

บรรณานุกรม

หนังสือ

บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา. การขนส่งในการท่องเที่ยว. เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2543.

ปรมะ สตะเวทิน. หลักนิเทศศาสตร์. กรุงเทพมหานคร: คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2538.

โยธิน ศันสนยุทธ. จิตวิทยา. กรุงเทพมหานคร: ศูนย์ส่งเสริมวิชาการ, 2533.

สิทธิโชค วรรณสันติกุล. ทฤษฎีและปฏิบัติการทางจิตวิทยาสังคม. กรุงเทพมหานคร: พัทธอักษร, 2530.

อัญชลี แจ่มเจริญ. จิตวิทยาธุรกิจ. กรุงเทพมหานคร: เฉลิมชัยการพิมพ์, 2524.

บทความในวารสาร

สมิต สัณนุกร. "การค้นหาแก่นความสามารถของการให้บริการ." For Quality (เมษายน 2548): 46.

บทความในหนังสือพิมพ์

ระพีพร ศรีจำปา. "แนวคิดกลยุทธ์ส่วนผสมการตลาด." สยามธุรกิจ (9 กุมภาพันธ์ 2548): 15.

วิทยานิพนธ์

ณัฐนันต์ ประชาอนุวงศ์. "ทัศนคติและความพึงพอใจของประชาชนชาวกรุงเทพมหานครที่มีต่อตำรวจนครบาล." วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต คณะนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต, 2542.

ปิติ หุ่นจ้อย. "ภาพพจน์ของตำรวจท่องเที่ยวในทัศนะของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศในเมืองพัทยา." วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2541.

วรณัฐ ตั้งควิวิธ. "ทัศนคติและพฤติกรรมของผู้รับสารต่อการสื่อสารทางด้าน การตลาดของโรงภาพยนตร์ระบบมัลติเพล็กซ์เครือไอจีวี." วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2540.

สมยศ เกียรตินันท์. "ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อกำลังขวัญในการปฏิบัติหน้าที่ราชการของตำรวจฝ่ายอำนวยการ : ศึกษาเฉพาะกรณีข้าราชการของตำรวจฝ่ายอำนวยการ กองบังคับการอำนวยการ กองบัญชาการตำรวจนครบาล." วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2512.

สุพรรณิ อัสวศิริเลิศ. "ความสัมพันธ์ระหว่างการสื่อสารทางการตลาดกับความพึงพอใจของลูกค้าในการให้บริการของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร" วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2540.

อัญชลี รัชกุล. "การรับรู้ ความคาดหวัง และความพึงพอใจของประชาชนต่อบทบาทของตำรวจชุมชนประจำตำบล." วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2541.

Books

Atkinson Rita L. Introduction to psychology. San Diego, Calif., Harcourt Brace Jovanovich, 1983.

Berlo, David. K. The Process of Communication : An Introduction to Theory and Practice. New York: Holt, Rinehart and Winston, 1960.

Kotler, Philip. Principal of marketing. Englewood Cliffs, N.J.: Prentice Hall, 1994.

Kotler, Philip. Marketing: an introduction. Upper Saddle River, N.J.: Prentice Hall, 2000.

ข้อมูลจาก เวิลด์ ไวด์ เว็บ

กองส่งเสริมการมีงานทำ กรมการจัดหางาน <http://www.doe.go.th>

กรมเจรจาการค้าระหว่างประเทศกระทรวงพาณิชย์. " การเปิดน่านฟ้าเสรี."

http://www.dtn.moc.go.th/web/642/faqs_opensky.asp?g_id=642&f_id=3537.

ศูนย์วิจัยกสิกรไทย. " สายการบินต้นทุนต่ำ: ความท้าทายยุคน้ำมันแพง."

www.manageronline.com. 14 พฤษภาคม 2547.

สวนดุสิตโพล. " ประชาชนคิดอย่างไรต่อการเปิดบริการสายการบินต้นทุนต่ำ."

<http://dusitpoll.dusit.ac.th> . 5 ธันวาคม 2546.

สายการบินโอเรียนท์ไทย แอร์ไลน์ www.fly12go.com

สุพัฒชัย หมั่นมาก, " ความคิดเห็นของผู้โดยสารต่อพฤติกรรมบริการให้บริการของพนักงาน
บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน)." www.tiac.or.th

อติมา วินัยโกศล, " พฤติกรรมการสื่อสารของพนักงานกองสำรวจที่นั้งและความพึงพอใจของ
ผู้โดยสารต่อการบริการของพนักงานกองสำรวจที่นั้งบริษัทการบินไทยจำกัด(มหาชน)." www.tiac.or.th

อรุณรัตน์ นิยม, " เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้โดยสารต่อการบริการการบิน ระหว่าง
สายการบินไทยและสายการบินต่างชาติ." [http:// www.tiac.or.th](http://www.tiac.or.th)