

บรรณานุกรม

เกียรติพงษ์ มากประภา. (2546). ความคาดหวังของลูกค้าและการรับรู้ในคุณภาพบริการของสำนักงานบริการดีแทค (เซอร์วิส อออล) : กรณีศึกษา สำนักงานบริการดีแทค ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล. สารนิพนธ์ ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทร์วิโรฒ.

จินตนา บุญบูรณะ. (2537). การขยายบริการ. กรุงเทพมหานคร: จุฬาลงกรณ์ธุรกิจปริทัศน์ 16.

ฉัตรชัย คงสุข. (2535). ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของแผนคลังพัสดุฝ่ายภาตดาวาระและโภชนาการในประเทศไทย บริษัท การบินไทย จำกัด. สารนิพนธ์ธุรกิจศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ฉัตยาพร เสนอใจ. (2547). การจัดการและการตลาดบริการ. กรุงเทพมหานคร: ชีเอ็คยูเคชั่น.

ณกร อินทร์พงษ์. (2541). แบบจำลองทางเลือกพาหนะสำหรับขนส่งสินค้า กรณีศึกษาการขนส่งสินค้าระหว่างกรุงเทพมหานครและภาคตะวันออกของประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิศวกรรมศาสตร์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าฯ ชลบุรี.

ต่อศักดิ์ มนต์สิกุล. (2548). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่. วิทยานิพนธ์ ปริญญาโทประจำสำนักงานสถาบันมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.

ทีโอที จำกัด(มหาชน), บริษัท. ส่วนคลังพัสดุ. (2546). คำสั่งส่วนคลังพัสดุ ที่ 6/2546 เรื่อง กำหนดส่วนงานภายใต้ส่วนคลังพัสดุ. กรุงเทพมหานคร: (อัปเดต).

_____. (2545). คู่มือปฏิบัติงานระบบบริหารพัสดุคงคลัง. [ออนไลน์] กันเมื่อ 28 เมษายน 2550, จาก http://intra.tot.co.th/intra_/proclev/farms/html/index.htm ประชญา เวสารัชช์. (2540). บริการประชาชนทำได้ไม่ยาก (ถ้าอยากรู้). เอกสารวิชาการปีการส่งเสริมการบริการประชาชนของรัฐ. กรุงเทพมหานคร : สำนักนายกรัฐมนตรี.

มยุรี ศิริพัฒนกุลขจร. (2545). ปัจจัยในการคัดเลือกผู้รับเหมาขนส่งผลิตภัณฑ์ปีโตรเคมี กรณีศึกษาผู้ประกอบการผลิตภัณฑ์ปีโตรเคมีในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล. ภาคบันธุ์ ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สถาบันราชภัฏสวนดุสิต.

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. (2539). เจตคดีและความพึงพอใจในการบริหาร. กรุงเทพมหานคร: ชวนการพิมพ์.

วรรณดี พูลพอกสิน. (2544). ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการในโครงการนั้นๆ ประจำปี.
สุขภาพ จังหวัดนนทบุรี. วิทยานิพนธ์ปริญญาสังคมสงเคราะห์ศาสตรมหาบัณฑิต
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

วันเพ็ญ ขาวกลิ่น. (2542). การประเมินความต้องการและความคาดหวังของผู้ประกอบการขนส่ง
สินค้าด้วยรอบรุกต่อการเข้าใช้บริการโครงการสถานีขนส่งสินค้าชานเมือง
กรุงเทพมหานครและปริมณฑล. ภาคบันธุ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต
มหาวิทยาลัยเกริก.

วีໄล พลอຍอรุณศรี (2540, พฤษภาคม-สิงหาคม). การให้บริการแบบสุดยอดเหนือชั้น.
จุลสารการศึกษาต่อเนื่องมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราช, 5 (12), 14-15.

วีรพงษ์ เนลิมจิระรัตน์. (2539). คุณภาพในงานบริการ. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพมหานคร: ประชาชน.
วีระรัตน์ กิจเลิศไพรожน์. (2547). การตลาดธุรกิจบริการ. กรุงเทพมหานคร: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
ศิริวรรณ เสรีรัตน์, ปริญ ลักษิตานนท์, ศุกร เสรีรัตน์ และองอาจ ปทะวนิช. (2541). กลยุทธ์การ
ตลาดและการบริหารการตลาด. กรุงเทพมหานคร: ชีระฟิล์มและไซเท็กซ์.

สมิต สัชญกร. (2543). การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพมหานคร:
สายชาร์.

สหชัย ศิลาภรณ์. (2543). แนวทางการประเมินคุณภาพการให้บริการการจัดส่งสินค้า. วิทยานิพนธ์
ปริญญาวิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี.

สุทธิ พิกุลศิริ. (2540). กลยุทธ์การสร้างมวลชนสัมพันธ์. เอกสารประกอบการบรรยาย.
กรุงเทพมหานคร: กรมที่ดิน (อัคดำเนา).

สุริยะ วิริยะสวัสดิ์. (2538). พฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่องค์กรราชการกับปัจจัย
สภาพแวดล้อมในเขตเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์. วิทยานิพนธ์สังคมศาสตรมหาบัณฑิต
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

เสรี วงศ์มนษา. (2542). การวิเคราะห์พฤติกรรมผู้บริโภค. กรุงเทพมหานคร: ชีระฟิล์มและ
ไซเท็กซ์.

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

Harris, Mary B. (1998). **Basic statistics for behavioral science research.** (2 nd ed.). Singapore:
Allyn and Bacon.

Heizer, Jay & Barry, Render. (1999). **Production and operation management.** (5 th ed.). New
Jersey : Prentice Hall.

- Krejcie, Robert V. & Morgan, Earyle W. (1970). **Educational and psychological measurement.** New York : McGraw-Hill Book.
- Kotler, Phillip. (2000). **Marketing management.** (8 th ed). Englewood Cliffs, NJ : Prentice-Hall.
- Lehtinen, U., & Lehtinen, J.R. (1982). **Service quality.** Helsinki : Service Management Institute, Finland OY.
- Millet, John, D. (1954). **Management in the public service.** New York : McGraw – Hill Book.
- Parasuraman, A., Berry, L.L. & Zeithaml, V.A. (1985). **A conceptual model of service quality and its implications for future research.** Journal of Marketing 49(4).
- Vavra Terry, G. (1992). **Aftermarketing : How to keep Customer for Life through Relationship Marketing.** New York : The Free Press – A Division of Macmillan.