

## รายการอ้างอิง

### หนังสือและบทความในหนังสือ

- ขวัญเรือน กิตติวัฒน์. (2531). แนวคิดเบื้องต้นเกี่ยวกับพฤติกรรมกรรมการสื่อสาร. ใน *พลศาสตร์ของการสื่อสาร* (หน่วยที่ 2). นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ฉัตยาพร เสมอใจ. (2533). *การบริหารการตลาด*. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น,
- ปรมะ สตะเวทิน. (2533). *หลักนิเทศศาสตร์*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย,
- พีระ จิระโสภณ. (2529). การเลือกสรรและการแสวงหาข่าวสาร. ใน *เอกสารการสอนชุดวิชาหลักและทฤษฎีการสื่อสาร* (หน่วยที่ 9-15). นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช,
- ยุบล เบ็ญจรงค์กิจ. (2533). *การวิเคราะห์ผู้รับสาร*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย,
- วีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์. (2539). *คุณภาพในงานบริการ*. กรุงเทพฯ: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น),
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2534). *การบริหารการตลาดยุคใหม่*. กรุงเทพฯ: พัฒนาศึกษา.
- สมิต สัจฉกร. (2545). *แนวคิดเกี่ยวกับงานบริการ*. กรุงเทพฯ: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น).

### เอกสารอื่น ๆ

- ชุตินา เขียนสันเทียะ. (2546). *ความพึงพอใจของประชาชนในกรุงเทพมหานครต่อการนำเสนอข่าวของสถานีวิทยุโทรทัศน์กองทัพบกช่อง 5*. รายงานโครงการเฉพาะบุคคลปริญญา มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน, สาขาการบริหารสื่อสารมวลชน.
- ชูเกียรติ วงศ์เทพเตียน. (2542). *ภาพลักษณ์ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน): ศึกษาเฉพาะกรณีผู้โดยสารชาวไทย ที่ใช้บริการบนเที่ยวบิน*. วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน, สาขาสื่อสารมวลชน.
- ทิพย์วดี ทิพย์ประเสริฐสิน. (2549). *ทัศนคติและความพึงพอใจของผู้โดยสารที่มีต่อสายการบินโอเรียนท์ไทย แอร์ไลน์*. วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน, สาขาสื่อสารมวลชน.

- นิธนา เมลืองนนท์. (2534). ปัจจัยการสื่อสารที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการของการบินไทย ศึกษาเฉพาะกรณี ผู้โดยสารชั้นธุรกิจในเส้นทางระหว่างประเทศ. วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน, สาขาสื่อสารมวลชน.
- พิมพลอย ปัจชัยโย. (2551). พฤติกรรมการเปิดรับและความพึงพอใจรายการข่าวบันเทิง ดาวกระจาย ทางโมเดิร์นไนน์ทีวีของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร. รายงานโครงการเฉพาะบุคคลปริญญา มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน, สาขาการบริหารสื่อสารมวลชน.
- เมื่องยศ จันทรมหา. (2538). ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อประโยชน์จากรายการโทรทัศน์ มั่นนี้ทอล์ค ศึกษาเฉพาะผู้ลงทุนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ ปริญญา มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน, สาขาสื่อสารมวลชน.
- สุวรรณ ชมภูจันทร์. (2540). พฤติกรรมการแสวงหาข่าวสาร ความพึงพอใจในข่าวสารและสื่อที่มี ผลต่อการตัดสินใจย้ายถิ่นของคนชนบทในชุมชนแออัดของกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, คณะนิเทศศาสตร์, สาขาวิชานิเทศศาสตร์พัฒนาการ.
- สุพัฒน์ชัย หมั่นมาก. (2543). ความคิดเห็นของผู้โดยสารต่อพฤติกรรมการให้บริการของพนักงาน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน). วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัย ศรีปทุม, คณะศิลปศาสตร์, สาขาวิชาการบริหารองค์การ.
- สุพรรณิ อัสวศิริเลิศ. (2540). ความสัมพันธ์ระหว่างการสื่อสารทางการตลาดกับความพึงพอใจของ ลูกค้าในการให้บริการของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน). วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน, สาขาสื่อสารมวลชน.
- อติมา วินัยโกศล. (2543). พฤติกรรมการสื่อสารของพนักงานกองสำรองที่นั่งและความพึงพอใจ ของผู้โดยสารต่อการบริการของพนักงานกองสำรองที่นั่ง บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน). วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, คณะนิเทศศาสตร์, สาขาวิชานิเทศศาสตร์พัฒนาการ.
- อรุณรัตน์ นิยม. (2537). ศึกษาเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้โดยสารต่อบริการการบินระหว่าง สายการบินไทยและสายการบินต่างชาติ. วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, คณะพัฒนาสังคม, สาขาพัฒนาสังคม.

## สื่ออิเล็กทรอนิกส์

บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน). ข้อมูลบริษัทการบินไทย. สืบค้นเมื่อวันที่ 13 มีนาคม 2552,  
จาก <http://www.thaiairways.com>

## Books

Atkinson, Rita L. (1983). *Introduction to psychology*. San Diego, Calif.: Harcourt Brace  
Jovanovich.

Klapper, Joseph T. (1960). *The effects of mass communication*. New York:  
The Free Press.

Kotler, Philip. (1994). *Principal of marketing*. Englewood Cliff, N.J.: Prentice Hall.

Kotler, Philip. (2000). *Marketing: An introduction*. Upper Saddle River, N.J.: Prentice  
Hall.

Maslow, Abraham. (1980). *The hierarchy of needs*. New York: Chartered Management  
Institute.

Merrill, John C., & Lowenstein, Ralph L. (1971). *Media messages and men:  
New perspective in communication*. New York: David Mckey.

Mill, Robert Christie, & Morrison, Alastair M. (1985). *The tourism system an introductory  
Text*. New Jersey: Prentice Hall.

Willbur, Schramm. (1973). *Channel and Audiences. In handbook of communication*.  
Chicago: R. McNally College.

ภาคผนวก