



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ภาคผนวก



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

แบบสอบถาม

เรื่อง ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่สายการบินที่มีต่อการจัดสรรเคาน์เตอร์ตรวจบัตรโดยสาร
ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

คำชี้แจง

แบบสอบถามนี้แบ่งออกเป็น 4 ตอน

ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ข้อมูลการจัดสรรเคาน์เตอร์ตรวจบัตรโดยสาร

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่สายการบินที่มีต่อการจัดสรรเคาน์เตอร์ตรวจ
บัตรโดยสาร ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

ตอนที่ 4 ความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง หน้าข้อความที่เป็นจริงหรือเติมข้อความให้
สมบูรณ์

1. เพศ

1. ชาย

2. หญิง

2. อายุ.....ปี

3. ระดับการศึกษา

1. ระดับปริญญาตรี

2. ระดับปริญญาโท

4. ประสบการณ์การทำงาน

1. น้อยกว่า 5 ปี

2. 5-10 ปี

3. 11-15 ปี

4. มากกว่า 16 ปีขึ้นไป



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

106

5. สถานภาพสมรส

1. โสด 2. สมรส

6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

1. 10,000 – 20,000 บาท 2. 20,001 – 30,000 บาท
 3. 30,001 – 40,000 บาท

ตอนที่ 2 ข้อมูลการจัดสรรเคาน์เตอร์ตรวจบัตรโดยสาร

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง หน้าข้อความที่เป็นจริงหรือเติมข้อความให้สมบูรณ์

1. รูปแบบการจัดสรรเคาน์เตอร์ โดยเป็นการจัดสรร

1. แบบรายเที่ยวบิน (Dedicated) 2. แบบรวมเที่ยวบิน (Common)
 3. ทั้งสองแบบ

2. แบบอากาศยาน

โปรดระบุ.....

3. จำนวนเคาน์เตอร์ ที่ได้รับการจัดสรรมีจำนวนเท่าใด

1. 1-4 เคาน์เตอร์ 2. 5-8 เคาน์เตอร์
 3. 9-12 เคาน์เตอร์ 4. มากกว่า 13 เคาน์เตอร์

4. จำนวนเที่ยวบิน..... ต่อสัปดาห์

5. อาคารเทียบเครื่องบิน ที่ได้รับการจัดสรรเป็นแบบใด (เลือกได้มากกว่า 1 คำตอบ)

1. Concourse A 2. Concourse B
 3. Concourse C 4. Concourse D
 5. Concourse E 6. Concourse F
 7. Concourse G



ตอนที่ 3 ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่สายการบินที่มีต่อการจัดสรรเคาน์เตอร์ตรวจบัตรโดยสาร

ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องหมายเลขต่าง ๆ ที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

- 5 = เห็นด้วยมากที่สุด 4 = เห็นด้วยมาก 3 = เห็นด้วยปานกลาง
- 2 = เห็นด้วยน้อย 1 = เห็นด้วยน้อยที่สุด

ข้อ	ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่สายการบิน	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
ด้านบริการการจัดสรรเคาน์เตอร์						
1.	จัดสรรจำนวนเคาน์เตอร์เพียงพอต่อการให้บริการ					
2.	การให้บริการการจัดสรรเคาน์เตอร์สอดคล้องกับประตูทางออกขึ้นเครื่อง (GATE)					
3.	การให้บริการการจัดสรรเคาน์เตอร์สอดคล้องกับแบบอากาศยาน					
4.	บริการการจัดสรรเคาน์เตอร์ด้วยความเป็นธรรมไม่เลือกปฏิบัติ					
5.	ความรวดเร็วของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการการจัดสรรเคาน์เตอร์					
ด้านการบริการส่งข้อมูลเคาน์เตอร์						
1.	สามารถบริการส่งข้อมูลเคาน์เตอร์ทันต่อความต้องการ					
2.	การแจ้งล่วงหน้าสำหรับความล่าช้าในการบริการส่งข้อมูล					
3.	ความถูกต้องครบถ้วนของเอกสารยืนยันการใช้เคาน์เตอร์					
4.	ช่องทางในการบริการส่งข้อมูลเคาน์เตอร์					



ข้อ	ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่สายการบิน	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
ด้านการบริการอุปกรณ์ประจำเคาน์เตอร์						
1.	อุปกรณ์เกิดความขัดข้องบ่อยครั้ง					
2.	ความทันสมัยของอุปกรณ์ที่ให้บริการ					
3.	จำนวนอุปกรณ์ที่ให้บริการเพียงพอ					
4.	ความเที่ยงตรงของเครื่องชั่งน้ำหนักกระเป๋าสัมภาระ					
ด้านบริการแสดงข้อมูลเที่ยวบิน						
1.	การแสดงผลถูกต้องตามความเคลื่อนไหวของเที่ยวบิน					
2.	รายละเอียดของข้อมูลเที่ยวบินเหมาะสมตรงตามความต้องการ					
3.	ความเหมาะสมของรูปแบบการแสดงผลข้อมูลเที่ยวบินในปัจจุบัน					
4.	ระบบ FIDS ขัดข้องบ่อยครั้ง					
5.	คุณภาพของจอแสดงผลข้อมูลเที่ยวบินประจำเคาน์เตอร์					
ด้านการประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง						
1.	มีความกระตือรือร้นในการประสานงาน					
2.	ขั้นตอนการประสานงานสะดวกรวดเร็วไม่ยุ่งยาก					
3.	การให้ความช่วยเหลือในสิ่งที่เจ้าหน้าที่สายการบินร้องขอได้เป็นอย่างดี					
4.	ประสานงานได้อย่างรวดเร็ว ทันท่วงทีต่อความเคลื่อนไหวของเที่ยวบิน					



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

109

ตอนที่ 4 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณที่ให้ความร่วมมือในการกรอกแบบสอบถามเป็นอย่างสูง