

บรรณานุกรม

- กมลวรรณ ชัยวานิชศิริ. (2536). ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับผู้บริหารที่สัมพันธ์กับประสิทธิผลของโรงเรียนเอกชน. ภาคนิพนธ์ ปริญญาบริหารการศึกษามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร.
- กฤษณ ธนาพงศ์ธร. (2537) การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์การ: **Human resources development in organization.** นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- กิตติ สิริพัฒน์. (2547). การตลาดมืออาชีพ. กรุงเทพมหานคร: Marketecr.
- ชินจิตต์ แจ็งเจนกิจ. (2544). การบริหารลูกค้าสัมพันธ์. กรุงเทพมหานคร: เจริญบุญการพิมพ์.
- ณัฐวุฒิ จันทร์เกษม. (2547). ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการใช้บริการ ณ สำนักงานบริการบริษัท แอควานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ในเขตพญาไท. วิทยานิพนธ์ ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.
- ธงชัย สันติวงษ์. (2533). องค์การและการบริหารงาน. กรุงเทพมหานคร: ไทยวัฒนาพานิช.
- ธฤตวัต ล้อมวงษ์พาณิชย์. (2550). พฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์บริการข้อมูลทางโทรศัพท์ในเขตกรุงเทพมหานคร: ศึกษาเฉพาะผู้ใช้บริการศูนย์บริการข้อมูลทางโทรศัพท์ของ บมจ.โทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น (ดีแทค). รายงานโครงการเฉพาะบุคคล ปริญญาวารสารศาสตร์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน). ประวัติบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน). [ออนไลน์]. ค้นเมื่อ 25 มิถุนายน 2552 จาก: <http://www.tot.co.th/index.php>.
- เปรมกมล เปลี่ยนเที่ยงธรรม. (2546). การรับรู้และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโทรศัพท์ในข่าวสารการให้บริการโทรศัพท์ขององค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ ปริญญาโทศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ภรณ์ กิรติบุตร มหานนท์. (2529). การประเมินผลประสิทธิผลขององค์การ. กรุงเทพมหานคร: โอเดียนสโตร์.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2531). พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525. (พิมพ์ครั้งที่ 4) กรุงเทพมหานคร: อักษรเจริญทัศน์.
- รัตน์ บัวสนธ์. (2540). การประเมินผลโครงการ การวิจัยเชิงปริมาณ. กรุงเทพมหานคร: คอมแพคท์พริ้นท์.

- รัชยา กุลวานิชไชยนันท์. (2535). รายงานการวิจัยเรื่องความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อบริการ
ทางการแพทย์: ศึกษาเฉพาะกรณีผู้ประกันตนในเขตกรุงเทพมหานคร.
 กรุงเทพมหานคร: สำนักงานประกันสังคม.
- รุ่ง แก้วแดง และชัยณรงค์ สุวรรณสาร. (2536). **แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิผลและประสิทธิภาพ
 องค์กร.** นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ศุภชัย ขาวะประภาส. (2540). **นโยบายสาธารณะ.** กรุงเทพมหานคร: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2541). **การบริหารการตลาดยุคใหม่.** กรุงเทพมหานคร: ซีระฟิล์มและ
 ไซเท็กซ์.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2546). **การบริหารการตลาดยุคใหม่.** กรุงเทพมหานคร: ชรรรมสาร.
- สมพงษ์ เกษมสิน. (2521). **การบริหารงานบุคคล.** กรุงเทพมหานคร: ไทยวัฒนาพานิช.
- สินเรือง สิรินันท์วิทย์. (2549). **ยุทธศาสตร์การพัฒนาภาพลักษณ์ของ บริษัท ทีโอที จำกัด
 (มหาชน) ศึกษากรณีส่วนบริการลูกค้าแห่งหนึ่ง ในจังหวัดภาคใต้.** วิทยานิพนธ์ ปริญญา
 ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต.
- สุภาวดี ฉันทอาภา. (2550). **ทัศนคติและความพึงพอใจโดยรวมของผู้บริโภคที่มีต่อรายการส่งเสริม
 การขาย All Together Bonus ของทรูและทรู มูฟ ในเขตกรุงเทพมหานคร.** สารนิพนธ์
 ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- Best, John w. (1977). **Research in education.** (3rd ed.). New Jersey: Prentice-Hall.
- Best, John W. and Kahn, James V. (1998). **Research in education.** (8th ed.). Singapore: Allyn
 and Bacon.
- Harris, Mary B. (1998). **Basic statistics for behavioral science research.** (2nd ed.). Singapore:
 Allyn and Bacon.
- Hoy, W.L., & Ferguson, J. (1985). **Structure and process in modern societies.** New York: Free
 Press.
- Hoy, W.L., Miskel, E.C. (1991). **A Regression Analysis of the Relationship between
 Organizational Culture and Effectiveness o Secondary Schools.** Oxford: Pergama.
- Krejcie, Robert V. and Morgan, Earyle W. (1970). **Educational and psychological
 measurement.** New York: McGraw-Hill.
- Mahoney, T. A. and W. Weitzel. (1969). **Managerial models of organizational effectiveness.**
 Illinois: The Free Press.
- Kotler Philip. (2000). **Marketing management.** Upper Saddle River, NJ: Person Prentiec Hall.

Steers, R.M. (1979). **Motivation and Work Behavior**. (2nd ed.). New York: McGraw-Hill.

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี