

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก  
บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

## บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

### ประวัติการบินไทย

บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) (2547) เป็นรัฐวิสาหกิจในสังกัดกระทรวงคมนาคม ดำเนินกิจการในด้านการบินพาณิชย์ในประเทศ และระหว่างประเทศในฐานะการบินแห่งชาติ โดยเฉพาะอย่างยิ่งเป็นรัฐวิสาหกิจของชาติที่ดำเนินกิจการแข่งขันกับต่างประเทศในธุรกิจการบิน โลก และเป็นรัฐวิสาหกิจที่สามารถทำกำไรกันต่อเนื่องกันเรื่อยมา ทั้งยังได้รับการยกย่องในด้านต่าง ๆ ให้อยู่ในระดับสายการบินชั้นนำของโลกเสมอมา

การบินไทยก่อตั้งขึ้นในปีพุทธศักราช 2503 โดยบริษัท เดินอากาศไทย จำกัด กับบริษัทสายการบินสแกนดิเนเวียนแอร์ไลน์ ซิสเต็มหรือใช้ชื่อย่อว่า เอส เอ เอส ได้ร่วมลงทุนกิจการด้านทุนเพียง 2 ล้านบาท โดยเดินอากาศไทยถือหุ้นร้อยละ 70 และ เอส เอ เอส ถือหุ้นร้อยละ 30 ซึ่งในเวลาต่อมาได้มีการเพิ่มทุนอย่างเป็นขั้นตอนตลอดมาจนถึงปีพุทธศักราช 2520 เดินอากาศไทยได้ซื้อหุ้นหมดคืนจาก เอส เอ เอส ตามมติคณะรัฐมนตรีและมอบโอนหุ้นที่ซื้อมาให้ กระทรวงการคลัง ดังนั้นการการบินไทย จึงเป็นสายการบินของคนไทยอย่างแท้จริง และมีบริษัทเดินอากาศไทย กับกระทรวงการคลัง เป็นผู้ร่วมถือหุ้น

ต่อมาเมื่อวันที่ 1 เมษายน 2531 บริษัทเดินอากาศไทย และการบินไทยได้รวมกิจการเข้าด้วยกันโดยมติของคณะรัฐมนตรีเป็นผลให้เงินทุนของการบินไทยเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็วจาก 1,400 ล้านบาท เป็น 2,230 ล้านบาท และเมื่อวันที่ 25 มิถุนายน 2534 มีการเปลี่ยนแปลงนโยบายการดำเนินธุรกิจที่สำคัญเกิดขึ้น โดยคณะรัฐมนตรี มีมติให้ดำเนินการ (บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน), 2547) ดังนี้

1. นำบริษัทฯ เข้าจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย
2. เพิ่มทุนจดทะเบียนอีกจำนวน 3,000 ล้านบาท โดยนำหุ้นเพิ่มทุนส่วนแรกจำนวน 100 ล้านหุ้น ในราคาตามมูลค่าหุ้นที่ตราไว้หุ้นละ 10 บาท ออกจัดสรรก่อน
3. ให้จัดหุ้นสามัญเพิ่มทุนจำนวน 5 ล้านหุ้น ขายให้พนักงานเจ้าหน้าที่ของบริษัทฯ ในราคาตามมูลค่าหุ้นที่ตราไว้หุ้นละ 10 บาท

#### 4. จัดสรรหุ้นสามัญเพิ่มทุนส่วนที่เหลืออีกจำนวน 95 ล้านหุ้น เสนอขายประชาชนทั่วไป

ทั้งนี้ มีวัตถุประสงค์หลัก เพื่อเป็นการระดมทุนจากภาคเอกชนอื่นจะทำให้การบินไทยมีศักยภาพในการแข่งขันด้านการพาณิชย์ รวมทั้งเป็นการให้ประชาชนและพนักงานได้มีส่วนร่วมเป็นเจ้าของสายการบินแห่งชาติด้วย

เมื่อวันที่ 19 กรกฎาคม 2534 ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยได้รับหุ้นสามัญของการบินไทยเป็นหลักทรัพย์จดทะเบียน ทั้งนี้จากการแปลงกำไรสะสมเป็นทุนและเพิ่มทุนจดทะเบียนตามมติคณะรัฐมนตรีดังกล่าว จะทำให้ทุนจดทะเบียนของบริษัทฯ เพิ่มจาก 2,230 ล้านบาท เป็น 16,000 ล้านบาท จึงนับเป็นบริษัทที่มีทุนจดทะเบียนสูงสุดในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยขณะนั้น

ในวันที่ 23 กรกฎาคม 2535 บริษัทฯ ได้นำหุ้นเพิ่มทุนออกจำหน่ายแก่ประชาชนทั่วไป และพนักงานเป็นจำนวน 1,000 ล้านบาท หรือ 100 ล้านหุ้น ส่วนอีก 2,000 ล้านบาทหรือ 200 ล้านหุ้นนั้น จะนำออกจำหน่ายเมื่อคณะกรรมการบริษัทฯ เห็นสมควรต่อไป ดังนั้น บริษัทฯ จึงมีทุนจดทะเบียนที่ชำระแล้วเป็นจำนวน 14,000 ล้านบาท

#### นโยบาย

บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) มีนโยบายโดยสังเขปคือดำเนินงานในฐานะที่เป็นสายการบินแห่งชาติเป็นตัวแทนของประเทศในการดำรงรักษาและเพิ่มพลวัติทางการบิน ร่วมส่งเสริมและพัฒนาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวแสวงหาและเพิ่มพูลรายได้เป็นเงินตราต่างประเทศ และรักษาดุลการค้าระหว่างประเทศ นอกจากนั้น ยังดำเนินการส่งเสริมพัฒนาทรัพยากรบุคคลของประเทศให้มีทักษะและวิชาชีพได้มาตรฐานสากลรวมถึงเทคโนโลยีทุกสาขาที่เกี่ยวข้องในการบินพาณิชย์ของโลกทั้งนี้ การบินไทยยังมุ่งเผยแพร่วัฒนธรรมขนบธรรมเนียมประเพณีและเอกลักษณ์ของประเทศไทยในทุกวิถีทางไปสู่สายตาชาวโลกอีกด้วย

## วัตถุประสงค์

บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ได้ก่อตั้งขึ้นเพื่อดำเนินกิจการขนส่งผู้โดยสาร พัสดุและไปรษณียภัณฑ์ทางอากาศและกิจการอื่น ๆ ที่เกี่ยวเนื่องกัน อาทิเช่น สถานีการบินศูนย์ซ่อมอากาศยาน คลังสินค้า ทัศน اجر โรงแรม ภัตตาคาร ครั้วการบินเป็นตัวแทนการขนส่งให้กับกิจการที่เกี่ยวข้อง และจัดตั้งโรงเรียนฝึกอบรมนุคคณภายนอกและพนักงานในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับกิจการ เป็นต้น

การดำเนินงานของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) มีขั้นตอนและระเบียบปฏิบัติสอดคล้องตามแนวนโยบายแห่งรัฐและแผนพัฒนาทางเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ รวมทั้งภาวะการตลาดด้วย ทั้งนี้คณะกรรมการบริษัทฯ จะแต่งตั้งกรรมการผู้อำนวยการใหญ่และรองกรรมการผู้อำนวยการใหญ่ ขึ้นมาบริหารกิจการของบริษัทตามนโยบายและขอบเขตที่คณะกรรมการมอบให้

เมื่อเริ่มดำเนินการครั้งแรก บริษัทฯ มีเครื่องบินดีซี 6 เพียง 3 เครื่อง บินเฉพาะเส้นทางในภูมิภาคเอเชีย ต่อมา การบินไทยจัดหาเครื่องบินมาบริการเพิ่มและได้ขยายเส้นทางบินเรื่อยมา โดยมีศูนย์กลางอยู่ที่กรุงเทพฯ ประเทศไทย ทำการบินสู่ประเทศเอเชีย ออสเตรเลีย ยุโรป และอเมริกาเหนือ ปัจจุบันมีเส้นทางการบินระหว่างประเทศออกจากกรุงเทพฯ ไปยังเมืองต่าง ๆ ถึง 60 เมือง (ไม่รวมกรุงเทพฯ) ใน 34 ประเทศ (ไม่รวมประเทศไทย) และเส้นทางภายในประเทศอีก 13 จุดบิน (ไม่รวมกรุงเทพฯ) โดยเน้นทำอากาศยานกรุงเทพฯ ให้เป็นศูนย์กลางการบินระหว่างประเทศในภูมิภาคนี้

## ผลการดำเนินงาน

ผลการดำเนินงานของการบินไทยมีกำไรต่อเนื่องมาตั้งแต่ปีงบประมาณ 2507 / 2508 จนถึงปัจจุบันแม้ว่าธุรกิจการบินเป็นธุรกิจที่ต้องมีการลงทุนและค่าใช้จ่ายที่สูงมากแต่การบินไทยก็คงสถานะเป็นสายการบินที่ทำกำไรและผ่านวิกฤติการณ์ที่กระทบกระทือนธุรกิจการบินโลกมาด้วยดีและสงรายได้สุรุ้ทั้งในรูปของเงินปันผล ภาษีและอื่น ๆ ซึ่งในปีงบประมาณ 2546 / 47 ในไตรมาสที่ 2 มีรายได้จากการดำเนินงาน 39,323 ล้านบาท และมีกำไรสุทธิจำนวน 5,318 ล้านบาท โดยมีกำไรสุทธิต่อหุ้นเท่ากับ 3.16 บาท

