

บรรณานุกรม

- กัญจิกา อੰมณี. (2548). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการของสำนักงานบริการโทรศัพท์
อัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม. ภาคนิพนธ์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.
- กุลชน ธนาพงศธร.(2530).ประโยชน์และบริการ.เอกสารการสอนชุดวิชาการบริหารงานบุคคล
หน้าที่ 7-15. พิมพ์ครั้งที่ 7 นนทบุรี โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
- จิตตินันท์ เดชะคุปต์.(2539).เจตคติและความพึงพอใจในบริการ.เอกสารประกอบการสอน.นนทบุรี
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- ชญาน์นิษฐ์ เอี่ยมเย็น. (2548). ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของศูนย์บริการ ไทย โม
บาย บริษัท คอลล์วัน จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร.การศึกษาค้นคว้าอิสระ บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- นงนุช หมวดอินทร์. (2548). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของร้าน DTAC
SHOP ของ บริษัท โกลบอล อินโฟร์ คอมมูนิเคชั่น จำกัด สาขาบางกะปิ. วิทยานิพนธ์
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ปิยะดวงใจ สุวรรณงาม.(2545).ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริการรับชำระเงินของสำนักงาน
บริการโทรศัพท์ในเขตจังหวัดราชบุรี.ภาคนิพนธ์ บริหารธุรกิจบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.
- วิทยา ด้านธำรงกุล.(2547) หัวใจการบริการสู่ความสำเร็จ. กรุงเทพมหานคร:ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- สมภพ พรหมพนาพิทักษ์.(2548).ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการเคาน์เตอร์เซอร์วิส กรณี
ศึกษากรุงเทพมหานครและปริมณฑล. การค้นคว้าอิสระ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย
เกษตรศาสตร์.
- สมิหระ จิตตลดากร,รศ.ดร. (2546) ทฤษฎีองค์การ.(พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพมหานคร:ซีเอ็ดยูเคชั่น
- สุดาดวง เรืองรุจิระ.(2540).หลักการตลาด.(พิมพ์ครั้งที่ 7)กรุงเทพมหานคร ประกายพริ้ง
- หทัยกาญจน์ คงด้วง.(2545).ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารกรุงเทพจำกัด
(มหาชน). การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- เทวี ธนทวี.(2546).ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้โทรศัพท์พื้นฐานของ บมจ.ทศท คอร์ปอเร
ชั่น ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร.การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง มหาบัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยรามคำแหง

อำนาจ คงมีสุข.(2538).เอกสารประกอบการบรรยายหลักสูตรศิลปการบริการและการบังคับบัญชา
นักบริหาร รุ่นที่ 69.กรุงเทพมหานคร. เสริมศึกษาและบริการสังคม
อุทัยพรรณ สุดใจ.(2544).ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การโทรศัพท์
แห่งประเทศไทย จังหวัดชลบุรี.วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัย
เกษตรศาสตร์