

## Appendix A

### Questionnaire (English Version Staff)

**Dear Staff**

You have been randomly selected to take part in this survey, which conducted by Mr. Paisit Piriyapong in part of his PhD dissertation to have a better understanding on how airport staffs judge the airport performance (Airport Service Quality). I would be grateful if you could take a few minutes to complete this questionnaire. Your opinion of today's airport experience is ESSENTIAL to the completion of this marketing research project.

In advance, THANK YOU for your cooperation.

**Please check one response for each following questions which best fit your answer**

**ABOUT YOU**

1. Gender?

Male

Female

2. What is your age group?

Less than 25

25 to 34

35 to 44

45 to 54

55 to 64

More than 64

3. What is your education?

Junior High School or lower

High School

Bachelor's degree

Master's degree

Doctoral Degree

Other (please specify)

4. What is your marital status?

- Single       Married       Widowed       Divorce

5. Which of the following most accurately describes your position in Suvarnabhumi Airport?

- |  |  |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> Airport Management  | <input type="checkbox"/> Tourism Police            |
| <input type="checkbox"/> Immigration Officer | <input type="checkbox"/> Airport Operation Officer |
| <input type="checkbox"/> Restaurant Officer  | <input type="checkbox"/> Custom Officer            |
| <input type="checkbox"/> Duty free Officer   | <input type="checkbox"/> Airline Officer           |
| <input type="checkbox"/> Airport Security    | <input type="checkbox"/> Other (please specify)    |

6. How long have you worked at Suvarnabhumi Airport?

- Less than 6 months       6 months to 1 year       1 year to 2 years  
 more than 2 years

7. What is your average annual income? (Thai baht)

- |  |  |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> Less than 100,000 | <input type="checkbox"/> 100,000-300,000     |
| <input type="checkbox"/> 300,001-500,000   | <input type="checkbox"/> 500,001-700,000     |
| <input type="checkbox"/> 700,001-1,000,000 | <input type="checkbox"/> More than 1,000,000 |

### **Expectation**

This survey deals with your opinion of suvarnabhumi international airport service. Please show the extent to which you think suvarnabhumi international airport service should possess the following feature. What we are interested in here is a numbered response that best shows your expectation satisfaction about suvarnabhumi airport offering service (please make circle at the number you choose).

## Perception

The following statement relate to your feeling about Suvarnabhumi International Airport service. Please show the extent to which you believe Suvarnabhumi International Airport has feature describe in the statement. Here we are interested in a numbered response that shows your perception satisfaction about Suvarnabhumi Airport offering service (Please make circle at the number you choose).

**Please circle one for each following questions which best fit your answer  
About the service at this airport**

8. Based on your experience serving passengers how do you think they would rate this airport service on following point?

## Expectation

<b>ACCESS/NAVIGATION</b>	Very Unsatisfied	Neutral	Very Satisfied
Ground transportation to/from airport	1	2	3 4 5 6 7
Parking facilities	1	2	3 4 5 6 7
Walking distance from parking to check-in	1	2	3 4 5 6 7
Ease of finding your way through airport	1	2	3 4 5 6 7
Flight information screens	1	2	3 4 5 6 7
Walking distances in the airport	1	2	3 4 5 6 7
<b>AIRPORT SERVICES/FACILITIES</b>	Very Unsatisfied	Neutral	Very Satisfied
Courtesy, helpfulness of airport staff (Excluding check-in & security)	1	2	3 4 5 6 7
Computer/telecommunications/E-facilities	1	2	3 4 5 6 7
Availability of washrooms	1	2	3 4 5 6 7
Cleanliness of wash rooms	1	2	3 4 5 6 7

Comfortable waiting/gate areas	1	2	3	4	5	6	7
Clarity of public announcement system	1	2	3	4	5	6	7
Cleanliness of airport terminal	1	2	3	4	5	6	7
Safety of Luggage	1	2	3	4	5	6	7
Availability waiting and sitting facility	1	2	3	4	5	6	7

**SECURITY AT THIS AIRPORT**

Very Unsatisfied    Neutral    Very Satisfied

Availability of baggage carts	1	2	3	4	5	6	7
Passport & Visa inspection at departure	1	2	3	4	5	6	7
Waiting time at security inspection	1	2	3	4	5	6	7
Courtesy & helpfulness of security staff	1	2	3	4	5	6	7
Thoroughness of security inspection	1	2	3	4	5	6	7
Feeling of being safe and secure	1	2	3	4	5	6	7

**Perception****ACCESS/NAVIGATION**

Very Unsatisfied    Neutral    Very Satisfied

Ground transportation to/from airport	1	2	3	4	5	6	7
Parking facilities	1	2	3	4	5	6	7
Walking distance from parking to check-in	1	2	3	4	5	6	7
Ease of finding your way through airport	1	2	3	4	5	6	7
Flight information screens	1	2	3	4	5	6	7
Walking distances in the airport	1	2	3	4	5	6	7

**AIRPORT SERVICES/FACILITIES**

Very Unsatisfied    Neutral    Very Satisfied

Courtesy, helpfulness of airport staff (Excluding check-in & security)	1	2	3	4	5	6	7
Computer/telecommunications/E-facilities	1	2	3	4	5	6	7
Availability of washrooms	1	2	3	4	5	6	7
Cleanliness of wash rooms	1	2	3	4	5	6	7
Comfortable waiting/gate areas	1	2	3	4	5	6	7
Clarity of public announcement system	1	2	3	4	5	6	7

Cleanliness of airport terminal 1 2 3 4 5 6 7

Safety of luggage 1 2 3 4 5 6 7

### Detective Conan Movie 12 OST 46

#### SECURITY AT THIS AIRPORT

Very Unsatisfied Neutral Very Satisfied

Availability of baggage carts 1 2 3 4 5 6 7

Passport & Visa inspection at departure 1 2 3 4 5 6 7

Waiting time at security inspection 1 2 3 4 5 6 7

Courtesy & helpfulness of security staff 1 2 3 4 5 6 7

Thoroughness of security inspection 1 2 3 4 5 6 7

Feeling of being safe and secure 1 2 3 4 5 6 7

#### AIRPORT SHOPPING

9. Approximately, how much did you think passengers spend in airport shops per visit? (US. Dollar)

Less than \$40

\$40-\$80

\$81-\$120

\$121-\$150

More than \$150

10. Could you please rate the following aspects of the passenger shopping experience?

#### Expectation

Very Unsatisfied Neutral Very Satisfied

Location of the shops in the airport 1 2 3 4 5 6 7

Layout of the shops 1 2 3 4 5 6 7

Product choices in the shops 1 2 3 4 5 6 7

Prices in the shops 1 2 3 4 5 6 7

Courtesy and helpfulness of shop staff 1 2 3 4 5 6 7

Quality of advice from shop staff 1 2 3 4 5 6 7

Overall satisfaction with shopping experience 1 2 3 4 5 6 7

Value for money of the shopping experience 1 2 3 4 5 6 7

<b>Perception</b>	Very Unsatisfied	Neutral	Very Satisfied				
Location of the shops in the airport	1	2	3	4	5	6	7
Layout of the shops	1	2	3	4	5	6	7
Product choices in the shops	1	2	3	4	5	6	7
Prices in the shops	1	2	3	4	5	6	7
Courtesy and helpfulness of shop staff	1	2	3	4	5	6	7
Quality of advice from shop staff	1	2	3	4	5	6	7
Overall satisfaction with shopping experience	1	2	3	4	5	6	7
Value for money of the shopping experience	1	2	3	4	5	6	7

## **Restaurants/Eating Facilities**

11. Considering your experience could you please rate the following aspects of the passenger eating facilities experience?

<b>Expectation</b>	Very Unsatisfied	Neutral	Very Satisfied				
Choice of eating facilities	1	2	3	4	5	6	7
Quality of product at the eating facilities	1	2	3	4	5	6	7
Quality of the environment in eating facilities	1	2	3	4	5	6	7
Courtesy & helpfulness of staff	1	2	3	4	5	6	7
Overall satisfaction with eating facilities	1	2	3	4	5	6	7
Value for money at the eating facilities	1	2	3	4	5	6	7
Ease of finding eating facilities	1	2	3	4	5	6	7

<b>Perception</b>	Very Unsatisfied	Neutral	Very Satisfied				
Choice of eating facilities	1	2	3	4	5	6	7
Quality of product at the eating facilities	1	2	3	4	5	6	7
Quality of the environment in eating facilities	1	2	3	4	5	6	7
Courtesy & helpfulness of staff	1	2	3	4	5	6	7
Overall satisfaction with eating facilities	1	2	3	4	5	6	7
Value for money at the eating facilities	1	2	3	4	5	6	7
Ease of finding eating facilities	1	2	3	4	5	6	7

## ABOUT YOUR AIRLINE

12. How would you rate airline services that passengers have received prior to their flight today at this airport?

<b>Expectation</b>	Very Unsatisfied    Neutral    Very Satisfied						
Waiting time in check-in queue/line	1	2	3	4	5	6	7
Efficiency of check-in staff	1	2	3	4	5	6	7
Courtesy, helpfulness of check-in staff	1	2	3	4	5	6	7
Availability of self service check-in facilities	1	2	3	4	5	6	7
Ease of use for self service check-in facilities	1	2	3	4	5	6	7
Business/executive lounges	1	2	3	4	5	6	7

<b>Perception</b>	Very Unsatisfied    Neutral    Very Satisfied						
Waiting time in check-in queue/line	1	2	3	4	5	6	7
Efficiency of check-in staff	1	2	3	4	5	6	7
Courtesy, helpfulness of check-in staff	1	2	3	4	5	6	7
Availability of self service check-in facilities	1	2	3	4	5	6	7
Ease of use for self service check-in facilities	1	2	3	4	5	6	7
Business/executive lounges	1	2	3	4	5	6	7

## ARRIVALS SERVICES AT THIS AIRPORT

13. If you have observed the arrival services in this airport please answer the following questions concerning passenger?

<b>Expectation</b>	Very Unsatisfied    Neutral    Very Satisfied						
Speed of baggage delivery services	1	2	3	4	5	6	7
Customs inspection	1	2	3	4	5	6	7
Passport & visa inspection upon arrival	1	2	3	4	5	6	7

**Perception**

	Very Unsatisfied		Neutral			Very Satisfied	
Speed of baggage delivery services	1	2	3	4	5	6	7
Customs inspection	1	2	3	4	5	6	7
Passport & visa inspection upon arrival	1	2	3	4	5	6	7

**OVERALL SATISFACTION**

14. What is your overall rating of this airport's performance TODAY, considering everything?

	Very Unsatisfied		Neutral			Very Satisfied	
Estimated passenger overall satisfaction with airport	1	2	3	4	5	6	7

**ABOUT THE AIRPORT IMAGE**

15. Based on what you have experienced would you say this airport is?

	Strongly Disagree		Neutral			Strongly Agree	
Environmentally friendly	1	2	3	4	5	6	7
A regional airport	1	2	3	4	5	6	7
An International airport	1	2	3	4	5	6	7
A key factor for local economy	1	2	3	4	5	6	7
Engaged in sustainable long term development	1	2	3	4	5	6	7
A good place to work	1	2	3	4	5	6	7

**YOUR INPUT**

16. Compared to other international airports how you rate this airport on the following:

	Very Unsatisfied		Neutral			Very Satisfied	
a) Access	1	2	3	4	5	6	7
b) Ambience	1	2	3	4	5	6	7
c) Facilities	1	2	3	4	5	6	7
d) International announcement	1	2	3	4	5	6	7

e) Restaurants/Food outlet	1	2	3	4	5	6	7
f) Check in facilities	1	2	3	4	5	6	7
g) Staff helpfulness	1	2	3	4	5	6	7
h) Visa inspection	1	2	3	4	5	6	7
i) Customs inspection	1	2	3	4	5	6	7
j) Baggage delivery service	1	2	3	4	5	6	7
k) Time to process passengers	1	2	3	4	5	6	7

**Please indicate your contact details clearly in BLOCK CAPITALS. This information is required for quality control purposes. (Optional)**

Name \_\_\_\_\_

Phone \_\_\_\_\_

Email \_\_\_\_\_

Mr. Paisit Piriyapong will use your personal information for the purpose described on page 1 of this questionnaire. This information is strictly used only for the purpose of research. You will not be contacted for further research based on the enclosed information unless you have entered your e-mail address further below. Your personal information will be kept in data bases maintained only by Mr. Paisit Piriyapong and destroy with in two years. Should you wish to update or delete your information, please contact Mr. Paisit Piriyapong via e-mail at [oh\\_0508@yahoo.com](mailto:oh_0508@yahoo.com)

By entering your email address, you agree that you may be contacted for dissertation research purpose.

## Appendix B

### Questionnaire (English Version Passengers)



## Dear Passengers

You have been randomly selected to take part in this survey, which conducted by Mr. Paisit Piriyapong in part of his PhD dissertation to have a better understanding on how airport passengers judge the airport performance (Airport Service Quality). I would be grateful if you could take a few minutes to complete this questionnaire and hand it back to the interviewer. You can help Mr. Paisit Piriyapong to get more information on how to improve service quality at the airport, to meet passenger needs more efficiently. Your opinion of today's airport experience is ESSENTIAL to the completion of this marketing research project.

**Please check one response for each following questions which best fit your answer**

### ABOUT YOU

1. Gender?

Male       Female

2. What is your age group?

Less than 25    25 to 34    35 to 44    45 to 54  
 55 to 64       More than 64

3. What is your country of Residence? (Where are you from?)

Thailand       Japan       China       Other Asian Countries  
 Europe       North America       South America  
 Africa       Australia/New Zealand  
 Other (please specify).....

4. What is your education?

- |  |  |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> Junior High School or lower | <input type="checkbox"/> High School                 |
| <input type="checkbox"/> Bachelor's degree           | <input type="checkbox"/> Master's degree             |
| <input type="checkbox"/> Doctoral Degree             | <input type="checkbox"/> Other (please specify)..... |

5. Are you travelling?

- |   |  |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> By yourself              | <input type="checkbox"/> With spouse     |
| <input type="checkbox"/> With friends             | <input type="checkbox"/> With family     |
| <input type="checkbox"/> With party or group tour | <input type="checkbox"/> With colleagues |

6. Which of the following most accurately describes your occupation?

- |  |  |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> Professional (e.g. dentist, lawyer) | <input type="checkbox"/> Skilled/Semi skilled worker |
| <input type="checkbox"/> Senior Manager                      | <input type="checkbox"/> Retired                     |
| <input type="checkbox"/> Middle Management                   | <input type="checkbox"/> Housewife/Homemaker         |
| <input type="checkbox"/> Student                             | <input type="checkbox"/> Clerical/Administration     |
| <input type="checkbox"/> Other (please specify).....         |  |

7. What is your average annual income? (US Dollars)

- |   |  |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> Less than 5,000  | <input type="checkbox"/> 5,000-20,000  |
| <input type="checkbox"/> 20,001-40,000    | <input type="checkbox"/> 40,001-60,000 |
| <input type="checkbox"/> More than 60,000 |  |

8. Including this trip, how many return trips by air, in general, have you made in the last 12 months?

- |                                 |                                 |                                  |                                     |
|---------------------------------|---------------------------------|----------------------------------|-------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 1 to 2 | <input type="checkbox"/> 3 to 5 | <input type="checkbox"/> 6 to 10 | <input type="checkbox"/> 11 or more |
|---------------------------------|---------------------------------|----------------------------------|-------------------------------------|

9. What was your main reason for taking this trip?

- |   |                                 |                               |   |
|---|---------------------------------|-------------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> Education                    | <input type="checkbox"/> Travel | <input type="checkbox"/> Work | <input type="checkbox"/> Visit relative/friends |
| <input type="checkbox"/> Business                     |                                 |                               |   |
| <input type="checkbox"/> Others (please specify)..... |                                 |                               |   |

10. Which section of the aircraft are you traveling in?

- |   |  |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> Economy Class  | <input type="checkbox"/> Premium Economy Class |
| <input type="checkbox"/> Business Class | <input type="checkbox"/> First Class           |

11. How long before the check-in time did you arrive at this airport?

- |   |   |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> Less than 30 minutes                     | <input type="checkbox"/> 30 minutes to 1 hour |
| <input type="checkbox"/> 1 hour 1 minute to and 1 hour 30 minutes |   |
| <input type="checkbox"/> 1 hour 31 minutes to 2 hours             | <input type="checkbox"/> More than 2 hours    |

### **Expectation**

This survey deals with your opinion of Suvarnabhumi International Airport service. Please show the extent to which you think Suvarnabhumi International Airport Service should possess the following feature. What we are interested in here is a numbered response that best shows your satisfaction expectation about Suvarnabhumi Airport offering service (Please make circle at the number you choose).

