

APPENDIX A

Questionnaire in Thai

แบบสอบถาม

เรื่อง ความพึงพอใจของผู้โดยสารในการติดต่อสื่อสารกับพนักงานดูแลผู้โดยสารภาคพื้นดิน

ของสายการบินฟินแอร์ที่ สนามบินสุวรรณภูมิ

การศึกษาเปรียบเทียบระหว่างผู้โดยสารชาวไทยและผู้โดยสารชาวต่างชาติ

แบบสอบถามนี้เป็นส่วนประกอบของการทำสารนิพนธ์ระดับปริญญาโท สาขาภาษาอังกฤษเพื่ออาชีพ
สถาบันภาษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ผลที่ได้จากการวิจัยในครั้งนี้จะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาปรับปรุงการ
ติดต่อสื่อสารระหว่างผู้โดยสารกับพนักงานดูแลผู้โดยสารภาคพื้นดินของสายการบินฟินแอร์ ที่สนามบินสุวรรณ
ภูมิ ซึ่งจะเป็นผลดีต่อตัวผู้โดยสารที่เดินทางกับสายการบินฟินแอร์ทั้งขาเข้าและขาออก และข้อมูลทั้งหมดจะถูก
เก็บไว้เป็นความลับและใช้เพื่อการศึกษาเท่านั้น

แบบสอบถามนี้จะแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้โดยสาร

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้โดยสารในการติดต่อสื่อสารกับพนักงานดูแลผู้โดยสารภาคพื้นดินของสาย
การบินฟินแอร์ ที่สนามบินสุวรรณภูมิ เกี่ยวกับมารยาทและการใช้ภาษาในการตรวจรับบัตรที่นั่ง

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการติดต่อสื่อสารระหว่างผู้โดยสารกับพนักงานดูแลผู้โดยสารภาคพื้นดิน
ของสายการบินฟินแอร์ ที่สนามบินสุวรรณภูมิ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้โดยสาร

กรุณากากบาท (X) ลงบนหมายเลขที่เป็นคำตอบในวงเล็บหรือเติมคำตอบในช่องว่าง

1. เพศ

- (1) ชาย (2) หญิง

2. อายุ

- (1) ต่ำกว่า 15 ปี (2) 15-24 ปี
(3) 24-34 ปี (4) 35-44 ปี
(5) 45-54 ปี (6) 55 ปีขึ้นไป

3. สัญชาติ

4. ศาสนา

- (1) พุทธ (2) คริสต์ (3) อิสลาม (4) อื่นๆ (โปรดระบุ).....

5. ระดับการศึกษาสูงสุด

- (1) ต่ำกว่าปริญญาตรี (2) ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า
(3) ปริญญาโท (4) ปริญญาเอก
(5) อื่นๆ (โปรดระบุ)

6. อาชีพ

- (1) นักศึกษา (2) ข้าราชการ
(3) พนักงานบริษัทเอกชน (4) ธุรกิจส่วนตัว
(5) ไม่ได้ประกอบอาชีพ (6) เกษียณอายุแล้ว
(7) อื่นๆ (โปรดระบุ)

7. ท่านกำลังจะเดินทางด้วยสายการบินฟินแอร์เที่ยวบินที่ AY..... วันที่.....

8. ท่านเดินทางโดย

(1) ชั้นธุรกิจ

(2) ชั้นประหยัด

9. จุดประสงค์ในการเดินทางครั้งนี้

(1) ทำธุรกิจ

(2) เพื่อการพักผ่อน

(3) ศึกษาต่อ

(4) ชำนาญที่อยู่

(5) อื่นๆ (โปรดระบุ)

10. ภายในหนึ่งปีที่ผ่านมา รวมถึงการเดินทางในครั้งนี้ ท่านได้เดินทางด้วยสายการบินฟินแอร์บ่อยเพียงไร

(เที่ยวบินช่วงต่อจากเฮลซิงกิหรือเที่ยวบินจากกลับนับรวมกับเที่ยวบินขาไปเป็นการเดินทางหนึ่งครั้ง)

(1) 1-3 ครั้ง

(2) 4-6 ครั้ง

(3) 7-9 ครั้ง

(4) มากกว่า 10 ครั้ง

11. ใครเป็นผู้ตัดสินใจให้ท่านในการเดินทางโดยสายการบินฟินแอร์

(1) บริษัทที่ท่านทำงาน

(2) บริษัทท่องเที่ยว

(3) สมาชิกในครอบครัว

(4) คู่สมรส

(5) ตัดสินใจด้วยตัวเอง

(6) อื่นๆ (โปรดระบุ)

12. เหตุผลหลักที่ท่านเลือกใช้บริการของสายการบินฟินแอร์

(1) ความตรงต่อเวลา

(2) การบริการดี

(3) โฆษณาที่ทั่วถึง

(4) ตัวราคาถูก

(5) มีเที่ยวบินที่ครอบคลุมจุดหมายปลายทางที่ต้องการ

(6) มีผู้แนะนำ

(7) อื่นๆ (โปรดระบุ)

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้โดยสารในการติดต่อสื่อสารกับพนักงาน

โปรดกากบาทลงในช่องว่างที่ตรงกับความรู้สึกของท่านในความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารกับพนักงานดูแล

ผู้โดยสารภาคพื้นดินของสายการบินฟินแอร์ ที่สนามบินสุวรรณภูมิ

มารยาทและการใช้คำพูดของพนักงาน	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง
13. พุดจาสุภาพเรียบร้อย					
14. มีอัธยาศัยไมตรี					
15. ใช้น้ำเสียงที่เป็นมิตร					
16. แต่งกายสุภาพเรียบร้อย					
17. พุดจาทักทายผู้โดยสารอย่างเหมาะสม					
18. สามารถอธิบายคำศัพท์เทคนิคได้เป็นอย่างดี					
19. มีมารยาทและเป็นมิตร					
20. มีความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษดี					
21. มีไหวพริบในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า					
22. ทำงานอย่างมืออาชีพ					
23. มีความเข้าใจและมีความอดทนในการบริการ					
24. มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ					
25. สังเกตเห็นความต้องการของผู้โดยสารก่อนที่จะร้องขอ					
26. ให้ความเสมอภาคในการบริการ					
27. มีการสบตาอย่างเหมาะสมในขณะสนทนา					
28. สามารถให้บริการได้ในทันที					
29. ตั้งใจฟังสิ่งที่ผู้โดยสารพูด					

มารยาทและการใช้คำพูดของพนักงาน	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง
30. คำนึงถึงการตรวจสอบความปลอดภัย					
31. มีความซื่อสัตย์ในการตัดสินใจ					
32. กล่าวคำอำลาและกล่าวขอบคุณหลังจากให้บริการอย่างเหมาะสม					

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

โปรดให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมต่อพนักงานให้บริการภาคพื้นดินของสายการบินฟินแอร์ ที่สนามบินสุวรรณภูมิ
เพื่อจะได้นำคำแนะนำของท่านมาปรับปรุงและพัฒนาการบริการของสายการบินฟินแอร์ต่อไป

.....

ขอขอบพระคุณในความร่วมมือของท่านในการทำแบบสอบถามนี้