

## รายการอ้างอิง



### ภาษาไทย

กรีซ สืบสนธิ์ "การติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพภายในองค์กร" ใน นิเทศสาร (กันยายน 2523)

กรีซ สืบสนธิ์ การสื่อสารภายในองค์กร กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2523

การทำอากาศยานแห่งประเทศไทย. 18 ปีแห่งการสถาปนาการทำอากาศยานแห่งประเทศไทย

กรุงเทพฯ , 2540

ชัยนันท์ นันทพันธ์ การสื่อสารสถาบันกับการสร้างภาพพจน์ : ศึกษากรณีการเคหะแห่งชาติ

วิทยานิพนธ์ปริญญาามหาบัณฑิต คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ , 2535

ชนินาถ เจริญผล การศึกษารูปแบบการสื่อสาร การรับรู้สภาพแวดล้อมในองค์กร และความพึงพอใจ

ในการทำงานของพนักงานการทำเรือแห่งประเทศไทย : รัฐวิสาหกิจที่กำลังจะแปรรูป

วิทยานิพนธ์ปริญญาามหาบัณฑิต , ภาควิชาการประชาสัมพันธ์ บัณฑิตวิทยาลัย

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย , 2527

นพพงษ์ บุญจิตราดุลย์ หลักการบริหารการศึกษา กรุงเทพฯ : เอส เอ็ม เอ็ม, 2525

นัทลี ดารานันท์ ภาพพจน์ของการทำอากาศยานแห่งประเทศไทย ในทรรศนะของผู้โดยสารชาวไทยที่

ให้บริการ ณ ทำอากาศยานกรุงเทพ : ศึกษาเฉพาะกรณีผู้โดยสารภายในประเทศ

วิทยานิพนธ์ปริญญาามหาบัณฑิต คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ , 2538

ประจวบ อืดอืด การวางแผนงานการประชาสัมพันธ์ของธุรกิจเอกชน". ใน การวางแผนงานประชา

สัมพันธ์ นนทบุรี : คณะนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช , 2530

ประมะ สตะเวทิน. หลักนิเทศศาสตร์. กรุงเทพฯ : ห้างหุ้นส่วนจำกัด ภาพพิมพ์, 2533.

ฝน แสงสิงห์แก้ว "มนุษย์สัมพันธ์" ใน เอกสารทางวิชาการ การสัมมนาพัฒนานักบริหาร

คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2524

พรทิพย์ วรกิจโกคาทร. ภาพพจน์นั้นสำคัญยิ่ง : การประชาสัมพันธ์กับภาพพจน์. กรุงเทพฯ : คณะ

วารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2537

มานิต รัตนสุวรรณ. โลกของการประชาสัมพันธ์. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์พิชเนต , 2527

วิรัช ลภีรัตนกุล การประชาสัมพันธ์ฉบับสมบูรณ์ กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ,

2529

วิเชียร เกตุสิงห์. คู่มือการวิจัย การวิจัยเชิงปฏิบัติ. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2537.

- สมพงษ์ เกษมลิน การบริหาร กรุงเทพฯ : แผนกการพิมพ์ห้างหุ้นส่วนจำกัดเกษมสุวรรณ , 2514
- สมยศ นาวิการ การบริหาร กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์กรุงสยามการพิมพ์ , 2522
- สมยศ นาวิการ การติดต่อสื่อสารขององค์กร กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์บรรณกิจ , 2527
- สัมพันธ์ พูนนารถ พฤติกรรมสื่อสารเกี่ยวกับการปฏิบัติงานในหน้าที่ของอาจารย์วิทยาลัยครู  
อุตรดิตถ์ วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต , ภาควิชาการประชาสัมพันธ์ บัณฑิตวิทยาลัย  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย , 2527
- เสริมศักดิ์ วิชาลาภรณ์ พฤติกรรมผู้นำทางการศึกษา กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช , 2521
- เสรี วงษ์มณฑา ภาพพจน์นั้นสำคัญไฉน. ใน การจัดการปัญหาภาพพจน์เชิงลบ. กรุงเทพฯ : สำนัก  
พิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2527
- เสถียร เขยประทับ การสื่อสาร.วารสารนิเทศสาร ปีที่ 9 (สิงหาคม 2522)
- อนันต์ เกตุวงศ์ ระบบการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรของรัฐเพื่อการพิจารณา กรุงเทพฯ:  
โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ , 2519
- อรุณ รักธรรม หลักมนุษย์สัมพันธ์กับการบริหาร กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช ,  
2522 (พิมพ์ครั้งที่ 2)
- อัครวฤทธิ์ อุทัยรัตน์ ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารในองค์กรกับความพึงพอใจในการปฏิบัติการ  
ของพนักงานองค์กรขนส่งมวลชน วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต , ภาควิชาการประชา  
สัมพันธ์ บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย , 2537

## ภาษาอังกฤษ

- Berlo D. David. The Process of Communication : An Introduction to Theory and Practice.  
New York : Holt, Rinehart and Winston, 1960
- Harole J. Leavitt Manageria Psychology. 2ad.Ed.Chicago , The University of Chicago Press  
1964.
- Jefkins, Frank . Planned Press and Public Relations. London : International Textbook  
Company, 1977
- Katz, D. and Kahn, R. The Social Psychology of Organization. New York : John Wiley & Son,  
1966.
- Lazarsfeld, Paul F., and Monzel. Harbert. "Mass Media and Personal Influence". The

Science of Human Communication. Ed. Wilbur Schramm. New York : Basic Book,  
1963

Richard K. Allen Organization Management Through Communication. New York : Harper &  
Row, 1977.

Robinson, Claude Dr. and Barlow, Walter Dr. Public Relations Journal, (September 1959) :  
p 22

Rogers M. Everett. Communication Strategies for Family Planning. New York : The Free  
Press, 1973



สถาบันวิทยบริการ  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



ภาคผนวก

สถาบันวิทยบริการ  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

## แบบสอบถาม

## เรื่อง

ภาพลักษณ์และความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารกับการทำอากาศยานแห่งประเทศไทยในสายตา  
ของ เจ้าหน้าที่องค์กรรัฐ และพนักงานองค์กรเอกชน  
ที่ปฏิบัติงานในพื้นที่ทำอากาศยานกรุงเทพ

เรียนท่านที่เคารพ

กรุณาตอบแบบสอบถามฉบับนี้ด้วย จักเป็นพระคุณอย่างยิ่ง ข้อมูลที่ได้รับจากท่าน จะนำไปใช้  
ประกอบ การทำวิทยานิพนธ์ หลักสูตรปริญญาโท คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อีกทั้งจะเป็น  
ข้อมูลพื้นฐาน เพื่อที่จะนำไปใช้ประโยชน์ในการพัฒนาการดำเนินงานกิจการ ของการทำอากาศยานแห่งประเทศไทย  
ต่อไป

ขอขอบคุณในความกรุณาของท่านมา ณ โอกาสนี้



โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงใน ( ) ตามความเป็นจริง เกี่ยวกับตัวท่าน

- |                  |     |                                                              |     |            |
|------------------|-----|--------------------------------------------------------------|-----|------------|
| 1. เพศ           | ( ) | ชาย                                                          | ( ) | หญิง       |
| 2. อายุ          | ( ) | ต่ำกว่า 25 ปี                                                | ( ) | 25 - 30 ปี |
|                  | ( ) | 31 - 35 ปี                                                   | ( ) | 36 - 40 ปี |
|                  | ( ) | 41 ปีขึ้นไป                                                  |     |            |
| 3. อาชีพ         | ( ) | เจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง ที่ปฏิบัติงานในท่าอากาศยานกรุงเทพ |     |            |
|                  | ( ) | เจ้าหน้าที่ศุลกากร ที่ปฏิบัติงานในท่าอากาศยานกรุงเทพ         |     |            |
|                  | ( ) | พนักงานบริษัทสายการบิน                                       |     |            |
|                  | ( ) | พนักงานบริษัทผู้ประกอบการ ที่ปฏิบัติงานในท่าอากาศยานกรุงเทพ  |     |            |
| 4. ระดับการศึกษา | ( ) | มัธยมศึกษาตอนต้น และต่ำกว่า                                  |     |            |
|                  | ( ) | มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช. หรือเทียบเท่า                       |     |            |
|                  | ( ) | อนุปริญญา / ปวส. หรือเทียบเท่า                               |     |            |
|                  | ( ) | ปริญญาตรี หรือเทียบเท่า                                      |     |            |
|                  | ( ) | ปริญญาโท หรือเทียบเท่า                                       |     |            |
|                  | ( ) | สูงกว่าปริญญาโท                                              |     |            |

## 5. อายุงาน ณ ทำอากาศยาน

- ( ) ต่ำกว่า 1 ปี  
 ( ) 1 - 5 ปี  
 ( ) 6 - 10 ปี  
 ( ) มากกว่า 10 ปีขึ้นไป



## ช่องทางการสื่อสาร

โปรดอ่านข้อความและใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องทางด้านขวามือ

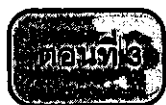
ท่านได้รับรู้ข่าวสาร ความเคลื่อนไหว หรือเรื่องราวที่เกิดขึ้นกับทอทจากแหล่งข้อมูลใด ดังต่อไปนี้ มากน้อยเพียงใด

สื่อ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. วิทยุ					
2. โทรทัศน์					
3. สิ่งพิมพ์ (หนังสือพิมพ์, วารสาร, นิตยสาร)					
4. บุคคล					

2.2 ท่านได้รับข่าวสาร ที่เกี่ยวข้องกับการทำงานของท่าน ผ่านทางสื่อใดบ้าง ดังต่อไปนี้ มากน้อยเพียงใด

ประเภทสื่อ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
สื่อสิ่งพิมพ์					
1. AAT NEWSLETTER					
2. หนังสือเวียน และประกาศของทอท.					
3. บันทึกการประชุมร่วม					
4. ป้ายประกาศในทำอากาศยาน					
5. Electronic Board					

ประเภทสื่อ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>สื่อบุคคล (นอกบริษัทของท่าน)</b> 7. ท่านทราบข่าวที่เกี่ยวข้องกับการทำงานของท่านจาก พนักงานทอท. ระดับผู้บริหาร					
8. ท่านทราบข่าวที่เกี่ยวข้องกับการทำงานของท่านจาก พนักงานทอท. ระดับปฏิบัติการ					
9. ท่านทราบข่าวที่เกี่ยวข้องกับการทำงานของท่านจากหน่วย งานทอท. ที่ท่านต้องเกี่ยวข้องโดยตรง					
10. ท่านทราบข่าวที่เกี่ยวข้องกับการทำงานของท่านจากหน่วย งานอื่นที่ปฏิบัติงานในทอท.					
<b>สื่อบุคคล (ภายในบริษัทของท่าน)</b> 11. ท่านทราบข่าวที่เกี่ยวข้องกับการทำงานของท่านจาก พนักงานองค์กรเดียวกับท่านซึ่งเป็นระดับผู้บริหาร (ผู้จัดการขึ้นไป)					
12. ท่านทราบข่าวที่เกี่ยวข้องกับการทำงานของท่านจากพนักงาน องค์กรเดียวกับท่านซึ่งเป็นระดับปฏิบัติการ (เพื่อนร่วมงาน , ผู้ได้บังคับบัญชา)					
<b>สื่ออิเล็กทรอนิกส์</b> 13. ทีวีวงจรปิด บอกเทียวมิน					
14. Electronic Board					
15. ป้ายบอกเทียวมินที่ counter					
<b>สื่อเสียง</b> 16. ประกาศเทียวมินเข้า - ออก					
17. ประกาศประชาสัมพันธ์					



การสำรวจภาพลักษณ์  
โปรดอ่านข้อความและใส่เครื่องหมาย ✓ลงในช่องทางด้านขวามือ

ภาพลักษณ์ ทอท.ในสายตา ของท่าน	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่แน่ ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่ เห็นด้วย อย่างยิ่ง
1. เป็นองค์กรที่มีการบริการที่ดี					
2. บุคลากรขององค์กร มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี					
3. ผู้บริหารของทอท. เป็นผู้มีความรู้ ความ สามารถในการบริหาร					
4. พนักงาน ทอท. ให้บริการได้อย่างรวดเร็ว					
5. พนักงาน ทอท. มีความซื่อตรงในการ ปฏิบัติงาน (ความซื่อสัตย์สุจริต)					
6. ทอท. เข้าไปมีส่วนร่วมในกิจกรรมเพื่อ สังคมอยู่เสมอ					
7. การดำเนินงานของทอท. มีส่วนช่วย เศรษฐกิจของประเทศอย่างมาก					
8. เป็นองค์กรที่สามารถสร้างสรรค์ และทำ ประโยชน์ต่อสังคม ได้มาก					
9. เป็นหน่วยงานที่มีโครงสร้างการบริหารที่ดี					
10. เป็นองค์กรที่มีบุคคลภายนอก อยากจะเข้า มาร่วมทำงานใน องค์กร เป็นจำนวนมาก					
11. เป็นหน่วยงานที่มีสิ่งอำนวยความสะดวก ในการปฏิบัติงานเพียงพอ					
12. เป็นองค์กรที่มีการนำ เทคโนโลยีมาใช้ในการ พัฒนาท่าอากาศยาน ให้ทันสมัยอยู่เสมอ					
13. การเก็บค่าธรรมเนียมของ ทอท. และ					



อัตราค่าเช่าต่างๆ เป็นไปอย่างเหมาะสม					
14. เป็นหน่วยงานที่มีการพัฒนาองค์กรอย่างสม่ำเสมอ					
15. เป็นหน่วยงานที่มีลักษณะการบริการที่ได้มาตรฐานสากล					
16. เป็นหน่วยงานที่มีสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดี					

**ตอนที่ 4**
**ความพึงพอใจในการให้ข่าวสารของทอท.**

โปรดอ่านข้อความและใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องทางด้านขวามือ

เมื่อท่านไปติดต่อขอข้อมูลจากพนักงานของทอท. ท่านมีความพึงพอใจ ในการให้บริการของพนักงานทอท. ในเรื่องต่อไปนี้มากน้อยเพียงใด	พึงพอใจมากที่สุด	พึงพอใจมาก	พึงพอใจปานกลาง	พึงพอใจน้อย	พึงพอใจน้อยที่สุด
1. ความรวดเร็ว					
2. ความถูกต้อง					
3. ความชัดเจน					
4. ความทันสมัย (ทันต่อเหตุการณ์)					
5. ตรงกับความต้องการ					
6. มีคุณภาพ					
7. ปริมาณของข่าวสาร - เพียงพอต่อความต้องการ					
8. ได้รับเป็นประจำ สม่ำเสมอ					



ความพึงพอใจในการให้บริการของทอท.

โปรดอ่านข้อความและใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องทางด้านขวามือ

ท่านมีความพึงพอใจในการให้บริการของทอท. ในด้านต่างๆ ดังต่อไปนี้หรือไม่	พึงพอใจมากที่สุด	พึงพอใจมาก	พึงพอใจปานกลาง	พึงพอใจน้อย	พึงพอใจน้อยที่สุด
<b>องค์กร</b>					
1. ความสะดวกรวดเร็ว ในการบริการของทอท. เมื่อท่านมาติดต่อประสานงานในเรื่องต่างๆ ไป หรือในกรณีที่มีปัญหาในการทำงานเกิดขึ้น					
2. ท่านได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการของท่าน					
3. คุณภาพการบริการของ ทอท.					
4. การจัดพื้นที่ให้แก่หน่วยงานต่างๆ ในทอท. (รวมถึงหน่วยงานของท่าน) ได้อย่างเหมาะสม					
5. ท่านมีความคิดเห็นเกี่ยวกับสิ่งอำนวยความสะดวกที่ ทอท. ให้การบริการ ดังต่อไปนี้					
5.1 ไฟฟ้า / ประปา					
5.2 ที่จอดรถ					
5.3 ห้องสุขา					
5.4 โทรศัพท์					
5.5 การรักษาความปลอดภัย					

ท่านมีความพึงพอใจในการการให้การบริการของทอท. ในด้านต่างๆ ดังต่อไปนี้อย่างไร	พึงพอใจมากที่สุด	พึงพอใจมาก	พึงพอใจปานกลาง	พึงพอใจน้อย	พึงพอใจน้อยที่สุด
<b>พนักงาน</b>					
1. ทอท. มีพนักงานมากเพียงพอในการปฏิบัติงานให้บริการแก่ท่าน เมื่อท่านมาติดต่องาน					
2. พนักงานของทอท. ให้ความร่วมมืออย่างดีเมื่อได้รับการร้องขอ					
3. พนักงานของทอท. มีความรู้ ความเข้าใจในการที่รับผิดชอบของตนเอง เป็นอย่างดี					
4. บุคลิกภาพของพนักงาน ทอท. ในการปฏิบัติหน้าที่ ในความคิดเห็น ของท่าน					
4.1 กระฉับกระเฉง					
4.2 เอาใจใส่					
4.3 เป็นมิตร					
4.4 ทันท่วงที					
4.5 มีวิสัยทัศน์					
4.6 ขยัน					

สถาบันวิทยบริการ  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

QUESTIONNAIRE  
 IMAGES AND COMMUNICATION SATISFACTION TOWARDS AAT AMONG GOVERNMENT  
 OFFICIAL AND PRIVATE EMPLOYEES WORKING IN THE AREA OF BANGKOK  
 INTERNATIONAL AIRPORT

---



PLEASE PUT  IN (     )

1. SEX            (     )        MALE                            (     )        FEMALE
2. AGE            (     )        LESS THAN 25 YEARS OLD    (     )        25 - 30  
                   (     )        31 - 35                            (     )        36 - 40  
                   (     )        41 YEARS OLD OR MORE
3. OCCUPATION (     )        IMMIGRATION OFFICER AT AIRPORT  
                   (     )        CUSTOM OFFICER  
                   (     )        AIRLINERS  
                   (     )        OTHERS WORKING AT THE AIRPORT
4. EDUCATION  
                   (     )        JUNIOR SCHOOL AND BELOW  
                   (     )        HIGH SCHOOL/ OF THE SAME LEVEL  
                   (     )        DIPLOMA / OF THE SAME LEVEL  
                   (     )        BACHELOR DEGREE / OF THE SAME LEVEL  
                   (     )        HIGHER EDUCATION
5. WORKING YEARS AT THE AIRPORT  
                   (     )        LESS THAN 1 YEAR  
                   (     )        1 - 5 YEARS  
                   (     )        6 - 10 YEARS  
                   (     )        MORE THAN 10 YEARS

2

COMMUNICATION

PLEASE PUT ✓ IN THE BOX

2

COMMUNICATION

PLEASE PUT ✓ IN THE BOX

2

COMMUNICATION

PLEASE PUT ✓ IN THE BOX

2

COMMUNICATION

PLEASE PUT ✓ IN THE BOX

2

COMMUNICATION

PLEASE PUT ✓ IN THE BOX

2

COMMUNICATION

PLEASE PUT ✓ IN THE BOX

2

COMMUNICATION

TYPE OF MEDIA	MOST	MUCH	AVERAGE	LESS	LEAST
7. FROM AAT EXECUTIVE					
8. FROM AAT OFFICER / PERSONNEL					
9. FROM AAT DEPARTMENT WITH WHOM YOU HAVE DIRECT CONTACT.					
10. FROM OTHER AAT DEPARTMENT.					
PERSONNEL (WITHIN YOUR COMPANY)					
11. FROM YOUR COMPANY'S EXECUTIVE					
12. FROM PERSONNEL (COLLEAGUE, SUBORDINATE, ETC.)					
ELECTRONIC MEDIA					
13. FLIGHT INDICATING MONITOR					
14. ELECTRONIC BOARD					
15. FLIGHT INDICATING BOARD AT THE COUNTER					
VOCAL MEDIA					
16. FLIGHT ANNOUNCEMENT					
17. INFORMATION ANNOUNCEMENT					

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



AAT IMAGE  
PLEASE PUT ✓ IN THE BOX THAT YOU CHOOSE

AAT IMAGE IN YOUR IDEA	TOTALLY AGREE	AGREE	NOT SURE	DISAGREE	TOTALLY DISAGREE
1. ORGANIZATION WITH GOOD SERVICE					
2. PERSONNEL WITH GOOD RELATIONSHIP					
3. EXECUTIVES HAVE MANAGEMENT KNOWLEDGEMENT AND CAPACITY					
4. PERSONNEL SERVE YOU QUICKLY					
5. PERSONNEL WORK HONESTLY					
6. AAT ALWAYS PARTICIPATES IN SOCIAL ACTIVITIES					
7. AAT'S OPERATION HELPS THE COUNTRY'S ECONOMY					
8. THE ORGANIZATION IS CREATIVE & BRINGS BENEFIT TO THE SOCIETY.					
9. AAT HAS A GOOD MANAGEMENT STRUCTURE.					
10. A LOT OF PEOPLE WANT TO WORK WITHIN THIS ORGANIZATION.					

11. AAT ALWAYS USES TECHNOLOGY TO MODERNIZE & DEVELOP THE AIRPORT					
12. AAT COLLECTS FEE AND OTHERS RENTS FAIRLY					
13. AAT DEVELOPS ITS ORGANIZATION REGULARLY					
14. AAT'S SERVICE HAS INTERNATIONAL STANDARD					
15. AAT HAS GOOD WORKING ENVIRONMENT					

4

## SATISFACTION WITH AAT'S INFORMATION

PLEASE PUT ✓ IN THE BOX THAT YOU CHHOSE

WHEN YOU CONTACT AAT'S PERSONNEL FOR INFORMATION, YOU ARE SATISFIED WITH WHICH OF THE FOLLOWING PERSONNEL'S SERVICE.	MOST SATISFY	VERY SATISFY	MODERATELY SATISFY	LESS SATISFY	LEAST SATISFY
1. RAPIDITY					
2. CORRECTNESS					
3. CLARITY					
4. SITUATIONALLY UPDATING					
5. CORRESPONDING WITH YOUR REQUIREMENT					
6. QUALIFYING					
7. HAVING SUFFICIENT INFORMATION					
8. REGULARLY RECEIVE					



5.

## SATISFACTION WITH AAT SERVICE

PLEASE PUT ✓ IN THE BOX THAT YOU CHOOSE

SATISFACTION WITH AAT SERVICE	MOST SATISFY	VERY SATISFY	MODERATELY SATISFY	LESS SATISFY	LEAST SATISFY
<b>ORGANIZATION</b>					
1. RAPIDITY OF AAT SERVICE WHEN YOU COME FOR GENERAL CO-OPERATION OR PROBLEM-SOLVING					
2. YOU RECEIVE SERVICE WHICH CORRESPONDS WITH YOUR REQUIREMENT.					
3. AAT SERVICE'S QUALITY					
4. SUITABLE SPACE ARRANGING FOR EACH ORGANIZATION WITHIN AIRPORT (INCLUDING YOUR ORGANIZATION)					
5. YOUR OPINION CONCERNING THE FACILITIES PROVIDED BY AAT.					
5.1 ELECTRICITY / TAP WATER					
5.2 PARKING LOTS					
5.3 RESTROOMS					
5.4 TELEPHONE					
5.5 SECURITY					

SATISFACTION WITH AAT SERVICE	MOST SATISFY	VERY SATISFY	MODERATELY SATISFY	LESS SATISFY	LEAST SATISFY
<b>PERSONNEL</b>					
6. AAT HAS SUFFICIENT PERSONNEL TO SERVE YOU.					
7. AAT PERSONNEL COOPERATES VERY WELL WHEN ASKED FOR.					
8. AAT PERSONNEL HAS KNOWLEDGE AND UNDERSTANDING IN THEIR DUTY AND RESPONSIBILITY.					
9. AAT PERSONNEL'S PERSONALITY IN YOUR OPINION					
9.1 ACTIVE					
9.2 CARING					
9.3 FRIENDLY					
9.4 UPDATING					
9.5 HAVING VISION					
9.6 DELIGENT					

สถาบันวิทยบริการ  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



## ประวัติผู้เขียน

นางสาวอภิรดี สีดอกบวบ เกิดเมื่อวันที่ 12 เมษายน 2509 ที่กรุงเทพฯ สำเร็จการศึกษาปริญญาตรีอักษรศาสตรบัณฑิต เอกภาษาอังกฤษ คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ในปีการศึกษา 2532 และเข้าศึกษาต่อในหลักสูตรนิเทศศาสตรมหาบัณฑิต ที่ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เมื่อ พ.ศ. 2539



สถาบันวิทยบริการ  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย