

บรรณานุกรม

- กัลยา วาณิชย์บัญชา. 2548. **สถิติสำหรับงานวิจัย**. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- ชูชัย สมितिไกร. 2553. **พฤติกรรมผู้บริโภค**. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- ณททัย ราตรี. 2554. **สถิติเบื้องต้นแนวคิดและทฤษฎี**. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- ฉัตยาพร เสมอใจ. 2550. **พฤติกรรมผู้บริโภค**. กรุงเทพมหานคร : ซีเอ็ดยูเคชั่น
- มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, มหาวิทยาลัย. 2554. **สถิติเบื้องต้นและการวิจัย**. พระนครศรีอยุธยา : มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
- ยุพาวรรณ วรรณวานิชย์. 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 2554
- แอนเดอร์สัน, เคอร์. 2545. **การบริหารลูกค้าสัมพันธ์** แปลจาก Customer Relation Management แปลโดย มัลลิกา ต้นสอน. กรุงเทพมหานคร : ท็อปพับลิชชิง
- Aksoy Safak., Atilgan Eda., Akinci Serkan. (2003). **Airline Services Marketing by Domestic and Foreign Firms: Differences from the Customers' Viewpoint**, Journal of Air Transport Management. Vol. 9, 343-351.
- Bo E. (1992). **Service Breakdowns: A Study of Critical Incidents in an Airline**, International Journal of Service Industry Management. Vol. 3 No. 4, 17-29.
- Brittany K.J., Geoff L., Katherine M., Julia L.W. (2010). **Punta Cana International Airport Survey**. University of South Carolina.
- Cunningham F. Lawrence., Young E. Clifford., Lee Moonkyu. (2002). **Cross-Cultural Perspectives of Service Quality and Risk in Air Transportation**, Journal of Air Transportation, Vol. 7, 4-26.
- Feng Min-Cheng., Jeng Yeun-Kung. (2005). **Analyzing Airline Service Improvement Strategy Through Importance and Performance Analysis**, Journal of the Eastern Asia Society for Transportation Studies, Vol. 6, 782-797.
- Ling I-Feng., Lin Kuang., Lu Long-Jin. (2005). **Difference in Service Quality of Cross-Strait Airlines and its Effect on Passengers' Preferences**, Journal of the Eastern Asia Society for Transportation Studies, Vol. 6, 798-813.
- Christopher L., Jochen W. (2004). **Services Marketing: People, Technology, Strategy**.

Singapore: Pearson.

- Fang Y.C., Yu H.C. (2005). **Examining airline service quality from a process perspective**, Journal of Air Transportation, Vol. 11, 79-87.
- Gilbert David., Wong K.C. Robin. (2003). **Passenger expectations and airline services: a Hong Kong based Study**, Journal of Tourism Management. Vol. 24, 519-532.
- Sultan Fareena., Simpson C. Merlin Jr. (2000). **International service variants: airline passenger expectations and perceptions of service quality**, Journal of Services Marketing. Vol. 14, 188-216.
- Kotler, P and Armstrong, G. (2002). **Principle of Management**, แปลโดยวารุณี ตันติวงศ์วา-นิชและคณะ. กรุงเทพฯ: เพียร์สัน เอ็ดดูเคชั่น อินโดไชน่า.
- Martilla J.A. and J.C. James (1977) **Importance-Performance Analysis**, Journal of Marketing, Vol. 41, 77-79.
- Zahari Mohd., Salleh M.S., Kamaruddin K.N., Y S.M., Kutut., Z.M. (2011). **In-flight Meals, Passengers' Level of Satisfaction and Re-flying Intention**, World Academy of Science, Engineering and Technology, Vol. 60, 1353-1360.
- Zeithaml, V.A., Bitner, M.J. (2002). **Services Marketing : Intergrating Customer Focus Across the Firm**. (2nd ed.). Singapore: McGraw-Hill.