

บรรณานุกรม

หนังสือและบทความในหนังสือ

กิติมา สุรสนธิ. ความรู้ทางการสื่อสาร. กรุงเทพมหานคร: คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2545.

ศศันท์ วิวัฒน์ชาติ. เทคนิคการขายอย่างมีประสิทธิภาพ. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2544.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์. กลยุทธ์การตลาดและการบริหารการตลาด. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์พัฒนาศึกษา, 2538.

สถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล (พรพ.). มาตรฐาน HA และเกณฑ์พิจารณา: บุคลากรภาพรวมระดับโรงพยาบาล. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร: บริษัทดีไซร์จำกัด, 2543.

เสรี วงษ์มณฑา. ครบเครื่องเรื่องการสื่อสารการตลาด. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์วิสิทธิ์พัฒนา, 2540.

บทความ

นิภาพร ศิริสรณ์, “ข้อมูลงานบริการพิเศษด้านการรักษาพยาบาล สถาบันโรคทรวงอก,” กิจกรรมทบทวนคุณภาพ 12 กิจกรรม (กุมภาพันธ์ 2550):1-4.

วิทยานิพนธ์

กันยวัฒน์ ตริ์สุคนธ์. “การศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้โดยสารไทยและผู้โดยสารต่างชาติต่อการให้บริการของสายการบินไทย ศึกษาเฉพาะกรณีเส้นทางบินข้ามทวีป.” วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกริก, 2540.

ธิดารัตน์ วัฒนไพโรจน์. “ความพึงพอใจของผู้โดยสารที่มีต่อการสื่อสารระหว่างบุคคล ของ พนักงานต้อนรับฯ สายการบินไทย ศึกษากรณี : ผู้โดยสารที่ใช้เส้นทางบินในทวีป เอเชีย.” วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต คณะนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต, 2544.

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

รุจิยา แก้วไทรเทียน. “การเปิดรับข่าวสารด้านการอนุรักษ์ทรัพยากรการท่องเที่ยวและสิ่งแวดล้อม กับความรู้ ทักษะ และพฤติกรรมการท่องเที่ยวของสมาชิกในโครงการนักท่องเที่ยว ใหม่ใส่ใจสิ่งแวดล้อม.” วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต คณะวารสารศาสตร์และ สื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2548.

ศลีลา ปิ่นเพชร. “การเปิดรับข่าวสารด้านการบริการ และความพึงพอใจในการบริการของ ศูนย์บริการรถยนต์.” วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์ มหาวิทยาลัย, 2541.

สุวรรณี อัสวศิริเลิศ. “ความสัมพันธ์ระหว่างการสื่อสารการตลาดกับความพึงพอใจของลูกค้าใน การให้บริการของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน).” วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2540.

เอกสารอื่น ๆ

ศูนย์พัฒนาคุณภาพสถาบันโรคทรวงอก. เอกสารประกอบการวัดมาตรฐาน HA ของสถาบันโรค ทรวงอก. นนทบุรี: สถาบันโรคทรวงอก, 2550.

Books.

Helen Peck, Adrian Payne, Martin Christopher and Moira Clark. Relation-ship Marketing: strategy and Implementation. Oxford: Bullerworth Heinemann, 1977.

Kotler Philip, Bowen John and Makens James. Marketing for Hospitality and Tourism. New York: Prentice-Hall, Inc, 1996.

Kotler Philip. Marketing Management : Planning Implementation and Control. New Jersey: Prefice-Hall, Inc, 2000.

Person Richard F. Measuring Customer Satisfaction. Now York: Crisp Publication Inc, 1993.

Yamane Taro. Statistics An Introductory Analysis. Tokyo: Harper Intrenational, 1973.

ข้อมูลจาก เวิลด์ ไวด์ เว็บ

สถาบันโรคทรวงอก. “สถานที่ตั้งและประวัติสถาบันโรคทรวงอก.” <<http://203.185.128.100>>. 2 กุมภาพันธ์ 2550.