

ผนวก ข

แบบสอบถาม

ทัศนคติและความพึงพอใจของผู้โดยสารที่มีต่อการสายการบินไอเรียนท์ ไทย แอร์ไลน์
โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่กำหนดไว้หรือเขียนเติมลงในช่องว่างที่จัดไว้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้กรอกแบบสอบถาม

1. เพศ

()

ชาย

()

หญิง
2. อายุ

()

15-24 ปี

()

25-34 ปี

()

35-44 ปี

()

46-55 ปี

()

55-64 ปี

()

มากกว่า 65 ปี
3. การศึกษา

()

ประถมศึกษา

()

มัธยมศึกษา/ ปวช.

()

อนุปริญญา/ ปวส.

()

ปริญญาตรี

()

ปริญญาโท

()

สูงกว่าปริญญาโท

()

อื่นๆ (โปรดระบุ).....

4. อาชีพ
- ()

นักเรียน/ นักศึกษา
- ()

ข้าราชการ
- ()

พนักงานรัฐวิสาหกิจ
- ()

พนักงานบริษัท
- ()

ประกอบธุรกิจส่วนตัว
- ()

กรรมกร/ หาบเร่/ พ่อค้า แม่ค้า/ รับจ้าง
- ()

แม่บ้าน
- ()

อื่นๆ (โปรดระบุ).....

5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน
- ()

ต่ำกว่า 5,000 บาท
- ()

5,001 - 10, 000 บาท
- ()

10, 001 - 15,000 บาท
- ()

15, 001 - 20,000 บาท
- ()

20, 001 - 25, 000 บาท
- ()

มากกว่า 25, 000 บาท

ตอนที่ 2 ท่านมีทัศนคติอย่างไรต่อพฤติกรรมของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

หัวข้อ	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง
1. การให้บริการด้านอาหาร และเครื่องดื่มรวดเร็ว					
2. การเอาใจใส่และปฏิบัติกับ ผู้โดยสารทุกคนอย่าง เท่าเทียมกัน					
3. ยินดีให้คำแนะนำและ ความช่วยเหลือท่านเมื่อ มีความต้องการ					
4. เมื่อเกิดการเจ็บป่วยเกิดขึ้น ระหว่างทำการบิน ท่าน ได้รับการดูแลเป็นอย่างดี					
5. ความตั้งใจและเป็นผู้ กระตือรือร้นในการปฏิบัติ หน้าที่					
6. ท่านรู้สึกว่าหากเกิดกรณี ฉุกเฉิน พนักงานสามารถ แก้ปัญหาและช่วยเหลือท่าน ได้ทันเวลาที่					
7. ท่านได้รับความรู้เกี่ยวกับ การปฏิบัติตน เมื่อพนักงาน สาธิตการใช้อุปกรณ์ ช่วยเหลือในกรณีฉุกเฉิน					
8. พนักงานเป็นผู้มีความ ชำนาญในงานที่ดีพอ					

ตอนที่ 3 ท่านมีทัศนคติอย่างไรต่อบุคลิกภาพของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

หัวข้อ	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง
1. การแต่งกายสะอาด เรียบร้อย สง่างาม					
2. ความเป็นคนสุภาพอ่อนโยน พูดจาด้วยน้ำเสียงที่นุ่มนวล อ่อนหวาน					
3. มีมารยาทและมีความเต็มใจ ในการให้บริการ					
4. แสดงออกถึงความเป็นมิตร และมีมนุษยสัมพันธ์					

ตอนที่ 4 ท่านมีทัศนคติอย่างไรต่อสายการบินโอเรียนท์ไทย แอร์ไลน์

หัวข้อ	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง
1. ท่านรู้สึกว่าคุณภาพการบริการ มีมาตรฐานการบริการที่ดี					
2. สายการบินมีมาตรฐาน การรักษาความปลอดภัย รวมถึงการบำรุง รักษาที่ให้ความอุ่นใจแก่ ผู้โดยสาร					
3. การติดต่อกับสายการบิน ได้รับการอำนวยความสะดวก สะดวกและมีความรวดเร็ว					
4. ขนถ่ายและเครื่องอำนวยความสะดวก บนเครื่องบิน คุณภาพดี					
5. เที่ยวบินมีความตรง ต่อเวลา					
6. สายการบินมีเส้นทาง การบิน รวมถึงจำนวน เที่ยวบินที่เหมาะสม ตอบสนองความต้องการ ของผู้โดยสาร					

หัวข้อ	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง
7. ราคาค่าโดยสารเหมาะสม เมื่อเทียบกับสายการบิน ต้นทุนต่ำอื่นๆ					
8. สถานที่เช็คอินมีความเป็น ระเบียบเรียบร้อย					
9. โปรแกรมส่งเสริมการขาย มีความน่าสนใจ					
10. ท่านจะกลับมาใช้บริการ อีกในการเดินทางครั้งหน้า					
11. สายการบินมีความ ปลอดภัยต่อการเดินทาง					

ตอนที่ 5 ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสายการบินโอเรียนท์ไทย แอร์ไลน์

หัวข้อ	พอใจ มาก	พอใจ	ปาน กลาง	ไม่พอใจ	ไม่พอใจ มาก
1. ท่านมีความพึงพอใจอย่างไร ต่อการให้บริการทั่วไปของ พนักงานต้อนรับบน เครื่องบิน เช่น การต้อนรับ ทักทาย การสอบถามข้อมูล การบิน					
2. ท่านมีความพึงพอใจอย่างไร ต่อการให้ความช่วยเหลือ ผู้โดยสารของพนักงาน ต้อนรับบนเครื่องบิน เช่น เมื่อเกิดการเจ็บป่วยหรือ การให้ความช่วยเหลือ เป็นพิเศษแก่เด็ก ผู้สูงอายุ และคนพิการ					
3. ท่านมีความพึงพอใจอย่างไร ต่อการบริการของว่างและ เครื่องดื่มของพนักงาน ต้อนรับบนเครื่องบิน					
4. ท่านมีความพึงพอใจอย่างไร ต่อการที่พนักงานต้อนรับ บนเครื่องบินปฏิบัติต่อ ทุกคนด้วยความเท่าเทียม					

หัวข้อ	พอใจ มาก	พอใจ	ปาน กลาง	ไม่พอใจ	ไม่พอใจ มาก
5. ท่านมีความพึงพอใจอย่างไร ต่อการอำนวยความสะดวก ของพนักงานต้อนรับ บนเครื่องบินแก่ผู้โดยสาร ที่ต่อเครื่องไปยังที่อื่นๆ					
6. ท่านมีความพึงพอใจอย่างไร ต่อการแสดงออกถึงความ กระตือรือร้นของพนักงาน ต้อนรับบนเครื่องบินที่ เอาใจใส่ต่อผู้โดยสาร					
7. ท่านมีความพึงพอใจอย่างไร ต่อการแสดงออกถึงความ ยินดีของพนักงานต้อนรับ บนเครื่องบินเมื่อได้รับ คำแนะนำหรือคำตำหนิ จากผู้โดยสาร					
8. ท่านมีความพึงพอใจอย่างไร ต่อความขยันขันแข็งและ ตั้งใจทำงานของพนักงาน ต้อนรับภาคพื้นดิน					
9. ท่านมีความพึงพอใจอย่างไร ต่อการประสานงานระหว่าง พนักงานต้อนรับภาคพื้นดิน กับพนักงานต้อนรับ บนเครื่องบิน					

หัวข้อ	พอใจ มาก	พอใจ	ปาน กลาง	ไม่พอใจ	ไม่พอใจ มาก
10. ท่านมีความพึงพอใจอย่างไร ต่อการระบุหมายเลขที่นั่ง บนบัตรโดยสาร					
11. ท่านมีความพึงพอใจอย่างไร เมื่อเที่ยวบินมีความล่าช้า และพนักงานต้อนรับ ภาคพื้นดินได้แจ้งข้อมูล เพิ่มเติมให้ทราบเป็นระยะๆ					
12. ท่านมีความพึงพอใจอย่างไร ต่อการบริการของพนักงาน บริการสัมภาระ					
13. ท่านมีความพึงพอใจ อย่างไรต่อการออก ตั๋วเดินทางที่มีความถูกต้อง ตรงกับชื่อ-นามสกุลและ เที่ยวบินที่ผู้โดยสารต้องการ					
14. ท่านมีความพึงพอใจ อย่างไรต่อการบริการ ของตัวเครื่องบินของ สายการบินโอเรียนท์ไทย					
15. ท่านมีความพึงพอใจ อย่างไรต่อพนักงานของ ศูนย์ข้อมูลในการสอบถาม การบริการ					

หัวข้อ	พอใจ มาก	พอใจ	ปาน กลาง	ไม่พอใจ	ไม่พอใจ มาก
16. ท่านมีความพึงพอใจอย่างไร ต่อการเช็คอินของ สายการบินโอเรียนท์ไทย					
17. ท่านมีความพึงพอใจอย่างไร ต่อจำนวนพนักงานเช็คอิน ที่ให้บริการผู้โดยสาร					
18. ท่านมีความพึงพอใจอย่างไร ต่อพนักงานเช็คอินยิ้มแย้ม แจ่มใส เป็นมิตรกับ ผู้โดยสาร					

ตอนที่ 6 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ เพิ่มเติม