

บรรณานุกรม

กรรณภัทร กั้นแก้ว. 2555. **ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้โดยสารกับการบริการสายการบิน : กรณีศึกษาสายการบินที่ให้บริการเต็มรูปแบบในประเทศไทย**

จิตตินันท์ นันทไพบุลย์. 2551. **จิตวิทยาการบริการ**. กรุงเทพมหานคร : ซีเอ็ดยูเคชั่น

ชูชัย สมितिไกร. 2553. **พฤติกรรมผู้บริโภค**. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ฉัตรยาพร เสมอใจ. 2550. **พฤติกรรมผู้บริโภค**. กรุงเทพมหานคร : ซีเอ็ดยูเคชั่น

ยุพาวรรณ วรณวาณิชย์. 2548. **การจัดการตลาดบริการ**. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์แสงดาว

Alandari Fariba. (1999) **Airline In-flight Entertainment: The passengers' perspective**, Journal of Air Transport Management, Vol. 5, 203-209.

Bronn, P.S. and Bronn, C. (2002) **Issues management as a basis for strategic orientation**, Journal of Public Affairs, 2, Vol. 4, 247-259.

Cheng M.E., Kung Y.J. (2005) **Analyzing Airline Service Improvement Strategy through Importance and Performance Analysis**, Journal of the Eastern Asia Society for transportation studies, Vol. 6, 782-797.

Chreim, S. (2002) **Influencing organizational identification during major change: a communication-based perspective**, Human relations, 55, Vol. 9, 117-137.

Christopher L., Jochen W. (2004) **Services marketing: People, Technology, Strategy**. Singapore: Pearson.

Fareen S., Merlin C.S. Jr. (2000) **International service variants: airline passenger expectations and perceptions of service quality**, Journal of Services Marketing. Vol. 14, 188-216.

Fombrun, C.J. and Riel, C.B.M. van. (2004) **Fame and Fortune: How the World's Top Companies Develop winning reputations**, New York: Pearson Publishing and the Financial Times.

Gabbott Mark., Hogg Gillian. (1998) **Consumers and Services**. England: John Wiley & Sons.

Kotler, P. and Armstrong, G. (2002) **Principle of Management**, แปลโดย วารุณี ตันติวงศ์วานิช และคณะ. กรุงเทพมหานคร : เพียร์สัน เอ็ดดูเคชั่น อินโดไชน่า.

Martilla J.A. and J.C. James. (1977) **Importance-Performance Analysis**, *Journal of Marketing*, Vol. 41, 77-79.

ภาคผนวก

ประวัติผู้วิจัย

คณะผู้ทำงานวิจัย

ชื่อ - นามสกุล นายเทพลักษณ์ โกมลวณิช

ประวัติการศึกษา

ปริญญาโท นิเทศศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

ปริญญาตรี นิเทศศาสตรบัณฑิต (การจัดการสารสนเทศ) เกียรตินิยมอันดับหนึ่ง มหาวิทยาลัยรังสิต

ตำแหน่งและสถานที่ทำงานปัจจุบัน

ตำแหน่ง อาจารย์ประจำ สาขาธุรกิจการบิน

หน่วยงาน วิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

สถานที่ทำงาน ศูนย์การศึกษาจังหวัดนครปฐม อำเภอคลองโยง จังหวัดนครปฐม

โทรศัพท์ (ที่ทำงาน) 034 964 946

โทรศัพท์ (มือถือ) 081 805 3085

E-mail theppaluk.ko@ssru.ac.th

ผู้ร่วมวิจัย

ชื่อ - นามสกุล นายกังวาล โพธิ์ทอง

ประวัติการศึกษา

ปริญญาโท ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (ภาษาอังกฤษเพื่ออาชีพ) สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ (นิด้า)

ปริญญาตรี บริหารธุรกิจบัณฑิต (การบัญชี) มหาวิทยาลัยสยาม

ตำแหน่งและสถานที่ทำงานปัจจุบัน

ตำแหน่ง อาจารย์ประจำ สาขาธุรกิจการบิน

หน่วยงาน วิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

สถานที่ทำงาน ศูนย์การศึกษาจังหวัดนครปฐม อำเภอคลองโยง จังหวัดนครปฐม

โทรศัพท์ (ที่ทำงาน) 034 964 946

โทรศัพท์ (มือถือ) 092 909 7230

E-mail kangwarn.ph@ssru.ac.th