

ผนวก จ

แสดงค่าเฉลี่ยระดับคุณภาพการให้บริการ จำแนกเป็นรายชื่อ

ข้อที่	ข้อความ	ค่าเฉลี่ย
<b>ด้านความน่าเชื่อถือได้</b>		
1	พนักงานใส่ใจกับสิ่งที่ได้สัญญาไว้กับลูกค้า และติดตามทำงานนั้นจนสำเร็จลุล่วง	4.17
2	เมื่อลูกค้ามีปัญหา พนักงานจะแสดงความสนใจที่จะแก้ปัญหานั้นอย่างจริงจัง	4.01
3	เมื่อมีข้อผิดพลาด พนักงานจะพยายามที่จะไม่ให้เกิดข้อผิดพลาดซ้ำขึ้นอีก	4.06
4	พนักงานให้บริการได้ตรงตามเวลาที่นัดหมาย	3.98
5	พนักงานพยายามจัดหาสิ่งที่ลูกค้าร้องขอเป็นพิเศษ เช่น อาหารพิเศษ ลำดับที่นั่งบนเครื่องบิน	4.20
<b>ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ</b>		
6	พนักงานแจ้งให้ลูกค้าทราบว่า งานที่ถูกร้องขอจะสำเร็จลงเมื่อไร	3.83
7	พนักงานให้บริการด้วยหน้าตายิ้มแย้มแจ่มใส	3.90
8	พนักงานแสดงความกระตือรือร้นที่จะให้บริการลูกค้า	3.98
9	พนักงานเต็มใจที่จะช่วยเหลือผู้รับบริการ	4.04
10	พนักงานแสดงความพยายามในการจัดหาสิ่งที่ลูกค้าร้องขออย่างเต็มที่ ก่อนที่จะปฏิเสธคำขอร้องนั้น	3.97
11	พนักงานสามารถทำการตัดสินใจ(ในขอบเขตอำนาจที่พนักงานสามารถตัดสินใจได้) เมื่อมีปัญหาเกิดขึ้นในระหว่างปฏิบัติงาน	3.75
<b>ด้านการให้ความมั่นใจต่อผู้รับบริการ</b>		
12	พนักงานให้บริการลูกค้าอย่างสุภาพ	4.16
13	พนักงานมีความรู้ ความเชี่ยวชาญในงานที่ทำ	3.90
14	พนักงานสามารถสื่อสารให้ลูกค้าเข้าใจในสิ่งที่ตนจะบอกได้	3.95

ข้อที่	ข้อความ	ค่าเฉลี่ย
15	พนักงานแสดงการประสานงานที่ดี เมื่อต้องทำงานร่วมกับหน่วยงานอื่น	3.86
16	พนักงานยังคงให้บริการกับลูกค้าที่ค้างคาอยู่ แม้ว่าจะหมดเวลางานของตนแล้ว	4.01
17	พนักงานกล่าวทักทายกับลูกค้าที่มาใช้บริการเสมอ	4.06
18	พนักงานสามารถอธิบายรายละเอียดของ เที่ยวบินที่ทำการบิน เส้นทางการบิน	4.19
<b>ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ</b>		
19	พนักงานรับฟังความต้องการของลูกค้า แต่ละคนอย่างตั้งใจ	4.05
20	พนักงานจะให้คำแนะนำหรือข้อมูลแก่ลูกค้า จนกว่าลูกค้าจะเข้าใจถึงสิ่งที่ต้องการทราบ แม้ว่าใช้เวลานานเท่าไรก็ตาม	4.01
21	พนักงานสามารถปรับเปลี่ยนวิธีการให้บริการ ตามความต้องการของลูกค้าแต่ละคนได้	3.79
22	พนักงานยินดีรับฟังข้อเสนอแนะจากลูกค้าเพื่อ นำมาใช้ปรับปรุงการบริการ	4