

ผนวก จ

แสดงค่าเฉลี่ยระดับพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การจำแนกเป็นรายชื่อ

ข้อความ		ค่าเฉลี่ย
1. พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ด้านพฤติกรรมกรให้ความช่วยเหลือผู้อื่น		3.697
1.	พนักงานปฏิบัติงานแทนเพื่อนร่วมงานที่ไม่ได้มาทำงาน	3.800
2	พนักงานให้คำแนะนำและให้ความช่วยเหลือแก่พนักงานใหม่แม้จะไม่ใช่งานในหน้าที่	3.822
3	พนักงานให้ความช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานที่ทำงานไม่ทัน หรือมีงานล้นมือ	3.882
4	พนักงานอาสาสมัครทำงานอื่นๆ ที่ไม่ใช่หน้าที่ความรับผิดชอบของตน โดยที่ท่านไม่ต้องร้องขอ	3.579
5	พนักงานช่วยเหลือและให้คำแนะนำแก่เพื่อนร่วมงานที่มีปัญหาในเรื่องส่วนตัวด้วยความปรารถนาดีและเต็มใจ	3.739
6	พนักงานช่วยเหลือให้คำแนะนำแก่เพื่อนร่วมงานที่ประสบปัญหาในการทำงาน	3.789
7	พนักงานมักเป็นผู้ไกลเกลี่ย เมื่อเกิดปัญหาระหว่างเพื่อนร่วมงาน	3.267
8	ถึงแม้จะเป็นเวลาเลิกงาน พนักงานมักเสนอให้ความช่วยเหลือแก่ท่าน เมื่อพบเห็นท่านยังคงปฏิบัติงาน	2.969
2. พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านพฤติกรรมกรคำนึงถึงผู้อื่น		3.942
9	หลังจากปฏิบัติงานบริการเสร็จสิ้น พนักงานจะจัดโต๊ะทำงานและอุปกรณ์ให้มีความเรียบร้อย เพื่อให้คนอื่นพร้อมปฏิบัติงานบริการต่อได้ทันที	3.641
10	พนักงานชอบส่งเสียงดังรบกวนผู้อื่นขณะกำลังบริการลูกค้า	4.128
11	เมื่อถึงเวลาการนัดหมายประชุม พนักงานมักมาช้ากว่าเวลาที่กำหนด	4.046
12	พนักงานมักใช้คำพูดโดยไม่ได้คิด ซึ่งคำพูดนั้นอาจทำให้เพื่อนร่วมงานเดือดร้อน	4.256

ข้อคำถาม		ค่าเฉลี่ย
13	พนักงานจะปรึกษาหรือกับท่านก่อนตัดสินใจกระทำสิ่งใดที่อาจมีผลกระทบกับองค์กร	4.097
14	เมื่อหยิบของส่วนรวมไปใช้ หลังทำภารกิจเสร็จสิ้น พนักงานจะนำมาวางไว้ที่เดิมอย่างเป็นระเบียบ	3.764
15	พนักงานวางแผนพัฒนาระบบวิธีการทำงาน เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาที่จะเกิดกับการทำงาน	3.467
16	พนักงานรับฟังความคิดเห็นของเพื่อนร่วมงานอยู่เสมอ	4.133
3. พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านพฤติกรรมการอดทนอดกลั้น		4.127
17	เมื่อได้รับการตำหนิเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงาน พนักงานจะนำมาพิจารณาแก้ไข โดยไม่แสดงอาการผิตหวัง หรือไม่พึงพอใจ	3.754
18	พนักงานอดทนต่อข้อจำกัด และความไม่สะดวกต่างๆที่เกิดขึ้นภายในหน่วยงาน	3.856
19	พนักงานมักพูดว่าต้องการลาออก เนื่องจากไม่พอใจหน่วยงาน เพื่อนร่วมงาน หัวหน้า หรือลูกค้า	4.523
20	พนักงานมักชอบร้องเรียน หรือวิจารณ์ในเรื่องที่ไร้สาระที่ไม่เป็นประโยชน์ต่อการทำงาน	4.128
21	พนักงานแสดงอาการไม่พอใจ เมื่อได้รับการมอบหมายงานเพิ่มเติม	4.231
22	พนักงานแสดงความก้าวร้าวต่อเพื่อนร่วมงาน หัวหน้างาน หรือลูกค้า เมื่อเกิดความรู้สึกคับข้องใจ	4.267
4. พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านพฤติกรรมการสำนึกในหน้าที่		3.717
23	พนักงานใช้โทรศัพท์ในเรื่องส่วนตัวขณะเวลาปฏิบัติงาน	3.390
24	พนักงานมักชวนเพื่อนคุยเรื่องส่วนตัวกับเพื่อนร่วมงานในเวลาปฏิบัติงาน	3.277
25	พนักงานนำงานส่วนตัวมาทำในเวลาปฏิบัติงาน	4.349
26	พนักงานดูแล และใช้ทรัพย์สิน อุปกรณ์สำนักงานอย่างคุ้มค่าและระมัดระวัง	3.795

