

## APPENDIX B

### Questionnaire (Thai Version)

ความพึงพอใจของผู้โดยสารต่อการให้บริการภาคพื้นดินของสายการบินนกแอร์ ณ สนามบินดอนเมือง

แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของสารนิพนธ์ สำหรับนักศึกษาปริญญาโท สาขาภาษาอังกฤษเพื่ออาชีพ สถาบัน  
ภาษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามนี้ จะนำมาเพื่อใช้ในการศึกษาโดยเฉพาะ และจะเก็บ  
เป็นความลับ จึงใคร่ขอความกรุณาท่านสละเวลากรอกแบบสอบถามนี้ หากท่านมีข้อสงสัยใดหรือต้องการข้อมูล  
เพิ่มเติม กรุณาติดต่อที่ กุลทีนี สุขสมธรรม หมายเลขโทรศัพท์ 089-8126409

.....  
**คำชี้แจง :** กรุณาทำเครื่องหมายถูกลงใน  หน้าข้อความที่ตรงกับความคิดเห็นและตามความเป็นจริงที่ตรงกับ

ตัวท่านมากที่สุด

#### ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล

1. เพศ  ชาย  หญิง
2. อายุ  ต่ำกว่า 25 ปี  
 25-35 ปี  
 36-45 ปี  
 46-50 ปี  
 มากกว่า 50 ปี
3. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน  มากกว่า 10,000 บาท  
 10,001-30,000 บาท  
 30,001- 50,000 บาท  
 มากกว่า 50,001 บาท

## 4. อาชีพ

- เจ้าหน้าที่ส่วนราชการ / ข้าราชการ
- เจ้าหน้าที่องค์กรรัฐวิสาหกิจ
- เจ้าหน้าที่บริษัทเอกชน
- เจ้าของกิจการ
- นักศึกษา
- อื่นๆ \_\_\_\_\_

## 5. ท่านเดินทางกับสายการบินนอร์ประมาณกี่เที่ยวบินต่อเดือน?

- 0-2 เที่ยวบิน       3-5 เที่ยวบิน       มากกว่า 5 เที่ยวบิน

## 6. ท่านมักเดินทางไปจังหวัดใด ?

- เชียงใหม่    หาดใหญ่    นครศรีธรรมราช    ตรัง
- อุตรธานี    อื่นๆ

**ส่วนที่ 2: ความพึงพอใจต่อการให้บริการภาคพื้นดิน ณ สนามบินดอนเมืองของสายการบินนอร์**

คำชี้แจง: กรุณาทำเครื่องหมาย x หน้าข้อที่ตรงตามความคิดเห็นและตามความเป็นจริงที่ตรงกับตัวท่านมากที่สุด

ประเด็น	พอใจมากที่สุด	พอใจมาก	พอใจปานกลาง	พอใจน้อย	พอใจน้อยที่สุด
ความพึงพอใจด้านสถานที่	5	4	3	2	1
7. สถานที่หาง่าย					
8. สถานที่กว้างขวางเหมาะสม					
9. สถานที่ตกแต่งสวยงาม					
10. การจัดวางผลิตภัณฑ์เหมาะสม					
11. สถานที่สะอาดและสะดวกสบาย					
12. ป้ายบอกตำแหน่งต่างๆเด่นชัด					

ประเด็น	พอใจมากที่สุด	พอใจมาก	พอใจปานกลาง	พอใจน้อย	พอใจน้อยที่สุด
<b>ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
13. เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส					
14. การต้อนรับลูกค้าเหมาะสม					
15. มารยาทดี					
16. ใ้ข่าวจาสุภาพ					
17. เต็มใจและตั้งใจให้บริการ					
13. สามารถตอบคำถามลูกค้าได้ครบถ้วน					
18. สามารถแก้ไขปัญหาให้ลูกค้าได้					
19. พนักงานแต่งกายเหมาะสม					
<b>ความพึงพอใจในบริการต่างๆของสายการบิน</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
20. บริการ Check In					
21. บริการสัมภาระ					
22. บริการด้านการให้ข้อมูลเที่ยวบิน					
23. บริการออกบัตรโดยสาร					
24. บริการจองเที่ยวบิน					
25. บริการ Lost and Found					
26. บริการเรียกขึ้นเครื่อง					
27. บริการด้านการให้ข้อมูลทั่วไป					

### **ส่วนที่ 3: ข้อเสนอแนะ**

28. ท่านต้องการให้สายการบินปรับปรุงการให้บริการในด้านใดบ้าง?

---



---



---



---

29. ท่านคิดว่าสายการbinกรจัดหาสิ่งใดเพิ่มเติมเพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า

---

---

---

---

ขอบพระคุณในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้