

บรรณานุกรม

หนังสือและบทความในหนังสือ

กรีช สืบสนธิ. การสื่อสารในองค์กร. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2526.

กิติมา สุรสนธิ. “การใช้วัจนภาษาในการสื่อสาร.” ใน งานวิจัยในโครงสร้างเสริมหลักสูตร. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2530.

กิติมา สุรสนธิ. ความรู้ทางการสื่อสาร. กรุงเทพมหานคร: คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2547.

กิติมา สุรสนธิ. รูปแบบความสัมพันธ์ในการสื่อสารระหว่างบุคคล. กรุงเทพมหานคร: คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2534.

กฤษณ์ รัตน์มัย และคณะ. Customer Market Focus: The Power to Differentiate your Organization. กรุงเทพมหานคร: บริษัท อินโนกราฟฟิกส์ จำกัด, 2547.

จระไน แกลโกศล. “ทฤษฎีการสื่อสารระหว่างบุคคล.” ใน เอกสารการสอนชุดวิชาหลักและทฤษฎีการสื่อสาร. หน่วยที่ 10. นนทบุรี: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2537.

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. การตลาดบริการ. กรุงเทพมหานคร: บริษัท ซี เอ็ด ยูเคชั่น จำกัด (มหาชน), 2547.

ถิรนนท์ อนวัชศิริวงศ์. การสื่อสารระหว่างบุคคล. กรุงเทพมหานคร: คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2542.

ประมะ สตะเวทิน. หลักนิเทศศาสตร์. พิมพ์ครั้งที่ 10. กรุงเทพมหานคร: ห้างหุ้นส่วนจำกัด
ภาคพิมพ์, 2546.

ประดินันท์ อุปรมัย. “จิตวิทยากับการใช้ภาษาเพื่อการสื่อสาร.” ใน เอกสารการสอนชุดวิชาภาษา
เพื่อการสื่อสาร. หน่วยที่ 2. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์ช่วยพิมพ์, 2537.

ระวีวรรณ ประกอบผล. “ผู้ส่งสาร.” ใน เอกสารการสอนชุดวิชาหลักและทฤษฎีการสื่อสาร.
หน่วยที่ 5. นนทบุรี: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, 2537.

วิจิตร อาวะกุล. เทคนิคมนุษยสัมพันธ์. พิมพ์ครั้งที่ 8. กรุงเทพมหานคร: โอ เอส พริ้นติ้ง เฮาส์,
2542.

วินเชนட் โนแลนด์. เข้าใจสื่อสารเข้าใจตรงกัน. แปลโดย กริช สืบสนธิ์. กรุงเทพมหานคร:
เอช เอช การพิมพ์, 2533.

วีรพงษ์ เฉลิมาจิระรัตน์. คุณภาพในงานบริการ (Quality in Service). กรุงเทพมหานคร:
บริษัท ประชาชน จำกัด, 2539.

ศิริวรรณ วัลลิโกดม. การประกันภัยและการจัดการธุรกิจประกันภัย. กรุงเทพมหานคร:
สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น), 2544.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. กลยุทธ์การตลาด. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์พัฒนาศึกษา,
2534.

สมยศ นาวิการ. การติดต่อสื่อสารขององค์กร. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์บรรณกิจ, 2527.

สมร ทองดี. เอกสารการสอนชุดวิชาการสื่อสาร. หน่วยที่ 5. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัย
ธรรมาธิราช, 2532.

สรศักดิ์ พันตสุวรรณ. ประกันภัยไครว่ายุ่ง. กรุงเทพมหานคร: พิมพ์ดี, 2548.

สวณิต ยมภักย์. การสื่อสารของมนุษย์. กรุงเทพมหานคร: ภาควิชาวิทยา คณะนิเทศศาสตร์
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2526.

เสรี วงษ์มณฑา. ครบเครื่องเรื่องการสื่อสารการตลาด. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์วิสิทธิ์พัฒนา,
2534.

หลุย จำปาเทศ. จิตวิทยาการจูงใจ. กรุงเทพมหานคร: บริษัทสามัคคีสาส์น, 2533.

อัฉรฉา ชีวะตระกูลกิจ. “ความหมายของการประกันภัย.” ใน เอกสารการสอนชุดวิชา
หลักการประกันภัย. หน่วยที่ 1. นนทบุรี: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัย
สุโขทัยธรรมาธิราช, 2542.

บทความ

ชูวงศ์ ฉายะบุตร. “การบริการประชาชนแบบเบ็ดเสร็จ.” เทศภิบาล 85 (2536):5.

เลิศชาย ประภาศิริรัตน์. “ขั้นตอนการดำเนินการขอใช้ค่าสินไหมทดแทนของบริษัท.”
วารสารการประกันภัย กรมการประกันภัย กระทรวงพาณิชย์
88 (ตุลาคม-ธันวาคม 2540):43-45.

วิทยานิพนธ์

รัชชัย โกมลศรี. “ความคาดหวังและความเป็นจริง ต่อบริการหลังการขาย ตามทัศนะของ
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับบริษัทนวกิจประกันภัย จำกัด (มหาชน) สาขาอุบลราชธานี.”
การศึกษานิพนธ์พิเศษ ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ
มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2546.

พวงทอง ตั้งธิติกุล. “ความพึงพอใจของผู้รับบริการบัตรประกันสุขภาพโดยความสมัครใจ
ต่อบริการของสถานื่อนามัยในจังหวัดอุทัยธานี.” วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต
คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล, 2542.

วรรณวดี พูลพอกสิน. “ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการในโครงการบัตรประกันสุขภาพ
จังหวัดนนทบุรี.” วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2544.

วุฒิชชาติ สุนทรสมัย. “ปัจจัยทางการสื่อสารระหว่างบุคคลของตัวแทนประกันชีวิตที่มีผล
ในการโน้มน้าวใจให้มีการทำประกันชีวิต.” วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต
คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2534.

สุพรรณิ อัสวศิริเลิศ, “ความสัมพันธ์ระหว่างการสื่อสารทางการตลาดกับความพึงพอใจของลูกค้า
ในการให้บริการของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร.”
วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัย
ธรรมศาสตร์, 2540.

สุวิชา ทองสีมา. “การติดต่อสื่อสารกับความพึงพอใจของผู้รับบริการแนะแนวการศึกษาต่อ
ต่างประเทศ ระดับปริญญาโท จากสำนักงาน ก.พ. และธนาคารกรุงเทพ.”
วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2539.

อติมา วินัยโกศล. “พฤติกรรมการสื่อสารของพนักงานกองสำรองที่นั่งและความพึงพอใจของ
ผู้โดยสารต่อการบริการของพนักงานกองสำรองที่นั่ง บริษัท การบินไทย จำกัด
(มหาชน).” วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย,
2542.

อุไรรัตน์ ทองคำชื่นวิวัฒน์. “ความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อการสื่อสารระหว่างบุคคลของพยาบาล
กับภาพลักษณ์ของโรงพยาบาล : ศึกษาเฉพาะกรณีโรงพยาบาลราชวิถี.”
วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2542.

เอกสารอื่นๆ

นันทวัฒน์ วัฒนรุ่งเรือง. “รายงานการวิจัยเรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อบริการผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชตะพานหิน จังหวัดพิจิตร.” กรุงเทพมหานคร: มปท., 2533.

นิธิมา ประเสริฐภักดี. “ความพึงพอใจในด้านการสื่อสารการให้บริการของฝ่ายบริการลูกค้า ศูนย์บริการรถยนต์ บริษัท ธนบุรีพานิช จำกัด.” รายงานโครงการเฉพาะบุคคล มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์และสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2546.

สมาคมประกันวินาศภัย. คู่มือวิชาการประกันภัย. กรุงเทพมหานคร: มปท., 2534.

สันติ เจริญไชย. “ความคาดหวังและการได้รับบริการจากการประกันภัยรถยนต์ ของ บริษัทวิริยะประกันภัย จำกัด สาขาอุดรธานี.” รายงานการศึกษานโยบายพิเศษ ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2544.

สุมนทหา ไพธสุวรรณ. “ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการบริหารงานกองทุนเงินทดแทน.” สารนิพนธ์มหาบัณฑิต คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2539.

สัมภาษณ์

อริยะ จักรานุรักษ์. ผู้อำนวยการฝ่ายสินไหมรถยนต์. สัมภาษณ์, 15 ธันวาคม 2549.

Books

Berlo, David K. The Process of Communication. New York: Holt, Rinehart and Winston Inc., 1960.

Birdwhistell, Ray. "Contribution of Linguistic- Kinesic Studies to the Understanding of Schizophrenia." In Schizophrenia: An Integrated Approach. Alfred Aucrback (ed.). New York: Ronald Press, 1959.

Burgoon, Michael. Approaching Speech/Communication. New York: Holt, Rinehart and Winston Inc., 1974.

Gronross, Christian. Service Management and Marketing (Managing the Moment to Truth in Service Competition). Massachusetts: Lexinton Book, 1990.

Kabodian, Armen J. (Richard, Tom, Eckhard, Alan). The Customer Is Always Right!. New York: R. R. Donnelley & Sons Co., 1996.

Kotler, Philip. Marketing Management: Analysis, Planning, Implementation and Control. 8th ed. Englewood Cliffs. N.J.: Prentice Hall Inc., 1994.

McGuire, William J. "Persuasion, Resistance and Attitude Change." In Handbook of Communications. New York: Rand McNally College Publishing Company, 1973.

Mullins, Luare J. Management and Organizational Behavior. London: Pitman Company, 1985.

Myers, Michele Toela and Myers, Gail E. Managing by Communication: An Organizational Approach. Tokyo: McGraw-Hill Kagakusha Ltd., 1982.

Randall, Harrison. "Nonverbal Communication: Explorations into Time, Action and Object." In Dimentionns in Communication (Belmont). Californai: Wordsworth Publishing Inc., 1965.

River, William L., Theodore Peterson and Jensen, Jay W. The Mass Media and Modern Society. San Francisco: Rinehart Press, 1971.

Rogers, Everett M. and Floyd, Shoemaker F. Communication of Innovation. 2nd ed. New York: The Free Press, 1971.

Shimp, Terence A. and Delozier, Wayne M. Promotion Management and Marketing Communications. New York: The Dryden Press, 1979.

Schramm, Wilbur. The Science of Human Communication. New York: Basic Books Inc., 1963.

Taylor, Anita Teresa, Rosegrant, Arther Meyer and Thomas, Samples B. Communicating. Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice- Hall Inc, 1977.

Yamane Taro. Statistics: An Introductory Analysis. Singapore: Harper International Edition, 1960.

Articles

Evan, J. W. "Alienation and Learning in a Hospital Setting." American Sociology Review 27 (December 1962):772-782.

McCroskey, James C. and Thomas A. Jenson, "Image of Mass Media News Source." Journal of Broadcasting 19 (Spring 1975):169.

Scheided, Thomas M. "Sex and Persuability." Speech Monographs 30 (1963):353-358.

ข้อมูลจาก เวิลด์ ไซด์ เว็บ

ชลรัตน์ ไชยะสิทธิ์. “การประกันภัยรถยนต์กับการชดใช้ค่าสินไหมทดแทน.”

<<http://www.deves.co.th/services/information/insurancecol.asp#Motor>>.

18 ธันวาคม 2549.

“รู้เฟื่องเรื่องประกัน.” <<http://www.dd2you.com/3.htm>>. 18 ธันวาคม 2549.

“อุดมการณ์ในการดำเนินธุรกิจ.” <http://www.deves.co.th/company_profile/governance/default.asp>. 18 ธันวาคม 2549.