



ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

**แบบสอบถามเรื่อง การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้โดยสารต่อการให้บริการของสายการบินต้นทุนต่ำ  
ในจังหวัดเชียงใหม่**

**คำชี้แจง** แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อให้เป็นข้อมูลประกอบการค้นคว้าแบบอิสระของนักศึกษาระดับปริญญาโท คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้โดยสารที่มีต่อส่วน ประสมการตลาดบริการของสายการบินต้นทุนต่ำที่ให้บริการในจังหวัดเชียงใหม่ ทั้งนี้ข้อมูลที่ได้จะนำเสนอใน ภาพรวมโดยไม่ระบุว่าเป็นของบุคคลใด เพื่อเป็นประโยชน์ในเชิงวิชาการแก่ผู้ที่สนใจ ผู้ศึกษาจึงขอความกรุณา ท่านสละเวลาตอบแบบสอบถาม และขอขอบพระคุณท่านที่ให้ความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถามมา ณ ที่นี้

นางสาวศรียุญา นายอง

**ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้สายการบินต้นทุนต่ำ (ที่ใช้บริการเป็นประจำ) ของผู้ตอบแบบสอบถาม**  
โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องว่างหน้าข้อความที่เป็นคำตอบของท่าน

1. ความถี่ในการเดินทางโดยสายการบินต่อปี
 

_____ 1) เดือนละ 1 ครั้ง หรือมากกว่า	_____ 2) ประมาณ 2 เดือนต่อครั้ง
_____ 3) ประมาณ 3 เดือนต่อครั้ง	_____ 4) ปีละไม่เกิน 3 ครั้ง
2. ความถี่ในการเดินทางโดยสารการบินต้นทุนต่ำต่อปี
 

_____ 1) เดือนละ 1 ครั้ง หรือมากกว่า	_____ 2) ประมาณ 2 เดือนต่อครั้ง
_____ 3) ประมาณ 3 เดือนต่อครั้ง	_____ 4) ปีละไม่เกิน 3 ครั้ง
3. วัตถุประสงค์หลักของท่านในการเดินทางโดยสายการบินต้นทุนต่ำ
 

_____ 1) ประชุม/อบรม/สัมมนาของบริษัท	_____ 2) ติดต่อธุรกิจส่วนตัว
_____ 3) ท่องเที่ยว	_____ 4) ไปหาครอบครัว/ญาติ/เพื่อน
_____ 5) อื่นๆ (โปรดระบุ) _____	
4. ส่วนใหญ่ในการใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำ ท่านสำรองที่นั่งหรือซื้อบัตรโดยสาร โดยวิธีใด
 

_____ 1) เว็บไซต์	_____ 2) โทรศัพท์
_____ 3) สำนักงานขายในท่าอากาศยาน	_____ 4) สำนักงานขายนอกท่าอากาศยาน
5. ส่วนใหญ่ในการใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำ ท่านชำระค่าโดยสาร โดยวิธีใด
 

_____ 1) เงินสด/บัตรเครดิต ณ สำนักงานขาย	_____ 2) บัตรเครดิตทางเว็บไซต์
_____ 3) ATM ของธนาคาร	_____ 4) ร้านสะดวกซื้อ
6. ใครเป็นผู้มีส่วนสำคัญมากที่สุดในการตัดสินใจใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำของท่าน
 

_____ 1) ตัวท่านเอง	_____ 2) สมาชิกในครอบครัว
_____ 3) เพื่อน	_____ 4) พนักงานของสายการบิน
_____ 5) อื่นๆ (โปรดระบุ) _____	

7. สายการบินต้นทุนต่ำที่ท่านใช้บริการเป็นประจำ

\_\_\_\_\_ 1) สายการบินไทยแอร์เอเชีย

\_\_\_\_\_ 2) สายการบินนกแอร์

\_\_\_\_\_ 3) สายการบินเอสจีเอ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้โดยสารต่อส่วนประสมการตลาดบริการของสายการบินต้นทุนต่ำของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องว่างที่ท่านต้องการตอบ โดย การตอบแบบสอบถามมี 2 ส่วน ได้แก่  
ส่วนที่ 1 ความคาดหวังในปัจจุบันด้านต่างๆของสายการบินก่อนใช้บริการ  
ส่วนที่ 2 การดำเนินงานของสายการบิน

ความคาดหวัง					ปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อความพึงพอใจ	การดำเนินงานของสายการบินต้นทุนต่ำ				
คาดหวังน้อยมาก	คาดหวังน้อย	ปานกลาง	คาดหวัง	คาดหวังมาก		ต้องปรับปรุงอย่างมาก	ต้องปรับปรุง	ปานกลาง	ทำได้ดี	ทำได้ดีมาก
1	2	3	4	5	ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	1	2	3	4	5
					1. มีจำนวนเที่ยวบินต่อวันเพียงพอ					
					2. มีช่วงเวลาของเที่ยวบินที่เหมาะสม					
					3. มีจำนวนของเคาน์เตอร์เช็คอินเพียงพอ					
					4. น้ำหนักของสัมภาระที่อนุญาต					
					5. ขนาด/ความสะดวกสบายของที่นั่งบนเครื่องบิน					
					6. วิธีการจัดสรรที่นั่งบนเครื่องบินได้ตรงกับที่ ต้องการ					
					7. มีบริการเครื่องดื่มและของว่างบนเครื่องบิน					
					8. สามารถเปลี่ยนเที่ยวบินหรือคืนบัตรโดยสารได้					
					9. การให้ความคุ้มครองชีวิตและทรัพย์สินของ ผู้โดยสาร					
					<b>ปัจจัยด้านราคา</b>					
					1. อัตราค่าโดยสาร					
					2. ค่าใช้จ่ายด้านเครื่องดื่ม/ของว่าง บนเครื่องบินที่ ผู้โดยสารต้องจ่ายมีความเหมาะสม					

ความคาดหวัง					ปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อ ความพึงพอใจ	การดำเนินงานของ สายการบินต้นทุนต่ำ				
คาดหวังน้อยมาก	คาดหวังน้อย	ปานกลาง	คาดหวัง	คาดหวังมาก		ต้องปรับปรุงอย่างมาก	ต้องปรับปรุง	ปานกลาง	ทำได้ดี	ทำได้ดีมาก
1	2	3	4	5	ปัจจัยด้านราคา	1	2	3	4	5
					3. มีการแจ้งรายละเอียดอัตราค่าโดยสารและค่าใช้จ่าย อื่นๆ เช่น ค่าธรรมเนียมสนามบิน ค่าธรรมเนียม สัมภาระ อย่างละเอียด					
					4. ค่าธรรมเนียมในการเปลี่ยนหรือคืนบัตรโดยสาร					
					<b>ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย</b>					
					1. การซื้อบัตรโดยสารทางอินเทอร์เน็ต					
					2. การซื้อบัตรโดยสารทางโทรศัพท์					
					3. การซื้อบัตรโดยสารจากสำนักงานขาย					
					4. ที่ตั้งของสำนักงานขายในท่าอากาศยานหางาย สะดวก					
					5. ที่ตั้งของสำนักงานขายนอกท่าอากาศยานหางาย สะดวก					
					<b>ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด</b>					
					1. มีการส่งเสริมการขาย เช่น สามารถซื้อบัตร โดยสารในราคาที่ต่ำกว่าอัตราค่าโดยสารปกติ เมื่อ สำรองที่นั่งล่วงหน้า					
					2. มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์โดยใช้สื่อ วิทยุ/ โทรทัศน์					
					3. มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์โดยใช้ หนังสือพิมพ์/ ป้ายโฆษณา					
					4. มีศูนย์บริการลูกค้าเพื่อบริการสอบถามข้อมูล					
					5. มีการจัดกิจกรรมร่วมกับชุมชนหรือสังคม					
					<b>ปัจจัยด้านบุคลากร</b>					
					1. พนักงานมีความชำนาญและมีประสบการณ์การ บินสูง					
					2. พนักงานต้อนรับบนเครื่องแต่งกายและพูดจา สุภาพ					

ความคาดหวัง					ปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อ ความพึงพอใจ	การดำเนินงานของ สายการบินต้นทุนต่ำ				
คาดหวังน้อยมาก	คาดหวังน้อย	ปานกลาง	คาดหวัง	คาดหวังมาก		ต้องปรับปรุงอย่างมาก	ต้องปรับปรุง	ปานกลาง	ทำได้ดี	ทำได้ดีมาก
1	2	3	4	5	ปัจจัยบุคลากร	1	2	3	4	5
					3. พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีความเป็นมิตร อธิยาศัยดี					
					4. พนักงานบริการบนเครื่องบินปฏิบัติงานด้วย คล่องแคล่ว รวดเร็ว และมีความชำนาญ					
					5. พนักงานบริการภาคพื้นดินแต่งกายและพูดจา สุภาพ					
					6. พนักงานบริการภาคพื้นดินมีความเป็นมิตรและ อธิยาศัยดี					
					7. พนักงานบริการภาคพื้นดินปฏิบัติงานด้วยความ รวดเร็ว					
					8. มีจำนวนพนักงานที่ให้บริการเพียงพอ					
					<b>ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ</b>					
					1. การสำรองที่นั่งหรือซื้อบัตรโดยสารทำได้หลายวิธี					
					2. การชำระค่าโดยสารทำได้หลายวิธี					
					3. ความสะดวกในการเปลี่ยนแปลงการเดินทาง หรือ เปลี่ยนแปลงชื่อผู้เดินทาง					
					4. มีเว็บไซต์ที่ให้ข้อมูลครบถ้วน และมีการส่งเสริม การตลาด เป็นประโยชน์ต่อการสำรองบัตรโดยสาร					
					5. การเช็คอินรวดเร็ว					
					6. มีการประกาศเตือนเมื่อเที่ยวบินจะออกเดินทาง หรือแจ้งเที่ยวบินล่าช้าอย่างชัดเจน					
					7. เที่ยวบินออกเดินทางและถึงที่หมายตาม กำหนดเวลา					
					8. การขึ้นเครื่องบินเป็นไปอย่างเรียบร้อยและรวดเร็ว					
					9. มีการสาธิตวิธีใช้อุปกรณ์ต่างๆบนเครื่องบิน					

ความคาดหวัง					ปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อ ความพึงพอใจ	การดำเนินงานของ สายการบินต้นทุนต่ำ				
คาดหวังน้อยมาก	คาดหวังน้อย	ปานกลาง	คาดหวัง	คาดหวังมาก		ต้องปรับปรุงอย่างมาก	ต้องปรับปรุง	ปานกลาง	ทำได้ดี	ทำได้ดีมาก
1	2	3	4	5	ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	1	2	3	4	5
					10. การรอรับสัมภาระปลายทางไม่ใช้เวลานาน					
					<b>ปัจจัยด้านภาพลักษณ์และการนำเสนอ</b>					
					1. เครื่องแต่งกายของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน					
					2. เครื่องแต่งกายของพนักงานภาคพื้นดิน					
					3. การตกแต่งตลอดสาย/สัญลักษณ์ของเครื่องบิน					
					4. การออกแบบตกแต่งสำนักงานขายในท่าอากาศยาน					
					5. สภาพของอุปกรณ์และเครื่องใช้ภายในเครื่องบิน					
					6. สภาพของอุปกรณ์ และเครื่องมือ ณ จุดจำหน่ายตั๋ว และจุดเช็คอิน					
					7. บรรยากาศภายในเครื่องบิน					
					8. ความสะอาดของห้องโดยสารและห้องน้ำภายในเครื่องบิน					

### ส่วนที่ 3 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องว่างหน้าข้อความที่เป็นคำตอบของท่าน **เพียงข้อเดียว**

- เพศ
 

_____ 1) ชาย	_____ 2) หญิง
--------------	---------------
- อายุ
 

_____ 1) ไม่เกิน 30 ปี	_____ 2) 31-40 ปี
_____ 3) 41-50 ปี	_____ 4) 51 ปี ขึ้นไป
- ระดับการศึกษา
 

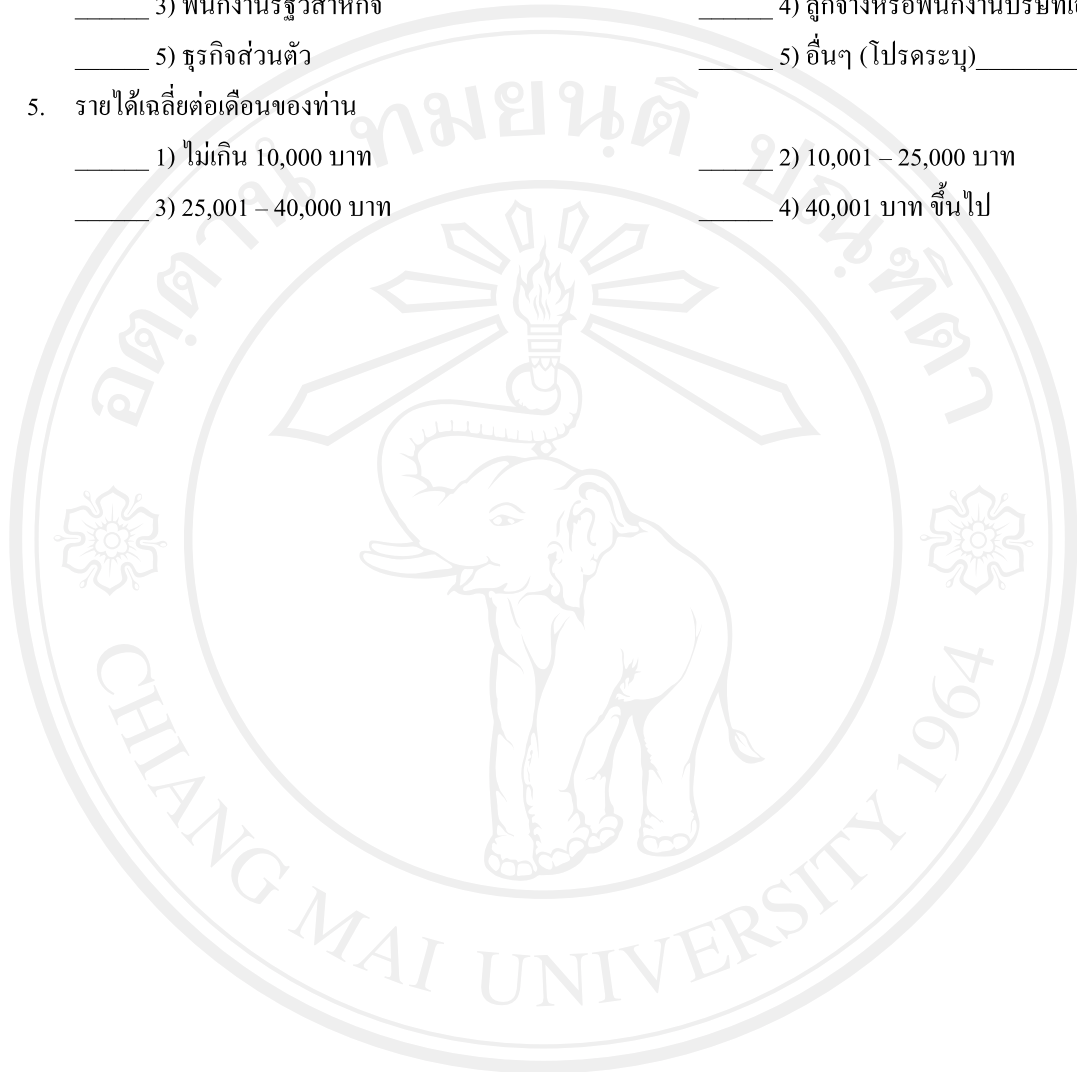
_____ 1) ไม่เกินมัธยมศึกษาตอนปลาย, ปวช หรือเทียบเท่า	_____ 2) ปวส., อนุปริญญา หรือเทียบเท่า
_____ 3) ปริญญาตรี	_____ 4) สูงกว่าปริญญาตรี

## 4. อาชีพ

- |                                |  |
|--------------------------------|--|
| _____ 1) นักเรียน หรือนักศึกษา | _____ 2) ข้าราชการหรือพนักงานของรัฐ    |
| _____ 3) พนักงานรัฐวิสาหกิจ    | _____ 4) ลูกจ้างหรือพนักงานบริษัทเอกชน |
| _____ 5) ธุรกิจส่วนตัว         | _____ 5) อื่นๆ (โปรดระบุ) _____        |

## 5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของท่าน

- |                              |                              |
|------------------------------|------------------------------|
| _____ 1) ไม่เกิน 10,000 บาท  | _____ 2) 10,001 – 25,000 บาท |
| _____ 3) 25,001 – 40,000 บาท | _____ 4) 40,001 บาท ขึ้นไป   |



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

## ประวัติผู้เขียน

ชื่อ - สกุล	นางสาวศรีัญญา นายอง
วัน เดือน ปี เกิด	12 ตุลาคม 2527
ภูมิลำเนา	เชียงใหม่
ประวัติการศึกษา	สำเร็จการศึกษาปริญญาวิทยาศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาอัญมณีวิทยา มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ปีการศึกษา 2549
ประวัติการทำงาน	พ.ศ. 2551 – ปัจจุบัน ผู้แทนฝ่ายขาย บริษัท เมดิทอป จำกัด

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved