

บรรณานุกรม

- กุลทลี เวชสาร.(2540). การวิจัยตลาด. กรุงเทพมหานคร : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- กุลชน ธนาพงศธร. (2528). หลักการกำหนดนโยบายของรัฐ. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัย
ธรรมศาสตร์.
- กองฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากร. (2538). เอกสารวิชาการ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) .
กรุงเทพมหานคร : การบินไทย
- จิตตินันท์ เคหะคุปต์. (2538). จิตวิทยาการบริการ : เอกสารการสอนวิชาชุดการบริหาร. นนทบุรี :
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- จิรพร สุเมธิประสิทธิ์ และคณะ. (2544). การตลาดสำหรับธุรกิจบริการ. กรุงเทพมหานคร : พัฒนา
วิชาการ.
- นิตยาพร เสมอใจ. (2547).การจัดการและการตลาดบริการ. กรุงเทพมหานคร : ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. (2547). การตลาดบริการ. กรุงเทพมหานคร : ซีเอ็ดยูเคชั่น.
_____. (2546). การบริหารธุรกิจบริการ. กรุงเทพมหานคร : ส.เอเชียเพรส.
- เนตร์พัฒนา ยาวีราช. (2551). การจัดการสำนักงาน. กรุงเทพมหานคร : มณฑลการพิมพ์.
- ณชญา เกื้อนฤชัย. (2549). คุณภาพการบริการที่คาดหวังและที่รับรู้ของลูกค้าบริษัท ก ประกันชีวิต
จำกัด สาขาอุดรธานี. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัย
มหาสารคาม.
- ณรงค์ ไวปัญญา. (2551) .คุณภาพการบริการของห้างหุ้นส่วนจำกัด ออน เดอะเวย์ ซิปป์. ปัญหา
พิเศษปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยบูรพา.
- เทียมใจ สุขสุภา. (2541). รายงานการวิจัย การพัฒนาระบบการบริหารพัสดุของคณะศึกษาศาสตร์
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ธีรกิติ นวรัตน์ ณ อยุธยา. (2547). การตลาดสำหรับการบริการ. กรุงเทพมหานคร : จุฬาลงกรณ์
มหาวิทยาลัย.
- ธรรมร ไพรพงษ์. (2550). ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของคลินิก
นายแพทย์ธนสิทธิ์ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์. การศึกษาค้นคว้าอิสระ
ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

- บุญสรวง จาตุกุลสวัสดิ์. (2549). ความคาดหวังกับสภาพการบริการจริงของเจ้าหน้าที่บุคลากร ด้านพิธีการบุคลากร สำนักงานบุคลากรท่าอากาศยานกรุงเทพ ตามการรับรู้ของตัวแทนออกของ. ปัญหาพิเศษปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ประพนธ์ โอสธสัมพันธ์สุข. (2550). คุณภาพการบริการ การพึงพอใจโดยรวม และพฤติกรรมของลูกค้าที่ถือกรรมธรรม์ ที่มีต่อตัวแทนประกันชีวิตของบริษัท อเมริกันอินเตอร์เนชั่นแนล แอสซัวรันส์ จำกัด : กรณีศึกษาภาคนำทอง 235. สารนิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- เพียร แก้วสวัสดิ์. (2549). ความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการให้บริการด้านพัสดุของฝ่ายพัสดุบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน). ภาคนิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2546). พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542. กรุงเทพมหานคร: นามมีบุ๊คพับลิเคชั่น.
- รุ่งนภา ทิวประยูร. (2551) คุณภาพการบริการของโรงแรมแกรนด์จอมเทียนพาเลซที่มีต่อนักท่องเที่ยวต่างชาติ .ปัญหาพิเศษปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยบูรพา.
- วิฑูรย์ สิมะโชคดี. (2541). คุณภาพคือความอยู่รอด: Quality Means Survival. กรุงเทพมหานคร : สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น).
- วีรพงษ์ เถลิ้มจิระรัตน์. (2539). คุณภาพในงานบริการ 1. (พิมพ์ครั้งที่2). กรุงเทพมหานคร: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น).
- ศิริพร ตันติพิบูลวินัย. (2538) . “กลยุทธ์การสร้างคุณภาพการพยาบาล” ใน เอกสารประกอบการประชุมวิชาการ เรื่อง “กลยุทธ์ทางการบริการพยาบาลเชิงคุณภาพและความพึงพอใจในยุคแข่งขัน. กรุงเทพมหานคร : คณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2546). การบริหารการตลาดยุคใหม่. กรุงเทพมหานคร : ซีระฟิล์มและไซเท็กซ์.
- สุธี พนาวร. (2533). เครื่องมือสู่ความเป็นเลิศ. กรุงเทพมหานคร : สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น).
- สำนักงานคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ. (2553). สรุปจำนวนพนักงานที่ใช้บริการส่วนงานการพัสดุกลาง สำนักงานคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ. กรุงเทพมหานคร : สำนักบริหารทั่วไป. สำนักงานคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ.

_____. (2553). โครงสร้างการบริหารงานของสำนักงานคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ. [ออนไลน์]. ค้นเมื่อ 30 กรกฎาคม 2553, จาก <http://www.ntc.or.th>.

_____. (2553). ระเบียบคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ว่าด้วยการพัสดุ พ.ศ. 2548 และที่แก้ไขเพิ่มเติม โดยระเบียบคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ว่าด้วยการพัสดุ (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2550. กรุงเทพมหานคร : สำนักงานคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ.

สมิต สัจฉกร. (2547). การประเมินคุณภาพบริการ. วารสารเพื่อคุณภาพ, 11 (82), หน้า 11.

อดุลย์ จาตุรงค์กุล และคณะ. (2546). หลักทฤษฎีการจัดการเตรียมความพร้อมในหน่วยงาน. กรุงเทพมหานคร : เนชั่น.

Best, John W. (1977). **Research in education**. (3rd ed.). New Jersey : Prentice Hall.

Best, John W. and Kahn, James V. (1998). **Research in education** (8th ed.). Singapore : Allyn and Bacon.

Krejcic, Robert V. and Morgan, Earyle W. (1970). **Educational and psychological measurement**. New York : Mcgraw-Hill.

Parasuraman, Alutto. Zeithaml, Valarie A. and Berry, Leonard L. (1990). **Delivery Quality Service : Balancing Customer Perception and Expect ion**. New York : The Free Press.