ข้อคำถาม		ค่าเฉลี่ย
27	หากงานไม่เสร็จ พนักงานจะทำงานเลยเวลาพักหรือเวลาเลิกงาน หรือนำงานกลับไปทำที่บ้าน	3.344
28	พนักงานปฏิบัติงานได้อย่างสำเร็จลุล่วง	4.149
4. พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ด้านพฤติกรรมการให้ความร่วมมือ การมีส่วนร่วม		3.289
29	พนักงานให้คำแนะนำที่สร้างสรรค์ในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ	3.451
30	พนักงานติดตามข่าวสาร ข้อมูล และความเคลื่อนไหวขององค์กรจากสื่อต่างๆ	3.451
31	พนักงานมักเสนอความคิดเห็นในทางที่สร้างสรรค์ เพื่อพัฒนาการให้บริการในที่ประชุม	3.241
32	พนักงานให้ความร่วมมือกับกิจกรรมขององค์กร	4.164
33	พนักงานติดตามการดำเนินงานของคู่แข่ง เพื่อหาข้อมูลไว้เสนอในที่ประชุม	2.882
34	พนักงานอ่านประกาศ และหาข้อมูลใหม่ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อการทำงานมาติดไว้ที่บอร์ดเพื่อให้เพื่อนร่วมงานรับทราบ	2.687
35	เมื่อพนักงานพบปัญหาที่เกิดขึ้นกับองค์กร จะเสนอแนวทางแก้ไขทันที	3.149
6. พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ด้านพฤติกรรมแสดงความจงรักภักดีต่อองค์กร		3.761
36	พนักงานจะกล่าวปกป้องภาพลักษณ์ขององค์กร หากพบเห็นใครว่าร้ายองค์กรไปในทางที่เสื่อมเสีย	3.600
37	เมื่อพนักงานพบเห็นข้อความ หรือได้รับข่าวสารทางอินเทอร์เน็ตเกี่ยวกับองค์กรในทางลบ พนักงานจะหาแนวทางแก้ไขข้อมูลและไม่กระจายข่าวต่อผู้อื่น	3.354
38	พนักงานกล่าวชื่นชมองค์กรและสินค้าแก่บุคคลภายนอก	3.836
39	พนักงานมีความภาคภูมิใจในการเป็นสมาชิกขององค์กร	4.026
40	พนักงานไม่สร้างกระแสต่อต้านองค์กร	3.989

แสดงค่าเฉลี่ยระดับคุณภาพการให้บริการการจำแนกเป็นรายข้อ

ข้อคำถาม		ค่าเฉลี่ย
1.คุณภาพการให้บริการด้านความเป็นด้านรูปธรรมที่ปรากฏ		3.876
1	พนักงานพิถีพิถันในการจัดแต่งกายและใส่ใจรูปลักษณะภายนอก เช่น ทรงผม หน้าตา ให้ดูดีอยู่เสมอ	3.882
2	พนักงานจัดเตรียมสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ท่านให้พร้อมอยู่ตลอดเวลา เช่น เอกสาร ปากกาเซ็นชื่อ กระดาษเขียนหมายเลขโทรศัพท์ บัตรคิวรอรับบริการ	3.877
3	พนักงานจัดเรียงเอกสาร โปรชัวร์ และแบบฟอร์มต่างๆอย่างเป็นระเบียบ เรียบร้อย สะอาดตา	3.877
4	พนักงานเตรียมบัตรคิวแก่ท่านสำหรับรอรับบริการ	3.959
5	พนักงานดูแลความสะอาดและความเรียบร้อยของบริเวณสถานที่ให้บริการ อยู่เสมอ	3.785
2.คุณภาพการให้บริการด้านการให้ความน่าเชื่อถือ		3.753
6	พนักงานได้ให้ข้อมูลและตอบข้อซักถามที่ท่านต้องการได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง	3.867
7	พนักงานมีความตรงต่อเวลาในการให้บริการแก่ท่าน	3.749
8	พนักงานพยายามแก้ปัญหาเฉพาะหน้าของท่านได้สำเร็จในครั้งแรกของการ มาติดต่อ	3.744
9	พนักงานจะแจ้งให้ท่านทราบสาเหตุของการให้บริการล่าช้าเมื่อเลย เวลานั้นคณหมาย	3.492
10	พนักงานตรวจสอบความถูกต้องของใบเสร็จและเงินทอนทุกครั้งก่อนส่งคืน แก่ท่าน	3.815
11	พนักงานมีความชำนาญในการทดสอบอุปกรณ์การสื่อสารได้อย่างถูกต้อง	3.718
12	พนักงานสามารถสื่อสารและอธิบายรายละเอียดในเอกสาร โปรชัวร์ และวิธีการใช้งานอุปกรณ์สื่อสารให้ท่านเข้าใจ	3.887
3.คุณภาพการให้บริการด้านการตอบสนองผู้รับบริการ		3.730
13	พนักงานพร้อมให้บริการทันทีที่ท่านปรากฏตัว	3.836
14	พนักงานให้บริการท่านด้วยความรวดเร็ว	3.846

ข้อคำถาม		ค่าเฉลี่ย
15	พนักงานกำหนดเวลานัดหมายในเวลาที่ท่านสะดวก	3.605
16	พนักงานแสดงความกระตือรือร้นที่จะให้บริการกับท่าน	3.764
17	หากพนักงานไม่สามารถแก้ปัญหาของท่านได้ในขณะนั้น พนักงานจะให้ข้อมูลเบื้องต้น และประสานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทันที	3.600
4.คุณภาพการให้บริการด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ		3.733
18	ท่านได้รับคำแนะนำและการบริการที่ดีตลอดเวลา	3.774
19	พนักงานยินดีรับฟังข้อเสนอแนะจากท่าน เพื่อนำมาปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ	3.759
20	พนักงานจะเข้ามาสอบถามความต้องการ เมื่อพบว่าท่านรอรับบริการเป็นระยะเวลานาน	3.574
21	พนักงานไม่ให้ความช่วยเหลือเท่าที่ควร เมื่อท่านมีปัญหา	3.969
22	พนักงานรับฟังปัญหาของท่านอย่างตั้งใจ	3.723
23	พนักงานจดจำรายละเอียดและความต้องการของท่านได้	3.600