

APPENDIX B
QUESTIONNAIRE IN THAI

แบบสอบถาม

**ความฉลาดทางอารมณ์ของพนักงานที่มีตำแหน่งที่แตกต่างกันของพนักงาน
ต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินแจลเวย์ส์**
คำชี้แจง

แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของสารนิพนธ์ ระดับปริญญาโท สาขา
ภาควิชาภาษาอังกฤษเพื่ออาชีพ สถาบันภาษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ แบบ
ประเมินความฉลาดทางอารมณ์ของกรมสุขภาพจิต ปี 2543 ได้นำมาอ้างอิงใน
การวัดความฉลาดทางอารมณ์ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของสายการบิน
แจลเวย์ส์ซึ่งเป็นบริษัทในเครือของสายการบินแจแปนแอร์ไลน์ โดยมีตำแหน่ง
งานและหน้าที่รับผิดชอบที่แตกต่างกัน ขึ้นอยู่กับประสบการณ์การทำงานของ
พนักงานในบริษัท

ผู้ทำการวิจัยขอรับรองว่า ข้อมูลจะถูกเก็บเป็นความลับสูงสุดและจะ
นำไปใช้เพื่อประโยชน์การศึกษาเท่านั้น ไม่มีการอ้างอิงถึงตัวบุคคลไม่ว่ากรณี
ใดๆ

กรุณาส่งแบบสอบถามคืนมายัง **Mailbox EMP. 00833** ภายในวันที่
31 ธันวาคม 2551 หากมีข้อสงสัยต้องการสอบถาม หรือต้องการทราบ
รายละเอียดใดๆ เพิ่มเติม สามารถติดต่อมายังผู้ทำการวิจัยนางสาว คณินิจ เทพ
พิทักษ์ (อ๋อน) อีเมลแอดเดรส eaonnie@hotmail.com เบอร์โทรศัพท์มือถือ 081-
564-7887

แบบสอบถามประกอบด้วยคำถาม 3 ส่วนดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไป
2. แบบประเมินความฉลาดทางอารมณ์
3. แบบประเมินความตระหนักรู้ ความฉลาดทางอารมณ์ของตนเอง

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

คำแนะนำ โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงใน คำตอบที่ตรงกับตัวท่านมากที่สุด

1. อายุ ☐ 20-25 ปี
☐ 26-30 ปี
☐ >31 ปี

2. สถานภาพสมรส ☐ โสด
☐ แต่งงาน

3. ประสบการณ์การทำงาน ☐ 1-5 ปี
☐ 6-10 ปี
☐ >11

4. ตำแหน่งการทำงานของพนักงานต้อนรับ
☐ Flight Attendant
☐ Orchid Wing และ Temporary Contracted
☐ Supervisor
☐ Diamond Wing, Senior Supervisor และ Director

5. ระดับความสามารถทางภาษาญี่ปุ่น ☐ F
☐ E
☐ D
☐ C
☐ C4
☐ B
☐ A และ S

ส่วนที่ 2 แบบประเมินความฉลาดทางอารมณ์

คำแนะนำ

แบบประเมินนี้เป็นประโยคที่มีข้อความเกี่ยวกับอารมณ์และความรู้สึกที่แสดงออกในลักษณะต่างๆ แม้ว่าบางประโยคจะไม่ให้ข้อมูลที่ท่านต้องการหรือไม่ตรงกับที่ท่านเป็นอยู่ก็ตาม ขอให้ท่านเลือกคำตอบที่ตรงกับตัวท่านมากที่สุด ไม่มีคำตอบที่ถูกหรือผิดดีหรือไม่ดี โปรดตอบตามความเป็นจริงและตอบทุกข้อ เพื่อให้ผลการประเมินเป็นที่เชื่อถือได้และมีประโยชน์ในการเข้าใจอารมณ์ของท่านดียิ่งขึ้น

มีคำตอบที่เป็นไปได้ 4 คำตอบ โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ท่านคิดว่าตรงกับตัวท่านมากที่สุด

ไม่จริง หมายถึง ประโยคเหล่านั้นไม่ได้อธิบายลักษณะนิสัย หรือพฤติกรรมใดของท่านเลย

จริงบางครั้ง หมายถึง ประโยค ดังกล่าวเป็นจริงเพียงบางครั้งเท่านั้น

ค่อนข้างจริง หมายถึง ประโยคดังกล่าวสามารถอธิบายลักษณะนิสัย หรือพฤติกรรมของท่านได้ค่อนข้างมาก

จริงมาก หมายถึง ประโยคเหล่านั้น อธิบายตัวท่านได้อย่างถูกต้อง

ความฉลาดทางอารมณ์ในสามองค์ประกอบ(เก่ง, ดี, และ มีความสุข)	ระดับของคำตอบ			
	ไม่จริง	จริงบางครั้ง	ค่อนข้างจริง	จริงมาก
1. เวลาโกรธหรือไม่สบายใจ ฉันรับรู้ได้ว่าเกิดอะไรขึ้นกับฉัน	☐	☐	☐	☐
2. ฉันบอกไม่ได้ว่าอะไรทำให้ฉันรู้สึกโกรธ	☐	☐	☐	☐
3. เมื่อถูกขัดใจ ฉันมักรู้สึกหงุดหงิดจนควบคุมอารมณ์ไม่ได้	☐	☐	☐	☐
4. ฉันสามารถคอยเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่พอใจ	☐	☐	☐	☐
5. ฉันมักมีปฏิกิริยาโต้ตอบรุนแรงต่อปัญหาเพียงเล็กน้อย	☐	☐	☐	☐
6. เมื่อถูกบังคับให้ทำในสิ่งที่ไม่ชอบ ฉันจะอธิบายเหตุผลจนผู้อื่นยอมรับได้	☐	☐	☐	☐
7. ฉันสังเกตได้ เมื่อคนใกล้ชิดมีอารมณ์เปลี่ยนแปลง	☐	☐	☐	☐
8. ฉันไม่สนใจกับความทุกข์ของผู้อื่นที่ฉันไม่รู้จัก	☐	☐	☐	☐
9. ฉันไม่ยอมรับในสิ่งที่ผู้อื่นทำต่างจากที่ฉันคิด	☐	☐	☐	☐
10. ฉันยอมรับได้ว่าผู้อื่นก็อาจมีเหตุผลที่จะไม่พอใจการกระทำของฉัน	☐	☐	☐	☐
11. ฉันรู้สึกว่าผู้อื่นชอบเรียกร้องความสนใจมากเกินไป	☐	☐	☐	☐
12. แม้จะมีภาระที่ต้องทำ ฉันก็ยังยินดีฟังความทุกข์ของผู้อื่นที่ต้องการความช่วยเหลือ	☐	☐	☐	☐

ความฉลาดทางอารมณ์ในสามองค์ประกอบ(เก่ง, ดี, และ มี ความสุข)	ระดับของคำตอบ			
	ไม่จริง	จริงบางครั้ง	ค่อนข้าง จริง	จริงมาก
13. เป็นเรื่องธรรมดาที่จะเอาเปรียบผู้อื่นเมื่อมีโอกาส	☐	☐	☐	☐
14. ฉันเห็นคุณค่าในน้ำใจที่ผู้อื่นมีต่อฉัน	☐	☐	☐	☐
15. เมื่อทำผิดฉันสามารถกล่าวคำ "ขอโทษ" ผู้อื่นได้	☐	☐	☐	☐
16. ฉันยอมรับข้อผิดพลาดของผู้อื่นได้ยาก	☐	☐	☐	☐
17. ถึงแม้จะต้องเสียประโยชน์ส่วนตัวไปบ้าง ฉันก็ยินดีที่จะทำ เพื่อส่วนรวม	☐	☐	☐	☐
18. ฉันรู้สึกลำบากใจในการทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งเพื่อผู้อื่น	☐	☐	☐	☐
19. ฉันไม่รู้ว่ฉันเก่งเรื่องอะไร	☐	☐	☐	☐
20. แม้จะเป็นงานยาก ฉันก็มั่นใจว่าสามารถทำได้	☐	☐	☐	☐
21. เมื่อทำสิ่งใดไม่สำเร็จ ฉันรู้สึกหมดกำลังใจ	☐	☐	☐	☐
22. ฉันรู้สึกมีคุณค่าเมื่อได้ทำสิ่งต่าง ๆ อย่างเต็มความสามารถ	☐	☐	☐	☐
23. เมื่อต้องเผชิญกับอุปสรรคและความผิดหวัง ฉันก็จะไม่ยอม แพ้	☐	☐	☐	☐
24. เมื่อเริ่มทำสิ่งหนึ่งสิ่งใด ฉันมักทำต่อไปไม่สำเร็จ	☐	☐	☐	☐
25. ฉันพยายามหาสาเหตุที่แท้จริงของปัญหาโดยไม่คิดเอา เองตามใจชอบ	☐	☐	☐	☐
26. บ่อยครั้งที่ฉันไม่รู้ว่อะไรทำให้ฉันไม่มีความสุข	☐	☐	☐	☐
27. ฉันรู้สึกว่า การตัดสินใจแก้ปัญหาเป็นเรื่องยากสำหรับฉัน	☐	☐	☐	☐
28. เมื่อต้องทำอะไรหลายอย่างในเวลาเดียวกัน ฉันตัดสินใจ ได้ว่จะทำอะไรก่อนหลัง	☐	☐	☐	☐
29. ฉันลำบากใจเมื่อต้องอยู่กับคนแปลกหน้าหรือคนที่ไม่ คุ้นเคย	☐	☐	☐	☐
30. ฉันทนไม่ได้เมื่อต้องอยู่ในสังคมที่มีกฎระเบียบขัดกับความ เคยชินของฉัน	☐	☐	☐	☐
31. ฉันทำความเข้าใจผู้อื่นได้ง่าย	☐	☐	☐	☐
32. ฉันมีเพื่อนสนิทหลายคนที่คบกันมานาน	☐	☐	☐	☐
33. ฉันไม่กล้าบอกความต้องการของฉันให้ผู้อื่นรู้	☐	☐	☐	☐
34. ฉันทำในสิ่งที่ต้องการโดยไม่ทำให้ผู้อื่นเดือดร้อน	☐	☐	☐	☐
35. เป็นการยากสำหรับฉันที่จะโต้แย้งกับผู้อื่น แม้จะมีเหตุผล เพียงพอ	☐	☐	☐	☐
36. เมื่อไม่เห็นด้วยกับผู้อื่น ฉันสามารถอธิบายเหตุผลที่เขาย อมรับได้	☐	☐	☐	☐

ความฉลาดทางอารมณ์ในสามองค์ประกอบ(เก่ง, ดี, และ มี ความสุข)	ระดับของคำตอบ			
	ไม่จริง	จริงบางครั้ง	ค่อนข้าง จริง	จริงมาก
37. ฉันรู้สึกด้อยกว่าผู้อื่น	☐	☐	☐	☐
38. ฉันทำหน้าที่ได้ดี ไม่ว่าจะอยู่ในบทบาทใด	☐	☐	☐	☐
39. ฉันสามารถทำงานที่ได้รับมอบหมายได้ดีที่สุด	☐	☐	☐	☐
40. ฉันไม่มั่นใจในการทำงานที่ยากลำบาก	☐	☐	☐	☐
41. แม้สถานการณ์จะเลวร้าย ฉันก็มีความหวังว่าจะดีขึ้น	☐	☐	☐	☐
42. ทุกปัญหามักมีทางออกเสมอ	☐	☐	☐	☐
43. เมื่อมีเรื่องที่ทำให้เครียด ฉันมักปรับเปลี่ยนให้เป็นเรื่อง ผ่อนคลายหรือสนุกสนานได้	☐	☐	☐	☐
44. ฉันสนุกสนานทุกครั้งกับกิจกรรมในวันสุดสัปดาห์และ วันหยุดพักผ่อน	☐	☐	☐	☐
45. ฉันรู้สึกไม่พอใจที่ผู้อื่นได้รับสิ่งดี ๆ มากกว่าฉัน	☐	☐	☐	☐
46. ฉันพอใจกับสิ่งที่ฉันเป็นอยู่	☐	☐	☐	☐
47. ฉันไม่รู้ว่าทำอะไรจะทำ เมื่อรู้สึกเบื่อหน่าย	☐	☐	☐	☐
48. เมื่อว่างเว้นจากภาระหน้าที่ ฉันจะทำในสิ่งที่ฉันชอบ	☐	☐	☐	☐
49. เมื่อรู้สึกไม่สบายใจ ฉันมีวิธีผ่อนคลายอารมณ์ได้	☐	☐	☐	☐
50. ฉันสามารถผ่อนคลายตนเองได้ แม้จะเหน็ดเหนื่อยจาก ภาระหน้าที่	☐	☐	☐	☐
51. ฉันไม่สามารถทำให้เป็นสุขได้จนกว่าจะได้ทุกสิ่งที่ ต้องการ	☐	☐	☐	☐
52. ฉันมักทุกข์ร้อนกับเรื่องเล็ก ๆ น้อย ๆ ที่เกิดขึ้นเสมอ	☐	☐	☐	☐

ที่มา: รายงานวิจัยการพัฒนาแบบประเมินความฉลาดทางอารมณ์ (สำหรับประชาชน
ไทย อายุ 12-60 ปี) กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข 2543

ส่วนที่ 3: ความตระหนักรอบรู้ ความฉลาดทางอารมณ์ของตนเอง

คำชี้แจง โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงใน ที่ตรงกับตัวท่านมากที่สุด

ความฉลาดทางอารมณ์ตามคำจำกัดความของกระทรวงสุขภาพจิต ความฉลาดทางอารมณ์ คือการมีความสามารถในการดำเนินชีวิตที่มีหลักสำคัญ 3 ประการดังนี้

ดี หมายถึง สามารถปรับตัวในการแก้ปัญหาแต่ไม่ไขเพื่อชัยชนะ

1. ความสามารถในการควบคุมตนเอง และแสดงออกอย่างเหมาะสม
2. เข้าใจและเห็นใจผู้อื่น
3. รักษาสัมพันธภาพกับผู้อื่นและมีความรับผิดชอบต่อส่วนรวม

เก่ง หมายถึง รู้จักตนเองและอยู่ร่วมกับผู้อื่นได้

1. ความสามารถในการรู้จักตนเอง คิดริเริ่มสร้างสรรค์
2. มีแรงจูงใจในตนเอง มุ่งมั่นทำให้สำเร็จ
3. ตัดสินใจแก้ปัญหาและแสดงออกได้อย่างมีประสิทธิภาพ

สุข หมายถึง รู้จักหาความสุขและแก้ทุกข์ให้ตนเองได้

1. ความสามารถในการดำเนินชีวิตอย่างเป็นสุข ภูมิใจในตนเอง
2. พึงพอใจในชีวิต
3. มีความสามารถในการสร้างความสุขให้ตนเอง

1. ความฉลาดทางอารมณ์ในด้านใดที่มีมากที่สุดในตัวท่าน

☐ ดี ☐ เก่ง ☐ สุข

2. ความฉลาดทางอารมณ์ในด้านใดที่มีน้อยที่สุดในตัวท่าน

☐ ดี ☐ เก่ง ☐ สุข

3. ท่านคิดว่าความฉลาดทางอารมณ์ในด้านใดที่มีความสำคัญที่สุดในการเป็นพนักงานต้องรับบนเครื่องบิน

☐ ดี ☐ เก่ง ☐ สุข

4. ท่านคิดว่าท่านมีความฉลาดทางอารมณ์ของท่าน (ทั้งสามด้าน เก่ง ดี สุข) จัดอยู่ในระดับใด

☐ ต่ำ ☐ ปานกลาง ☐ สูง

ขอขอบคุณสำหรับความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม กรุณาส่งกลับไปที่ น.ส.คณินิจ เทพพิทักษ์ (อ้อน 833) ในmailbox ภายในวันที่ 31 ธันวาคม 2551 ขอขอบคุณค่ะ