

ภาคผนวก

ตารางแสดงค่าอัตราส่วนของความตรงตามเนื้อหา

(Content Validity Ratio)

แบบสอบวัดเรื่องเชาวน์อารมณ์ (EQ)

เชาวน์อารมณ์ เป็นความสามารถในการตระหนักรู้ถึงความรู้สึกของตนเองและผู้อื่น สามารถบริหารหรือจัดการกับอารมณ์ของตนเพื่อเป็นแรงจูงใจในการเผชิญกับสถานการณ์ที่ทำให้เกิดความคับข้องใจ รู้จักอดทนอดกลั้นรอคอยอย่างมีความหวัง และสามารถสร้างสัมพันธ์ภาพกับคนอื่นได้ โดยแบ่งเป็น 5 มิติ ได้แก่

การตระหนักรู้ในตนเอง (Self – Awareness) หมายถึง การตระหนักรู้ถึงความรู้สึกภายในความชอบส่วนตัวและความสามารถของตนเอง ตลอดจนการรับรู้ด้วยสัญชาตญาณ จำนวน 9 ข้อ

ข้อความ	สอดคล้อง	ไม่สอดคล้อง	CVR
1. เมื่อฉันอารมณ์ไม่ดี ฉันไม่รู้ว่าเกิดจากสาเหตุอะไร	19	1	0.9
2. ฉันรู้จักจุดเด่นและจุดด้อยของตนเอง	20	0	1
3. เมื่อฉันทำงานผิดพลาดฉันจะขาดความมั่นใจ	15	5	0.5
26. ทุกครั้งที่รู้สึกตื่นเต้น ฉันรู้ตัวเสมอ	18	2	0.8
27. ฉันรู้ว่าเมื่อใดควรขอความช่วยเหลือจากผู้อื่น	19	1	0.9
28. ฉันเชื่อว่าตัวฉันเป็นคนมีความสามารถ	19	1	0.9
51. ฉันสามารถบอกถึงอารมณ์ที่ฉันประสบอยู่ได้อย่างง่ายดาย	17	3	0.7
52. ฉันรู้ได้ด้วยตนเองว่าฉันทำอะไรผิด	19	1	0.9
53. ฉันตัดสินใจในเรื่องต่างๆด้วยความเชื่อมั่น	17	3	0.7

การจัดระเบียบอารมณ์ตนเอง (Self – Regulation) หมายถึง ความสามารถในการจัดการกับ ความรู้สึกภายใน แรงจูงใจ และความสามารถของตนเอง จำนวน 15 ข้อ

ข้อความ	สอดคล้อง	ไม่สอดคล้อง	CVR
4. เมื่อมีความเครียดฉันสามารถทำให้ตัวเองผ่อนคลายลงได้โดยเร็ว	19	1	0.9
5. ฉันทำหน้าที่อย่างดีที่สุดแม้ว่าจะไม่มีใครเห็น	17	3	0.7
6. ฉันเป็นคนตรงต่อเวลา	10	10	0*
7. ฉันปรับตัวเข้ากับสิ่งแวดล้อมใหม่ๆ ได้ช้า	14	6	0.4*
8. ฉันมองหาแนวคิดใหม่จากแหล่งต่างๆ	15	5	0.5
29. ฉันสามารถระงับอารมณ์ที่พุ่งพล่านของตัวเองให้สงบลงได้	20	0	1
30. เมื่อฉันรับปากว่าจะทำอะไรแล้วฉันก็จะทำอย่างที่ได้พูดไว้	18	2	0.8
31. ฉันทำงานในความรับผิดชอบอย่างละเอียดถี่ถ้วน	15	5	0.5
32. ฉันรู้ดีว่าควรจะทำอะไรก่อนหลังในสถานการณ์หนึ่งๆ	19	1	0.9
33. ฉันมีความคิดอะไรแปลกใหม่อยู่เสมอ	11	9	0.1*
54. ฉันอดทนฟังคนอื่นพูดจนจบได้เสมอ	17	3	0.7
55. ฉันคิดว่าเพื่อนๆ iva วางใจในตัวฉัน	14	6	0.4*
56. ฉันเป็นคนมีวินัยในตนเอง	19	1	0.9
57. ฉันสามารถปรับอารมณ์ได้ตามสถานการณ์	19	1	0.9
58. ฉันสนุกกับการหาวิธีใหม่ๆ ในการทำงาน	15	5	0.5

การสร้างแรงจูงใจให้ตนเอง (Motivation) หมายถึง แนวโน้มของอารมณ์ที่เป็นแนวทางและเอื้อต่อการไปถึงเป้าหมาย จำนวน 12 ข้อ

ข้อความ	สอดคล้อง	ไม่สอดคล้อง	CVR
9. ฉันมีจุดมุ่งหมายที่ทำทนายในชีวิต	20	0	1
10. ฉันจะทำงานของกลุ่มให้สำเร็จลุล่วงไป	17	3	0.7
11. ฉันชอบเรียนรู้สิ่งต่างๆ เพิ่มเติมอยู่เสมอ	20	0	1
12. ฉันคิดว่าโลกนี้น่าอยู่	16	4	0.6

ข้อความ	สอดคล้อง	ไม่สอดคล้อง	CVR
34. ฉันเชื่อว่าสิ่งต่างๆสามารถพัฒนาให้ดีขึ้นได้เสมอ	20	0	1
35.ฉันยึดเป้าหมายขององค์การเป็นแนวในการทำงาน	16	4	0.6
36. ฉันพร้อมที่จะทำในสิ่งที่ไม่เคยมีใครทำมาก่อน	18	2	0.8
37.ฉันมองว่าความผิดพลาดในอดีตเป็นประสบการณ์ที่ทรงคุณค่า	19	1	0.9
59. ฉันพยายามทำงานให้ได้ดีตามมาตรฐานที่ตั้งไว้	18	2	0.8
60.ฉันสละผลประโยชน์ของตัวเองเพื่อเป้าหมายของกลุ่มได้	16	4	0.6
61. ฉันมองเห็นโอกาสที่แตกต่างจากผู้อื่น	17	3	0.7
62. แม้มีอุปสรรคฉันก็ยังคิดว่าสามารถทำงานต่อไปให้สำเร็จได้	20	0	1

การเห็นอกเห็นใจ (Empathy) หมายถึง การตระหนักรู้ถึงความรู้สึก ความต้องการและข้อกังวลของผู้อื่น จำนวน 15 ข้อ

ข้อความ	สอดคล้อง	ไม่สอดคล้อง	CVR
13.ฉันสัมผัสถึงความรู้สึกของผู้อื่นได้ถึงแม้ว่าเขาจะยังไม่ได้พูดอะไร	19	1	0.9
14.ฉันจะเอ่ยปากชมผู้ที่ฉันเห็นว่าสมควรได้รับคำชม	16	4	0.6
15. ฉันสามารถช่วยเหลือผู้ที่ฉันไม่ชอบ	17	3	0.7
16. ฉันยอมรับว่าคนเรามีความแตกต่างกันไป	19	1	0.9
17.เมื่อฉันเดินเข้าไปในห้อง ฉันสามารถรับรู้ได้ว่ากลุ่มคนในห้องกำลังมีอารมณ์ร่วมกันอย่างไร	15	5	0.5
38. ฉันไม่สนใจเรื่องความรู้สึกของคนอื่น	19	1	0.9
39. ฉันทราบข้อดีและข้อที่ควรปรับปรุงของผู้อื่น	19	1	0.9
40. ฉันทราบวิธีการที่จะทำให้ผู้อื่นพอใจ	19	1	0.9
41. ฉันสามารถคุยกับคนได้ทุกระดับ	18	2	0.8

ข้อความ	สอดคล้อง	ไม่สอดคล้อง	CVR
42. ฉันสามารถบอกถึงความสัมพันธ์ของคนในกลุ่มได้	17	3	0.7
63. ฉันสามารถเข้าใจถึงข้อวิตกกังวลของผู้อื่น	19	1	0.9
64. ฉันคอยให้กำลังใจและส่งเสริมเพื่อนร่วมงาน	20	0	1
65. ฉันรู้สึกยินดีที่ได้ช่วยเหลือผู้อื่น	19	1	0.9
66. ฉันเข้าใจดีว่าคนบางกลุ่มมีลักษณะพิเศษที่ไม่เหมือนกลุ่มอื่น	17	3	0.7
67. ฉันเข้าใจความต้องการของกลุ่ม	19	1	0.9