### **Perception**

The following statement relate to your feeling about Suvarnabhumi International Airport service. Please show the extent to which you believe Suvarnabhumi International Airport has feature describe in the statement. Here we are interested in a numbered response that shows your satisfaction perception about Suvarnabhumi Airport offering service (Please make circle at the number you choose).

**Please circle one for each following questions which best fit your answer**

## **ABOUT THE SERVICE AT THIS AIRPORT**

12. Based on your experience today, please rate this airport service on each service item.

### **Expectation**

<b>ACCESS/NAVIGATION</b>	Very Unsatisfied		Neutral		Very Satisfied		
Ground transportation to/from airport	1	2	3	4	5	6	7
Parking facilities	1	2	3	4	5	6	7
Walking distance from parking to check-in	1	2	3	4	5	6	7
Ease of finding your way through airport	1	2	3	4	5	6	7
Flight information screens	1	2	3	4	5	6	7
Walking distances in the airport	1	2	3	4	5	6	7

<b>AIRPORT SERVICES/FACILITIES</b>	Very Unsatisfied		Neutral		Very Satisfied		
Courtesy, helpfulness of airport staff (Excluding check-in & security)	1	2	3	4	5	6	7
Computer/telecommunications/E-facilities	1	2	3	4	5	6	7
Availability of washrooms	1	2	3	4	5	6	7
Cleanliness of wash rooms	1	2	3	4	5	6	7
Comfortable waiting/gate areas	1	2	3	4	5	6	7
Clarity of public announcement system	1	2	3	4	5	6	7
Cleanliness of airport terminal	1	2	3	4	5	6	7
Safety of Luggage	1	2	3	4	5	6	7
Availability waiting and sitting facility	1	2	3	4	5	6	7

<b>SECURITY AT THIS AIRPORT</b>	Very Unsatisfied    Neutral    Very Satisfied						
Availability of baggage carts	1	2	3	4	5	6	7
Passport & Visa inspection at departure	1	2	3	4	5	6	7
Waiting time at security inspection	1	2	3	4	5	6	7
Courtesy & helpfulness of security staff	1	2	3	4	5	6	7

### Perception

<b>ACCESS/NAVIGATION</b>	Very Unsatisfied    Neutral    Very Satisfied						
Ground transportation to/from airport	1	2	3	4	5	6	7
Parking facilities	1	2	3	4	5	6	7
Walking distance from parking to check-in	1	2	3	4	5	6	7
Ease of finding your way through airport	1	2	3	4	5	6	7
Flight information screens	1	2	3	4	5	6	7
Walking distances in the airport	1	2	3	4	5	6	7

<b>AIRPORT SERVICES/FACILITIES</b>	Very Unsatisfied    Neutral    Very Satisfied						
Courtesy, helpfulness of airport staff (Excluding check-in & security)	1	2	3	4	5	6	7
Computer/telecommunications/E-facilities	1	2	3	4	5	6	7
Availability of washrooms	1	2	3	4	5	6	7
Cleanliness of wash rooms	1	2	3	4	5	6	7
Comfortable waiting/gate areas	1	2	3	4	5	6	7
Clarity of public announcement system	1	2	3	4	5	6	7
Cleanliness of airport terminal	1	2	3	4	5	6	7
Safety of Luggage	1	2	3	4	5	6	7
Availability waiting and sitting facility	1	2	3	4	5	6	7

<b>SECURITY AT THIS AIRPORT</b>	Very Unsatisfied	Neutral	Very Satisfied
Availability of baggage carts	1 2 3 4 5 6 7		
Passport & Visa inspection at departure	1 2 3 4 5 6 7		
Waiting time at security inspection	1 2 3 4 5 6 7		
Courtesy & helpfulness of security staff	1 2 3 4 5 6 7		
Thoroughness of security inspection	1 2 3 4 5 6 7		
Feeling of being safe and secure	1 2 3 4 5 6 7		

### Perception

<b>ACCESS/NAVIGATION</b>	Very Unsatisfied	Neutral	Very Satisfied
Ground transportation to/from airport	1 2 3 4 5 6 7		
Parking facilities	1 2 3 4 5 6 7		
Walking distance from parking to check-in	1 2 3 4 5 6 7		
Ease of finding your way through airport	1 2 3 4 5 6 7		
Flight information screens	1 2 3 4 5 6 7		
Walking distances in the airport	1 2 3 4 5 6 7		

<b>AIRPORT SERVICES/FACILITIES</b>	Very Unsatisfied	Neutral	Very Satisfied
Courtesy, helpfulness of airport staff (Excluding check-in & security)	1 2 3 4 5 6 7		
Computer/telecommunications/E-facilities	1 2 3 4 5 6 7		
Availability of washrooms	1 2 3 4 5 6 7		
Cleanliness of wash rooms	1 2 3 4 5 6 7		
Comfortable waiting/gate areas	1 2 3 4 5 6 7		
Clarity of public announcement system	1 2 3 4 5 6 7		
Cleanliness of airport terminal	1 2 3 4 5 6 7		
Safety of Luggage	1 2 3 4 5 6 7		
Availability waiting and sitting facility	1 2 3 4 5 6 7		

**SECURITY AT THIS AIRPORT**

	Very Unsatisfied		Neutral		Very Satisfied		
Availability of baggage carts	1	2	3	4	5	6	7
Passport & Visa inspection at departure	1	2	3	4	5	6	7
Waiting time at security inspection	1	2	3	4	5	6	7
Courtesy & helpfulness of security staff	1	2	3	4	5	6	7
Thoroughness of security inspection	1	2	3	4	5	6	7
Feeling of being safe and secure	1	2	3	4	5	6	7

**AIRPORT SHOPPING**

13. Approximately, how much did you spend in airport shops today?

(US. Dollar)

Less than \$40

\$40-\$80

\$81-\$120

\$121-\$150

More than \$150

14. Could you please rate the following aspects of your shopping experience?

<b>Expectation</b>	Very Unsatisfied		Neutral		Very Satisfied		
Location of the shops in the airport	1	2	3	4	5	6	7
Layout of the shops	1	2	3	4	5	6	7
Product choices in the shops	1	2	3	4	5	6	7
Prices in the shops	1	2	3	4	5	6	7
Courtesy and helpfulness of shop staff	1	2	3	4	5	6	7
Quality of advice from shop staff	1	2	3	4	5	6	7
Overall satisfaction with shopping experience	1	2	3	4	5	6	7
Value for money of the shopping experience	1	2	3	4	5	6	7

<b>Perception</b>	Very Unsatisfied    Neutral    Very Satisfied						
Location of the shops in the airport	1	2	3	4	5	6	7
Layout of the shops	1	2	3	4	5	6	7
Product choices in the shops	1	2	3	4	5	6	7
Prices in the shops	1	2	3	4	5	6	7
Courtesy and helpfulness of shop staff	1	2	3	4	5	6	7
Quality of advice from shop staff	1	2	3	4	5	6	7
Overall satisfaction with shopping experience	1	2	3	4	5	6	7
Value for money of the shopping experience	1	2	3	4	5	6	7

## **RESTAURANTS/EATING FACILITIES**

15. Considering your experience could you please rate the following aspects of your eating facilities experience?

<b>Expectation</b>	Very Unsatisfied    Neutral    Very Satisfied						
Choice of eating facilities	1	2	3	4	5	6	7
Quality of product at the eating facilities	1	2	3	4	5	6	7
Quality of the environment in eating facilities	1	2	3	4	5	6	7
Courtesy & helpfulness of staff	1	2	3	4	5	6	7
Overall satisfaction with eating facilities	1	2	3	4	5	6	7
Value for money at the eating facilities	1	2	3	4	5	6	7
Ease of finding eating facilities	1	2	3	4	5	6	7

<b>Perception</b>	Very Unsatisfied    Neutral    Very Satisfied						
Choice of eating facilities	1	2	3	4	5	6	7
Quality of product at the eating facilities	1	2	3	4	5	6	7
Quality of the environment in eating facilities	1	2	3	4	5	6	7
Courtesy & helpfulness of staff	1	2	3	4	5	6	7
Overall satisfaction with eating facilities	1	2	3	4	5	6	7
Value for money at the eating facilities	1	2	3	4	5	6	7
Ease of finding eating facilities	1	2	3	4	5	6	7

## ABOUT YOUR AIRLINE

16. How would you rate airline services that you have received prior to your flight today at THIS airport?

<b>Expectation</b>	Very Unsatisfied    Neutral    Very Satisfied						
Waiting time in check-in queue/line	1	2	3	4	5	6	7
Efficiency of check-in staff	1	2	3	4	5	6	7
Courtesy, helpfulness of check-in staff	1	2	3	4	5	6	7
Availability of self service check-in facilities	1	2	3	4	5	6	7
Ease of use for self service check-in facilities	1	2	3	4	5	6	7
Business/executive lounges	1	2	3	4	5	6	7

<b>Perception</b>	Very Unsatisfied    Neutral    Very Satisfied						
Waiting time in check-in queue/line	1	2	3	4	5	6	7
Efficiency of check-in staff	1	2	3	4	5	6	7
Courtesy, helpfulness of check-in staff	1	2	3	4	5	6	7
Availability of self service check-in facilities	1	2	3	4	5	6	7
Ease of use for self service check-in facilities	1	2	3	4	5	6	7
Business/executive lounges	1	2	3	4	5	6	7

## ARRIVALS SERVICES AT THIS AIRPORT

17. If you have experienced the arrival services in this airport please answer the following questions.

<b>Expectation</b>	Very Unsatisfied    Neutral    Very Satisfied						
Speed of baggage delivery services	1	2	3	4	5	6	7
Customs inspection	1	2	3	4	5	6	7
Passport & visa inspection upon arrival	1	2	3	4	5	6	7

<b>Perception</b>	Very Unsatisfied		Neutral		Very Satisfied		
Speed of baggage delivery services	1	2	3	4	5	6	7
Customs inspection	1	2	3	4	5	6	7
Passport & visa inspection upon arrival	1	2	3	4	5	6	7

**OVERALL SATISFACTION**

18. What is your overall rating of this airport’s performance TODAY, considering everything?

	Very Unsatisfied		Neutral		Very Satisfied		
Overall satisfaction with airport	1	2	3	4	5	6	7

**ABOUT THE AIRPORT IMAGE**

19. Based on what you have experienced would you say this airport is?

	Strongly Disagree			Neutral		Strongly Agree	
Environmentally friendly	1	2	3	4	5	6	7
A regional airport	1	2	3	4	5	6	7
An International airport	1	2	3	4	5	6	7
A key factor for local economy	1	2	3	4	5	6	7
Engaged in sustainable long term development	1	2	3	4	5	6	7
A good place to work	1	2	3	4	5	6	7

**YOUR INPUT**

20. Compared to other international airports how you rate this airport on the following:

	Very Unsatisfied		Neutral		Very Satisfied		
a) Access	1	2	3	4	5	6	7
b) Ambience	1	2	3	4	5	6	7

c) Facilities	1	2	3	4	5	6	7
d) International announcement	1	2	3	4	5	6	7
e) Restaurants/Food outlet	1	2	3	4	5	6	7
f) Check in facilities	1	2	3	4	5	6	7
g) Staff helpfulness	1	2	3	4	5	6	7
h) Visa inspection	1	2	3	4	5	6	7
i) Customs inspection	1	2	3	4	5	6	7
j) Baggage delivery service	1	2	3	4	5	6	7
k) Time to process passengers	1	2	3	4	5	6	7

**Please indicate your contact details clearly in BLOCK CAPITALS.** This information is required for quality control purposes. (Optional)

Name \_\_\_\_\_

Phone \_\_\_\_\_

Email \_\_\_\_\_

Mr. Paisit Piriyapong will use your personal information for the purpose described on page 1 of this questionnaire. This information is strictly used only for the purpose of research. You will not be contacted for further research based on the enclosed information unless you have entered your e-mail address further below. Your personal information will be kept in data bases maintained only by Mr. Paisit Piriyapong and destroy with in two years. Should you wish to update or delete your information, please contact Mr. Paisit Piriyapong via e-mail at [oh\\_0508@yahoo.com](mailto:oh_0508@yahoo.com)

**By entering your email address, you agree that you may be contacted for dissertation research purpose.**

Appendix C  
Questionnaire (Chinese Version)

尊敬的旅客：您好！

透过随机抽选，您获选参加本问卷调查。本调查表是 Mr. Paisit Piriyapong 的博士论文的一部分，着重于进一步了解旅客对机场服务品质的评价。因此，请您拨出几分钟时间完成这份问卷的内容，然后送还给调查员。您的合作将为论文作者提供更多改善机场服务品质的信息，为旅客提供更好的服务。

您的宝贵意见，对论文作者的市场研究计划具有极重要的意义。  
特此感谢您的合作。

\*请自下列问题中选出其中最适合您的答案。

>>关于您的资料<<

1. 性别

男  女

2. 您的年龄：

低于 25 岁  25~34 岁  35~44 岁  
 45~54 岁  55~64 岁  高于 64 岁

3. 您的居住国（您从哪儿来）？

泰国  日本  中国  
 其它亚洲国家  欧洲  北美  
 南美  非洲  澳大利亚 / 纽西兰  
 其它（请注明） .....

4. 您的学历：

初中或以下  高中  学士  
 硕士  博士  其它（请注明） .....

5. 您跟谁出来旅游？

自己  配偶  朋友  
 家庭  旅行团  同事

6. 跟您的职业最接近的是：

专业人士（如：牙医、律师）  技师 / 非正式技师  
 高级主管  退休  
 一般管理员  家庭主妇 / 家庭工作  
 学生  办事员 / 行政人员  
 其他（请注明） .....

7. 您的年平均收入 (美金) :
- \_\_\_ 低于 5,000      \_\_\_ 5,000-20,000      \_\_\_ 20,001-40,000  
 \_\_\_ 40,001-60,000      \_\_\_ 超过 60,000
8. 包括这次旅行, 在过去 12 个月里, 您乘搭过多少次来回班机?
- \_\_\_ 1~2 次      \_\_\_ 3~5 次      \_\_\_ 6~10 次      \_\_\_ 超过 11 次
9. 您这次旅行的目的:
- \_\_\_ 教育      \_\_\_ 旅游      \_\_\_ 工作      \_\_\_ 探亲/看朋友  
 \_\_\_ 业务      \_\_\_ 其它 (请注明) \_\_\_\_\_
10. 您坐的是什么舱位?
- \_\_\_ 经济舱      \_\_\_ 加费经济舱      \_\_\_ 商务舱      \_\_\_ 一号舱
11. 在出发前, 您提早多长时间到本机场?
- \_\_\_ 少于 30 分钟      \_\_\_ 30 分钟到 1 小时  
 \_\_\_ 1 小时以上至 1 个半小时      \_\_\_ 1 个半小时以上至两个小时  
 \_\_\_ 超过两个小时

### 期望

这项调查是关于您对素旺那浦机场服务的意见。在很大的程度上, 请您对本机场以下的服务功能表示意见。我们最大的愿望, 就是能获得您对本机场所提供的服务, 提出您所期望的满意度。

### 观感

以下内容, 是关于您对素旺那浦机场服务的观感。在很大的程度上, 请您对本机场所陈述的功能示看法。我们最大的愿望, 就是能获得您对本机场所提供的服务, 提出您所期望的满意度。

**\*请圈一个以下您认为最适合的答案\***

>>关于本机场的服务<<

12. 根据您的经验, 请对本机场各项服务作出评价 (请圈出适当的评价)

#### 期望

	很不满意		保持中立			很满意	
进入/导航	1	2	3	4	5	6	7
地面运输到/从机场	1	2	3	4	5	6	7
停车设施	1	2	3	4	5	6	7
从停车场到办理登机的路程	1	2	3	4	5	6	7
找出通过机场的道路很容易	1	2	3	4	5	6	7
班机信息的屏幕	1	2	3	4	5	6	7
在机场的步行距离	1	2	3	4	5	6	7

#### 观感

	很不满意		保持中立			很满意	
进入/导航	1	2	3	4	5	6	7
地面运输到/从机场	1	2	3	4	5	6	7
停车设施	1	2	3	4	5	6	7
从停车场到办理登机的路程	1	2	3	4	5	6	7
找出通过机场的道路很容易	1	2	3	4	5	6	7
班机信息的屏幕	1	2	3	4	5	6	7
在机场的步行距离	1	2	3	4	5	6	7

机场服务/设施	很不满意	保持中立	很满意	机场服务/设施	很不满意	保持中立	很满意
机场人员的礼貌、助人精神 (包括登机手续与安检)	1 2 3 4 5 6 7			机场人员的礼貌、助人精神 (包括登机手续与安检)	1 2 3 4 5 6 7		
电脑/电信/电子设施	1 2 3 4 5 6 7			电脑/电信/电子设施	1 2 3 4 5 6 7		
洗手间的供应	1 2 3 4 5 6 7			洗手间的供应	1 2 3 4 5 6 7		
洗手间的卫生	1 2 3 4 5 6 7			洗手间的卫生	1 2 3 4 5 6 7		
等候/门口地方的舒适状况	1 2 3 4 5 6 7			等候/门口地方的舒适状况	1 2 3 4 5 6 7		
公共广播的清晰度	1 2 3 4 5 6 7			公共广播的清晰度	1 2 3 4 5 6 7		
机场大厦的清洁状况	1 2 3 4 5 6 7			机场大厦的清洁状况	1 2 3 4 5 6 7		
行李安全	1 2 3 4 5 6 7			行李安全	1 2 3 4 5 6 7		
等候座位的设施	1 2 3 4 5 6 7			等候座位的设施	1 2 3 4 5 6 7		
<b>本机场的安全情况</b>	<b>很不满意</b>	<b>保持中立</b>	<b>很满意</b>	<b>本机场的安全情况</b>	<b>很不满意</b>	<b>保持中立</b>	<b>很满意</b>
出境护照和签证检查	1 2 3 4 5 6 7			出境护照和签证检查	1 2 3 4 5 6 7		
等候安检的时间	1 2 3 4 5 6 7			等候安检的时间	1 2 3 4 5 6 7		
安检人员的礼貌和助人精神	1 2 3 4 5 6 7			安检人员的礼貌和助人精神	1 2 3 4 5 6 7		
安检的严密情况	1 2 3 4 5 6 7			安检的严密情况	1 2 3 4 5 6 7		
安全可靠的感受	1 2 3 4 5 6 7			安全可靠的感受	1 2 3 4 5 6 7		

## &gt;&gt;关于采购&lt;&lt;

13. 今天您在机场商店大约花多少钱？

低于 40 美元       40-80 美元       81-120 美元  
 121-150 美元       超过 150 美元

14. 请按照您的购物经验对以下情况作出评价：

期望

观感

	很不满意	保持中立	很满意		很不满意	保持中立	很满意
机场商店的位置	1 2 3 4 5 6 7			机场商店的位置	1 2 3 4 5 6 7		
商店的布局	1 2 3 4 5 6 7			商店的布局	1 2 3 4 5 6 7		
商店商品的可选择性	1 2 3 4 5 6 7			商店商品的可选择性	1 2 3 4 5 6 7		
商店商品的价格	1 2 3 4 5 6 7			商店商品的价格	1 2 3 4 5 6 7		
店员的礼貌和助人精神	1 2 3 4 5 6 7			店员的礼貌和助人精神	1 2 3 4 5 6 7		
店员对质量的建议	1 2 3 4 5 6 7			店员对质量的建议	1 2 3 4 5 6 7		
对购物总的满意度	1 2 3 4 5 6 7			对购物总的满意度	1 2 3 4 5 6 7		
物有所值的购物体验	1 2 3 4 5 6 7			物有所值的购物体验	1 2 3 4 5 6 7		

## &gt;&gt;餐厅/用餐设施&lt;&lt;

15. 请按照您的经验对以下餐厅的设施作出平价：

期望	观感														
	很不满意		保持中立			很满意									
用餐的可选择性	1	2	3	4	5	6	7	用餐的可选择性	1	2	3	4	5	6	7
用餐设施的品质	1	2	3	4	5	6	7	用餐设施的品质	1	2	3	4	5	6	7
用餐设施的环境品质	1	2	3	4	5	6	7	用餐设施的环境品质	1	2	3	4	5	6	7
服务员的礼貌和助人精神	1	2	3	4	5	6	7	服务员的礼貌和助人精神	1	2	3	4	5	6	7
对用餐设施总的满意度	1	2	3	4	5	6	7	对用餐设施总的满意度	1	2	3	4	5	6	7
物有所值的饮食经验	1	2	3	4	5	6	7	物有所值的饮食经验	1	2	3	4	5	6	7
餐厅很容易找	1	2	3	4	5	6	7	餐厅很容易找	1	2	3	4	5	6	7

## &gt;&gt; 关于您的航班&lt;&lt;

16. 请您对本机场今天班机的服务加以评分：

期望	观感														
	很不满意		保持中立			很满意									
对登记的时间/排队	1	2	3	4	5	6	7	对登记的时间/排队	1	2	3	4	5	6	7
对登记人员的工作效率	1	2	3	4	5	6	7	对登记人员的工作效率	1	2	3	4	5	6	7
登记人员的态度和助人精神	1	2	3	4	5	6	7	登记人员的态度和助人精神	1	2	3	4	5	6	7
自助登记设施的有效性	1	2	3	4	5	6	7	自助登记设施的有效性	1	2	3	4	5	6	7
自助登记设施的轻便性	1	2	3	4	5	6	7	自助登记设施的轻便性	1	2	3	4	5	6	7
商务/执行人员的休息室	1	2	3	4	5	6	7	商务/执行人员的休息室	1	2	3	4	5	6	7

## &gt;&gt;本机场旅客到达的服务 &lt;&lt;

17. 如果您对本机场旅客到达有何感想，请回答下列问题

期望	观感														
	很不满意		保持中立			很满意									
行李运送的速度	1	2	3	4	5	6	7	行李运送的速度	1	2	3	4	5	6	7
对旅客的检查	1	2	3	4	5	6	7	对旅客的检查	1	2	3	4	5	6	7
对到达旅客的护口和签证检查	1	2	3	4	5	6	7	对到达旅客的护口和签证检查	1	2	3	4	5	6	7

## &gt;&gt;总体的满意度&lt;&lt;

18. 请对本机场总体满意度加以评分

	很不满意		保持中立			很满意	
对本机场的总体满意度	1	2	3	4	5	6	7

## &gt;&gt;对本机场的形象&lt;&lt;

19. 根据您来自阅读、听说的信息，请对本机场提出意见：

	非常不同意		保持中立			非常同意	
环境良好	1	2	3	4	5	6	7
是一个地区机场	1	2	3	4	5	6	7
是一个国际机场	1	2	3	4	5	6	7
是一个地方经济要冲	1	2	3	4	5	6	7
适合从事长远发展	1	2	3	4	5	6	7
是一个良好的工作地方	1	2	3	4	5	6	7

>>您的输入<<

20. 跟其它机场比较, 您对本机场的评价如下

	很不满意		保持中立			很满意	
a) 入口处	1	2	3	4	5	6	7
b) 环境	1	2	3	4	5	6	7
c) 设施	1	2	3	4	5	6	7
d) 国际通告	1	2	3	4	5	6	7
e) 餐厅/食物商店	1	2	3	4	5	6	7
f) 登记设施	1	2	3	4	5	6	7
g) 工作人员的协助精神	1	2	3	4	5	6	7
h) 签证检查	1	2	3	4	5	6	7
i) 海关检查	1	2	3	4	5	6	7
j) 行李运送服务	1	2	3	4	5	6	7
k) 处理旅客的时间	1	2	3	4	5	6	7

请用英文大写填写您的联系方法。本信息以品质管理为目的。

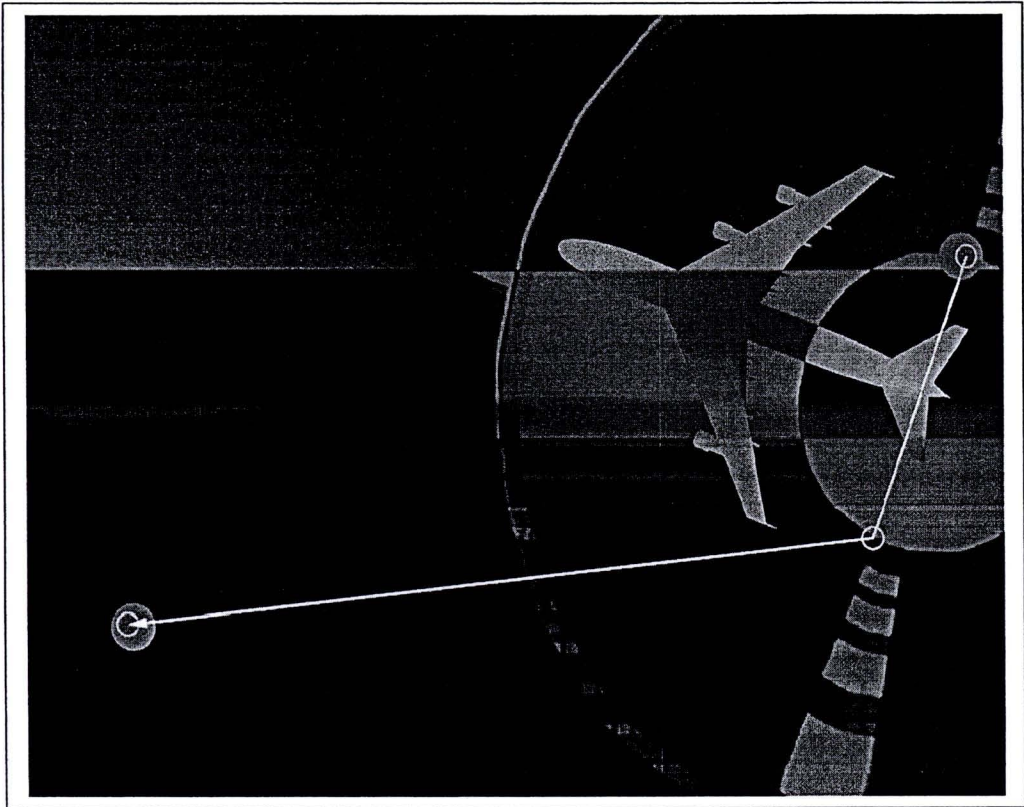
姓名: \_\_\_\_\_

电话: \_\_\_\_\_

邮件: \_\_\_\_\_

Mr. Paisit Piriyapong 将采用您所提供的信息作为如本问卷第一页所说明的科研目的。在原则上, 您留下的信息, 不会进一步跟您联系, 除非您把您的 e-mail 地址进一步加入。您的信息将由 Mr. Paisit Piriyapong 保留两年, 然后报废。如果您的信息需要升级或取消, 请联系: Paisit Piriyapong. e-mail at oh\_0508@yahoo.com

加入您的邮址, 表示说您同意为学位论文的研究目的保持联系。



## Appendix D

### Questionnaire (Japanese Version)

ご乗客の皆様へ

空港の業務（空港内でのサービスの質）に関するパイシット・ピリヤポン氏の博士論文の一環として、飛行機乗客の意見を把握するために実施されるアンケートの対象として、あなたは選ばれた一人です。お時間を少し取っていただき、この調査用紙にご記入、そして調査者へ戻していただければ幸いです。空港サービスを乗客のニーズに応じて、より効果的なもの向上させるためにも、パイシット・ピリヤポンに、ぜひご協力下さい。

.....

あなたの空港の体験ご意見は、マーケティング研究計画完成させる上で貴重なものです。

あなたのご協力に対して、予め厚くお礼申し上げます。

\*各質問に関して、あなたの意見に最も近い答えにチェック・マークを記入してください\*

>>あなたに関する質問<<

1. 性別は？

男  女

2. あなたの年齢層は？

25歳以下  25-34歳  35-44歳  45-54歳  
 55-64歳  64歳以上

3. あなたの在住されている国は？（あなたのご出身は？）

タイランド  日本  中国  その他のアジア諸国  
 ヨーロッパ  北米  南米  アフリカ  
 オーストラリア/ニュージーランド  その他（明記して下さい）.....

4. あなたの学歴は？

中学卒或いはそれ以下  高卒  
 大卒  修士取得者  
 博士号取得者  その他(明記して下さい).....

5. あなたの旅行は？

一人旅  配偶者と  
 友人と  家族旅行  
 団体或いはグループ・ツアー  同僚と

6. 以下の項目の中であなたの職業として最も確なもの？
- \_\_\_ 自由業（例えば、歯科医、弁護士） \_\_\_ 熟練/半熟練工  
 \_\_\_ 管理職 \_\_\_ 退職者  
 \_\_\_ 中間管理職 \_\_\_ 主婦・家事  
 \_\_\_ 学生 \_\_\_ 聖職者・公務員  
 \_\_\_ その他（明記して下さい） .....
7. あなたの年平均収入は？（米ドル）
- \_\_\_ 5,000 以下 \_\_\_ 5,000－20,000  
 \_\_\_ 20,001－40,000 \_\_\_ 40,001－60,000  
 \_\_\_ 60,000 以上
8. この旅も含めて、最後の 12 ヶ月間にあなたは何回、飛行機で旅行されますか？
- \_\_\_ 1－2 回 \_\_\_ 3－5 回 \_\_\_ 6－10 回 \_\_\_ 11 回以上
9. 今回の旅行の主な目的は？
- \_\_\_ 教育 \_\_\_ 旅  
 \_\_\_ 所用 \_\_\_ 親戚・友人訪問  
 \_\_\_ ビジネス \_\_\_ その他(明記して下さい).....
10. 飛行機はどのクラスで旅行されますか？
- \_\_\_ エコノミー・クラス \_\_\_ プレミアム・エコノミー・クラス  
 \_\_\_ ビジネス・クラス \_\_\_ ファースト・クラス
11. チェックインの何時間前にこの空港に到着されましたか？
- \_\_\_ 30 分前以下 \_\_\_ 30 分－1 時間前  
 \_\_\_ 1 時間 1 分－1 時間 30 分前 \_\_\_ 1 時間 31 分－2 時間前  
 \_\_\_ 2 時間以上前

#### 期待

このアンケート調査はスワナプム国際空港のサービスに関するものです。あなたのご意見をお聞かせ下さい。空港サービスには以下の事項が含まれます。ここで我々の関心はスワナプム空港のサービスに関するあなたの満足期待度についてです（選ばれた項目の番号に丸印をつけて下さい）。

#### 感想

以下の項目はスワナプム国際空港のサービスに関するあなたのご感想についてです。各項目の質問に対してあなたのご感想をお聞かせ下さい。ここで我々の関心はスワナプム空港のサービスに関するあなたの感想についてです（選ばれた項目の番号に丸印をつけて下さい）

\*各質問に関して、あなたの意見に最も近い答えに丸マークを1つ選んでください\*

>>この空港のサービスに関する質問<<

12. 今回の旅行を基にして、この空港のサービスの各項目に対するあなたの評価を下さい (適切なものを丸で囲んでください)

期待				感想											
アクセス・流れ	不満	中位	大満足	アクセス・流れ	不満	中位	大満足								
空港から/までの交通手段	1	2	3	4	5	6	7	空港から/までの交通手段	1	2	3	4	5	6	7
駐車設備	1	2	3	4	5	6	7	駐車設備	1	2	3	4	5	6	7
駐車場からチェックインまでの歩行距離	1	2	3	4	5	6	7	駐車場からチェックインまでの歩行距離	1	2	3	4	5	6	7
空港内の道案内標識	1	2	3	4	5	6	7	空港内の道案内標識	1	2	3	4	5	6	7
フライト情報掲示板	1	2	3	4	5	6	7	フライト情報掲示板	1	2	3	4	5	6	7
空港内の歩行距離	1	2	3	4	5	6	7	空港内の歩行距離	1	2	3	4	5	6	7
空港サービス/諸設備				空港サービス/諸設備											
空港スタッフの礼儀、介添え	1	2	3	4	5	6	7	空港スタッフの礼儀、介添え	1	2	3	4	5	6	7
(チェックイン係と警備員を除く)								(チェックイン係と警備員を除く)							
コンピューター・テレ通信・E設備	1	2	3	4	5	6	7	コンピューター・テレ通信・E設備	1	2	3	4	5	6	7
トイレの数	1	2	3	4	5	6	7	トイレの数	1	2	3	4	5	6	7
トイレの清潔さ	1	2	3	4	5	6	7	トイレの清潔さ	1	2	3	4	5	6	7
待合室・搭乗口付近の快適さ	1	2	3	4	5	6	7	待合室・搭乗口付近の快適さ	1	2	3	4	5	6	7
アナウンス放送の明確さ	1	2	3	4	5	6	7	アナウンス放送の明確さ	1	2	3	4	5	6	7
空港ターミナルの清潔さ	1	2	3	4	5	6	7	空港ターミナルの清潔さ	1	2	3	4	5	6	7
荷物の安全性	1	2	3	4	5	6	7	荷物の安全性	1	2	3	4	5	6	7
待合・座席設備	1	2	3	4	5	6	7	待合・座席設備	1	2	3	4	5	6	7
空港の警備体制				空港の警備体制											
手荷物カートの便宜	1	2	3	4	5	6	7	手荷物カートの便宜	1	2	3	4	5	6	7
出発時の旅券&査証の検査	1	2	3	4	5	6	7	出発時の旅券&査証の検査	1	2	3	4	5	6	7
安全検査の待ち時間	1	2	3	4	5	6	7	安全検査の待ち時間	1	2	3	4	5	6	7
警備員の礼儀と介添え	1	2	3	4	5	6	7	警備員の礼儀と介添え	1	2	3	4	5	6	7
不満				不満											
安全検査の徹底性	1	2	3	4	5	6	7	安全検査の徹底性	1	2	3	4	5	6	7
安心感・保護感	1	2	3	4	5	6	7	安心感・保護感	1	2	3	4	5	6	7

## &gt;&gt; 空港でのショッピングに関する質問 &lt;&lt;

13. 今日、空港でのお買い物にどのくらいお金を使われましたか？（米ドル）

\_\_\_ \$ 40 以下

\_\_\_ \$ 40-80

\_\_\_ \$ 81-120

\_\_\_ \$ 121-150

\_\_\_ \$ 150 以上

14. あなたのお買い物に関連して、次のような事項を評価してください。

期待	感想								感想						
	不満		中位			大満足			不満		中位			大満足	
空港内の売店の位置	1	2	3	4	5	6	7	空港内の売店の位置	1	2	3	4	5	6	7
売店内のレイアウト	1	2	3	4	5	6	7	売店内のレイアウト	1	2	3	4	5	6	7
売店の商品選択	1	2	3	4	5	6	7	売店の商品選択	1	2	3	4	5	6	7
売店の販売価格	1	2	3	4	5	6	7	売店の販売価格	1	2	3	4	5	6	7
売店スタッフの礼儀と介添え	1	2	3	4	5	6	7	売店スタッフの礼儀と介添え	1	2	3	4	5	6	7
売店スタッフのアドバイスの質	1	2	3	4	5	6	7	売店スタッフのアドバイスの質	1	2	3	4	5	6	7
買い物に関する総合的な満足度	1	2	3	4	5	6	7	買い物に関する総合的な満足度	1	2	3	4	5	6	7
買い物における金銭価値	1	2	3	4	5	6	7	買い物における金銭価値	1	2	3	4	5	6	7

## &gt;&gt; レストラン/食事施設に関する質問 &lt;&lt;

15. 食事施設でのあなたの体験を基に、次のような事項について評価してください

期待	感想								感想						
	不満		中位			大満足			不満		中位			大満足	
食事施設の種類	1	2	3	4	5	6	7	食事施設の種類	1	2	3	4	5	6	7
食事施設内の販売品の質	1	2	3	4	5	6	7	食事施設内の販売品の質	1	2	3	4	5	6	7
食事施設内の環境の質	1	2	3	4	5	6	7	食事施設内の環境の質	1	2	3	4	5	6	7
スタッフの礼儀と介添え	1	2	3	4	5	6	7	スタッフの礼儀と介添え	1	2	3	4	5	6	7
食事施設に関する総合的な満足度	1	2	3	4	5	6	7	食事施設に関する総合的な満足度	1	2	3	4	5	6	7
食事施設における金銭価値	1	2	3	4	5	6	7	食事施設における金銭価値	1	2	3	4	5	6	7
食事施設を探す便利さ	1	2	3	4	5	6	7	食事施設を探す便利さ	1	2	3	4	5	6	7

### >>あなたの利用する航空会社に関する質問<<

16. この空港で今日、フライトに乗る前にあなたが受けた航空会社のサービスを評価してください。

期待	感想								感想						
	不満		中位			大満足			不満		中位			大満足	
チェックイン行列での待ち時間	1	2	3	4	5	6	7	チェックイン行列での待ち時間	1	2	3	4	5	6	7
チェックイン・スタッフの能率性	1	2	3	4	5	6	7	チェックイン・スタッフの能率性	1	2	3	4	5	6	7
チェックイン・スタッフの礼儀と介添え	1	2	3	4	5	6	7	チェックイン・スタッフの礼儀と介添え	1	2	3	4	5	6	7
セルフサービス・チェックインの存在	1	2	3	4	5	6	7	セルフサービス・チェックインの存在	1	2	3	4	5	6	7
セルフサービス・チェックイン利用上の便利さ	1	2	3	4	5	6	7	セルフサービス・チェックイン利用上の便利さ	1	2	3	4	5	6	7
ビジネス/エグゼクティブ・ラウンジ	1	2	3	4	5	6	7	ビジネス/エグゼクティブ・ラウンジ	1	2	3	4	5	6	7

### >>空港内での到着サービスに関する質問<<

17. この空港で到着サービスを利用された際のご経験を基に次の事項を評価してください。

期待	感想								感想						
	不満		中位			大満足			不満		中位			大満足	
荷物デリバリー・サービスの速度	1	2	3	4	5	6	7	荷物デリバリー・サービスの速度	1	2	3	4	5	6	7
税関検査	1	2	3	4	5	6	7	税関検査	1	2	3	4	5	6	7
到着時の旅券&査証検査	1	2	3	4	5	6	7	到着時の旅券&査証検査	1	2	3	4	5	6	7

### >>総合的満足度に関する質問<<

18. この空港に関するすべてを総合的に評価してください。

	不満			中位		大満足	
空港の総合的満足度	1	2	3	4	5	6	7

### >>この空港のイメージに関する質問<<

19. あなたがこの空港についてご存知の事、お読みになった事、お聞きになった事を基にあなたのご意見は...

	強く反対			中位		大賛成	
友好的な雰囲気	1	2	3	4	5	6	7
地方空港	1	2	3	4	5	6	7
国際空港	1	2	3	4	5	6	7
地元経済の重要なカギ	1	2	3	4	5	6	7
長期的な開発への取り組み	1	2	3	4	5	6	7
仕事をやる最適の場所	1	2	3	4	5	6	7

>>あなたのインプットに関する質問<<

20. 他の国際空港と比較してこの空港を次の事項に関して評価してください。

	不満		中位			大満足	
a) アクセス	1	2	3	4	5	6	7
b) 雰囲気	1	2	3	4	5	6	7
c) 設備	1	2	3	4	5	6	7
d) 国際アナウンス	1	2	3	4	5	6	7
e) レストラン/食品売店	1	2	3	4	5	6	7
f) チェックの便宜さ	1	2	3	4	5	6	7
g) スタッフの介添え	1	2	3	4	5	6	7
h) 査証検査	1	2	3	4	5	6	7
i) 税関検査	1	2	3	4	5	6	7
j) 荷物デリバリー・サービス	1	2	3	4	5	6	7
k) 乗客案内	1	2	3	4	5	6	7

あなたのご連絡先を大文字ではっきりご記入してください。この情報は、品質管理上の目的に使用されるものです。(選択的)

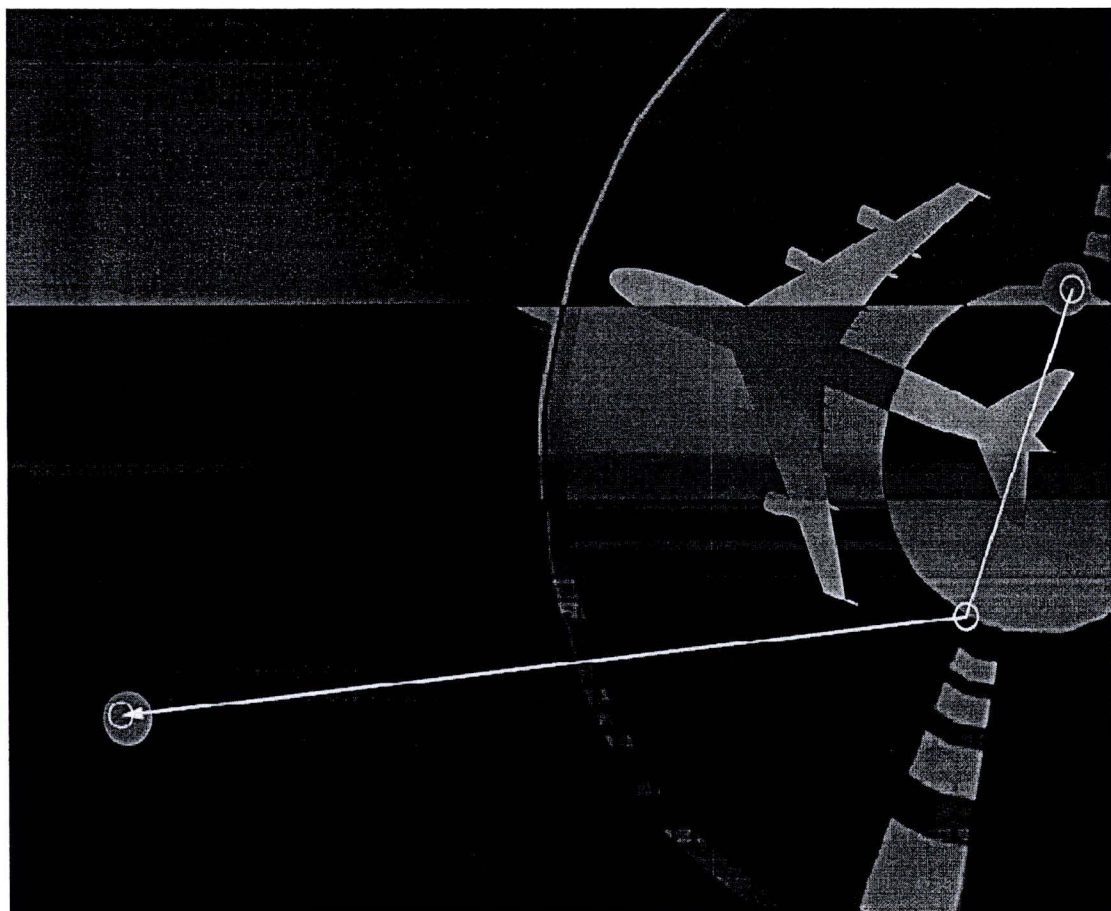
氏名.....

電話番号.....

メールアドレス.....

パイシット・ピリヤポンは、このアンケート用紙の第1頁にご説明した目的にあなたの個人的情報を使用させていただきます。この情報はあくまでも研究調査のためにのみ使用されるものです。この情報を基に更なる調査の対象としてコンタクトを受ける事はありません。ただし、下記のEメールにあなたがご自分のメールアドレスを記入される場合は別です。あなたの個人的情報は、パイシット・ピリヤポンによってデータベースとして保管され、2年後には、廃棄されます。もし、あなたの情報に関して更新或いは削除をご希望の場合は、oh\_0508@yahoo.com で、パイシット・ピリヤポンにご連絡下さい。

あなたがご自分のメールアドレスを記入されると、論文研究上の目的でコンタクトを受ける可能性に同意する事になります。



Appendix E  
Questionnaire (Passenger Thai Version)

## เรียน ท่านผู้โดยสาร

ท่านได้รับการสุ่มเลือกให้มีส่วนร่วมในการสำรวจความคิดเห็น ซึ่งนายไพสิฐ พิริยะพงศ์เป็นผู้จัดทำขึ้นเพื่อเป็นส่วนหนึ่งของคุษฎีนิพนธ์ระดับปริญญาคุษฎีบัณฑิต แบบสอบถามนี้มุ่งให้เข้าใจยิ่งขึ้นว่าผู้โดยสารที่ใช้บริการท่าอากาศยานประเมิน ประสิทธิภาพการทำงานของท่าอากาศยานอย่างไร (คุณภาพการบริการของท่าอากาศยาน) กระผมจักขอบพระคุณยิ่งหากท่านจะกรุณาใช้เวลาเพียงไม่กี่นาทีในการตอบแบบสอบถามนี้ และส่งกลับคืนยังผู้สัมภาษณ์ ท่านสามารถช่วยนายไพสิฐ พิริยะพงศ์หาข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับวิธีการปรับปรุงคุณภาพการบริการของท่าอากาศยานได้ เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้โดยสารได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

ความคิดเห็นของท่านเกี่ยวกับประสบการณ์การใช้ท่าอากาศยานในวันนี้สำคัญยิ่งต่อการทำโครงการวิจัยทางการตลาดนี้ให้ลุล่วง

ขอขอบพระคุณล่วงหน้าสำหรับความร่วมมือ

ในคำถามแต่ละข้อ กรุณาทำเครื่องหมายถูกในข้อที่ตรงกับคำตอบของท่านมากที่สุดเพียงข้อเดียว  
เกี่ยวกับตัวท่าน<<

1. เพศของท่าน?

- ชาย  หญิง

2. ท่านมีอายุอยู่ในช่วงใด?

- น้อยกว่า 25  25 ถึง 34  35 ถึง 44  45 ถึง 54  55 ถึง 64  
 มากกว่า 64

3. ท่านพำนักอยู่ในประเทศใด? (ท่านมาจากประเทศใด?)

- ประเทศไทย  ญี่ปุ่น  จีน  ประเทศอื่นในทวีปเอเชีย  
 ยุโรป  อเมริกาเหนือ  อเมริกาใต้  แอฟริกา  
 ออสเตรเลีย/นิวซีแลนด์  ประเทศอื่น (โปรดระบุ).....

4. ท่านมีการศึกษาระดับใด?

- มัธยมต้นหรือต่ำกว่า  มัธยมปลาย ปริญญาตรี  
ปริญญาโท ปริญญาเอก อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

5. ท่านเดินทาง...

- มาโดยลำพัง  มากับคู่สมรส  มากับเพื่อน  
 มากับครอบครัว  มากับคณะหรือกรุ๊ปทัวร์  
 มากับเพื่อนร่วมงาน

6. ข้อใดต่อไปนี้เป็นรายละเอียดอาชีพของท่านได้ตรงที่สุด?

- วิชาชีพ (เช่น ทันตแพทย์ ทนายความ)  
 ผู้ที่ต้องใช้ทักษะความชำนาญในการทำงาน/ใช้ทักษะพอควร  
 ผู้จัดการอาวุโส  เกษียณอายุ  งานบริหารระดับกลาง  แม่บ้าน/พ่อบ้าน  
 นักเรียน นักศึกษา  งานธุรการ/บริหารจัดการ  อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

7. ท่านมีรายได้เฉลี่ยต่อปีเท่าใด? (เป็นดอลลาร์สหรัฐฯ)

- น้อยกว่า 5,000  5,000-20,000  20,001-40,000  40,001-60,000  
 มากกว่า 60,000

8. รวมการเดินทางครั้งนี้ ท่านเดินทางไปกลับด้วยเครื่องบิน โดยรวมเป็นจำนวนกี่ครั้ง

ในรอบ 12 เดือนที่ผ่านมา?

- 1 ถึง 2  3 ถึง 5  6 ถึง 10  11 หรือมากกว่า

9. เหตุผลหลักในการเดินทางของท่านครั้งนี้คืออะไร?

- การศึกษา       การท่องเที่ยว       การทำงาน       เยี่ยมญาติ/เพื่อน  
 ธุรกิจ       อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

10. ท่านกำลังจะเดินทางในชั้นโดยสารใด?

- ชั้นประหยัด       ชั้นประหยัดพรีเมียม       ชั้นธุรกิจ       ชั้นหนึ่ง

11. ท่านมาถึงท่าอากาศยานก่อนเวลาเครื่องบินออกนานเท่าใด?

- น้อยกว่า 30 นาที       31 นาทีถึง 1 ชั่วโมง  
 1 ชั่วโมง 1 นาที ถึง 1 ชั่วโมง 30 นาที       1 ชั่วโมง 31 นาที ถึง 2 ชั่วโมง  
 มากกว่า 2 ชั่วโมง

### ความคาดหวัง

คำถามส่วนนี้มุ่งสำรวจความคิดเห็นของท่านที่มีต่อการบริการของท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิ กรุณาแสดงความคิดเห็นว่าท่านคิดว่าท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิควรมีคุณลักษณะต่อไปนี้อีกเพียงใด สิ่งที่เราต้องการทราบจากคำถามในส่วนนี้คือ คำตอบเป็นระดับตัวเลขที่แสดงให้เห็นว่า ท่านคาดหวังว่าการให้บริการของท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิควรอยู่ในระดับใดจึงจะรู้สึกที่น่าพอใจ (กรณาวงรอบหมายเลขที่ท่านเลือก)

### ความรู้สึกที่ได้รับ

ข้อความต่อไปนี้จะเกี่ยวข้องกับความรู้สึกของท่านที่มีต่อการบริการของท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิ กรุณาแสดงความคิดเห็นว่า ท่านเชื่อว่าท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิมีคุณลักษณะดังบรรยายไว้นี้มากเพียงใด สิ่งที่เราต้องการทราบจากคำถามในส่วนนี้คือ คำตอบเป็นระดับตัวเลขที่แสดงให้เห็นว่าท่านรู้สึกพึงพอใจต่อการให้บริการของท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิในระดับใด (กรณาวงรอบหมายเลขที่ท่านเลือก)

ในคำถามแต่ละข้อ กรุณาวงรอบข้อที่ตรงกับคำตอบของท่านมากที่สุดเพียง  
ข้อเดียว

### เกี่ยวกับบริการของท่าอากาศยานแห่งนี้

12. กรุณาประเมินระดับคะแนนของบริการแต่ละอย่างของท่าอากาศยานแห่งนี้ โดย  
พิจารณาจากประสบการณ์ที่ท่านได้รับในวันนี้

#### ความคาดหวัง

การเข้าถึงท่าอากาศยาน/การนำทาง	ไม่พึงพอใจอย่างยิ่ง							พอใจอย่างยิ่ง						
ระบบการเดินทางขนส่งทางบก มาถึง/จาก ท่าอากาศยาน	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
อาคารที่จอดรถ	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
ระยะทางเดินจากที่จอดรถมายังจุดเช็คอิน-อิน	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
ความง่ายในการหาทางมายังท่าอากาศยาน	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
จอแสดงข้อมูลเที่ยวบิน	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
ระยะทางเดินในท่าอากาศยาน	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7

#### ความรู้สึที่ได้รับ

การเข้าถึงท่าอากาศยาน/การนำทาง	ไม่พึงพอใจอย่างยิ่ง							พอใจอย่างยิ่ง						
ระบบการเดินทางขนส่งทางบก มาถึง/จาก ท่าอากาศยาน	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
อาคารที่จอดรถ	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
ระยะทางเดินจากที่จอดรถมายังจุดเช็คอิน-อิน	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
ความง่ายในการหาทางมายังท่าอากาศยาน	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
จอแสดงข้อมูลเที่ยวบิน	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
ระยะทางเดินในท่าอากาศยาน	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7

บริการ/สิ่งอำนวยความสะดวกของท่าอากาศยาน	ไม่พึงพอใจอย่างยิ่ง							พอใจอย่างยิ่ง						
มารยาทและการเต็มใจบริการของพนักงานของท่าอากาศยาน (ไม่รวมการเช็คอินและการรักษาความปลอดภัย)	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
คอมพิวเตอร์/โทรคมนาคม/สิ่งอำนวยความสะดวกทาง อิเล็กทรอนิกส์ (E-facilities)	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
จำนวนห้องน้ำที่ให้บริการมีเพียงพอ	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
ความสะอาดของห้องน้ำ	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7

ความสะดวกสบายของบริเวณนั่งรอ/บริเวณประตูขึ้นเครื่อง (Gate)	1	2	3	4	5	6	7
ความชัดเจนของระบบการประกาศข้อความแก่สาธารณะ	1	2	3	4	5	6	7
ความสะดวกของอาคารผู้โดยสาร (terminal) ของท่าอากาศยาน	1	2	3	4	5	6	7
ความปลอดภัยของกระเป๋าเดินทาง	1	2	3	4	5	6	7
จำนวนม้านั่งหรือเก้าอี้สำหรับนั่งหรือรอมีเพียงพอ	1	2	3	4	5	6	7

<b>บริการ/สิ่งอำนวยความสะดวกของท่าอากาศยาน</b>	<b>ไม่พึงพอใจอย่างยิ่ง เลข ๑ พอใจอย่างยิ่ง</b>						
มารยาทและการเต็มใจบริการของพนักงานของท่าอากาศยาน (ไม่รวมการเช็ค-อินและการรักษาความปลอดภัย)	1	2	3	4	5	6	7
คอมพิวเตอร์/โทรคมนาคม/สิ่งอำนวยความสะดวกทาง อิเล็กทรอนิกส์ (E-facilities)	1	2	3	4	5	6	7
จำนวนห้องน้ำที่ให้บริการมีเพียงพอ	1	2	3	4	5	6	7
ความสะดวกของห้องน้ำ	1	2	3	4	5	6	7
ความสะดวกสบายของบริเวณนั่งรอ/บริเวณประตูขึ้นเครื่อง (Gate)	1	2	3	4	5	6	7
ความชัดเจนของระบบการประกาศข้อความแก่สาธารณะ	1	2	3	4	5	6	7
ความสะดวกของอาคารผู้โดยสาร (terminal) ของท่าอากาศยาน	1	2	3	4	5	6	7
ความปลอดภัยของกระเป๋าเดินทาง	1	2	3	4	5	6	7
จำนวนม้านั่งหรือเก้าอี้สำหรับนั่งหรือรอมีเพียงพอ	1	2	3	4	5	6	7

<b>การรักษาความปลอดภัยที่ท่าอากาศยานนี้</b>	<b>ไม่พึงพอใจอย่างยิ่ง เลข ๑ พอใจอย่างยิ่ง</b>						
จำนวนรถเข็นกระเป๋าที่ให้บริการมีเพียงพอ	1	2	3	4	5	6	7
การตรวจหนังสือเดินทางและวีซ่าขาออก	1	2	3	4	5	6	7
เวลาที่ต้องรอที่จุดตรวจความปลอดภัย	1	2	3	4	5	6	7
มารยาทและการเต็มใจบริการของพนักงานรักษาความปลอดภัย	1	2	3	4	5	6	7
ความละเอียดรอบคอบในการตรวจสอบ	1	2	3	4	5	6	7
ความรู้สึกละเลยและอ่อนใจในความปลอดภัย	1	2	3	4	5	6	7

<b>การรักษาความปลอดภัยที่ท่าอากาศยานนี้</b>	<b>ไม่พึงพอใจอย่างยิ่ง เลข ๑ พอใจอย่างยิ่ง</b>						
จำนวนรถเข็นกระเป๋าที่ให้บริการมีเพียงพอ	1	2	3	4	5	6	7
การตรวจหนังสือเดินทางและวีซ่าขาออก	1	2	3	4	5	6	7
เวลาที่ต้องรอที่จุดตรวจความปลอดภัย	1	2	3	4	5	6	7
มารยาทและการเต็มใจบริการของพนักงานรักษาความปลอดภัย	1	2	3	4	5	6	7
ความละเอียดรอบคอบในการตรวจสอบ	1	2	3	4	5	6	7
ความรู้สึกละเลยและอ่อนใจในความปลอดภัย	1	2	3	4	5	6	7

**การจับจ่ายซื้อของที่ท่าอากาศยาน**

1. โดยประมาณแล้ว วันนี้ท่านใช้จ่ายเงินไปเท่าใดตามร้านค้าในท่าอากาศยาน?

(เป็นดอลลาร์สหรัฐ)

- น้อยกว่า 40\$     
  \$40-\$80     
  \$81-\$120  
 \$121-\$150     
  มากกว่า \$150

2. กรุณาประเมินระดับคะแนนประสบการณ์ในการจับจ่ายซื้อของท่านในด้านต่าง ๆ  
ต่อไปนี้

ความคาดหวัง	ไม่พึงพอใจอย่างยิ่ง    เลข ๑    พอใจอย่างยิ่ง						
ที่ตั้งของร้านค้าในท่าอากาศยาน	1	2	3	4	5	6	7
รูปแบบการวางผังร้านค้า	1	2	3	4	5	6	7
ความหลากหลายของสินค้าที่มีให้เลือกในร้านค้า	1	2	3	4	5	6	7
ราคาสินค้าในร้าน	1	2	3	4	5	6	7
มารยาทและการเต็มใจบริการของพนักงานในร้านค้า	1	2	3	4	5	6	7
ประโยชน์ที่ได้รับจากคำแนะนำของพนักงานในร้านค้า	1	2	3	4	5	6	7
ความพึงพอใจโดยรวมจากประสบการณ์การจับจ่ายซื้อของ	1	2	3	4	5	6	7
ความคุ้มค่าของเงินที่เสียไปในการจับจ่ายซื้อหาสินค้า	1	2	3	4	5	6	7

**ความรู้สึกที่ได้รับ**

	ไม่พึงพอใจอย่างยิ่ง    เลข ๑    พอใจอย่างยิ่ง						
ที่ตั้งของร้านค้าในท่าอากาศยาน	1	2	3	4	5	6	7
รูปแบบการวางผังร้านค้า	1	2	3	4	5	6	7
ความหลากหลายของสินค้าที่มีให้เลือกในร้านค้า	1	2	3	4	5	6	7
ราคาสินค้าในร้าน	1	2	3	4	5	6	7
มารยาทและการเต็มใจบริการของพนักงานในร้านค้า	1	2	3	4	5	6	7
ประโยชน์ที่ได้รับจากคำแนะนำของพนักงานในร้านค้า	1	2	3	4	5	6	7
ความพึงพอใจโดยรวมจากประสบการณ์การจับจ่ายซื้อของ	1	2	3	4	5	6	7
ความคุ้มค่าของเงินที่เสียไปในการจับจ่ายซื้อหาสินค้า	1	2	3	4	5	6	7

## ร้านอาหาร/จุดบริการอาหาร

15. พิจารณาจากประสบการณ์ที่ผ่านมาของท่าน กรุณาประเมินระดับคะแนนของประสบการณ์ด้านต่าง ๆ ที่ท่านได้รับจากการใช้บริการจุดบริการอาหาร

ความคาดหวัง	ไม่พึงพอใจอย่างยิ่ง เลข ๑ พอใจอย่างยิ่ง						
ความหลากหลายของจุดบริการอาหารที่มีให้เลือก	1	2	3	4	5	6	7
คุณภาพของอาหารตามจุดบริการอาหาร	1	2	3	4	5	6	7
คุณภาพของสภาพแวดล้อมในจุดบริการอาหาร	1	2	3	4	5	6	7
มารยาทและการเต็มใจบริการของพนักงาน	1	2	3	4	5	6	7
ความพึงพอใจโดยรวมจากประสบการณ์การใช้บริการจุดบริการอาหาร	1	2	3	4	5	6	7
ความคุ้มค่าของเงินที่เสียไปในการใช้บริการจุดบริการอาหาร	1	2	3	4	5	6	7
ความสะดวกในการหาจุดบริการอาหาร	1	2	3	4	5	6	7
ความรู้สึที่ได้รับ	ไม่พึงพอใจอย่างยิ่ง เลข ๑ พอใจอย่างยิ่ง						
ความหลากหลายของจุดบริการอาหารที่มีให้เลือก	1	2	3	4	5	6	7
คุณภาพของอาหารตามจุดบริการอาหาร	1	2	3	4	5	6	7
คุณภาพของสภาพแวดล้อมในจุดบริการอาหาร	1	2	3	4	5	6	7
มารยาทและการเต็มใจบริการของพนักงาน	1	2	3	4	5	6	7
ความพึงพอใจโดยรวมจากประสบการณ์การใช้บริการจุดบริการอาหาร	1	2	3	4	5	6	7
ความคุ้มค่าของเงินที่เสียไปในการใช้บริการจุดบริการอาหาร	1	2	3	4	5	6	7
ความสะดวกในการหาจุดบริการอาหาร	1	2	3	4	5	6	7

## เกี่ยวกับสายการบินของท่าน

16. ท่านจะประเมินระดับคะแนนของบริการสายการบินที่ท่านเคยได้รับก่อนเที่ยวบินของท่านวันนี้ที่ทำอากาศยานแห่งนี้ในระดับใด

ความคาดหวัง	ไม่พึงพอใจอย่างยิ่ง เลข ๑ พอใจอย่างยิ่ง						
ระยะเวลาที่ต้องรอในคิว/แถวเช็ค-อิน	1	2	3	4	5	6	7
ประสิทธิภาพของพนักงานเช็ค-อิน	1	2	3	4	5	6	7
มารยาทและการเต็มใจบริการของพนักงานเช็ค-อิน	1	2	3	4	5	6	7
จำนวนของเครื่องบริการเช็ค-อินด้วยตัวเอง (self-service check-in)	1	2	3	4	5	6	7
ความง่ายในการใช้เครื่องบริการเช็ค-อินด้วยตัวเอง	1	2	3	4	5	6	7
ห้องพักผู้โดยสารชั้นธุรกิจ/ผู้บริหาร	1	2	3	4	5	6	7

ความรู้สึกที่ได้รับ	ไม่พึงพอใจอย่างยิ่ง เลข ๑ พอใจอย่างยิ่ง						
ระยะเวลาที่ต้องรอในคิว/แถวเช็ค-อิน	1	2	3	4	5	6	7
ประสิทธิภาพของพนักงานเช็ค-อิน	1	2	3	4	5	6	7
มารยาทและการเต็มใจบริการของพนักงานเช็ค-อิน	1	2	3	4	5	6	7
จำนวนของเครื่องบริการเช็ค-อินด้วยตัวเอง (self-service check-in)	1	2	3	4	5	6	7
ความง่ายในการใช้เครื่องบริการเช็ค-อินด้วยตัวเอง	1	2	3	4	5	6	7
ห้องพักผู้โดยสารชั้นธุรกิจ/ผู้บริหาร	1	2	3	4	5	6	7

**การบริการขาเข้าที่ท่าอากาศยานแห่งนี้**

17. หากท่านมีประสบการณ์ในการใช้บริการขาเข้าที่ท่าอากาศยานนี้ กรุณาตอบคำถามต่อไปนี้

ความคาดหวัง	ไม่พึงพอใจอย่างยิ่ง เลข ๑ พอใจอย่างยิ่ง						
ความเร็วของบริการการจ่ายกระเป๋าเดินทาง	1	2	3	4	5	6	7
การตรวจสอบศุลกากร	1	2	3	4	5	6	7
การตรวจหนังสือเดินทางและวีซ่าขาเข้า	1	2	3	4	5	6	7

ความรู้สึกที่ได้รับ	ไม่พึงพอใจอย่างยิ่ง เลข ๑ พอใจอย่างยิ่ง						
ความเร็วของบริการการจ่ายกระเป๋าเดินทาง	1	2	3	4	5	6	7
การตรวจสอบศุลกากร	1	2	3	4	5	6	7
การตรวจหนังสือเดินทางและวีซ่าขาเข้า	1	2	3	4	5	6	7

**ความพึงพอใจโดยรวม**

18. ท่านจะประเมินประสิทธิภาพในการดำเนินงานโดยรวมของท่าอากาศยานวันนี้ในระดับใด เมื่อพิจารณาทุกสิ่งแล้ว

	ไม่พึงพอใจอย่างยิ่ง เลข ๑ พอใจอย่างยิ่ง						
ความพึงพอใจโดยรวมที่มีต่อท่าอากาศยาน	1	2	3	4	5	6	7

## เกี่ยวกับภาพลักษณ์ของท่านทำอากาศยาน

19. เมื่อตัดสินใจจากสิ่งที่ท่านทราบ อ่าน หรือเคยได้ยินมา ท่านจะกล่าวว่าทำอากาศยาน  
แห่งนี้

	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง เลข ๑ เห็นด้วยอย่างยิ่ง						
เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม	1	2	3	4	5	6	7
เป็นทำอากาศยานแห่งภูมิภาคนี้	1	2	3	4	5	6	7
เป็นทำอากาศยานนานาชาติ	1	2	3	4	5	6	7
เป็นปัจจัยสำคัญต่อเศรษฐกิจภายในประเทศ	1	2	3	4	5	6	7
เป็นส่วนหนึ่งของการพัฒนาระยะยาวแบบยั่งยืน	1	2	3	4	5	6	7
เป็นสถานที่ที่น่าทำงาน	1	2	3	4	5	6	7

## ข้อมูลที่ท่านป้อนให้เรา

20. เมื่อเทียบกับทำอากาศยานนานาชาติแห่งอื่น ท่านจะประเมินคะแนนทำอากาศยานนี้  
ในระดับใด ในด้านต่อไปนี้

	ไม่พึงพอใจอย่างยิ่ง เลข ๑ พอใจอย่างยิ่ง						
1. การเข้าถึงสนามบิน	1	2	3	4	5	6	7
2. บรรยากาศ	1	2	3	4	5	6	7
3. สิ่งอำนวยความสะดวก	1	2	3	4	5	6	7
4. การประกาศข้อความให้ชาวต่างชาติทราบ	1	2	3	4	5	6	7
5. ร้านอาหาร/จุดจำหน่ายอาหาร	1	2	3	4	5	6	7
6. สิ่งอำนวยความสะดวกในการเช็คอิน	1	2	3	4	5	6	7
7. การเต็มใจบริการของพนักงาน	1	2	3	4	5	6	7
8. การตรวจวีซ่า	1	2	3	4	5	6	7
9. การตรวจสอบศุลกากร	1	2	3	4	5	6	7
10. บริการจ่ายกระเป๋าเดินทาง	1	2	3	4	5	6	7
11. เวลาในการจัดการผู้โดยสาร	1	2	3	4	5	6	7

กรุณากรอรายละเอียดข้อมูลในการติดต่อท่านเป็นตัวอักษรพิมพ์ใหญ่ทั้งหมด ข้อมูลนี้  
จำเป็นอย่างยิ่งต่อการควบคุมคุณภาพ (ให้หรือไม่ได้)

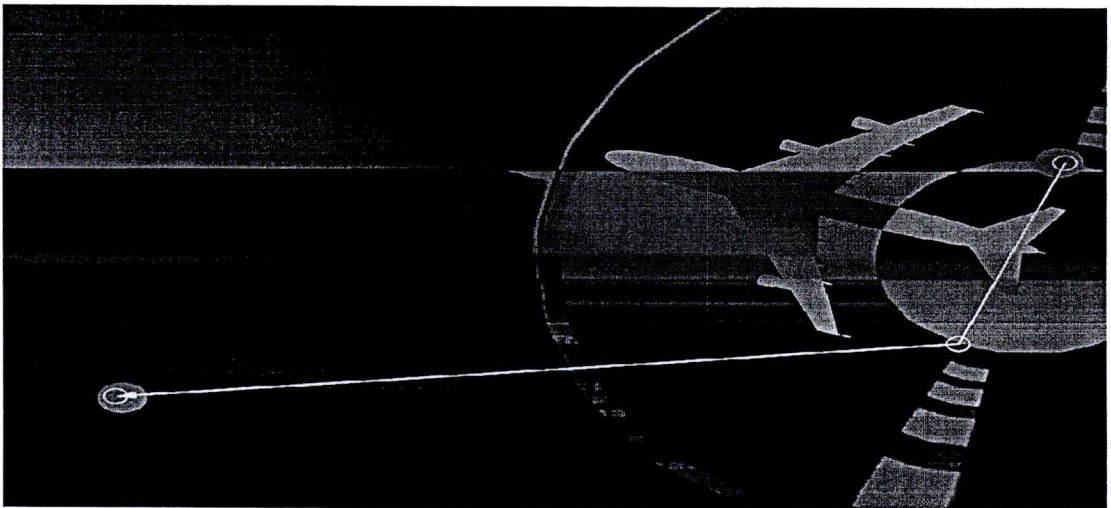
ชื่อ \_\_\_\_\_

โทรศัพท์ \_\_\_\_\_

อีเมล \_\_\_\_\_

นายไพสิฐ พิริยะพงศ์ จะใช้ข้อมูลส่วนตัวของท่านตามวัตถุประสงค์ที่แจ้งไว้ในหน้า 1 ของแบบสอบถามนี้ ข้อมูลนี้จะนำไปใช้เพื่อการวิจัยแต่เพียงอย่างเดียว ท่านจะไม่ได้รับการติดต่อเพื่อให้ทำแบบสอบถามอื่นที่อาศัยข้อมูลในแบบสอบถามนี้ เว้นเสียแต่ที่ท่านได้ให้อีเมลแอดเดรสของท่านไว้ข้างล่างนี้ ข้อมูลส่วนตัวของท่านจะเก็บไว้ในฐานข้อมูลซึ่งนายไพสิฐ พิริยะพงศ์จะเป็นผู้รักษาไว้แต่ผู้เดียว และจะถูกทำลายทิ้งภายในสองปี หากท่านประสงค์จะแก้ไขหรือลบข้อมูลของท่าน กรุณาติดต่อนายไพสิฐ พิริยะพงศ์ทางอีเมลที่ [oh\\_0508@yahoo.com](mailto:oh_0508@yahoo.com)

หากใส่อีเมลแอดเดรสไว้ จะถือว่าท่านยินยอมแล้วว่าท่านอาจได้รับการติดต่อเพื่อประโยชน์ในการวิจัยเพื่อเขียนคุณฐิติพนธ์ต่อไป



Appendix F  
Questionnaire (Employees Thai Version)

## เรียน ท่านพนักงาน

ท่านได้รับการสุ่มเลือกให้มีส่วนร่วมในการสำรวจความคิดเห็นซึ่งนายไพสิฐ พิริยะพงศ์ เป็นผู้จัดทำขึ้นเพื่อเป็นส่วนหนึ่งของคู่มือนิพนธ์ระดับปริญญาคุณวุฒิบัณฑิตแบบสอบถามนี้ มุ่งให้เข้าใจยิ่งขึ้นว่าพนักงานของท่าอากาศยานประเมินประสิทธิภาพการทำงานของท่าอากาศยานอย่างไร (คุณภาพการบริการของท่าอากาศยาน) กระผมจักขอพระคุณยิ่งหากท่านจะกรุณาใช้เวลาเพียงไม่กี่นาทีในการตอบแบบสอบถามนี้ ความคิดเห็นของท่านเกี่ยวกับประสบการณ์การใช้ท่าอากาศยานในวันนี้สำคัญยิ่งต่อการทำโครงการวิจัยทางการตลาดนี้ให้ลุล่วง

ขอขอบพระคุณล่วงหน้าสำหรับความร่วมมือ

ในคำถามแต่ละข้อ กรุณาทำเครื่องหมายถูกในข้อที่ตรงกับคำตอบของท่านมากที่สุดเพียงข้อเดียว

## เกี่ยวกับตัวท่าน

1. เพศของท่าน?

ชาย

หญิง

2. ท่านมีอายุอยู่ในช่วงใด?

น้อยกว่า 25

25 ถึง 34

35 ถึง 44

45 ถึง 54

55 ถึง 64

มากกว่า 64

3. ท่านมีการศึกษาระดับใด?

มัธยมต้นหรือต่ำกว่า

มัธยมปลาย

ปริญญาตรี

ปริญญาโท

ปริญญาเอก

อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

4. สถานภาพการสมรสของท่าน?

โสด

สมรสแล้ว

หม้าย

หย่าร้าง

5. ข้อใดต่อไปนี้บรรยายลักษณะตำแหน่งงานของท่านในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิได้ตรงที่สุด?

- |   |   |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> งานบริหารท่าอากาศยาน           | <input type="checkbox"/> ตำรวจท่องเที่ยว                        |
| <input type="checkbox"/> เจ้าหน้าที่ฝ่ายตรวจคนเข้าเมือง | <input type="checkbox"/> เจ้าหน้าที่ฝ่ายการดำเนินงานท่าอากาศยาน |
| <input type="checkbox"/> พนักงานในร้านอาหาร             | <input type="checkbox"/> เจ้าหน้าที่ศุลกากร                     |
| <input type="checkbox"/> พนักงานในร้านค้าปลอดภาษี       | <input type="checkbox"/> เจ้าหน้าที่สายการบิน                   |
| <input type="checkbox"/> เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย    | <input type="checkbox"/> อื่น ๆ (โปรดระบุ).....                 |

6. ท่านทำงานในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิมานานเท่าใด?

- |   |   |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> น้อยกว่า 6 เดือน | <input type="checkbox"/> 6 เดือน ถึง 1 ปี |
| <input type="checkbox"/> 1 ปี ถึง 2 ปี    | <input type="checkbox"/> มากกว่า 2 ปี     |

7. ท่านมีรายได้เฉลี่ยต่อปีเท่าใด? (เป็นเงินบาทไทย)?

- |  |  |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> น้อยกว่า 100,000  | <input type="checkbox"/> 100,000-300,000   |
| <input type="checkbox"/> 300,001-500,000   | <input type="checkbox"/> 500,001-700,000   |
| <input type="checkbox"/> 700,001-1,000,000 | <input type="checkbox"/> มากกว่า 1,000,000 |

### ความคาดหวัง

คำถามส่วนนี้มุ่งสำรวจความคิดเห็นของท่านที่มีต่อการบริการของท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิ กรุณาแสดงความคิดเห็นว่า ท่านคิดว่าท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิควรมีคุณลักษณะต่อไปนี้มากเพียงใด สิ่งที่เราต้องการทราบจากคำถามในส่วนนี้ คือ คำตอบเป็นระดับตัวเลขที่แสดงให้เห็นว่า ท่านคาดหวังว่าการให้บริการของท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิควรอยู่ในระดับใดจึงจะรู้สึกที่น่าพอใจ (กรุณาวงรอบหมายเลขที่ท่านเลือก)

### ความรู้สึกที่ได้รับ

ข้อความต่อไปนี้เกี่ยวข้องกับความรู้สึกของท่านที่มีต่อการบริการของท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิ กรุณาแสดงความคิดเห็นว่า ท่านเชื่อว่าท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิมีคุณลักษณะดังบรรยายไว้นี้มากเพียงใด สิ่งที่เราต้องการทราบจากคำถาม

ในส่วนนี้ คือ คำตอบเป็นระดับตัวเลขที่แสดงให้เห็นว่าท่านรู้สึกพึงพอใจต่อการให้บริการของท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิในระดับใด (กรุณาวงรอบหมายเลขที่ท่านเลือก)

ในคำถามแต่ละข้อ กรุณาวงรอบข้อที่ตรงกับคำตอบของท่านมากที่สุดเพียงข้อเดียว

### เกี่ยวกับบริการของท่าอากาศยานแห่งนี้

8. เมื่อพิจารณาจากประสบการณ์ที่ท่านได้ให้บริการแก่ผู้โดยสาร ท่านคิดว่าผู้โดยสารจะประเมินคะแนนบริการของท่าอากาศยานแห่งนี้ในประเด็นต่อไปนี้ในระดับใด

#### ความคาดหวัง

การเข้าถึงท่าอากาศยาน/การนำทาง	ไม่พึงพอใจอย่างยิ่ง							เฉย ๆ							พอใจอย่างยิ่ง						
ระบบการเดินทางขนส่งทางบก มาถึง/จาก ท่าอากาศยาน	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
อาคารที่จอดรถ	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
ระยะทางเดินจากที่จอดรถมายังจุดเช็คอิน-อิน	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
ความง่ายในการหาทางมายังท่าอากาศยาน	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
จอแสดงข้อมูลเที่ยวบิน	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
ระยะทางเดินในท่าอากาศยาน	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7

#### ความรู้สึกที่ได้รับ

การเข้าถึงท่าอากาศยาน/การนำทาง	ไม่พึงพอใจอย่างยิ่ง							เฉย ๆ							พอใจอย่างยิ่ง						
ระบบการเดินทางขนส่งทางบก มาถึง/จาก ท่าอากาศยาน	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
อาคารที่จอดรถ	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
ระยะทางเดินจากที่จอดรถมายังจุดเช็คอิน-อิน	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
ความง่ายในการหาทางมายังท่าอากาศยาน	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
จอแสดงข้อมูลเที่ยวบิน	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
ระยะทางเดินในท่าอากาศยาน	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7

#### บริการ/สิ่งอำนวยความสะดวกของท่าอากาศยาน

มารยาทและการเต็มใจบริการของพนักงานของท่าอากาศยาน (ไม่รวมการเช็คอินและการรักษาความปลอดภัย)	ไม่พึงพอใจอย่างยิ่ง							เฉย ๆ							พอใจอย่างยิ่ง						
คอมพิวเตอร์/โทรคมนาคม/สิ่งอำนวยความสะดวกทาง	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
อิเล็กทรอนิกส์ (E-facilities)	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
จำนวนห้องน้ำที่ให้บริการมีเพียงพอ	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
ความสะอาดของห้องน้ำ	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
ความสะดวกสบายของบริเวณนั่งรอ/บริเวณประตูขึ้นเครื่อง (Gate)	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7

ความชัดเจนของระบบการประกาศข้อความแก่สาธารณะ	1	2	3	4	5	6	7
ความสะอาดของอาคารผู้โดยสาร (terminal) ของท่าอากาศยาน	1	2	3	4	5	6	7
ความปลอดภัยของกระเป๋าเดินทาง	1	2	3	4	5	6	7
จำนวนที่นั่งหรือเก้าอี้สำหรับนั่งหรือรอมีเพียงพอ	1	2	3	4	5	6	7
ความสะดวกสบายของบริเวณนั่งรอ/บริเวณประตูขึ้นเครื่อง (Gate)	1	2	3	4	5	6	7
ความชัดเจนของระบบการประกาศข้อความแก่สาธารณะ	1	2	3	4	5	6	7
ความสะอาดของอาคารผู้โดยสาร (terminal) ของท่าอากาศยาน	1	2	3	4	5	6	7
ความปลอดภัยของกระเป๋าเดินทาง	1	2	3	4	5	6	7
จำนวนที่นั่งหรือเก้าอี้สำหรับนั่งหรือรอมีเพียงพอ	1	2	3	4	5	6	7

<b>การรักษาความปลอดภัยที่ท่าอากาศยานนี้</b>	<b>ไม่พึงพอใจอย่างยิ่ง</b>	<b>เฉย ๆ</b>	<b>พอใจอย่างยิ่ง</b>				
จำนวนรถเข็นกระเป๋าที่ให้บริการมีเพียงพอ	1	2	3	4	5	6	7
การตรวจหนังสือเดินทางและวีซ่าขาออก	1	2	3	4	5	6	7
เวลาที่ต้องรอที่จุดตรวจความปลอดภัย	1	2	3	4	5	6	7
มารยาทและการเต็มใจบริการของพนักงานรักษาความปลอดภัย	1	2	3	4	5	6	7
ความละเอียดรอบคอบในการตรวจสอบ	1	2	3	4	5	6	7
ความรู้สึกลปลอดภัยและอุ่นใจในความปลอดภัย	1	2	3	4	5	6	7

<b>การรักษาความปลอดภัยที่ท่าอากาศยานนี้</b>	<b>ไม่พึงพอใจอย่างยิ่ง</b>	<b>เฉย ๆ</b>	<b>พอใจอย่างยิ่ง</b>				
จำนวนรถเข็นกระเป๋าที่ให้บริการมีเพียงพอ	1	2	3	4	5	6	7
การตรวจหนังสือเดินทางและวีซ่าขาออก	1	2	3	4	5	6	7
เวลาที่ต้องรอที่จุดตรวจความปลอดภัย	1	2	3	4	5	6	7
มารยาทและการเต็มใจบริการของพนักงานรักษาความปลอดภัย	1	2	3	4	5	6	7
ความละเอียดรอบคอบในการตรวจสอบ	1	2	3	4	5	6	7
ความรู้สึกลปลอดภัยและอุ่นใจในความปลอดภัย	1	2	3	4	5	6	7

**การจับจ่ายซื้อของที่ท่าอากาศยาน**

9. โดยประมาณแล้ว ท่านคิดว่าผู้โดยสารใช้จ่ายเงินไปเท่าใดตามร้านค้าในท่าอากาศยาน

ต่อการมาใช้บริการท่าอากาศยานหนึ่งครั้ง? (เป็นดอลลาร์สหรัฐ)

- |  |  |                                     |
|--|--|-------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> น้อยกว่า 40\$ | <input type="checkbox"/> \$40-\$80     | <input type="checkbox"/> \$81-\$120 |
| <input type="checkbox"/> \$121-\$150   | <input type="checkbox"/> มากกว่า \$150 |                                     |

## 10. กรุณาประเมินระดับคะแนนประสบการณ์ในการจับจ่ายซื้อของของผู้โดยสารใน ด้านต่าง ๆ ต่อไปนี้

ความคาดหวัง	ไม่พึงพอใจอย่างยิ่ง							เฉย ๆ	พอใจอย่างยิ่ง						
ที่ตั้งของร้านค้าในท่าอากาศยาน	1	2	3	4	5	6	7		1	2	3	4	5	6	7
รูปแบบการวางผังร้านค้า	1	2	3	4	5	6	7		1	2	3	4	5	6	7
ความหลากหลายของสินค้าที่มีให้เลือกในร้านค้า	1	2	3	4	5	6	7		1	2	3	4	5	6	7
ราคาสินค้าในร้าน	1	2	3	4	5	6	7		1	2	3	4	5	6	7
มารยาทและการเต็มใจบริการของพนักงานในร้านค้า	1	2	3	4	5	6	7		1	2	3	4	5	6	7
ประโยชน์ที่ได้รับจากคำแนะนำของพนักงานในร้านค้า	1	2	3	4	5	6	7		1	2	3	4	5	6	7
ความพึงพอใจโดยรวมจากประสบการณ์การจับจ่ายซื้อของ	1	2	3	4	5	6	7		1	2	3	4	5	6	7
ความคุ้มค่าของเงินที่เสียไปในการจับจ่ายซื้อหาสินค้า	1	2	3	4	5	6	7		1	2	3	4	5	6	7

ความรู้สึกที่ได้รับ	ไม่พึงพอใจอย่างยิ่ง							เฉย ๆ	พอใจอย่างยิ่ง						
ที่ตั้งของร้านค้าในท่าอากาศยาน	1	2	3	4	5	6	7		1	2	3	4	5	6	7
รูปแบบการวางผังร้านค้า	1	2	3	4	5	6	7		1	2	3	4	5	6	7
ความหลากหลายของสินค้าที่มีให้เลือกในร้านค้า	1	2	3	4	5	6	7		1	2	3	4	5	6	7
ราคาสินค้าในร้าน	1	2	3	4	5	6	7		1	2	3	4	5	6	7
มารยาทและการเต็มใจบริการของพนักงานในร้านค้า	1	2	3	4	5	6	7		1	2	3	4	5	6	7
ประโยชน์ที่ได้รับจากคำแนะนำของพนักงานในร้านค้า	1	2	3	4	5	6	7		1	2	3	4	5	6	7
ความพึงพอใจโดยรวมจากประสบการณ์การจับจ่ายซื้อของ	1	2	3	4	5	6	7		1	2	3	4	5	6	7
ความคุ้มค่าของเงินที่เสียไปในการจับจ่ายซื้อหาสินค้า	1	2	3	4	5	6	7		1	2	3	4	5	6	7

## ร้านอาหาร/จุดบริการอาหาร

### 11. พิจารณาจากประสบการณ์ที่ผ่านมาของท่าน กรุณาประเมินระดับคะแนนของ ประสบการณ์ด้านต่าง ๆ ที่ผู้โดยสารได้รับจากการใช้บริการจุดบริการอาหาร

ความคาดหวัง	ไม่พึงพอใจอย่างยิ่ง							เฉย ๆ	พอใจอย่างยิ่ง						
ความหลากหลายของจุดบริการอาหารที่มีให้เลือก	1	2	3	4	5	6	7		1	2	3	4	5	6	7
คุณภาพของอาหารตามจุดบริการอาหาร	1	2	3	4	5	6	7		1	2	3	4	5	6	7
คุณภาพของสภาพแวดล้อมในจุดบริการอาหาร	1	2	3	4	5	6	7		1	2	3	4	5	6	7
มารยาทและการเต็มใจบริการของพนักงาน	1	2	3	4	5	6	7		1	2	3	4	5	6	7
ความพึงพอใจโดยรวมจากประสบการณ์การใช้บริการจุดบริการอาหาร	1	2	3	4	5	6	7		1	2	3	4	5	6	7
ความคุ้มค่าของเงินที่เสียไปในการใช้บริการจุดบริการอาหาร	1	2	3	4	5	6	7		1	2	3	4	5	6	7
ความสะดวกในการหาจุดบริการอาหาร	1	2	3	4	5	6	7		1	2	3	4	5	6	7

ความรู้สึกที่ได้รับ	ไม่พึงพอใจอย่างยิ่ง เลข ๑ พอใจอย่างยิ่ง						
ความหลากหลายของจุดบริการอาหารที่มีให้เลือก	1	2	3	4	5	6	7
คุณภาพของอาหารตามจุดบริการอาหาร	1	2	3	4	5	6	7
คุณภาพของสภาพแวดล้อมในจุดบริการอาหาร	1	2	3	4	5	6	7
มารยาทและการเต็มใจบริการของพนักงาน	1	2	3	4	5	6	7
ความพึงพอใจโดยรวมจากประสบการณ์การใช้บริการจุดบริการอาหาร	1	2	3	4	5	6	7
ความคุ้มค่าของเงินที่เสียไปในการใช้บริการจุดบริการอาหาร	1	2	3	4	5	6	7
ความสะดวกในการหาจุดบริการอาหาร	1	2	3	4	5	6	7

## เกี่ยวกับสายการบินของท่าน

12. ท่านจะประเมินระดับคะแนนของบริการสายการบินที่ผู้โดยสารเคยได้รับก่อน  
เที่ยวบินวันนี้ที่ทำอากาศยานแห่งนี้ในระดับใด

ความคาดหวัง	ไม่พึงพอใจอย่างยิ่ง เลข ๑ พอใจอย่างยิ่ง						
ระยะเวลาที่ต้องรอในคิว/แถวเช็ค-อิน	1	2	3	4	5	6	7
ประสิทธิภาพของพนักงานเช็ค-อิน	1	2	3	4	5	6	7
มารยาทและการเต็มใจบริการของพนักงานเช็ค-อิน	1	2	3	4	5	6	7
จำนวนของเครื่องบริการเช็ค-อินด้วยตัวเอง (self-service check-in)	1	2	3	4	5	6	7
ความง่ายในการใช้เครื่องบริการเช็ค-อินด้วยตัวเอง	1	2	3	4	5	6	7
ห้องพักรู้โดยสารชั้นธุรกิจ/ผู้บริหาร	1	2	3	4	5	6	7

ความรู้สึกที่ได้รับ	ไม่พึงพอใจอย่างยิ่ง เลข ๑ พอใจอย่างยิ่ง						
ระยะเวลาที่ต้องรอในคิว/แถวเช็ค-อิน	1	2	3	4	5	6	7
ประสิทธิภาพของพนักงานเช็ค-อิน	1	2	3	4	5	6	7
มารยาทและการเต็มใจบริการของพนักงานเช็ค-อิน	1	2	3	4	5	6	7
จำนวนของเครื่องบริการเช็ค-อินด้วยตัวเอง (self-service check-in)	1	2	3	4	5	6	7
ความง่ายในการใช้เครื่องบริการเช็ค-อินด้วยตัวเอง	1	2	3	4	5	6	7
ห้องพักรู้โดยสารชั้นธุรกิจ/ผู้บริหาร	1	2	3	4	5	6	7

### การบริการขาเข้าที่ท่าอากาศยานแห่งนี้

13. หากท่านเคยสังเกตการให้บริการขาเข้าที่ท่าอากาศยานนี้ กรุณาตอบคำถามเกี่ยวกับผู้โดยสารต่อไปนี้

ความคาดหวัง	ไม่พึงพอใจอย่างยิ่ง	เลข ๑	พอใจอย่างยิ่ง
ความเร็วของบริการการจ่ายกระเป๋าเดินทาง	1	2	3 4 5 6 7
การตรวจสอบศุลกากร	1	2	3 4 5 6 7
การตรวจหนังสือเดินทางและวีซ่าขาเข้า	1	2	3 4 5 6 7

ความรู้สึกที่ได้รับ	ไม่พึงพอใจอย่างยิ่ง	เลข ๑	พอใจอย่างยิ่ง
ความเร็วของบริการการจ่ายกระเป๋าเดินทาง	1	2	3 4 5 6 7
การตรวจสอบศุลกากร	1	2	3 4 5 6 7
การตรวจหนังสือเดินทางและวีซ่าขาเข้า	1	2	3 4 5 6 7

### ความพึงพอใจโดยรวม

14. ท่านคิดว่าผู้โดยสารจะประเมินประสิทธิภาพในการดำเนินงานโดยรวมของท่าอากาศยานวันนี้ในระดับใด เมื่อพิจารณาทุกสิ่งแล้ว

	ไม่พึงพอใจอย่างยิ่ง	เลข ๑	พอใจอย่างยิ่ง
ความพึงพอใจโดยรวมที่ผู้โดยสารมีต่อท่าอากาศยานจากการประมาณการของท่าน	1	2	3 4 5 6 7

### เกี่ยวกับภาพลักษณ์ของท่าอากาศยาน

15. เมื่อตัดสินใจจากสิ่งที่ท่านสังเกตเห็นแล้ว ท่านคิดว่าผู้โดยสารจะกล่าวว่าท่าอากาศยานแห่งนี้...

	ไม่พึงพอใจอย่างยิ่ง	เลข ๑	พอใจอย่างยิ่ง
เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม	1	2	3 4 5 6 7
เป็นท่าอากาศยานแห่งภูมิภาคนี้	1	2	3 4 5 6 7
เป็นท่าอากาศยานนานาชาติ	1	2	3 4 5 6 7
เป็นปัจจัยสำคัญต่อเศรษฐกิจภายในประเทศ	1	2	3 4 5 6 7
เป็นส่วนหนึ่งของการพัฒนาระยะยาวแบบยั่งยืน	1	2	3 4 5 6 7
เป็นสถานที่ที่น่าทำงาน	1	2	3 4 5 6 7

## ข้อมูลที่ท่านป้อนให้เรา

16. เมื่อเทียบกับท่าอากาศยานนานาชาติแห่งอื่น ท่านคิดว่าผู้โดยสารจะประเมินคะแนนท่าอากาศยานนี้ในระดับใด ในด้านต่อไปนี้

	ไม่พึงพอใจอย่างยิ่ง							พอใจอย่างยิ่ง						
	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
1. การเข้าถึงสนามบิน	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
2. บรรยากาศ	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
3. สิ่งอำนวยความสะดวก	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
4. การประกาศข้อความให้ชาวต่างชาติทราบ	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
5. ร้านอาหาร/จุดจำหน่ายอาหาร	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
6. สิ่งอำนวยความสะดวกในการเช็คอิน	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
7. การเต็มใจบริการของพนักงาน	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
8. การตรวจวีซ่า	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
9. การตรวจสอบศุลกากร	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
10. บริการจ่ายกระเป๋าเดินทาง	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
11. เวลาในการจัดการผู้โดยสาร	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7

กรุณากรอรายละเอียดข้อมูลในการติดต่อท่านเป็นตัวอักษรพิมพ์ใหญ่ทั้งหมด ข้อมูลนี้จำเป็นต้องใช้ในการควบคุมคุณภาพ (ให้หรือไม่ได้)

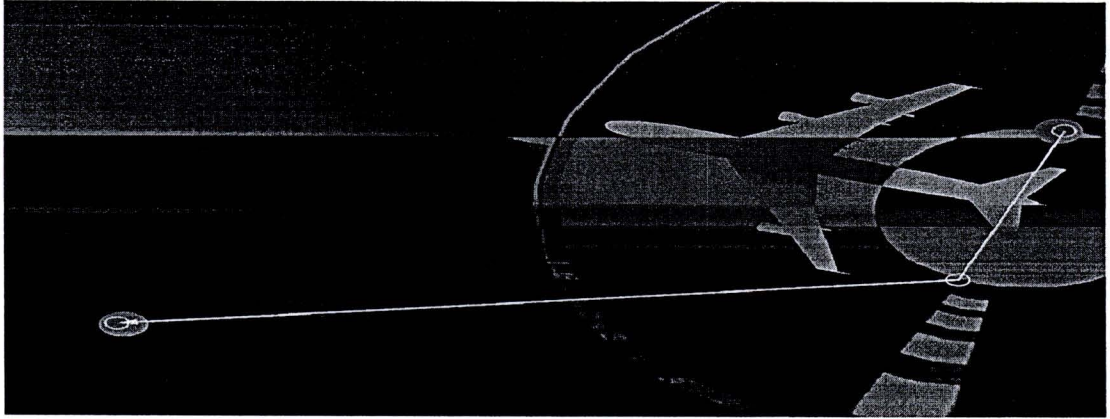
ชื่อ \_\_\_\_\_

โทรศัพท์ \_\_\_\_\_

อีเมล \_\_\_\_\_

นายไพสิฐ พิริยะพงศ์ จะใช้ข้อมูลส่วนตัวของท่านตามวัตถุประสงค์ที่แจ้งไว้ในหน้า 1 ของแบบสอบถามนี้ ข้อมูลนี้จะนำไปใช้เพื่อการวิจัยแต่เพียงอย่างเดียว ท่านจะไม่ได้รับการติดต่อเพื่อให้ทำแบบสอบถามอื่นที่อาศัยข้อมูลในแบบสอบถามนี้ เว้นเสียแต่ที่ท่านได้ให้อีเมลแอดเดรสของท่านไว้ข้างล่างนี้ ข้อมูลส่วนตัวของท่านจะเก็บไว้ในฐานข้อมูลซึ่งนายไพสิฐ พิริยะพงศ์จะเป็นผู้รักษาไว้แต่ผู้เดียว และจะถูกทำลายทิ้งภายในสองปี หากท่านประสงค์จะแก้ไขหรือลบข้อมูลของท่าน กรุณาติดต่อ นายไพสิฐ พิริยะพงศ์ ทางอีเมลที่ oh\_0508@yahoo.com

หากใส่อีเมลแอดเดรสไว้ จะถือว่าท่านยินยอมแล้วว่าท่านอาจได้รับการติดต่อ  
เพื่อประโยชน์ในการวิจัยเพื่อเขียนคุณฉันทิพนธ์ต่อไป



## REFERENCES

- Absher, J. D. (1998). Customer service measures for national forest recreation. *American Journal of Pharmaceutical Education, 65*, 125-131.
- Albrecht, K., & Zemke, R. (1985). *Service America: Doing business in the new economy*. Homewood, IL: Dow Jones-Irwin.
- Anderson, E. W., & Fornell, C. (1994). A customer satisfaction research prospectus. In T. R. Roland & L. O. Richard (Eds.), *Service quality: New directions in theory and practice* (pp. 103-251). Thousand Oaks, CA: Sage.
- Athanassopoulos, A. D. (1997). Another look into the agenda of customer satisfaction: Focusing on service providers' own and perceived viewpoints. *International Journal of Bank Marketing, 15*(7), 264-278.
- Babakus, E., & Boller, G. W. (1992). An empirical assessment of the SERVQUAL-scale. *Journal of Business Research, 24*, 253-268.
- Bebko, B. (2000). Service intangibility and its impact on consumer expectations of service quality. *Journal of Services Marketing, 14*(1), 9-26.
- Berelson, B., & Steiner, H. (1964). *Human behavior: An inventory of scientific findings*. New York: Harcourt Brace Jovanovich.
- Berry, E. L., Bennett, D. R., & Brown, C. W. (1989). *Service quality: A profit strategy for financial institutions*. Homewood, IL: Dow Jones-Irwin.
- Berry, L. L., Parasuraman, A., & Zeithaml, V. A. (1988). The service-quality puzzle. *Business Horizons, 1*, 35-43.

- Berry, L. L., Zeithaml, V. A., & Parasuraman, A. (1985). Quality counts in services too. *Business Horizons*, 4, 44-52.
- Bienstock, C. C., Mentzer, J. T., & Bird, M. M. (1997). Measuring physical distribution service quality. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 25(1), 31-44.
- Bitner, J. M., & Hubbert, R. A. (1994). Encounter satisfaction versus overall satisfaction versus quality: The customer's Voice. In R. T. Rust, & R. L. Oliver (Eds.), *Service quality: New directions in theory and practice* (pp. 72-94). Thousand Oaks, CA: Sage.
- Bitner, M. J. (1990). Evaluating service encounters: The effects of physical surroundings and employee responses. *Journal of Marketing*, 54(2), 69-82.
- Bitner, M. J., Booms, B., & Tetreault, M. S. (1990). The service encounter: Diagnosing favorable and unfavorable incidents. *Journal of Marketing*, 54(1), 71-84.
- Bolton, R. N., & Drew, J. H. (1991). A multistage model of customers' assessment of service quality and value. *Journal of Consumer Research*, 17(4), 375-384.
- Booms, B. H., & Bitner, M. J. (1981). Marketing strategies and organisational structures for service firms. In J. H. Donnelly & W. R. George (Eds.), *Marketing of Services* (pp. 47-51). Chicago: American Marketing Association.
- Brown, S. W., & Swartz, T. A. (1989). A gap analysis of professional service quality. *Journal of Marketing*, 53, 92-98.

- Brown, T. J., Churchill, G. A., & Peter, J. P. (1993). Improving the measurement of service quality. *Journal of Retailing*, 69(1), 127-139.
- Buttle, F. (1996). SERVQUAL: Review, critique, research agenda. *European Journal of Marketing*, 30(1), 8-32.
- Carman, J. M. (1990). Consumer perceptions of service quality: An assessment of the SERVQUAL dimensions. *Journal of Retailing*, 66(1), 33-35.
- Chang, K. (1998). *A systems view of quality on fitness services: Development of a model and scales*. Unpublished Doctoral Dissertation, Ohio State, University.
- Chase, R. B. (1978). Where does the customer fit in a service operation?. *Harvard Business Review*, 56(6), 137-142.
- Chow-Chua, C., & Komaran, R. (2002). Managing service quality by combining voice of the service provider and voice of their customers. *Managing Service Quality*, 12(2), 77-86.
- Churchill, G. A. (1979). A paradigm for developing better measures of marketing constructs. *Journal of Marketing Research*, 16, 64-73.
- Churchill, G. A., & Surprenant, C. (1982). An investigation into the determinants of customer satisfaction. *Journal of Marketing Research*, 19(11), 491-504.
- Creedon, J. (1988, January). Inside metlife's growth strateg. *Journal of Business Strategy*, 1, 23-27.
- Crompton, J. L., & Love, L. L. (1995). The predictive value of alternative approaches to evaluating quality of a festival. *Journal of Travel Research*, 3, 11-24.

- Crompton, J. L., & McKay, K. J. (1989). Users' perceptions of the relative importance of measuring the quality of recreation services. *Journal of Park and Recreation Administration*, 8(3), 47-56.
- Cronbach, L. J. (1951). Coefficient alpha and the internal structure of tests. *Psychometric*, 16, 297-334.
- Cronin, J. J., & Taylor, S. A. (1992). Measuring service quality: A reexamination and extension. *Journal of Marketing*, 56(7), 55-68.
- Cronin, J. J., & Taylor, S. A. (1994). SERVPERF versus SERVQUAL: Reconciling performance based and perceptions-minus expectations measurement of service quality. *Journal of Marketing*, 58, 125-131.
- Cunningham, L. F., Young, C. E., & Gerlach, J. (2009). A comparison of consumer views of traditional services and self-service technologies. *Journal of Services Marketing*, 23(1), 11-23.
- Czepiel, J. A. (1990). Service encounters and service relationships: Implications for research. *Journal of Business Research*, 56, 55-68.
- Dabholkar, P. A., Thorpe, D. I., & Rentz, J. O. (1996). A measure of service quality for retail stores: Scale development and validation. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 24(1), 3-16.
- Dedeke, A. (2003). Service quality: A fulfillment-oriented and interactions-centered approach. *Managing Service Quality*, 13(4), 276-289.
- Edvardsson, B. (1996). *Kvalitet och tja" nstetveckling*. Lund, Sweden: Studentlitteratur.

- Edvardsson, B., Gustavsson, B. O., & Riddle, D. J. (1989). *An expanded model of the service encounter*. University of Karlstad, Sweden: CTF, Services Research Centre.
- Fodness, D., & Murray, B. (2007). Passengers expectations of airport service quality. *Journal of Services Marketing*, 21(7), 492-506.
- Fornell, C. (1992). A national customer satisfaction index: The Swedish experience. *Journal of Marketing*, 56(1), 6-21.
- Gilbert, D., & Wong, R. K. C. (2002). Passenger expectations and airline services: A Hong Kong based study. *Tourism Management*, 17(8), 519-532.
- Grönroos, C. (1982). *Strategic management and marketing in the service sector*. Helsingfors, Finland: Swedish School of Economics and Business Administration.
- Grönroos, C. (1983). *Strategic management and marketing in the service sector*. Cambridge, MA: Marketing Science Institute.
- Grönroos, C. (1984). A service quality model and its marketing implications. *European Journal of Marketing*, 18(3), 36-44.
- Grönroos, C. (1990). *Service management and marketing*. New York: Lexington Books.
- Grönroos, C. (2001). The perceived service quality concept-a mistake?. *Managing Service Quality*, 11(3), 150-152.
- Guadagnolo, F. (1985). The importance-performance analysis: An evaluation and marketing tool. *Journal of Park and Recreation Administration* 3(2), 13-22.

- Hair, F. J., Anderson, E. R., Tatham, L. R., & Black, C. W. (1995). *Multivariate data analysis* (4th ed.). Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.
- Hamilton, J., Crompton, J., & More, T. (1991). Identifying the dimensions of service quality in a park context. *Journal of Environmental Management*, 32, 211-220.
- Hammitt, W., Bixler, R. D., & Noe, F. P. (1996). Going beyond importance-performance analysis to analyze the observance-influence of park impacts. *Journal of Park and Recreation Administration*, 14(1), 45-62.
- Hedvall, M. B., & Paltschik, M. (1989). An investigation in, and generation of, service quality concepts. In G. J. Avlonitis et al. (Eds.), *Marketing thought and practice in the 1990s* (pp. 473-483). Athens, Greece: European Marketing Academy.
- Hill, T. P. (1977). On goods and services. *Review of Income and Wealth*, 23, 315-338.
- Hocevar, D. (1985). A paradigm for examining the psychometric characteristics of cross-cultural measurements. In H. M. Van Der Ploeg, R. Schwarzer, & C. D. Spielberger (Eds.), *Advances in Test Anxiety Research* (Vol. 4, pp. 203-214.). Lisse, Netherlands: Swets & Zeitlinger.
- Hoffman, D. K., & Bateson, J. E. (1997). *Essentials of service marketing*. New York: The Dryden Press.
- Holdford, D., & Reinders, T. P. (2001). Development of an instrument to assess student perceptions of the quality of pharmaceutical education. *American Journal of Pharmaceutical Education*, 65, 125-131.

- Hollenhorst, S., Olson, D., & Fortney, R. (1992). Use of importance-performance analysis to evaluate State Park cabins: The case of the West Virginia state park system. *Journal of Park and Recreation Administration, 10*(1), 1-11.
- Iacobucci, D., Grayson, K. A., & Omstrom, A. L. (1994). The calculus of service quality and customer satisfaction: Theoretical and empirical differentiation and integration. In T. A. Swartz, D. E. Bowen & S. W. Brown (Eds.), *Advances in services marketing and management* (pp. 1-68). Greenwich, CT: JAI Press.
- Johnston, R., Silvestro, R., Fitzgerald, L., & Voss, C. (1990). Developing the determinants of service quality. In E. Langeard & P. Eiglier (Eds.), *Marketing, operations and human resources insights into services* (pp. 373-400). Chicago: Marketing, AMA.
- Judd, R. C. (1964). The case for redefining services. *Journal of Marketing, 28*(1), 58-59.
- Kotler, P. (1980). *Principles of marketing*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.
- Kotler, P. (1997). *Marketing management*. Upper Saddle River, NJ: Prentice-Hall.
- Kotler, P. (1999). *Marketing management*. Upper Saddle River, NJ: Prentice-Hall.
- Kotler, P. (2000). *Marketing management-millennium*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.
- Lau, P. M., Akbar, A. K., & Fie, D. Y. G. (2005). Service quality: Study of the luxury hotels in Malaysia. *Journal of American Academy of Business, 7*(2), 46-55.

- LeBlanc, G., & Nguyen, N. (1988). Customers' perceptions of service quality in financial institutions. *International Journal of Bank Marketing*, 6(4), 7-18.
- Lehtinen, U., & Lehtinen, J. R. (1982). Two approaches to service quality dimensions. *Service Industries Journal*, 11(3), 287-303.
- Lemer, A. (1992), Measuring performance of airport passenger terminals. *Transportation Research*, 26(1), 37-45.
- Leonard, F. S., & Sasser, W. E. (1982). The incline of quality. *Harvard Business Review*, 60(10), 163-171.
- Lewis, B. R. (1989). Quality in the service sector: A review. *International Journal of Bank Marketing*, 7(5), 4-12.
- Lewis, B. R., & Booms, B. H. (1983). The marketing aspects of service quality. In L. Berry, G. Shostack & G. Upah (Eds.), *Emerging perspectives on services marketing* (pp. 99-104). Chicago: American Marketing Association.
- Lewis, B. R., & Entwistle, T. W. (1990). Managing the service encounter: A focus on the employee. *International Journal 21 of Service Industry Management*, 1(3), 68-83.
- Lovelock, C. H. (1980). Towards a classification of services. In C. W. Lamb & P. M. Dunne (Eds.), *Theoretical developments in marketing* (pp. 72-76). Chicago: American Marketing Association.
- Lovelock, C. H. (1983). Classifying services to gain strategic marketing insights. *Journal of Marketing*, 47(3), 9-20.

- MacKay, K. J., & Crompton, J. L. (1990). Measuring the quality of recreation services. *Journal of Park and Recreation, Administration*, 8(3), 47-56.
- Maddern, H., Maulland, R., & Smart, A. (2007). Customer satisfaction and service quality in UK financial services. *International Journal of Operations & Production Management*, 27(9), pp. 998-1019.
- Marshall, C. E. (1985). Can we be consumer-oriented in changing financial services world?. *The Journal of Consumer Marketing*, 2(4), 37-43.
- Martilla, J., & James, J. (1977). Importance-performance analysis. *Journal of Marketing*, 41(1), 77-79.
- Normann, R. (2000). *Service management*. New York: John Wiley.
- Nunnally, J. C. (1967). *Psychometric theory*. New York: McGraw-Hill.
- Oh, H., & Parks, S. C. (1997). Customer satisfaction and service quality: A critical review of the literature and research implications for the hospitality industry. *Hospitality Research Journal*, 20(3), 35-64.
- Oh, H. (2001). Revisiting importance-performance analysis. *Tourism Management*, 22, 617-627.
- Oliver, R. (1981). Measurement and evaluation of satisfaction process in retail settings. *Journal of Retailing*, 57(3), 25-48.
- Oliver, R. L. (1977). Effects of expectations and disconfirmation on postexposure product evaluations. *Journal of Applied Psychology*, 62(4), 246-250.
- Oliver, R. L. (1983). *Service quality: New directions in theory and practice*. Thousand Oaks, CA: Sage.

- Oliver, R. L., & DeSarbo, W. S. (1988). Response determinants in satisfaction judgments. *Journal of Consumer Research*, 14(6), 495-507.
- Parasuraman, A., Berry, L. L., & Zeithaml, V. A. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for further research. *Journal of Marketing*, 49, 41-50.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. L. (1993). Research note: More on improving service quality measurement. *Journal of Retailing*, 69(1), 140-147.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. L. (1994). Reassessment of expectations as a comparison standard in measuring service quality: Implications for future research. *Journal of Marketing*, 58(1), 111-124.
- Peters, I. (1989). *Thriving on chaos: Handbook for a management revolution*. London: Pan Books.
- Probst, L., & Lime, S. (1989). In users' perceptions of the relative importance of service quality dimensions in selected public recreation programs. *Public Works Management & Policy*, 9(1), 10-25.
- Racine, R. (2004). Racing against time. *Total Quality Management & Business Excellence*, 15(1), 43-58.
- Rathmell, J. M. (1966). What is meant by services?. *Journal of Marketing*, 10, 32-36.

- Rathmell, J. M. (1974). *Marketing in the service sector*. Cambridge, MA: Winthrop.
- Reynolds, K. E., & Beatty, S. E. (1999). Customer benefits and company consequences of customer-salesperson relationships in retailing. *Journal of Retailing* 75(1), 509-514.
- Roest, H., & Pieters, R. (1997). The nomological net of perceived service quality. *International Journal of Service Industry Management*, 8(4), 336-351.
- Rushton, A. M., & Carson, D. J. (2000). The marketing of services: Managing the intangibles. *European Journal of Marketing*, 23(8), 23-39.
- Rust, R. T., & Oliver, R. L. (1994). *Service quality: New directions in theory and practice*. Thousand Oaks, CA: Sage.
- Ruyter, K. D., & Wetzels, M. (2000). Customer equity considerations in service recovery: A cross-industry. *International Journal of Service Industry Management*, 11(1), 68-83.
- Ryan, C. (1999). Customer satisfaction. *Journal of Marketing Research*, 19(11), 491-504.
- Santos, J. (2003). E-service quality: A model of virtual service quality dimensions. *Managing Service Quality*, 13(3), 233-246.
- Sasser, W. E., Olsen, R. P., & Wyckoff, D. D. (1978). *Management of service operations: Text and cases*. Boston: Allyn and Bacon.
- Schmenner, R. W. (1986). How can service business survive and prosper?. *Sloan Management Review*, 27, 21-32.

- Seth, N., Deshmukh, S. G., & Vrat, P. (2005). Service quality models: A review. *International Journal of Quality & Reliability Management*, 22(9), 913-949.
- Shemwell, D. J., Yavas, U., & Bligin, Z. (1998). Customer-service provider relationships: An empirical test of a model of service quality, satisfaction and relationship oriented outcome. *International Journal of Service Industry Management*, 9, 155-168.
- Shostack, G. L. (1977). Breaking free from product marketing. *Journal of Marketing*, 41(2), 73-80.
- Silvestro, R., & Johnston, R. (1990). *The determinants of service quality: Hygiene and enhancing factors*. New York: Warwick Business School.
- Sohail, M. S., & Al-Gahtani, A. S. (2005). Measuring service quality at King Fahd international airport. *International Journal of services and standards*, 1(4), 482-493.
- Spreng, R. A., & MacKoy, R. D. (1996). An empirical examination of a model of perceived service quality and satisfaction. *Journal of Retailing*, 72(2), 201-214.
- Spreng, R. A., Mackenzie, S. B., & Olshavsky, R. W. (1996). A reexamination of the determinants of consumer satisfaction. *Journal of Marketing*, 60, 15-32.
- Strandvik, T., & Storbacka, K. (1996). Managing relationship quality. In B. Edvardsson, S.W. Brown, R. Johnston, & E. E. Sheuing (Eds.), *QUIS-5, Advancing service quality: A global perspective* (pp. 67-76). New York: ISQA.

- Surprenant, C. F., Solomon, M. R., & Gutman, E. G. (1983). Service encounters and service relationships: Implications for research. *Journal of Business Research*, 20, 13-21.
- Svensson, G. (2001). The quality of bi-directional service quality in dyadic service encounters. *Journal of Services Marketing*, 15(1), 357-378.
- Svensson, G. (2002). A triadic network approach to service quality. *Journal of Services Marketing*, 16(2), 158-177.
- Svensson, G. (2003). A generic conceptual framework of interactive service quality. *Managing Service Quality*, 13(4), 267-275.
- Takeuchi, H., & Quelch, J. A. (1983). Quality is more than making a good product. *Harvard Business Review*, 7, 139-145.
- Tam, J. L. M., & Wong, Y. H. (2001). Interactive selling: A dynamic framework for services. *Journal of Services Marketing*, 15(5), 379-396.
- Thomas, D. R. E. (1978). Strategy is different in service businesses. *Harvard Business Review*, 56(4), 158-165.
- Toy, D., Rager, R., & Guadagnolo, F. (1989). Strategic marketing for recreational facilities: A hybrid conjoint versus quality. In T. R. Rust & L. R. Oliver (Eds.), *Service quality: New directions in theory and practice* (pp. 72-94). London: Sage.
- Tse, D. K., & Wilton, P. C. (1988). Models of consumer satisfaction formation: An extension. *Journal of Marketing Research*, 25(5), 204-212.
- Vandermerwe, S., & Chadwick, M. (1989). The internationalisation of services. *The Service Industries Journal*, 9, 79-89.

- Wakefield, K. L., & Blodgett, J. (1999). Customer response to intangible and tangible service factors. *Psychology and Marketing* 16(1), 51-68.
- Webster, C. (1991). Influences upon consumer expectations of services. *Journal of Services Marketing*, 5(1), 5-17.
- Weiermair, K., & Fuchs, S. (2008). In effects of package holiday information presentation on destination choice. *Journal of Travel Research*, 47, 127-136.
- Wilkinson, I., & Young, L. (1999). Conceptual and methodological issues in cross cultural relationship research: A commentary. *Australasian Marketing Journal*, 7, 37-40.
- Yamane, T. (1973). *Statistic: An introductory analysis* (3rd ed.). New York: Harper and Row.
- Yen, J-R., Teng, C.-H., & Chen, P. S. (2001). *Measuring the level of services at airport passenger terminals*. Stillwater, OK: Oklahoma State University Library.
- Zeithaml, V. A. (1988). Consumer perceptions of price, quality and value: A means-end model and synthesis of evidence. *Journal of Marketing*, 52(7), 2-22.
- Zeithaml, V. A., Berry, L. L., & Parasuraman, A. (1993). The nature and determinants of customer expectation of service. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 21(1), 1-12.
- Zeithaml, V. A., Berry, L. L., & Parasuraman, A. (1996). The behavioral consequences of service quality. *Journal of Marketing*, 60(4), 31-49.

- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (1990). *Delivering quality service: Balancing customer perceptions and expectations*. New York: Free Press.
- Zhu, F. X., Wymer, W. J., & Chen, I. (2002). IT-based services and service quality in consumer banking. *International Journal of Service Industry Management*, 13(1), 69-90.

## VITAE



Name Mr. Paisit Piriyapong

Date of Birth August 5, 1976

Place of Birth Bangkok, Thailand

Previous Studies 1992 Kasetsart University Demonstration School  
1997 BBA; Business Administration, Chiangmai University, Thailand  
2002 MBA; Strategic Management, University of Central Oklahoma, USA  
2003 MBA; Marketing Management, Southeastern Louisiana University, USA

Present Position Airport Business Analyst at Airport of Thailand Public Company Limited Since 2006

