

บรรณานุกรม

- กนิษฐา ปุญญนิรันดร์. (2539). ความพึงพอใจของผู้รับบริการ : ศึกษากรณีเปรียบเทียบระหว่าง
ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาบางน้ำเปรี้ยว และธนาคารกรุงเทพฯ จำกัด
(มหาชน) สาขาบางน้ำเปรี้ยว. ภาคนิพนธ์ปริญญาพัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- กรมการปกครอง. (2552). สถิติข้อมูลประชากร ทะเบียนราษฎร ปี พ.ศ. 2552. [ออนไลน์].
ค้นเมื่อ 29 พฤศจิกายน 2552, จาก http://www.dopa.go.th/stat/y_stat.html.
- กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร. (2552). **ไปรษณีย์เน็ต พ.ศ. 2553**.
กรุงเทพมหานคร : กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร.
- การสื่อสารแห่งประเทศไทย. (2543). **ไปรษณีย์เน็ต พ.ศ. 2544**. นนทบุรี : สยาม อาร์ บิสิเนสส์.
- กำพล กิจพระภูมิ และสุชาติ ยูวรี. (2546). **ลดต้นทุนไม่ลดคุณภาพ**. กรุงเทพมหานคร :
ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- ขจิต การเดช. (2549). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อบริการของที่ทำการไปรษณีย์หลักสี่.
วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- จินตนา บุญบงการ. (2539). การสร้างจิตสำนึกการให้บริการกับการปรับปรุงการบริการภาครัฐ.
กรุงเทพมหานคร : สำนักงานคณะกรรมการปฏิรูประบบราชการ.
- นัตยาพร เสมอใจ. (2545). การตลาดธุรกิจบริการ. กรุงเทพมหานคร : เอ็กซ์เปอร์ เน็ท.
_____. (2547). การจัดการและการตลาดบริการ. กรุงเทพมหานคร : ส.เอเชียเพรส (1989).
- ฉลองศรี พิมลสมพงศ์. (2548). การวางแผนและพัฒนาตลาดการท่องเที่ยว (พิมพ์ครั้งที่ 5).
กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ชมพูนุท สรรคบุรานุรักษ์. (2541). การวิเคราะห์ภาพลักษณ์กิจการไปรษณีย์ของการสื่อสารแห่ง
ประเทศไทยที่นำเสนอผ่านสื่อหนังสือพิมพ์. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. (2548). การตลาดบริการ (พิมพ์ครั้งที่ 6). กรุงเทพมหานคร : ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- ดลฤทัย มานะกิติวิภาต. (2550). ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท ดี คอมพิวเตอร์
จำกัด. ภาคนิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี.

- ทรรศน์ พูลสวัสดิ์. (2546). การเปรียบเทียบความพึงพอใจในการรับบริการที่จุดชำระเงินของ
บริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด และร้านเซเว่น-อีเลฟเว่น ในเขตอำเภอปากเกร็ด จังหวัด
นนทบุรี. ภาคนิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- ธีรกิติ นวรัตน์ ณ อุษยา. (2547). การตลาดสำหรับการบริการ แนวคิดและกลยุทธ์.
กรุงเทพมหานคร : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ชานินทร์ ศิลป์จารุ. (2548). การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS (พิมพ์ครั้งที่ 4).
กรุงเทพมหานคร : วิ.อินเตอร์พรีนซ์.
- นพดล ชนธรรมสถิต และเทียมดาว ทองโกฏ. (2547). ความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการ
สวนสาธารณะในเขต 7. กรุงเทพมหานคร : กรมอนามัย.
- นิรันดร์ ปรัชญกุล. (2547). ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบล
บ้านฉาง. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยบูรพา.
- นิสารัตน์ ศิลปเดช. (2542). ระเบียบวิธีวิจัยทางสังคมศาสตร์เบื้องต้น. กรุงเทพมหานคร :
สถาบันราชภัฏธนบุรี.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2545). วิธีการสร้างสถิติสำหรับการวิจัย (พิมพ์ครั้งที่ 6). กรุงเทพมหานคร :
สุวีริยาสาส์น.
- บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด. (2546). วารสารไปรษณีย์ไทย, 9 (9), 1, 8.
_____. (2551). 125 ปีไปรษณีย์ไทย. กรุงเทพมหานคร : ดาวฤกษ์ คอมมูนิเคชั่นส์.
- ปฏิพล ตั้งจักรวรรานนท์ และธนิกานต์ มาชะศิริานนท์. (2547). 20 วิธีพัฒนาการบริการเหนือชั้น.
กรุงเทพมหานคร : ธรรมกมลการพิมพ์.
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2535). การบริหารงานวิชาการ. กรุงเทพมหานคร : ศูนย์สื่อเสริม
กรุงเทพมหานคร.
- พรทิพย์ พิมพ์สินธุ์. (2550). การสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการไปรษณีย์ไทย.
กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- พิเชษฐ เดชอุดมศิริกุล. (2542). ภาคนิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัย
บูรพา.
- พิทักษ์ ตรุษทิม. (2538). ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของ
กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาพัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต สถาบัน
พัฒนบริหารศาสตร์.
- พิพัฒน์ ก้องกิจกุล. (2546). คู่มือปฏิบัติวิธีวัดความพึงพอใจของลูกค้า. กรุงเทพมหานคร :
ธรรมกมลการพิมพ์.

- ราชบัณฑิตยสถาน. (2546). **พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542**. กรุงเทพมหานคร :
นามมีบุ๊กส์พับลิเคชั่นส์.
- วัชรระ ตาสอน. (2548). **การให้บริการแบบครบวงจรของบริษัท ไปรษณีย์ จำกัด : บทสำรวจความ
คาดหวัง และความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการ**. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตร
มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- วัชรภรณ์ สุริยาภิวัฒน์. (2546). **วิจัยธุรกิจยุคใหม่**. กรุงเทพมหานคร : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วิฑูรย์ สิมะโชคดี. (2542). **TQM วิธีสู่องค์กรคุณภาพยุค 2000**. กรุงเทพมหานคร : จุฬาลงกรณ์
มหาวิทยาลัย.
- วรรณภา กลั่นทกานนท์. (2547). **ประสิทธิผลโครงการเคาน์เตอร์ไปรษณีย์อัตโนมัติ : กรณีศึกษา
ที่ทำการไปรษณีย์ลาดพร้าว**. วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
มหาวิทยาลัยบูรพา.
- วรวิทย์ เชิงเขา. (2545). **ความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการของที่ทำการไปรษณีย์
อ่อนนุช**. สารนิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต.
- วีรพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์. (2545). **คุณภาพในงานบริการ (พิมพ์ครั้งที่ 2)**. กรุงเทพมหานคร : บริษัท
ประชาชนจำกัด.
- วีรพจน์ ลือประสิทธิ์กุล. (2540). **TQM Living Handbook : An Excutive Summary**.
กรุงเทพมหานคร : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วไลรัตน์ สวัสดิ์. (2546). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาล
ตำบลหนองไผ่แก้ว อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี**. วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสน
ศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2534). **หลักการตลาด**. กรุงเทพมหานคร : S.M. Circuit Press.
_____. (2539). **การบริหารการตลาดยุคใหม่**. กรุงเทพมหานคร : วิสิตพัฒนาจำกัด.
_____. (2541). **กลยุทธ์การบริหารการตลาด**. กรุงเทพมหานคร : ชีระฟิล์มและไซเท็กซ์.
- สกนธรัตน์ ศรีสถาพรวงศ์. (2549). **ความพึงพอใจและความต้องการของผู้ใช้บริการที่มีต่อการ
การไปรษณีย์ในสังกัดไปรษณีย์จังหวัดเพชรบุรี**. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี.
- สังคม สุวรรณแสง. (2541). **ปัญหาการปฏิบัติงานของที่ทำการไปรษณีย์รับจ่าย : ศึกษาเฉพาะกรณี
จังหวัดกาฬสินธุ์**. วิทยานิพนธ์ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ. (2543). การสร้างความพึงพอใจและความสัมพันธ์กับลูกค้า.

กรุงเทพมหานคร : แผนกผลิตสื่อสิ่งพิมพ์ฝ่ายวิจัยและระบบสารสนเทศ สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ.

สมนึก เปรื่องประยูร. (2546). การปรับตัวของกิจการไปรษณีย์ เพื่อรองรับการแปรสภาพจาก

รัฐวิสาหกิจการสื่อสารแห่งประเทศไทยเป็นบริษัทไปรษณีย์ไทย. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

สาโรช ไสยสมบัติ. (2534). ความพึงพอใจในการทำงานของครูอาจารย์โรงเรียนมัธยมศึกษาสังกัด

กรมสามัญศึกษา จังหวัดร้อยเอ็ด. วิทยานิพนธ์ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มหาสารคาม.

สุทธิ ปันมา. (2535). ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารกสิกรไทย สาขาภาพสินธุ์.

วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มหาสารคาม.

สุรศักดิ์ นานานุกุล. (2539). คุณภาพคือหัวใจของการบริการ. วารสารเทคโนโลยี, 11 (11), 25.

หทัยรัตน์ เจียรากร. (2542). การเปรียบเทียบความรู้และเจตคติของประชาชนที่มีต่อการ

ไปรษณีย์ในเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

อดุลย์ จาตุรงค์กุล. (2539). พฤติกรรมผู้บริโภค. กรุงเทพมหานคร : B.B.Book.

_____. (2546). พฤติกรรมผู้บริโภคฉบับมาตรฐาน. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัย

ธรรมศาสตร์.

อนันต์ นุ่มดี. (2547). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการของที่ทำการไปรษณีย์สามร้อย

ยอดจังหวัดประจวบคีรีขันธ์. ภาคนิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.

อนุเทพ เบื้องบน. (2544). การศึกษาความพึงพอใจการให้บริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด

(มหาชน) สาขาบางตาพูด. ภาคนิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยบูรพา.

อิสรา วัจจวนนท์. (2542). ทิศทางการตลาดของธุรกิจไปรษณีย์เอกชนในอนาคตในเขต

กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยหอการค้า.

อ้อยทิพย์ กองสมบัติ. (2538). ความพึงพอใจของลูกค้าในการรับบริการของธนาคารกรุงไทย

จำกัด (มหาชน). ภาคนิพนธ์ปริญญาพัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

Good, C. V. (1973). **Dictionary of Education** (3rd ed.). New York : McGraw-Hill.

Maslow, A. H. (1987). **Motivation and Personality** (2nd ed.). New York : Harper & Row.

Kotler, Philip. (2003). **Marketing Management** (11th ed). New Jersey : Prentice Hall.

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี