

ผนวก ค

แสดงค่าอัตราส่วนของความตรงตามเนื้อหา (Content Validity Ratio) ค่าอำนาจจำแนก (Discriminant Power) และค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามวัดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

ข้อคำถาม		ค่า CVR	ค่าอำนาจจำแนก (t-test)
แบบสอบถามวัดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร		ค่า Alpha (ทั้งฉบับ) = .935	
1. พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ด้านพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือผู้อื่น		ค่า Alpha (8 ข้อ) = .874	
1.	พนักงานปฏิบัติงานแทนเพื่อนร่วมงานที่ไม่ได้มาทำงาน	0.73	11.467
2.	พนักงานให้คำแนะนำและให้ความช่วยเหลือแก่พนักงานใหม่แม้จะไม่ใช่งานในหน้าที่	1	13.997
3.	พนักงานให้ความช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานที่ทำงานไม่ทัน หรือมีงานล้นมือ	0.87	12.695
4.	พนักงานอาสาสมัครทำงานอื่นๆ ที่ไม่ใช่หน้าที่ความรับผิดชอบของตน โดยที่ท่านไม่ต้องร้องขอ	0.87	9.787
5.	พนักงานช่วยเหลือและให้คำแนะนำแก่เพื่อนร่วมงานที่มีปัญหาในเรื่องส่วนตัวด้วยความปรารถนาดีและเต็มใจ	0.6	8.758
6.	พนักงานช่วยเหลือให้คำแนะนำแก่เพื่อนร่วมงานที่ประสบปัญหาในการทำงาน	0.87	13.634
7.	แม้ในเวลาพัก หากมีลูกค้ากำลังรอรับบริการอยู่เป็นจำนวนมาก พนักงานยังคงปฏิบัติงานต่อไป	0.47*	-
8.	พนักงานมักเป็นผู้ไกล่เกลี่ย เมื่อเกิดปัญหาระหว่างเพื่อนร่วมงาน	0.87	8.799
9	ถึงแม้จะเป็นเวลาเลิกงาน พนักงานมักเสนอให้ความช่วยเหลือแก่ท่าน เมื่อพบเห็นท่านยังคงปฏิบัติงาน	0.73	10.183
2. พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ด้านพฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น		ค่า Alpha (8 ข้อ) = .752	
10	หลังจากปฏิบัติงานบริการเสร็จสิ้น พนักงานจะจัดโต๊ะทำงานและอุปกรณ์ให้มีความเรียบร้อย เพื่อให้คนอื่นพร้อมปฏิบัติงานบริการต่อได้ทันที	0.87	11.751

	ข้อคำถาม	ค่า CVR	ค่าอำนาจ จำแนก (t-test)
11	พนักงานชอบส่งเสียงดังรบกวนผู้อื่นขณะกำลังบริการลูกค้า (-)	0.733	8.625
12	การวางแผนวันหยุดล่วงหน้าในแต่ละเดือน พนักงานจะคำนึงถึงความจำเป็นของเพื่อนร่วมงานก่อนเสมอ	0.47*	-
13	เมื่อถึงเวลาการนัดหมายประชุม พนักงานมักมาช้ากว่าเวลาที่กำหนด (-)	0.73	6.799
14	พนักงานมักใช้คำพูดโดยไม่ได้คิด ซึ่งคำพูดนั้นอาจทำให้เพื่อนร่วมงานเดือดร้อน (-)	0.73	6.034
15	พนักงานจะปรึกษาหารือกับท่านก่อนตัดสินใจกระทำสิ่งใดที่อาจมีผลกระทบกับองค์กร	0.73	8.007
16	เมื่อหยิบของส่วนรวมไปใช้ หลังทำภารกิจเสร็จสิ้น พนักงานจะนำมาวางไว้ที่เดิมอย่างเป็นระเบียบ	0.87	10.617
17	พนักงานวางแผนพัฒนาระบบวิธีการทำงาน เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาที่จะเกิดกับการทำงาน	1	9.013
18	พนักงานรับฟังความคิดเห็นของเพื่อนร่วมงานอยู่เสมอ	0.87	10.336
<b>3. พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร</b> <b>ด้านพฤติกรรมการอดทน อดกลั้น</b>		ค่า Alpha (6 ข้อ) =.782	
19	เมื่อได้รับการตำหนิเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงาน พนักงานจะนำมาพิจารณาแก้ไขโดยไม่แสดงอาการผิดหวัง หรือไม่พึงพอใจ	0.73	9.514
20	พนักงานอดทนต่อข้อจำกัด และความไม่สะดวกต่างๆที่เกิดขึ้นภายในหน่วยงาน	0.87	6.838
21	พนักงานมักพูดว่าต้องการลาออก เนื่องจากไม่พอใจหน่วยงาน เพื่อนร่วมงาน หัวหน้า หรือลูกค้า	0.6	8.382
22	พนักงานมักชอบร้องเรียน หรือวิจารณ์ในเรื่องที่ไร้สาระที่ไม่เป็นประโยชน์ต่อการทำงาน (-)	0.87	12.314
23	พนักงานแสดงอาการไม่พอใจ เมื่อได้รับการมอบหมายงานเพิ่มเติม (-)	0.73	19.917
24	พนักงานมักจับผิดในสิ่งที่เพื่อนร่วมงานกระทำมากกว่ามองในทางที่ดี	0.47*	-
25	พนักงานแสดงความก้าวร้าวต่อเพื่อนร่วมงาน หัวหน้างาน หรือลูกค้า เมื่อเกิดความรู้สึกคับข้องใจ (-)	0.87	12.423

ข้อคำถาม	ค่า CVR	ค่าอำนาจ จำแนก (t-test)
<b>4. พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ด้านพฤติกรรมการสำนึกในหน้าที่</b>	ค่า Alpha (6 ข้อ) =.649	
26 พนักงานจะไม่หยุดพัก หากไม่จำเป็นในเวลาปฏิบัติงาน	0.47*	-
27 พนักงานใช้โทรศัพท์ในเรื่องส่วนตัวขณะเวลาปฏิบัติงาน (-)	0.87	12.147
28 พนักงานทุ่มเทในการทำงาน โดยเริ่มปฏิบัติงานก่อนเวลา และกลับบ้านช้าหลังเวลาเลิกงาน	0.6	.603**
29 พนักงานใช้อินเตอร์เน็ตในเรื่องส่วนตัวขณะกำลังปฏิบัติงาน (-)	0.2*	-
30 พนักงานมักชวนเพื่อนคุยเรื่องส่วนตัวกับเพื่อนร่วมงานในเวลาปฏิบัติงาน (-)	0.73	13.559
31 พนักงานนำงานส่วนตัวมาทำในเวลาปฏิบัติงาน (-)	0.87	8.163
32 พนักงานดูแล และใช้ทรัพย์สิน อุปกรณ์สำนักงานอย่างคุ้มค่าและระมัดระวัง	0.87	6.286
33 หากงานไม่เสร็จ พนักงานจะทำงานเลยเวลาพักหรือเวลาเลิกงาน หรือนำงานกลับไปทำที่บ้าน	0.6	9.031
34 พนักงานปฏิบัติงานได้อย่างสำเร็จลุล่วง	1	9.233
<b>5. พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ด้านพฤติกรรมการให้ความร่วมมือ การมีส่วนร่วม</b>	ค่า Alpha (7 ข้อ) =.905	
35 พนักงานให้คำแนะนำที่สร้างสรรค์ในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ	1	20.974
36 พนักงานติดตามข่าวสาร ข้อมูล และความเคลื่อนไหวขององค์กรจากสื่อต่างๆ	1	12.372
37 พนักงานมักเสนอความคิดเห็นในทางที่สร้างสรรค์ เพื่อพัฒนาการให้บริการในที่ประชุม	1	22.182
38 พนักงานให้ความร่วมมือกับกิจกรรมขององค์กร	1	5.701
39 พนักงานติดตามการดำเนินงานของคู่แข่ง เพื่อหาข้อมูลไว้เสนอในที่ประชุม	1	21.256
40 พนักงานอ่านประกาศ และหาข้อมูลใหม่ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อการทำงานมาติดไว้ที่บอร์ดเพื่อให้เพื่อนร่วมงานรับทราบ	1	23.894
41 เมื่อพนักงานพบปัญหาที่เกิดขึ้นกับองค์กร จะเสนอแนวทางแก้ไขทันที	1	18.945

	ข้อคำถาม	ค่า CVR	ค่าอำนาจ จำแนก (t-test)
<b>6. พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ด้านพฤติกรรมแสดงความจงรักภักดีต่อองค์การ</b>		ค่า Alpha (5 ข้อ) =.820	
42	พนักงานจะกล่าวปกป้องภาพลักษณ์ขององค์การ หากพบเห็นใครว่าร้ายองค์การไปในทางที่เสื่อมเสีย	1	14.359
43	เมื่อพนักงานพบเห็นข้อความ หรือได้รับข่าวสารทางอินเทอร์เน็ตเกี่ยวกับองค์การในทางลบ พนักงานจะหาแนวทางแก้ไขข้อมูลและไม่กระจายข่าวต่อผู้อื่น	0.87	11.668
44	พนักงานไม่ใช่สินค้าที่เป็นของบริษัทคู่แข่ง (-)	-0.2*	-
45	พนักงานกล่าวชื่นชมองค์การและสินค้าแก่บุคคลภายนอก	1	16.609
46	พนักงานมีความภาคภูมิใจในการเป็นสมาชิกขององค์การ	1	9.092
47	พนักงานไม่สร้างกระแสต่อต้านองค์การ	1	9.022

#### หมายเหตุ

\* คือ ข้อคำถามที่ถูกตัดออกเนื่องจากไม่ผ่านเกณฑ์ค่าอัตราส่วนความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content Validity Ratio) ต่ำกว่า .49

\*\* คือ ข้อคำถามที่ถูกตัดออกเนื่องจากไม่ผ่านเกณฑ์ค่าอำนาจจำแนก (Discriminant Power) น้อยกว่า 1.75

**แสดงค่าอัตราส่วนของความตรงตามเนื้อหา (Content Validity Ratio) ค่าอำนาจจำแนก (Discriminant Power) และค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามวัดคุณภาพการให้บริการ**

ข้อคำถาม		ค่า CVR	ค่าอำนาจจำแนก (t-test)
<b>แบบสอบถามวัดคุณภาพการให้บริการ</b>		ค่า Alpha (ทั้งฉบับ) =.953	
<b>1. คุณภาพการให้บริการด้านความเป็นรูปธรรมที่ปรากฏ</b>		ค่า Alpha (5 ข้อ) =.838	
1	พนักงานพิถีพิถันในการจัดแต่งกายและใส่ใจรูปลักษณ์ภายนอก เช่น ทรงผม หน้าตา ให้ดูดีอยู่เสมอ	1	10.775
2	พนักงานจัดเตรียมสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ท่านให้พร้อมอยู่ตลอดเวลา เช่น เอกสาร ปากกาเซ็นชื่อ กระดาษเขียนหมายเลขโทรศัพท์ บัตรคิวรอรับบริการ	1	13.908
3	พนักงานจัดเรียงเอกสาร โปรชัวร์ และแบบฟอร์มต่างๆอย่างเป็นระเบียบเรียบร้อย สะอาดตา	0.87	13.871
4	พนักงานเตรียมบัตรคิวแก่ท่านสำหรับรอรับบริการ	1	10.650
5	พนักงานดูแลความสะอาดและความเรียบร้อยของบริเวณสถานที่ให้บริการอยู่เสมอ	0.87	12.732
<b>2.คุณภาพการให้บริการด้านการให้ความน่าเชื่อถือ</b>		ค่า Alpha (7 ข้อ) =.874	
6	พนักงานได้ให้ข้อมูลและตอบข้อซักถามที่ท่านต้องการได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง	1	10.481
7	พนักงานมีความตรงต่อเวลาในการให้บริการแก่ท่าน	0.87	12.465
8	พนักงานพยายามแก้ปัญหาเฉพาะหน้าของท่านได้สำเร็จในครั้งแรกของการมาติดต่อ	0.87	13.697
9	พนักงานปฏิเสธคำร้องขอของท่าน โดยไม่อธิบายเหตุผล	0.2*	-
10	พนักงานจะแจ้งให้ท่านทราบสาเหตุของการให้บริการล่าช้าเมื่อเลยเวลานี้หมาย	0.87	10.032
11	พนักงานตรวจสอบความถูกต้องของใบเสร็จและเงินทอนทุกครั้งก่อนส่งคืนแก่ท่าน	1	8.540

	ข้อคำถาม	ค่า CVR	ค่าอำนาจ จำแนก (t-test)
12	พนักงานมีความชำนาญในการทดสอบอุปกรณ์การสื่อสารได้อย่างถูกต้อง	0.73	12.947
13	พนักงานสามารถสื่อสารและอธิบายรายละเอียดในเอกสาร โปรเซเจอร์ และวิธีการใช้งานอุปกรณ์สื่อสารให้ท่านเข้าใจ	1	12.730
<b>3.คุณภาพการให้บริการด้านการตอบสนองผู้รับบริการ</b>		ค่า Alpha (5 ข้อ) =.870	
14	พนักงานพร้อมให้บริการทันทีที่ท่านปรากฏตัว	0.87	18.096
15	พนักงานให้บริการท่านด้วยความรวดเร็ว	0.73	14.253
16	พนักงานกำหนดเวลานัดหมายในเวลาที่ท่านสะดวก	0.87	11.085
17	พนักงานแสดงความกระตือรือร้นที่จะให้บริการกับท่าน	1	11.808
18	หากพนักงานไม่สามารถแก้ปัญหาของท่านได้ในขณะนั้น พนักงานจะให้ข้อมูลเบื้องต้น และประสานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทันที	1	15.036
19	พนักงานสามารถอำนวยความสะดวกให้แก่ท่านได้เสมอ แม้ในเวลาพัก	0.47*	-
<b>4.คุณภาพการให้บริการด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ</b>		ค่า Alpha (6ข้อ) =.847	
20	ท่านได้รับคำแนะนำและการบริการที่ดีตลอดเวลา	0.87	11.435
21	พนักงานยินดีรับฟังข้อเสนอแนะจากท่าน เพื่อนำมาใช้ปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ	1	10.709
22	พนักงานปฏิเสธที่จะรับฟังความคิดเห็นจากท่าน ถ้าสิ่งนั้นไม่เกี่ยวข้องกับหน้าที่งานของตน	0.07*	-
23	พนักงานจะเข้ามาสอบถามความต้องการ เมื่อพบว่าท่านรอรับบริการเป็นระยะเวลานาน	0.73	10.802
24	พนักงานไม่ให้ความช่วยเหลือเท่าที่ควร เมื่อท่านมีปัญหา (-)	1	11.584
25	พนักงานรับฟังปัญหาของท่านอย่างตั้งใจ	1	13.578
26	พนักงานไม่ให้บริการท่านมากเกินไปจนทำให้ท่านรู้สึกอึดอัด	0.47*	-
27	พนักงานจดจำรายละเอียดและความต้องการของท่านได้	1	13.736

**หมายเหตุ** \* คือ ข้อคำถามที่ถูกตัดออกเนื่องจากไม่ผ่านเกณฑ์ค่าอัตราส่วนความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content Validity Ratio) ต่ำกว่า .49