

ภาคผนวก

แบบสอบถาม

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย
ความพึงพอใจของผู้โดยสารชาวไทยต่อการบริการ
ของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ กรุงเทพฯ

แบบสอบถามฉบับนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อให้ได้ข้อมูลและข้อเท็จจริง สำหรับนำไปใช้ประโยชน์ในการสำรวจเรื่อง ความพึงพอใจของผู้โดยสารชาวไทยต่อการบริการของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ กรุงเทพฯ ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการทำภาคนิพนธ์ในระดับปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจ สาขาการตลาด วิทยาลัยราชภัฏธนบุรี ผู้วิจัยใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่าน ตอบแบบสอบถามฉบับนี้ตามความเป็นจริง หวังเป็นอย่างยิ่งว่า คงได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี

แ ก ะ

ขอขอบคุณอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้โดยสารชาวไทยต่อการบริการในด้านต่าง ๆ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดขีดเครื่องหมาย ✓ ลงใน () หน้าข้อความที่ตรงกับสถานภาพของท่าน

สำหรับผู้วิจัย

- | | | | |
|-------------------------|---------------------------|---------------------------|--------------------------|
| 1. เพศ | () ชาย | () หญิง | <input type="checkbox"/> |
| 2. อายุ | () ต่ำกว่า 25 ปี | () 25 – 45 ปี | <input type="checkbox"/> |
| | () 46 – 65 ปี | () 65 ปีขึ้นไป | |
| 3. ระดับการศึกษา | () ต่ำกว่าปริญญาตรี | () อนุปริญญา | <input type="checkbox"/> |
| | () ปริญญาตรี | () สูงกว่าปริญญาตรี | |
| 4. อาชีพ | () ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ | () รับจ้าง/พนักงานบริษัท | <input type="checkbox"/> |
| | () ธุรกิจส่วนตัว | () แม่บ้าน | |
| | () นักศึกษา | | |
| 5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน | () ต่ำกว่า 20,000 บาท | () 20,000 – 50,000 บาท | <input type="checkbox"/> |
| | () 50,001 – 100,000 บาท | () 100,000 บาทขึ้นไป | |

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้โดยสารชาวไทยต่อการบริการในด้านต่าง ๆ

| ความพึงพอใจที่มีต่อการบริการในด้านต่าง ๆ | ระดับความพึงพอใจ | | | | |
|---|------------------|-----|---------|------|------------|
| | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด |
| 1. ด้านกระบวนการขาเข้า | | | | | |
| 1.1 การบริการตรวจคนเข้าเมืองมีความสะดวก/รวดเร็ว | | | | | |
| 1.2 การบริการรับกระเป๋า/สัมภาระมีความสะดวก/รวดเร็ว | | | | | |
| 1.3 การบริการด้านศุลกากรมีความสะดวก/รวดเร็ว | | | | | |
| 1.4 การให้บริการข้อมูลของเคาน์เตอร์ประชาสัมพันธ์ | | | | | |
| 1.5 จุดบริการแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศมีเพียงพอและเหมาะสม | | | | | |
| 2. ด้านกระบวนการขาออก | | | | | |
| 2.1 ความเหมาะสมของพื้นที่ Check - in | | | | | |
| 2.2 การบริการ ณ เคาน์เตอร์ Check - in | | | | | |
| 2.3 การให้บริการข้อมูลเกี่ยวกับเที่ยวบิน | | | | | |
| 2.4 การบริการตรวจคนเข้าเมืองมีความสะดวก/รวดเร็ว | | | | | |
| 2.5 การให้บริการข้อมูลเคาน์เตอร์ ประชาสัมพันธ์ | | | | | |
| 2.6 จุดบริการแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศมีเพียงพอและเหมาะสม | | | | | |
| 3. ด้านสถานที่จอดรถ | | | | | |
| 3.1 ที่จอดรถรับ-ส่งผู้โดยสารมีเพียงพอและเหมาะสม | | | | | |
| 3.2 บริเวณลานจอดรถมีเพียงพอและเหมาะสม | | | | | |
| 3.3 การจัดระเบียบและอำนวยความสะดวกในที่จอดรถรับ-ส่งผู้โดยสารเหมาะสม | | | | | |
| 3.4 การจัดระเบียบและอำนวยความสะดวกในลานจอดรถเหมาะสม | | | | | |
| 3.5 ความกระตือรือร้นในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ | | | | | |
| 3.6 ความสุภาพในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ | | | | | |
| 4. ด้านความสะอาดพื้นที่ใน/นอกอาคารผู้โดยสาร | | | | | |
| 4.1 ความสะอาดของพื้นที่ทางเดินภายในอาคาร | | | | | |
| 4.2 ความสะอาดของพื้นที่ทางเดินภายนอกอาคาร | | | | | |
| 4.3 ความสะอาดของห้องน้ำ | | | | | |

สำหรับผู้วิจัย

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้โดยสารชาวไทยต่อการบริการในด้านต่าง ๆ (ต่อ)

| ความพึงพอใจที่มีต่อการบริการในด้านต่าง ๆ | ระดับความพึงพอใจ | | | | | สำหรับผู้วิจัย |
|--|------------------|-----|---------|------|------------|--------------------------|
| | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด | |
| 5. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในอาคารผู้โดยสาร | | | | | | |
| 5.1 ป้ายบอกทิศทางและสัญลักษณ์มีความชัดเจน | | | | | | <input type="checkbox"/> |
| 5.2 จอภาพแสดงข้อมูลเกี่ยวกับเที่ยวบินมีบริการเพียงพอและเหมาะสม | | | | | | <input type="checkbox"/> |
| 5.3 ที่นั่งพักผู้โดยสารมีบริการเพียงพอและเหมาะสม | | | | | | <input type="checkbox"/> |
| 5.4 อุณหภูมิภายในอาคารเหมาะสม | | | | | | <input type="checkbox"/> |
| 5.5 ประตูทางเข้า-ออกอาคารเหมาะสม | | | | | | <input type="checkbox"/> |
| 5.6 รถเข็นกระเป๋า มีบริการเพียงพอและเหมาะสม | | | | | | <input type="checkbox"/> |
| 5.7 ลิฟท์ บันได/ทางเลื่อน มีบริการเพียงพอและเหมาะสม | | | | | | <input type="checkbox"/> |
| 5.8 ห้องน้ำมีบริการเพียงพอและเหมาะสม | | | | | | <input type="checkbox"/> |
| 6. ด้านร้านค้าภายในอาคาร | | | | | | |
| 6.1 ความหลากหลายของร้านค้า สินค้า อาหาร/เครื่องดื่ม | | | | | | <input type="checkbox"/> |
| 6.2 การจัดพื้นที่ของร้านค้ามีความเหมาะสม | | | | | | <input type="checkbox"/> |
| 6.3 จำนวนร้านค้าและร้านอาหารเหมาะสม | | | | | | <input type="checkbox"/> |
| 6.4 ความสะอาดของอาหาร-เครื่องดื่ม | | | | | | <input type="checkbox"/> |
| 6.5 การให้บริการของพนักงาน | | | | | | <input type="checkbox"/> |
| 6.6 ความเหมาะสมในการจัดพื้นที่ของร้านค้า | | | | | | <input type="checkbox"/> |
| 7. ด้านการรักษาความปลอดภัยและการตรวจคนเข้าเมือง | | | | | | |
| 7.1 ความเพียงพอของพนักงาน | | | | | | <input type="checkbox"/> |
| 7.2 มารยาทและการให้ความช่วยเหลือของพนักงาน | | | | | | <input type="checkbox"/> |
| 7.3 การตรวจหนังสือเดินทางและวีซ่า | | | | | | <input type="checkbox"/> |
| 7.4 ความละเอียดถี่ถ้วนของการตรวจสอบ | | | | | | <input type="checkbox"/> |
| 7.5 การบริการของพนักงานตรวจค้น | | | | | | <input type="checkbox"/> |
| 7.6 ความเหมาะสมของเวลาในการตรวจสอบความปลอดภัย | | | | | | <input type="checkbox"/> |
| 7.7 ความรู้สึกรู้สีกด้านความปลอดภัย | | | | | | <input type="checkbox"/> |

ขอขอบคุณที่กรุณาตอบคำถามครบทุกข้อ

ประวัติผู้วิจัย

| | |
|----------------------|--|
| ชื่อ-นามสกุล | นายเฉลิมพล กิจรุ่งเรือง |
| วันเดือนปีเกิด | 17 มีนาคม 2504 |
| ที่อยู่ปัจจุบัน | 957 ถนนเจริญนคร แขวงคลองตันใต้ เขตคลองสาน กทม. 10600 |
| ประวัติการศึกษา | |
| พ.ศ. 2523 | ปวช. สาขา ช่างยนต์ โรงเรียนช่างกลสยาม ท่าพระ จรัญสนิทวงศ์ กรุงเทพมหานคร |
| พ.ศ. 2548 | ปริญญา บริหารธุรกิจบัณฑิต (การตลาด) มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี กรุงเทพมหานคร |
| พ.ศ. 2553 | ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ (การตลาด) มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี กรุงเทพมหานคร |
| สถานที่ทำงาน | ส่วนระบบบำรุงรักษาถนนหลวงที่ 1 บริษัท ทีไอที จำกัด (มหาชน) |
| ตำแหน่งหน้าที่การงาน | นักบริหารงานทั่วไป 7 |