

รายการอ้างอิง

ภาษาไทย

- กรองแก้ว อยู่สุข. 2537 .พฤติกรรมองค์กร. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
 กฤษ สีบสนธ์. 2526. การสื่อสารในองค์กร.กรุงเทพมหานคร:สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์
 มหาวิทยาลัย.
 กฤษ สีบสนธ์. 2538. วัฒนธรรมและพฤติกรรมกรรมการสื่อสารในองค์กร .กรุงเทพมหานคร: สำนัก
 พิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย .
 กฤษ สีบสนธ์. 2536. เข้าใจสื่อสาร เข้าใจตรงกัน. กรุงเทพมหานคร:สำนักพิมพ์เอ็ดดูเคชั่น
 จ้างงค์ สมประสงค์. 2518. หลักการปกครองหัวหน้างาน_ .กรุงเทพมหานคร:สำนักพิมพ์มิตรเจริญ
 การพิมพ์.
 จ้างงค์ สมประสงค์ .2517. การบริหารงานบุคคล. กรุงเทพมหานคร :สำนักพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช.
 ดิน ปรัชญพทธรฺ์. 2538. ทฤษฎีองค์กร.กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ไทยวัฒนาพานิชย์.
 แ่งน้อย พงษ์สามารถ. 2519. จิตวิทยาอุตสาหกรรม.กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัย
 ธรรมศาสตร์.
 บุญเลิศ ศุภดิถก.2523. การสื่อสารโครงสร้าง และหน้าที่ในสังคม.วารสารศาสตร์ และสื่อมวลชน.
 กรุงเทพมหานคร.เจริญวิทยาการพิมพ์.
 ประมะ สตะเวทิน. 2524 . นิเทศศาสตร์กับสังคม. กรุงเทพมหานคร : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
 ประมะ สตะเวทิน. 2533. หลักนิเทศศาสตร์ กรุงเทพมหานคร : ภาพพิมพ์.
 ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ .2535. จิตวิทยาอุตสาหกรรม.กรุงเทพมหานคร :ศูนย์ส่งเสริมกรุงเทพ.
 วิเชียร เกตุสิงห์.2534.คู่มือการวิจัย. การวิเคราะห์ข้อมูลจากโปรแกรมสำเร็จรูปspss/pc+.ชมรมผู้
 สนใจงานวิจัยทางการศึกษา
 สมยศ นาวิการ. 2527. การติดต่อสื่อสารขององค์กร.กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์บรรณกิจ .
 สวนิต ยมาภัย และ ระวีวรรณ ประกอบผล .2537 . แบบจำลองการสื่อสารสำหรับการสื่อสาร
 มวลชน. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย .
 เสถียร เหลืองอร่าม. 2525 . วิทยาการจัดการ .กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์อักษรเพชรเกษม.
 อนันต์ เกตุวงศ์. 2519.ระบบการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรของรัฐเพื่อการพัฒนา . กรุงเทพ
 มหานคร: คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
 อรุณ รักรธรรม. 2525.ทฤษฎีองค์กรสมัยใหม่. การบริหารองค์กร. กรุงเทพมหานคร:สำนักพิมพ์ไทย
 วัฒนาพานิชย์.

ภาษาอังกฤษ

- Anthony, D.1967.*Inside Bureaucracy*.Boston.Little Brown and Company.
- Barnard,C.I.1968. *The Function of Executive*.Havard University Press.
- Beer , M.B .1964 . March. Organizational Size and Satisfaction, *Academy of Management Journal* .
- Clegg,S.R.and others.1996.From the point of view :Ferminist approach to Organization Studies. *Handbook of Organization Studies*.New-York.Butler-Taner
- Davis, M.K.1974. Intrarole Conflict an Job Satisfaction on Psychiatric Units.*Nursing Research*
- Dessler, G . 1992 . *Organization Theory*. Intergrating Structure and Behavior .2nd ed . Simon & Schuster(Asia).
- Donachy,W.C. and Others.*Leadership Communication*
- Downs and Hazen.1977.*Downs / HazenCommunication Satisfaction Questionnaire*
- .Evan , E. W.1962 , December. Alienation and learing im a Hospital Setting . *American Sociology Review* .27 : 6
- Fiedler,F.E1967.*A Theory of Leadership Effectiveness*. New-YorK.McGraw-Hill Book.
- Flippo,EB.1971.*Principle of Education*.New-York:McGraw-Hill
- Glimer, H.B. 1971.*Industrial and Organizational Psychology*.New York : McGraw-Hall.
- Guetzkow ,H .1965 .*Communication in Organizations_* .In J.G. March.ed.,*Handbook of Organizations*,New york : Rand McNally .
- Hammer,R.E.1971. Job Satisfaction of Special Teachers in Iowa.An application of The Herzberg Two Factors Theory. *Dissertation Abstracts in Humaninting and Social Sceinces*.Vol.31.No.7
- Hancy,W.V. 1973 . *Communication and Organization Behavior*. Iillinois :Richard D Irwin
- Hodgetts , R.M. 1933. *Modern Human Relation at Work* . 5 th ed . Dryden Press.
- Hunt ,G.T.1980 . *Communication skill in The Organization_*. Englewood Cliffs. New Gersey . Prentice-Hall .
- Jablin,F.M.1985.*Task Relationship:a Life -span Perspective*.*HandBook of Interpersonal Communication* .Bervery hill.SAGE Publications
- Katz,D.and Kahn,R.1966.*The social Psychology of Organizations*. New-York.John Wiley&Sons.

