

ผนวก ง

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างการมองโลกในแง่ดี ความสุข และคุณภาพการให้บริการ

ชุดที่ 1

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามชุดที่ 1 ประกอบด้วย
 - ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้แบบตอบสอบถาม
 - ส่วนที่ 2 แบบสอบถามวัดรูปแบบการอธิบายสถานการณ์
 - ส่วนที่ 3 แบบสอบถามวัดความสุข
2. แบบสอบถามแต่ละชุดจะไม่มีคำตอบที่ถูกหรือผิด ท่านสามารถตอบข้อคำถามทุกข้อตามความรู้สึกและความเป็นจริงของท่าน

กรุณาตอบแบบสอบถามให้ครบทุกข้อ ข้อมูลทั้งหมดจะถูกเก็บเป็นความลับและใช้ประโยชน์ทางวิชาการเท่านั้น

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย X ลงในช่องว่าง () หรือกรอกข้อมูลที่ตรงกับท่านมากที่สุด

1. เพศ () ชาย () หญิง
2. อายุ ปี
3. ระดับการศึกษา
 - () ต่ำกว่าระดับปริญญาตรี
 - () ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า
 - () สูงกว่าระดับปริญญาตรี
4. อายุงาน (ตั้งแต่เริ่มทดลองงานจนถึงปัจจุบัน) ปี

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามรูปแบบการอธิบายเหตุการณ์

คำชี้แจงในการทำแบบสอบถาม

- 1) โปรดอ่านสถานการณ์ที่กำหนดไว้ โดยให้จินตนาการว่าสถานการณ์ดังกล่าวเกิดขึ้นกับคุณจริงๆ
- 2) เขียนคำตอบสิ่งที่คุณเชื่อว่าเป็นสาเหตุสำคัญประการหนึ่งของแต่ละสถานการณ์หากสถานการณ์นั้นเกิดขึ้นกับคุณ
- 3) ตอบคำถามเกี่ยวกับสาเหตุ โดยทำเครื่องหมาย X ลงบนตัวเลข 1 - 7 ที่ตรงกับความรู้สึกของคุณมากที่สุดเพียงหมายเลขเดียวหลังจากอ่านข้อความแต่ละข้อ กรุณาอย่ากากบาททับตัวอักษรใดๆ ตัวเลข 1-7 จะมีความหมายดังนี้
 - 1 หมายถึง เห็นด้วยกับข้อความทางซ้ายมากที่สุด
 - 2 หมายถึง เห็นด้วยกับข้อความทางซ้ายมาก
 - 3 หมายถึง เห็นด้วยกับข้อความทางซ้ายค่อนข้างมาก
 - 4 หมายถึง เห็นด้วยกับข้อความทางซ้ายและข้อความทางขวาเท่าๆกัน
 - 5 หมายถึง เห็นด้วยกับข้อความทางขวาค่อนข้างมาก
 - 6 หมายถึง เห็นด้วยกับข้อความทางขวามาก
 - 7 หมายถึง เห็นด้วยกับข้อความทางขวามากที่สุด
- 4) ตอบคำถามในสถานการณ์ถัดไป จนครบทั้ง 12 สถานการณ์

สถานการณ์ที่ 7 คุณเจอเพื่อนที่แสดงท่าทีไม่เป็นมิตรกับคุณ

25. เขียนสาเหตุสำคัญหนึ่งข้อที่ทำให้เกิดสถานการณ์นี้ : _____

26. สาเหตุที่เพื่อนของคุณแสดงท่าทีไม่เป็นมิตร เป็นเพราะตัวคุณเองหรือบุคคลอื่นหรือปัจจัยอื่น
บุคคลอื่นหรือปัจจัยอื่น 1 2 3 4 5 6 7 ตัวคุณเอง

27. ในอนาคต เมื่อต้องเจอกับเพื่อนๆ อีก สาเหตุในข้อ 25 จะเกิดขึ้นอีกหรือไม่
จะไม่เกิดขึ้นอีกอย่างแน่นอน 1 2 3 4 5 6 7 เกิดขึ้นเสมอ

28. สาเหตุในข้อ 25 มีผลเฉพาะกับการมีปฏิสัมพันธ์กับเพื่อนๆ หรือมีอิทธิพลต่อด้านอื่นๆ ใน
ชีวิตคุณด้วย
มีอิทธิพลเฉพาะใน 1 2 3 4 5 6 7 มีอิทธิพลต่อทุก
สถานการณ์นี้เท่านั้น สถานการณ์ในชีวิตของคุณ

สถานการณ์ที่ 8 คุณไม่สามารถทำงานทั้งหมดให้สำเร็จตามที่คนอื่นคาดหวัง

29. เขียนสาเหตุสำคัญหนึ่งข้อที่ทำให้เกิดสถานการณ์นี้ : _____

30. สาเหตุที่คุณไม่สามารถทำงานให้สำเร็จลุล่วงไปได้ เป็นเพราะตัวคุณเองหรือบุคคลอื่นหรือ
ปัจจัยอื่น
บุคคลอื่นหรือปัจจัยอื่น 1 2 3 4 5 6 7 ตัวคุณเอง

31. ในอนาคต เมื่อคุณต้องทำงานที่คนอื่นตั้งความหวังไว้กับคุณอีก สาเหตุในข้อ 29 จะเกิดขึ้นอีก
หรือไม่
จะไม่เกิดขึ้นอีกอย่างแน่นอน 1 2 3 4 5 6 7 เกิดขึ้นเสมอ

32. สาเหตุในข้อ 29 มีผลเฉพาะการทำงานที่คนอื่นตั้งความหวังไว้กับคุณ หรือมีอิทธิพลต่อด้าน
อื่นๆในชีวิตคุณด้วย
มีอิทธิพลเฉพาะใน 1 2 3 4 5 6 7 มีอิทธิพลต่อทุก
สถานการณ์นี้เท่านั้น สถานการณ์ในชีวิตของคุณ

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามวัดความสุข

คำชี้แจง โปรดพิจารณาข้อความต่อไปนี้ แล้วทำเครื่องหมาย X ลงในช่องที่ตรงกับความรู้สึกของท่านที่สุดเพียงข้อเดียว

ข้อ	ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
		เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่ แน่ใจ	ไม่ เห็นด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง
1	ชีวิตของฉันใกล้เคียงกับชีวิต ในอุดมคติ					
2	สภาพชีวิตของฉันจัดอยู่ใน ระดับที่ดีมาก					
3	ฉันพอใจในชีวิต					
4	ฉันได้รับสิ่งต่างๆตามที่ฉัน ต้องการในชีวิต					
5	หากมีโอกาสใช้ชีวิตแตกต่าง ไปจากเดิม ฉันก็ไม่ต้องการ เปลี่ยนแปลง					

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่สละเวลาในการตอบแบบสอบถาม

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

ชุดที่ 2

แบบสอบถามวัดคุณภาพการให้บริการของพนักงานตามการรับรู้ของหัวหน้างาน

คำชี้แจง โปรดอ่านข้อความแต่ละข้อความและระลึกถึง ประสบการณ์ เหตุการณ์ต่างๆที่ตรงกับพฤติกรรมของพนักงานแล้วลงความเห็นของท่านโดยทำเครื่องหมาย X ทับลงในช่องคำตอบท้ายข้อความนั้น ๆ

พนักงานที่ท่านพิจารณา คือ.....มีพฤติกรรมการทำงาน ดังนี้

ข้อ	ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1	พนักงานใส่ใจกับสิ่งที่ได้สัญญาไว้กับลูกค้าและติดตามทำงานนั้นจนสำเร็จ ลุล่วง					
2	เมื่อลูกค้ามีปัญหา พนักงานแสดงความสนใจที่จะแก้ปัญหานั้นอย่างจริงจัง					
3	เมื่อมีข้อผิดพลาด พนักงานจะพยายามไม่ให้เกิดข้อผิดพลาดซ้ำขึ้นอีก					
4	พนักงานให้บริการได้ตรงตามเวลาที่นัดหมาย					
5	พนักงานพยายามจัดหาสิ่งที่ลูกค้าร้องขอเป็นพิเศษ เช่น อาหารพิเศษ ลำดับที่นั่งบนเครื่องบิน หรือความช่วยเหลืออื่นๆ					
6	พนักงานแจ้งให้ลูกค้าทราบว่าจะสำเร็จลงเมื่อไร					
7	พนักงานให้บริการด้วยหน้าตายิ้มแย้มแจ่มใส					
8	พนักงานแสดงความกระตือรือร้นที่จะให้บริการลูกค้า					

ข้อ	ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
9	พนักงานเต็มใจที่ช่วยเหลือผู้รับบริการ					
10	พนักงานแสดงความพยายามในการจัดหาสิ่งที่ลูกค้าร้องขออย่างเต็มที่ ก่อนที่จะปฏิเสธคำขอร้องนั้น					
11	พนักงานสามารถทำการตัดสินใจ (ในขอบเขตอำนาจที่พนักงานสามารถตัดสินใจได้) เมื่อมีปัญหาเกิดขึ้นในระหว่างปฏิบัติงาน					
12	พนักงานให้บริการลูกค้าอย่างสุภาพ					
13	พนักงานมีความรู้ ความเชี่ยวชาญในงานที่ทำ					
14	พนักงานสามารถสื่อสารให้ลูกค้าเข้าใจในสิ่งที่ตนจะบอกได้					
15	พนักงานแสดงการประสานงานที่ดีเมื่อต้องทำงานร่วมกับหน่วยงานอื่น					
16	พนักงานยังคงให้บริการกับลูกค้าที่ค้างคาอยู่แม้ว่าจะหมดเวลางานของตนแล้ว					
17	พนักงานกล่าวทักทายกับลูกค้าที่มาใช้บริการเสมอ					
18	พนักงานสามารถอธิบายรายละเอียดของเที่ยวบินที่ทำการบิน เส้นทางการบิน					
19	พนักงานรับฟังความต้องการของลูกค้าแต่ละคนอย่างตั้งใจ					

ข้อ	ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
20	พนักงานจะให้คำแนะนำหรือข้อมูลแก่ลูกค้าจนกว่าลูกค้าจะเข้าใจถึงสิ่งที่ต้องการทราบแม้ว่าจะใช้เวลาานเท่าไรก็ตาม					
21	พนักงานสามารถปรับเปลี่ยนวิธีการให้บริการตามความต้องการของลูกค้าแต่ละคนได้					
22	พนักงานยินดีรับฟังข้อเสนอแนะจากลูกค้าเพื่อนำมาใช้ปรับปรุงการบริการ					

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่สละเวลาในการตอบแบบสอบถาม