

ผนวก ค

แสดงค่าอัตราส่วนของความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content Validity Ratio) ค่าอำนาจจำแนก(Discriminant Power)และค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามรูปแบบการอธิบายสถานการณ์

ข้อ ที่	ข้อความ	ค่า CVR	ค่าอำนาจ จำแนก (t-test)
	<b>แบบสอบถามรูปแบบการอธิบาย</b>		ค่าความเชื่อมั่น = .8218
	<b>มิติแหล่งกำเนิดของสาเหตุ</b>		ค่าความเชื่อมั่น = .5701
2	สาเหตุที่เพื่อนของคุณชมคุณเป็นเพราะตัวคุณเอง หรือบุคคลอื่นหรือปัจจัยอื่น	1	4.179
6	สาเหตุที่คุณไม่ประสบความสำเร็จในการหางาน เป็นเพราะ ตัวคุณเองหรือบุคคลอื่นหรือปัจจัยอื่น	1	4.793
10	สาเหตุที่คุณกลายเป็นคนร่ำรวยขึ้นมา เป็นเพราะตัวคุณเอง หรือบุคคลอื่นหรือปัจจัยอื่น	1	3.469
14	สาเหตุที่คุณไม่ได้ให้ความช่วยเหลือเพื่อนของคุณ เป็นเพราะตัวคุณเองหรือบุคคลอื่นหรือปัจจัยอื่น	1	8.508
18	สาเหตุที่ผู้ฟังมีปฏิกิริยาทางลบกับคุณ เป็นเพราะตัวคุณเอง หรือบุคคลอื่นหรือปัจจัยอื่น	1	5.840
22	สาเหตุที่คุณได้รับคำชมเชยเป็นเพราะตัวคุณเอง หรือบุคคลอื่นหรือปัจจัยอื่น	1	4.906
26	สาเหตุที่เพื่อนของคุณแสดงท่าที่ไม่เป็นมิตร เป็นเพราะตัวคุณเองหรือบุคคลอื่นหรือปัจจัยอื่น	1	6.237
30	สาเหตุที่คุณไม่สามารถทำงานให้สำเร็จลุล่วงไปได้ เป็นเพราะตัวคุณเองหรือบุคคลอื่นหรือปัจจัยอื่น	1	4.255

ข้อ ที่	ข้อความ	ค่า CVR	ค่าอำนาจ จำแนก (t-test)
34	สาเหตุที่คู่สมรสหรือคนรักของคุณแสดงความรักต่อ คุณมากขึ้นเป็นเพราะตัวคุณเองหรือบุคคลอื่นหรือปัจจัยอื่น	1	4.032
38	สาเหตุที่คุณได้ตำแหน่งนั้น เป็นเพราะ ตัวคุณเองหรือบุคคลอื่นหรือปัจจัยอื่น	1	4.832
42	สาเหตุที่การนัดพบบดงกล่าวดำเนินไปไม่ดี เป็นเพราะตัวคุณเองหรือบุคคลอื่นหรือปัจจัยอื่น	1	2.550
46	สาเหตุที่คุณได้เงินเดือนขึ้นเป็นเพราะตัวคุณเอง หรือบุคคลอื่นหรือปัจจัยอื่น	1	4.832
	<b>มิติแห่งความสม่ำเสมอ</b>	ค่าความเชื่อมั่น = .6376	
3	ในอนาคต เมื่อคุณพบกับเพื่อนอีก สาเหตุในข้อ1 ที่ทำให้เพื่อนกล่าวชมคุณจะเกิดขึ้นอีกหรือไม่	1	3.037
7	ในอนาคต เมื่อคุณต้องหางานใหม่อีก สาเหตุในข้อ 5 จะเกิดขึ้นอีกหรือไม่	1	7.085
11	ในอนาคต สาเหตุในข้อ 9 ที่ทำให้คุณรำรวย จะเกิดขึ้นอีกหรือไม่	1	5.622
15	ในอนาคต หากเพื่อนของคุณมาปรึกษาปัญหาเกี่ยวกับคุณอีก สาเหตุในข้อ 13 จะเกิดขึ้นอีกหรือไม่	1	7.202
19	ในอนาคต เมื่อคุณต้องออกไปพูดในที่ประชุมอีก สาเหตุในข้อ 17 จะเกิดขึ้นอีกหรือไม่	1	5.956
23	ในอนาคต เมื่อคุณต้องทำโครงการอีก สาเหตุในข้อ 21 จะเกิดขึ้นอีกหรือไม่	1	4.704
27	ในอนาคต เมื่อต้องเจอกับเพื่อนๆอีก สาเหตุในข้อ 25 จะเกิดขึ้นอีกหรือไม่	1	5.391

ข้อ ที่	ข้อความ	ค่า CVR	ค่าอำนาจ จำแนก (t-test)
31	ในอนาคต เมื่อคุณต้องทำงานที่คนอื่นตั้งความหวังไว้ กับคุณอีก สาเหตุในข้อ 29 จะเกิดขึ้นอีกหรือไม่	1	5.390
35	ความสัมพันธ์ในอนาคตระหว่างคุณและคู่สมรส(คนรัก) จะเกิดจากสาเหตุในข้อ 33 อีกหรือไม่	1	4.306
39	ในอนาคต เมื่อคุณสมัครงานในตำแหน่งที่คุณต้องการอีก สาเหตุในข้อ 37 จะเกิดขึ้นอีกหรือไม่	1	5.878
43	ในอนาคต เมื่อคุณมีการนัดพบอีก สาเหตุในข้อ 41 จะเกิดขึ้นอีกหรือไม่	1	4.540
47	ในอนาคต เมื่อคุณได้เงินเดือนขึ้นอีก สาเหตุในข้อ 45 จะเกิดขึ้นอีกหรือไม่	1	4.503
	<b>มิติแห่งความทั่วไป</b>	ค่าความเชื่อมั่น = .6289	
4	สาเหตุในข้อ 1 มีผลเฉพาะปฏิสัมพันธ์กับเพื่อนๆ หรือมีอิทธิพลต่อด้านอื่นๆในชีวิตของคุณด้วย	1	3.966
8	สาเหตุในข้อ 5 มีผลเฉพาะการหางานหรือมีอิทธิพล ต่อด้านอื่นๆในชีวิตคุณอีกด้วย	1	5.490
12	สาเหตุในข้อ 9 มีผลเฉพาะเรื่องการเงิน หรือมี อิทธิพลต่อด้านอื่นๆ ในชีวิตคุณอีกด้วย	1	2.590
16	สาเหตุในข้อ 13 มีผลเฉพาะเมื่อเพื่อนมาปรึกษาปัญหา กับคุณ หรือมีอิทธิพลต่อด้านอื่นๆในชีวิตคุณด้วย	1	6.397
20	สาเหตุในข้อ 17 มีผลเฉพาะการพูดในที่ประชุม หรือมีอิทธิพลต่อด้านอื่นๆในชีวิตคุณด้วย	1	8.332
24	สาเหตุในข้อ 21 มีผลเฉพาะการทำโครงการ หรือมีอิทธิพลต่อด้านอื่นๆในชีวิตคุณด้วย	1	4.249

