

บรรณานุกรม

- กานต์สินี ปิติวีรรัตน์. (2554). คุณภาพการบริการ และกระบวนการให้บริการในพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ พระนคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- การสื่อสารแห่งประเทศไทย. (2533). ระเบียบการสื่อสารแห่งประเทศไทย ฉบับที่ 204 ว่าด้วยการตรวจสอบการนำจ่ายไปรษณีย์ภัณฑ์ธรรมดา พ.ศ. 2533. กรุงเทพมหานคร: การสื่อสารแห่งประเทศไทย (อัครสำเนา).
- กิตติ สุทธิสัมพันธ์. (2542). ความคิดเห็นของตัวแทนออกของต่อพิธีการศุลกากรในการนำสินค้าเข้าจากต่างประเทศ : ศึกษากรณีการนำเข้าทางสำนักศุลกากรท่าอากาศยานกรุงเทพ. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. (2549). การตลาดบริการ. กรุงเทพมหานคร: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ชูษณะ รุ่งปัจฉิม. (2538). จิตวิทยาการบริการ หน่วยที่ 8-15. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- คณีย์ เทียนพุ่ม. (2543). นวัตกรรมบริการลูกค้า การบริการคือหัวใจของงานขาย. กรุงเทพมหานคร: O.N.G.
- เดชา บุญก่อสร้าง. (2550). ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการไปรษณีย์ ณ ที่ทำการไปรษณีย์ ในสังกัดสำนักงานไปรษณีย์นครหลวงใต้. ภาคนิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี
- ธีระพร อุวรรณ โณ. (2529). จิตวิทยาสังคม. กรุงเทพมหานคร: โครงการตำราและเอกสารทางวิชาการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด. (2550). ระเบียบบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ฉบับที่ 106 ว่าด้วยการแบ่งส่วนงานหน้าที่ความรับผิดชอบของส่วนงานในบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด พ.ศ. 2550. กรุงเทพมหานคร: ไปรษณีย์ไทย.
- บุญเรียง ขจรศิลป์. (2539). วิธีวิจัยทางการศึกษา. กรุงเทพมหานคร: พี. เอ็น. การพิมพ์.
- บุญสรวง สุคันธรัตน์. (2553). ภารกิจของสหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจ บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด หลังการแปรรูป. วิทยานิพนธ์ปริญญาพัฒนาแรงงานและสวัสดิการมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ประชา จิตวิทยากร. (2552). คุณภาพบริการในทัศนะของลูกค้าที่มีต่อศูนย์บริการ บริษัท โตโยต้า บอดี เซอร์วิส จำกัด สาขาสุขุมวิท เขตวัฒนา กรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี.
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2534). จิตวิทยาการตลาด. กรุงเทพมหานคร: ศูนย์สื่อเสริมกรุงเทพ.

- พัสดาพร กระจ่างจิตร. (2548). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ การจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศทางทะเลของกลุ่มธุรกิจส่งออกประเทศไทย. สารนิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ไพศาล หวังพานิช. (2531). วิธีวิจัย. กรุงเทพมหานคร: งานส่งเสริมและตำรา กองบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ภัทรพล สิงห์ปรางกูร. (2555). ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการบริหารจัดการของบริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด ภายหลังจากแปรรูปการสื่อสารแห่งประเทศไทย. ภาคนิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ยูพาพรรณ วรณวณิชย์. (2548). การจัดการการตลาดบริการ. กรุงเทพมหานคร: แสงดาว.
- วิชัย โสสุวรรณจินดา. (2539). จัดการคน จัดการงาน. กรุงเทพมหานคร: ดีไลท์.
- วิทิต อินทร. (2553). พฤติกรรมการใช้บริการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อบริการที่ทำกรไปรษณีย์ ในจังหวัดสมุทรปราการ. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี.
- วีรพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์. (2543). คุณภาพในงานบริการ. กรุงเทพมหานคร: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น).
- ศักดิ์ สุนทรธมณี. (2535). เจตคติ. กรุงเทพมหานคร: โอเดียนสโตร์.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคนอื่น ๆ. (2541). การบริหารการตลาดยุคใหม่. กรุงเทพมหานคร: วิสิทธิ์พัฒนา.
- สุกัญญา โชครัตนชัย. (2536). พัฒนาคอนอย่างใดเพื่อให้มีบริการที่ดี ; การบริหารการบริการสู่ความเป็นเลิศ. กรุงเทพมหานคร: สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน.
- สงวน สุทธิเลิศอรุณ. (2527). ทฤษฎีและปฏิบัติการทางจิตวิทยาสังคม. กรุงเทพมหานคร: อักษรบัณฑิต.
- สุชา จันท์เอม. (2524). จิตวิทยาสังคม. กรุงเทพมหานคร: อักษรบัณฑิต.
- สุธี นาทวรทัต. (2547). การบริหารการตลาด. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- สุนทร สิงห์จันทร์. (2553). คุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการรถยนต์นำเข้า บริษัท อีตัน อิมพอร์ต จำกัด เขตสวนหลวง กรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี.
- สุพัตรา สุภาพ. (2541). เทคนิคการบริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพยุคใหม่. กรุงเทพมหานคร: ธรรมนิติ.
- สุนนา อยู่โพธิ์. (2536). การตลาดบริการ. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- อดุลย์ แสงสิงห์แก้ว และคนอื่น ๆ. (2542). คู่มือการปฏิบัติงานจราจรกองบังคับการตำรวจจราจร กองบัญชาการตำรวจนครบาล. กรุงเทพมหานคร: กรมตำรวจ.

Best, John W. and Kahn, James V. (1998). **Research in education.** (8th ed.). Singapore: Allyn and Bacon.

Kotler, Philip. (1997). **Marketing Management : Analysis, Planning, Implementation and Control.** (9th ed.). New Jersey: Prentice-Hall.

Krejcie, Robert V. and Morgan, Earyle W. (1970). **Educational and psychological measurement.** New York: Mc Graw-Hill.