

บรรณานุกรม

- เกสร ทรัพย์สำอางค์. 2552. ปัจจัยที่สัมพันธ์กับความพึงพอใจโดยรวมของผู้ใช้บริการอาคารผู้โดยสาร
ในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ. รายงานการวิจัยปริญญา มหาบัณฑิตมหาวิทยาลัยราชภัฏสวน
สุนันทา
- ฉัตยาพร เสมอใจ. 2550. **พฤติกรรมผู้บริโภค**. กรุงเทพมหานคร : ซีเอ็ดยูเคชั่น
- ชูชัย สมितिไกร. 2553. **พฤติกรรมผู้บริโภค**. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- พรเทพ เบาอภิกุล. 2548. GATS ความตกลงว่าด้วยการค้าบริการ. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, มหาวิทยาลัย. 2554. **สถิติเบื้องต้นและการวิจัย**. พระนครศรีอยุธยา
: มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
- บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา. 2551. **การจัดการท่าอากาศยาน**. กรุงเทพมหานคร : ธรรมสาร
- ยุพาวรรณ วรณวาณิชย์. 2548. **การจัดการตลาดบริการ**. กรุงเทพมหานคร : แสงดาว
- วีรพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์. 2543. **คุณภาพในงานบริการ 1**. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพมหานคร : สมาคม
ส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น)
- สมาพันธ์โลจิสติกไทย. 2554. **ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC)**. แหล่งที่มา
<http://www.thailog.org/wikilog/home.html>. สืบค้นเมื่อวันที่ 23 สิงหาคม 2556.
- เอกฉัตร ต้นศิริ. 2556. การตลาดบริการ. กรุงเทพมหานคร : ดีศิริเทรตติ้ง
- พระราชบัญญัติการเดินอากาศ พ.ศ.๒๕๔๗ สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา
<http://www.thailog.org/wikilog/home.html>. สืบค้นเมื่อวันที่ 23 สิงหาคม 2554
- Arisara Seyanon. (2012). **Passengers' Perspective Toward Airport Service Quality at
Suvarnabhumi International Airport**, Journal of Society for Transportation and
Traffic Studies. Vol. 3, No. 3, 32-41.
- Barrett D. Sean. 2000. **Airport Competition in the Deregulated European Aviation
Market**, Journal of Air Transport Management. Vol. 6, 13-27.
- Brittany K.J., Geoff L., Katherine M., Julia L.W. (2010). **Punta Cana International
Airport Survey**. University of South Carolina.
- Berendien L., Anneli D., Julia Z., **An application of the airport service quality
model in South Africa**. Journal of Air Transport Management. Vol. 17 (2011)
224-227.
- Carlaw Peggy, Deming K. Vasudha. 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 Joseph J. Jr, Taylor A. Steven. 1992. **Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension**. Journal of Marketing. Vol. 56.
- 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.
- Edvardsson Bo. (1992). **Service Breakdowns: A Study of Critical Incidents in an Airline**, International Journal of Service Industry Management. Vol. 3 No. 4, 17-29.
- Fodness Dale, Murray Brian. 2007. **Passengers' Expectations of Airport Service Quality**. Journal of Services Marketing. Vol. 21, No. 7, 492-506.
- Gilbert David, Wong K.C. Robin. 2003. **Passenger expectations and Airline Service: a Hong Kong Based Study**. Journal of Tourism Management. Vol. 24, p519-532.
- Gkritza Konstantina., Niemeier Debbie., Mannering Fred. (2006). **Airport Security Screenign and Changing Passenger Satisfaction: An Exploratory Assessment**, Journal of Air Transport Management, Vol. 12, 213-219.
- Graham Anne. 2008. **Managing Airport: An International Perspective**.Third Edition. Oxford: BH.
- Harris K. Elaine. 2010. **Customer service**.
- Headley E. Dean, Bowen D. Brent. 1997. **International Airline Quality Measurement**. Journal of Air Transportation World Wide. Vol. 2, No.1.
- Hess Stephane. 2010. **Evidence of Passenger Preferences for Specific Types of Airports**, Journal of Air Transport Management. Vol. 16, 191-195.
- InterVISTAS-EU. (July 2009). **The Impact of International Air Service Liberalisation on Singapore**.
- Jarach David. 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 and Armstrong, G. (2002). **Principle of Management**, แปลโดยวารุณี ตันติวงศ์วา-นิชและคณะ. กรุงเทพฯ: เพียร์สัน เอ็ดดูเคชั่น อินโดไชน่า.
- Lovelock Christopher, Jochen W. (2004). **Services Marketing: People, Technology, Strategy**. Singapore: Pearson.
- Lucas W. Robert. 2005. **Customer Service, building successful skills for the twenty-first century**.Third Edition. McGraw-hill.
- Lubbe Berendien, Douglas Anneli, Zambellis Julia. 2011. **An Application of the Airport Service Quality Model in South Africa**. Journal of Air Transport

- Management. Vol. 17, 224-227.
- Martilla J.A. and J.C. James (1977) **Importance-Performance Analysis**, Journal of Marketing, Vol. 41, 77-79.
- Park Jin-Woo. 2007. **Passenger Perceptions of Service Quality: Korean and Australian Case Studies**. Journal of Air Transport Management. Vol. 13, 238-242.
- 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, No. 3, 75-82.
- Piermartini R., Rousova L. (2008). **Liberalization of Air Transport Services and Passenger Traffic**. World Trade Organization.
- Sohail M. Sadiq, Al-Gahtani Saeed Abdulwahab. 2005. **Measuring Service Quality at King Fahd International Airport**. International Journal of Services and Standards. Vol. 1, No. 4
- Sheth N. Jagdish, Mittal Banwari. 1996. **A Framework for Managing Customer Expectations**. Journal of Market Focused Management. Vol. 1, p137-158.
- Thomas Ian., Stone David., Tan Khee-Jin Alan., Drysdale Andrew., McDermott Phil. 2008. **Developing ASEAN's Single Aviation Market and Regional air Services Arrangements with Dialogue Partners**. REPSF II Project No. 07/003.
- Zeithaml, V.A., Bitner, M.J. (2002). **Services Marketing : Intergrating Customer Focus Across the Firm**. (2nd ed.). Singapore: McGraw-Hill.
- http://www.suvarnabhumiairport.com/about_logo_th.php สืบค้นเมื่อวันที่ 15 ก.ค. 2556