

บรรณานุกรม

- การสื่อสารแห่งประเทศไทย. 2533. **ย้อนอดีตการสื่อสารไทย**. กรุงเทพฯ: บริษัทกราฟฟิคซ์พลาซัส จำกัด.
- การสื่อสารแห่งประเทศไทย. 2544. **บันทึกข้อความกองแผนงานและพัฒนาไปรษณีย์ เรื่องระดับดัชนีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการไปรษณีย์, 20 ธันวาคม**.
- กฤษณ์ รื่นรมย์. 2545. **การวิจัยการตลาด**. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ติยา. 2544. **“การสื่อสารแห่งประเทศไทยชี้แจงความแตกต่างระหว่างบริการอีเอ็มเอสกับจดหมายธรรมดา.”** วารสาร กสท. กรุงเทพฯ: โอ.เอส.พรีนติ้งเฮาส์, ตุลาคม.
- นราศรี ไวนิชกุล. 2538. **ระเบียบวิธีวิจัยธุรกิจ**. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. 2541. **การบริหารการตลาดยุคใหม่**. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ธีระฟิล์มและไซเท็กซ์ จำกัด.
- Kotler, Philip. 1994. **Marketing Management**, 8th ed, Englewood Cliffs: Prentice – Hall, Inc.