

ภาคผนวก ก

แบบสอบถาม

เรื่อง ความสามารถในการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน: กรณีศึกษา บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

ส่วนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคล

1. เพศ ชาย หญิง
2. อายุ (เต็ม).....ปี
3. ระดับการศึกษา (ขั้นสูงสุดที่สำเร็จ) ต่ำกว่าปริญญาตรี สูงกว่าปริญญาตรี
- ปริญญาตรี สมรส
4. สถานภาพ โสด หย่าร้าง
- หม้าย
5. อายุงาน.....ปี

ส่วนที่ 2 ปัจจัยด้านต่าง ๆ

ปัจจัยความพึงพอใจในงาน

คำกล่าว	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่ เห็นด้วย	ไม่ เห็นด้วย อย่างยิ่ง	ไม่แน่ใจ/ ไม่ทราบ
1. แทบทุกวันนี้ข้าพเจ้ากระตือรือร้น อยู่กับงาน					
2. งานของข้าพเจ้านำสนใจพอเพียงที่จะทำให้ ไม่รู้สึกรำคาญ					
3. ข้าพเจ้าพบความสนุกสนาน ในการทำงาน					
4. ข้าพเจ้าจะทำงานมากเสียกว่า ใช้เวลารว่าง					
5. ข้าพเจ้าต้องฝืนตัวเองอยู่ตลอดเวลา ให้ไปทำงาน					
6. โดยสรุปท่านมีความพึงพอใจในงานมากน้อยเพียงใด					
<input type="checkbox"/> น้อยที่สุด <input type="checkbox"/> น้อย <input type="checkbox"/> ปานกลาง <input type="checkbox"/> มาก <input type="checkbox"/> มากที่สุด					
7. ถ้าให้คะแนน 0-10 ท่านจะให้คะแนนความพึงพอใจในงานของท่านเท่าใด.....คะแนน					

ปัจจัยความผูกพันต่อองค์การ

คำกล่าว	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่เห็น ด้วย	ไม่ เห็นด้วย อย่างยิ่ง	ไม่แน่ใจ/ ไม่ทราบ
1. ท่านเต็มใจทุ่มเทในงานมากกว่าปกติ					
2. ท่านพบว่าค่านิยมของท่านกับของ องค์การใกล้เคียงกัน					
3. ท่านอยากจะประชาสัมพันธ์หน่วยงาน ให้เป็นที่รู้จักต่อคนภายนอก					
4. ท่านรู้สึกห่วงใยต่ออนาคตขององค์การ					
5. แม้ว่าองค์การอื่นจะให้เงินเดือนสูงกว่า ท่านก็ไม่ย้ายไปอยู่ในองค์การนั้น					
6. โดยสรุปท่านมีความผูกพันต่อองค์การของท่านมากน้อยเพียงใด <input type="checkbox"/> น้อยที่สุด <input type="checkbox"/> น้อย <input type="checkbox"/> ปานกลาง <input type="checkbox"/> มาก <input type="checkbox"/> มากที่สุด					
7. ถ้าให้คะแนน 0-10 ท่านจะให้คะแนนความผูกพันต่อองค์การของท่านเท่าใด.....คะแนน					

ปัจจัยการฝึกอบรม

คำกล่าว	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด
1. บริษัทฯ มักจะจัดฝึกอบรมให้กับท่าน อยู่เสมอ					
2. การฝึกอบรมทำให้ท่านได้เรียนรู้สิ่งใหม่ มีทักษะการทำงานใหม่ๆ					
3. เมื่อผ่านการฝึกอบรมแล้ว ทำให้ท่าน ปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง					
4. ความรู้ที่ท่านได้รับการจากฝึกอบรม เพียงพอต่อการนำไปใช้ในการทำงาน					
5. โดยสรุป ท่านได้รับการฝึกอบรมมากน้อยเพียงใด <input type="checkbox"/> น้อยที่สุด <input type="checkbox"/> น้อย <input type="checkbox"/> ปานกลาง <input type="checkbox"/> มาก <input type="checkbox"/> มากที่สุด					
6. ถ้าให้คะแนน 0-10 ท่านจะให้คะแนนการได้รับการฝึกอบรมของท่านเท่าใด.....คะแนน					

ปัจจัยคำตอบแทน

คำกล่าว	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	ไม่แน่ใจ/ ไม่ทราบ
1. คำตอบแทนที่ท่านได้รับเหมาะสมกับ ปริมาณงานที่ท่านปฏิบัติ					
2. ท่านได้รับคำตอบแทน มากกว่าเพื่อน ร่วมงานคนอื่นที่มีประสบการณ์เท่าๆ กับท่าน					
3. คำตอบแทนที่ท่านได้รับเหมาะสมกับ ความรู้ความสามารถของท่าน					
4. คำตอบแทนของท่าน เพียงพอต่อ การใช้จ่าย					
5. คำตอบแทนที่ท่านได้รับยุติธรรม					
6. โดยสรุปท่านพึงพอใจในคำตอบแทนมากน้อยเพียงใด <input type="checkbox"/> น้อยที่สุด <input type="checkbox"/> น้อย <input type="checkbox"/> ปานกลาง <input type="checkbox"/> มาก <input type="checkbox"/> มากที่สุด					
7. ถ้าให้คะแนน 0-10 ท่านจะให้คะแนนความความพึงพอใจในคำตอบแทนของท่านเท่าใดคะแนน					

ปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงาน

คำกล่าว	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	ไม่แน่ใจ/ ไม่ทราบ
1. อุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ในการ ทำงานมีอย่างเพียงพอ					
2. อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ ได้รับการ ออกแบบที่เหมาะสมกับการทำงาน					
3. พื้นที่ที่ใช้ในการจัดเตรียมงานเพื่อให้ บริการผู้โดยสารเหมาะสม					
4. เพื่อนร่วมงานส่วนใหญ่เป็นมิตรกับท่าน					
5. ชั่วโมงการทำงานของท่านเหมาะสม ดีแล้ว					

คำกล่าว	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	ไม่แน่ใจ/ ไม่ทราบ
6. โดยสรุป สภาพแวดล้อมในการทำงานมีความเหมาะสมมากน้อยเพียงใด <input type="checkbox"/> น้อยที่สุด <input type="checkbox"/> น้อย <input type="checkbox"/> ปานกลาง <input type="checkbox"/> มาก <input type="checkbox"/> มากที่สุด					
7. ถ้าให้คะแนน 0-10 ท่านจะให้คะแนนความเหมาะสมของสภาพแวดล้อมในการทำงานของท่าน เท่าใด.....คะแนน					

ปัจจัยสุขภาพ

คำกล่าว	เป็น ประจำ	เป็น บ่อยๆ	เป็น ครั้งคราว	ไม่เคย เลย
1. ท่านนอนหลับไม่สนิทเป็นประจำหรือไม่				
2. ท่านรู้สึกหงุดหงิด ไร้ความพอใจเป็นประจำหรือไม่				
3. ท่านท้องผูกหรือท้องเสียเป็นประจำหรือไม่				
4. ท่านรู้สึกว่าตนเองไม่มีสมาธิหรือไม่				
5. ท่านเหน็ดเหนื่อยจากการทำงานมากกว่าปกติ เป็นประจำหรือไม่				
6. ท่านมีหงหรือเวียนศีรษะเป็นประจำหรือไม่				
7. โดยสรุป สุขภาพของท่านเป็นอย่างไร <input type="checkbox"/> ไม่ดี <input type="checkbox"/> ไม่ค่อยดี <input type="checkbox"/> ปานกลาง <input type="checkbox"/> ดี <input type="checkbox"/> ดีมาก <input type="checkbox"/> ไม่แน่ใจ/ไม่ทราบ				
8. ถ้าให้คะแนน 0-10 ท่านจะให้คะแนนสุขภาพของท่านเท่าใด.....คะแนน				

ส่วนที่ 3 ความสามารถในการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

ความสามารถในการปฏิบัติงาน	ระดับความสามารถ				
	Very Poor	Poor	Average	Good	Excellent
1. การตรงต่อเวลา					
2. บุคลิกภาพส่วนตัว					
3. กิริยามารยาท					
4. ความรู้ในงานปัจจุบัน					
5. การช่วยเหลือ เอาใจใส่ต่อผู้โดยสารขณะขึ้น-ลง เครื่องบิน					
6. การวางแผนและกำหนดขั้นตอนบริการ					
7. ขั้นตอนในการบริการเครื่องดื่ม					
8. ขั้นตอนในการบริการอาหาร					
9. ความตื่นตัวในการทำงาน					
10. การให้บริการหลังจากให้บริการอาหาร					
11. ความเข้าใจระเบียบต่างๆ ของเส้นทาง					
12. การแสดงออกต่องานในหน้าที่					
13. ความร่วมมือประสานงาน					
14. การควบคุมอารมณ์					
15. ทักษะคิดและความสำนึกที่ดีในการให้บริการ					
16. การแก้ปัญหาและการตัดสินใจ					
17. การใส่ใจในความปลอดภัย					
18. ความเหมาะสมของร่างกายต่อการทำงาน					
19. ทักษะในการติดต่อสื่อสาร					
20. โดยสรุป ท่านมีความสามารถในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับใด <input type="checkbox"/> Very Poor <input type="checkbox"/> Poor <input type="checkbox"/> Average <input type="checkbox"/> Good <input type="checkbox"/> Excellent					
21. ถ้าให้คะแนน 0-10 ท่านจะให้คะแนนความสามารถในการปฏิบัติงานของท่านเท่าใดคะแนน					

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะ

ท่านคิดว่าบริษัทฯ จะต้องทำอะไรที่ทำให้ท่านมีความสามารถในการปฏิบัติงานสูงขึ้น

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

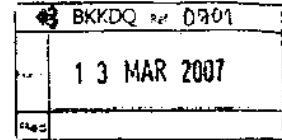
ขอขอบพระคุณที่กรุณาใช้เวลาอันมีค่าของท่านในการตอบแบบสอบถาม

การส่งแบบสอบถามคืน

เมื่อท่านตอบแบบสอบถามเสร็จเรียบร้อยแล้ว กรุณาส่งคืนได้ตั้งแต่บัดนี้ จนถึงวันที่ 23 เมษายน 2550 โดยใส่ลงในกล่องรับแบบสอบถาม ซึ่งตั้งไว้บริเวณจุดต่างๆ 2 จุด ดังนี้

1. บริเวณเคาน์เตอร์เช็คอิน
2. บริเวณห้อง Box

ภาคผนวก ข



ที่ ศร 0528.02/๔1๙

คณะรัฐประศาสนศาสตร์
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
ถนนเสรีไทย แขวงคลองจั่น
เขตบางกะปิ กรุงเทพฯ 10240

2 มีนาคม 2550

- เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ข้อมูล สัมภาษณ์ และแจกแบบสอบถาม เพื่อประกอบการเขียนวิทยานิพนธ์
- ① เรียน ผู้อำนวยการใหญ่ฝ่ายบริการบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

ด้วยในการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต คณะรัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ นายสกล บุญสิน รหัสประจำตัว 4810111088 นักศึกษาปริญญาโท คณะรัฐประศาสนศาสตร์ ได้ทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง "ความสามารถในการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน กรณีศึกษา บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)" ซึ่งนักศึกษาจำเป็นต้องค้นคว้าข้อมูลเพื่อประกอบการเขียนวิทยานิพนธ์

ในการนี้คณะรัฐประศาสนศาสตร์ ได้พิจารณาเห็นว่าหน่วยงานของท่านเป็นหน่วยงานที่น่าสนใจ และมีขอบข่ายการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับหัวข้อที่ศึกษา จึงเรียนมาเพื่อขออนุญาตให้ นายสกล บุญสิน ค้นคว้า และขอข้อมูลในหน่วยงานของท่าน โดยการสัมภาษณ์ ขอข้อมูลเอกสาร และแจกแบบสอบถาม หากข้อมูลและรายละเอียดที่พอจะเปิดเผยให้นักศึกษาทราบได้ โปรดอำนวยความสะดวกให้ด้วย

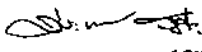
คณะรัฐประศาสนศาสตร์ หวังว่าคงได้รับความอนุเคราะห์จากท่านเป็นอย่างดี จึงขอขอบคุณล่วงหน้ามา ณ โอกาสนี้

②

อนุมัติ

๑๖, ๑๑

พิจารณาให้ความอนุเคราะห์ด้วย

 /๑๑
13MAR07

รองศาสตราจารย์

ขอแสดงความนับถือ



(อัญชญา ณ ระนอง)

รองคณบดีฝ่ายวิชาการ

ปฏิบัติราชการแทนคณบดีคณะรัฐประศาสนศาสตร์

สำนักงานเลขานุการคณะ
โทรศัพท์ 0-2375-8778
โทรสาร 0-2375-9164