

ผนวก จ

แบบสอบถาม

เรื่องการศึกษาภาพลักษณ์ของสายการบินฟินแอร์ด้านการบริการ
กรณีศึกษาผู้ใช้บริการที่เดินทางออกจากประเทศไทย

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาระดับปริญญาโท คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ สาขาการจัดการการสื่อสารภาครัฐและเอกชน ดังนั้นจึงใคร่ขอความกรุณาในการกรอกแบบสอบถาม เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปประกอบการทำโครงการเฉพาะบุคคลในครั้งต่อไป

กรุณาทำเครื่องหมาย / ในช่องที่กำหนดไว้ หรือเขียนเติมในช่องว่างที่จัดให้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์

1. เพศ () ชาย () หญิง
2. อายุ () 16 – 30 ปี () 31 – 45 ปี
() 46 – 60 ปี () 61 ปีขึ้นไป
3. การศึกษา
() ต่ำกว่าระดับปริญญาตรี
() ระดับปริญญาตรี
() สูงกว่าระดับปริญญาตรี
4. อาชีพ
() ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ () พนักงานบริษัท
() ประกอบกิจการส่วนตัว () แม่บ้าน
() เกษียณอายุแล้ว () นักเรียน/นักศึกษา
() อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

5. รายได้ (ต่อปี)

- ☐ ต่ำกว่า 105,000 บาท ☐ 105,035 – 315,000 บาท
☐ 315,035 – 525,000 บาท ☐ 525,035 – 735,000 บาท
☐ 735,035 – 945,000 บาท ☐ 945,001 บาท ขึ้นไป

ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับพฤติกรรมกาเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับสายการบินฟินแอร์ด้านการบริการ

1. ท่านเคยได้รับข่าวสารเกี่ยวกับสายการบินฟินแอร์บ้างหรือไม่

- ☐ เคย (ตอบข้อ 1.1)
☐ ไม่เคย (ตอบข้อ 2)

1.1 ถ้าเคย ท่านเคยได้รับข่าวสารเกี่ยวกับสายการบินฟินแอร์ด้านการบริการ หรือไม่

- ☐ เคย (ตอบข้อ 1.2)
☐ ไม่เคย (ตอบข้อ 2)

1.2 ถ้าเคย ท่านได้รับข่าวสารเกี่ยวกับสายการบินฟินแอร์ด้านการบริการ จากสื่อใด

- ☐ โทรทัศน์ ☐ วิทยุกระจายเสียง
☐ หนังสือพิมพ์ ☐ นิตยสาร/วารสาร
☐ จุลสาร/แผ่นพับ/โปสเตอร์ ☐ ป้ายโฆษณา
☐ สื่อบุคคล ☐ เว็บไซต์ www.finnair.com
☐ อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

2. ท่านคิดว่าสื่อใดเหมาะสมที่สุดในการเผยแพร่ข่าวสารของสายการบินฟินแอร์ด้านการบริการ

- ☐ โทรทัศน์ ☐ วิทยุกระจายเสียง
☐ หนังสือพิมพ์ ☐ นิตยสาร/วารสาร
☐ จุลสาร/แผ่นพับ/โปสเตอร์ ☐ ป้ายโฆษณา
☐ สื่อบุคคล ☐ เว็บไซต์ www.finnair.com
☐ อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

ส่วนที่ 3 ภาพลักษณ์ของสายการบินฟินแอร์ด้านการบริการ

ท่านคิดว่าภาพลักษณ์ของ สายการบินฟินแอร์ ด้านการบริการต่อไปนี้ เป็นอย่างไร	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	เห็นด้วย ปานกลาง	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง
ภาคพื้นดิน					
1. เคาน์เตอร์ออกตั๋วมีความ สะดวกสบาย					
2. เคาน์เตอร์เช็คอินมีความรวดเร็ว					
3. ห้องรับรองพิเศษมีความ สะดวกสบาย					
4. มีความรับผิดชอบในการติดตาม สัมภาระ					
พนักงาน					
1. มีกิริยามารยาทดี					
2. มีบุคลิกภาพดี					
3. การแต่งกายดี					
4. มีความสามารถในการใช้ภาษาใน การสื่อสาร					
5. มีความเป็นมิตร					
6. มีความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน					
7. มีความรับผิดชอบต่อหน้าที่					
8. มีความสามารถในการแก้ไข ปัญหาเฉพาะหน้า					
9. ให้ความเอาใจใส่แก่ผู้โดยสาร อย่างทั่วถึง					
10. มีความตระหนักถึงความ ปลอดภัยของผู้โดยสาร					

ท่านคิดว่าภาพลักษณ์ของ สายการบินฟินแอร์ ด้านการบริการต่อไปนี้ เป็นอย่างไร	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	เห็นด้วย ปานกลาง	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่าง ยิ่ง
11. มีความสามารถในการทำงาน ภายใต้ภาวะกดดัน					
12. มีประสิทธิภาพในการบริการ					
ระหว่างเที่ยวบิน					
1. ที่นั่งกว้างขวางสะดวกสบาย					
2. ห้องโดยสารมีความสะอาด					
3. มีอุปกรณ์อำนวยความสะดวก ครบครัน					
4. ความปลอดภัยของเครื่องบินมีสูง					
5. อาหารมีรสชาติดี					
6. อาหารมีความหลากหลาย					
7. อาหารมีคุณภาพ					
8. สิ่งบันเทิงระหว่างเที่ยวบินมีความ น่าสนใจ					
เที่ยวบิน					
1. มีเส้นทางบินหลากหลาย					
2. มีจำนวนเที่ยวบินมาก					
3. มีความตรงต่อเวลา					

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะอื่นๆ

4.1 ท่านมีข้อเสนอแนะต่อการบริการของสายการบินฟินแอร์ในด้านใด อย่างไรบ้าง

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

- ขอขอบพระคุณอย่างสูงที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม -

สำนักหอสมุด

QUESTIONNAIRE

The Image of Finnair's services : A case study of passengers departing from Thailand.

This questionnaire is a part of a graduate study at the Faculty of Journalism and Mass Communication, Thammasat University. Please fill in the form and based on the most applicable answer.

Mark (/) in the appropriate blank or write in the space provided

Part 1 : Demographic Data

1. Sex () Male () Female
2. Age () 16 – 30 () 31 – 45
() 46 – 60 () Over 61
3. Education
() Under Bachelor Degree
() Bachelor Degree
() Higher than Bachelor Degree
4. Occupation
() Government/State Enterprise Officer
() Private Company Employee
() Business Owner
() Housewife
() Retiree
() Student
() Others (please specify).....

5. Personal Income (Per Annum)

- | | |
|---|---|
| ☐ Under 3,000 USD. | ☐ 3,001 – 9,000 USD. |
| ☐ 9,001 – 15,000 USD. | ☐ 15,001 – 21,000 USD. |
| ☐ 21,001 – 27,000 USD. | ☐ Over 27,000 USD. |

6. Nationality.....

Part 2 : Information Received about Finnair's Services

1. Have you ever received any information about Finnair ?

- ☐ Yes (Go to 1.1)
- ☐ No (Go to 2)

1.1 If yes, have you ever received any information about Finnair's services?

- ☐ Yes (Go to 1.2)
- ☐ No (Go to 2)

1.2 If yes, from which source(s) do you received any information about Finnair's services? (More than one answer can be chosen)

- | | |
|--|---|
| ☐ Television | ☐ Radio |
| ☐ Newspaper | ☐ Magazine |
| ☐ Newsletter of Finnair/Leaflets/Poster | ☐ Billboard |
| ☐ Person (Travel Agents, Friends ect.) | ☐ Website www.finnair.com |
| ☐ Others, please specify..... | |

2. Do you think which source is most appropriate for publicizing information about Finnair's services?

- | | |
|-------------------------------------|-----------------------------------|
| ☐ Television | ☐ Radio |
| ☐ Newspaper | ☐ Magazine |

- () Newsletter of Finnair/Leaflets/Poster () Billboard
- () Person (Travel Agents, Friends ect.) () Website www.finnair.com
- () Others, please specify.....

Part 3 : Image of Finnair's Services.

Opinions regarding Finnair's services image	Strongly Agree	Agree	Un decided	Disagree	Strongly Disagree
Services on Ground					
1. Convenient booking at ticket counter					
2. Express baggage/seat check-in counter					
3. Comfortable lounge					
4. Baggage handling					
Staff					
1. Good Service Manner					
2. Good Personality					
3. Well Groom					
4. Language for Communication Skill					
5. Friendliness					
6. Provide prompt service					
7. Responsibility					
8. Problem solving skills					
9. Interaction with Passengers					
10. Safety Conscious					

Opinions regarding Finnair's services image	Strongly Agree	Agree	Un decided	Disagree	Strongly Disagree
11. Ability to work under pressure					
12. Service efficiency					
Services on Board					
1. Cabin seat comfort					
2. Cleanliness of cabin					
3. Facilities/Amenities					
4. Cabin Safety Procedures					
5. Taste of food					
6. Quantity of food served					
7. Quality of meals					
8. In-Flight entertainment standards (Movies, Magazines, ect.)					
Flight Schedule					
1. Many routes available					
2. Many flights available					
3. Always Punctual					

Part 4 : Other Comments

4.1 If you have additional comments, suggestions or recommendations for Finnair's services, please indicate here.

.....

.....

.....

- Thank you very much for your kind cooperation -