผิดชอบของตนเอง					
6. สร้างเครือข่าย (Networks) หรือสร้างความสัมพันธ์และความร่วมมือกับบุคคล องค์กร และสังคม เพื่อขยายวงของธุรกิจให้กว้างขวางมากขึ้น					
7. สามารถทำงานเป็นทีมร่วมกับผู้อื่นได้ แม้ผู้นั้นจะทำงานอยู่ต่างหน่วยงานก็ตาม					
8. รับผิดชอบต่อตนเอง บุคคลรอบข้างและสังคม					
9. คิดถึงผลประโยชน์ขององค์กรในส่วนรวมมากกว่าประโยชน์ส่วนตนหรือเฉพาะหน่วยงาน					
10. ตรงต่อเวลา					