ข้อที่	ข้อความ	ค่า CVR	ค่าอำนาจ จำแนก (t-test)
28	สาเหตุในข้อ 25 มีผลเฉพาะกับการมีปฏิสัมพันธ์กับเพื่อนๆ หรือมีอิทธิพลต่อด้านอื่นๆในชีวิตคุณด้วย	1	7.025
32	สาเหตุในข้อ 29 มีผลเฉพาะการทำงานที่คนอื่นตั้ง ความหวังไว้กับคุณ หรือมีอิทธิพลต่อด้านอื่นๆ ในชีวิตคุณ ด้วย	1	7.716
36	สาเหตุในข้อ 33 มีผลเฉพาะการที่คู่สมรสหรือคนรัก ปฏิบัติต่อคุณ หรือมีอิทธิพลต่อด้านอื่นๆ ในชีวิตคุณด้วย	1	2.765
40	สาเหตุในข้อ 37 มีผลเฉพาะต่อการสมัครในตำแหน่ง ที่คุณต้องการ หรือมีอิทธิพลต่อด้านอื่นๆ ในชีวิตคุณด้วย	1	5.387
44	สาเหตุในข้อ 41 มีผลเฉพาะกับการนัดพบ หรือมีอิทธิพลต่อด้านอื่นๆ ในชีวิตคุณด้วย	1	8.699
48	สาเหตุในข้อ 45 มีผลเฉพาะการขึ้นเงินเดือน หรือมีอิทธิพลต่อด้านอื่นๆ ในชีวิตคุณด้วย	1	5.868

แสดงค่าอัตราส่วนของความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content Validity Ratio)  
 ค่าอำนาจจำแนก (Discriminant Power) และค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของ  
 แบบสอบถามวัดความสุข

ข้อ ที่	ข้อความ	ค่า CVR	ค่าอำนาจ จำแนก (t-test)
	<b>แบบสอบถามวัดความสุข</b>	ค่าความเชื่อมั่น=.8033	
1	ชีวิตของฉันใกล้เคียงกับชีวิตในอุดมคติ	0.60	9.961
2	สภาพชีวิตของฉันจัดอยู่ในระดับที่ดีมาก	0.86	10.154
3	ฉันพึงพอใจในชีวิต	1	7.152
4	ฉันได้รับสิ่งสำคัญต่างๆตามที่ฉันต้องการในชีวิต	0.86	11.749
5	หากมีโอกาสใช้ชีวิตแตกต่างไปจากเดิม ฉันก็ไม่ ต้องการเปลี่ยนแปลง	1	10.788

แสดงค่าอัตราของความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content Validity Ratio) ค่าอำนาจ  
จำแนก(Discriminant Power) และค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม  
วัดคุณภาพการให้บริการ

ข้อ ที่	ข้อความ	ค่า CVR	ค่าอำนาจ จำแนก (t-test)
<b>แบบสอบถามวัดคุณภาพการให้บริการ</b>		ค่าความเชื่อมั่น = .9258	
<b>ด้านความน่าเชื่อถือได้</b>		ค่าความเชื่อมั่น = .8136	
1	พนักงานใส่ใจกับสิ่งที่ได้สัญญาไว้กับลูกค้า และติดตามทำงานนั้นจนสำเร็จลุล่วง	1	11.866
2	พนักงานให้บริการตามมาตรฐานของธุรกิจสายการบิน กับลูกค้าทุกคนได้เหมือนกันทุกครั้ง	0.47*	-
3	เมื่อลูกค้ามีปัญหา พนักงานจะแสดงความสนใจที่จะ แก้ปัญหานั้นอย่างจริงจัง	1	8.140
4	เมื่อมีข้อผิดพลาด พนักงานจะพยายามที่จะไม่ให้เกิด ข้อผิดพลาดซ้ำขึ้นอีก	1	9.626
5	พนักงานให้บริการได้ตรงตามเวลาที่นัดหมาย	0.73	9.899
6	พนักงานพยายามจัดหาสิ่งที่ลูกค้าร้องขอ เป็นพิเศษ เช่น อาหารพิเศษ ลำดับที่นั่ง- บนเครื่องบิน หรือความช่วยเหลืออื่นๆ	0.87	10.947
<b>ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ</b>		ค่าความเชื่อมั่น = .8049	
7	พนักงานแจ้งให้ลูกค้าทราบว่า งานที่ถูกร้องขอจะสำเร็จ ลงเมื่อไร	0.73	8.038
8	พนักงานให้บริการด้วยหน้าตายิ้มแย้มแจ่มใส	0.87	10.806
9	พนักงานแสดงความกระตือรือร้นที่จะให้บริการลูกค้า	0.87	9.656
10	พนักงานเต็มใจที่จะช่วยเหลือผู้รับบริการ	0.87	10.044
11	พนักงานแสดงความพยายามในการจัดหาสิ่งที่ลูกค้า ร้องขออย่างเต็มที่ ก่อนที่จะปฏิเสธคำขอร้องนั้น	0.73	8.217

ข้อ ที่	ข้อความ	ค่า CVR	ค่าอำนาจ จำแนก (t-test)
12	พนักงานสามารถทำการตัดสินใจ(ในขอบเขตอำนาจที่พนักงานสามารถตัดสินใจได้) เมื่อมีปัญหาเกิดขึ้นในระหว่างปฏิบัติงาน	0.87	8.738
13	พนักงานจะให้ข้อมูลที่เกี่ยวกับเที่ยวบิน โปรแกรมทัวร์ บัตรโดยสารราคาพิเศษให้กับลูกค้าเสมอ	0.47*	-
<b>ด้านการให้ความมั่นใจต่อผู้รับบริการ</b>		ค่าความเชื่อมั่น = .7728	
14	พนักงานให้บริการลูกค้าอย่างสุภาพ	1	6.431
15	พนักงานมีความรู้ ความเชี่ยวชาญในงานที่ทำ	0.87	8.078
16	พนักงานสามารถสื่อสารให้ลูกค้าเข้าใจในสิ่งที่ตนจะบอกได้	1	6.840
17	พนักงานแสดงการประสานงานที่ดีเมื่อต้องทำงานร่วมกับหน่วยงานอื่น	0.87	8.088
18	พนักงานยังคงให้บริการกับลูกค้าที่ค้างคาอยู่แม้ว่าจะหมดเวลาดำเนินงานของตนแล้ว	1	8.210
19	พนักงานกล่าวทักทายกับลูกค้าที่มาใช้บริการเสมอ	1	6.452
20	พนักงานสามารถอธิบายรายละเอียดของเที่ยวบินที่ทำการบิน เส้นทางการบิน	0.6	9.081
<b>ด้านกรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ</b>		ค่าความเชื่อมั่น = .7663	
21	พนักงานรับฟังความต้องการของลูกค้าแต่ละคนอย่างตั้งใจ	0.87	8.027
22	พนักงานจะให้คำแนะนำหรือข้อมูลแก่ลูกค้าจนกว่าลูกค้าจะเข้าใจถึงสิ่งที่ต้องการทราบแม้ว่าจะใช้เวลาานเท่าไรก็ตาม	1	12.350

ข้อ ที่	ข้อความ	ค่า CVR	ค่าอำนาจ จำแนก (t-test)
23	พนักงานสามารถปรับเปลี่ยนวิธีการให้บริการ ตามความต้องการของลูกค้าแต่ละคนได้	0.87	10.773
24	เมื่อลูกค้ามีปัญหา และความกังวลใจ ต้องการ ความช่วยเหลือ พนักงานจะให้ความช่วยเหลือ มากเท่าที่จะทำได้	0.47*	-
25	พนักงานยินดีรับฟังข้อเสนอแนะจากลูกค้าเพื่อ นำมาใช้ปรับปรุงการบริการ	0.87	7.926
26	พนักงานจะแนะนำแหล่งท่องเที่ยวหรือการเดินทาง ให้กับลูกค้า	-0.2*	-

หมายเหตุ

\* คือข้อคำถามที่ตัดทิ้งเนื่องจากไม่ผ่านเกณฑ์ค่าอัตราส่วนความเที่ยงตรงตามเนื้อหา  
(Content Validity Ratio) ต่ำกว่า 0.49