

บรรณานุกรม

- กฤษณะ ราวเต็ง. (2548). **ทัศนคติและการรับรู้ต่อการให้บริการของ AIS Call Center.**
 คั่นคว่าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีปทุม วิทยาเขตชลบุรี.
- เจริญ แก้วพรรณา. (2542). **ความคิดเห็นของประชาชนผู้มารับบริการที่มีต่อการให้บริการโทรศัพท์
 ของสำนักงานบริการโทรศัพท์. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต
 มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.**
- จินตนา บุญประเสริฐ. (2539). **การใช้วัสดุเหลือใช้ในชีวิตประจำวันเพื่อการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมของ
 นักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 6 จังหวัดฉะเชิงเทรา. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต
 มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.**
- ชมบงกช มาลีหวล. (2545). **ความคิดเห็นของพนักงานสอบสวนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่กอง
 ทะเบียนประวัติอาชญากร. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต
 มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.**
- คำรึห์ สุระกิจ. (2544). **ความพึงพอใจของข้าราชการต่อการให้บริการทางเทคนิคของกองวิทยาการ
 กรมช่างอากาศ. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.**
- ธานีินทร์ ศิลป์จารุ. (2549). **การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS (พิมพ์ครั้งที่ 5).**
 กรุงเทพมหานคร: วี.อินเตอร์ พรีนซ์.
- ธาริณี เมธานุเคราะห์. (2542). **คุณภาพการบริการตามความคาดหวังของผู้ป่วยคลินิกนอกเวลา
 ราชการโรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต
 มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.**
- นพ อนุรุทธิ์เนตรศิริ. (2546). **ความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมทางการตลาดของห้าง
 หุ่นส่วนจำกัด เชียงใหม่ลำปางป่าแก้วสุโขทัย อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่.**
 คั่นคว่าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- นวลอนงค์ วิเชียร (2549). **ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด
 (มหาชน) สาขาบางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทรา. คั่นคว่าอิสระปริญญารัฐประศาสนศาสตร
 มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีปทุม.**

- นิคม สอาดเยี่ยม. (2539). ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน): ศึกษาเฉพาะกรณีสาขาซีคอนแอสควร์. ภาคนิพนธ์ปริญญาพัฒนาสังคม มหาวิทยาลัย สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- บังเอิญ ดอกแพง. (2548). การศึกษา ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อสำนักงานบริการโทรศัพท์ ของ บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ในเขตเมืองพัทยา. ค้นคว้าอิสระนิเทศศาสตร์บัณฑิต. มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ไพบรณีย์ไทย จำกัด, บริษัท. (2549). ประกาศคณะกรรมการกิจการไพบรณีย์ไพบรณีย์นิเทศ พ.ศ.2549. กรุงเทพมหานคร: กระทรวงเทคโนโลยีและสารสนเทศ.
- (2550). รายงานประจำปี 2549 บริษัท ไพบรณีย์ไทย จำกัด. กรุงเทพมหานคร: กราฟฟีกฟอร์เมท.
- (2550). ประวัติกิจการไพบรณีย์ไทย. [ออนไลน์]. ค้นเมื่อ 1 สิงหาคม 2550, จาก http://www.thailandpost.com/about_history.asp
- ประสาร มฤคพิทักษ์. (2546). 59 วิธีการทำงานให้ดีขึ้น (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพมหานคร: มติชน.
- ขรรชง เหล่าตระกูลงาม. (2546). ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศ ของบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน). สารนิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- วรชาติ ดันติวาจา. (2545). ความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมทางการตลาดของขอบอุปกรณ์ ไฟฟ้าสำหรับโรงงานอุตสาหกรรม : กรณีศึกษา ห้างหุ้นส่วนจำกัดตันดิวโตะเมชั่น. ค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- วิจิตร ชุมมะ. (2547). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกบริโภคกาแฟสดของประชาชน ในเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- วีรพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์. (2542). การบริการลูกค้า. กรุงเทพมหานคร: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี ไทย-ญี่ปุ่น.
- ศิริชัย อุ่นเรือน. (2548). ความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมทางการตลาดของบริษัท ยูเนียนีฟโก้ จำกัด. ค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีปทุม วิทยาเขตชลบุรี.

- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2538). **พฤติกรรมผู้บริโภคฉบับสมบูรณ์**. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ศึกษาพัฒนา.
- _____. (2541). **การบริหารการตลาดยุคใหม่**. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ศึกษาพัฒนา.
- ศุภร เสรีรัตน์. (2537). **พฤติกรรมผู้บริโภค**. กรุงเทพมหานคร: ภาควิชาการตลาด คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ศรชัย นัฏรวินิชชัย. (2538). **ยกเครื่องเรื่องการบริการของ Stephen Macaulay, Sarah Cook**. กรุงเทพมหานคร: ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- สมิต สัจฉกร. (2542). **การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ**. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์วิญญูชน.
- เสกสิทธิ์ ชัยวร. (2548). **การศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการร้านหนังสือและร้านกาแฟครบวงจร ในจังหวัดชลบุรี**. ค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีปทุม วิทยาเขตชลบุรี.
- อำนาจ คงมีสุข. (2538). **เอกสารประกอบการบรรยายหลักสูตร ศิลปการบริหารและการบังคับบัญชาผู้บริหารรุ่นที่ 69**. กรุงเทพมหานคร: สำนักเสริมศึกษาและบริการสังคม มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. (อัดสำเนา)
- Best, J.W. (1977). **Research in education** (3 nd ed.). New Delhi: Prentice-Hall.
- Krejeic, Robert V., & Morgan, Daryle W. (1970). Determining Sample Size for Research Activities. **Educational and Psychological Measurement**, 30 (3), 607-610.