- Lewis, P.V. Leadership and Communication. The Essence Of Effective Management
- Luthans , F. 1995 . **Organizational Behavior**_. 7th ed. McGraw-hill International Editions.
- Mausner, B. and Synder, B.B. 1959. **Motivation of Work** . New York : John Wiley and sons
- Morse, N.C. **Satisfaction in White Collar Job**. Michigan. University of Michigan Press.
- Pfifner, J.M. and Fels M. 1964. **The Supervision of Personal : Human relations in the management of Men**. New York: Prentice Hall.
- Rachman , D.J. and Kemp , L.J. 1964 , December 4. **Are Buyers Happy in Their Job?**. **Journal of Retailing** 4.
- Robert, K.H. and O'Rielly, C.A. 1974, June. **Measuring Organizational Communication**. **Journal of Applied Psychology**. Vol. 59. No. 3
- Robin , S.P. 1957. **Conflict can be stimulating**. **Management Review**. Vol. 62 . 23.
- Rollinson , D . 1993. **Understanding Employee Relation : A behavioural Approach**. Addison- Wesley Publishers.
- Saleh , S. D. and Otis , J.L . **Age and Level of Job Satisfaction**. **Personel Psychology**. 17 Wister .
- Shramme , W. 1974 . **Nature Of Communication Between Humans . The Process and effects of Mass Communication** Wibur and Donald f. Roberts eds. Urbana . Ill : University of Illinois Press .
- Smith , C. H. 1973. **Psychology of Industrial Behavior** . New York : McGraw - Hill.
- Stewart C.R. and Others. 1996. **HandBook of Organization Studies**. Sage Publications
- Tannenbaum , R. I , Weschler and Massarik , F. 1961. **Leadership and Organization**. New York . McGraw-Hill Book .
- Thayer , L. 1986. **Communication and Communication System**. Homewood . Iii.. Richard D. Irwin .
- Weick , K. E . 1969. **The Social Psychology of Organization** . Redding Massachusettes : Addison- Westley Publishing Company .
- Wilo , O. A . 1978 . **Organizational Communicational Studies : The LTI and OCD Procedure**. Paper presented at the Meeting in Chicdgo .
- Windahl , Signitzer and Olson . 1992. **Using Communication Theory and Introduction of Plan and Evaluation Communication** .

วิทยานิพนธ์

- เก็จวลี จิตวัฒน์วิไล .2530. รูปแบบการสื่อสารที่มีความสัมพันธ์ กับความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน: ศึกษาเฉพาะข้าราชการสาย ข และค. วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต คณะวารสารศาสตร์ และสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ชนินาถ เจริญผล.2538. การศึกษารูปแบบ การรับรู้สภาพแวดล้อมในองค์กร และความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานการทำเรือแห่งประเทศไทย: รัฐวิสาหกิจที่กำลัง แปรรูป. วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต ภาควิชาการประชาสัมพันธ์ คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- ชูชาติ เป้าเจริญ.2537. ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ และไม่พึงพอใจในการทำงานของ พนักงานในสำนักงานใหญ่การประปาส่วนภูมิภาค.วิทยานิพนธ์ปริญญาการศึกษา มหา บัณฑิต สาขาบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร
- บุญณิกา วงศ์วานิช.2533.ความสัมพันธ์ระหว่าง รูปแบบการสื่อสาร สถานภาพสังคม กับ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพัฒนากรในเขตจังหวัดนครราชสีมา. วิทยา นิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต ภาควิชาการประชาสัมพันธ์ คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์ มหาวิทยาลัย
- บุญศรี ปราภวนศักดิ์ . 2526.ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมกรรมาการชูปชิบ กับความร่วมมือใน การพัฒนา.ศึกษาเฉพาะกรณี หมู่บ้านพระเพลิง ตำบลนกออก อำเภอปักธงชัย จังหวัดนครราชสีมา . วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต ภาควิชาการประชาสัมพันธ์ คณะ นิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- ประทุม ฤกษ์กลาง.2538.ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร และผลการปฏิบัติงานของ อาจารย์มหาวิทยาลัยเอกชน.ปริญญา นิพนธ์การศึกษาดุขภูบัณฑิต สาขาการบริหารการ ศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
- ทิชาพร เลิศสมบุญ.2532.ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมกรรมาการสื่อสารของผู้บังคับบัญชา กับ ความพึงพอใจในการทำงานของผู้ใต้บังคับบัญชา:ศึกษาเฉพาะกรณีกรมส่งเสริม อุตสาหกรรม. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- ธีรนุส กริทธิพรธ.2536.การศึกษากการสื่อสารในองค์กรในฐานะที่เป็นสาเหตุของการประท้วง ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ของสายการบินคาเธ่ย์แปซิฟิก ในปี พ.ศ. 2536 วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต คณะวารสารศาสตร์ และสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

