



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

แบบสอบถาม

เรื่อง ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อใช้ประกอบการศึกษาเรื่อง ความผูกพันต่อองค์กร ข้อมูลที่ได้รับถือเป็นผลงานทางวิชาการ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อการศึกษา และอาจนำไปใช้เป็นประโยชน์ในการพัฒนาบุคลากรของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ผู้ศึกษาใคร่ขอความร่วมมือจากท่านในการกรอกแบบสอบถาม ด้วยความคิดเห็นหรือความรู้สึที่แท้จริงของท่านมากที่สุด ข้อมูลที่ได้รับจากแบบสอบถามครั้งนี้ จะไม่มีผลเสียหายต่อท่านผู้ตอบแต่อย่างใดทั้งสิ้น

คำแนะนำ แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 4 ตอน คือ

ตอนที่ 1 สำหรับเลือกตอบตามความเป็นจริง จำนวน 7 ข้อ

ตอนที่ 2 - 4 สำหรับเลือกตอบตามความคิดเห็น จำนวน 37 ข้อ

ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

โปรดทำเครื่องหมาย ลงในช่องว่าง ที่ตรงกับข้อมูลของท่าน

1. เพศ

ชาย

หญิง

2. อายุ

26 - 30 ปี

31 - 35 ปี

36 - 40 ปี

40 ปีขึ้นไป

3. สถานภาพ

โสด

สมรส

อื่น ๆ (โปรดระบุ)

4. ระดับการศึกษาสูงสุด

ต่ำกว่าปริญญาตรี

ปริญญาตรี

สูงกว่าปริญญาตรี

5. อายุการทำงานในองค์กรนี้

 น้อยกว่า 5 ปี 5 - 20 ปี 20 ปีขึ้นไป

6. ตำแหน่ง

 พนักงานต้อนรับกลุ่ม A พนักงานต้อนรับกลุ่ม B หัวหน้าพนักงานต้อนรับกลุ่ม A (API) หัวหน้าพนักงานต้อนรับกลุ่ม B (APR) ผู้จัดการเที่ยวบิน (IM) ผู้จัดการเที่ยวบิน (IMV)

7. รายได้ต่อเดือนที่ท่านได้รับ

 ต่ำกว่า 30,000 บาท 30,001 - 50,000 บาท 50,001 - 80,000 บาท 80,000 บาทขึ้นไป

ตอนที่ 2 - 4 โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่าง ที่ตรงกับประสบการณ์หรือความคิดเห็นของท่านมากที่สุด สำหรับข้อความคำถามในแบบสอบถามนี้ ไม่มีข้อใดถูกหรือผิด แต่ขึ้นอยู่กับทัศนะของท่านเอง

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะงานที่ปฏิบัติของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อความ	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	เห็นด้วย ปานกลาง	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง
ความมีอิสระในการทำงาน					
1. การสามารถกำหนดเป้าหมายและวิธีการทำงานในหน้าที่ของตนเองได้					
2. การสามารถปฏิบัติงานและแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้ โดยไม่จำเป็นต้องมีผู้บังคับบัญชาคอยควบคุมดูแลอย่างใกล้ชิด					
3. การได้รับโอกาสเสนอสิ่งใหม่ ๆ ในการปฏิบัติงานอยู่เสมอ					

ข้อความ	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	เห็นด้วย ปานกลาง	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง
ความหลากหลายของงาน					
1. ต้องใช้ทักษะ ความรู้ ความสามารถหลายด้าน ประกอบกัน					
2. การได้รับการสนับสนุนให้ทดลองใช้วิธีการ ทำงานในรูปแบบใหม่ ๆ เพื่อความทันสมัยต่อ เหตุการณ์					
3. งานในความรับผิดชอบ ยังเป็นที่น่าสนใจและ ท้าทายความสามารถ					
ความมีเอกลักษณ์ของงาน					
1. งานในความรับผิดชอบ มีขั้นตอนและวิธีการ ทำงาน เป็นระบบและชัดเจน					
2. การสามารถทำงานในความรับผิดชอบของตน ได้เป็นอย่างดี โดยไม่ต้องขอคำแนะนำจากผู้อื่น					
3. เมื่อเกิดปัญหาในการทำงาน ท่านทราบดีว่า ควรแก้ไขอย่างไร					
4. การสามารถมองเห็นผลสำเร็จของงาน ได้อย่าง ชัดเจน					
ผลป้อนกลับของงาน					
1. ผลงานที่ผ่านมาได้รับความสนใจจากผู้ร่วมงาน และผู้บังคับบัญชาเสมอ					
2. ผลงานที่ผ่านมาก่อให้เกิดแรงบันดาลใจที่จะ พัฒนางาน ให้ดีขึ้น					
3. ผลการประเมินการทำงาน เป็นไปอย่างถูกต้อง และยุติธรรม					
การมีโอกาสนปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น					
1. การทำงานภายในองค์กร เน้นการทำงาน ร่วมกันเป็นทีมมากกว่าต่างคนต่างทำ					
2. งานที่ทำจำเป็นต้องติดต่อประสานงานกับฝ่าย อื่น ๆ อยู่เสมอ					
3. ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และ ผู้บังคับบัญชาเป็นไปอย่างแน่นแฟ้น					

ตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับประสบการณ์ในงานของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อความ	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	เห็นด้วย ปานกลาง	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง
ความรู้สึกรู้ถึงการมีความสำคัญต่อองค์กร					
1. การรู้สึกว่าเป็นทรัพยากรบุคคลที่มีคุณค่าต่อ องค์กร					
2. การรู้สึกว่ามีส่วนร่วมในการสร้าง ความสำเร็จต่อองค์กร					
3. การรู้สึกว่าได้รับการปฏิบัติจาก ผู้บังคับบัญชาอย่างเสมอภาค					
ความรู้สึกว่าองค์กรเป็นที่พึ่งพาได้					
1. การได้รับผลตอบแทนอย่างเพียงพอและ คุ้มค่าในการปฏิบัติหน้าที่					
2. การที่องค์กรสามารถคลี่คลายปัญหาความ เคียดแค้นให้แก่พนักงานได้ แม้จะเป็นเรื่อง ส่วนตัว					
3. ความรู้สึกที่องค์กรจะยังใส่ใจดูแล หลังจาก ที่เกษียณอายุแล้ว					
ความคาดหวังที่จะได้รับการตอบสนองจากองค์กร					
1. การได้รับมอบหมายให้ทำงานที่ตรงกับ ความรู้ ความสามารถ และความต้องการ					
2. การได้รับการสนับสนุนให้มีโอกาสพัฒนา ความรู้ความสามารถ ในอาชีพ					
3. การมีช่องทางให้เกิดความก้าวหน้าในอาชีพ ตามที่หวังไว้					
ทัศนคติต่อเพื่อนร่วมงานและองค์กร					
1. นโยบายการบริหารงานบุคคลขององค์กร เป็นไปอย่างมีระบบและหลักเกณฑ์					
2. การได้รับความร่วมมือจากผู้ร่วมงานทุกครั้ง เมื่อต้องการความช่วยเหลือ					
3. ความขัดแย้งในองค์กร ส่วนใหญ่มาจากการ ไม่ยอมรับฟังความคิดเห็นซึ่งกันและกัน					

ตอนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อความ	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	เห็นด้วย ปานกลาง	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง
ความเชื่อมั่นและการยอมรับในองค์กร					
1. ความเต็มใจที่จะชี้แจง เพื่อความเข้าใจที่ดีขึ้น ต่อผู้ที่มีทัศนคติเชิงลบต่อองค์กร					
2. การยอมรับนโยบายขององค์กร และพร้อมจะ ทุ่มเททำงานเพื่อให้บรรลุตามเป้าหมาย					
3. ความภูมิใจในการเป็นพนักงานขององค์กร					
4. การคิดว่าปัญหาขององค์กรเป็นเรื่องที่ พนักงานทุกคนต้องร่วมมือกันแก้ไข					
ความเต็มใจทุ่มเทเพื่อองค์กร					
1. ความทุ่มเทให้กับงานอย่างเต็มกำลัง ความสามารถ					
2. ความพร้อมที่จะทำทุกอย่างที่เป็นประโยชน์ ต่อองค์กร เพื่อให้องค์กรเกิดการพัฒนา					
3. ความใส่ใจต่อสถานภาพ และความเป็นไป ขององค์กรอย่างสม่ำเสมอ					
ความปรารถนาที่จะคงความเป็นสมาชิกภาพองค์กร					
1. การตัดสินใจทำงานกับองค์กรนี้ เป็นการ ตัดสินใจที่ถูกต้อง					
2. การที่จะยังคงเลือกที่จะทำงานกับองค์กรนี้ ต่อไป แม้จะมีองค์กรอื่นเสนอค่าตอบแทนที่ สูงกว่า					

*** ขอขอบคุณทุกท่านที่กรุณาตอบแบบสอบถาม ***

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ	นางสาวสุทธีวรรณ ศรีสุพรรณ
วัน เดือน ปี เกิด	3 เมษายน 2523
ประวัติการศึกษา	สำเร็จการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น โรงเรียนพระหฤทัยเชียงใหม่ จ.เชียงใหม่ ปีการศึกษา 2537 สำเร็จการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนปิ่นสร้อยแยลส์วิทยาลัย จ.เชียงใหม่ ปีการศึกษา 2540 สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ปีการศึกษา 2544
ประวัติการทำงาน	ปี 2545 เจ้าหน้าที่บริษัทเงินทุนอุตสาหกรรม จ.เชียงใหม่ ปี 2546 - ปัจจุบัน เจ้าหน้าที่แผนกต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบิน ไทย จำกัด (มหาชน)