

บรรณานุกรม

หนังสือและบทความในหนังสือ

กิติมา สุรสนธิ. ความรู้ทางการสื่อสาร. กรุงเทพมหานคร: คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2544.

ฉัตยาพร เสมอใจ. การจัดการและการตลาดบริการ. กรุงเทพมหานคร: บริษัท ซีอีดูเคชั่น จำกัด (มหาชน), 2547.

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. พฤติกรรมผู้บริโภคฉบับสมบูรณ์. กรุงเทพมหานคร: บริษัท ซีอีดูเคชั่น จำกัด (มหาชน), 2547.

พยุรี ชาญณรงค์. ทฤษฎีการสื่อสาร. กรุงเทพมหานคร: คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2547.

พรรณพิมล ก้านนก. สื่อสารการตลาด. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2523.

พีระ จิระโสภณ. “ทฤษฎีการสื่อสารมวลชน.” ใน หลักและทฤษฎีการสื่อสารหน่วย ที่ 9-15 พิมพ์ครั้งที่ 2. นนทบุรี: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2529.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์. การโฆษณาและส่งเสริมการตลาด. กรุงเทพมหานคร: บริษัท เอส.เอ็ม. เซอร์คิเพรส จำกัด, 2538.

เสรี วงษ์มณฑา. ครบเครื่องเรื่องการสื่อสารการตลาด. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์วิสิทธิ์พัฒนา, 2540.

เอกสารอื่น ๆ

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

รสิตากร บุญชิต. “ปัจจัยในการตัดสินใจเลือกใช้บริการของผู้ใช้ศูนย์บริการรถยนต์ บี-คิว.” รายงานโครงการเฉพาะบุคคลมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์และสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2548.

สาวิตรี สีดอกบวบ. “ความคาดหวัง และความพึงพอใจของผู้ช่วยผู้จัดการเขต (FC-Field Counselor) ที่มีต่อการสื่อสารภายในสายปฏิบัติการของบริษัท ซีพี เซเว่นอีเลฟเว่น จำกัด มหาชน.” วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2547.

Books

Bishin, William R., and Stone, Christopher D. Theories of perception and the concept of Structure. New York: John Wiley & Sons, 1978.

Engel, James F.; Blackwell, Roger D.; and Miniard, Paul W. Consumer Behavior. 7th ed. Fort Worth: Dryden, 1993.

Gronroos C. “Service Quality: The six Criteria of Good Service Quality.” In Review of Business 3. New York: St. John's University, 1997.

Gronroos, C. The Marketing Strategy Communication Toward a Marketing Concept for the 1990's. New York: McGraw-Hill, Inc., 1990.

Littlejohn, Stephen W. Theories of Human Communication. 4th Ed. Belmont, Calif.: Wadsworth, 1992.

McBurney, Donald H., and Collings, Virginia B. Introduction to Sensation Perception. 2nd Ed. Englewood Cliffs, New Jersey :Prentice-Hall, 1984.

Shiffman, Leon G., and Leslie, Lazer Kanuk. Consumer Behavior. Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice-Hall, 1978.

Yamane, Taro. Statistics: An Introduction Analysis. 3rd ed. New York: Harper & Raw, 1973.

บทความ

Goldhaber, Gerald, and Michael, Yates. "Organization Communication Research : Time For Reflection." Communication Yearbook 4 (1980):87.

ข้อมูลจาก เวลด์ ไวต์ เว็บ

"สำนักงานบริการลูกค้า." <<http://www.dtac.co.th/th/aboutus/ir/overview.aspx>>. 18 ธันวาคม 2549.

"ผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบดีแทค." <http://www.dtac.co.th/th/aboutus/ir/operation_subscriber_index.aspx>. 18 ธันวาคม 2549.