



เอกสารอ้างอิง

ภาษาไทย

การบินไทย 2503-2533, สำนักประชาสัมพันธ์. บริษัทการบินไทย จำกัด, พฤษภาคม
1990.

คำบรรยายประกอบการฝึกอบรมพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน รุ่น 84/3,
บริษัทการบินไทย จำกัด, 1984.

ธีระ ชัชวาลย์. สัมภาษณ์, 15 มกราคม 2534

สุวิทย์ นาทมนตรี. สัมภาษณ์, 22 มกราคม 2534

ศิลปการบริการ. กองฝึกอบรมพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน, บริษัท การบินไทย จำกัด,
1990.

ศิริชัย ศิริกายะ. การสื่อสาร 2525. ภาควิชาการสื่อสารมวลชน คณะนิเทศศาสตร์
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, มกราคม 2525.

_____ . คำบรรยายวิชาการบริหารองค์กรสื่อสารมวลชนภาคต้น ปีการศึกษา 2533.
ภาควิชาการสื่อสารมวลชน คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย 2533.

ศุภโชค สุทธิโชติ. สัมภาษณ์, 4 มีนาคม 2534.

อมร บุญเทศ. สัมภาษณ์, 22 มกราคม 2534.

เอกสารข่าวการบินไทย. สำนักประชาสัมพันธ์, บริษัท การบินไทย จำกัด,
ทิจิ 161/021033, 1990.

CABIN ATTENDANT BASIC COURSE TEXTBOOK (ABT). กองฝึกอบรมพนักงานต้อนรับ
บนเครื่องบิน, บริษัท การบินไทย จำกัด, 1989.

ภาษาอังกฤษ

Buckley, W. Sociology and Modern System Theory. Englewood Cliffs,
New Jersey, Prentice-Hall, 1967.

Captain's Annoucement. Flight Operation, Thai Airways International
Co.Ltd, 1990.

Compact Working Routine, The Cabin Attendants Training Department,
Thai Airways Internaitonal Co.Ltd., 1991.

Davidow, Hilliam H. and Uttal, Bro. Total Customer Service,
Haper & Row Publishers, New York, 1989.

Executive Travel. Januaury. 1991.

____. Volume 12, No.5, May, 1990.

____. Volume 12, No.7, July/August, 1990.

____. "Entertaining ideas at 35,000 Ft." February 1991.

Hall, A.d., and Fagen, R.E. Definition of system. In Buckley,
W. (Ed.) Modern Systems Research for the Behavioral
scientist. Chicago : Aldine, 1968, pp. 81-92.

Meehan, E.J. Explanation in Social Science. Homewood, Illinois:
Dorsey, 1968.

Naisbitt, J. and Abrude, P. Megatrends 2000; Ten New Direction
For The 1990's, William Morrow and company, Inc.
New York, 1990.

Passenger Service Manual. Standard Service Department, Thai Airways
International Co. Ltd. 1984.

Public Address Handbooks. Standard Service Department, Thai Airways

International Co.Ltd., 1985.

Royal Excultive Class. Cabin Attendants Training Department. Thai

Airways International Co. Ltd., 1986.

Sawassdee. Thai Airways International Co. Ltd., January, 1991.

_____. February, 1991.

Shaw, John C. The Service Focus. Homewood, Illinois: 1990.

Stephenson, W. The Play Theory of Mass Communication. Chicago:

The University of Chicago Press, 1967.

Peters, Thomas, J. and Waterman, Robert H. Jr., Insearch of

Excellence; Lesson's from America's Best-Run Companies.

Happer and Row Publishers, New York, 1982.

Time. December 3, 1990.

_____. "Business: Privatized British Airways my be the Most

Profitable airline in the World", June 18, 1990.

Toulmin, S. The Use of Argument. Cambridge University Press,

1964.

Wurman, Richard Saul, Information Anxiety. New York, Doubleday,

1989

Wiener, N. Cybernetic. Cambridge, Mass, Technology Press, 1948.

Zemke, Ren. with Dick Schaaf. The Service Edge. Nal Books,

New York, 1989.



ประวัติผู้เขียน

นายสันศักดิ์ จีระธรรมสุนทร เกิดวันที่ 23 เมษายน พ.ศ. 2503 จังหวัดภูเก็ต สำเร็จการศึกษาปริญญาตรี สาขาวิชาภาษาอังกฤษ มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์ ในปีการศึกษา 2524 และเข้าศึกษาต่อในหลักสูตรนิเทศศาสตรมหาบัณฑิต ที่จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เมื่อ พ.ศ. 2532 ปัจจุบันทำงานที่ บริษัท การบินไทย จำกัด ในตำแหน่งพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน