

APPENDIX B

แบบสอบถาม

ความจงรักภักดีของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีต่อบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

แบบสอบถามฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความจงรักภักดีของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) จัดทำขึ้นเพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการทำสารนิพนธ์ของนักศึกษา ระดับปริญญาโท หลักสูตรภาษาอังกฤษเพื่ออาชีพ สถาบันภาษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ข้อมูลทั้งหมดจะถูกเก็บเป็นความลับและใช้เพื่อการศึกษาวิจัยกรณีเท่านั้น ผู้จัดทำขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงที่ได้สละเวลาในการให้ข้อมูลอันเป็นประโยชน์ต่อการทำวิจัยครั้งนี้

หากมีข้อสงสัยประการใด กรุณาติดต่อ น.ส สกกลกานต์ ณ สงขลา โทร 081- 8297959 หรือที่ beebea_42@hotmail.com

คำชี้แจง แบบสอบถามฉบับนี้แบ่งออกเป็น 5 ส่วนดังต่อไปนี้

- ส่วนที่1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ส่วนที่2 ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่องาน
- ส่วนที่3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามประสบ
- ส่วนที่4 การรับรู้และเข้าใจปัจจัยองค์กรของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ส่วนที่5 การวัดระดับความจงรักภักดีของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย X ลงใน () ที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

1.เพศ

- () ชาย () หญิง

2.อายุ

- () 20 -25 ปี () 26-30 ปี
- () 31-35 ปี () 36-40 ปี
- () 41-45 ปี () มากกว่าหรือเท่ากับ 46 ปี

3. การศึกษา

- | | |
|--|--|
| ☐ น้อยกว่าหรือเทียบเท่ามัธยมศึกษา | ☐ อาชีวศึกษา |
| ☐ อนุปริญญา | ☐ ปริญญาตรี |
| ☐ ปริญญาโท | ☐ สูงกว่าปริญญาโท |

4. สถานภาพ

- | | |
|-----------------------------------|-------------------------------------|
| ☐ โสด | ☐ สมรส |
| ☐ หย่าร้าง | ☐ แยกกันอยู่ |

5. รายได้รวมต่อเดือน

- | | |
|--|--|
| ☐ น้อยกว่า 30,000 บาท | ☐ 30,001 – 40,000 บาท |
| ☐ 40,001 – 50,000 บาท | ☐ 50,001 – 60,000 บาท |
| ☐ มากกว่า 60,001 บาท | |

6. ระยะเวลาที่ได้ร่วมงานกับบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

- | | |
|---|-----------------------------------|
| ☐ 5-10 ปี | ☐ 11-15 ปี |
| ☐ 16-20 ปี | ☐ 21-25 ปี |
| ☐ มากกว่า หรือ เท่ากับ 26 ปี | |

7. ท่านเคยร่วมงานกับบริษัทอื่น ๆ มาก่อนหรือไม่

- ☐ ไม่เคย
- ☐ เคย

8. ตำแหน่งในการทำงานปัจจุบัน

- | | |
|-------------------------------------|--|
| ☐ ASY/AHY | ☐ ASR/AHR |
| ☐ ASE/AHE | ☐ ASF/AHF |
| ☐ Air Purser | ☐ In flight manager |

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่องาน

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย X ในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ข้อคิดเห็นของท่านที่มีต่อการทำงาน	ระดับความเห็น				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปาน กลาง (3)	น้อย (2)	น้อย ที่สุด (1)
10. ท่านทำงานนี้เพราะค่าตอบแทนสูง และ สวัสดิการดี					
11. ท่านทำงานนี้เพราะรักในเนื้องาน					
12. พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเป็นงานที่มีเกียรติ					
13. หน้าที่การทำงานตรงกับประวัติการศึกษาของท่าน					
14. การทำงานเป็นพนักงานบนเครื่องบินช่วยให้ท่านบรรลุ ความมุ่งหวังของท่าน					

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาส่วนตัวของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

ลักษณะของปัญหา	ระดับความเห็น				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปาน กลาง (3)	น้อย (2)	น้อย ที่สุด (1)
15. ท่านมีปัญหาสุขภาพเนื่องมาจากการทำงาน					
16. ท่านมีปัญหาครอบครัวเนื่องมาจากเวลาทำงาน					
17. พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเป็นงานที่ซ้ำซากจำเจ					
18. ท่านรู้สึกเบื่อเพื่อนร่วมงาน					
19. ท่านไม่ชอบทำงานเพราะผู้บังคับบัญชา					

20. ท่านรู้สึกเบื่อผู้โดยสาร					
21. ท่านมีความต้องการที่จะทำงานอื่น					

ส่วนที่4 การรับรู้และเข้าใจปัจจัยของักรของผู้ตอบแบบสอบถาม

ปัจจัยองค์กร	ระดับความเห็น				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปาน กลาง (3)	น้อย (2)	น้อย ที่สุด (1)
22. ค่าตอบแทนที่ท่านได้รับเหมาะสมกับ ความรับผิดชอบ และ หน้าที่					
23. ท่านพอใจกับสวัสดิการที่บริษัทมอบให้					
24. ท่านทำงานภายใต้สิ่งแวดล้อมที่น่าพอใจ					
25. ท่านพร้อมที่จะทำงานภายใต้สถานการณ์ตึงเครียด และแข่งกับเวลา					
26. ท่านพร้อมและเต็มใจที่จะทำงานภายใต้ระบบ minimum crew					
27. บริษัทให้ความสำคัญ และ สนับสนุนแผนกพนักงาน ต้อนรับบนเครื่องบิน เป็นอย่างดี					
28. บริษัทรับฟัง และ ยอมรับต่อข้อเสนอแนะของพนักงาน ต้อนรับบนเครื่องบิน					
29. นโยบายต่างๆ ของบริษัทมีความเหมาะสม และ ยุติธรรม					
30. ท่านเข้าใจในนโยบายต่าง ๆ ของบริษัทเป็นอย่างดี					
31. ท่านเต็มใจที่จะทำตามนโยบายต่าง ๆ ของบริษัท					
32. ท่านรับข้อมูลต่าง ๆ ของบริษัทได้อย่างง่ายดาย					

33. ท่านพึงพอใจในการเจริญเติบโตในหน้าที่ และ การเลื่อนตำแหน่ง					
34. ท่านได้รับการฝึกอบรมจากบริษัทเป็นอย่างดี					
35. บริษัทมีความมั่นคงและเสถียรภาพในการแข่งขัน					

ส่วนที่5 การวัดระดับความภักดีของพนักงาน

ความรู้สึกของท่าน	ระดับความเห็น				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปาน กลาง (3)	น้อย (2)	น้อย ที่สุด (1)
36. ท่านรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของบริษัท					
37. ท่านไม่คิดจะลาออก และ ทำงานกับบริษัทจนถึงวัยเกษียณ					
38. ท่านรู้สึกต่อบริษัทเหมือนเป็นครอบครัวของท่าน					
39. ความภักดีของท่านต่อบริษัทจะเพิ่มพูนขึ้นเรื่อยๆ					
40. ท่านมักจะรู้สึกไม่พอใจเมื่อมีคนพูดร้ายต่อบริษัท					
41.. ท่านมักจะแก้ต่างให้บริษัทเมื่อมีคนกล่าวถึงบริษัทในทางที่ไม่ดี					
42. ท่านจะสนับสนุนให้สมาชิกในครอบครัวเข้ามาทำงานในบริษัท					
43. หากบริษัทประสบปัญหาหรือวิกฤติ ท่านพร้อมที่จะช่วยเหลือบริษัท หากแม้จะกระทบกับรายได้ของท่าน					

ข้อเสนอแนะของท่านต่อการสร้างความภาคภูมิใจของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

.....

.....

.....

.....

.....

--- ขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงที่ท่านช่วยสละเวลาในการตอบคำถาม ---