นอกจากผลการดำเนินการด้านกำไร การบินไทยยังได้ชื่อว่าเป็นผู้ร่วมบุกเบิกใหม่ ๆ จนได้เป็นที่รู้จักกันทั่วโลก เช่น การขานขาน คอนเสิร์ต และ โศกนาฏกรรม ริเริ่มการบินเส้นทางตรงสู่ยุโรป รวมทั้งเปิดเส้นทางบินใหม่ ๆ ในภูมิภาคนี้เพื่อใช้กรุงเทพฯ เป็นศูนย์กลางการบิน และมีส่วนร่วมกำหนดแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ในด้านกิจการบิน ดำเนินการพัฒนาการบินภายในประเทศ รวมถึงดำเนินการศูนย์ซ่อมเครื่องบินลำตัวกว้างจนได้รับความไว้วางใจจากทั่วโลก

### เกียรติภูมิ

บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ในฐานะที่เป็นสายการบินแห่งชาติได้นำชื่อเสียงและเกียรติภูมิมาสู่ประเทศไทยในประชาคมโลก ทั้งในแง่ของความสำเร็จที่ได้รับการยอมรับจากผู้ใช้บริการและในแง่ที่ได้รับจากสถาบันสำคัญ ๆ ทั้งภายในประเทศ และต่างประเทศอย่างสม่ำเสมอ นอกจากนี้ สายการบินนานาชาติส่วนใหญ่ที่ทำการบินมายังท่าอากาศยานกรุงเทพฯ ยังให้ความไว้วางใจฝ่ายช่างของการบินไทยให้ตรวจซ่อมเครื่องบินตลอดมา สำหรับกิจการด้านครัวการบินไทยมีบริการผลิตอาหารส่งขึ้นเครื่องที่มีประสิทธิภาพสูง สามารถผลิตอาหารทุกประเภทตามความต้องการของสายการบินลูกค้า ซึ่งจะเห็นได้จากการที่ครัวการบินไทยเป็นผู้ขายบริการด้านอาหารขึ้นเครื่องบินให้กับสายการบินเส้นทางระหว่างประเทศ และนิตยสารสวัสดีของการบินไทย ซึ่งจัดเป็นนิตยสารนิตยสารนิตยสารเครื่องบินเส้นทางระหว่างประเทศ ก็ได้รับการประกาศเกียรติคุณในด้านต่าง ๆ ตลอดมา กล่าวได้ว่าเกียรติคุณต่าง ๆ ที่ได้รับนี้ย่อมเกิดจากทรัพยากรบุคคลที่มีคุณภาพกว่า 25,000 คน ทั้งในประเทศและต่างประเทศรวมถึงเทคโนโลยีที่ทันสมัยและการฝึกอบรมที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งล้วนแล้วแต่เป็นปัจจัยสำคัญในการผลักดันการบินไทยให้ก้าวรุดต่อไปในอนาคต (บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน), 2547)

### วิสัยทัศน์

เป็นสายการบินชั้นนำของโลก มีความปลอดภัย และให้บริการที่ดีเลิศด้วยวิถีไทย

### ภารกิจ

ให้บริการขนส่งทางอากาศอย่างครบวงจร ทั้งภายในประเทศและระหว่างประเทศ โดยใส่ใจในเรื่องความปลอดภัย ความสะอาดสบาย และ การบริการที่มีคุณภาพ เพื่อสร้างความเชื่อมั่นและความพึงพอใจต่อลูกค้า

1. มีการบริหารธุรกิจอย่างมีประสิทธิภาพ และโปร่งใสด้วยความซื่อสัตย์สุจริตตามแนวทางปฏิบัติที่เป็นสากล และมีผลประกอบการที่น่าพอใจเพื่อสร้างประโยชน์สูงสุดให้แก่ผู้ถือหุ้น
2. สร้างสิ่งแวดล้อมในการทำงานและให้ผลตอบแทนที่เหมาะสม เพื่อจูงใจให้พนักงานเรียนรู้และทำงานอย่างเต็มศักยภาพ และภูมิใจที่เป็นส่วนร่วมในความสำเร็จของบริษัทฯ
3. มีความรับผิดชอบต่อประเทศชาติ ในฐานะเป็นสายการบินแห่งชาติ

### **จรรยาบรรณ**

ดำเนินงานหรือประกอบธุรกิจบนพื้นฐานของความเป็นธรรมและจริยธรรม ตลอดจนปกป้องรักษาผลประโยชน์อันชอบธรรมของบริษัทฯ และตระหนักในคุณค่าของพนักงาน โดยยึดหลักว่าพนักงานทุกคนเป็นทรัพยากรที่สำคัญและเป็นตัวแทนของบริษัทฯ พนักงานทุกคนจึงมีส่วนร่วมและสนับสนุนความสำเร็จของบริษัทฯ

เพื่อบรรลุจุดประสงค์ดังกล่าว บริษัทฯ ได้กำหนดข้อพึงปฏิบัติต่าง ๆ เพื่อเป็นหลักในการปฏิบัติงานของพนักงานทุกระดับ รวมทั้งกำหนดจริยธรรมในการดำเนินธุรกิจโดยทั่วไป ดังนี้

1. ปฏิบัติต่อลูกค้าและผู้ที่เกี่ยวข้องทางธุรกิจด้วยความเป็นธรรม ซื่อสัตย์สุจริตและรักษาผลประโยชน์ของลูกค้าทุกคน
2. ไม่ฝักใฝ่ทางการเมือง โดยวางตัวเป็นกลางเพื่อสร้างประโยชน์ให้สังคมและประเทศชาติ
3. ดำเนินธุรกิจบนพื้นฐานของการแข่งขันที่เป็นธรรม
4. สนับสนุนการใช้ทรัพยากรภายในประเทศอย่างมีประสิทธิภาพ โดยคำนึงถึงการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

## แนวทางการดำเนินธุรกิจและกลยุทธ์ของบริษัทในปี 2547

เพื่อให้บรรลุเป้าหมายการพัฒนาสู่การเป็นสายการบินชั้นนำของโลกที่ให้บริการดีเลิศ และเพื่อให้พร้อมที่จะเผชิญต่อภาวะการแข่งขันที่รุนแรงของอุตสาหกรรมการบิน ตลอดจนความพร้อมที่จะเผชิญต่อวิกฤตการณ์ในรูปแบบต่างๆ บริษัทฯ จึงได้ปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ในการดำเนินธุรกิจให้เป็นเชิงรุกมากขึ้น โดยได้กำหนดตำแหน่งของ “การบินไทย” เป็น Leisure Destination Airline ที่มี Full Network, Full Service, Medium Price, High Value และให้ความสำคัญต่อการพัฒนาองค์กรให้เน้นลูกค้าเป็นสำคัญ มีกลยุทธ์และแนวทางดำเนินการ ดังนี้ (บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน), 2547)

1. เพิ่มพูนรายได้โดยพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการควบคู่ไปกับการพัฒนาตลาด เพื่อให้ธุรกิจมีการเติบโตอย่างต่อเนื่องทั้งนี้ ธุรกิจการขนส่งทางอากาศจะยังคงเป็นแหล่งรายได้หลักของบริษัทฯ โดยพัฒนาเครือข่ายเส้นทางบินและศูนย์กลางการบิน (HUB) ให้มีความแข็งแกร่ง จัดให้มีเส้นทางบินจำนวนที่นิ่งและจำนวนเที่ยวบินที่สอดคล้องกับอุปสงค์การเดินทางและการขนส่งสินค้าเข้าออกประเทศไทย ขยายจุดบินไปยังตลาดใหม่ที่มีศักยภาพ ปรับปรุงตารางบินให้สะดวกต่อการใช้กรุงเทพฯ เป็นจุดเชื่อมต่อเที่ยวบิน ปรับปรุงผลิตภัณฑ์และบริการให้ตรงกับความต้องการของลูกค้าแต่ละกลุ่มเป้าหมาย และอยู่ในระดับที่เหนือกว่าสายการบินชั้นนำอื่นๆ โดยเฉพาะความสะดวกสบายและความทันสมัยของที่นั่งรวมทั้งระบบสารบันเทิงภายในเครื่องบิน และการบริการที่ท่าอากาศยาน นอกจากนี้เพิ่มคุณค่าในตราสินค้าของบริษัทฯ ณ ทุกจุดบริการเพื่อให้ตราสินค้า “การบินไทย” เป็นที่รู้จัก ได้รับความเชื่อถือ โดยจะเป็นตราสินค้าที่ลูกค้าเลือกเป็นอันดับแรกเนื่องจากมั่นใจในคุณภาพ

2. เพิ่มประสิทธิภาพระบบการบริหารจัดการ โดยปรับปรุงกฎระเบียบให้สั้นและกระชับสามารถตอบสนองต่อความต้องการทางธุรกิจได้อย่างฉับไว ปรับปรุงกระบวนการดำเนินธุรกิจโดยมุ่งเน้นผลลัพธ์มากกว่าขั้นตอนกระบวนการปรับปรุงระบบประเมินผลการดำเนินงานของผู้บริหาร ปรับปรุงประสิทธิภาพในการบริหารต้นทุนทั้งในการผลิต การจัดซื้อ การปฏิบัติการ การจำหน่าย และอื่นๆ เพิ่มการใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีสารสนเทศ และเทคโนโลยีการสื่อสาร เพื่อสร้างรายได้เปรียบในการแข่งขัน ปรับปรุงและเพิ่มการใช้ประโยชน์จากทรัพย์สินของบริษัทฯ ให้เป็นไปอย่างคุ้มค่าและเต็มศักยภาพ ดูแลรักษาสภาพของทรัพย์สินให้อยู่ในสภาพที่จะใช้งานได้ จัดการกับทรัพย์สินที่ไม่ก่อให้เกิดประโยชน์หรือใช้ประโยชน์ไม่คุ้มค่า เพิ่มความเข้มข้นเรื่องธรรมาภิบาล ทั้งในส่วนของจิตสำนึกและพฤติกรรม ยึดมั่นในความถูกต้อง ความโปร่งใส ความรับผิดชอบในหน้าที่ ความเป็นธรรม และจริยธรรม

3. เพิ่มสมรรถนะด้านการเรียนรู้และพัฒนา โดยปรับปรุงการบริหารจัดการด้านทรัพยากรบุคคล เชื่อมโยงเป้าหมายของงานกับการให้ผลตอบแทนอย่างเหมาะสม เพิ่มพูนและพัฒนาศักยภาพของพนักงานทุกระดับให้มีความสามารถในการปฏิบัติงานให้ความสำคัญและรักษาบุคลากรที่มีคุณภาพและความสามารถพิเศษในด้านต่างๆ จัดทำแผนเตรียมบุคลากรทดแทนตำแหน่งงานที่สำคัญหรือตำแหน่งงานที่ต้องมีความสามารถเฉพาะอย่าง รวมทั้งเตรียมพร้อมเพื่อรองรับการขยายธุรกิจ เน้นการทำงานเป็นทีม สร้างบรรยากาศของการทำงานแบบร่วมคิดร่วมทำและร่วมรับผิดชอบ มีการถ่ายทอดความรู้และประสบการณ์ พัฒนาให้พนักงานมีความรู้หลายหลาก สามารถทำงานได้หลายอย่าง มีการสื่อสารในองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพเพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ดีและตรงกันทั้งองค์กร

4. เพิ่มความเข้มข้นในเรื่องระบบธรรมาภิบาล เพื่อให้องค์กรมีความเจริญเติบโตอย่างยั่งยืน สร้างความพึงพอใจแก่กลุ่มผลประโยชน์หลักที่เกี่ยวข้อง ประกอบด้วย ลูกค้า ผู้ถือหุ้น พนักงาน ประชาชน และกลุ่มผลประโยชน์อื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยทุกคนต้องยึดมั่นในธรรมาภิบาล ทั้งในสำนึกและพฤติกรรม เน้นการบริหารกิจการให้มีประสิทธิภาพ โปร่งใส เปิดเผยและให้ความเป็นธรรมต่อผู้มีส่วนได้เสีย มีโครงสร้างและกระบวนการภายในที่สร้างความมั่นใจว่าสามารถประเมินผลงานของกรรมการและผู้บริหารตามทิศทางที่กำหนดได้อย่างแม่นยำ

5. บริหารความเสี่ยงของบริษัทอย่างเป็นระบบและต่อเนื่องมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล มีการจัดการกับเสี่ยงที่สำคัญต่อการดำเนินธุรกิจและการปฏิบัติการของบริษัทฯ เพื่อให้บริษัทฯ สามารถดำเนินธุรกิจได้อย่างต่อเนื่อง โดยมุ่งเน้นการป้องกันเป็นหลัก มีการติดตามและรายงาน มีระบบเตือนภัยให้ทราบก่อนการเกิดเหตุ รวมทั้งมีแผนรองรับวิกฤต (Contingency Plan) สำหรับความเสี่ยงที่จะมีผลกระทบรุนแรงและมีความเสียหายในเกณฑ์สูง

### กลยุทธ์ด้านการบริการลูกค้าในปี 2547

การบริการลูกค้าเป็นหัวใจสำคัญของธุรกิจการบินที่บริษัทฯ ได้พัฒนามาโดยตลอดนั้น ได้รับการปรับปรุงภายใต้นโยบายที่มุ่งมั่นสร้างสรรค์การบริการที่เป็นเลิศ สร้างความพึงพอใจสูงสุดแก่ผู้โดยสาร ซึ่งสอดคล้องกับเป้าหมายและกลยุทธ์ของบริษัทฯ ที่เน้นให้ความสำคัญในการบริการลูกค้าเป็นหลัก (Customer Focus) บนแนวทางการพัฒนาศักยภาพการให้บริการลูกค้าแบบครบวงจร (Magic Service Ring) นำไปสู่ความเป็นเลิศและคงที่สม่ำเสมอ (Service Excellence and Consistency) สามารถเพิ่มสมรรถนะการแข่งขันในธุรกิจการบินได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเสริมสร้างรายได้มากขึ้น

บริษัท ฯ จึงเน้นพัฒนาคุณภาพบริการอย่างต่อเนื่อง โดยให้ความสำคัญกับการบริการลูกค้าในทุกจุดด้วยมาตรฐานและเสน่ห์ไทยในเชิงรุกมากขึ้น ทั้งนี้เพื่อตอบสนองความต้องการแก่ลูกค้า นำมาซึ่งความประทับใจและกลับมาใช้บริการอีก อันจะส่งผลดีต่อบริษัทฯ ด้านรายได้และด้านความมั่นคงในระยะยาว

ในการนี้บริษัท ฯ ได้นำเนินการปรับปรุงคุณภาพการบริการ โดยนำเอกลักษณ์ความเป็นไทยที่ใส่ใจให้บริการด้วยความนุ่มนวลและมิตรภาพไมตรี มาเสริมสร้างความประทับใจแก่ผู้โดยสารทุกจุดบริการ ตั้งแต่จุดที่ผู้โดยสารเริ่มคิดต่อจนถึงจุดหมายปลายทาง ในลักษณะของการให้บริการแบบครบวงจรที่ครอบคลุมทุกจุดบริการหลักทั้งภาคพื้นและบนเครื่องบิน เพื่อเพิ่มความสะดวกสบายราบรื่นและรวดเร็วตลอดการใช้บริการ โดยเริ่ม โครงการและบริการรูปแบบใหม่ดังนี้ (บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน), 2547)

ด้านการบริการบนเครื่องบินโดยสาร เพื่อสร้างความพึงพอใจและประทับใจแก่ผู้โดยสารในทุกเที่ยวบิน บริษัทฯ ได้เน้นพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการต่างๆบนเครื่องบิน ได้แก่ การยกระดับผลิตภัณฑ์ภายในห้องโดยสารให้อยู่ระดับแนวหน้า (World Class) ได้แก่ การปรับปรุงคุณภาพของใช้บนเครื่องบิน อาทิ น้ำหอม Hand Lotion และ Amenity Kit ที่บริการในชั้นหนึ่งและชั้นธุรกิจเป็นสินค้าชั้นดี (Brand Name) ปรับเพิ่มชนิดและจำนวนของนิตยสาร หนังสือพิมพ์ท้องถิ่นในเส้นทางหลัก ปรับปรุงแบบ Comfort Ware เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้โดยสารได้อย่างแท้จริง

บริษัท ฯ มุ่งพัฒนาการให้บริการอาหารและเครื่องดื่ม ด้วยความพิถีพิถันในการเลือกสรรเพื่อให้ได้คุณภาพและรสชาติที่ยอดเยี่ยม โดยการปรับปรุงรายการอาหารและเครื่องดื่มที่เหมาะสมกับผู้โดยสารในแต่ละเส้นทางตามหลัก TESC อันประกอบด้วยความอร่อย (Taste) นำรับประทาน (Eyes) มีกลิ่นชวนชิม (Scent) วัตถุดิบมีคุณภาพ (Content) และเสริมคุณภาพ (Health) พร้อมทั้งเลือกใช้วัตถุดิบจากโครงการหลวงที่คัดสรรแล้วด้วยคุณภาพและมาตรฐาน ปรับปรุงการบริการเครื่องดื่มในชั้นหนึ่งและชั้นธุรกิจให้เป็นระดับ Premium Grade ตลอดจนปรับปรุงรายการอาหารที่ให้บริการบนเครื่องบิน อาทิการปรับเปลี่ยนรายการอาหารใหม่ทุก 15 วัน การบริการอาหารแบบภัตตาคารลอยฟ้า (Restaurant Concept) ในเส้นทางแฟรงก์เฟิร์ต-กรุงเทพฯฯ การจัดรายการอาหารที่เป็น Authentic Cuisine ประจำท้องถิ่นในแต่ละเส้นทางหลัก (Route Localization)เช่น อาหารอิตาเลียน เยอรมัน อังกฤษ ฝรั่งเศส ญี่ปุ่น และอินเดีย รวมทั้งจัดให้มี Chef On Board เพื่อแนะนำอาหารจานพิเศษในเส้นทางกรุงเทพฯ-มิลาน (Italian Promotion) และกรุงเทพฯ-นิวเดลี (Indian Promotion) เป็นต้น

พร้อมกันนี้บริษัท ฯ ยังพัฒนายกระดับการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินด้วยการจัดฝึกอบรมพนักงานทุกคนอย่างต่อเนื่อง อาทิการจัดสัมมนาพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินระดับอาวุโส โดยมุ่งเน้นการปลูกจิตสำนึกของการให้บริการที่ดีเลิศ ผสมผสานด้วยเสน่ห์ให้ไทย (Delivery Service Excellence & Thai Touches) ตลอดจนเพิ่มพูนรายความรู้และขีดความสามารถในการให้ข้อมูลด้านบริการต่างๆ แก่ผู้โดยสาร

นอกจากนี้บริษัทฯ ยังได้ริเริ่ม โครงการใหม่ ๆ เพื่อพัฒนาการบริการลูกค้าให้บรรลุเป้าหมาย อีกหลายโครงการ อาทิ โครงการปรับปรุงคุณภาพการบริการ (Total Service Improvement) โดยทำการศึกษาเส้นทางบินไปกลับ กรุงเทพฯ-ลอนดอน เป็นเส้นทางนำร่องในการปรับปรุงและยกระดับการบริการทุกจุดบริการหลักของการบินไทยให้ดีขึ้น โครงการ Customer Board ซึ่งเป็นการสำรวจและวิจัยเชิงลึกเกี่ยวกับผู้โดยสารชั้นหนึ่งและชั้นธุรกิจ ด้วยการจัดประชุมแลกเปลี่ยนข้อคิดเห็นข้อเสนอแนะด้านบริการระหว่างคณะกรรมการและฝ่ายบริหารของบริษัทฯ กับลูกค้าชั้นเยี่ยม (Premium Customer) และกลุ่มผู้โดยสารชาวต่างชาติจากหลากหลายสาขาอาชีพที่เดินทางโดยสายการบินไทยและสายการบินอื่นๆ รวมทั้งบุคคลที่มีชื่อเสียงในแวดวงธุรกิจสาขาต่างๆ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อการนำข้อมูลไปพัฒนาปรับปรุงผลิตภัณฑ์การบริการ เสริมสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างบริษัทฯ และยังจัดให้มีโครงการท่องเที่ยวกับศิลปินไทย (Flying with the Thai Artists) ซึ่งเป็นอีกโครงการหนึ่งในกลยุทธ์เสริมสร้างความพึงพอใจแก่ผู้โดยสารที่เดินทางในชั้นหนึ่งและชั้นธุรกิจที่ไม่เพียงเพิ่มคุณค่าด้านการแข่งขันในธุรกิจการบินให้กับบริษัทฯ หากยังเป็นแนวทางหนึ่งในการเผยแพร่ศักยภาพของศิลปินไทยตามนโยบายของรัฐบาลอีกด้วย (บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน), 2547)

สำหรับงานวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยขอกล่าวถึงเฉพาะรายละเอียดตั้งแต่ฝ่ายบริการลูกค้า (Customer Services Department / DA) ลงมาเนื่องจากเกี่ยวข้องกับงานบริการลูกค้าหรือผู้โดยสารและงานบริการบนเครื่องบิน และสำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินอยู่ในฝ่ายบริหารและพัฒนางานบนเครื่องบิน (Inflight Services & Cabin Crew Department / DQ)

## ฝ่ายบริการลูกค้า (Customer Services Department / DA)

### วัตถุประสงค์ของการจัดตั้งหน่วยงานฝ่ายบริการลูกค้า (DA)

1. เพื่อทำหน้าที่ดูแลรับผิดชอบด้านการบริการลูกค้าโดยตรง ซึ่งจะต้องมีความเข้าใจและเข้าถึงกลุ่มลูกค้าได้อย่างทั่วถึงและชัดเจน เป็นมิติใหม่ของบริษัทฯ ที่ต้องการเน้นความสำคัญของการปรับปรุงการบินลูกค้า

2. เพื่อจัดแบ่งสายงานให้เหมาะสมกับปริมาณงาน และรองรับการขยายฝูงบินและเครือข่ายการบินของบริษัทตามแผนพัฒนาฝูงบินของบริษัทฯ ที่ต้องมีการเตรียมการไว้รองรับปริมาณงานที่เพิ่มขึ้น ทั้งทางด้านการบริหารจัดการพนักงานต้อนรับ การฝึกอบรมระดับพื้นฐาน และขั้นก้าวหน้า การวางแผนปรับปรุงมาตรฐานการบริการผู้โดยสารบนเครื่องบิน การจัดเตรียมอุปกรณ์บริการบนเครื่องบินรวมทั้งอาหารและเครื่องดื่มประกอบกับฝ่ายบริหารของบริษัทฯ ได้อนุมัติให้จัดแบ่งกรอบความรับผิดชอบการบริหารงานของฝ่ายบริการบนเครื่องบินออกเป็น 2 ส่วนคือ ส่วนบริการงานบุคคล (Cabin Crew) และส่วนการให้บริการผู้โดยสารบนเครื่องบิน (Inflight Services) แล้ว และเพื่อให้ทั้ง 2 ส่วนสามารถบริหารงานและติดตามงานได้อย่างคล่องตัวรวดเร็วเพื่อรองรับปริมาณงานที่เพิ่มขึ้นได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด ตลอดจนสามารถเร่งรัดปรับปรุงให้การบริการผู้โดยสารบรรลุความเป็นเลิศ และเพื่อให้การรุกไปข้างหน้าของงานด้านการบริการบนเครื่องบินของบริษัทฯ เกิดผลอย่างรวดเร็วสมความคาดหวังของผู้โดยสาร จึงได้ปรับปรุงโครงสร้างของฝ่ายบริการบนเครื่องบินเป็น 2 ฝ่าย คือ

2.1 ฝ่ายบริหารและพัฒนางานบริการบนเครื่องบิน (Inflight Services & Cabin Crew Development Department / DQ)

2.2 ฝ่ายบริหารงานสนับสนุนการบริการบนเครื่องบิน (Inflight Products & Services Support Department / A9)

3. เพื่อให้บริการลูกค้าครบวงจรและเพิ่มสมรรถนะในการแข่งขันของบริษัทฯ จึงได้โอนย้ายฝ่ายพัฒนาและสนับสนุนการตลาด (Marketing Development & Support Department / DS) มาจากฝ่ายการพาณิชย์ โดยให้รับผิดชอบงานด้านการพัฒนา ส่งเสริมและสนับสนุนการตลาดให้สามารถแข่งขันในธุรกิจการบินได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ข้อพึงปฏิบัติของพนักงาน (บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน), 2534)

1. ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริตเที่ยงธรรมด้วยความรับผิดชอบรอบคอบ ทุ่มเท กำลังกายและกำลังความคิดในการทำงาน โดยถือประโยชน์ของบริษัทฯ เป็นสำคัญ
2. ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความขยันหมั่นเพียร รวมทั้งหมั่นศึกษาหาความรู้และแสวงหาแนวทาง ในการพัฒนา ปลูกปรับปรุงงานให้มีความรู้และแสวงหาแนวทางในการพัฒนา และปรับปรุงงาน ให้มีประสิทธิภาพอยู่เสมอ
3. ใช้ทรัพย์สินของบริษัทฯ ให้ได้ประโยชน์อย่างเต็มที่ และดูแลมิให้เสื่อมค่าหรือเสียหาย อีกทั้งไม่ใช้ทรัพย์สินของบริษัทฯ โดยไม่เกิดประโยชน์แก่บริษัทฯ และไม่นำไปใช้เพื่อประโยชน์ ของตนเองหรือผู้อื่น
4. ไม่เข้าไปมีส่วนร่วมในการกระทำหรือปกปิดการกระทำใด ๆ ที่อาจขัดแย้งทางผลประโยชน์ กับบริษัทฯ หรืออาจทำให้ไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้ด้วยความยุติธรรมหรือเข้าไปมีส่วนร่วมในการ ปกปิดการกระทำใด ๆ ที่ผิดกฎหมายหรือระเบียบข้อบังคับของบริษัท
5. ไม่ใช้ข้อมูลของบริษัทฯ เพื่อแสวงหาผลประโยชน์ให้แก่ตนเองหรือผู้อื่นโดยมิชอบ
6. ละเว้นหรือหลีกเลี่ยงการแสดงความคิดเห็นต่อบุคคลภายนอกหรือสื่อมวลชน ในเรื่อง ที่อาจกระทบกระเทือนต่อชื่อเสียงและการดำเนินงานของบริษัทฯ โดยตนเองไม่มีอำนาจหน้าที่
7. รักษาความลับของลูกค้า คู่ค้า และบริษัทฯ โดยดูแลระมัดระวังมิให้เอกสาร หรือข่าวสาร อันเป็นความลับรั่วไหลหรือตกไปถึงผู้ที่ไม่เกี่ยวข้อง โดยไม่มีเหตุผลสมควร
8. ให้เกียรติผู้อื่น และพึงรักษาเกียรติของตนให้เป็นที่ยอมรับในสังคม
9. ไม่กระทำงานใด ๆ ด้วยความประพฤติ หรือด้วยวาจาซึ่งจะมีผลเป็นการให้ร้ายต่อผู้บริหาร และพนักงาน โดยปราศจากมูลความจริง
10. ช่วยดูแลรักษาความปลอดภัยและสภาพแวดล้อมที่ดีในการทำงาน

11. ไม่อาศัยความเป็นพนักงานหรือตำแหน่งหน้าที่แสวงหาประโยชน์เพื่อตนเองหรือผู้อื่นโดยมิชอบ
12. ให้ข้อมูลแก่ผู้บริหารและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หากพบว่ามีกรกระทำใด ๆ ในบริษัทฯ ที่ผิดกฎหมายหรือระเบียบข้อบังคับ
13. ไม่กระทำการใด ๆ ที่ก่อให้เกิดความเสียหายต่อภาพลักษณ์ และชื่อเสียงของบริษัทฯ
14. ไม่กระทำการใด ๆ อันเป็นการเรียกร้อง หรือส่งไปในทางเรียกร้องหรือรับสิ่งของ หรือผลประโยชน์อื่นใดจากบุคคลอื่นที่มีหน้าที่ หรือธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับบริษัทฯ เว้นแต่เป็นการรับในโอกาสหรือเทศกาลอันเป็นประเพณีนิยมที่คนทั่วไปพึงปฏิบัติต่อกัน โดยให้รับได้เฉพาะของกำนัลที่ไม่มีมูลค่าทางการค้า หรือมีมูลค่าไม่เกิน 3,000 บาท ทั้งนี้รวมถึงการไม่เข้าไปเกี่ยวข้องกับทางการเงิน หรือก่อภาระผูกพันทางการเงินใด ๆ กับบุคคลดังกล่าว
15. ช่วยเสริมสร้างการร่วมกันทำงาน โดยให้ความร่วมมือ ช่วยเหลือเกื้อกูลซึ่งกันและกัน เพื่อประโยชน์ต่องานบริษัทฯ โดยส่วนรวม
16. ปฏิบัติตนให้เป็นที่เคารพนับถือของผู้ได้บังคับบัญชา และผู้ร่วมงานโดยทำตนเป็นแบบอย่างที่ดี
17. ปฏิบัติต่อผู้บังคับบัญชาด้วยความเคารพและปฏิบัติต่อผู้ร่วมงานด้วยความมีน้ำใจ และให้ความเคารพในเกียรติของผู้อื่น
18. ไม่ประกอบกิจการ หรือปฏิบัติงานใด ๆ ที่มีผลประโยชน์ขัดกับ หรืออาจขัดผลประโยชน์ของบริษัทฯ
19. ไม่เข้าร่วมในการพิจารณาหรือดำเนินการใด ๆ ที่ตนมีส่วนได้ส่วนเสีย หรืออาจทำให้การพิจารณา หรือการดำเนินการนั้นเสียความยุติธรรม
20. ประพฤติปฏิบัติตามกฎ ระเบียบข้อบังคับ และประเพณีอันดีงามอย่างถูกต้อง ไม่ว่าจะระบุไว้เป็นลายลักษณ์อักษรหรือไม่ก็ตาม

**มาตรการทั่วไปในการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)**

พนักงานต้องประพฤติและปฏิบัติตามกฎ ระเบียบ ข้อบังคับและคำสั่งอันชอบธรรมของบริษัท และต้องรักษาวินัยต่อไปนี้โดยเคร่งครัด (บริษัทการบินไทย จำกัด, 2542: 71-74) ได้แก่

1. ต้องอุทิศเวลาเพื่อทำงานให้บริษัท และไม่ละทิ้งหน้าที่ ทัศนคติต่อบริษัท กระทำการสนับสนุน ส่งเสริม ป้องกัน และรักษาผลประโยชน์ของบริษัททุกวิถีทาง
2. ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต เทียงธรรม และวิริยะอุตสาหะ
3. ปฏิบัติตามคำสั่งของผู้บังคับบัญชาซึ่งสั่งงานตามหน้าที่ และระเบียบแบบแผนของบริษัท โดยไม่ขัดขืนหรือหลีกเลี่ยง
4. รักษาความสัมพันธ์ระหว่างพนักงาน และช่วยเหลือประสานงานรวมทั้งให้ความร่วมมือ ซึ่งกันและกันในการปฏิบัติหน้าที่
5. สุภาพเรียบร้อยมีสัมมาคารวะ เคารพเชื่อฟังและไม่กระด้างกระเดื่องต่อผู้บังคับบัญชา และผู้มีตำแหน่งหน้าที่อาวุโสเหนือตน
6. ไม่ดำเนินกิจการส่วนตัว หรือร่วมกิจการในห้างหุ้นส่วนกับร้านค้าหรือบริษัทใดๆ ซึ่ง ขัดต่อประโยชน์หรืออาจก่อให้เกิดความเสียหายต่อบริษัท
7. ไม่แจ้งเท็จหรือรายงานเท็จต่อผู้บังคับบัญชา
8. ไม่ทะเลาะวิวาทในสถานที่ทำการของบริษัท และ/หรือในขณะที่อยู่ในเครื่องแบบของ บริษัท
9. ต้อนรับให้ความสะดวก ให้ความสนใจ ให้ความเป็นธรรมแก่ผู้มาติดต่องานของบริษัท อันเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่ของตน

10. รักษาความลับของบริษัท
11. ปฏิบัติงานตามเวลาที่บริษัทกำหนด
12. บันทึกเวลาทำงานและเลิกงานด้วยตนเอง ยกเว้นหน่วยงานนั้นๆ จะมีข้อกำหนดในเรื่องนี้เป็นอย่างอื่น
13. ต้องแสดงบัตรประจำตัวหรือเอกสารสำคัญอื่นต่อผู้มีหน้าที่ที่ขอตรวจสอบทุกครั้ง และปฏิบัติตามคำสั่งโดยชอบของเจ้าหน้าที่หรือพนักงานที่ปฏิบัติตามอำนาจหน้าที่
14. ปฏิบัติตามกฎระเบียบข้อบังคับของบริษัท และ/หรือของหน่วยงาน
15. ระมัดระวังทรัพย์สินของบริษัท และทรัพย์สินที่อยู่ในความรับผิดชอบของบริษัท
16. ไม่ดื่มของมึนเมา หรือยุ่งเกี่ยวกับยาเสพติดขณะอยู่ในเครื่องแบบของบริษัท
17. ให้นักงานแต่งเครื่องแบบเฉพาะระหว่างอยู่ในหน้าที่หรือในเวลาเดินทางไปกลับระหว่างบ้านและที่ทำงาน ห้ามพนักงานแต่งเครื่องแบบไปในสถานที่ที่ไม่สมควร และให้เว้นการแสดงกิริยาอันไม่เหมาะสมขณะอยู่ในเครื่องแบบบริษัท
18. ไม่สูบบุหรี่เมื่อมีกฎระเบียบบริษัท หรือกฎระเบียบอื่นห้ามสูบบุหรี่
19. ห้ามเรียกรายเงินจากพนักงานในทุกกรณี เว้นแต่จะได้รับอนุมัติจากกรรมการผู้อำนวยการใหญ่/ผู้ช่วยกรรมการผู้อำนวยการใหญ่ขึ้นไป
20. ห้ามใช้โทรศัพท์ของบริษัทเพื่อกิจธุระส่วนตัว ยกเว้นในกรณีมีความจำเป็นเท่านั้น
21. ห้ามนำทรัพย์สินของบริษัท หรือทรัพย์สินที่อยู่ในความรับผิดชอบของบริษัทไปใช้เพื่อประโยชน์ส่วนตัว หรือใช้อุปกรณ์ของบริษัทเพื่อการติดต่อสื่อสารส่วนตัว เช่น ส่งโทรเลขจดหมาย หรือสิ่งของขึ้นเครื่องบินในลักษณะพัสดุหรือไปรษณีย์ภัณฑ์ของบริษัท หรือในลักษณะผิดกฎหมาย

22. การเดินทางโดยเครื่องบินตามสิทธิของพนักงาน ผู้เดินทางต้องแต่งกายและแสดงกิริยามารยาทที่สุภาพเรียบร้อยตลอดเวลาและการเดินทาง และจะต้องประพฤติปฏิบัติในทางที่ให้เกียรติแก่ผู้โดยสารของบริษัทหรือของสายการบินอื่น การกระทำใดๆ อันเป็นการทำให้เสียภาพลักษณ์และชื่อเสียงของบริษัทอาจทำให้ได้รับโทษอย่างร้ายแรง ทั้งนี้รวมถึง การพำนักอยู่ตามสถานที่ต่าง ๆ ด้วย
23. ปฏิบัติตามข้อบังคับ ระเบียบ ตลอดจนข้อบังคับต่างๆ ของสถานที่ราชการ หรือหน่วยงานของรัฐ
24. ไม่อนุญาตให้เข้าร่วมฝึกอบรมในวิชาชีพอื่นๆ เว้นแต่ได้รับการพิจารณาจากผู้บังคับบัญชาที่เกี่ยวข้อง
25. ห้ามทำงานส่วนตัวในเวลางานของบริษัท หรือในสถานที่ทำการของบริษัท
26. ห้ามให้ข่าวเกี่ยวกับการเดินทางของผู้โดยสารถ้าไม่ได้รับความเห็นชอบ หรือยินยอมจากผู้โดยสาร
27. ห้ามให้ข่าวกับสื่อมวลชน ยกเว้นผู้มีอำนาจหน้าที่
28. ห้ามเปิดเผยข่าวสารของบริษัทที่มีลักษณะเป็นความลับ ซึ่งพนักงานได้ทราบเนื่องจากการ ปฏิบัติหน้าที่ของตน

ภาคผนวก ข  
แบบสอบถามในการวิจัย

ภาควิชาจิตวิทยา คณะสังคมศาสตร์  
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์  
50 ถนนพหลโยธิน จตุจักร  
กรุงเทพฯ 10900

26 ธันวาคม 2548

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถาม

เรียน ผู้ตอบแบบสอบถาม

เนื่องด้วยดิฉัน นางสาว อรรคยุพา ทองใบ นิสิตปริญญาโท สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์กำลังทำวิทยานิพนธ์เรื่องพฤติกรรมการแก้ปัญหาของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) เพื่อความสมบูรณ์ของปริญญามหาบัณฑิต จึงใคร่ขอความร่วมมือจากท่านในการตอบแบบสอบถามด้วยตัวของท่านเองตามความเป็นจริง **โดยข้อมูลที่ท่านตอบในแบบสอบถามฉบับนี้จะไม่เกิดผลเสียต่อตัวท่าน และการปฏิบัติงานของท่านแต่อย่างใด** เนื่องจากข้อมูลทั้งหมดที่ได้จากแบบสอบถามจะถูกเก็บไว้เป็นความลับและนำมาใช้ประโยชน์เพื่อ การศึกษาวิจัยเท่านั้น อีกทั้งการวิเคราะห์ข้อมูลทั้งหมดจะถูกนำเสนอในภาพรวมโดยไม่มี การวิเคราะห์เป็นรายบุคคล

จึงใคร่ขอความกรุณาจากท่านในการตอบแบบสอบถาม และขอขอบพระคุณในความอนุเคราะห์ของท่านมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(นางสาวอรรคยุพา ทองใบ)

ขอความกรุณาทุกท่านช่วยส่งแบบสอบถามคืน BOX 33653 ก่อนวันที่ 28 กุมภาพันธ์ นะคะ

### แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

#### คำแนะนำ :

1. แบบสอบถามแบ่งเป็น 4 ตอนดังนี้
  - ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล
  - ตอนที่ 2 บุคลิกภาพ
  - ตอนที่ 3 ความฉลาดทางอารมณ์
  - ตอนที่ 4 พฤติกรรมการแก้ปัญหา
2. โปรดอ่านข้อความทั้งหมดอย่างระมัดระวัง และอาจมีบางคำถามไม่ตรงกับตัวท่าน ให้ท่านเลือกคำตอบที่ใกล้เคียงกับตัวท่านมากที่สุด ในสถานการณ์นั้น
3. โปรดตอบทุกข้อ เพราะถ้าตอบไม่ครบถ้วนจะทำให้แบบสอบถามไม่สมบูรณ์ และไม่สามารถวิเคราะห์ผลได้

#### ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล

คำชี้แจง กรุณาเติมข้อความลงในช่องว่าง หรือทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน  ที่ตรงกับความเป็นจริงของท่าน

1. เพศ  ชาย  หญิง
2. อายุ ..... ปี
3. อายุงานในตำแหน่งพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) จนถึงปัจจุบันรวม ..... ปี
4. ตำแหน่งงานในปัจจุบัน .....
5. สถานภาพสมรส
 

<input type="checkbox"/> โสด	<input type="checkbox"/> สมรส
<input type="checkbox"/> หม้าย / หย่าร้าง	
6. ระดับการศึกษาสูงสุด .....

## ตอนที่ 2 บุคลิกภาพ

**คำชี้แจง** กรุณาอ่านข้อความต่อไปนี้และทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับตัวท่านมากที่สุด โดยมีเกณฑ์ดังนี้

เห็นด้วยอย่างยิ่ง หมายถึง ท่านเห็นด้วยกับข้อความนั้นอย่างมาก

เห็นด้วย หมายถึง ท่านเห็นด้วยกับข้อความนั้นเป็นส่วนใหญ่

ไม่เห็นด้วย หมายถึง ท่านไม่เห็นด้วยกับข้อความนั้นเป็นส่วนใหญ่

ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง หมายถึง ท่านไม่เห็นด้วยกับข้อความนั้นเป็นอย่างมาก

ข้อ	ข้อความ	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง
1	ท่านมักจะวิตกกังวลกับเรื่องต่าง ๆ แม้ว่าจะเป็นเรื่องเล็กน้อยหรือยังไม่เกิดขึ้นก็ตาม				
2	ท่านจะโกรธอย่างมากเมื่อมีคนทำให้ท่านไม่พอใจ ไม่ว่าจะเป็นเรื่องเล็กหรือเรื่องใหญ่				
3	ท่านเป็นคนใจเย็น				
4	ผู้อื่นทราบกันว่าท่านเป็นคนอารมณ์ร้อน และฉุนเฉียวง่าย				
5	เมื่อมีเรื่องทุกข์ใจ บ่อยครั้งที่ท่านคิดว่าเป็นความผิดของตนเอง				
6	ท่านรู้สึกกังวลใจเมื่อต้องทำงาน เข้าอบรมหรือร่วมกิจกรรมกับบุคคลที่ท่านไม่คุ้นเคย				
7	ท่านมักจะร้องไห้เวลาชมภาพยนตร์ที่สะเทือนใจ				
8	ท่านจะตอบสนองความต้องการของตนเองแม้ว่าสิ่งนั้นไม่สมควรก็ตาม				
9	ท่านรู้สึกประหม่าเมื่อต้องพูดต่อหน้าคนจำนวนมาก				
10	บ่อยครั้งที่ท่านรู้สึกท้อแท้				
11	ท่านรู้สึกหมดกำลังใจ เมื่อทำการใดไม่สำเร็จ				
12	ท่านจะทำในสิ่งที่ปรารถนาทันที โดยไม่ทันไตร่ตรองว่าสิ่งนั้นสมควรหรือไม่				
13	ท่านเป็นกันเองและสนิทสนมกับคนที่ท่านเริ่มรู้จักได้ง่าย				

ข้อ	ข้อความ	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง
14	ผู้อื่นรู้สึกได้ว่าท่านเป็นมิตรและอบอุ่น				
15	ท่านชอบออกงานสังคมเพื่อพบปะสังสรรค์				
16	ท่านชอบทำในสิ่งที่มีความตื่นเต้น โดดโผน				
17	ท่านชอบแสวงหาความตื่นเต้นจากงานที่ท่านทำ				
18	ท่านชอบหากิจกรรมทำเสมอเมื่ออยู่ว่าง ๆ				
19	ท่านเป็นคนสนุกสนาน ร่าเริง และมีอารมณ์ขัน				
20	ท่านเป็นคนหัวเราะง่าย				
21	ท่านชอบเข้าร่วมกิจกรรมพิเศษต่าง ๆ แม้ไม่เกี่ยวข้องกับงาน				
22	ท่านไม่ชอบอยู่คนเดียว				
23	ท่านระมัดระวังคำพูดและการกระทำ เพื่อไม่ให้กระทบกระเทือนผู้อื่น				
24	ท่านชอบลองสิ่งใหม่ ๆ เช่น ไปในสถานที่ที่ไม่เคยไป ลองชิมอาหารที่ไม่เคยรับประทาน				
25	ท่านเป็นคนช่างฝัน ชอบจินตนาการในเรื่องราวต่าง ๆ				
26	ท่านไม่ชอบอ่านวรรณคดี โคลงกลอน และงานศิลป์ต่าง ๆ				
27	ท่านซาบซึ้งในงานศิลป์และมีอารมณ์คล้อยตามกับบทเพลงหรือบทกวี				
28	ท่านเปิดเผยอารมณ์และความรู้สึกหลากหลาย ทั้งดีใจ เสียใจ โกรธ เศร้า ฯลฯ				
29	ท่านเห็นว่าการเรียนรู้และพัฒนางานอดิเรกใหม่ ๆ เป็นสิ่งที่น่าสนใจ				
30	ท่านเห็นว่าการถกเถียงเชิงวิชาการเป็นเรื่องน่าเบื่อ				
31	ท่านมีแนวคิดใหม่ๆ ในการทำงานเสมอ				
32	เมื่อมีคนเล่าอะไรให้ท่านฟัง ท่านจะสนใจฟัง และจินตนาการตามเขาเหล่านั้นได้				

ข้อ	ข้อความ	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง
33	ท่านไม่ชอบงานที่มีความซ้ำซาก จำเจ				
34	ท่านเชื่อว่าคนอื่นก็สามารถทำหน้าที่ได้ดีเท่า ๆ กับตัว ท่านเอง				
35	ท่านแสดงออกตรงไปตรงมา และจริงจังกับคนรอบข้าง เสมอ				
36	ท่านปฏิบัติต่อผู้อื่นอย่างตรงไปตรงมา ไม่มีการแอบแฝง				
37	ท่านเต็มใจที่จะช่วยเหลือผู้ที่กำลังเดือดร้อนเสมอ แม้ว่าตัว ท่านจะลำบากก็ตาม				
38	ท่านไม่ทำในสิ่งที่ทำให้ผู้อื่นเดือดร้อนแม้ท่านจะได้รับ ประโยชน์ก็ตาม				
39	บ่อยครั้งที่เกิดความขัดแย้งท่านจะประนีประนอม คล้อย ตาม หรือ แสดงความคิดเห็นด้วยท่าทีที่นุ่มนวล				
40	ท่านไม่แสดงอำนาจหรือโอ้อวดต่อคนที่มีลักษณะ ด้อยกว่าท่าน				
41	ท่านเป็นคนสุภาพ อ่อนโยน				
42	ท่านจะผ่อนปรนในเรื่องกฎเกณฑ์ต่าง ๆ เพื่อมนุษยธรรม อยู่เสมอ				
43	ท่านจะให้เกียรติ และแสดงกริยาสุภาพต่อผู้อื่นเสมอแม้มี สถานะต่ำกว่าท่าน				
44	แม้จะเก่งกว่าผู้อื่น ท่านจะไม่พุดจาโอ้อวด แต่ให้กำลังใจผู้ อื่นแทน				
45	ท่านวางใจลูกน้อง แม้ว่าเป็นการมอบหมายงานครั้งแรก				
46	ท่านมักจะวางแผนจัดการสิ่งต่าง ๆ ได้ตรงเวลาและมีประ สิทธิภาพ				

ข้อ	ข้อความ	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง
47	ท่านสามารถทำในสิ่งที่ได้รับมอบหมาย ได้อย่างมีประสิทธิภาพ				
48	ท่านคิดถึงผลดี ผลเสีย ก่อนลงมือทำงาน เพื่อป้องกันความผิดพลาด				
49	สิ่งใดที่ท่านเห็นว่าถูกต้อง ท่านจะลงมือกระทำโดยไม่รอให้ผู้อื่นมาชี้ว่าสิ่งใดควรหรือไม่ควรทำ				
50	ท่านเป็นคนมีระเบียบแบบแผนในการดำเนินชีวิต				
51	ท่านเก็บข้าวของ เครื่องใช้ เป็นระเบียบเสมอ				
52	ท่านมีความมุ่งมั่น มานะพยายาม และทำสิ่งที่ตั้งใจหรือมุ่งหวังให้สำเร็จตามเป้าหมายแม้ว่าจะเหนื่อยเพียงใดก็ตาม				
53	ท่านสามารถจูงใจตนเองให้ทำในสิ่งที่ต้องรับผิดชอบให้ประสบความสำเร็จ แม้ว่าจะเกิดความเบื่อหน่าย				
54	ท่านมีความสุขรอบคอบวางแผนอย่างเป็นขั้นตอนก่อนลงมือปฏิบัติการในเรื่องต่าง ๆ ให้สำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้				
55	ท่านเป็นคนมีความสามารถในการทำงาน				
56	ท่านเป็นคนมีวินัยในตนเองมาก				
57	เมื่อตั้งใจทำอะไรแล้ว ท่านต้องพยายามทำให้สำเร็จเสมอ				

**ตอนที่ 3** ความฉลาดทางอารมณ์

**คำชี้แจง** กรุณาพิจารณาข้อความในแต่ละข้อว่าตรงกับตัวท่านมากน้อยเพียงใดใน 5 ระดับและทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ต้องการ โดยมีเกณฑ์ดังนี้

มากที่สุด	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับตัวท่านมากที่สุด
มาก	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับตัวท่านมาก
ปานกลาง	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับตัวท่านเป็นบางครั้ง
น้อย	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับตัวท่าน
น้อยที่สุด	หมายถึง	ข้อความนั้นไม่ตรงกับตัวท่านเลย

ข้อ	ข้อความ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1	ท่านรู้ตัวเสมอว่าท่านกำลังทำอะไร และมีอารมณ์เช่นไร					
2	ท่านทราบว่าพฤติกรรมที่ผู้อื่นแสดงขณะนั้นเขามีอารมณ์เช่นไร					
3	ท่านรู้ตัวเสมอว่าสิ่งที่ท่านทำหรือตัดสินใจนั้นถูกหรือผิด					
4	บ่อยครั้งที่ท่านสามารถอ่านความคิดของผู้อื่นได้จากพฤติกรรมที่เขาแสดงออก					
5	เมื่อเกิดความขัดแย้งไม่ลงรอยกันในกลุ่มเพื่อนร่วมงานท่านจะสังเกตและสามารถรับรู้ได้ทันที					
6	ท่านสามารถบอกได้ว่าเพื่อนที่ท่านทำงานด้วย มีความแตกแยก บาดหมางหรือสามัคคีร่วมมือกันดี แม้ว่าจะไม่มีผู้ใดบอก					
7	ท่านรู้ตัวเสมอว่าท่านกำลังคิดอะไรอยู่					
8	ท่านรู้ตัวเสมอว่าขณะนี้ท่านรู้สึกเช่นไร					
9	ท่านรู้ได้ทันทีว่า คนที่ท่านคุยด้วยมีอารมณ์เช่นไร					
10	ท่านสามารถรับรู้ถึงความรู้สึกที่ทุกข์ใจของผู้อื่นได้ และเห็นใจในความโชคร้ายของเขา					

ข้อ	ข้อความ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
11	ท่านสามารถคิดในแง่บวก ในการทำงานที่ท่านไม่ชอบ					
12	ท่านใช้เหตุผลในการตัดสินใจเรื่องราวต่าง ๆ เสมอ					
13	ท่านยอมรับฟังคำตำหนิจากผู้อื่น เพื่อนำมาเป็นข้อมูลในการปรับปรุงตนเอง					
14	ท่านจะเปลี่ยนความกดดันที่เกิดจากปัญหาต่าง ๆ ให้เป็นพลังที่จะต่อสู้ต่อไป					
15	ท่านคิดว่าปัญหาและอุปสรรคทำให้ท่านได้ฝึกฝน และช่วยพัฒนาตนเอง					
16	ท่านสามารถปรับตัวเองให้เข้ากับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงได้เป็นอย่างดี					
17	ในการทำงานหรือทำกิจกรรมร่วมกับผู้อื่น ท่านจะยอมรับฟังความคิดเห็นของเพื่อนร่วมงานเสมอ แม้ว่าจะไม่เห็นด้วยก็ตามเพื่อความสำเร็จของส่วนรวม					
18	ท่านหาเหตุผลให้ตนเองสบายใจขึ้นได้เสมอเมื่อมีเรื่องทุกข์ใจ					
19	ท่านมักนำความผิดพลาดในอดีต มาเป็นแนวทางในการทำงานและดำเนินชีวิตให้ดีขึ้น					
20	แม้มีความทุกข์ ท่านสามารถลืมได้ชั่วคราวเพื่อให้งานเสร็จ					
21	ท่านสามารถคอยเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ต้องการ					
22	ท่านสามารถชักจูงให้ผู้อื่นทำในสิ่งที่เขาไม่ชอบได้					
23	ท่านสามารถอธิบายให้ผู้อื่นยอมรับได้ เมื่อท่านไม่เห็นด้วย					

ข้อ	ข้อความ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
24	เมื่อมีเรื่องไม่สบายใจ ท่านสามารถคิดในสิ่งที่ทำให้ท่านผ่อนคลายหรือดีขึ้นได้					
25	ท่านพร้อมที่จะสู้ต่อ แม้ท่านจะล้มเหลว					
26	ท่านทราบเสมอว่าสาเหตุอะไรที่ทำให้ท่านอารมณ์เสีย					
27	ท่านทราบสาเหตุในการเกิดอารมณ์ต่าง ๆ ของท่าน					
28	เมื่อเกิดเรื่องทะเลาะ ท่านจะพยายามรับฟังเหตุผลอีกฝ่ายอย่างเข้าใจ					
29	ท่านรู้สึกไม่พอใจ ถ้าคนอื่น มีความเห็นไม่ตรงกับท่าน					
30	บ่อยครั้งที่ท่านไม่ทราบว่าสิ่งใดที่ทำให้ท่านมีความสุข					
31	ท่านทราบเสมอเมื่ออารมณ์ท่านเริ่มเปลี่ยนแปลง					
32	ในเวลาที่ท่านเบื่อท่านทราบว่าควรทำเช่นไร					
33	ท่านสามารถทราบได้ทันทีว่าคนที่ท่านคุยด้วยรู้สึกเช่นไรกับท่าน					
34	ท่านจะเป็นผู้ฟังที่ดีและเข้าใจในอารมณ์ของเพื่อนร่วมงาน เมื่อเขามาระบายความคับข้องใจให้ฟัง					
35	ท่านเข้าใจในอารมณ์ที่แปรปรวนของผู้อื่นเสมอ					
36	ในเวลาที่ท่านไม่สบายใจท่านรู้ตัวเสมอว่าเป็นเพราะเหตุใด					
37	ท่านบอกได้ว่าสิ่งใดที่ทำให้ท่านโกรธ หรือไม่พอใจ					
38	ท่านสามารถทำให้เพื่อนที่มีความทุกข์ผ่อนคลายได้					
39	ท่านมักเก็บอารมณ์ไม่อยู่เมื่อท่าน โกรธจัด					

ข้อ	ข้อความ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
40	ท่านไม่ดีใจจนออกนอกหน้า ถ้าผู้อื่นต้องผิดหวังในสถานการณ์เดียวกัน					
41	ท่านรับฟังคำบ่นของลูกค้าย่างใจเย็น แม้ว่าจะไม่ใช่ความผิดของท่าน					
42	ท่านจะหงุดหงิดในเหตุการณ์ที่ทำให้ท่านไม่สบายใจ แม้ว่าเวลาจะผ่านไปนานแล้วก็ตาม					
43	ท่านไม่นำปัญหาที่ค้างคั้งจากการทำงานมาทำให้ท่านไม่สบายใจหลังเลิกงาน					
44	ท่านสามารถไกล่เกลี่ยปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นกับผู้ร่วมงานได้โดยไม่ใช้อารมณ์ที่รุนแรง					
45	ท่านไม่โกรธแม้ว่าเพื่อนร่วมงานจะใช้อารมณ์ที่ไม่ถูกต้อง					
46	ท่านไม่โกรธแม้ว่าลูกค้ายจะใช้อารมณ์ที่รุนแรงใส่ท่าน					
47	ท่านทำตัวไม่ถูกเมื่อต้องอยู่ในกลุ่มคนที่ไม่ลงรอยกัน					
48	ท่านเก็บอารมณ์ไว้ไม่อยู่ ไม่ว่าดีใจหรือเสียใจ					
49	ท่านสามารถรอในสิ่งที่ท่านต้องการได้					
50	ท่านจะมีปฏิกิริยาโต้ตอบรุนแรง แม้ปัญหาเพียงเล็กน้อย					
51	ท่านหงุดหงิดจนทนไม่ได้ เมื่อถูกขัดใจ					
52	ถึงท่านลำบากใจที่ต้องอยู่ท่ามกลางความขัดแย้งที่เกิดขึ้นในกลุ่มผู้ร่วมงาน ท่านก็จัดการได้เสมอ					
53	ท่านสามารถระงับอารมณ์ทุกข์ใจต่าง ๆ เพื่อให้เป็นอุปสรรคในการทำงาน					
54	ท่านสามารถยืมให้ผู้อื่นที่ไม่เกี่ยวข้องได้ แม้ท่านเพิ่งทะเลาะกับคนใกล้ชิดมา					

ข้อ	ข้อความ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
55	เมื่อพบกับความผิดหวัง ท่านจะยอมแพ้					
56	ท่านสามารถจูงใจให้เพื่อนร่วมงาน ร่วมมือทำงานกับท่านได้อย่างลุล่วง แม้ว่าจะมีบางคนที่มีความคิดเห็นไม่ตรงกัน					
57	ถ้ามีเรื่องต้องตัดสินใจหลายอย่างในเวลาเดียวกัน ท่านทราบว่าจะทำอะไรก่อนหลัง					
58	ท่านสามารถผ่อนคลายได้เวลาที่เครียด					

#### **ตอนที่ 4** พฤติกรรมการแก้ปัญหา

**คำชี้แจง** เมื่อท่านประสบปัญหาจากการทำงาน หรือในชีวิตประจำวัน ท่านย่อมมีวิธีการหลายอย่างที่จะจัดการกับปัญหานั้น ขอให้ท่านนึกถึงความรู้สึก ความคิด หรือพฤติกรรมที่มักเกิดขึ้นเสมอ โดยการใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับท่านมากที่สุด โดยมีเกณฑ์ดังนี้

ทุกครั้ง หมายถึง ท่านทำเช่นนั้นเป็นประจำ

บ่อยครั้ง หมายถึง ท่านทำเช่นนั้นค่อนข้างบ่อย

นาน ๆ ครั้ง หมายถึง ท่านทำเช่นนั้นเล็กน้อย

ไม่เคยเลย หมายถึง ท่านไม่เคยทำเช่นนั้นเลย

ข้อ	วิธีการ	ทุกครั้ง	บ่อยครั้ง	นาน ๆ ครั้ง	ไม่เคยเลย
	เมื่อท่านประสบปัญหาที่ต้องตัดสินใจ ท่านมักจะ				
1	ยอมรับปัญหาที่เกิดขึ้นตามความเป็นจริง				
2	สำรวจตนเองว่าปัญหาที่เกิดขึ้นเกิดจากตนเองหรือไม่				
3	ใช้ประสบการณ์ในอดีตแก้ไขปัญหาหรือสถานการณ์ให้ดีขึ้น				
4	พยายามจัดการปัญหาคด้วยเหตุผล โดยไม่ใช้อารมณ์มาเกี่ยวข้อง				
5	หาสาเหตุหรือข้อมูลเพิ่มเติมก่อนที่จะลงมือแก้ปัญหานั้น				
6	ปรึกษาผู้บังคับบัญชาเมื่อปัญหานั้นรุนแรงเกินกว่าที่แก้ได้				

ข้อ	วิธีการ	ทุกครั้ง	บ่อยครั้ง	นาน ๆ ครั้ง	ไม่เคยเลย
7	จัดการกับปัญหาที่เกิดขึ้นตามวิธีที่เคยทำในอดีต				
8	วิเคราะห์ปัญหาที่เกิดขึ้นอย่างตรงไปตรงมาโดยใช้เหตุและผล				
9	ศึกษาหาข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับปัญหาที่อาจเกิดขึ้น รวมทั้งแนวทางแก้ไขในการทำงาน โดยการอ่านหนังสือ ชักถามหรือพูดคุยกับผู้ที่ประสบการณ์มากกว่า				
10	หาทางออกให้กับปัญหาเอาไว้หลาย ๆ ทาง ก่อนตัดสินใจเลือกทางที่เหมาะสมที่สุด				
11	ทำเรื่องยุ่งยากให้เป็นเรื่องตลกขบขันเพื่อคลี่คลายสถานการณ์ได้				
12	คิดทบทวนก่อนว่าวิธีที่ท่านคิดเหมาะสมหรือไม่				
13	สร้างกลยุทธ์เพื่อจัดการกับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในคราวต่อไป				
14	คิดและตั้งจุดมุ่งหมายเอาไว้ก่อนว่าจะต้องทำอะไรบ้าง				
15	มองปัญหาในแง่มุมมองอื่น เพื่อให้เห็นปัญหาที่อาจซ่อนอยู่ และชัดเจนยิ่งขึ้น				
16	วิเคราะห์ความรุนแรงของปัญหาก่อนเพื่อจะหาแนวทางที่เหมาะสมในการแก้ไข				
17	หลีกเลี่ยงหน้าที่ที่ท่านต้องรับผิดชอบเพื่อรอให้ปัญหาคคลี่คลาย				
18	คิดว่าปัญหาบางอย่างก็ไม่สามารถแก้ไขได้				
19	เชื่อว่าท่านไม่ได้เป็นต้นเหตุของปัญหาที่เกิดขึ้น				
20	ร้องไห้เวลามีเรื่องอึดอัดใจ				
21	ไปจับจ่ายซื้อของเพื่อทำให้ท่านรู้สึกดีขึ้น				
22	รับประทานมากขึ้น				
23	ใช้การนอนหลับมากขึ้น เพื่อลืมปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นได้				
24	ออกจากสถานการณ์ที่เป็นปัญหาทันที เพื่อรอให้ผู้อื่นจัดการกับปัญหานั้นเสียก่อน				
25	ระบายความหงุดหงิดใส่เพื่อนร่วมงานหรือลูกค้าเมื่อเกิดปัญหา				
26	ระบายความหงุดหงิดใส่ลูกค้า				
27	คิดว่าผู้อื่นเป็นต้นเหตุให้เกิดปัญหา เพื่อให้ท่านรู้สึกดีขึ้น				

ข้อ	วิธีการ	ทุกครั้ง	บ่อยครั้ง	นาน ๆ ครั้ง	ไม่เคยเลย
28	ขอร้องให้เพื่อนร่วมงานช่วยจัดการแก้ปัญหาแทนท่านเนื่องจากท่านไม่อยากจะคิดหาวิธีจัดการกับปัญหา				
29	ตำหนิตนเอง เมื่อท่านพบปัญหาที่หาทางออกไม่ได้				
30	แยกตัวออกมาเมื่อสถานการณ์เริ่มตึงเครียด เพื่อหลีกเลี่ยงที่จะเผชิญปัญหานั้นอีก				
31	หาคำปลอบโยน และความเข้าใจจากใครบางคน				
32	ระบายความรู้สึกไม่สบายใจออกมา				
33	หากำลังใจจากเพื่อน และคนรอบข้าง				
34	มองปัญหาเป็นเรื่องน่าเบื่อ				

## ประวัติการศึกษาและการทำงาน

ชื่อ – นามสกุล	น.ส. อรรคยุพา ทองใบ
วัน เดือน ปีที่เกิด	31 ตุลาคม พ.ศ. 2517
ประวัติการศึกษา	บธ.บ. ( การค้าระหว่างประเทศ ) มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย
ประวัติการทำงาน	พนักงานต้อนรับฝ่ายการเจ้าหน้าที่บริหาร ธนาคารกรุงเทพ จำกัด พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)