

## บรรณานุกรม

- ขนิษฐา นนทรีย์. (2545). ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริการของบริษัท กรุงเทพมหานครประกันชีวิต จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- งานบริหารข้อมูล, บริษัท ทีไอที จำกัด (มหาชน). (2548 มิถุนายน). ผลการดำเนินงาน. รายงานผลการดำเนินงานประจำเดือนมิถุนายน, 2548. (6): 2.
- จิตตินันท์ เดชะคุปต์. (2538). หน่วยที่ 8 เจตคติและความพึงพอใจในการบริการ. ใน สุนทรีย์ สายพิณ (บรรณาธิการ). เอกสารการสอนชุดวิชาจิตวิทยาการบริการ. หน้า 1-43. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- \_\_\_\_\_. (2544). หน่วยที่ 1 ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับจิตวิทยาการบริการ. ใน สุนทรีย์ สายพิณ (บรรณาธิการ). เอกสารการสอนชุดวิชาจิตวิทยาการบริการ. หน้า 1-62. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ปัญญา สุนทรชูพิสิฐ. (2545). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการช่างמהแรงงานของ บริษัท ทิศาราม คอนซัลแตนท์ จำกัด. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ฝ่ายกลยุทธ์องค์กร, บริษัท ทีไอที จำกัด (มหาชน). (2548, มิถุนายน). ผลการดำเนินงาน. รายงานผลการดำเนินงานประจำเดือนมิถุนายน 3 (6): 2.
- มรกต คงสมบูรณ์. (2546). ความพึงพอใจของผู้โดยสารการบินไทยต่อการบริการของแผนกสนามบินและรับรองที่นั่ง ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานใหญ่. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- รัชชา กุลวานิชไชยนันท์. (2535). ความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อบริการทางแพทย์: ศึกษาเฉพาะกรณีผู้ประกันตนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล. รายงานการวิจัย. กรุงเทพฯ: สำนักงานประกันสังคม.
- วิชัย กิตติรักษ์ปัญญา. (2546). การศึกษาสภาพและความต้องการใช้โทรศัพท์สาธารณะของนักศึกษาสถาบันราชภัฏ เขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต สถาบันราชภัฏพระนคร.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ. (2538). การบริหารการตลาดยุคใหม่. กรุงเทพฯ: พัฒนาศึกษา.
- ส่วนบริหารสัญญาธุรกิจ, บริษัท ทีไอที จำกัด (มหาชน). (2548, มกราคม). ผลการดำเนินงาน. รายงานผลการดำเนินงานประจำเดือนมกราคม 7 (1): 1-4.

ส่วนสื่อสารองค์กร. บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน). (2548, กรกฎาคม). ห้องสมุดTOT@home. วารสาร TOT @ home 2. 4 (16): 9.

สุจิตรา ชำนิวิทย์กรย์. (2535). ภาคบริการ. สำนักวิจัย คณะพัฒนาการเศรษฐกิจ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. กรุงเทพฯ: สำนักบรรณสารการพัฒนา.

องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย. (2529). ข้อบังคับองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย ว่าด้วยการกำหนดอัตราค่าเช่าและค่าใช้จ่ายบริการโทรศัพท์ พ.ศ. 2529. กรุงเทพฯ: ผู้แต่ง. (อัดสำเนา)

อุษณีย์ อัมพะมัต. (2545). ปัจจัยการตัดสินใจเลือกใช้บริการธนาคารสรีนคร จำกัด (มหาชน) สาขาบางเขน. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.