- นันทยา พันธเจริญ.2538. ความคาดหวัง และความพึงพอใจในการทำงานของนักข่าวสตรี ใน
องค์กรหนังสือพิมพ์.วิทยานิพนธ์ปริญญาามหาบัณฑิต ภาคหนังสือพิมพ์ คณะ
นิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- นันทิยา ดวงภุมเมศ.2536.สถานภาพ และความพึงพอใจในกาทำงานของบัณฑิตนิเทศศาสตร์
สหวิทยาลัยรัตนโกสินทร์.วิทยานิพนธ์ปริญญาามหาบัณฑิต คณะวารสารศาสตร์และสื่อสาร
มวลชน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- พีรบุษ ทรงจักรแก้ว. 2537. พฤติกรรมการสื่อสารของผู้บังคับบัญชาที่มีอิทธิพลต่อความพึง
พอใจในการทำงาน. ศึกษาเฉพาะกรณี: ธนาคารเอเชีย. วิทยานิพนธ์ปริญญามหา
บัณฑิต คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ไพศาล หวังพานิชย์.2527. ความพึงพอใจในการทำงานของอาจารย์ในมหาวิทยาลัย ศรี
นครินทร์ วิโรฒวิทยานิพนธ์ .วิทยานิพนธ์ปริญญาดุษฎีบัณฑิต .University Of
Kansas
- วไลพร สวัสดิมงคล.2539. การศึกษาพฤติกรรมการรับฟัง ความต้องการ รูปแบบ และ
เนื้อหารายการ เสียงตามสายในโรงพยาบาล สังกัดกระทรวงสาธารณสุข ในเขต
กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาามหาบัณฑิต ภาควิชาการประชาสัมพันธ์ คณะ
นิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สมศรี ศานติเกษม. 2529. ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยบุคคล ความพึงพอใจในการทำงาน
ของอาจารย์ คณะแพทยศาสตร์ โรงพยาบาลรามธิบดี.วิทยานิพนธ์ปริญญา มหา
บัณฑิต ภาควิชาการประชาสัมพันธ์ คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- สุพรรณิ กรณ์ยภิตติคุณ. 2533.ความสัมพันธ์ของลักษณะงานที่ปฏิบัติกับการใช้อำนาจของผู้
บังคับบัญชาในการติดต่อสื่อสารภายในองค์การประปานครหลวง .วิทยานิพนธ์
- ดวง เวชสิทธิ์ 2528. ศึกษาปัจจัยบางประการที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
ของนายทหารที่สำเร็จการศึกษาจากโรงเรียนส่งกำลังบำรุง กองทัพบก. วิทยานิพนธ์
ปริญญาามหาบัณฑิต สาขาพัฒนาสังคม มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- อมร วิชัยดิษฐ์ .2519. ขวัญ และความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของปลัดอำเภอภาคใต้.วิทยา
นิพนธ์มหาบัณฑิต แผนกวิชาการปกครอง จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ธวัชฤทธิ์ อุทัยรัตน์. 2537 . ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร กับความพึงพอใจในการ ทำ
งานของพนักงานขนส่งมวลชนกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาามหาบัณฑิต
ภาควิชาการประชาสัมพันธ์ คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



ภาคผนวก ก.

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

แบบสอบถาม

เรื่อง : การสื่อสารระหว่างหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน และพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินกับความพึงพอใจในการทำงาน :Communication Between Air Purser and Cabin Crew and their Job Satisfaction

คำชี้แจง :

แบบสอบถามชุดนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาเรื่องการสื่อสารกับความพึงพอใจในการทำงานร่วมกันระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชาของหน่วยงานของคณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย จึงใคร่ขอความร่วมมือจากท่านโปรดตอบแบบสอบถามชุดนี้ทุกข้อตามความเป็นจริง เพราะคำตอบของท่านมีความสำคัญอย่างยิ่งในเชิงวิชาการ ทั้งนี้สิ่งที่ท่านตอบทุกข้อจะถือเป็นความลับ และขอขอบพระคุณล่วงหน้าที่ท่านได้กรุณาสละเวลาให้ความร่วมมือในครั้งนี้

โปรดอ่านคำแนะนำในการตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 1 ประกอบด้วยช่องคำตอบ 3 ช่อง

โปรดกาเครื่องหมาย ✓ ทั้ง 3 ช่อง ในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด
หมายเหตุ

ในการตอบแบบสอบถามตอนที่ 1 นี้ ขอให้ท่านเลือก และนึกถึงพฤติกรรมของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเพียงหนึ่งคนเท่านั้น ที่ท่านสามารถสังเกตเห็นได้ในช่วงระยะเวลา 3 เดือนที่ผ่านมาโดย

ช่องที่ 1:ระบุความถี่พฤติกรรมของหัวหน้าพนักงานต้อนรับที่ท่านเลือกลงในช่องที่ 1

ช่องที่ 2.สำหรับในช่องที่ 2 จากความถี่ของพฤติกรรมจากช่องที่ 1โปรดระบุความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารของท่านที่มีกับหัวหน้า ที่ท่านเลือกไว้

ช่องที่ 3.สำหรับช่องที่ 3อันเนื่องมาจากคำตอบที่ท่านเลือกในช่องที่ 1(ความถี่) และช่อง ที่ 2 (ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร)โปรดระบุระดับของความพึงพอใจในการทำงานของท่านที่มีกับหัวหน้า ที่ท่านเลือกไว้

ตอนที่ 2

โปรดกาเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ตอนที่ 3

โปรดแสดงความคิดเห็นของท่านในช่องว่าง

ตอนที่ 4

โปรดกาเครื่องหมาย ✓ ในช่องคำตอบที่ตรงกับข้อมูลส่วนตัวของท่าน

ตอนที่ 1 โปรดอ่านเรื่องทบทวน : ในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านทุกข้อทั้ง 3 ช่อง

ข้อ	โปรดเลือกและบันทึกพฤติกรรมของ A/P เพียงหนึ่งคน โดยดูจากข้อ 1-33	ช่องที่ 1					ช่องที่ 2					ช่องที่ 3					สำหรับผู้วิจัย
		ระดับความถี่ของพฤติกรรม A/P ที่ท่านเลือกและสังเกตเห็น ในระยะเวลา 3 เดือน มีพหุน้อยเพียงใด?					จากความถี่ของพฤติกรรมที่ปรากฏในช่องที่ 1 ส่งผลให้ท่านมีความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารกับ A/P คนนี้ในระดับใด?					จากความถี่ของพฤติกรรมในช่องที่ 1 และความพอใจในช่องที่ 2 ส่งผลให้ท่านมีความพึงพอใจในการทำงานร่วมกับ A/P คนนี้ในระดับใด?					
		บ่อยที่สุด	บ่อย	ปานกลาง	ไม่บ่อย	ไม่เลย	พอใจที่สุด	พอใจ	เฉยๆ	ไม่พอใจ	ไม่พอใจเลย	พอใจที่สุด	พอใจ	เฉยๆ	ไม่พอใจ	ไม่พอใจเลย	
1	สั่งงานแบบละเอียด																4 5 6
2	สั่งงานแบบเกินส่วนที่จริง																7 8 9
3	พูดจา หรือสั่งงานดูจริงจัง																10 11 12
4	สั่งงานโดยมีเหตุผลประกอบเพื่อให้เข้าใจที่มาของคำสั่ง																13 14 15
5	กำชับ หรือสั่งให้ปฏิบัติโดยเน้นในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง โดยเฉพาะ																16 17 18
6	เปิดโอกาสให้ลูกเรือได้ซักถามความเข้าใจในสิ่งที่ A/P สั่ง																19 20 21
7	มีการซักถามความพร้อมของลูกเรือก่อนปฏิบัติหน้าที่จริง																22 23 24
8	เปิดโอกาสให้ลูกเรือเสนอความคิดเห็นในเรื่องการทำงาน และอนุญาตให้นำไปปฏิบัติ																25 26 27
9	พูดไม่มั่นใจให้ลูกเรือเกิดความรู้สึกทำให้อายมากปฏิบัติงานมากขึ้น																28 29 30
10	พูด หรือแนะนำความรู้ใหม่ๆ ให้ลูกเรือทราบ																31 32 33
11	แนะนำ หรือพูดเน้นให้ปฏิบัติตามกฎระเบียบของบริษัท																34 35 36
12	สั่งงานแบบละเอียด และยืนดูให้เป็นไปตามที่สั่ง																37 38 39
13	สั่งงานแบบละเอียด และยืนดูอยู่ห่างๆ																40 41 42
14	สั่งงานแบบละเอียด และปล่อยให้ทำงานอย่างอิสระ																43 44 45
15	สั่งงานโดยย่อ และยืนดูอย่างใกล้ชิด																46 47 48
16	สั่งงานโดยย่อ และยืนดูอยู่ห่างๆ																49 50 51
17	สั่งงานโดยย่อ และปล่อยให้ทำงานอย่างอิสระ																52 53 54

ข้อ	โปรดขีดและบันทึกเหตุการณ์ของ A/P ที่เกี่ยวข้อง โดยดูจากข้อ 1-33	ข้อที่ 1				ข้อที่ 2				ข้อที่ 3				วันที่ผู้วิจัย			
		ปมเหตุ	ปมเหตุ	ปมเหตุ	ปมเหตุ	ปมเหตุ	ปมเหตุ	ปมเหตุ	ปมเหตุ	ปมเหตุ	ปมเหตุ	ปมเหตุ	ปมเหตุ		ปมเหตุ		
	ระดับความถี่ของเหตุการณ์ A/P ที่ทำแบบฝึกและสังเกตกัน ในระยะเวลา 3 เดือน มีมากน้อยเพียงใด?																
18	สั่งงานแบบที่เล่นที่จริง และบันทึกอย่างใกล้ชิด																55_06_57
19	สั่งงานแบบที่เล่นที่จริง และมีอยู่ห่างๆ																56_06_00
20	สั่งงานแบบที่เล่นที่จริง และปล่อยให้ทำงานอย่างอิสระ																01_02_03
21	ติดตามสอบถามถึงงานที่ได้รับมอบหมายให้ถูกวิธีทำ																04_05_00
22	บอก หรือแจ้งให้ถูกวิธีการทำ เมื่อได้ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง																07_08_00
23	ถามรายการทำงานของลูกเรือ โดยการเขียน Cabin Report																70_71_72
24	บอกชมเชยการทำงานของลูกเรือคนนั้น เป็นการส่วนตัว																73_74_75
25	กล่าวชมเชยการทำงานของลูกเรือ ในขณะที่อยู่ต่อหน้าผู้ร่วมงาน																76_77_78
26	ดำเนินการทำงานของลูกเรือ โดยการเขียน Cabin Report																79_80_81
27	ดำเนินการทำงานของลูกเรือคนนั้น ด้วยการเรียกมาพูดอย่างเป็นส่วนตัว																82_83_84
28	ดำเนินการทำงานของลูกเรือคนนั้น ทั้งนี้ที่พบว่ามียอดบกร่องในการทำงานหรือไม่ทำงานบ้าง																85_86_87
29	บน หรือดำเนินการทำงานของลูกเรือคนใดคนหนึ่งในที่เขานอนนั้น กับผู้อื่น แทนที่จะพูดกับลูกเรือคนนั้นโดยตรง																88_89_90
30	พูดอย่างเปิดเผยกับตนเองในเรื่องที่ไม่เกี่ยวข้องกับงาน ในขณะปฏิบัติหน้าที่บนเครื่องบิน																91_92_93
31	มักบ่นหรือบ่นของลูกเรือมากกว่าเรียกชื่อจริง																94_95_96
32	ใช้สรรพนามแทนตัวเองว่า "ซี (ชื่อเล่น)"																97_98_99

ข้อ	โปรดเลือกและบันทึกพฤติกรรมของ A/P ที่ตรงหนึ่งคน โดยดูจากข้อ 1-33	ข้อที่ 1					ข้อที่ 2					ข้อที่ 3				
		บ่อยที่สุด	บ่อย	ปานกลาง	ไม่บ่อย	ไม่เลย	พอใจที่สุด	พอใจ	เฉยๆ	ไม่พอใจ	ไม่พอใจเลย	พอใจที่สุด	พอใจ	เฉยๆ	ไม่พอใจ	ไม่พอใจเลย
33	ใช้สรรพนามแทนตัวเองว่า "ผม หรือ ดิฉัน" และเรียก ลูกเรียกว่า "คุณ"															

สำหรับผู้วิจัย

100_101_102

ข้อ	ระดับความพึงพอใจ	พอใจมากที่สุด	พอใจ	เฉยๆ	ไม่พอใจ	ไม่พอใจเลย
34	สรุปความพึงพอใจของท่านเกี่ยวกับการติดต่อสื่อสาร ที่มีต่อ A/P โดยส่วนรวม					
35	สรุปความพึงพอใจของท่านเกี่ยวกับการทำงานร่วมกับ A/P โดยส่วนรวม					

103

104

โปรดพลิก

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตอนที่ 2. สมมติว่าท่านได้ถูกเรียก หรือได้รับการแต่งตั้งให้ทำหน้าที่เป็น Air Purser ท่านคิดว่า ท่านมีวิธีการอย่างไรในการจัดการเหตุการณ์ดังต่อไปนี้ (โปรดทำเครื่องหมาย ✓)

1. ถ้าท่านทำหน้าที่เป็น Air Purser ท่านคิดว่า ท่านคิดว่าจะปฏิบัติตน หรือติดต่อสื่อสารในเรื่องเหล่านี้มากน้อยเพียงใด

	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
การมอบหมายงานให้ลูกเรือปฏิบัติ	—					___105
การเข้มงวดกับการปฏิบัติงานของลูกเรือ						___106
การแนะนำในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน						___107
บอก หรือพูดเน้นในเรื่องให้ทำตามระเบียบ						___108
การเปลี่ยนแปลงตำแหน่งหน้าที่ให้เหมาะสม						___109

2. ท่านจะใช้แนวทาง หรือวิธีการในการสั่งงานแบบใดที่ท่านพึงพอใจที่จะนำไปปฏิบัติ (กรุณาเลือกตอบเพียง 1 ข้อเท่านั้น)

- สั่งงานแบบละเอียด และควบคุมการทำงานให้เป็นไปตามที่สั่ง _____110
- สั่งงานแบบละเอียด แต่ปล่อย หรือให้อิสระในการทำงาน
- สั่งงานโดยย่อ แต่ควบคุมดูแลการทำงานอย่างใกล้ชิด
- สั่งงานโดยย่อ และปล่อยให้อิสระในการทำงาน
- สั่งงานอย่างเป็นกันเองให้มากที่สุดเพื่อสร้างบรรยากาศในการทำงาน
- สั่งงานอย่างเป็นกันเองให้มากที่สุด แต่คอยควบคุมการทำงาน

3. ในขณะที่ปฏิบัติหน้าที่ท่านพบว่าลูกเรือของท่านสามารถปฏิบัติหน้าที่เป็นที่ถูกอกถูกใจท่าน ท่านมีวิธีการอย่างไรในการแสดงออกในความรู้สึก (กรุณาเลือกตอบเพียง 1 ข้อ)

- เขียนรายงานชมเชย _____111
- กล่าวชมเชยเป็นการส่วนตัว เพื่อให้กำลังใจ
- กล่าวชมเชยต่อหน้าผู้อื่น เพื่อให้เป็นตัวอย่าง
- แอบปลื้ม หรือชื่นชมอยู่ในใจ

4. ในกรณีที่ท่านพบว่าลูกเรือในเที่ยวบินของท่านละเลย หรือไม่ได้ปฏิบัติหน้าที่ตามที่ท่านสั่ง หรือตามที่ท่านได้แนะนำอย่างชัดเจน ท่านมีวิธีการ หรือแนวทางในการแก้ไขปัญหาดังกล่าวหน้ามืออย่างไร (กรุณาเลือกตอบเพียง 1 ข้อ)

- เรียกมาพบเป็นการส่วนตัวว่ากล่าวตักเตือนหรือให้คำแนะนำ _____112
- เขียนรายงานความประพฤติ เพื่อให้ผู้บังคับบัญชาเป็นผู้ตัดสินแทน
- กล่าวตักเตือนทันทีที่พบเห็น เพื่อไม่ให้เกิดปัญหาดังกล่าวต่อไปหรือปรับปรุงการทำงานเสียใหม่
- ทำเป็นเฉยๆ เพื่อไม่ให้บรรยากาศโดยรวมเสียหายไป

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

ก. ถ้าท่านเป็น Air Purser ท่านจะมีวิธีการสื่อสารกับลูกเรืออย่างไร เพื่อให้เขาพอใจ และปฏิบัติงานได้ดีที่สุด

- 1.....
.....
.....
- 2.....
.....
.....
- 3.....
.....
.....
- 4.....
.....
.....
- 5.....
.....
.....

จากข้อ ก. ถ้ามีปัญหาในการสื่อสารระหว่าง Air Purser กับลูกเรือ ท่านจะเสนอแนะวิธีการแก้ไข อย่างไรบ้าง แก่ทั้งสองฝ่าย เพื่อให้การทำงานร่วมกันสัมฤทธิ์ผลดีที่สุด

- 1.....
.....
.....
- 2.....
.....
.....
- 3.....
.....
.....
- 4.....
.....
.....
- 5.....
.....
.....

ตอนที่ 4. ข้อมูลที่เกี่ยวกับปัจจัยทางประชากร ของผู้ตอบแบบสอบถาม โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ที่ตรงกับความเป็นจริง

สำหรับผู้วิจัย

1.เพศ ชาย หญิง113

2.อายุ 21 - 25
 26 - 30
 31 - 35
 36 - 40
 41 - 45
 มากกว่า 45 ปีขึ้นไป114

3.ระดับการศึกษา ต่ำกว่าปริญญาตรี
 ปริญญาตรี หรือเทียบเท่า
 สูงกว่าปริญญาตรี115

4.ระยะเวลาการทำงาน ไม่ถึง 1 ปี
 1 - 5 ปี
 6 - 10 ปี
 11 ปีขึ้นไป116

ขอขอบพระคุณที่ให้ความร่วมมือ



ภาคผนวก ข.

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

แบบสอบถาม

**เรื่อง : การสื่อสารระหว่างหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน และพนักงาน
ต้อนรับบนเครื่องบินกับความพึงพอใจในการทำงาน :Communication**

Between Aie Pursers and Cabin Crew and their Job Satisfaction

คำชี้แจง :

แบบสอบถามชุดนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาเรื่องการสื่อสารกับความพึงพอใจในการการทำงานร่วมกันระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชาของหน่วยงาน ของคณะ
นิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย จึงใคร่ขอความร่วมมือจากท่านโปรดตอบแบบสอบ
ถามชุดนี้ทุกข้อตามความเป็นจริง เพราะคำตอบของท่านมีความสำคัญอย่างยิ่งในเชิงวิชาการ
ทั้งนี้สิ่งที่ท่านตอบทุกข้อจะถือเป็นความลับ และขอขอบพระคุณล่วงหน้าที่ท่านได้กรุณาสละ
เวลาให้ความร่วมมือในครั้งนี้

โปรดอ่านคำแนะนำในการตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 1 ประกอบด้วยช่องคำตอบ 3 ช่อง

**โปรดกาเครื่องหมาย ✓ ทั้ง 3 ช่อง ในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด
หมายเหตุ**

**ในการตอบแบบสอบถามตอนที่ 1 นี้ ขอให้ท่านเลือก และนึกถึงพฤติกรรมของ
พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเพียงหนึ่งคนเท่านั้น ที่ท่านสามารถสังเกตเห็นได้ในช่วง
ระยะเวลา 3 เดือนที่ผ่านมาโดย**

ช่องที่ 1:ระบุความถี่พฤติกรรมของหัวหน้าพนักงานต้อนรับที่ท่านเลือกลงในช่องที่ 1

**ช่องที่ 2.สำหรับในช่องที่ 2 จากความถี่ของพฤติกรรมจากช่องที่ 1โปรดระบุความ
พึงพอใจในการติดต่อสื่อสารของท่านกับที่มีกับหัวหน้า ที่ท่านเลือกไว้**

**ช่องที่ 3.สำหรับช่องที่3อันเนื่องมาจากคำตอบที่ท่านเลือกในช่องที่ 1(ความถี่) และ
ช่อง ที่2 (ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร)โปรดระบุระดับของความพึง
พอใจในการทำงานของท่านที่มีกับหัวหน้า ที่ท่านเลือกไว้**

ตอนที่ 2

โปรดกาเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ตอนที่ 3

โปรดแสดงความคิดเห็นของท่านในช่องว่าง

ตอนที่ 4

โปรดกาเครื่องหมาย ✓ ในช่องคำตอบที่ตรงกับข้อมูลส่วนตัวของท่าน

ตอนที่ 1 โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านทุกข้อที่ 3 ข้อ 4

ข้อ	โปรดเลือกและบิกรถึงพฤติกรรมของ CIA เพียงหนึ่งคนโดยดูจากข้อ 1-18	ข้อที่ 1					ข้อที่ 2					ข้อที่ 3					สำหรับผู้วิจัย
		ระดับความถี่ของพฤติกรรม CIA ที่ท่านเลือก และสังเกตเห็นในระยะเวลา 3 เดือน					จากพฤติกรรมที่ปรากฏในข้อที่ 1 ส่งผลให้ท่านมีความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารกับ CIA คนนี้ในระดับใด ?					จากพฤติกรรมในข้อที่ 1 และความพอใจในข้อที่ 2 ส่งผลให้ท่านมีความพึงพอใจในการทำงานร่วมกับ CIA คนนี้ในระดับใด					
		บ่อยที่สุด	บ่อย	ปานกลาง	ไม่บ่อย	ไม่เลย	พอใจที่สุด	พอใจ	เฉยๆ	ไม่พอใจ	ไม่พอใจเลย	พอใจที่สุด	พอใจ	เฉยๆ	ไม่พอใจ	ไม่พอใจเลย	
1	รับฟังคำสั่ง พร้อมกับจับบันทึกในสิ่งที่ A/P สั่ง																4 5 6
2	ก้มหน้าก้มตา รับฟังคำสั่ง โดยไม่ได้เสนอความคิดเห็นใดๆ ในห้อง Briefing																7 8 9
3	ตั้งใจฟังในสิ่งที่ A/P บอก หรือแนะนำ แม้ว่าสิ่งที่พูดนั้นจะเป็นสิ่งที่ถูกเอื้อมทราบอยู่แล้ว																10 11 12
4	สนทนากับผู้ร่วมงานขณะที่มีการ Briefing																13 14 15
5	กล้าที่จะสอบถามกับ A/P เมื่อไม่เข้าใจในสิ่งที่ A/P บอกให้ปฏิบัติ																16 17 18
6	พูดเพื่อเสนอความคิดเห็นในเรื่องที่ไม่เกี่ยวข้องกับภารกิจที่ได้รับมอบหมายโดยส่วนตัว																19 20 21
7	สามารถรับฟังคำสั่ง และนำไปปฏิบัติได้อย่างครบถ้วน ตามที่แนะนำในห้อง Briefing																22 23 24
8	รายงานผล หรือสรุปผลในการทำงานให้ A/P ทราบ																25 26 27
9	ชอบพูด หรือสนทนากับผู้โดยสาร ขณะปฏิบัติงาน																28 29 30
10	ชอบสนทนากับผู้ร่วมงานในเรื่อง "ข่าวลือ" หรือ "เรื่องส่วนตัว" ของผู้อื่น																31 32 33
11	รับฟังคำวิจารณ์การทำงานจาก A/P ด้วยความเต็มใจ โดยปราศจากข้อโต้แย้งใดๆ																34 35 36
12	อธิบายได้อย่างมีเหตุผล เมื่อถูก A/P คำทักท้วงในเรื่องที่ไม่เกี่ยวข้องกับงานในหน้าที่																37 38 39
13	พูด หรือร้องขอให้ A/P ช่วยแนะนำในเรื่องที่ไม่เกี่ยวข้องกับการทำงานด้วยตนเอง																40 41 42
14	พูด หรือขอคำปรึกษาจาก A/P ในเรื่องส่วนตัวทั้งใน และนอกเวลาทำงาน																43 44 45

ข้อ	โปรดเลือกและบันทึกถึงพฤติกรรมของ C/A เพียงหนึ่งคนโดยดูจากข้อ 1-18	ระดับความถี่ของพฤติกรรม C/A ที่ท่านเลือก และสังเกตเห็นในระยะเวลา 3 เดือน					จากพฤติกรรมที่ปรากฏในข้อที่ 1 ส่งผลให้ท่านมีความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารกับ C/A คนนี้ในระดับใด ?					จากพฤติกรรมในข้อที่ 1 และความพอใจในข้อที่ 2 ส่งผลให้ท่านมีความพึงพอใจในการทำงานร่วมกับ C/A คนนี้ในระดับใด					สำหรับผู้วิจัย
		บ่อยที่สุด	บ่อย	ปานกลาง	ไม่บ่อย	ไม่เลย	พอใจที่สุด	พอใจ	เฉยๆ	ไม่พอใจ	ไม่พอใจเลย	พอใจที่สุด	พอใจ	เฉยๆ	ไม่พอใจ	ไม่พอใจเลย	
15	มักใช้ชื่อเล่นของตนเอง เวลาที่สนทนากับ AP																.. 46_47_48
16	มักเรียกชื่อเล่นของ AP หรือเรียกว่า "พี่ purser" มากกว่าเรียกชื่อจริง																.. 49_50_51
17	พูดกับ AP อย่างสุภาพทั้งใน และนอกเวลางาน																.. 52_53_54
18	ไม่สนทนา หรือหลีกเลี่ยงที่จะพูดคุยกับ AP ในระหว่างทำงานร่วมกัน																.. 55_56_57

ข้อ	ระดับความพึงพอใจ	พอใจมากที่สุด	พอใจ	เฉยๆ	ไม่พอใจ	ไม่พอใจเลย	
19	สรุปความพึงพอใจของท่านเกี่ยวกับการติดต่อสื่อสารที่มีต่อ C/A โดยส่วนรวม						.. 58
20	สรุปความพึงพอใจของท่านเกี่ยวกับการทำงานร่วมกับ C/A โดยส่วนรวม						.. 59

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตอนที่ 2. โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

1. ในฐานะที่ท่านมีตำแหน่งเป็นหัวหน้าพนักงานรับบนเครื่องบิน ท่านได้ปฏิบัติตน หรือติดต่อสื่อสารในเรื่องเหล่านี้มากน้อยเพียงใด

	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
การมอบหมายงานให้ลูกเรือปฏิบัติ						___60
การเข้มงวดกับการปฏิบัติงานของลูกเรือ						___61
การแนะนำในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน						___63
บอก หรือพูดเน้นในเรื่องให้ทำตามกฎระเบียบ						___64
การเปลี่ยนแปลงตำแหน่งหน้าที่ให้เหมาะสม						

2. โดยปกติ ในการปฏิบัติหน้าที่ของ ท่านมักจะใช้วิธีการใดในการติดต่อสื่อสารแบบใดในการทำงานกับลูกเรือในเที่ยวบินของท่าน (กรุณา เลือกตอบเพียง 1 ข้อเท่านั้น)

- สั่งงานแบบละเอียด และควบคุมการทำงานให้เป็นไปตามที่สั่ง
- สั่งงานแบบละเอียด แต่ปล่อย หรือให้อิสระในการทำงาน
- สั่งงานโดยย่อ แต่ควบคุมดูแลการทำงานอย่างใกล้ชิด
- สั่งงานโดยย่อ และปล่อยให้อิสระในการทำงาน
- สั่งงานอย่างเป็นกันเองให้มากที่สุดเพื่อสร้างบรรยากาศในการทำงาน
- สั่งงานอย่างเป็นกันเองให้มากที่สุด แต่คอยควบคุมการทำงาน

-----65

3. ในขณะที่ปฏิบัติหน้าที่ท่านพบว่าลูกเรือของท่านสามารถปฏิบัติหน้าที่เป็นที่ถูกอกถูกใจท่าน ท่านมีวิธีการอย่างไรในการแสดงออกในความรู้สึก (กรุณาเลือกตอบเพียง 1 ข้อ)

- เขียนรายงานชมเชย
- กล่าวชมเชยเป็นการส่วนตัว เพื่อให้กำลังใจ
- กล่าวชมเชยต่อหน้าผู้อื่น เพื่อให้เป็นตัวอย่าง
- แอบปลื้ม หรือชื่นชมอยู่ในใจ

___66

4. ในกรณีที่ท่านพบว่าลูกเรือในเที่ยวบินของท่านละเลย หรือไม่ได้ปฏิบัติหน้าที่ตามที่ท่านสั่ง หรือตามที่ท่านได้แนะนำอย่างชัดเจน ท่านมีวิธีการ หรือแนวทางในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าป้อนอย่างไร (กรุณาเลือกตอบเพียง 1 ข้อ)

- เรียกมาพบเป็นการส่วนตัวว่ากล่าวตักเตือนหรือให้คำแนะนำ
- เขียนรายงานความประพฤติ เพื่อให้ผู้บังคับบัญชาเป็นผู้ตัดสินแทน
- กล่าวตักเตือนทันทีที่ท่านพบเห็น เพื่อไม่ให้เกิดปัญหาดังกล่าวต่อไปหรือปรับปรุงการทำงานเสียใหม่
- ทำเป็นเฉยๆ เพื่อไม่ให้บรรยากาศโดยรวมเสียหาย

___67

โปรดพลิก

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

ก. การสื่อสารของลูกเรืออย่างไร ที่ทำให้ความพึงพอใจแก่ท่านมากที่สุดซึ่งจะส่งผลให้ท่านปฏิบัติงานได้ดี

- 1.....
.....
.....
- 2.....
.....
.....
- 3.....
.....
.....
- 4.....
.....
.....
- 5.....
.....
.....

จากข้อ ก. ถ้ามีปัญหาในการสื่อสารระหว่าง Air Purser กับลูกเรือ ในฐานะหัวหน้า ท่านจะแก้ปัญหาได้อย่างไร เพื่อให้การทำงานร่วมกันสัมฤทธิ์ผลดีที่สุด

- 1.....
.....
.....
- 2.....
.....
.....
- 3.....
.....
.....
- 4.....
.....
.....
- 5.....
.....
.....

ตอนที่ 4. ข้อมูลที่เกี่ยวกับปัจจัยทางประชากรของผู้ตอบแบบสอบถาม โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ที่ตรงกับความเป็นจริง

สำหรับผู้วิจัย

1. เพศ ชาย หญิง _____ 68

2. อายุ 26 - 30
 31 - 35
 36 - 40
 41 - 45
 มากกว่า 45 ปีขึ้นไป _____ 69

3. ระดับการศึกษา ต่ำกว่าปริญญาตรี
 ปริญญาตรี หรือเทียบเท่า
 สูงกว่าปริญญาตรี _____ 70

4. ระยะเวลาการทำงาน 6-10 ปี
 11 - 15 ปี
 16 - 20 ปี
 21 ปีขึ้นไป _____ 71

ประวัติผู้วิจัย

นายชุตินธร สุदानนท์ เกิดเมื่อวันที่ 8 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2505 ที่จังหวัดกรุงเทพมหานคร สำเร็จการศึกษาระดับมัธยมปลายที่โรงเรียนสวนกุหลาบวิทยาลัย พ.ศ. 2518 และจบการศึกษาระดับปริญญาตรีจากมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ สาขาสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ (เกียรตินิยมอันดับที่2) เมื่อปี พ.ศ. 2527 และเข้ารับการฝึกอบรมเป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) เมื่อวันที่ 5 สิงหาคม 2528 ปัจจุบันดำรงตำแหน่งเป็น หัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ประจำภูมิภาคเอเชีย



สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย