

ภาคผนวก

แบบสอบถาม

เรียน ท่านผู้ให้บริการที่นับถือ

ดิฉันนางสาววิภา ไตประเสริฐ นักศึกษาปริญญาโท คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ กำลังทำการศึกษารายงานโครงการเฉพาะบุคคลในหัวข้อเรื่อง “การศึกษาความพึงพอใจของผู้โดยสารชาวไทยที่มีต่อการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของบริษัทการบินไทย”

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ที่ท่านเห็นว่าตรงกับความเป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่านมากที่สุด

- | | | |
|-------------------------|-----------------------------|------------------------------------|
| 1) เพศ | () ชาย | () หญิง |
| 2) อายุ | () 16 – 25 ปี | () 26 – 35 ปี |
| | () 36 – 45 ปี | () 46 – 55 ปี |
| | () 56 – 65 ปี | () 66 ปีขึ้นไป |
| 3) การศึกษา | () ต่ำกว่ามัธยมศึกษา | () มัธยมศึกษา |
| | () อนุปริญญา / ปวส. | () ปริญญาตรี |
| | () ปริญญาโท | () สูงกว่าปริญญาโท |
| | () อื่น ๆ ระบุ..... | |
| 4) อาชีพ | () นักศึกษา | () ข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ |
| | () พนักงาน / ลูกจ้างบริษัท | () ประกอบธุรกิจส่วนตัว |
| | () แม่บ้าน | () เกษียณอายุแล้ว |
| | () อื่น ๆ | |
| 5) รายได้เฉลี่ยต่อเดือน | () ต่ำกว่า 10,000 บาท | () 10,001 – 20,000 บาท |
| | () 20,001 – 30,000 บาท | () 30,001 – 50,000 บาท |
| | () 50,000 บาทขึ้นไป | |

6) ท่านใช้บริการของบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) บ่อยครั้งแค่ไหน

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> ทุกสัปดาห์ | <input type="checkbox"/> ทุกเดือน |
| <input type="checkbox"/> 2 – 3 เดือนต่อ 1 ครั้ง | <input type="checkbox"/> 6 เดือนต่อ 1 ครั้ง |
| <input type="checkbox"/> นาน ๆ ครั้ง | <input type="checkbox"/> เคยเพียงหนึ่งครั้ง |
| <input type="checkbox"/> อื่น ๆ ระบุ..... | |

ตอนที่ 2 การเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน)

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ที่ท่านเห็นว่าตรงกับความเป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่านมากที่สุด

- 1) ท่านเคยได้รับข่าวสารเกี่ยวกับบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) บ้างหรือไม่
- เคย (ตอบข้อ 1.1)
- ไม่เคย (ตอบข้อ 2 และข้อ 3)
- 1.1) ถ้าเคยท่านเคยได้รับข่าวสารเกี่ยวกับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) หรือไม่
- เคย (ตอบข้อ 1.2)
- ไม่เคย (ตอบข้อ 2 และข้อ 3)
- 1.2) ถ้าเคย ท่านได้รับข่าวสารเกี่ยวกับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) จากสื่อใด
- หนังสือพิมพ์
- นิตยสาร / วารสาร
- ป้ายโฆษณา
- วิทยุกระจายเสียง
- ภาพยนตร์
- จุลสาร / แผ่นพับ / โปสเตอร์
- อื่น ๆ ระบุ.....

2) ท่านคิดว่าสื่อใดเหมาะสมที่สุดในการเผยแพร่ข่าวสารของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

- () หนังสือพิมพ์
 () นิตยสาร / วารสาร
 () ป้ายโฆษณา
 () วิทยุกระจายเสียง
 () ภาพยนตร์
 () จุลสาร / แผ่นพับ / ไปสเตอร์
 () อื่น ๆ ระบุ.....

3) ท่านมีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการทำประชาสัมพันธ์ในการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) อย่างไร

.....

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน)

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ที่ท่านเห็นว่าตรงกับความเป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่านมากที่สุด

ข้อ ที่	ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
		พอใจ มาก	พอใจ	ปาน กลาง	ไม่ พอใจ	ไม่ พอใจ มาก
		5	4	3	2	1
ด้านบริการ						
1.	ให้การต้อนรับผู้โดยสารอย่างยิ้มแย้มแจ่มใส					
2.	ให้ความสนใจ เอาใจใส่ผู้โดยสารอย่างทั่วถึง เท่าเทียมกันทุกเชื้อชาติ ทุกเพศ ทุกวัย					
3.	ให้บริการอาหารและเครื่องดื่มด้วยความ รวดเร็วและระมัดระวัง					

ข้อ ที่	ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
		พอใจ มาก	พอใจ	ปาน กลาง	ไม่ พอใจ	ไม่ พอใจ มาก
		5	4	3	2	1
4.	ให้บริการอาหารและเครื่องดื่มเพิ่มเติมเมื่อผู้โดยสารต้องการโดยไม่ชักช้า					
5.	ให้คำแนะนำและให้ความช่วยเหลือเมื่อผู้โดยสารต้องการ					
6.	มีความตั้งใจและกระตือรือร้นในการปฏิบัติหน้าที่					
7.	มีความเต็มใจและจริงใจในการให้บริการแก่ผู้โดยสารทุกคน (Service Mind)					
8.	สิ่งของเครื่องใช้ที่นำมาบริการแก่ผู้โดยสารและการให้บริการมีความสะอาดเรียบร้อย					
ด้านบุคลิกภาพ						
9.	มีกิริยามารยาทเรียบร้อย สุภาพอ่อนน้อม					
10.	มีบุคลิกภาพที่ดี มีความสง่างาม					
11.	มีเอกลักษณ์ของความเป็นไทย					
12.	ปฏิบัติหน้าที่เสมือนเป็นตัวแทนของสายการบิน					
13.	มีความคล่องแคล่วในขณะปฏิบัติหน้าที่					
14.	พูดจาสุภาพและฉะฉานชัดเจน					
15.	มีความเอื้ออาทรโดยเฉพาะอย่างยิ่งกับผู้โดยสารที่เป็นเด็กและผู้สูงอายุ					
16.	มีความเป็นมิตรและมีมนุษยสัมพันธ์ดี					
17.	การแต่งกายสะอาดเรียบร้อย					

ข้อ ที่	ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
		พอใจ มาก	พอใจ	ปาน กลาง	ไม่ พอใจ	ไม่ พอใจ มาก
		5	4	3	2	1
ด้านสติปัญญาและความสามารถ						
18.	มีความรู้รอบตัวเป็นอย่างดี สามารถให้ ข้อมูลต่าง ๆ แก่ผู้โดยสารได้อย่างชัดเจน					
19.	มีปฏิภาณไหวพริบดี สามารถแก้ไขปัญหา เฉพาะหน้าได้เป็นอย่างดี					
20.	มีทักษะการสื่อสารทั้งภาษาไทยและ ภาษาต่างประเทศได้เป็นอย่างดี					
ด้านสติปัญญาและความสามารถ (ต่อ)						
21.	สามารถปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ และ บุคคลรอบข้างได้เป็นอย่างดี					
22.	อดทนต่อปัญหาและอุปสรรคที่อาจเกิดขึ้น ได้ตลอดเวลา ทั้งจากการปฏิบัติหน้าที่และ จากบุคคลรอบข้าง					
23.	มีความรับผิดชอบต่อความปลอดภัยของ ผู้โดยสารทุกคน ตลอดช่วงเวลาที่ปฏิบัติ หน้าที่					
24.	มีความรู้ความชำนาญในการปฏิบัติหน้าที่					
25.	สามารถควบคุมอารมณ์ตนเองในขณะ ปฏิบัติหน้าที่ได้ดี					

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

4.1) ท่านมีข้อเสนอแนะต่อการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) อย่างไรบ้าง

1.
2.
3.
4.