

## บรรณานุกรม

- กรรณิการ์ จันท์แก้ว. (2538). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบการและกระบวนการรับบริการของกรุงเทพมหานคร : ศึกษากรณีสำนักงานเขตประเวศ**. วิทยานิพนธ์ ปริญญา สังคมสงเคราะห์ศาสตร์มหาบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- กิตติมา ปรีดีดิลก. (2534). **ทฤษฎีการบริหารองค์กร**. กรุงเทพมหานคร : คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร.
- กิจจา สุขนิวัฒน์ชัย. (2539). **ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการทางด่วนของการทางพิเศษแห่งประเทศไทย**. วิทยานิพนธ์ ปริญญา สังคมสงเคราะห์ศาสตร์มหาบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ไกรสร แก้วกล้า. (2540). **ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการไปรษณีย์ ศึกษาเฉพาะกรณี ที่ทำการไปรษณีย์อำนาจเจริญ**. วิทยานิพนธ์ ปริญญา สังคมสงเคราะห์ศาสตร์มหาบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- จิตตินันท์ เตชะคุปต์. (2539). **เจตคติและความพึงพอใจในการบริการ**. เอกสารประกอบการสอน นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- (2542). **จิตวิทยาการบริการ หน่วยที่ 1-7**. (พิมพ์ครั้งที่ 4). นนทบุรี : โรงพิมพ์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- เจริญ แก้วพรรณนา. (2542). **ความคิดเห็นของประชาชนผู้มารับบริการที่มีต่อการให้บริการโทรศัพท์ของสำนักงานบริการโทรศัพท์ : ศึกษาเฉพาะกรณี ฝ่ายโทรศัพท์นครหลวงที่ 4**. วิทยานิพนธ์ ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- เชาวลิตร์ เหล่ารุ่งกาญจน์. (2538). **ความพึงพอใจของลูกค้า ต่อการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) : ศึกษาเฉพาะกรณี สาขาท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี**. ภาคนิพนธ์ ปริญญา สังคมสงเคราะห์ศาสตร์มหาบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- พฤทธิสิทธิ์ บุญทน. (2536). **ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการอย่างมีคุณภาพของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาชุมพวง จังหวัดนครราชสีมา**. ภาคนิพนธ์ปริญญา สังคมสงเคราะห์ศาสตร์มหาบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- พนารัตน์ สุวรรณสิงห์. (2548). **ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของบริษัท ทศกอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) สาขาสุโขทัย-ดง จังหวัดนครราชสีมา**. ภาคนิพนธ์ ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

- เพทาย แก้วประสิทธิ์. (2539). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการโครงการอำเภอเคลื่อนที่ : ศึกษาเฉพาะกรณี อำเภอเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี.** วิทยานิพนธ์ ปริญญา สังคมสงเคราะห์ศาสตรมหาบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- บุคคลธร เชตุพงษ์. (2544). **ความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการให้บริการของสถานีน้ำมันบางจาก : กรณีศึกษาห้างหุ้นส่วนจำกัดทรัพย์มั่นคงบริการ จังหวัดสมุทรสาคร.** ปริญญา นิพนธ์ การศึกษามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- รัชยา กุลวานิชไชยนันท์. (2535). **ความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อบริการทางการแพทย์ ตามนโยบายประกันสังคม : ศึกษาเฉพาะกรณีผู้ประกันตนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล.** ภาคนิพนธ์ ปริญญา สังคมสงเคราะห์ศาสตรมหาบัณฑิต สถาบันเทคโนโลยีสังคม(เกริก).
- วีรพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์. (2543). **คุณภาพในงานบริการ.** (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพมหานคร : สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น).
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2541). **การบริหารการตลาดยุคใหม่.** กรุงเทพมหานคร: พัฒนาการศึกษา.
- เสกสิทธิ์ ชรรณเกษร. (2546). **ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของ บริษัท ทศท. คอร์ปอเรชั่น จำกัด(มหาชน).** การศึกษาค้นคว้าอิสระ ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- สมมนัส เจริญสุข. (2549). **ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ 1900 MHz. ในเขตกรุงเทพมหานคร.** ภาคนิพนธ์ ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี.
- สมิต สัจฉกร. (2543). **การต้อนรับและการบริการที่เป็นเลิศ.** กรุงเทพมหานคร : สายธาร.
- สุกิจ บัณฑิตศักดิ์ดา. (2545). **ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการโทรศัพท์ สำนักงานบริการโทรศัพท์เพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี.** สารนิพนธ์ ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- สุขุม นवलสกุล. (2538). **ทำงานให้ดีต้องมีหัวใจบริการ.** เอกสารประกอบการประชุมวิชาการ เวชกรรมสังคม. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์บรรณสารการพัฒนา.
- สุทธิ พนาวร. (2533). **คุณภาพของบริการคืออะไร. ศ.ศ.ท.(สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น).** ปีที่ 3 (มกราคม) : 102.
- สุวิทย์ สุขบงกช. (2538). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการ.** วิทยานิพนธ์ ปริญญาสังคมสงเคราะห์ศาสตรมหาบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

- อดิเรก พงษ์กายี่. (2540). **ความพึงพอใจในการใช้บริการ**. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร.
- อัญชญา นาคแสง. (2547). **ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโทรศัพท์ระบบ Y-tell 1234 ของ บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ศึกษาเฉพาะกรณี ส่วนบริหารศูนย์บริการลูกค้านครหลวงที่ 8**. ภาคนิพนธ์ ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- อุทัยพรรณ สุดใจ. (2544). **ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย จังหวัดชลบุรี**. วิทยานิพนธ์ ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- Best, John W. and Kahn, James V. (1998). **Research in education**. (8<sup>th</sup> ed.). Singapore : Allyn and Bacon.
- Harris, Mary B. (1998). **Basic statistics for behavioral science research**. (2<sup>nd</sup> ed.). Singapore : Allyn and Bacon.
- Krejcie, Robert V. and Morgan, Earyle W. (1970). **Educational and psychological measurement**. New York : McGraw-Hill.