

## บรรณานุกรม

การสื่อสารแห่งประเทศไทย, การ. (2533). ย้อนอดีตการสื่อสารไทย. กรุงเทพฯ:

กราฟฟิค ซัพพลายส์.

\_\_\_\_\_. (2534). รายงานการวิจัยเรื่องผลการศึกษาศักยภาพทัศนคติผู้ใช้บริการไปรษณีย์.

กรุงเทพฯ: ผู้แต่ง.

\_\_\_\_\_. (2540). 20 ปี การสื่อสารแห่งประเทศไทย. กรุงเทพฯ: แพลน กราฟฟิค.

\_\_\_\_\_. (2544). ไปรษณีย์นิเทศ พ.ศ. 2544. นนทบุรี : สยาม อาร์ บิสิเนสส์.

\_\_\_\_\_. (2545). ครบรอบ 25 ปี การสื่อสารแห่งประเทศไทย. กรุงเทพฯ:

ไอ.เอส.พรินติ้งเฮ้าส์.

กฤษติกา คงสมพงษ์. (2549, มีนาคม). เจาะลึกกระบวนการตัดสินใจซื้อหรือไม่ซื้อ พฤติกรรมนี้มีผลต่อใคร?. มาร์เก็ตเรียร์, 7 (73), 250.

กฤษสิรี รื่นรัมย์, เพลินทิพย์ โกเมศโสภา, และ สาวิกา อุดหนุนท์. (2547). การมุ่งเน้นลูกค้า

และตลาด : สร้างองค์กรให้แตกต่างอย่างเหนือชั้น. กรุงเทพฯ: อินโนกราฟฟิกส์.

คณะกรรมการจัดทำกรับฟังความคิดเห็นของประชาชนในการแปลงสภาพการสื่อสาร

แห่งประเทศไทยเป็น บริษัท กสท. โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) และบริษัท

ไปรษณีย์ไทย จำกัด. (2545). บทบาทของกระทรวงคมนาคมในการพัฒนา

กิจการโทรคมนาคมและไปรษณีย์ของประเทศ. กรุงเทพฯ: ม.ป.ท.

คณะกรรมการกิจการไปรษณีย์. (2548). ไปรษณีย์นิเทศ พ.ศ. 2549. กรุงเทพฯ: ม.ป.ท.

จินดา มณีเนตร. (2540). การมีส่วนร่วมของตำรวจป่าไม้ในการอนุรักษ์ทรัพยากรป่าไม้.

วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหิดล.

จุมพล หนิมพานิช. (2539). เอกสารการสอนชุดวิชาองค์การและการจัดการ

(พิมพ์ครั้งที่ 24). นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

ฉัตยาพร เสมอใจ. (2548). การจัดการและการตลาดบริการ. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.

\_\_\_\_\_. (2550). พฤติกรรมผู้บริโภค. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.

ฉัตรศิริ ปิยะพิมลสิทธิ์. (2550, มีนาคม 26). การใช้ SPSS เพื่อการวิเคราะห์ข้อมูล

[ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก: [www.watpon.com/spss/spss6.pdf](http://www.watpon.com/spss/spss6.pdf).

ชัยนันท์ เรืองสุวรรณ. (2544). รายงานการวิจัยความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและ

กระบวนการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขายะลา.

กรุงเทพฯ: ม.ป.ท.

- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. (2548). การตลาดบริการ. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- ชัยสิทธิ์ เฉลิมมีประเสริฐ. (2544). สถิติเพื่อนักบริหาร (พิมพ์ครั้งที่ 7). กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ชูศรี วงศ์รัตน์. (2536). การกำหนดช่วงคะแนนตามเกณฑ์. **หลักและวิธีการสำหรับนักวิจัย**. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- \_\_\_\_\_. (2541). **เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย** (พิมพ์ครั้งที่ 7). กรุงเทพฯ: เทพเนรมิตการพิมพ์.
- ณัฐวัฒน์ หอมจิตต์. (2548, กรกฎาคม). 7 - Eleven the power of network. **ผู้จัดการ**, 23 (265), 176.
- ณัฐวัฒน์ หอมจิตต์. (2548, กรกฎาคม). ยกเครื่องบริการเก่า. **ผู้จัดการ**, 23 (265), 183.
- ดารา ทีปะปาล. (2542). **พฤติกรรมผู้บริโภค**. กรุงเทพฯ: รุ่งเรืองสำนักงาน.
- เดอะแกลลฟี มาร์เก็ตติ้ง (ประเทศไทย), บริษัท จำกัด. (2544). **รายงานการวิจัยความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการไปรษณีย์**. กรุงเทพฯ: ม.ป.ท. (อัดสำเนา)
- ทะเบียนหุ้นส่วนบริษัทกรุงเทพมหานคร, สำนักงาน. (2546). **หนังสือรับรองการจดทะเบียนนิติบุคคลพร้อมวัตถุประสงค์ของบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด**. กรุงเทพฯ: ม.ป.ท. (อัดสำเนา)
- ที่ทำการไปรษณีย์โลกกะเทียม, (2550, มีนาคม). **ผลการให้บริการรับชำระเงินทางไปรษณีย์ปี 2549**. เอกสารเสนอที่ประชุมหัวหน้าที่ทำการไปรษณีย์ในจังหวัดลพบุรี วันที่ 16 มีนาคม 2550. ลพบุรี.
- ที่ทำการไปรษณีย์โลกตุ้ม, (2550, มีนาคม). **ผลการให้บริการรับชำระเงินทางไปรษณีย์ปี 2549**. เอกสารเสนอที่ประชุมหัวหน้าที่ทำการไปรษณีย์ในจังหวัดลพบุรี วันที่ 16 มีนาคม 2550. ลพบุรี.
- ที่ทำการไปรษณีย์จังหวัดลพบุรี, (2549). **สถานะที่ทำการไปรษณีย์จังหวัดลพบุรีปี 2549**. ลพบุรี: ม.ป.ท. (อัดสำเนา).
- \_\_\_\_\_. (2550). **สรุปผลการให้บริการด้านรายได้ปี 2549**. ลพบุรี: ม.ป.ท. (อัดสำเนา).
- ที่ทำการไปรษณีย์ท่าหิน, (2550, มีนาคม). **ผลการให้บริการรับชำระเงินทางไปรษณีย์ปี 2549**. เอกสารเสนอที่ประชุมหัวหน้าที่ทำการไปรษณีย์ในจังหวัดลพบุรี วันที่ 16 มีนาคม 2550. ลพบุรี.
- ที่ทำการไปรษณีย์พระนารายณ์, (2550, มีนาคม). **ผลการให้บริการชำระเงินทางไปรษณีย์ปี 2549**. เอกสารเสนอที่ประชุมหัวหน้าที่ทำการไปรษณีย์ในจังหวัดลพบุรี วันที่ 16 มีนาคม 2550. ลพบุรี.

- เทพศักดิ์ บุญยรัตพันธ์. (2536). ปัจจัยที่ส่งผลการสร้างประสิทธิผลของการนำนโยบาย  
การให้บริการแก่ประชาชนไปปฏิบัติ: กรณีการศึกษาสำนักงานเขตกรุงเทพฯ.  
วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.  
ธรรมศาสตร์, มหาวิทยาลัย. คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน. (2543). รายงานการวิจัย  
เรื่องความพึงพอใจผู้ใช้บริการไปรษณีย์ปี 2543. กรุงเทพฯ: ม.ป.ท. (อัดสำเนา).
- ธงชัย สันติวงษ์. (2539). พฤติกรรมผู้บริโภคทางการตลาด (พิมพ์ครั้งที่ 7). กรุงเทพฯ:  
ไทยวัฒนาพานิช.
- ธงชัย วงศ์สุวรรณ. (2544). รัฐศาสตร์การบริหาร. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ธีระพงศ์ สุทธินนท์. (2549, เมษายน 1). กรรมการผู้จัดการใหญ่ บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด  
สัมภาษณ์.
- นภาพร สีน้าเงิน. (2548). พฤติกรรมการซื้อเครื่องประดับของผู้บริโภคในเขต  
กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์.
- นราศรี ไวนิชกุล, และ ชูศักดิ์ อุดมศรี. (2537). ระเบียบวิธีวิจัย (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพฯ:  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์. (2531). ระเบียบวิธีการวิจัยทางสังคมศาสตร์. กรุงเทพฯ:  
สามเจริญพานิช.
- \_\_\_\_\_. (2542). เทคนิคการสร้างเครื่องมือรวบรวมข้อมูลสำหรับการวิจัย  
(พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพฯ: B & B Publishing.
- ปณิศา ลัญจนาพันธ์. (2548). หลักการตลาด. กรุงเทพฯ: ธรรมสาร.
- ปิ่นเทพ ตั้งศรีวงศ์, และ น้ำค้าง ไชยพุ่ม. (2548, กรกฎาคม). Seeking the successful model,  
ผู้จัดการ, 23 (265), 138.
- \_\_\_\_\_. (2548, กรกฎาคม). “บุรุษไปรษณีย์” สิ้นทรัพย์อันมีค่า. ผู้จัดการ, 23 (265), 144.
- \_\_\_\_\_. (2548, กรกฎาคม). Easy pay with CA Pos. ผู้จัดการ, 23 (265), 184.
- ไปรษณีย์เขต 1, สำนักงาน. (2550). การให้บริการรับชำระเงินทางไปรษณีย์ของที่ทำกา  
ไปรษณีย์ในสังกัด ปี 2549. พระนครศรีอยุธยา: ม.ป.ท. (อัดสำเนา).
- ไปรษณีย์โทรเลข, กรม. (2545). ข้ามขอบฟ้า: หนังสือที่ระลึก 119 ปี กรมไปรษณีย์โทรเลข.  
กรุงเทพฯ: ดาวฤกษ์ คอมมูนิเคชั่นส์.
- \_\_\_\_\_. (2547). สืบศักดิ์ศรีการไปรษณีย์โทรคมนาคมไทย: หนังสือที่ระลึก 120 ปี  
กรมไปรษณีย์โทรเลข. กรุงเทพฯ: ดาวฤกษ์ คอมมูนิเคชั่นส์.
- ไปรษณีย์ไทย, บริษัท จำกัด. (2548, มีนาคม). “ไปรษณีย์ไทย เชื่อมใจเป็นหนึ่ง”.  
วารสารไปรษณีย์ไทย, 2 (15), 30.

- ไปรษณีย์ไทย, บริษัท จำกัด. (2548). กรอบการกำกับดูแลองค์กรที่ดีและคู่มือจริยธรรม และจรรยาบรรณของ ปณท. กรุงเทพฯ: ผู้แต่ง.
- \_\_\_\_\_. (2548, สิงหาคม). สู่ปีที่ 3 ไปรษณีย์ไทย เชื่อมโยงคนไทยด้วยหัวใจไปรษณีย์. วารสารไปรษณีย์ไทย, 3 (28), 8 – 11.
- \_\_\_\_\_. (2549, สิงหาคม). สู่ปีที่ 4 ไปรษณีย์ไทย สู่การเป็นผู้เชื่อมโยงคนไทยที่ดีที่สุด. วารสารไปรษณีย์ไทย, 4 (48), 15 – 16.
- \_\_\_\_\_. (2549, มกราคม 10). รายงานประจำปี 2547 [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก: [www.prisanee.com/images/Annual Report 2547](http://www.prisanee.com/images/Annual%20Report%202547).
- \_\_\_\_\_. (2549, ตุลาคม 1). เกี่ยวกับบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก: [www.thailandpost.co.th](http://www.thailandpost.co.th).
- \_\_\_\_\_. ส่วนบริการการเงิน. (2549). การให้บริการรับชำระเงินทางไปรษณีย์ปี 2549. กรุงเทพฯ: ม.ป.ท. (อัดสำเนา).
- \_\_\_\_\_. ส่วนบริการการเงิน. (2549, กันยายน 16). เจ็อนไขบริการรับชำระเงินทางไปรษณีย์ [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก: [www.prisanee.com/fsd/payatpost.mht](http://www.prisanee.com/fsd/payatpost.mht).
- \_\_\_\_\_. ส่วนลูกค้าสัมพันธ์. (2549, ตุลาคม 10). แนวทางในการสำรวจความพึงพอใจผู้ใช้บริการบริการ Pay at Post [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก: [www.prisanee.com/crd/data/plan/pay at post, 2549](http://www.prisanee.com/crd/data/plan/pay%20at%20post,2549).
- \_\_\_\_\_. ส่วนลูกค้าสัมพันธ์. (2549). รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าประจำปี 2548. กรุงเทพฯ: ม.ป.ท. (อัดสำเนา).
- \_\_\_\_\_. ส่วนลูกค้าสัมพันธ์. (2550). รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าประจำปี 2549. กรุงเทพฯ: ม.ป.ท. (อัดสำเนา).
- \_\_\_\_\_. ส่วนตราไปรษณียากร. (2550, กุมภาพันธ์ 26). คู่มือการสะสมแสตมป์ [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก: [www.prisanee.com/psd/collection stamp](http://www.prisanee.com/psd/collection%20stamp).
- \_\_\_\_\_. ส่วนการตลาด. (2550, กุมภาพันธ์ 10). การตลาดของบริการ Pay at Post [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก: [www.thailandpost.co.th/product payatpost 02.asp](http://www.thailandpost.co.th/product_payatpost%2002.asp).
- \_\_\_\_\_. ส่วนสื่อสารการตลาด. (2550, กุมภาพันธ์ 13). ข้อมูลบริการชำระเงินทางไปรษณีย์ [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก: [www.thailandpost.com/new](http://www.thailandpost.com/new)
- \_\_\_\_\_. ส่วนสื่อสารการตลาด. (2550, สิงหาคม 12). จำนวนผู้เข้าชมเว็บไซต์ [thailandpost.co.th](http://thailandpost.co.th) [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก: [www.thailandpost.com/new main.asp](http://www.thailandpost.com/new%20main.asp).
- \_\_\_\_\_. ฝ่ายระบบบริการ. (2550). สรุปผลการให้บริการรับชำระเงินทางไปรษณีย์ไตรมาส 1/2550. กรุงเทพฯ: ม.ป.ท. (อัดสำเนา).

- พยอม วงศ์สารศรี. (2542). **องค์การและการจัดการ** (พิมพ์ครั้งที่ 6). กรุงเทพฯ: พิมพ์สุภา.
- พัฒนาการสังคมและความมั่นคงของมนุษย์, กระทรวง. (2550, เมษายน 15).
- ความเปลี่ยนแปลงของลักษณะครอบครัวไทย. ไทยรัฐ, หน้า 11.
- พวงรัตน์ ทวีรัตน์. (2543). **วิธีการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์**  
(พิมพ์ครั้งที่ 8). กรุงเทพฯ: ม.ป.ท.
- พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542. (2546). กรุงเทพฯ: นานมีบุ๊คส์.
- พรพิมล รัศมีวงษ์จันทร์. (2547). **การพัฒนางานบริการเภสัชกรรมผู้ป่วยนอก**  
โรงพยาบาลค่ายบางระจัน จังหวัดสิงห์บุรี. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต  
มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี.
- พรศิริ ลิ้มปพนสิทธิ. (2549, ตุลาคม 10). รายงานการวิจัยเรื่องความพึงพอใจของ  
ผู้ใช้บริการรับชำระเงินผ่านทางไปรษณีย์ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่  
[ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก: [http://library.cmu.ac.th/digital\\_collection/etheses/detail](http://library.cmu.ac.th/digital_collection/etheses/detail),
- มรกต คณิงสุขเกษม. (2548). จากรุ่งเรือง สู่รุ่งโรจน์ ไปรษณีย์ไทยยุคไอซีที. กรุงเทพฯ:  
เนชั่นมัลติมีเดีย กรุ๊ป.
- ยุทธ ไทยวรรณ. (2549). สถิติเพื่อการวิจัย (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: ศูนย์สื่อเสริมกรุงเทพ.
- รณชัย คงสกันธ์. (2549). **คู่มือวัดความพึงพอใจของลูกค้า**. กรุงเทพฯ: ชรรวมกล.
- วรรณวดี พูลพอกสิน. (2544). **ความพึงพอใจของสมาชิกต่อผู้รับบริการต่อบริการ**  
**ในโครงการบัตรประกันสุขภาพ จังหวัดนนทบุรี**. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต  
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- วิชากร ชวนะศักดิ์. (2546, กันยายน). ไปรษณีย์ "ลพบุรี". วารสารตราไปรษณียากร,  
34 (385), 59.
- วิรัช สงวนวงศ์วาน. (2546). **การจัดการและพฤติกรรมองค์การ**. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- วีรพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์. (2545). **คุณภาพในงานบริการ**. กรุงเทพฯ: เอช.เอ็น.กรุ๊ป.
- วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์. (2547). **การตลาดธุรกิจบริการ**. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- วุฒิพงษ์ โมฬีชาติ. (2550, มีนาคม 1). **รองกรรมการผู้จัดการใหญ่อาวุโส**  
(รายงานระบบปฏิบัติการ) บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด. สัมภาษณ์.
- ศิวฤทธิ์ พงศกรรังศิลป์. (2547). **หลักการตลาด**. กรุงเทพฯ: ท็อป.
- ศิริพร พงศ์ศรีโรจน์. (2540). **องค์การและการจัดการ** (พิมพ์ครั้งที่ 6). กรุงเทพฯ: เทคนิค.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2538). **พฤติกรรมผู้บริโภค**. กรุงเทพฯ: พัฒนาศึกษา.
- \_\_\_\_\_. (2541). **การบริหารการตลาดยุคใหม่**. กรุงเทพฯ: ซีระฟิล์ม และไซเท็กซ์.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์, องอาจ ปทะวานิช, และจิตรชัย ลอยฤทธิ์วุฒิไกร. (2541).  
    **การส่งเสริมการขาย** (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์, ศุภร เสรีรัตน์, อองอาจ ปทะวานิช, ปริญญา ลักษิตานนท์ และสุพรีร์ ลิ้มไทย.

(2543). **หลักการตลาด**. กรุงเทพฯ: ชีระฟิล์ม และไซเท็กซ์.

ศุภร เสรีรัตน์. (2545). **พฤติกรรมผู้บริโภค**. กรุงเทพฯ: ดอกหญ้า.

สมปอง จันทรี. (2545). **ความพึงพอใจของผู้มาใช้ศูนย์กีฬาสนามกีฬาสมโภชเชียงใหม่ 700 ปี**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหิดล.

เสรี วงษ์มณฑา. (2540). **กลยุทธ์การตลาด**. กรุงเทพฯ: ชีระฟิล์ม และไซเท็กซ์.

สุโขทัยธรรมาธิราช, มหาวิทยาลัย. (2536). **พฤติกรรมผู้บริโภค (พิมพ์ครั้งที่ 1)**.

เอกสารการสอน. นนทบุรี: ผู้แต่ง.

\_\_\_\_\_. (2537). **การจัดการผลิตภัณฑ์และราคา**. เอกสารการสอน. กรุงเทพฯ: ชวนพิมพ์.

\_\_\_\_\_. (2539). **จิตวิทยาบริการ**. เอกสารการสอน. กรุงเทพฯ: ชวนพิมพ์.

\_\_\_\_\_. (2542). **สถิติประยุกต์และวิธีการวิจัย**. เอกสารการสอน. นนทบุรี: ผู้แต่ง.

\_\_\_\_\_. (2542). **หลักการโฆษณาและการประชาสัมพันธ์ (พิมพ์ครั้งที่ 2)**.

เอกสารการสอน. นนทบุรี: ผู้แต่ง.

\_\_\_\_\_. (2544). **ธุรกิจการโฆษณา (พิมพ์ครั้งที่ 9)**. เอกสารการสอน. นนทบุรี: ผู้แต่ง.

\_\_\_\_\_. (2545). **การวางแผน การกำกับดูแลและการประเมินการศึกษานอกระบบ**.

เอกสารการสอน. นนทบุรี: ผู้แต่ง.

\_\_\_\_\_. (2547). **การจัดการตลาดและการผลิต**. เอกสารการสอน. นนทบุรี: ผู้แต่ง.

สุชาติ สังข์เกษม. (2543). **เอกสารประกอบการอบรมหลักสูตรนักบริหารระดับต้นของกรมสรรพสามิต รุ่นที่ 5**. สำนักเสริมศึกษาและบริหารสังคม มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

สุดาตวง เรืองรุจิระ. (2540). **หลักการตลาด**. กรุงเทพฯ: ประกายพริก.

สุรชัย ศิริโกคาภิรมย์. (2546). **การวิจัยทางการศึกษา**. นนทบุรี: ฝ่ายเอกสารการพิมพ์สถาบันราชภัฏเทพสตรี.

สุวัฒน์ ศิริรินทร์, และภาวนา สายชู. (2548). **MBA HANDBOOK คู่มือสำหรับนักบริหารและนักศึกษาปริญญาโท**. กรุงเทพฯ: ซี แอนด์ เอ็น.

สุวิมล แม่นจริง. (2546). **การจัดการการตลาด**. กรุงเทพฯ: เอช.เอ็น.กรุ๊ป.

สุรีย์ ตันต์ศรีสุโรจน์. (2531). **การมีส่วนร่วมในการพัฒนาคุณภาพสิ่งแวดล้อมของผู้นำเยาวชนในชุมชนคลองจั่น เขตบางกะปิ กรุงเทพมหานคร**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

อดุลย์ จาตุรงค์กุล. (2543). **พฤติกรรมผู้บริโภค**. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

อดุลย์ จาตุรงค์กุล, และดลยา จาตุรงค์กุล. (2546). **พฤติกรรมผู้บริโภค**. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

- อัจฉิมา เศรษฐรูปุตร, และสายสวรรค์ วัฒนพานิช (2544). การบริหารการตลาด (พิมพ์ครั้งที่ 11).  
กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- อัศวิน เสาวรส. (2536). คำปรารภงานแสดงตราไปรษณียากรโลก กรุงเทพฯ 2536.  
กรุงเทพฯ: โอ. เอส. พรินติ้ง แฮ้าส์.
- อาคารสงเคราะห์, ธนาคาร. (2549). ช่องทางการรับชำระเงิน. กรุงเทพฯ: ม.ป.ท.
- อุดม สุนทระกุล. (2505). การขยายการไปรษณีย์สู่ชนบทในประเทศไทย.  
วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ออมสิน ชีวะพฤษ. (2548, กรกฎาคม). "โฉมใหม่ไปรษณีย์ไทย". ผู้จัดการ, 23 (265), 130.  
\_\_\_\_\_. (2550, กุมภาพันธ์ 17). กรรมการผู้จัดการใหญ่ บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด.  
สัมภาษณ์.
- Belch, G. E. & Belch, M. A. (1998). **Advertising and promotion: an integrated marketing communications perspective** (4<sup>th</sup> ed.). New York: McGraw – Hill.
- Berkowitz, E. N. (1992). **Marketing**. New York: Richard D. Irwin.
- Blythe, J. (2000). **Marketing communications**. New York: Pearson education.
- Bovee, C. L., Michael, J. H., & John, V. T. (1995). **Marketing** (2<sup>nd</sup> ed.). New York: McGraw - Hill.
- Churchill, G. A., & Peter, P. J. (1998). **Marketing: Creating value for customer**. New York: McGraw – Hill.
- Czinkota, M. R., et al. (2000). **Marketing best practices**. Florida. Dryden.
- Engle, J. F., Blackwell, R. D. & Miniard, P. W. (1990). **Consumer behavior** (6<sup>th</sup> ed.). Chicago: The Dryden.
- Etzel, M. J., Walker, B J., & Stanton W. J. (2004). **Marketing** (13<sup>th</sup> ed.). Boston: McGraw-Hill.
- Evans, J. R., & Berman, B. R. (1997). **Marketing**. New Jersey: Prentice – Hall.
- Gronroos, C. (1990). **Service management and marketing lexington**. MA: Lexington books.
- Hill, N., Brierley, J., & MacDougall, R. (1999). **How to measure customer satisfaction**. Huddersfield: Gower.
- Keaveney, S.M. (1995). Customer switching behavior in service industries: An exploratory study. **Journal of marketing**, 59 (April), 71 – 82.
- Kotler, P. (2003). **Marketing management** (11<sup>th</sup> ed.). New Jersey: Pearson Education.

- Kotler, P., & Armstrong, G. (1999). **Principles of marketing**. New York: Prentice-Hall.
- Lovelock, C. H., & Wright, L. (2002). **Principle of service marketing and management**(2<sup>nd</sup> ed.). New Jersey: Prentice Hall.
- McCarthy, E. J. (1993). **Basic marketing**. Illinois: Richard D.
- McCarthy, E. J., & William, D. P. Jr. (1990). **Basic marketing: A managerial approach** (10<sup>th</sup> ed.). Illinois: Van Hoffman.
- Rossiter, J. R., & Percy, L. (1987). **Advertising and promotion management**. New York: McGraw - Hill.
- Schiffman, L. G., & Kanuk, L. L. (1994). **Consumer behavior**. New Jersey: Prentice – Hall.
- Schilkrut, A. (2000). **Managing customer relationship channels through pricing and service quality**. American: Massachusetts Institute of Technology.
- Silvestro, R., & Johnston, R. (1990). **The determinants of service quality – enhancing and hygiene factors**. New York: St John's university,
- Solomon, M. R. (2002). **Consumer behavior**. New Jersey: Prentice - Hall.
- Zeithaml, V. A., & Bitner, M. J. (2000). **Service marketing**. New York: McGraw – Hill.