

รายการอ้างอิง

ภาษาไทย

รายงานประจำปีของสายการบินคาเธ่ย์แปซิฟิค, 2535 : 9

ภาษาอังกฤษ

Airline Business Magazine, 1989 : 21

Airline Transport World Magazine, June 1993 : 68

Albrecht, Karl. At America's Service. Warner Books, 1988.

Albrecht, Karl and Zemke Ron. Service America. Warner Books, 1985.

Business Travellers Magazine, July 1992 : 61

Cabin Attendant Public Address Announcement Book.

Cabin Attendant Volume 1.

Cabin Crew Newsletter, August 1992 : 2

Cabin Crew Newsletter, September 1992 : 4

Carlson, Jan. Moments of Truth. Harper Collins, 1987.

Cowell, Donald. The Marketing of Services. Heinemann Professional Publishing, Ltd., 1984.

Discovery Magazine, December 1993 : 18

Executive Travel Magazine, February 1993 : 22

Gronroos, Christian. Service Management and Marketing. Library of Congress Cataloging-in-Publication Data, 1978.

Normann, Richard. Service Management. John Wiley & Son's, 1991.

Productwise the Manual, January 1994

Shaw, John. Service Management and Marketing. 1990.

Wurman, Richard Saul. Information Anxiety. Doubleday. 1989.



ประวัติผู้เขียน

นางสาว มะลิวรรณ กวีวิทยเวชญ์ เกิดเมื่อวันที่ 7 กุมภาพันธ์ พ.ศ.2503 ที่ กรุงเทพมหานคร สำเร็จการศึกษาปริญญาตรี นิเทศศาสตรบัณฑิต จากมหาวิทยาลัยสุโขทัย ธรรมาราช เมื่อปีการศึกษา 2534 และเข้าศึกษาต่อใน หลักสูตรนิเทศศาสตรมหาบัณฑิต สาขา วิชาการสื่อสารมวลชน จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เมื่อปีการศึกษา 2535 และสำเร็จการศึกษาใน ปีการศึกษา 2537



ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย