

บรรณานุกรม

- กฤษฎา สุวิชโสภณ. (2543). การเปรียบเทียบโครงสร้างตลาดพฤติกรรมการแข่งขันของผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ในช่วงก่อนและหลังการสัมปทาน. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- กิจการร่วมค้าไทย-โมบาย. (2548). ลักษณะการบริการของไทย-โมบาย. [ออนไลน์]. จาก : <http://www.thaimobile.co.th>. [เข้าถึง 1-15 ธันวาคม 2548].
- จิตตินันท์ เศษะกุลต์. (2540). จิตวิทยาการบริการ (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. (2548). การตลาดบริการ (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- ณัฐสินี กนกหิรัญ. (2547). ความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้ศูนย์บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ กรณีศึกษา บริษัท ซีเมนต์ (ประเทศไทย) จำกัด. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สถาบันราชภัฏสวนดุสิต.
- พิบูล ทีปะपाल. (2545). หลักการตลาดยุคใหม่ศตวรรษที่ 21. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์มิตรสัมพันธ์กราฟิก.
- ราชภัฏธนบุรี, มหาวิทยาลัย. (2548). คู่มือวิทยานิพนธ์ ภาคนิพนธ์. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี.
- วาทิต ประสมทรัพย์. (2544). การศึกษาวิเคราะห์นโยบายของรัฐด้านโทรคมนาคม ศึกษาเฉพาะกรณีศึกษาโครงการให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบใหม่. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- วิภาดา มาลาไพฑูรย์ทิพย์. (2546). ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อศูนย์บริการลูกค้าสัมพันธ์ บริษัท เมอร์ค จำกัด. สารานิพนธ์ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร.
- วีระชัย พุฒิสกุลวงศ์. (2543). พฤติกรรมและความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบเว็ดโฟน 1800 ดิจิตอล ในเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- วีระพงษ์ เกลิมจิระรัตน์. (2539). คุณภาพในการบริการ. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพมหานคร : สมาคมการส่งเสริมเทคโนโลยี.

- ศศิธร อิทธานูเวकिन. (2538). ปัจจัยที่มีผลต่อความนิยมใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ในประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ศิริชัย พงษ์วิชัย. (2545). การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยคอมพิวเตอร์ (พิมพ์ครั้งที่ 11). กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ. (2541). การบริหารการตลาดยุคใหม่. กรุงเทพมหานคร : ธีระฟิล์มและไซเท็กซ์.
- ศุภชัย ดันพงษ์พันธ์. (2547). ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริการขายรถยนต์ บริษัท วรจักรยนต์ จำกัด. สารนิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.
- สุทธนันท์ อัครวัฒน์กุล. (2544). ความพึงพอใจของนักศึกษามหาวิทยาลัยปทุมต่อการให้บริการของ TAC. วิทยานิพนธ์นิเทศศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- สมรัฐ แก้วดาว. (2546). ความพึงพอใจและการภักดีของลูกค้าที่มีต่อบริการของบริษัท ผู้นำเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- สาวิกา อุณหนันท์. (2542). การควบคุมการทางตลาด. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สุวรรณ์ อมรรจิตกุล. (2545). ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบดิจิตอล GSM 2 Watts ในเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.
- เสรี วงษ์มณฑา. (2542). กลยุทธ์การตลาด. กรุงเทพมหานคร : บิสนิเนตเวิด์ล.
- อดุลย์ จาตุรงค์กุล. (2542). การบริหารการตลาด กลยุทธ์ และยุทธวิธี Marketing Management Strategies and Tactics. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- อิสราวารงค์ เรืองเดชสุวรรณ. (2544). แนวคิดเกี่ยวกับความสัมพันธ์ในเชิงพันธสัญญาในระบบการบริหารงานลูกค้าสมาชิก : กรณีศึกษาบัตรเครดิตเทสโกลด์คัส. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- Kotler, Phillips. (2000). Marketing management prentice hall. New Jersey : Prentice Hall International.
- Krejcie, Robert V. and Morgan, Earyle W. (1970). Education and psychology measurement. n.p.

Millet .J.D. (1954). **Management in the public service : The quest for effective performance.**
New York : Mc Grow – Hill.

Parasuraman, A., Valarie A. Zeithaml, and Leonard I. Berry. (1985, April). A conceptual model of service quality and its implications for future research. **Journal of marketing.** 49 (53) : 41-50.