



แบบสอบถามงานวิจัยเรื่อง
คุณภาพการบริการท่าอากาศยานดอนเมือง

การวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ

1. เพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุการบริการท่าอากาศยานกับคุณภาพการบริการ
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีความจำเป็นในการพัฒนาคุณภาพการบริการท่าอากาศยาน
3. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบมุมมองคุณภาพการบริการท่าอากาศยานระหว่างเพศ

แบบสอบถามมีทั้งหมด หน้า แบ่งออกเป็น 4 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพและวัตถุประสงค์ในการเดินทาง

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการบริการท่าอากาศยาน

โปรดทำเครื่องหมาย '☑' หน้าข้อความที่ตรงกับสภาพความเป็นจริงของท่าน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ
 ชาย หญิง เพศทางเลือก
2. อายุ
 18-23 ปี 24-29 ปี 30-35 ปี 36-41 ปี 42-47 ปี 48-53 ปี
 มากกว่า 53 ปี
3. ระดับการศึกษา
 มัธยม ปริญญาตรี ปริญญาโท อื่น ๆ (โปรดระบุ).....
4. อาชีพ
 นักศึกษา รับราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ บริษัทเอกชน ประกอบธุรกิจส่วนตัว
 อื่น ๆ (โปรดระบุ).....
5. วัตถุประสงค์ในการเดินทางเพื่อ...
 พักผ่อน ธุรกิจ ศึกษา เยี่ยมครอบครัว/ญาติ/เพื่อน
 อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับข้อมูลปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการบริการท่าอากาศยาน

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับระดับความพึงพอใจของท่านมากที่สุด

1= น้อยที่สุด 2= น้อย 3= ปานกลาง 4= มาก 5 = ที่สุด

ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการบริการท่าอากาศยาน	(5) มากที่สุด	(4) มาก	(3) ปานกลาง	(2) น้อย	(1) น้อยที่สุด
ด้านภูมิทัศน์					
1. ข้าพเจ้ารู้สึกถึงความปลอดภัยและมีความมั่นคงเมื่ออยู่ภายในอาคารผู้โดยสาร					
2. การออกแบบอาคารผู้โดยสารง่ายต่อการหาทางเดินไปยังที่หมายต่าง ๆ (ประตูขึ้นเครื่อง หอพักน้ำ ร้านค้า)					
3. ห้องน้ำภายในอาคารผู้โดยสารมีความสะอาด					
4. ภายในอาคารผู้โดยสารมีความสะอาด และมีแสงธรรมชาติส่องผ่านเข้ามาในอาคาร					
5. ภายในอาคารผู้โดยสารมีการแสดงศิลปะ					
6. การตกแต่งอาคารผู้โดยสารมีความเหมาะสมกับวัฒนธรรมท้องถิ่น					
ด้านบุคลากร					
1. มารยาทและการให้ความช่วยเหลือของพนักงานตรวจค้นและรักษาความปลอดภัย					
2. มารยาทและการให้ความช่วยเหลือของพนักงานการทำอากาศยาน					
3. การแต่งตัวและบุคลิกภาพที่ดีของพนักงานการทำอากาศยาน					
4. การทำอากาศยานมีพนักงานคอยให้ความช่วยเหลืออย่างเพียงพอเมื่อเกิดปัญหา					
5. พนักงานการทำอากาศยานทักทายด้วยรอยยิ้มและเต็มใจให้บริการ					
6. พนักงานการทำอากาศยานมีความรู้เกี่ยวกับพื้นที่และให้คำแนะนำได้					
ด้านการบริการ					
1. มีระบบอินเทอร์เน็ตฟรีให้บริการ					
2. ร้านค้าและร้านอาหารภายในท่าอากาศยานมีราคาคุ้มกับเงินที่จ่าย					
3. มีบริการรับข้อมูล การท่องเที่ยว โรงแรม ร้านอาหาร ผ่านระบบเทคโนโลยี					
4. มีที่นั่งรอที่พอเพียงและสะดวกสบาย					
5. มีร้านค้า ร้านอาหารหลากหลาย					
6. มีบริการธนาคาร/ ATM/ ไปรษณีย์/บริการแลกเปลี่ยนเงินตรา					

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....