

บรรณานุกรม

หนังสือและบทความในหนังสือ

กุลธน ธนาพงศธร. “ประโยชน์และบริการ.” ใน เอกสารการสอนชุดวิชาการบริหารงานบุคคล สาขาวิชาวิทยาการจัดการ. พิมพ์ครั้งที่ 7. นนทบุรี: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2530.

โฆสิต ปั้นเปี่ยมรัษฎ์. “ประเด็นสำคัญที่ได้จากการเยี่ยมสำนักธุรกิจและกลุ่มสาขานาคร กรุงเทพมหานครของท่านประธานกรรมการบริหาร.” วารสารข่าวสารของเรา (มกราคม-สิงหาคม 2549):8.

ประภาเพ็ญ สุวรรณ. ทัศนคติ การวัดการเปลี่ยนแปลง และพฤติกรรมอนามัย. กรุงเทพมหานคร: บริษัท สำนักพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช, 2520.

พรทิพย์ พิมพ์สินธุ์. เอกสารประกอบคำบรรยายกระบวนวิชา การสื่อสารสร้างภาพลักษณ์ขององค์กร. กรุงเทพมหานคร: คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน, 2549.

ปิบลู ทีปะปาล. การโฆษณาและการส่งเสริมการขาย Advertising & Sales Promotion. กรุงเทพมหานคร: บริษัท โรงพิมพ์มิตรสัมพันธ์กราฟฟิค จำกัด, 2545.

พีระ จิระโสภณ. “การเลือกสรรแสวงหาข่าวสาร.” ใน เอกสารการสอนชุดวิชาทฤษฎีการสื่อสารมวลชน. หน่วยที่ 11. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2532.

โยธิน ศันสนยุทธ และ จุมพล พูลภัทรชีวิน. จิตวิทยาสังคม (social psychology). กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ศูนย์ส่งเสริมวิชาการ, 2529.

ศิริรัตน์ เสรีรัตน์. การโฆษณาและส่งเสริมการตลาด. กรุงเทพมหานคร: บริษัท เอส. เอ็ม. เซอร์คิตเพรส จำกัด, 2537.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. กลยุทธ์การตลาด. กรุงเทพมหานคร: บริษัท เอส. เอ็ม. เซอร์วิสเพรส จำกัด, 2534.

ลัดดา กิติวิภาต. ทัศนคติทางสังคมเบื้องต้น. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์ชวนพิมพ์, 2532.

สมควร กวียะ. สื่อมวลชนคดีชีวิต. นนทบุรี: บริษัท ออฟเซต เพรส จำกัด, 2540.

สุชีรา ภัทรายุทธวรรณ. คู่มือการวัดทางจิตวิทยา (Manual of Psychological Testing). กรุงเทพมหานคร: คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล, 2545.

สุรพงษ์ ไสยณะเสถียร. การสื่อสารกับสังคม. กรุงเทพมหานคร: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2533.

สุรัตน์ ตรีสกุล. หลักนิเทศศาสตร์. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ พ.ศ. พัฒนา, 2548.

ประภาเพ็ญ สุวรรณ. ทัศนคติ การวัดการเปลี่ยนแปลง และพฤติกรรมอนามัย. กรุงเทพมหานคร: บริษัท สำนักพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช, 2520.

วิทยานิพนธ์

ระวิทย์ บุญสินสุข. “การศึกษาการสื่อสาร เพื่อการดำเนินงานภายในของบรรษัทเงินทุนอุตสาหกรรม แห่งประเทศไทย.” วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2535.

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

วัฒนา ชนะภัย. "ความเห็นของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวง เขตสมุทรปราการ." วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2538.

สุชาติ บุญธรา. "การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการเปิดรับข่าวสาร ความรู้ และความตระหนักเกี่ยวกับสิทธิที่จะได้รู้ตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ.2540 ของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร." วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2543.

สุภาพงษ์ ระววยทรง. "การศึกษาพฤติกรรมการเปิดรับข่าวสาร ความรู้ และทัศนคติต่อการเสนอข่าวต่างประเทศทางสื่อมวลชนของประชาชนในกรุงเทพมหานคร." วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2534.

อักษร แจ่มศรี. "ความรู้และทัศนคติของเจ้าหน้าที่กรุงเทพมหานครเกี่ยวกับโครงการการรณรงค์ "สะอาด เปี่ยมสด ลดมลพิษ". วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2534.

เอกสารอื่นๆ

กิติมา สุรสนธิ. "ความรู้ทางการสื่อสาร." ใน เอกสารประกอบคำบรรยายกระบวนวิชาทฤษฎีและวิธีการศึกษาวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน. กรุงเทพมหานคร: คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน, 2548. (อัดสำเนา)

ธนาคารกรุงเทพ จำกัด. "คู่มือพนักงานบริการ." ใน คู่มือโครงการมาตรฐานการให้บริการของสาขาสายลูกค้าบุคคลนครหลวง และฝ่ายบริหารการเรียนรู้เพื่อพัฒนาบุคลากร ธนาคารกรุงเทพ จำกัด มหาชน. กรุงเทพมหานคร: ฝ่ายบริหารการเรียนรู้เพื่อพัฒนาบุคลากร ธนาคารกรุงเทพ จำกัด มหาชน, 2549.

นพพร ลิ่นทอง. “คุณภาพในการให้บริการของฝ่ายบริการการค้าต่างประเทศ สำนักงาน
เลขานุการกรม กรมการค้าต่างประเทศ.” สารนิพนธ์บัณฑิต คณะรัฐศาสตร์
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2539.

นิธินา ประเสริฐภักดี. “ความพึงพอใจในการสื่อสารการให้บริการของฝ่ายบริการลูกค้า
ศูนย์บริการรถยนต์ บริษัท ธนบุรีพานิช จำกัด.” รายงานโครงการเฉพาะบุคคล
มหาบัณฑิต คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2546.

รัชยา กุลวานิชไชยนันท์. “ความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อบริการทางการแพทย์ ศึกษาเฉพาะ
กรณีผู้ประกันตนในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล.” รายงานการวิจัยสำนักงาน
ประกันสังคม. กรุงเทพมหานคร: สำนักงานประกันสังคม, 2535.

วรรัตน์ แพทย์รังสี. “การรับรู้และความพึงพอใจของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครที่มีต่อ
การใช้บริการเคาท์เตอร์เซอร์วิสในร้านสะดวกซื้อเซเว่นอีเลฟเว่น.” รายงานโครงการ
เฉพาะบุคคลมหาบัณฑิต คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2549.

เสาวคนธ์ ณ ระนอง. “การรับรู้ของประชาชนเกี่ยวกับนโยบายของธนาคารออมสิน : กรณีศึกษา
แปลงสินทรัพย์เป็นทุน.” รายงานโครงการเฉพาะบุคคลมหาบัณฑิต
คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2547.

อัญญรักษ์ เลิศกุล. “ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อระบบการให้บริการของ
คณะทันตแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.” สารนิพนธ์บัณฑิต
คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2543.

Books

Fishbien, M., and Ajzen, I. Belief, Attitude, Intention and Behavior: An Introduction to
theory and research. Reading. Mass: Addison-Wesley, 1975.

Katz, D., and Stotland, E. "Apreliminary Statement of a Theory of Attitude Structure and Change. Edited by S. Kock. Psychology: A study of science. Vol. 3. New York: McGraw-Hill, 1959.

ข้อมูลจาก เวิลด์ ไวด์ เว็บ

ฐานิสร จาตุรงคกุล. "คุณภาพบริการกับงานสาขา."

<http://pbg.bangkokbank.com/newsmetro/49_Aug_p2.htm>. 25 ตุลาคม 2549.