

## บรรณานุกรม

- กฤษณะ จิตต์แก้ว. (2551). การพัฒนาต้นแบบระบบติดตามการบำรุงรักษาเครื่องโทรศัพท์  
สาธารณะโดยใช้ RFID กรณีศึกษาบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน). การค้นคว้าอิสระ  
ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- จรัส สุวรรณมาลา. (2539). การตรวจสอบผลการดำเนินงาน - กลยุทธ์ในการปรับปรุงภาครัฐ.  
กรุงเทพมหานคร : กราฟฟิคฟอร์แมท (ไทยแลนด์).
- จิตตินันท์ เศษะคุปต์และชัชชนะ รุ่งปัจฉิม. (2543). จิตวิทยาการบริการ. นนทบุรี :  
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- จิตตินันท์ นันทไพบลูย์. (2551). จิตวิทยาการบริการ. กรุงเทพมหานคร : ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- ฉัตยาพร เสมอใจ. (2548). การจัดการและการตลาดบริการ. กรุงเทพมหานคร : ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- ชัชชนะ รุ่งปัจฉิม และคณะ. (2538). “หน่วยที่ 12 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการบริการ” เอกสารการสอน  
ชุดวิชาจิตวิทยาบริการ. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- ชวงส์ ฉายะบุตร. (2539). การให้บริการแบบครบวงจร แนวการให้บริการเชิงรุกของกรมการปกครอง.  
กรุงเทพมหานคร : อาสารักษาดินแดน กรมการปกครอง.
- โชคชัย เขียวเข็น. (2544). การบริการ. กรุงเทพมหานคร : อักษรเจริญทัศน์.
- ณัฐพันธ์ เขจรนันท์. (2547). พฤติกรรมองค์กร. กรุงเทพมหานคร : ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- ธีระศักดิ์ บรรณารักษ์. (2532). การบริการสาธารณะ. กรุงเทพมหานคร : ดอกหญ้า.
- บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน). ประวัติบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน). [ออนไลน์]. ค้นเมื่อ 2 ตุลาคม  
2553, จาก : <http://tot.co.th/index.php>.
- ประสิทธิ์ ชูแก้ว. (2549). การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานบริการโทรศัพท์พื้นฐานของ  
พนักงานบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดภูเก็ต. วิทยานิพนธ์  
ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ปรัชญา เวสารัชช. (2540). บริการประชาชนทำได้ไม่ยาก (ถ้าอยากทำ). กรุงเทพมหานคร :  
กราฟฟิคฟอร์แมท (ไทยแลนด์).
- พัฒนา วัฒนปรีชากุล. (2545). ความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการท่าเรือกรุงเทพ. วิทยานิพนธ์  
ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สถาบันราชภัฏธนบุรี.

- พิทักษ์ ตรีหิม. (2538). ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของ กรุงเทพมหานคร ศึกษากรณีสำนักงานยานนาวา. ภาคนิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- พิสิทธิ์ พิพัฒน์โกคากุล. (2552). บริการให้ตรงใจใคร ๆ ก็กลับมา. กรุงเทพมหานคร : ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- รวีวรรณ โปรรุ่งเรือง. (2551). จิตวิทยาการบริการ. กรุงเทพมหานคร : โอเดียนสโตร์.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2550). พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.2550. กรุงเทพมหานคร : อักษรเจริญทัศน์.
- วิชัย โกลสุวรรณจินดา. (2539). ความล้มบงค์การ. กรุงเทพมหานคร : ภาพพิมพ์.
- วีรพงษ์ เกลิมจิระรัตน์. (2542). คุณภาพในงานบริการ. กรุงเทพมหานคร : สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น).
- ศรีจิตรา สวัสดิ์พานิช. (2551). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อบริการโทรศัพท์พื้นฐานของบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดปทุมธานี. การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2541). การตลาดธุรกิจบริการ. กรุงเทพมหานคร : A. N. การพิมพ์.
- สมิต สัชฌุกร. (2550). การต้อนรับและการบริการที่เป็นเลิศ. (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพมหานคร : วิญญูชน.
- สุโขทัยธรรมมาธิราช, มหาวิทยาลัย. (2544). จิตวิทยาบริการ. (พิมพ์ครั้งที่ 6). นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- สุรัชย์ จันทร์จรัสวัฒนา. (2550). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อส่วนประสมตลาดบริการ โทรศัพท์พื้นฐานของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดสมุทรสาคร. การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- อดุลย์ แสงสิงห์แก้ว และคณะ. (2542). คู่มือการปฏิบัติงานจรรยาบรรณบังคับการตำรวจจราจร กองบัญชาการตำรวจนครบาล. กรุงเทพมหานคร : กรมตำรวจ.
- อารี นาควิโรจน์. (2551). ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของพนักงานในการให้บริการของ ฝ่ายบริการทั่วไป บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน). การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี.
- Best, John W. (1977). **Research in education**. New Jersey : Prentice - Hall.
- Best, John W. and Kahn, James V. (1998). **Research in education**. (8<sup>th</sup> ed.). Singapore: Allyn and Bacon.

- Krejcie, Robert V. and Morgan, Eayle W. (1970). **Educaitonal and psychological measurement**.  
New York : McGraw-Hill.
- Parasuraman, A. and Barry, L. (1995). A Conceptual model of service quality and implication for  
future research. **Journal of Market**. 3(49) : 79-80.
- Weber, Max. (1979). **The Theory of Social and Economic Organization**. New York : The Free  
Press.