

บรรณานุกรม

- กระทรวงคมนาคม. (2558). รายงานผลการดำเนินงานตามนโยบายรัฐบาล พลเอก ประยุทธ์ จันทร์โอชา นายกรัฐมนตรี ประจำปีเดือนกุมภาพันธ์ 2558. สืบค้นจาก <http://eservice.mot.go.th/motportal/FileUpload/ReportGOV/%E0%B8%99%E0%B9%82%E0%B8%A2%E0%B8%9A%E0%B8%B2%E0%B8%A2%206.12.pdf>
- กัลยา วาณิชย์บัญชา. 2548. การวิเคราะห์สถิติขั้นสูงด้วย SPSS for Windows. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- กาญจนา วัฒมา. (2544). การวิจัยในชั้นเรียนเพื่อพัฒนาการเรียนการสอน. นครปฐม. ม.ป.ม.
- กิตติศักดิ์ พลอยพานิชเจริญ. (2550). หลักการการควบคุมคุณภาพ. กรุงเทพมหานคร: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยีไทย – ญี่ปุ่น.
- กองสารนิเทศ กระทรวงคมนาคม. (2558). ข่าวกระทรวงคมนาคม ฉบับที่ 131/2558. กรุงเทพฯ: กองสารนิเทศ กระทรวงคมนาคม. สืบค้นจาก: http://dip.mot.go.th/MOTC/News_MOTC/public/show_file.jsp?motc_number=131/2558&motc_yy=2558
- คำนวณ ประสมผล. (2546). สร้างวัฒนธรรมการบริการ. กรุงเทพฯ: ผู้จัดการ.
- จิตตินันท์ นันทไพบูลย์. (2551). จิตวิทยาการบริการ. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- จิตตินันท์ เดชะคุปต์. (2543). ความพึงพอใจของผู้ที่เกี่ยวข้องกับการบริการ. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ชวนพิมพ์.
- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. (2553). การตลาดบริการ. กรุงเทพมหานคร: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- เต็มดวง เจริญสุข. (2532). การศึกษาเปรียบเทียบกิจกรรมการพยาบาลตามความคาดหวังกับความเป็นจริง ของผู้คลอดและพยาบาล. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหิดล.
- นิตดา ภู่อุสาสน์. (2531). การศึกษาเปรียบเทียบความคาดหวังในชีวิตของเด็กกวดสระแก้วกับเด็กครอบครัวปกติ. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- บัญชา สืบเพ็ง, (ม.ป.ป.). วันนีในอดีต เรื่องสนามบินอู่ตะเภา. กองประวัติศาสตร์ กรมยุทธศาสตร์ทหารเรือ. สืบค้นจาก: <http://www.navy.mi.th/newwww/code/calander/showform.php?varlink=597>
- บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน). (ม.ป.ป.). ประวัติความเป็นมา. บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน). สืบค้นจาก: <http://airportthai.co.th/main/th/741-histories>
- บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน). (2557). รายงานประจำปี 2557 บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน). กรุงเทพฯ: บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน).
- ปรัทยุมน เลปน่าน. (2555). เอกสารประกอบการสอนรายวิชาการจัดการการบริการ. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.

- ผู้จัดการออนไลน์. (2558). พัฒนาสู่ตะเกาเชิงพาณิชย์เต็มรูปแบบ เร่งทำแผนธุรกิจใจแอร์ไลน์
ย้ายฐาน. ASTV ผู้จัดการออนไลน์. สืบค้นจาก:
<http://www.manager.co.th/iBizChannel/ViewNews.aspx?NewsID=9580000063012>
- พรนพ พุกกะพันธ์. (2548). ธุรกิจการบิน. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- พรรณวดี พัฒนชัย. (2551). ความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการของโรงแรมเชียงใหม่ภูคำ
จังหวัดเชียงใหม่. ปรินญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- พิภพ อุดร. (2547). สามประสานเพื่อความเป็นเลิศของธุรกิจบริการ. กรุงเทพฯ: เวลาดี.
- พิสิทธิ์ พิพัฒน์โกคากุล. (2559). เครื่องมือในการออกแบบบริการ (Service design). สืบค้นจาก
<http://www.impressionconsult.com/web/index.php/articles/163-servicedesign.html>
- พิสิฐ มหามงคล. (2546). ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้โดยสารต่อการให้บริการของบริษัท
การบินไทย จำกัด (มหาชน). วิทยานิพนธ์ปรินญามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- รวีวรรณ โปรรุ่งโรจน์. (2551). จิตวิทยาการบริการ. กรุงเทพฯ: โอ. เอส. พริ้นติ้ง เฮ้าส์.
- รัชยา กุลวานิชไชยนันท์. (2533). ความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อบริการทางการแพทย์: ศึกษา
เฉพาะกรณีผู้ประกันตนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล. กรุงเทพมหานคร: สำนักงาน
ประกันสังคม.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2546). พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2546. กรุงเทพฯ:
อักษรเจริญทัศน์.
- วรรณะ พูนทองชัย. (2556). การรับรู้คุณภาพการบริการที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการท่า
อากาศยานสุวรรณภูมิของผู้โดยสารขาออก. สารนิพนธ์. ฐานข้อมูลงานวิจัยโครงการพิเศษ
บริการธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- วัลลภ รัฐฉัตรานนท์. (2559). การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือการวิจัย. สืบค้นจาก
http://www.priv.nrct.go.th/ewt_dl.php?nid=988
- วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์. (2547). การตลาดธุรกิจบริการ. กรุงเทพมหานคร: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2551). พฤติกรรมผู้บริโภค. กรุงเทพฯ: ซีรฟิล์ม และไซเทกซ์.
- ศุภนิศย์ โชครัตนชัย. (2536). การบริหารการบริการ: พัฒนาคนอย่างไรเพื่อให้บริการที่ดี. กรุงเทพฯ:
สถาบันข้าราชการพลเรือน.
- ศูนย์วิจัยด้านการตลาดการท่องเที่ยว การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. (2558). สถิตินักท่องเที่ยว.
สืบค้นจาก http://intelligencecenter.tat.or.th/ewt_news.php?nid=1625
- ศูนย์สร้างสรรค์งานออกแบบ. (2557). คู่มือการออกแบบบริการ (Service Design Workbook).
กรุงเทพฯ: ศูนย์สร้างสรรค์งานออกแบบ (TCDC).
- สกาเวื่อน ปณสมิทธิ. (2540). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับการรื้อปรับระบบของพนักงาน
ธนาคาร. วิทยานิพนธ์ปรินญามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- สมวงศ์ พงศ์สถาพร. (2550). เคล็ดลับไม่ลับการตลาดบริการ The secret of service marketing.
กรุงเทพฯ: บริษัท ยูบีซีแอล บัคส์ จำกัด.

- สารานุกรมไทยสำหรับเยาวชน โดยพระราชประสงค์ในพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว. (2016). เรื่องที่ 9 ทำอากาศยาน. โครงการสารานุกรมไทยสำหรับเยาวชน โดยพระราชประสงค์ในพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว. สืบค้นจาก: <http://kanchanapisek.or.th/kp6/sub/book/book.php?book=22&chap=9&page=22-9-infodetail02.html>
- สิทธิชัย ศรีเจริญประมง. (2559). การบริการที่ดีเลิศ: หนึ่งในปัจจัยสู่ความสำเร็จของธุรกิจการบิน. วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ปีที่ 7 ฉบับที่ 1 มกราคม – มิถุนายน 2559. อุบลราชธานี: มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.
- สุรงค์ จันทน์เอม. (2524). จิตวิทยาสังคม. ศึกษา322: อักษรบัณฑิต.
- สุวิมล ติรกานันท์. (2554). ระเบียบวิธีการวิจัยทางสังคมศาสตร์: แนวทางสู่การปฏิบัติ. พิมพ์ครั้งที่ 9. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา. (2480). พระราชบัญญัติศุลกากร (ฉบับที่ 8) พุทธศักราช 2480. สืบค้นจาก http://www.aviation.go.th/th/gov_law/38/357.html
- สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา. (2552). พระราชบัญญัติการทำอากาศยานแห่งประเทศไทย พ.ศ. 2522. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ สำนักนายกรัฐมนตรี. (2555). แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่สิบเอ็ด (2555-2559). กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ.
- สำนักรัฐบาล อิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน). (2558). ข่าวสารหน่วยงานภาครัฐ: พัฒนาอยู่ตะเภาเชิงพาณิชย์เต็มรูปแบบ เร่งทำแผนธุรกิจจูงใจแอร์ไลน์ย้ายฐาน. สืบค้นจาก <https://www.egov.go.th/th/content/10301/121/>
- อเนก สุวรรณบัณฑิต และ ภาสกร อุดลพัฒน์กิจ. (2548). จิตวิทยาบริการ. กรุงเทพฯ: บริษัท เพรส แอนด์ ดีไซน์ จำกัด.
- อเนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อุดลพัฒน์กิจ. (2550). จิตวิทยาบริการ. กรุงเทพฯ: อุดลพัฒน์กิจ.
- อาภรณ์ ปัตนะเวส, ลินจง โพชารี, โอษฐ์ญา บัวธรรม. (2557). แนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการ นวดแผนไทยเพื่อสร้างความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในเขตเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด. วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. ฉบับพิเศษ. มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- Abdullah Mat Zaid. (1995). Measuring and monitoring service quality at Malaysia Airlines. Managing Service Quality. Volume 5. Number 25. MCB University Press. pp. 25 – 27.
- Airbus AN EADS Company. (2015). Global Market Forecast 2015-2034. Airbus S.A.S. 2013. Blagnac Cedex: France.

- Airports Council International. (2014). ACI World Facilitation and Services Standing Committee. Best Practice Guidelines: Airport Service Level Agreement Framework. pp. 1 – 34. Available on: <http://www.aci.aero/About-ACI/Priorities/Facilitation/Airport-Service-Levels-Agreement-Framework>
- Alexander Osterwalder & Yves Pigneur. (2014). Business Model Generation. แปลโดย วิญญู กิ่งวัฒนา. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์วีเลิร์น ในเครือบริษัท วีเลิร์น จำกัด.
- Arisara Seyanont. (2011). Passengers' Perspective toward Airport Service Quality at Suvarnabhumi International Airport. Department of Hotel and Tourism Management, School of Business, University of the Thai Chamber of Commerce. Available on: <http://eprints.utcc.ac.th/1697/2/1697fulltext.pdf>
- Bitner, M. J. (1992). Servicescape: The impact of physical surroundings on customers and employees. *Journal of Marketing*, 56, pp. 57 – 71.
- Boeing Commercial Airplanes. (2015). Current Market Outlook 2015-2034. Seattle: Boeing Commercial Airplanes.
- Brett L. Bruyere, Donald A. Rodriguez & Jerry J. Vaske. (2002). Enhancing Importance-Performance Analysis Through Segmentation. *Journal of Travel & Tourism Marketing*. Vol. 12 (1), The Haworth Press, Inc. Routledge. pp. 81 – 95.
- Chao, C. C., Lin, H. C., & Chen, C. Y. (2013). Enhancing airport service quality: A case study of Kaohsiung international airport. Paper presented at the Eastern Asia Society for transportation studies.
- Choo Sangho, You Soyoung (Iris), Lee Hyangsook. (2013). Exploring characteristics of airport access mode choice: a case study of Korea. *Transportation Planning and Technology*. Vol. 36(4). Routledge. pp. 335 – 351.
- Chu, R. K., & Choi, T. (2000). An importance-performance analysis of hotel selection factors in the Hong Kong hotel industry: a comparison of business and leisure travellers. *Tourism Management*, 21(4), pp. 363 – 377.
- Claire Agutter. (2012). *ITIL Foundation Essentials: The exam facts you need*. pp. 44 – 46. United Kingdom: IT Governance Publishing.
- Claire Agutter. (2013). *ITIL Life Cycle Essentials – Your essential guide for the ITIL Foundation exam and beyond*. pp. 108 – 109. United Kingdom: IT Governance Publishing.
- Correia, A. R., Wirasinghe, S. C., & de Barros, A. G. (2008A). A global index for level of service evaluation at airport passenger terminals. *Transportation Research Part E: Logistics and Transportation Review*, 44(4), pp. 607 – 620.

- Correia, A. R., Wirasinghe, S. C., & de Barros, A. G. (2008B). Overall level of service measures for airport passenger terminals. *Transportation Research Part A: Policy and Practice*, 42(2), pp. 330 – 346.
- Cunningham, M.A., & Gaeth, G.J. (1989). Using importance – performance analysis to assess patients decisions to seek care in a dental school clinic. *Journal of Dental Education* , 53(10), pp. 584-586.
- David G. & W. G. Water II. (1997). Introduction Airport Performance Measurement and Airport Pricing. *Transpn Res.-E*, Vol. 33 No. 4, pp. 245 – 247.
- Ennew, C. T., Reed, G. V., & Binks, M. R. (1993). Importance-performance analysis and the measurement of service quality. *European journal of marketing*, 27(2), pp. 59 – 70.
- Federal Aviation Administration. (2016). Airport Categories. Available on: http://www.faa.gov/airports/planning_capacity/passenger_allcargo_stats/categories/
- Finn, D. (1921). *Corporate Oligarchy*. New York: Simon and Schuster.
- Ford Robert C., Sturman Michael C. and Heaton Cherrill P. (2012). *Managing Quality Service in hospitality: How Organizations Achieve Excellence in the Guest Experience*. International Edition. Clifton Park, N.Y.: Delmar, Cengage Learning.
- Frederick, F. Reichheld and Earl, W. Jr. Sasser. (1990). Zero defections: quality comes to service. *Harvard Business Review*, September-October.
- Graham, A. (2005). Airport benchmarking: A review of the current situation. *Benchmarking: An International Journal*, 12(2), pp. 99 – 111.
- Gupta Rajiv & Venkaiah Vunnam. (2105). Airport Passengers: Their Needs and Satisfaction. *SCMS Journal of Indian Management* , July – September 2015. Kochi: School of Communication & Management Studies. pp. 46 – 57.
- Ian Humphreys, Graham Francis & Jackie Fry. (2002). Performance Measurement in Airports A Critical International Comparison. *Public Work Management & Policy*. Vol. 6 No. 4, April 2002 pp. 264 – 275.
- Igy George. (2013). Modified Importance - Performance Analysis of Airport Facilities- A Case Study of Cochin International Airport Limited. *IOSR Journal Of Humanities And Social Science (IOSR-JHSS)*. Volume 17, Issue 4 (Nov. – Dec.), pp. 09 – 15.
- Havitz, M. E., Twyman, G. D., & DeLorenzo, J. M. (1991). Important-performance analysis as a staff evaluation tool. *Journal of Parks and Recreation Administration*, 9 (1), pp. 43 – 54.

- Hyun, S. S., & Kang, J. (2014). A better investment in luxury restaurants: Environmental or non-environmental cues? *International Journal of Hospitality Management*, 39, pp. 57 – 70.
- International Air Transport Association and Airports Council International. (2014). *New Level of Service Concept*. New Airport Development Reference Manual. pp. 1 – 12. Available on: <https://www.iata.org/services/consulting/Documents/Level-of-Service-Assessment-Handout.pdf>
- International Air Transport Association. (2015). *World Air Transport Statistics (WATS59)*. 2015 Editions. Material Number 9406-59. Canada: International Air Transport Association.
- International Civil Aviation Organization. (1999). *Aerodrome Standard: Aerodrome Design and Operations*. Available on: <http://www.icao.int/safety/implementation/library/manual%20aerodrome%20stds.pdf>
- International Labour Organization. (2013). *Civil aviation and its changing world of work*. Sectoral Activities Department: GDFCAI/2013. Geneva: International Labour Office.
- Jin-Woo Park , Rodger Robertson & Cheng-Lung Wu. (2006). *Modelling the Impact of Airline Service Quality and Marketing Variables on Passengers' Future Behavioural Intentions*. *Transportation Planning and Technology*, October 2006 Vol. 29, No. 5, pp. 359 – 381. London: Routledge.
- Jurgen Renner. (2015). *Improving and Optimising the LoS of an Airport*. *Airport Construction & Design Supplement*. Volume 19. Issue 5. (47-50). Available on: www.internationalairportreview.com
- Kirk L. Wakefield & Jeffrey G. Blodgett. (1996). *The Effect of Servicescape on Customers' behavioral intentions in leisure service setting*. *Journal of Service Marketing*, 10 (6), pp. 45 – 61.
- Lin, S. P., Chan, Y. H. & Tsai, M. C. (2009). *A transformation function corresponding to IPA and gap analysis*. *Total Quality Management & Business Excellence*, 20(8), pp. 829 – 846.
- Lovelock, Christopher. (1996). *Managing Services*. New York: McGraw-Hill.
- Martin, D. W. (1995). *An importance/performance analysis of service providers' perception of quality service in the hotel industry*. *Journal of Hospitality & Leisure Marketing*, 3(1), pp. 5 – 17.

- Martilla, J. A., & James, J. C. (1977). Importance-performance analysis. *The Journal of Marketing*, pp. 77 – 79.
- Maslow, Abraham Harold. (1970). *Motivation and Personality*. New York: Harper and Row, pp. 35.
- Megan Erin Miller. (2016). How many service designer does it take to define Service Design? Available on: <https://medium.com/@rots/highlights>
- Ming-Miin Yu & Chia-Chu Hsu. (2012). Service Productivity and Biased Technological Change of Domestic Airport in Taiwan. *International Journal of Sustainable Transportation*. London: Taylor & Francis Group, LLC. pp. 1 – 25.
- National Aeronautics and Space Administration (2016). Airport Design: Terminal Configuration. Available on: http://virtualskies.arc.nasa.gov/airport_design/7.html
- Nitse, P. S., & Bush, R. P. (1993). An examination of retail dental practices versus private dental practices using an importance-performance analysis. *Health Marketing Quarterly*, 11 (1/2), pp. 207 – 221.
- Office of Technology Assessment, (1984). *Airport System Development*. Washington, D. C.: U.S. Congress. U.S. Government Printing Office, Washington, D.C. 20402.
- Oh, H. (2001). Revisiting importance–performance analysis. *Tourism Management*, 22(6), pp. 617 – 627.
- Oxford University. (1989). *The Oxford English Dictionary Second Edition Volume*. Oxford University.
- Parasuraman, A. ; Zeithaml, V.A. ; & Berry, L.L. (1988). A Multiple Item Scale for Measuring Customer Perceptions of Service Quality. Marketing Science Institute. Working Paper Report: No. 86-108. August.
- Reichheld, F.F. and Sasser, W.E. Jr. (1990). Zero defections: quality comes to service. *Harvard Business Review*, September-October.
- Skytrax. (2015). The Wold’s Top 10 Airports. Available on: <http://www.airlinequality.com/review-pages/top-10-airports/>.
- Sarkis, J. (2000). An Analysis of the operational efficiency of major airports in the United States. *Journal of Operations Management*, 18, pp. 335 – 351.
- Schall, M. (2003). Best practices in the assessment of hotel-guest attitudes. *Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly*, 44(2), pp. 51 – 65.
- Sunran Jeon & Min-su Kim. (2012). The effect of the servicescape on customers’ behavioral intentions in an international airport service environment. Springer-Verlag.

- Transportation Research Board of The National Academies. (2010). Airport Cooperative Research Program: ACRP Report 25. Volume 1: Guidebook. Washington, D.C.
- Vanja Bogicevic, Wan Yang, Anil Bilgihan & Milos Bujisic. (2013). Airport Service Quality drivers of Passenger Satisfaction. *Tourism Review*. Vol. 68(4). Emerald Journal. pp. 3 – 18.
- Vroom, V. (1987). *Management, and motivation*, New York: Mc Graw - hill, p.99.
- Wakefield, K. L., & Blodgett, J. G. (1996). The effect of the servicescape on customers' behavioral intentions in leisure service settings. *Journal of Services Marketing*, 10(6), pp. 45 – 61.
- Williams, A. E. & Neal, L. L. (1993). Motivational assessment in organizations: An application of importance-performance analysis. *Journal of Parks and Recreation Administration*, 11 (2), pp. 60 – 71.
- Wisconsin Department of Transportation Bureau of Aeronautics. (2011). Economic Impact: La Crosse Municipal Airport LSE. Available on: <http://www.dot.wi.gov/projects/docs/lse-eis.pdf>
- Yieh, K., Chiao, Y.-C., & Chiu, Y.-K. (2007). Understanding the antecedents to customer loyalty by applying structural equation modeling. *Total Quality Management & Business Excellence*, 18(3), pp. 267 – 284.
- Zahorik, A.J. and Rust R.T. (1992). Modeling the impact of service quality of profitability: a review, in Swartz, T.A., Bowen, D.E. and Brown, S.W. (Eds), *Advances in Services Marketing and Management*. JAI Press, Greenwich.