ทักษะทางสังคม (Social Skills) หมายถึง ความชำนาญที่จะชักจูงให้ผู้อื่นเกิดการตอบสนองในทางที่ต้องการ จำนวน 24 ข้อ

ข้อความ	สอดคล้อง	ไม่สอดคล้อง	CVR
18.ฉันสามารถกระตุ้นให้เพื่อนร่วมงานเกิดความกระตือรือร้น	20	0	1
19.ฉันสามารถทำให้คนเข้าใจในสิ่งที่ฉันต้องการจะบอก	20	0	1
20.ฉันขออภิปรายถกเถียงปัญหาเพื่อหาแนวทางแก้ไข	20	0	1
21. คนในกลุ่มมักทำตามแนวทางที่ฉันปฏิบัติ	19	1	0.9
22. ฉันสามารถทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงที่ดีได้	19	1	0.9
23. ในที่ทำงานฉันมีเพื่อนสนิทหลายคน	13	7	0.3*
24. ฉันสามารถวางแผนร่วมกับผู้อื่นได้	19	1	0.9
25.ฉันสร้างชื่อเสียงและปกป้องผลประโยชน์ของกลุ่ม	14	6	0.4*
43. ฉันสามารถพูดให้คนสนใจฟังได้	20	0	1
44. ฉันพร้อมที่จะรับฟังทั้งข่าวดีและข่าวร้าย	12	8	0.2*

ข้อความ	สอดคล้อง	ไม่สอดคล้อง	CVR
45.ฉันสามารถค้นหาทางเลือกที่ทำให้ทุกคนเห็นพ้อง ต้องกันได้	20	0	1
46.ฉันสามารถทำให้กลุ่มมองเห็นเป้าหมายร่วมกัน ได้	20	0	1
47.ฉันสามารถชักจูงให้ผู้อื่นเห็นด้วยกับการ เปลี่ยนแปลง	20	0	1
48.ฉันยินดีที่จะรู้จักและสร้างความสัมพันธ์กับคน ใหม่ๆเสมอ	20	0	1
49.ฉันสามารถสร้างบรรยากาศที่เป็นมิตรในการ ทำงาน	20	0	1
50.ฉันทำให้กลุ่มทราบถึงเป้าหมายของงาน	20	0	1
68. ฉันสามารถโน้มน้าวให้ผู้อื่นคล้อยตามได้	20	0	1
69. ฉันสนใจสังเกตภาษาท่าทางของคน	15	5	0.5
70.เมื่อทุกคนอยู่ในสภาวะตึงเครียด ฉันสามารถ หาทางออกได้	16	4	0.6
71. ฉันเป็นตัวอย่างที่ดีของคนอื่น	15	5	0.5
72.ฉันสามารถบอกได้ว่าอะไรควรได้รับการ เปลี่ยนแปลง	16	4	0.6
73. ฉันมีเพื่อนที่สามารถพึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกันได้	15	5	0.5
74.ฉันสามารถสร้างบรรยากาศแห่งความร่วมมือใน การทำงาน	20	0	1
75. ฉันทำให้คนในกลุ่มรู้สึกสนุกกับงาน	19	1	0.9

* หมายถึง ข้อคำถามที่มีอัตราส่วนความเที่ยงตรงตามเนื้อหาต่ำกว่า .42

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามคุณภาพในการให้บริการ

คุณภาพในการให้บริการ หมายถึง พฤติกรรมที่พนักงานแสดงออกต่อผู้รับบริการในฐานะที่เป็นผู้ให้บริการ ตามการรับรู้ของหัวหน้างาน แบ่งเป็น

รูปธรรมที่ปรากฏ หมายถึง ลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏให้เห็นของพนักงานและสิ่งแวดล้อมที่พนักงานให้บริการ

1. พนักงานแต่งกายเรียบร้อยแลดูน่าเชื่อถือ

- อยู่ในระดับดีมาก เหมาะสมกับงานบริการมาก
- อยู่ในระดับดี
- อยู่ในระดับพอใช้
- อยู่ในระดับค่อนข้างแย่
- อยู่ในระดับแย่มาก ไม่เหมาะสมที่จะทำงานด้านบริการ

สอดคล้อง	ไม่สอดคล้อง	CVR
20	0	1

2. พนักงานจัดสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้รับบริการให้พร้อมอยู่ตลอดเวลา เช่น ปากกา เอกสารต่างๆ

- ทุกครั้ง
- เกือบทุกครั้ง
- บางครั้ง
- น้อยครั้ง
- ไม่เคยเลย

สอดคล้อง	ไม่สอดคล้อง	CVR
20	0	1

3. พนักงานรักษาความสะอาดและความเรียบร้อยของบริเวณที่ให้บริการอยู่เสมอ

- ทุกครั้ง
- เกือบทุกครั้ง
- บางครั้ง
- น้อยครั้ง
- น้อยครั้งมาก

สอดคล้อง	ไม่สอดคล้อง	CVR
20	0	1

4. พนักงานมีบุคลิกภาพที่เหมาะสมกับงานบริการ

- อยู่ในระดับดีมาก เหมาะสมกับงานบริการมาก
- อยู่ในระดับดี
- อยู่ในระดับพอใช้
- อยู่ในระดับค่อนข้างแย่
- อยู่ในระดับแย่มาก ไม่เหมาะสมที่จะทำงานด้านบริการ

สอดคล้อง	ไม่สอดคล้อง	CVR
20	0	1

ความน่าเชื่อถือของบริการ หมายถึง ความสามารถในการให้บริการได้ตรงกับสัญญาที่ให้ไว้กับผู้รับบริการและการบริการทุกครั้งมีความถูกต้องเหมาะสมและได้ผลอย่างสม่ำเสมอ

5. พนักงานทำงานที่ผู้รับบริการร้องขออย่างเต็มความสามารถและให้บริการได้ตรงตามเวลาที่นัดหมายไว้

- ทุกครั้ง
- เกือบทุกครั้ง
- บางครั้ง
- น้อยครั้ง
- ไม่เคยเลย

สอดคล้อง	ไม่สอดคล้อง	CVR
20	0	1

6. พนักงานใส่ใจกับสิ่งที่ได้สัญญาไว้กับผู้รับบริการ และติดตามทำงานสำเร็จลุล่วงไป

- ทุกครั้ง
- เกือบทุกครั้ง
- บางครั้ง
- น้อยครั้ง
- ไม่เคยเลย

สอดคล้อง	ไม่สอดคล้อง	CVR
19	1	0.9

7. เมื่อผู้รับบริการมีปัญหา พนักงานแสดงความสนใจที่จะแก้ปัญหา^{นั้น}อย่างจริงจัง

- ทุกครั้ง
- เกือบทุกครั้ง
- บางครั้ง
- น้อยครั้ง
- ไม่เคยเลย

สอดคล้อง	ไม่สอดคล้อง	CVR
20	0	1

8. เมื่อมีข้อผิดพลาดเกิดขึ้น พนักงานพยายามที่จะไม่ให้เกิดข้อผิดพลาดซ้ำอีก

- ทุกครั้ง
- เกือบทุกครั้ง
- บางครั้ง
- น้อยครั้ง
- น้อยครั้งมาก

สอดคล้อง	ไม่สอดคล้อง	CVR
19	1	0.9

ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ หมายถึง ความพร้อมและความเต็มใจที่จะบริการ โดยสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้ทันที่วงที่

9. พนักงานให้บริการด้วยหน้าตายิ้มแย้มแจ่มใสและแสดงความกระตือรือร้นที่จะให้บริการ

- ทุกครั้ง
- เกือบทุกครั้ง
- บางครั้ง
- น้อยครั้ง
- ไม่เคยเลย

สอดคล้อง	ไม่สอดคล้อง	CVR
19	1	0.9

10. พนักงานพร้อมที่จะให้บริการทันทีที่ผู้รับบริการเข้ามาปรากฏและเต็มใจช่วยเหลือผู้รับบริการ

- ทุกครั้ง
- เกือบทุกครั้ง
- บางครั้ง
- น้อยครั้ง
- ไม่เคยเลย

สอดคล้อง	ไม่สอดคล้อง	CVR
20	0	1

11. พนักงานไม่เคยปฏิเสธงานที่ผู้รับบริการร้องขอและแจ้งให้ผู้รับบริการทราบว่างานที่ถูกร้องขอจะสำเร็จลงเมื่อใด

- ทุกครั้ง
- เกือบทุกครั้ง
- บางครั้ง
- น้อยครั้ง
- ไม่เคยเลย

สอดคล้อง	ไม่สอดคล้อง	CVR
20	0	1

12. พนักงานแสดงความเต็มใจที่จะช่วยเหลือผู้รับบริการ

- ทุกครั้ง
- เกือบทุกครั้ง
- บางครั้ง
- น้อยครั้ง
- น้อยครั้งมาก

สอดคล้อง	ไม่สอดคล้อง	CVR
20	0	1

ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ หมายถึง ความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ ให้บริการด้วยความสุภาพ นุ่มนวล มีกิริยามารยาทดี ใช้การติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ และให้ความมั่นใจได้ว่าผู้รับบริการจะได้รับบริการที่ดีที่สุด

13. พนักงานสามารถสื่อสารให้ผู้รับบริการเข้าใจในสิ่งที่ตนต้องการจะบอกและสามารถตอบคำถามที่ผู้รับบริการถามได้

- อยู่ในระดับดีมาก
- อยู่ในระดับดี
- อยู่ในระดับพอใช้
- อยู่ในระดับค่อนข้างแย่
- อยู่ในระดับแย่มาก

สอดคล้อง	ไม่สอดคล้อง	CVR
20	0	1

14. พนักงานสามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้และประสานงานได้ดี

- อยู่ในระดับดีมาก
- อยู่ในระดับดี
- อยู่ในระดับพอใช้
- อยู่ในระดับค่อนข้างแย่
- อยู่ในระดับแย่มาก

สอดคล้อง	ไม่สอดคล้อง	CVR
20	0	1

15. พนักงานยังคงให้บริการแก่ผู้รับบริการที่ยังค้างคาอยู่ แม้ว่าจะหมดเวลางานของตนแล้วก็ตาม

- ทุกครั้ง
- เกือบทุกครั้ง
- บางครั้ง
- น้อยครั้ง
- ไม่เคยเลย

สอดคล้อง	ไม่สอดคล้อง	CVR
19	1	0.9

16. ลักษณะการปฏิบัติงานของพนักงานทำให้ผู้รับบริการเกิดความเชื่อมั่นว่าจะได้รับบริการที่ดีที่สุด

- ทุกครั้ง
- เกือบทุกครั้ง
- บางครั้ง
- น้อยครั้ง
- น้อยครั้งมาก

สอดคล้อง	ไม่สอดคล้อง	CVR
19	1	0.9

ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ หมายถึงความสามารถในการดูแลเอาใจผู้รับบริการที่มีความต้องการแตกต่างกันในแต่ละคน

17. พนักงานยอมรับว่าผู้รับบริการแต่ละคนมีความต้องการแตกต่างกันไปจึงศึกษาความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการแต่ละคน

- ทุกครั้ง
- เกือบทุกครั้ง
- บางครั้ง
- น้อยครั้ง
- ไม่เคยเลย

สอดคล้อง	ไม่สอดคล้อง	CVR
20	0	1

18. พนักงานรับฟังความต้องการของผู้รับบริการแต่ละคนอย่างตั้งใจและพยายามทำให้สำเร็จตาม ความต้องการนั้นๆ

- ทุกครั้ง
- เกือบทุกครั้ง
- บางครั้ง
- น้อยครั้ง
- น้อยครั้งมาก

สอดคล้อง	ไม่สอดคล้อง	CVR
20	0	1

19. พนักงานสามารถจดจำรายละเอียดของผู้รับบริการแต่ละคนได้เพื่อให้เกิดความประทับใจ

- ทุกครั้ง
- เกือบทุกครั้ง
- บางครั้ง
- น้อยครั้ง
- ไม่เคยเลย

สอดคล้อง	ไม่สอดคล้อง	CVR
19	1	0.9

20. พนักงานไม่บริการมากเกินไปจนทำให้ผู้รับบริการเกิดความรู้สึกอึดอัด

- ทุกครั้ง
- เกือบทุกครั้ง
- บางครั้ง
- น้อยครั้ง
- น้อยครั้งมาก

สอดคล้อง	ไม่สอดคล้อง	CVR
19	1	0.9

ตารางแสดงค่าตรงน้การจำแนกของแบบสอบวัด
(Content Validity Ratio)

แบบสอบวัดเรื่องเชาวน์อารมณ์ (EQ)

เชาวน์อารมณ์ เป็นความสามารถในการตระหนักรู้ถึงความรู้สึกของตนเองและผู้อื่น สามารถบริหารหรือจัดการกับอารมณ์ของตนเพื่อเป็นแรงจูงใจในการเผชิญกับสถานการณ์ที่ทำให้เกิดความคับข้องใจ รู้จักอดทนอดกลั้นรอคอยอย่างมีความหวัง และสามารถสร้างสัมพันธภาพกับคนอื่นได้ โดยแบ่งเป็น 5 มิติ ได้แก่

การตระหนักรู้ในตนเอง (Self – Awareness) หมายถึง การตระหนักรู้ถึงความรู้สึกภายในความชอบส่วนตัวและความสามารถของตนเอง ตลอดจนการรับรู้ด้วยสัญชาตญาณ จำนวน 9 ข้อ

ข้อความ	ค่าตรงน้การจำแนก
1. เมื่อฉันอารมณ์ไม่ดี ฉันไม่รู้ว่าเกิดจากสาเหตุอะไร	0.355*
2. ฉันรู้จักจุดเด่นและจุดด้อยของตนเอง	3.030
3. เมื่อฉันทำงานผิดพลาดฉันจะขาดความมั่นใจ	1.309*
22. ทุกครั้งที่รู้สึกตื่นเต้น ฉันรู้ตัวเสมอ	5.288
23. ฉันรู้ว่าเมื่อใดควรขอความช่วยเหลือจากผู้อื่น	2.929
24. ฉันเชื่อว่าตัวฉันเป็นคนมีความสามารถ	2.586
45. ฉันสามารถบอกถึงอารมณ์ที่ฉันประสบอยู่ได้อย่างง่ายดาย	3.128
46. ฉันรู้ได้ด้วยตนเองว่าฉันทำอะไรผิด	2.741
47. ฉันตัดสินใจในเรื่องต่างๆด้วยความเชื่อมั่น	2.090

การจัดระเบียบอารมณ์ตนเอง (Self – Regulation) หมายถึง ความสามารถในการจัดการกับ ความรู้สึกภายใน แรงจูงใจ และความสามารถของตนเอง จำนวน 11 ข้อ

ข้อความ	ค่าตรรกษณการจำแนก
4.เมื่อมีความเครียดฉันสามารถทำให้ตัวเองผ่อนคลายลงได้โดยเร็ว	0.780*
5. ฉันทำหน้าที่อย่างดีที่สุดแม้ว่าจะไม่มีใครเห็น	2.683
6. ฉันมองหาแนวคิดใหม่จากแหล่งต่างๆ	3.286
25. ฉันสามารถระงับอารมณ์ที่พลุ่งพล่านของตัวเองให้สงบลงได้	3.857
26. เมื่อฉันรับปากว่าจะทำอะไรแล้วฉันก็จะทำอย่างที่พูดไว้	2.952
27. ฉันทำงานในความรับผิดชอบอย่างละเอียดถี่ถ้วน	5.532
28. ฉันรู้ดีว่าควรจะทำอะไรก่อนหลังในสถานการณ์หนึ่งๆ	4.333
48. ฉันอดทนฟังคนอื่นพูดจนจบได้เสมอ	6.600
49. ฉันเป็นคนมีวินัยในตนเอง	4.303
50. ฉันสามารถปรับอารมณ์ได้ตามสถานการณ์	1.800
51. ฉันสนุกกับการหาวิธีใหม่ๆในการทำงาน	3.498

การสร้างแรงจูงใจให้ตนเอง (Motivation) หมายถึง แนวโน้มของอารมณ์ที่เป็นแนวทางและเอื้อต่อการไปถึงเป้าหมาย จำนวน 12 ข้อ

ข้อความ	ค่าตรรกษณการจำแนก
7. ฉันมีจุดมุ่งหมายที่ท้าทายในชีวิต	3.220
8. ฉันจะทำงานของกลุ่มให้สำเร็จลุล่วงไป	3.973
9. ฉันชอบเรียนรู้สิ่งต่างๆเพิ่มเติมอยู่เสมอ	3.674
10. ฉันคิดว่าโลกนี้น่าอยู่	2.090
29. ฉันเชื่อว่าสิ่งต่างๆสามารถพัฒนาให้ดีขึ้นได้เสมอ	3.313
30. ฉันยึดเป้าหมายขององค์กรเป็นแนวในการทำงาน	4.696
31. ฉันพร้อมที่จะทำในสิ่งที่ไม่เคยมีใครทำมาก่อน	3.586
32. ฉันมองว่าความผิดพลาดในอดีตเป็นประสบการณ์ที่ทรงคุณค่า	1.711*
52. ฉันพยายามทำงานให้ได้ดีตามมาตรฐานที่ตั้งไว้	2.586
53. ฉันสละผลประโยชน์ของตัวเองเพื่อเป้าหมายของกลุ่มได้	3.761
54. ฉันมองเห็นโอกาสที่แตกต่างจากผู้อื่น	2.970
55. แม้มีอุปสรรคฉันก็ยังคิดว่าสามารถทำงานต่อไปให้สำเร็จได้	4.044

การเห็นอกเห็นใจ (Empathy) หมายถึง การตระหนักรู้ถึงความรู้สึก ความต้องการและ
ข้อกังวลของผู้อื่น จำนวน 15 ข้อ

ข้อความ	ค่าตรรกษณการจำแนก
11. ฉันสัมผัสถึงความรู้สึกของผู้อื่นได้ถึงแม้ว่าเขาจะยังไม่ได้พูดอะไร	1.213*
12. ฉันจะเอ่ยปากชมผู้ที่ฉันเห็นว่าสมควรได้รับคำชม	4.333
13. ฉันสามารถช่วยเหลือผู้ที่ฉันไม่ชอบ	2.191
14. ฉันยอมรับว่าคนเรามีความแตกต่างกันไป	1.643*
15. เมื่อฉันเดินเข้าไปในห้อง ฉันสามารถรับรู้ได้ว่ากลุ่มคนในห้องกำลังมีอารมณ์ร่วมกันอย่างไร	1.037*
33. ฉันไม่สนใจเรื่องความรู้สึกของคนอื่น	-0.949*
34. ฉันทราบข้อดีและข้อที่ควรปรับปรุงของผู้อื่น	1.897
35. ฉันทราบวิธีการที่จะทำให้ผู้อื่นพอใจ	3.250
36. ฉันสามารถคุยกับคนได้ทุกระดับ	1.976
37. ฉันสามารถบอกถึงความสัมพันธ์ของคนในกลุ่มได้	0.671
56. ฉันสามารถเข้าใจถึงข้อวิตกกังวลของผู้อื่น	4.025
57. ฉันคอยให้กำลังใจและส่งเสริมเพื่อนร่วมงาน	7.603
58. ฉันรู้สึกยินดีที่ได้ช่วยเหลือผู้อื่น	5.737
59. ฉันเข้าใจดีว่าคนบางกลุ่มมีลักษณะพิเศษที่ไม่เหมือนกลุ่มอื่น	2.309
60. ฉันเข้าใจความต้องการของกลุ่ม	5.020

ทักษะทางสังคม (Social Skills) หมายถึง ความชำนาญที่จะชักจูงให้ผู้อื่นเกิดการ
ตอบสนองในทางที่ต้องการ จำนวน 21 ข้อ

ข้อความ	ค่าตรรกษณการจำแนก
16. ฉันสามารถกระตุ้นให้เพื่อนร่วมงานเกิดความกระตือรือร้น	3.536
17. ฉันสามารถทำให้คนเข้าใจในสิ่งที่ฉันต้องการจะบอก	1.464*
18. ฉันชอบอภิปรายถกเถียงปัญหาเพื่อหาแนวทางแก้ไข	4.093

ข้อความ	ค่าดัชนีการจำแนก
19. คนในกลุ่มมักทำตามแนวทางที่ฉันปฏิบัติ	3.586
20. ฉันสามารถทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงที่ดีได้	2.333
21. ฉันสามารถวางแผนร่วมกับผู้อื่นได้	4.714
38. ฉันสามารถพูดให้คนสนใจฟังได้	1.342*
39. ฉันสามารถค้นหาทางเลือกที่ทำให้ทุกคนเห็นพ้องต้องกันได้	3.394
40. ฉันสามารถทำให้กลุ่มมองเห็นเป้าหมายร่วมกันได้	2.869
41. ฉันสามารถชักจูงให้ผู้อื่นเห็นด้วยกับการเปลี่ยนแปลง	2.605
42. ฉันยินดีที่จะรู้จักและสร้างความสัมพันธ์กับคนใหม่ๆเสมอ	3.162
43. ฉันสามารถสร้างบรรยากาศที่เป็นมิตรในการทำงาน	3.161
44. ฉันทำให้กลุ่มทราบถึงเป้าหมายของงาน	8.878
61. ฉันสามารถโน้มน้าวให้ผู้อื่นคล้อยตามได้	2.151
62. ฉันสนใจสังเกตภาษาท่าทางของคน	1.238*
63. เมื่อทุกคนอยู่ในสภาวะตึงเครียด ฉันสามารถหาทางออกได้	2.058
64. ฉันเป็นตัวอย่างที่ดีของคนอื่น	3.397
65. ฉันสามารถบอกได้ว่าอะไรควรได้รับการเปลี่ยนแปลง	3.313
66. ฉันมีเพื่อนที่สามารถพึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกันได้	3.432
67. ฉันสามารถสร้างบรรยากาศแห่งความร่วมมือในการทำงาน	3.488
68. ฉันทำให้คนในกลุ่มรู้สึกสนุกกับงาน	2.929

แบบสอบถามคุณภาพในการให้บริการ

รูปธรรมที่ปรากฏ

ข้อความ	ค่าดัชนีการจำแนก
1. พนักงานแต่งกายเรียบร้อยแลดูน่าเชื่อถือ	1.852
2. พนักงานจัดสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้รับบริการให้พร้อมอยู่ตลอดเวลา เช่น ปากกา เอกสารต่างๆ	2.689
3. พนักงานรักษาความสะอาดและความเรียบร้อยของบริเวณที่ให้บริการอยู่เสมอ	4.743
4. พนักงานมีบุคลิกภาพที่เหมาะสมกับงานบริการ	3.087

ความน่าเชื่อถือของบริการ

ข้อความ	ค่าดัชนีการจำแนก
5. พนักงานทำงานที่ผู้รับบริการร้องขออย่างเต็มความสามารถและให้บริการได้ตรงตามเวลาที่นัดหมายไว้	6.000
6. พนักงานใส่ใจกับสิ่งที่ได้สัญญาไว้กับผู้รับบริการ และติดตามทำงานสำเร็จลุล่วงไป	2.885
7. เมื่อผู้รับบริการมีปัญหา พนักงานแสดงความสนใจที่จะแก้ปัญหาอย่างจริงจัง	4.993
8. เมื่อมีข้อผิดพลาดเกิดขึ้น พนักงานพยายามที่จะไม่ให้เกิดข้อผิดพลาดซ้ำอีก	3.973

ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ

ข้อความ	ค่าดัชนีการจำแนก
9. พนักงานให้บริการด้วยหน้าตายิ้มแย้มแจ่มใสและแสดงความกระตือรือร้นที่จะให้บริการ	3.969

ข้อความ	ค่าดัชนีการจำแนก
10. พนักงานพร้อมที่จะให้บริการทันทีที่ผู้รับบริการเข้ามาปรากฏและเต็มใจช่วยเหลือผู้รับบริการ	3.536
11. พนักงานไม่เคยปฏิเสธงานที่ผู้รับบริการร้องขอและแจ้งให้ผู้รับบริการทราบว่างานที่ถูกร้องขอจะสำเร็จลงเมื่อใด	2.151
12. พนักงานแสดงความเต็มใจที่จะช่วยเหลือผู้รับบริการ	4.093

ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ

ข้อความ	ค่าดัชนีการจำแนก
13. พนักงานสามารถสื่อสารให้ผู้รับบริการเข้าใจในสิ่งที่ตนต้องการจะบอกและสามารถตอบคำถามที่ผู้รับบริการถามได้	2.058
14. พนักงานสามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้และประสานงานได้ดี	2.611
15. พนักงานยังคงให้บริการแก่ผู้รับบริการที่ยังค้างคาอยู่ แม้ว่า จะหมดเวลางานของตนแล้วก็ตาม	5.267
16. ลักษณะการปฏิบัติงานของพนักงานทำให้ผู้รับบริการเกิดความเชื่อมั่นว่าจะได้รับบริการที่ดีที่สุด	3.130

ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ

ข้อความ	ค่าดัชนีการจำแนก
17. พนักงานยอมรับว่าผู้รับบริการแต่ละคนมีความต้องการแตกต่างกันไปจึงศึกษาความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการแต่ละคน	2.862
18. พนักงานรับฟังความต้องการของผู้รับบริการแต่ละคนอย่างตั้งใจและพยายามทำให้สำเร็จตามความต้องการนั้นๆ	4.371

ข้อความ	ค่าดัชนีการจำแนก
19. พนักงานสามารถจดจำรายละเอียดของผู้รับบริการแต่ละคนได้เพื่อให้เกิดความประทับใจ	4.837
20. พนักงานไม่บริการมากเกินไปจนทำให้ผู้รับบริการเกิดความรู้สึกอึดอัด	2.652

* หมายถึง ข้อคำถามที่มีค่าดัชนีการจำแนกต่ำกว่า 1.75

แบบประเมินตนเอง (ชุดที่ 1 ประเมินก่อนอบรม)

ขั้นตอน

1. แบบสอบถามมี 2 ส่วน ใช้เวลาทำประมาณ 20 นาที กรุณาตอบคำถามให้ครบถ้วนทุกข้อ
2. เขียนชื่อ - นามสกุลของท่านพร้อมทั้งฝ่าย / แผนกให้ชัดเจน
3. ส่งคืนเจ้าหน้าที่ก่อนที่จะเริ่มการอบรม

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

1. ชื่อ - นามสกุล _____
2. เพศ _____ ชาย _____ หญิง
3. อายุ _____ ปี
4. แผนก / ฝ่าย _____

ส่วนที่ 2

คำชี้แจง พิจารณาว่าข้อความในแต่ละข้อตรงกับตัวท่านหรือความสามารถของท่านมากน้อยเพียงใดและโปรดทำเครื่องหมาย / ลงในช่องที่ตรงกับท่านมากที่สุด โดยมีเกณฑ์ดังนี้

ระดับความเห็น	5	หมายถึง	มากที่สุด
ระดับความเห็น	4	หมายถึง	มาก
ระดับความเห็น	3	หมายถึง	ปานกลาง
ระดับความเห็น	2	หมายถึง	น้อย
ระดับความเห็น	1	หมายถึง	น้อยที่สุด

ข้อ	ข้อความ	5	4	3	2	1
1	ฉันรู้จักจุดเด่นและจุดด้อยของตนเอง					
2	ฉันทำหน้าที่อย่างดีที่สุดแม้ว่าจะไม่มีใครเห็น					
3	ฉันมองหาแนวคิดใหม่จากแหล่งต่างๆ					
4	ฉันมีจุดมุ่งหมายที่ทำทนายในชีวิต					
5	ฉันจะทำงานของกลุ่มให้สำเร็จลุล่วงไป					
6	ฉันชอบเรียนรู้สิ่งต่างๆเพิ่มเติมอยู่เสมอ					
7	ฉันคิดว่าโลกนี้น่าอยู่					
8	ฉันจะเอ่ยปากชมผู้ที่ฉันเห็นว่าสมควรได้รับคำชม					
9	ฉันสามารถช่วยเหลือผู้ที่ฉันไม่ชอบ					
10	ฉันสามารถกระตุ้นให้เพื่อนร่วมงานเกิดความกระตือรือร้น					
11	ฉันชอบอภิปรายถกเถียงปัญหาเพื่อหาแนวทางแก้ไข					
12	คนในกลุ่มมักทำตามแนวทางที่ฉันปฏิบัติ					
13	ฉันสามารถทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงที่ดีได้					
14	ฉันสามารถวางแผนร่วมกับผู้อื่นได้					
15	ทุกครั้งที่อยู่สักตื่นตื่น ฉันรู้ตัวเสมอ					
16	ฉันรู้ว่าเมื่อใดควรขอความช่วยเหลือจากผู้อื่น					
17	ฉันเชื่อว่าตัวฉันเป็นคนมีความสามารถ					
18	ฉันสามารถระงับอารมณ์ที่พลุ่งพล่านของตัวเองให้สงบลงได้					
19	เมื่อฉันรับปากว่าจะทำอะไรแล้วฉันก็จะทำอย่างที่สุดไว้					
20	ฉันทำงานในความรับผิดชอบอย่างละเอียดถี่ถ้วน					
21	ฉันรู้ว่าควรจะทำอะไรก่อนหลังในสถานการณ์หนึ่งๆ					
22	ฉันเชื่อว่าสิ่งต่างๆสามารถพัฒนาให้ดีขึ้นได้เสมอ					
23	ฉันยึดเป้าหมายขององค์กรเป็นแนวในการทำงาน					
24	ฉันพร้อมที่จะทำในสิ่งที่ไม่เคยมีใครทำมาก่อน					
25	ฉันทราบข้อดีและข้อที่ควรปรับปรุงของผู้อื่น					
26	ฉันทราบวิธีการที่จะทำให้ผู้อื่นพอใจ					
27	ฉันสามารถคุยกับคนได้ทุกระดับ					
28	ฉันสามารถบอกถึงความสัมพันธ์ของคนในกลุ่มได้					
29	ฉันสามารถค้นหาทางเลือกที่ทำให้ทุกคนเห็นพ้องต้องกันได้					
30	ฉันสามารถทำให้กลุ่มมองเห็นเป้าหมายร่วมกันได้					
31	ฉันสามารถชักจูงให้ผู้อื่นเห็นด้วยกับการเปลี่ยนแปลง					
32	ฉันยินดีที่จะรู้จักและสร้างความสัมพันธ์กับคนใหม่ๆเสมอ					

ข้อ	ข้อความ	5	4	3	2	1
33	ฉันสามารถสร้างบรรยากาศที่เป็นมิตรในการทำงาน					
34	ฉันทำให้กลุ่มทราบถึงเป้าหมายของงาน					
35	ฉันสามารถบอกถึงอารมณ์ที่ฉันประสบอยู่ได้อย่างง่ายดาย					
36	ฉันรู้ได้ด้วยตนเองว่าฉันทำอะไรผิด					
37	ฉันตัดสินใจในเรื่องต่างๆด้วยความเชื่อมั่น					
38	ฉันอดทนฟังคนอื่นพูดจนจบได้เสมอ					
39	ฉันเป็นคนมีวินัยในตนเอง					
40	ฉันสามารถปรับอารมณ์ได้ตามสถานการณ์					
41	ฉันสนุกกับการหาวิธีใหม่ๆในการทำงาน					
42	ฉันพยายามทำงานให้ได้ดีตามมาตรฐานที่ตั้งไว้					
43	ฉันสละผลประโยชน์ของตัวเองเพื่อเป้าหมายของกลุ่มได้					
44	ฉันมองเห็นโอกาสที่แตกต่างจากผู้อื่น					
45	แม้มีอุปสรรคฉันก็ยังคิดว่าสามารถทำงานต่อไปให้สำเร็จได้					
46	ฉันสามารถเข้าใจถึงข้อวิตกกังวลของผู้อื่น					
47	ฉันคอยให้กำลังใจและส่งเสริมเพื่อนร่วมงาน					
48	ฉันรู้สึกยินดีที่ได้ช่วยเหลือผู้อื่น					
49	ฉันเข้าใจว่าคนบางกลุ่มมีลักษณะพิเศษที่ไม่เหมือนกลุ่มอื่น					
50	ฉันเข้าใจความต้องการของกลุ่ม					
51	ฉันสามารถโน้มน้าวให้ผู้อื่นคล้อยตามได้					
52	เมื่อทุกคนอยู่ในสภาวะตึงเครียด ฉันสามารถหาทางออกได้					
53	ฉันเป็นตัวอย่างที่ดีของคนอื่น					
54	ฉันสามารถบอกได้ว่าอะไรควรได้รับการเปลี่ยนแปลง					
55	ฉันมีเพื่อนที่สามารถพึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกันได้					
56	ฉันสามารถสร้างบรรยากาศแห่งความร่วมมือในการทำงาน					
57	ฉันทำให้คนในกลุ่มรู้สึกสนุกกับงาน					

แบบประเมินตนเอง (ชุดที่ 2 ประเมินหลังอบรม)

ขั้นตอน

1. แบบสอบถามมี 2 ส่วน ใช้เวลาทำประมาณ 20 นาที กรุณาตอบคำถามให้ครบถ้วนทุกข้อ
2. เขียนชื่อ - นามสกุลของท่านพร้อมทั้งฝ่าย / แผนกให้ชัดเจน
3. ส่งคืนเจ้าหน้าที่หลังที่จบการอบรม

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป	
1.	ชื่อ - นามสกุล _____
2.	เพศ _____ ชาย _____ หญิง
3.	อายุ _____ ปี
4.	แผนก / ฝ่าย _____

ส่วนที่ 2

คำชี้แจง พิจารณารายข้อความในแต่ละข้อตรงกับตัวท่านหรือความสามารถของท่านมากน้อยเพียงใดและโปรดทำเครื่องหมาย / ลงในช่องที่ตรงกับท่านมากที่สุด โดยมีเกณฑ์ดังนี้

ระดับความเห็น	5	หมายถึง	มากที่สุด
ระดับความเห็น	4	หมายถึง	มาก
ระดับความเห็น	3	หมายถึง	ปานกลาง
ระดับความเห็น	2	หมายถึง	น้อย
ระดับความเห็น	1	หมายถึง	น้อยที่สุด

ข้อ	ข้อความ	5	4	3	2	1
1	ฉันรู้จักจุดเด่นและจุดด้อยของตนเอง					
2	ฉันทำหน้าที่อย่างดีที่สุดแม้ว่าจะไม่มีใครเห็น					
3	ฉันมองหาแนวคิดใหม่จากแหล่งต่างๆ					
4	ฉันมีจุดมุ่งหมายที่ทำทนายในชีวิต					
5	ฉันจะทำงานของกลุ่มให้สำเร็จลุล่วงไป					
6	ฉันชอบเรียนรู้สิ่งต่างๆเพิ่มเติมอยู่เสมอ					
7	ฉันคิดว่าโลกนี้น่าอยู่					
8	ฉันจะเอ่ยปากชมผู้ที่ฉันเห็นว่าสมควรได้รับคำชม					
9	ฉันสามารถช่วยเหลือผู้ที่ฉันไม่ชอบ					
10	ฉันสามารถกระตุ้นให้เพื่อนร่วมงานเกิดความกระตือรือร้น					
11	ฉันชอบอภิปรายถกเถียงปัญหาเพื่อหาแนวทางแก้ไข					
12	คนในกลุ่มมักทำตามแนวทางที่ฉันปฏิบัติ					
13	ฉันสามารถทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงที่ดีได้					
14	ฉันสามารถวางแผนร่วมกับผู้อื่นได้					
15	ทุกครั้งที่อยู่สักตื่นตื่น ฉันรู้ตัวเสมอ					
16	ฉันรู้ว่าเมื่อใดควรขอความช่วยเหลือจากผู้อื่น					
17	ฉันเชื่อว่าตัวฉันเป็นคนมีความสามารถ					
18	ฉันสามารถระงับอารมณ์ที่พลุ่งพล่านของตัวเองให้สงบลงได้					
19	เมื่อฉันรับปากว่าจะทำอะไรแล้วฉันก็จะทำอย่างที่สุดไว้					
20	ฉันทำงานในความรับผิดชอบอย่างละเอียดถี่ถ้วน					
21	ฉันรู้ว่าควรจะทำอะไรก่อนหลังในสถานการณ์หนึ่งๆ					
22	ฉันเชื่อว่าสิ่งต่างๆสามารถพัฒนาให้ดีขึ้นได้เสมอ					
23	ฉันยึดเป้าหมายขององค์กรเป็นแนวในการทำงาน					
24	ฉันพร้อมที่จะทำในสิ่งที่ไม่เคยมีใครทำมาก่อน					
25	ฉันทราบข้อดีและข้อที่ควรปรับปรุงของผู้อื่น					
26	ฉันทราบวิธีการที่จะทำให้ผู้อื่นพอใจ					
27	ฉันสามารถคุยกับคนได้ทุกระดับ					
28	ฉันสามารถบอกถึงความสัมพันธ์ของคนในกลุ่มได้					
29	ฉันสามารถค้นหาทางเลือกที่ทำให้ทุกคนเห็นพ้องต้องกันได้					
30	ฉันสามารถทำให้กลุ่มมองเห็นเป้าหมายร่วมกันได้					
31	ฉันสามารถชักจูงให้ผู้อื่นเห็นด้วยกับการเปลี่ยนแปลง					
32	ฉันยินดีที่จะรู้จักและสร้างความสัมพันธ์กับคนใหม่ๆเสมอ					

ข้อ	ข้อความ	5	4	3	2	1
33	ฉันสามารถสร้างบรรยากาศที่เป็นมิตรในการทำงาน					
34	ฉันทำให้กลุ่มทราบถึงเป้าหมายของงาน					
35	ฉันสามารถบอกถึงอารมณ์ที่ฉันประสบการณ์ได้อย่างง่ายดาย					
36	ฉันรู้ได้ด้วยตนเองว่าฉันทำอะไรผิด					
37	ฉันตัดสินใจในเรื่องต่างๆด้วยความเชื่อมั่น					
38	ฉันอดทนฟังคนอื่นพูดจนจบได้เสมอ					
39	ฉันเป็นคนมีวินัยในตนเอง					
40	ฉันสามารถปรับอารมณ์ได้ตามสถานการณ์					
41	ฉันสนุกกับการหาวิธีใหม่ๆในการทำงาน					
42	ฉันพยายามทำงานให้ได้ตามมาตรฐานที่ตั้งไว้					
43	ฉันสละผลประโยชน์ของตัวเองเพื่อเป้าหมายของกลุ่มได้					
44	ฉันมองเห็นโอกาสที่แตกต่างจากผู้อื่น					
45	แม้มีอุปสรรคฉันก็ยังคิดว่าสามารถทำงานต่อไปให้สำเร็จได้					
46	ฉันสามารถเข้าใจถึงข้อวิตกกังวลของผู้อื่น					
47	ฉันคอยให้กำลังใจและส่งเสริมเพื่อนร่วมงาน					
48	ฉันรู้สึกยินดีที่ได้ช่วยเหลือผู้อื่น					
49	ฉันเข้าใจดีว่าคนบางกลุ่มมีลักษณะพิเศษที่ไม่เหมือนกลุ่มอื่น					
50	ฉันเข้าใจความต้องการของกลุ่ม					
51	ฉันสามารถโน้มน้าวให้ผู้อื่นคล้อยตามได้					
52	เมื่อทุกคนอยู่ในสภาวะตึงเครียด ฉันสามารถหาทางออกได้					
53	ฉันเป็นตัวอย่างที่ดีของคนอื่น					
54	ฉันสามารถบอกได้ว่าอะไรควรได้รับการเปลี่ยนแปลง					
55	ฉันมีเพื่อนที่สามารถพึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกันได้					
56	ฉันสามารถสร้างบรรยากาศแห่งความร่วมมือในการทำงาน					
57	ฉันทำให้คนในกลุ่มรู้สึกสนุกกับงาน					

**แบบประเมินคุณภาพการให้บริการของพนักงาน ตามความคิดเห็นของหัวหน้างาน
(ชุดที่ 1 ประเมินพฤติกรรมกรให้บริการของพนักงานก่อนเข้ารับการอบรม)**

ขั้นตอน

1. แบบสอบถามมี 2 ส่วน ใช้เวลาทำประมาณ 20 นาที กรุณาตอบคำถามให้ครบถ้วนทุกข้อ
2. เขียนชื่อ - นามสกุลของท่านพร้อมทั้งฝ่าย / แผนกพร้อมทั้งชื่อพนักงานที่ท่านประเมินให้ชัดเจน
3. รวบรวมส่งคืนเจ้าหน้าที่แผนกทรัพยากรบุคคลภายใน 7 วันภายหลังจากที่ได้รับแบบประเมิน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

1. ชื่อ - นามสกุลผู้ประเมิน _____
2. แผนก / ฝ่าย _____
3. ประเมินพนักงานคุณ _____

คำชี้แจง พิจารณาว่าข้อความในแต่ละข้อตรงกับพฤติกรรมกรให้บริการของพนักงานเพียงใดและโปรดทำเครื่องหมาย / ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด โดยมีเกณฑ์ดังนี้

ดีมาก / ทุกครั้ง	หมายถึง	ท่านเห็นพนักงานทำพฤติกรรมนั้นเป็นประจำ / ตัวท่านพอใจในพฤติกรรมกรให้บริการของพนักงานมาก (91% -100%)
ดี / เกือบทุกครั้ง	หมายถึง	ท่านเห็นพนักงานทำพฤติกรรมนั้นเกือบทุกครั้ง / ตัวท่านพอใจในพฤติกรรมกรให้บริการของพนักงานค่อนข้างมาก (81% - 90%)
พอใช้ / บางครั้ง	หมายถึง	ท่านเห็นพนักงานทำพฤติกรรมนั้นเป็นบางครั้ง / ตัวท่านพอใจในพฤติกรรมกรให้บริการของพนักงานในระดับปานกลาง (71% -80%)
ค่อนข้างแย่ / น้อยครั้ง	หมายถึง	ท่านเห็นพนักงานทำพฤติกรรมนั้นน้อยครั้ง / ตัวท่านพอใจในพฤติกรรมกรให้บริการของพนักงานค่อนข้างน้อย (61% - 70%)
แย่มาก / น้อยครั้งมาก	หมายถึง	ท่านเห็นพนักงานทำพฤติกรรมนั้นน้อยครั้งมากหรือไม่เคยทำเลย / ตัวท่านพอใจในพฤติกรรมกรให้บริการของพนักงานในระดับน้อยหรือไม่พอใจเลย (ต่ำกว่า 60%)

1. พนักงานแต่งกายเรียบร้อยแลดูน่าเชื่อถือ

- อยู่ในระดับดีมาก เหมาะสมกับงานบริการมาก
- อยู่ในระดับดี
- อยู่ในระดับพอใช้
- อยู่ในระดับค่อนข้างแย่
- อยู่ในระดับแย่มาก ไม่เหมาะสมที่จะทำงานด้านบริการ

2. พนักงานจัดสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้รับบริการให้พร้อมอยู่ตลอดเวลา เช่น ปากกา เอกสาร ต่างๆ

- ทุกครั้ง
- เกือบทุกครั้ง
- บางครั้ง
- น้อยครั้ง
- น้อยครั้งมาก

3. พนักงานรักษาความสะอาดและความเรียบร้อยของบริเวณที่ให้บริการอยู่เสมอ

- ทุกครั้ง
- เกือบทุกครั้ง
- บางครั้ง
- น้อยครั้ง
- น้อยครั้งมาก

4. พนักงานมีบุคลิกภาพที่เหมาะสมกับงานบริการ

- อยู่ในระดับดีมาก เหมาะสมกับงานบริการมาก
- อยู่ในระดับดี
- อยู่ในระดับพอใช้
- อยู่ในระดับแย่
- อยู่ในระดับแย่มาก ไม่เหมาะสมที่จะทำงานด้านบริการ

5. พนักงานทำงานให้ผู้รับบริการอย่างเต็มความสามารถและให้บริการได้ตรงตามเวลาที่นัดหมายไว้

- ทุกครั้ง
- เกือบทุกครั้ง
- บางครั้ง
- น้อยครั้ง
- น้อยครั้งมาก

6. พนักงานใส่ใจกับสิ่งที่ได้สัญญาไว้กับผู้รับบริการ และติดตามทำงานสำเร็จลุล่วงไป

- ทุกครั้ง
- เกือบทุกครั้ง
- บางครั้ง
- น้อยครั้ง
- น้อยครั้งมาก

7. เมื่อผู้รับบริการมีปัญหา พนักงานแสดงความสนใจที่จะแก้ปัญหาให้น้อยอย่างจริงจัง

- ทุกครั้ง
- เกือบทุกครั้ง
- บางครั้ง
- น้อยครั้ง
- น้อยครั้งมาก

8. เมื่อมีข้อผิดพลาดเกิดขึ้น พนักงานพยายามที่จะไม่ให้เกิดข้อผิดพลาดซ้ำอีก

- ทุกครั้ง
- เกือบทุกครั้ง
- บางครั้ง
- น้อยครั้ง
- น้อยครั้งมาก

9. พนักงานให้บริการด้วยหน้าตายิ้มแย้มแจ่มใสและแสดงความกระตือรือร้นที่จะให้บริการ

- ทุกครั้ง
- เกือบทุกครั้ง
- บางครั้ง
- น้อยครั้ง
- น้อยครั้งมาก

10. พนักงานพร้อมที่จะให้บริการทันทีที่ผู้รับบริการเข้ามาปรากฏและเต็มใจช่วยเหลือผู้รับบริการ

- ทุกครั้ง
- เกือบทุกครั้ง
- บางครั้ง
- น้อยครั้ง
- น้อยครั้งมาก

11. พนักงานไม่เคยปฏิเสธงานที่ผู้รับบริการร้องขอและแจ้งให้ผู้รับบริการทราบว่างานที่ถูกร้องขอจะสำเร็จลงเมื่อใด

- ทุกครั้ง
- เกือบทุกครั้ง
- บางครั้ง
- น้อยครั้ง
- น้อยครั้งมาก

12. พนักงานแสดงความเต็มใจที่จะช่วยเหลือผู้รับบริการ

- ทุกครั้ง
- เกือบทุกครั้ง
- บางครั้ง
- น้อยครั้ง
- น้อยครั้งมาก

13. พนักงานสามารถสื่อสารให้ผู้รับบริการเข้าใจในสิ่งที่ตนต้องการจะบอก และสามารถตอบคำถามที่ผู้รับบริการถามได้

- อยู่ในระดับดีมาก
- อยู่ในระดับดี
- อยู่ในระดับพอใช้
- อยู่ในระดับค่อนข้างแย่
- อยู่ในระดับแย่มาก

14. พนักงานสามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้และประสานงานได้ดี

- อยู่ในระดับดีมาก
- อยู่ในระดับดี
- อยู่ในระดับพอใช้
- อยู่ในระดับค่อนข้างแย่
- อยู่ในระดับแย่มาก

15. พนักงานยังคงให้บริการแก่ผู้รับบริการที่ยังค้างคาอยู่ แม้ว่าจะหมดเวลางานของตนแล้วก็ตาม

- ทุกครั้ง
- เกือบทุกครั้ง
- บางครั้ง
- น้อยครั้ง
- น้อยครั้งมาก

16. ลักษณะการปฏิบัติงานของพนักงานทำให้ผู้รับบริการเกิดความเชื่อมั่นว่าจะได้รับบริการที่ดีที่สุด

- ทุกครั้ง
- เกือบทุกครั้ง
- บางครั้ง
- น้อยครั้ง
- น้อยครั้งมาก

17. พนักงานยอมรับว่าผู้รับบริการแต่ละคนมีความต้องการแตกต่างกันไปจึงศึกษาความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการแต่ละคน

- ทุกครั้ง
- เกือบทุกครั้ง
- บางครั้ง
- น้อยครั้ง
- น้อยครั้งมาก

18. พนักงานรับฟังความต้องการของผู้รับบริการแต่ละคนอย่างตั้งใจและพยายามทำให้สำเร็จตามความต้องการนั้นๆ

- ทุกครั้ง
- เกือบทุกครั้ง
- บางครั้ง
- น้อยครั้ง
- น้อยครั้งมาก

19. พนักงานจดจำรายละเอียดของผู้รับบริการแต่ละคนเพื่อให้เกิดความประทับใจ

- ทุกครั้ง
- เกือบทุกครั้ง
- บางครั้ง
- น้อยครั้ง
- น้อยครั้งมาก

20. พนักงานไม่บริการมากเกินไปจนทำให้ผู้รับบริการเกิดความรู้สึกอึดอัด

- ทุกครั้ง
- เกือบทุกครั้ง
- บางครั้ง
- น้อยครั้ง
- น้อยครั้งมาก

**แบบประเมินคุณภาพการให้บริการของพนักงาน ตามความคิดเห็นของหัวหน้างาน
(ชุดที่ 2 ประเมินพฤติกรรมกรให้บริการของพนักงานหลังเข้ารับการอบรม 2 สัปดาห์)**

ขั้นตอน

1. แบบสอบถามมี 2 ส่วน ใช้เวลาทำประมาณ 20 นาที กรุณาตอบคำถามให้ครบถ้วนทุกข้อ
2. เขียนชื่อ - นามสกุลของท่านพร้อมทั้งฝ่าย / แผนกพร้อมทั้งชื่อพนักงานที่ท่านประเมินให้ชัดเจน
3. รวบรวมส่งคืนเจ้าหน้าที่แผนกทรัพยากรบุคคลภายใน 7 วันภายหลังจากที่ได้รับแบบประเมิน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

1. ชื่อ - นามสกุลผู้ประเมิน _____
2. แผนก / ฝ่าย _____
3. ประเมินพนักงานคุณ _____

คำชี้แจง พิจารณาว่าข้อความในแต่ละข้อตรงกับพฤติกรรมกรให้บริการของพนักงานเพียงใดและโปรดทำเครื่องหมาย / ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด โดยมีเกณฑ์ดังนี้

ดีมาก / ทุกครั้ง	หมายถึง	ท่านเห็นพนักงานทำพฤติกรรมนั้นเป็นประจำ / ตัวท่านพอใจในพฤติกรรมกรให้บริการของพนักงานมาก (91% -100%)
ดี / เกือบทุกครั้ง	หมายถึง	ท่านเห็นพนักงานทำพฤติกรรมนั้นเกือบทุกครั้ง / ตัวท่านพอใจในพฤติกรรมกรให้บริการของพนักงานค่อนข้างมาก (81% - 90%)
พอใช้ / บางครั้ง	หมายถึง	ท่านเห็นพนักงานทำพฤติกรรมนั้นเป็นบางครั้ง / ตัวท่านพอใจในพฤติกรรมกรให้บริการของพนักงานในระดับปานกลาง (71% -80%)
ค่อนข้างแย่ / น้อยครั้ง	หมายถึง	ท่านเห็นพนักงานทำพฤติกรรมนั้นน้อยครั้ง / ตัวท่านพอใจในพฤติกรรมกรให้บริการของพนักงานค่อนข้างน้อย (61% - 70%)
แย่มาก / น้อยครั้งมาก	หมายถึง	ท่านเห็นพนักงานทำพฤติกรรมนั้นน้อยครั้งมากหรือไม่เคยทำเลย / ตัวท่านพอใจในพฤติกรรมกรให้บริการของพนักงานในระดับน้อยหรือไม่พอใจเลย (ต่ำกว่า 60%)

1. พนักงานแต่งกายเรียบร้อยแลดูน่าเชื่อถือ

- อยู่ในระดับดีมาก เหมาะสมกับงานบริการมาก
- อยู่ในระดับดี
- อยู่ในระดับพอใช้
- อยู่ในระดับค่อนข้างแย่
- อยู่ในระดับแย่มาก ไม่เหมาะสมที่จะทำงานด้านบริการ

2. พนักงานจัดสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้รับบริการให้พร้อมอยู่ตลอดเวลา เช่น ปากกา เอกสาร ต่างๆ

- ทุกครั้ง
- เกือบทุกครั้ง
- บางครั้ง
- น้อยครั้ง
- น้อยครั้งมาก

3. พนักงานรักษาความสะอาดและความเรียบร้อยของบริเวณที่ให้บริการอยู่เสมอ

- ทุกครั้ง
- เกือบทุกครั้ง
- บางครั้ง
- น้อยครั้ง
- น้อยครั้งมาก

4. พนักงานมีบุคลิกภาพที่เหมาะสมกับงานบริการ

- อยู่ในระดับดีมาก เหมาะสมกับงานบริการมาก
- อยู่ในระดับดี
- อยู่ในระดับพอใช้
- อยู่ในระดับค่อนข้างแย่
- อยู่ในระดับแย่มาก ไม่เหมาะสมที่จะทำงานด้านบริการ

5. พนักงานทำงานให้ผู้รับบริการอย่างเต็มความสามารถและให้บริการได้ตรงตามเวลาที่นัดหมายไว้

- ทุกครั้ง
- เกือบทุกครั้ง
- บางครั้ง
- น้อยครั้ง
- น้อยครั้งมาก

6. พนักงานใส่ใจกับสิ่งที่ได้สัญญาไว้กับผู้รับบริการ และติดตามทำงานสำเร็จลุล่วงไป

- ทุกครั้ง
- เกือบทุกครั้ง
- บางครั้ง
- น้อยครั้ง
- น้อยครั้งมาก

7. เมื่อผู้รับบริการมีปัญหา พนักงานแสดงความสนใจที่จะแก้ปัญหาให้น้อยอย่างจริงจัง

- ทุกครั้ง
- เกือบทุกครั้ง
- บางครั้ง
- น้อยครั้ง
- น้อยครั้งมาก

8. เมื่อมีข้อผิดพลาดเกิดขึ้น พนักงานพยายามที่จะไม่ให้เกิดข้อผิดพลาดซ้ำอีก

- ทุกครั้ง
- เกือบทุกครั้ง
- บางครั้ง
- น้อยครั้ง
- น้อยครั้งมาก

9. พนักงานให้บริการด้วยหน้าตายิ้มแย้มแจ่มใสและแสดงความกระตือรือร้นที่จะให้บริการ

- ทุกครั้ง
- เกือบทุกครั้ง
- บางครั้ง
- น้อยครั้ง
- น้อยครั้งมาก

10. พนักงานพร้อมที่จะให้บริการทันทีที่ผู้รับบริการเข้ามาปรากฏและเต็มใจช่วยเหลือผู้รับบริการ

- ทุกครั้ง
- เกือบทุกครั้ง
- บางครั้ง
- น้อยครั้ง
- น้อยครั้งมาก

11. พนักงานไม่เคยปฏิเสธงานที่ผู้รับบริการร้องขอและแจ้งให้ผู้รับบริการทราบว่างานที่ถูกร้องขอจะสำเร็จลงเมื่อใด

- ทุกครั้ง
- เกือบทุกครั้ง
- บางครั้ง
- น้อยครั้ง
- น้อยครั้งมาก

12. พนักงานแสดงความเต็มใจที่จะช่วยเหลือผู้รับบริการ

- ทุกครั้ง
- เกือบทุกครั้ง
- บางครั้ง
- น้อยครั้ง
- น้อยครั้งมาก

13. พนักงานสามารถสื่อสารให้ผู้รับบริการเข้าใจในสิ่งที่ตนต้องการจะบอก และสามารถตอบคำถามที่ผู้รับบริการถามได้

- อยู่ในระดับดีมาก
- อยู่ในระดับดี
- อยู่ในระดับพอใช้
- อยู่ในระดับค่อนข้างแย่
- อยู่ในระดับแย่มาก

14. พนักงานสามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้และประสานงานได้ดี

- อยู่ในระดับดีมาก
- อยู่ในระดับดี
- อยู่ในระดับพอใช้
- อยู่ในระดับค่อนข้างแย่
- อยู่ในระดับแย่มาก

15. พนักงานยังคงให้บริการแก่ผู้รับบริการที่ยังค้างคาอยู่ แม้ว่าจะหมดเวลางานของตนแล้วก็ตาม

- ทุกครั้ง
- เกือบทุกครั้ง
- บางครั้ง
- น้อยครั้ง
- น้อยครั้งมาก

16. ลักษณะการปฏิบัติงานของพนักงานทำให้ผู้รับบริการเกิดความเชื่อมั่นว่าจะได้รับบริการที่ดีที่สุด

- ทุกครั้ง
- เกือบทุกครั้ง
- บางครั้ง
- น้อยครั้ง
- น้อยครั้งมาก

17. พนักงานยอมรับว่าผู้รับบริการแต่ละคนมีความต้องการแตกต่างกันไปจึงศึกษาความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการแต่ละคน

- ทุกครั้ง
- เกือบทุกครั้ง
- บางครั้ง
- น้อยครั้ง
- น้อยครั้งมาก

18. พนักงานรับฟังความต้องการของผู้รับบริการแต่ละคนอย่างตั้งใจและพยายามทำให้สำเร็จตามความต้องการนั้นๆ

- ทุกครั้ง
- เกือบทุกครั้ง
- บางครั้ง
- น้อยครั้ง
- น้อยครั้งมาก

19. พนักงานจดจำรายละเอียดของผู้รับบริการแต่ละคนเพื่อให้เกิดความประทับใจ

- ทุกครั้ง
- เกือบทุกครั้ง
- บางครั้ง
- น้อยครั้ง
- น้อยครั้งมาก

20. พนักงานไม่บริการมากเกินไปจนทำให้ผู้รับบริการเกิดความรู้สึกอึดอัด

- ทุกครั้ง
- เกือบทุกครั้ง
- บางครั้ง
- น้อยครั้ง
- น้อยครั้งมาก