

รายการอ้างอิง

ภาษาไทย

- กรีช สิบสนธิ์. 2533. เข้าใจสื่อสาร เข้าใจตรงกันในองค์กร. กรุงเทพมหานคร : ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- กาญจนา คุณารักษ์. 2527. มนุษย์สัมพันธ์. นครปฐม : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- กาญจนา โล่ห์ประเสริฐ. 2540. รูปแบบการสื่อสาร ความพึงพอใจในการสื่อสารความพึงพอใจในงาน กับความสามารถในการปฏิบัติงานของพยาบาลประจำการในโรงพยาบาลตำรวจ. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทศาสตรมหาบัณฑิต ภาควิชาการประชาสัมพันธ์ คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ขวัญเรือน กิดดิวิวัฒน์. แนวคิดเบื้องต้นเกี่ยวกับพฤติกรรมกรรมการสื่อสาร. กรุงเทพมหานคร.
- จระไน แกลโกศล. 2529. เอกสารการสอนชุดวิชาหลักและทฤษฎีการสื่อสารหน่วยที่ 10. นนทบุรี. มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- โจศศราญ หิรัญพฤษ์. กระแสข่าวและการติดต่อสื่อสารในการพัฒนา. รายงานการวิจัยความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะชุมชนในชนบทกับประสิทธิภาพในการพัฒนา (อัดสำเนา), น. 148.
- ชวนะ ภวกันันท์. 2527. ภาพพจน์เชิงลบกับการประชาสัมพันธ์. กรุงเทพมหานคร. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- ณรงค์ สินสวัสดิ์. 2518. จิตวิทยาเมือง. กรุงเทพมหานคร. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ณรงค์ศักดิ์ จันทรินวล. 2520. จิตวิทยาทั่วไป. กรุงเทพมหานคร. ไทยวัฒนาพานิชย์.
- นิชนา เมลียงนนท์. 2534. ปัจจัยการสื่อสารที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการของการบินไทย : ศึกษากรณีผู้โดยสารชั้นธุรกิจในเส้นทางบินระหว่างประเทศ. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- บริษัท การบินไทย จำกัด. 2540. สำนักงานประชาสัมพันธ์. การบินไทย 2503-40.
- บริษัท การบินไทย จำกัด. 2534. การบริการ. กองฝึกอบรมพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน (อัดสำเนา).
- บริษัท การบินไทย จำกัด. 2534. ประวัติการบินไทย. สำนักงานประชาสัมพันธ์ (อัดสำเนา).
- บุครินทร์ หนุณักดิ์. 2533. ความพึงพอใจของประชาชนในการติดต่อสื่อสารกับพนักงานเทศบาลเมือง จังหวัดนนทบุรี ปทุมธานี และสมุทรปราการ. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต ภาควิชาการประชาสัมพันธ์ บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ประมะ สตะเวทิน. 2540. หลักนิเทศศาสตร์. กรุงเทพมหานคร : ห้างหุ้นส่วนจำกัดภาพพิมพ์.
- ประพนธ์ ผาสุขยิด. 2541. บริหารงานอย่างไรในยุคโลกาภิวัตน์.
- ประสิทธิ์ ทีฆพุดิ. 2539. การสื่อสารโทรคมนาคม. กรุงเทพมหานคร : เม็ดทรายพรินติ้ง.

- พื่น ดอกบัว, รองศาสตราจารย์. 2542. ศาสนาเปรียบเทียบ. กรุงเทพมหานคร : โสภณการพิมพ์.
- พัชนี เขยจรรยา และคณะ. 2530. แนวคิดหลักนิเทศศาสตร์. กรุงเทพมหานคร : คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- แมนवास ขวลิต. 2532. เอกสารการสอนชุดวิชาการสื่อสารหน่วยที่ 1. เล่ม 1. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- รจิตลักษณ์ แสงอุไร. 2530. นิเทศศาสตร์เบื้องต้น. กรุงเทพมหานคร : เจ้าพระยาการพิมพ์.
- ระวีวรรณ ประกอบผล. 2529. เอกสารการสอนชุดวิชาหลักและทฤษฎีการสื่อสาร หน่วยที่ 3. เล่ม 1. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- วิเชียร เกตุสิงห์. 2534. คู่มือการวิจัย การวิจัยเชิงปฏิบัติ. กรุงเทพมหานคร. ไทยวัฒนาพานิชย์.
- วินเซนดี โนแลน. 2533. เข้าใจสื่อสารเข้าใจตรงกัน. เรียบเรียงโดยกรีซ สิบสนธิ์. กรุงเทพมหานคร : หจก.เอช-เอนการพิมพ์.
- วีรพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์. 2539. คุณภาพในงานบริการ (Quality in Service) กรุงเทพมหานคร : บริษัท ประชาชน จำกัด. พิมพ์ครั้งที่ 2.
- วุฒิชัย จ่านง. 2520. แนวคิดเรื่องพฤติกรรมขององค์กร. กรุงเทพมหานคร : เจริญรัตน์การพิมพ์.
- ศรันยู หมั่นทรัพย์. 2539. การศึกษาค้นคว้าความพึงพอใจของลูกค้าต่อค่าบริการของพนักงานในห้างสรรพสินค้าระหว่างกลุ่มที่ได้รับการสนับสนุนและกลุ่มที่ไม่ได้รับการสนับสนุนจากหัวหน้างานหลังการฝึกอบรม. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สมร ทองดี. 2532. เอกสารการสอนชุดวิชาการสื่อสารหน่วยที่ 5. เล่ม 1. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- สมควร กวียะ. 2532. เอกสารการสอนชุดวิชาการสื่อสารหน่วยที่ 4. เล่ม 1. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- สมพงศ์ เกษมสิน. 2521. การบริหาร. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพมหานคร : ไทยวัฒนาพานิชย์.
- สมยศ นาวิการ. 2527. การติดต่อสื่อสารขององค์กร. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์บรรณกิจ.
- สุชา จันทน์เอม. 2531. จิตวิทยาทั่วไป. กรุงเทพมหานคร : ไทยวัฒนาพานิชย์. พิมพ์ครั้งที่ 3.
- เสรี วงษ์มณฑา. 2529. เอกสารการสอนชุดวิชา หลักและทฤษฎีการสื่อสารหน่วยที่ 12. นนทบุรี. มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- เสรี วงษ์มณฑา. 2540. การสื่อสารการตลาด : ส่วนประกอบที่ขาดไม่ได้สำหรับความสำเร็จ. กรุงเทพมหานคร : ยู เอ เอ็น การพิมพ์.
- อรวรรณ บิลันชนโอวาท. 2542. การสื่อสารเพื่อการโน้มน้าวใจ. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. พิมพ์ครั้งที่ 2.

อัครวฤทธิ์ อุทัยรัตน์. 2537. ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารในองค์การกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ. วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต ภาควิชาการประชาสัมพันธ์ คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ภาษาอังกฤษ

- Carter V. Good. 1959. Dictionary of Education. New York : Mc Graw-Hill Book Co. Inc.
- Everette R.M.,and Rekha. 1961. R.A. communication in Organization. New York : The Free Press A Division of Macmillan.
- Gordon W. Allport. 1975. Attitudes in Handbook of Social Psychology. Edited by Carl Murchison. Wolocester : Clark University Press.
- Gronross, Christian. 1990. Service Management and Marketing (Managing the Monment of Truth in Service Competition). Massachusetts : Lexinton Book.
- Howard H. Kendler. 1963. Basic Psychology. New York : Appletion-Century-Grofts Company.
- Kotler Philip. 1994. Marketing Management. "In Current Perspective in Mass Communication Research". Edited by Kline- and Tichenor. London : Sage Publication.
- Magaret, P.L. 1978. Human Communication. New York : McGraw-Hill Book Company.
- Myers, Michele Tolela and Myers, Gail E. 1982. Managing by Communication : An Organizational Approach. Tokyo. McGraw-Hill Kagakusha. Ltd.
- Paul F.Lazarsfeld and Herbert Manzel. 1963. Mass Media and Personal Influence, in the science of Human Communication. Edited by Wilbur Schramm (New York Book).
- Richard F. Person. 1993. Measuring Customer Satisfaction. Crisp Publication Inc.
- Richard L. Weaver. 1984. Understanding Interpersonal Communication. Illinois : Scott, Foresman and Company. 3rd Edition
- Roderick M.McNealy. 1994. Making Customer Satisfaction Happen A Stragegy For delighting customers. Boundary Row : Chapman & Hall.
- Rogers E. and Lawrennce K.D. 1984. Communication Network Towards a New Paradigm for Research. New York : Free Press.
- Schramm, W. 1954. "How communication works", W.Ced, The Process and Effects of Mass Communication. Urbana : University of Illinois Press.

- Vevra Terry, G. 1992. Aftermarketing : How to keep customer for life through Relationship Marketing. New York.
- Wiio, O.A., Goldhaber, G.M., and Yates, M.P. 1980. Organization Communication Research : Time For Reflection. Edited by Dan Nimmo, Communication Yearbook 4. New Jersey : International Communication Association.
- Yamane Taro. 1960. Statistics : An Introductory Analysis. Singapore : Harper International Edition. 3rd Edition.



สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



ภาคผนวก

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

เรียน ท่านผู้ตอบแบบสอบถาม

แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้น เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับการวิจัยเพื่อวิทยานิพนธ์ระดับปริญญาโท สาขาวิชานิเทศศาสตร์พัฒนาการ ภาควิชาการประชาสัมพันธ์ คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ปีการศึกษา 2542 ข้อมูลที่ได้จะเก็บไว้เป็นความลับ และจะใช้เพื่อการศึกษาวิจัยเท่านั้น ข้อมูลที่ได้จากท่านจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการพัฒนางานสารองที่นิ่งและงานบริการในอนาคต จึงใคร่ขอความกรุณาในการตอบแบบสอบถามนี้ตามความจริง และตามความคิดเห็นของท่านเอง โดยไม่ต้องกรอกชื่อของท่านแต่ประการใด แล้วกรุณาส่งคืนเจ้าหน้าที่ที่จะมาทำการรับแบบสอบถามคืนจากท่าน

แบบสอบถามชุดนี้ อาจจะมีเนื้อหาค่อนข้างยาว ซึ่งต้องรบกวนเวลาอันมีค่าของท่านในการตอบมากพอสมควร แต่ก็มีความจำเป็นอย่างยิ่ง เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ละเอียดสมบูรณ์ในการวิเคราะห์ อย่างไรก็ตาม เพื่อประโยชน์ในทางวิชาการ ผู้วิจัยจึงหวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงได้รับความกรุณาจากท่าน จึงใคร่ขอแสดงความขอบคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

นางสาวอติมา วินัยโกศล

นิสิตปริญญาโท สาขาวิชานิเทศศาสตร์พัฒนาการ
ภาควิชาการประชาสัมพันธ์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

สถาบันนิเทศศาสตร์
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

แบบสอบถาม

สำหรับเจ้าหน้าที่

(ชุดที่ 1)

เลขที่แบบสอบถาม _____

ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

1 2 3

คำชี้แจง โปรดวงกลมหน้าข้อที่ตรงกับสถานภาพของท่าน

1. เพศ

1. ชาย

2. หญิง

4

2. อายุ

1. 25 - 35 ปี

2. 36 - 45 ปี

3. 46 - 55 ปี

4. 56 ปีขึ้นไป

5

3. ระดับการศึกษา

1. ปริญญาตรี หรือเทียบเท่า

2. สูงกว่าปริญญาตรี

3. อื่น ๆ (โปรดระบุ)

6

4. ตำแหน่งปัจจุบันของท่าน

1. Senior supervisor

2. Supervisor

3. Agent 2

4. Agent 1

5. อื่น ๆ (โปรดระบุ)

7

5. ระยะเวลาในการทำงานในบริษัท การบินไทย จำกัด

1. ต่ำกว่า 1 ปี

2. 1 - 5 ปี

3. 6 - 10 ปี

4. 11 - 15 ปี

5. 16 ปีขึ้นไป

8

(ชุดที่ 1)

ตอนที่ 2 พฤติกรรมการสื่อสารของพนักงานในการให้บริการ

จงใส่เครื่องหมาย X ในช่องที่ท่านคิดว่าใกล้เคียงกับการทำงานของท่านมากที่สุด

ท่านคิดว่าในระหว่างการทำงานปฏิบัติงาน	ทุก ครั้ง	บ่อยครั้ง	เป็น บางครั้ง	นาน ๆ ครั้ง	ไม่ เคยเลย	
1. แสดงความสุภาพอ่อนน้อมต่อผู้โดยสาร						9 <input type="checkbox"/>
2. ปฏิบัติงานด้วยอารมณ์แจ่มใสร่าเริง						10 <input type="checkbox"/>
3. แสดงความเป็นกันเองกับผู้โดยสารเสมอ						11 <input type="checkbox"/>
4. ให้บริการผู้โดยสารด้วยน้ำเสียงที่ไพเราะและวาจาที่สุภาพอ่อนหวาน						12 <input type="checkbox"/>
5. ให้บริการด้วยน้ำเสียงที่กระตือรือร้น						13 <input type="checkbox"/>
6. แสดงความจริงใจในการพูดสายกับผู้โดยสารเสมอ						14 <input type="checkbox"/>
7. กล่าวคำทักทายผู้โดยสารตามระเบียบปฏิบัติของหน่วยงาน						15 <input type="checkbox"/>
8. กล่าวคำ "ขอบคุณ" ผู้โดยสารเมื่อจบการติดต่อสื่อสารกัน						16 <input type="checkbox"/>
9. ให้เกียรติผู้โดยสาร						17 <input type="checkbox"/>
10. แสดงความห่วงใยผู้โดยสารเสมอ						18 <input type="checkbox"/>
11. ให้บริการตามความประสงค์ของผู้โดยสาร						19 <input type="checkbox"/>
12. อธิบายให้รายละเอียดอย่างชัดเจนเวลาตอบข้อสงสัย						20 <input type="checkbox"/>
13. แสดงน้ำใจให้ความช่วยเหลือแก่ผู้โดยสาร แม้เป็นกรณีนอกเหนือจากหน้าที่รับผิดชอบโดยตรง						21 <input type="checkbox"/>
14. ให้ความช่วยเหลือผู้โดยสารอย่างสุดความสามารถ						22 <input type="checkbox"/>
15. ให้บริการผู้โดยสารนอกเหนือจากที่ผู้โดยสารต้องการ โดยไม่ต้องให้ขอ						23 <input type="checkbox"/>
16. สำนึกและระลึกอยู่เสมอว่า "ผู้โดยสารเป็นฝ่ายถูกเสมอ"						24 <input type="checkbox"/>
17. กล่าวคำ "ขอโทษ" ผู้โดยสาร เมื่อมีปัญหาข้อผิดพลาดเกิดขึ้น						25 <input type="checkbox"/>
18. สามารถควบคุมอารมณ์ของตนเองได้ เมื่อผู้โดยสารต่อว่าหรือแสดงน้ำเสียงไม่ดีต่อท่าน						26 <input type="checkbox"/>
19. รับฟังและสวมบทบาทเข้าใจในความเดือดร้อนของผู้โดยสาร						27 <input type="checkbox"/>
20. รับฟังผู้โดยสารด้วยความตั้งใจและพิจารณาอย่างรอบคอบก่อนที่จะแสดงความคิดเห็น						28 <input type="checkbox"/>
21. แสดงอาการเบื่อขณะปฏิบัติหน้าที่						29 <input type="checkbox"/>
22. แสดงอาการรำคาญต่อผู้โดยสารที่จู้จี้จุกจิกต่อท่าน						30 <input type="checkbox"/>
23. แสดงอาการเบื่อหน่ายต่อผู้โดยสารที่ไม่ค่อยเข้าใจเมื่อท่านอธิบายชี้แจง						31 <input type="checkbox"/>
24. ดอนหนายใจขณะพูดกับผู้โดยสารที่ไม่ให้ความร่วมมือในการสำรองที่นั่ง						32 <input type="checkbox"/>
25. ดอนหนายใจเข้าสายผู้โดยสารขณะปฏิบัติงาน						33 <input type="checkbox"/>

ท่านคิดว่าไประหว่างการปฏิบัติงาน ท่านได้แสดงพฤติกรรมดังต่อไปนี้มากน้อยเพียงใด	ทุก ครั้ง	บ่อยครั้ง	เป็น บางครั้ง	นาน ๆ ครั้ง	ไม่ เคยเลย	
26. พูดด้วยน้ำเสียงที่ราบเรียบ ตัด หรือมีเสียง						34 <input type="checkbox"/>
27. พูดกับผู้โดยสารด้วยน้ำเสียงที่ดูถูก						35 <input type="checkbox"/>
28. วางสายผู้โดยสารโดยไม่ได้กล่าวคำลา						36 <input type="checkbox"/>
29. ต่อว่าผู้โดยสารเมื่อผู้โดยสารเป็นฝ่ายผิด						37 <input type="checkbox"/>
30. พูดจาโต้ตอบส่อเสียดผู้โดยสารที่พูดจาไม่สุภาพ กับท่าน						38 <input type="checkbox"/>



สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

(ชุดที่ 1)

ตอนที่ 3

ท่านมีความคิดเห็นต่อข้อความดังต่อไปนี้มากน้อยเพียงใด

ข้อความ	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	
1. งานบริการเป็นงานที่มีเกียรติ						39 <input type="checkbox"/>
2. ท่านรู้สึกเบื่อหน่ายกับการให้บริการผู้อื่น						40 <input type="checkbox"/>
3. งานบริการข้อมูลและสารองที่นั่งเป็นงานที่ดี						41 <input type="checkbox"/>
4. ท่านรู้สึกพอใจกับการทำงานบริการข้อมูลและสารอง ที่นั่งแก่ผู้โดยสาร						42 <input type="checkbox"/>
5. ภาระหน้าที่ของกองสารองที่นั่งประการหนึ่งคือต้อง ทำหน้าที่เป็นตัวแทนที่ดีของบริษัทฯ						43 <input type="checkbox"/>
6. อุทิศคติในการทำงานของท่านคือ "ลูกค้าต้องมาก่อน เสมอ"						44 <input type="checkbox"/>
7. ท่านมุ่งมั่นที่จะให้บริการแก่ผู้โดยสารด้วยความ สะดวก ประหยัด รวดเร็ว และทันใจ						45 <input type="checkbox"/>
8. คำร้องเรียนของผู้โดยสารถือว่าเป็นความรับผิดชอบ ร่วมกันที่ต้องนำมาแก้ไข ปรับปรุงการงานให้ดีขึ้น						46 <input type="checkbox"/>
9. ท่านยินดีรับฟังคำวิจารณ์และคำแนะนำของผู้โดยสาร เกี่ยวกับการปฏิบัติงาน						47 <input type="checkbox"/>
10. ท่านชอบบริการผู้โดยสารที่มาจากหน่วยงานราชการ มากกว่าเอกชน						48 <input type="checkbox"/>
11. ไม่ว่าจะเป็นชาวจีน, ญี่ปุ่น, ยุโรป หรือมุสลิม ท่านบริการด้วยความเสมอภาคกันเสมอ						49 <input type="checkbox"/>
12. ท่านรู้สึกว่าผู้โดยสารชาวยุโรป นำให้บริการมากกว่า ชาวเอเชีย						50 <input type="checkbox"/>
13. ท่านไม่ค่อยพอใจที่ต้องติดต่อสื่อสารกับผู้โดยสาร ที่เป็นชาวอาหรับและมุสลิม						51 <input type="checkbox"/>
14. ท่านรู้สึกไม่เต็มใจที่จะต้องบริการผู้โดยสารที่กล่าว วาทะไม่สุภาพกับท่าน						52 <input type="checkbox"/>
15. หากผู้โดยสารไม่ให้เกิดเกียรติท่านบ้าง ท่านก็ไม่ยินดี บริการเช่นกัน						53 <input type="checkbox"/>
16. ท่านมักจะหงุดหงิดต่อผู้โดยสารที่ติดต่อขอบริการ แต่ไม่รู้จักเตรียมข้อมูลให้พร้อมก่อน						54 <input type="checkbox"/>

แบบสอบถาม

(ชุดที่ 2)

เลขที่แบบสอบถาม _____

สำหรับเจ้าหน้าที่

ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

1 2 3

คำชี้แจง โปรดวงกลมหน้าข้อที่ตรงกับสถานภาพของท่าน

1. เพศ

1. ชาย

2. หญิง

4

2. อายุ

1. 17 - 25 ปี

2. 26 - 35 ปี

5

3. 36 - 45 ปี

4. 46 - 55 ปี

5. 56 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

1. ประถมศึกษา

2. มัธยมศึกษา

6

3. อาชีวศึกษา

4.ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า

5. สูงกว่าปริญญาตรี

6. อื่น ๆ โปรดระบุ

4. รายได้ต่อเดือนของท่าน

1. ต่ำกว่า 7,000 บาท

2. 7,000 - 10,000

7

3. 10,001 - 20,000 บาท

4. 20,001 - 30,000

5. มากกว่า 30,000 บาท

5. อาชีพ

1. ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ

2. พนักงานบริษัท/ธนาคาร

8

3. ค้าขาย/เจ้าของกิจการส่วนตัว

4. นักเรียน/นิสิต/นักศึกษา

5. อื่น ๆ

ตอนที่ 2 การใช้บริการกองสารองที่นี้

1. ท่านใช้บริการกองสารองที่นี้ใน 1 เดือน มากน้อยเพียงใด 9
- | | |
|--------------------------|--------------------------|
| 1. 1 ครั้งต่อสัปดาห์ | 2. 2 - 3 ครั้งต่อสัปดาห์ |
| 3. 4 - 5 ครั้งต่อสัปดาห์ | 4. ทุกวัน |
| 5. อื่น ๆ โปรดระบุ | |
2. วัตถุประสงค์ในการใช้บริการของท่าน (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ) 10 11 12 13 14 15
- | | |
|------------------------------------|--------------------|
| 1. สารองที่นี้ | 2. สอบถามตารางบิน |
| 3. สอบถามราคาบัตรโดยสาร | 4. เลื่อนเที่ยวบิน |
| 5. สอบถามข้อมูลข่าวสารของสายการบิน | |
| 6. อื่น ๆ โปรดระบุ | |
3. ท่านมักจะติดต่อกองสารองที่นี้ช่วงเวลาใดบ่อยที่สุด 16
- (เลือกตอบเพียงข้อเดียว)
- | | |
|---------------------|---------------------|
| 1. 00.01 - 06.00 น. | 2. 06.01 - 09.00 น. |
| 3. 09.01 - 12.00 น. | 4. 12.01 - 15.00 น. |
| 5. 15.01 - 18.00 น. | 6. 18.01 - 24.00 น. |
4. ท่านคิดว่าช่วงเวลาใดติดต่อกองสารองที่นี้ได้ยากที่สุด 17
- (เลือกตอบเพียงข้อเดียว)
- | | |
|---------------------|---------------------|
| 1. 00.01 - 06.00 น. | 2. 06.01 - 09.00 น. |
| 3. 09.01 - 12.00 น. | 4. 12.01 - 15.00 น. |
| 5. 15.01 - 18.00 น. | 6. 18.01 - 24.00 น. |
5. ในรอบปีท่านคิดว่าเดือนใดที่ทำการติดต่อกองสารองที่นี้ได้ยากที่สุด 18 19
- (เลือกตอบเพียงเดือนเดียว)
-
6. การโทรศัพท์ติดต่อกับกองสารองที่นี้ส่วนใหญ่ที่ท่านพบเป็นอย่างไร 20
- (เลือกตอบเพียงข้อเดียว)
- | |
|--|
| 1. โทรได้ง่ายและมีพนักงานรับสายทันที |
| 2. โทรติดแล้วแต่มีเสียงเทปอยู่พักหนึ่งจึงมีผู้มารับสาย |
| 3. โทรติดแล้วแต่ต้องรอสายต่ออีกระยะหนึ่ง |
| 4. อื่น ๆ ระบุ |

ตอนที่ 3 ในการติดต่อสื่อสารกับกองสำรองที่นั่งของการบินไทย
ท่านรู้สึกพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานมากน้อยเพียงใด
ในประเด็นดังต่อไปนี้

ความพึงพอใจของผู้โดยสารต่อการบริการของพนักงาน	พอใจ มาก	พอใจ	เฉย ๆ	ไม่ พอใจ	ไม่พอ ใจมาก	
1. พนักงานพูดชัดเจน						21 <input type="checkbox"/>
2. พนักงานพูดจาสุภาพ						22 <input type="checkbox"/>
3. พนักงานมีน้ำเสียงที่กระตือรือร้นในขณะที่บริการ						23 <input type="checkbox"/>
4. พนักงานกล่าวคำทักทาย และบอกรับชื่อทุกครั้งที่ได้รับสาย						24 <input type="checkbox"/>
5. พนักงานพูดจาอย่างมีมิตรไมตรี						25 <input type="checkbox"/>
6. พนักงานพูดจาให้เกียรติท่านเสมอ						26 <input type="checkbox"/>
7. พนักงานกล่าวคำขอโทษต่อท่านเมื่อมีปัญหาเกิดขึ้น						27 <input type="checkbox"/>
8. พนักงานไม่เคยพูดจาดูหมิ่น หรือดูถูกท่าน						28 <input type="checkbox"/>
9. พนักงานไม่เคยต่อล้อต่อเถียงกับท่าน						29 <input type="checkbox"/>
10. พนักงานไม่แสดงน้ำเสียงข่มท่าน						30 <input type="checkbox"/>
11. พนักงานไม่พูดจาข่มขู่ท่านเรื่องการออกบัตรโดยสาร						31 <input type="checkbox"/>
12. พนักงานกล่าวคำลาทุกครั้งก่อนวางสาย						32 <input type="checkbox"/>
13. พนักงานสามารถควบคุมอารมณ์ตนเองได้ดี						33 <input type="checkbox"/>
14. พนักงานไม่เคยแสดงความก้าวร้าวต่อท่าน						34 <input type="checkbox"/>
15. พนักงานให้ความเอาใจใส่ต่อท่านเสมอ						35 <input type="checkbox"/>
16. พนักงานให้รายละเอียดและอธิบายข้อมูลชัดเจน						36 <input type="checkbox"/>
17. พนักงานสามารถตอบคำถามและแก้ไขปัญหาให้ท่านได้ ทุกกรณี						37 <input type="checkbox"/>
18. พนักงานเห็นเรื่องเดือดร้อนของท่านเป็นเรื่องสำคัญเสมอ						38 <input type="checkbox"/>
19. พนักงานฟังปัญหาของท่านอย่างตั้งใจ และร่วมเดือดร้อน กับท่าน						39 <input type="checkbox"/>
20. พนักงานแสดงความกระตือรือร้นที่จะช่วยแก้ปัญหาของท่าน						40 <input type="checkbox"/>
21. พนักงานไม่เคยเลี้ยงที่จะให้ความช่วยเหลือ						41 <input type="checkbox"/>
22. พนักงานไม่เคยยกตนว่าเหนือกว่าท่าน						42 <input type="checkbox"/>
23. พนักงานไม่เคยแสดงความไร้น้ำใจต่อท่าน						43 <input type="checkbox"/>
24. พนักงานพูดจาด้วยความอ่อนน้อมต่อตนต่อท่าน						44 <input type="checkbox"/>
25. พนักงานให้ความสำคัญกับท่าน						45 <input type="checkbox"/>
26. พนักงานให้บริการตามความประสงค์ของท่านทุกครั้งที่ท่าน ติดต่อด้วย						46 <input type="checkbox"/>
27. พนักงานรับสายโทรศัพท์ของท่านด้วยเสียงที่น้ำฟังและราเริง ทุกครั้ง						47 <input type="checkbox"/>
28. พนักงานให้คำแนะนำที่ดีกับท่าน						48 <input type="checkbox"/>
29. พนักงานมีความพร้อมในการทำงาน						49 <input type="checkbox"/>
30. พนักงานมีมาตรฐานในการทำงานเหมือนกันทุกคน						50 <input type="checkbox"/>

31. โดยรวมแล้วท่านพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานสำรองที่นั่ง

51

- | | |
|---------------|------------|
| 1. ไม่พอใจมาก | 2. ไม่พอใจ |
| 3. เฉย ๆ | 4. พอใจ |
| 5. พอใจมาก | |

ตอนที่ 4 ท่านมีความคิดเห็นต่อข้อความดังต่อไปนี้มากน้อยเพียงใด

ข้อความ	เห็นด้วย อย่างถึง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างถึง	
1. พนักงานการบินไทยมีความรู้ และทักษะในการให้บริการเป็นอย่างดี						52 <input type="checkbox"/>
2. พนักงานการบินไทยเป็นบุคลากรที่มีประสิทธิภาพในการทำงาน						53 <input type="checkbox"/>
3. พนักงานการบินไทยให้บริการด้วยความสุภาพ และเอาใจใส่ดูแลอย่างทั่วถึง						54 <input type="checkbox"/>
4. พนักงานการบินไทยบริการทุกคน ทุกชาติ ทุกภาษาด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกัน						55 <input type="checkbox"/>
5. การบริการของกองสำรองที่นั่งมีมาตรฐานน่าประทับใจ						56 <input type="checkbox"/>
6. การทำงานของพนักงานการบินไทยเป็นระบบ และมีมาตรฐานเทียบเท่าระดับสากล						57 <input type="checkbox"/>
7. การบริการของพนักงานการบินไทยโดยรวมมีคุณภาพเชื่อถือได้						58 <input type="checkbox"/>
8. บริษัท การบินไทยฯ เก็บค่าบริการเหมาะสมกับคุณภาพของการบริการ						59 <input type="checkbox"/>

9. ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ประวัติผู้เขียน

นางสาวอดิมา วินัยโกศล เกิดวันที่ 21 มิถุนายน พ.ศ. 2516 ที่จังหวัด กรุงเทพมหานคร ศึกษาในระดับมัธยมศึกษาที่โรงเรียนหอวัง สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี เกียรตินิยมอันดับ 2 คณะครุศาสตร์ สาขามัธยมศึกษา วิชาเอกอังกฤษ-ฝรั่งเศส จุฬาลงกรณ์ มหาวิทยาลัย ในปีการศึกษา 2539 และเข้าศึกษาต่อในระดับปริญญาโท สาขาวิชา นิเทศศาสตร์พัฒนาการ ภาควิชาการประชาสัมพันธ์ คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์ มหาวิทยาลัย ในปีการศึกษา 2541 ปัจจุบันปฏิบัติงานอยู่ที่ กองสำรองที่นั่ง หลานหลวง บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)



สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย