REFERENCES

Botten, N.,& Macmaurens, J. (1999). Compettitive strategies for service organizations. UK: Macmillan Press Ltd.

Devito, Joseph A. (1983). *The interpersonal communication Book (3rd Edition).* New York: Happer & Row.

Hamilton, C,& Parker, C. (1997*). Communicating for result A guide for Business & the professions* (5th Edition). California: Wadsworth Publishing Company.

Kurt, D. (1976*).Interpersonal communication*. New York: Pergamon Press.

McC.Netting, R. (1977). *Cultural ecology.* California: Cummings.

Pachter, B., Brody, M. & Anderson, B. (1995). *Complete Business Etiquette Handbook.* New Jersey: Prentice Hall.

Phatthareeya Lukphet (2003). The nature of airlines' services. "*A Survey of Cuctomer satisfaction with in-fligh Services and facilities provided by Lufthansa German Airline.* Unpublished master's research paper, Thammasat University, Language Institute, English for Careers.

Rintarn Jaroenroop (2003). The definitions of satisfaction. *"Customer Satisfaction with Jalways Ailine In-flight Service."* Research Paper, Thammasat University,Language Institute, English for Careers.

Thidarat Wattanapairote (2003). Concepts of Interpersonal Communication. *"Passengers' Satisfaction to Interpersonal Communication with Thai Airways International Airlines' Customer Service Representatives. Case Study: Passengerss traveling on Asia Route."* A Thesis, Dhurakijpundit University.Department of Business Communication Arts, Graduate school.

ชูศรี วงศ์รัตนะ. (2544). *เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย*. พิมพ์ครั้งที่ 8. กรุงเทพฯ: เทพเนรมิต การพิมพ์.

บุญชม ศรีสะอาด. (2535). *หลักการวิจัยเบื้องต้น*. กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาสน์.

ศรีเรือน แก้วกังวาล. (2548). *ภาษาและความคิด เราคิดด้วยภาษา*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

รศ.ดร. ศรีเรือน แก้วกังวาล. (2544). ทฤษฎีจิตวิทยาบุคลิกภาพ. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์หมอชาวบ้าน.