

มหาวิทยาลัยบูรพา
Burapha University

ภาคผนวก

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง การศึกษาคุณภาพด้านการบริการ ของพนักงานบริษัท ทำอากาศยานสุวรรณภูมิ ในส่วนของการผู้โดยสาร

คำชี้แจงในการตอบแบบสอบถาม

1. แบบสอบถามเพื่อการวิจัยเรื่องนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณภาพด้านการบริการ ของพนักงานบริษัท ทำอากาศยานสุวรรณภูมิ ในอาคารผู้โดยสาร ใน 6 ด้าน คือด้านความสะดวกในการให้บริการ ด้านความพร้อมของสถานที่ ด้านความพร้อมของพนักงาน ด้านการให้คำแนะนำข้อมูล ด้านการแสดงออกในขณะที่ให้บริการ ด้านอรรถาธิบายในการให้บริการ การประเมินผล สำหรับข้อมูลของท่านผู้วิจัยจะถือเป็นความลับและ ไม่มีผลกระทบต่อด่วนท่านและบุคลากรของท่านแต่ประการใดทั้งสิ้น

2. แบบสอบถามชุดนี้มี 2 ตอน คือ

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพด้านการบริการของพนักงาน

3. เพื่อประโยชน์ในการวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลที่เชื่อถือได้รวมทั้งจะเป็นประโยชน์ต่อคุณภาพการบริการ กรุณาตอบแบบสอบถามให้ครบทุกข้อและครบทุกตอน

นายอนันท์ทวีป เ็นใจเฉื่อย

นิสิตปริญญาโท สาขาการจัดการบริการสังคม มหาวิทยาลัยบูรพา

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการ

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงช่อง หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุด

1. เพศ

(1) ชาย

(2) หญิง

2. อายุ

(1) ต่ำกว่า 20 ปี

(2) 20 – 29 ปี

(3) 30 – 39 ปี

(4) 40 – 49 ปี

(5) 50 ปีขึ้นไป

3. อาชีพ

(1) นักเรียน/นักศึกษา

(2) รับราชการ

(3) พนักงานรัฐวิสาหกิจ

(3) พนักงานบริษัทเอกชน

(5) เจ้าของกิจการ

(6) อื่นๆ.....

4. รายได้ต่อเดือน

(1) ไม่มีรายได้

(2) 1 – 10,000 บาท

(3) 10,001 – 30,000

(4) 30,001 – 50,000

(5) 50,001 – 70,000

(6) 70,001 – 90,000

(7) 90,001 ขึ้นไป

5. ระดับการศึกษา

(1) มัธยมศึกษาหรือต่ำกว่า

(2) อนุปริญญาหรือเทียบเท่า

(3) ปริญญาตรี

(3) สูงกว่าปริญญาตรี

ต้นฉบับไม่ปรากฏหน้า