

## บรรณานุกรม

- เจริญ แก้วพรรณา. (2542). ความคิดเห็นของประชาชนผู้มารับบริการที่มีต่อการให้บริการโทรศัพท์ของสำนักงานบริการโทรศัพท์ ศึกษาเฉพาะกรณีฝ่ายโทรศัพท์ที่นครหลวงที่ 4. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัย เกษตรศาสตร์.
- จิตตินันท์ เดชะคุตปี. (2544). จิตวิทยาการบริการ ในชุดวิชา แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ หน่วยที่ 1-8. หน้า 5. กรุงเทพมหานคร : อรุณการพิมพ์.
- ชุษณะ รุ่งปัจฉิม และคณะ. (2538). จิตวิทยาการบริการ หน่วยที่ 8-15. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- เทพพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ. (2540). พฤติกรรมองค์การ พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช.
- ธงชัย วงศ์ชัยสุวรรณ. (2540). วิทยาการบริหารสำหรับนักบริหารมืออาชีพในยุคโลกาภิวัตน์. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ธรรมศาสตร์.
- บัญชา วิจิตรพานิชกุล. (2545). ความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอกตามนโยบายหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า โรงพยาบาลของรัฐในจังหวัดสุพรรณบุรี. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการตลาด มหาวิทยาลัยเวสเทิร์น.
- ปลายฝัน สุขารมย์. (2536). สร้างบริการให้เป็นเลิศ. กรุงเทพมหานคร : บริษัทซีเอ็ดยูเคชั่นจำกัด.
- พิพัฒน์ เหลืองสุดใจชื่น. (2547). ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการตรวจแก้หมายเลขโทรศัพท์ สำนักงานบริการโทรศัพท์ที่นนทบุรี. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการตลาด สถาบันราชภัฏพระนคร.
- บุพวารวรรณ วรรณวานิชย์. (2541). หลักการตลาด. กรุงเทพมหานคร : อักษรเจริญทัศน์.
- รัชชา กุลวานิชไชยนันท์. (2535). ความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อบริการทางการแพทย์ ศึกษาเฉพาะกรณีผู้ประกันตนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล. ภาคนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกริก.
- วัชรรา วัชรเสถียร. (2539). การพัฒนาคุณภาพการบริการในด้านผู้ให้บริการ : ศึกษาเฉพาะกรณีพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน). ภาคนิพนธ์ปริญญาพัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

วันชัย คำเจริญ. (2545). ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐาน ของสำนักงานบริการโทรศัพท์ทงามวงศ์วาน องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาเทคโนโลยีอุตสาหกรรม สถาบันราชภัฏพระนคร.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2538). พฤติกรรมผู้บริโภค. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ศึกษาพัฒนา.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2541). การบริหารการตลาดยุคใหม่. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ศึกษาพัฒนา.

สมชาติ กิจขรรยง . (2537). สร้างบริการ สร้างความประทับใจ . กรุงเทพมหานคร: ซีเอ็ดดูเคชั่น.

อดุลย์ จาตุรงค์กุล. (2543). พฤติกรรมผู้บริโภค. (พิมพ์ครั้งที่ 7). กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

อัมพร เจริญชัย. (2521). “ความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อบริการของโรงพยาบาลจังหวัดขอนแก่น”. วิทยานิพนธ์ปริญญาสังคมศาสตรมหาบัณฑิต สาขาสังคมศาสตร์การแพทย์ บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยมหิดล.

อ้อยทิพย์ กองสมบัติ. (2538). ความพึงพอใจของลูกค้าในการรับบริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน). ภาคนิพนธ์ปริญญา พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

อุทัยพรรณ สุดใจ. (2544). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย จังหวัดชลบุรี. วิทยานิพนธ์ปริญญาเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

International Standard. (1996). **ISO Standards Compendium ISO 9000 Quality Management.**

Lexington, MA : Lexington Books.

Parasuraman, A. Berry, L.L., and Zeithaml, V.A. (1985, May). A conceptual model of service quality and its implications for future research. **Journal of Marketing** . 54 (120) : 56.