บรรณานุกรม

ภาษาไทย

เกสร ทรัพย์สำอางค์. 2552. *ปัจจัยที่สัมพันธ์กับความพึงพอใจโดยรวมของผู้ใช้บริการอาคารผู้โดยสารในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ*. รายงานการวิจัยปริญญา มหาบัณฑิตมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

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

มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, มหาวิทยาลัย. 2554. *สถิติเบื้องต้นและการวิจัย*. พระนครศรีอยุทธยา : มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา. 2551. *การจัดการท่าอากาศยาน*. กรุงเทพมหานคร : ธรรมสาร

ยุพาวรรณ วรรณวาณิชย์. 2548. *การจัดการตลาดบริการ*. กรุงเทพมหานคร : แสงดาว

วีรพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์. 2543. *คุณภาพในงานบริการ 1*. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพมหานคร : สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น)

สมาพันธ์โลจิสติกไทย. 2554. *ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC)*. แหล่งที่มา http://www.thailog.org/wikilog/home.html. สืบค้นเมื่อวันที่ 23 สิงหาคม 2556.

เอกฉัตร ตันศิริ. 2556. *การตลาดบริการ*. กรุงเทพมหานคร : ดีศิริเทรดดิ้ง

ภาษาอังกฤษ

Barrett D. Sean. (2000). Airport Competition in the Deregulated European Aviation Market, *Journal of Air Transport Management*. Vol, 6, 13-27.

Boeing. (2010). *Market Analysis: Current Market Outlook*. Seattle: Boeing Commercial Airplanes.

Brittany, K.J., Geoff, L., Katherine, M., Julia, L.W. (2010). *Punta Cana International Airport Survey*. University of South Carolina.

Clayton, E. (2014). Airport Infrastructure in Asia; Coping with the demand surge. Retrieved from www.pwc.com.

Carlaw, P., Deming, K. V. (1999). *The Big Book of Customer Service Training Games*. NY:McGrawHill.

Chang, Chun-Yu., Chen, Fu-Ching. (2012). Meeting the needs of disabled air

passengers: Factors that facilitate help from airlines and airports, *Journal of Tourism Management*, Vol, 33, 529-536.

Cronin, J. Jr., Taylor, A. S. (1992). Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension. *Journal of Marketing*. Vol. 56.

Cunningham, F. L., Young, E. C., Lee, M. (2002). Cross-Cultural Perspectives of Service Quality and Risk in Air Transportation, *Journal of Air Transportation*. Vol, 7, 4-26.

Edvardsson, B. (1992). Service Breakdowns: A Study of Critical Incidents in an Airline. *International Journal of Service Industry Management*. Vol. 3 No. 4, 17-29.

Espinoza, C., Ukleja, M., Rusch, C. (2010). Managing the Millennials. NJ: WILEY.

Fodness, D., Murray, B. (2007). Passengers' Expectations of Airport Service Quality. *Journal of Services Marketing*. Vol, 21 (7), 492-506.

Gilbert, D., Wong, K.C. R. (2003). Passenger expectations and Airline Service: a Hong Kong Based Study. *Journal of Tourism Management*. Vol, 24, 519-532.

Gilmore, A. (2003). *Services Marketing and Management*. Response Books:New Delhi.

Gkritza, K., Niemeier, D., Mannering, F. (2006). Airport Security Screenign and Changing Passenger Satisfaction: An Exploratory Assessment. *Journal of Air Transport Management*, Vol, 12, 213-219.

Graham, A. (2008). *Managing Airport: An International Perspective* (3rd ed.). Oxford: BH.

Harris, K. E. (2010). *Customer service* (5th ed.). NJ: Prentice Hall.

Headley, E. D., Bowen, D. B. (1997). International Airline Quality Measurement. *Journal of Air Transportation World Wide*. Vol, 2 (1).

Hess, S. (2010). Evidence of Passenger Preferences for Specific Types of Airports, *Journal of Air Transport Management*. Vol, 16, 191-195.

Jarach, D. (2005). *Airport Marketing*. UK: Ashgate.

Keith T., Barend F., Denis H. (2009). Air Connectivity in Archipelagic Southeast Asia: an Overview. *Asian Development Bank*. Philippines.

Kotler, P. & Armstrong, G. (2002). *Principle of Management*, แปลโดยวารุณี ตันติวงศ์วา -นิชและคณะ. กรุงเทพฯ: เพียร์สัน เอ็ดดูเคชั่น อินโดไชน่า.

Lange, B. (2016). The Market: Long and Short-term Outlook. Retrieved from www.airbus.com.

Lovelock, C., Jochen, W. (2004). *Services Marketing: People, Technology, Strategy*. Singapore: Pearson.

Lucas, W. R. (2005). Customer *Service, building successful skills for the twenty-first century*. (3rd Ed.). McGraw-hill.

Lubbe, B., Douglas, A., Zambellis, J. (2011). An Application of the Airport Service Quality Model in South Africa. *Journal of Air Transport Management*. Vol, 17, 224-227.

Park, Jin-Woo., Jung, Se-Yeon. (2011). Transfer Passengers' Perceptions of Airport Service Quality: A Case Study of Incheon International Airport. *International Business Research*. Vol, 4 (3). 75-82.

Seyanon, A. (2012). Passengers' Perspective Toward Airport Service Quality at Suvarnbhumi International Airport, *Journal of Society for Transportation and Traffic Studies*. Vol, 3, No. 3, 32-41.

Sohail, M. S., Al-Gahtani, S. A. (2005). Measuring Service Quality at King Fahd International Airport. International Journal of Services and Standards. Vol. 1 (4).

Sheth, N. J., Mittal, B. (1996). A Framework for Managing Customer Expectations. *Journal of Market Focused Management*. Vol, 1. 137-158.

Thomas et al. (2008). Developing ASEAN's Single Aviation Market and Regional air Services Arrangements with Dialogue Partners. REPSF II Project No. 07/003.

Young, B. S., Wells, T. A. (2011). *Airport Planning & Management* (6th ed.). Singapore: McGrawHill.

Zeithaml, V.A., Bitner, M.J. (2002). Services Marketing : Intergrating Customer Focus Across the Firm. (2nd ed.). Singapore: McGraw-Hill.