

บรรณานุกรม

กุลทลี รื่นรมย์ เพลินทิพย์ โกเมศโสกา และสาธิตา อุณหนนท์. (2547). *พฤติกรรมองค์กร*.

กรุงเทพฯ: ศึกษาพัฒนา.

เกรียงไกร รอยวิรัตน์. (2548). *การศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการร้านสตาร์คส์ สาขา*

พลโยธินกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาการตลาด, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.

ความพึงพอใจ (Satisfaction) คืออะไร วัดผลอย่างไร. (ม.ป.ป.). วันที่สืบค้นข้อมูล 26 ธันวาคม 2555, เข้าถึงได้จาก<http://thesisavenue.blogspot.com/2008/09/satisfaction.html>

คู่มือมาตรฐานการให้บริการ. (2554). วันที่สืบค้นข้อมูล วันที่ 26 ธันวาคม 2555, เข้าถึงได้จาก
http://www.spu.ac.th/affair/files/2012/01/Services_guide.pdf

จิตตินันท์ เตะทะคุปต์. (2544). *ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับจิตวิทยาการบริหาร. ใน เอกสารการสอนชุด จิตวิทยาการบริหาร หน่วยที่ 1, นนทบุรี: มหาลัษฏ์วิทยธรรมมาธิราช.*

โจ พนาสันติภาพ และคณะ. (2550). *ความพึงพอใจในการให้บริการของธนาคารทหารไทย สาขาย่อยมหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม ของนักศึกษาภาคปกติ มหาวิทยาลัยราชภัฏ จันทรเกษม. กรุงเทพฯ: คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม.*

ชื่นจิตต์ แจ่มเจนนิจ. (2544). *การบริหารลูกค้าสัมพันธ์. กรุงเทพฯ: เจริญบุญการ.*

ตรีเพ็ชร อ่ำเมือง. (ม.ป.ป.). *คู่มือ-เทคนิคการให้บริการด้วยใจ. วันที่สืบค้นข้อมูล 26 ธันวาคม 2555, เข้าถึงได้จาก* <http://www.op.mahidol.ac.th/orga/file/pdf/12/A/%20service%20mind%20manual.pdf>

ณรงค์ฤทธิ์ บุญเจริญกุล. (2551). *พฤติกรรมและความพึงพอใจของลูกค้า ที่มีต่อการให้บริการของ ตัวแทนจำหน่ายผลิตภัณฑ์นมสดยี่ห้อดัชมิลล์ ในเขตจังหวัดนครนายก. วิทยานิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาการจัดการทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏ พระนครศรีอยุธยา.*

ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์. (2549). *ทฤษฎีองค์การสมัยใหม่ (พิมพ์ครั้งที่ 6). กรุงเทพฯ: แบทโฟร์ พรินติ้ง.*

ทิพวัลย์ คุณโชติ. (2550). *พฤติกรรมการใช้บริการโทรศัพท์มือถือสำหรับกลุ่มวัยรุ่นในเขตสายไหม. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาการตลาด, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัย ราชภัฏพระนคร.*

- ชนกฤต แสงทะวงศ์. (2553). ความพึงพอใจของผู้รับบริการสายการบินต้นทุนต่ำ กรณี: สายการบินนกแอร์. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาการจัดการโลจิสติกส์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเซาท์อีสตา้งกอก.
- ชนกมล แข่งเพ็ญแข. (2549). การบริหารจัดการด้านการให้บริการของโรงพยาบาลนครศรีอยุธยา. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาการจัดการทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.
- นนทพร วรรณศิริพัฒน์. (2550). ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของ บมจ. ธนาคารกรุงไทย สาขาสระบุรี. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- นันทวุฒิ ฐระพระ. (2554). ความพึงพอใจต่อการให้บริการ งานพัสดุ คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น. วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการวิจัยและประเมินผลการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย.
- นิยม ตั้งปรีชาพานิชย์. (2545). การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารโดยใช้เทคโนโลยีการสื่อสารกับผลการปฏิบัติงานของข้าราชการสังกัดสถาบันเทคโนโลยีราชมงคลในวิทยาเขตส่วนกลาง. วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรอุตสาหกรรมมหาบัณฑิต, สาขาคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี.
- บริษัท เทเลเทค ดี จำกัด เขตพื้นที่ที่ ๓. (2555). รายงานสรุปยอดขาย ผลประกอบการบริษัท เทเลเทค ดี ดีแทค เขตพื้นที่ที่ ๓. วันที่สืบค้นข้อมูล 20 ธันวาคม 2555, เข้าถึงได้จาก <http://www.happychonburi.com>
- บุณชกริกา ประดับมุข และสุภาวรรณ อนุธิษฐ์. (2551). การศึกษากลุ่มลูกค้าที่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารพาณิชย์ : กรณีศึกษาธนาคารธนชาต จำกัด (มหาชน) สาขาส่งเสริมการค้า. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาบริหารธุรกิจ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยนเรศวร.
- พัชรา ดิษฐสอน. (2551). การศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของบริษัท วี.เอ็ม. ซี. เซฟตี้กลาส (ประเทศไทย) จำกัด สาขา บางพลี. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาบริหารทั่วไป, วิทยาลัยบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.

- วโรทัย วิมลรัตนศิลป์. (2547). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการหลังการขาย
เครื่องปรับอากาศบริษัท แคลเรียร์ (ประเทศไทย) จำกัด. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิต, สาขาการจัดการทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.
- รุ่งไพลิน จิตอารีย์. (2551). ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ต้อนรับ
(Floor Supervisor) ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาบางบอน. วิทยานิพนธ์
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาการจัดการทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัย
ราชภัฏธนบุรี.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์, ปริญ ลักขิตานนท์, ศุภร เสรีรัตน์ และองอาจ ปทะวานิช. (2546). การบริหาร
การตลาดยุคใหม่. กรุงเทพฯ: ชรรรมสาร.
- สกุลกานต์ นามโคตร. (2548). การศึกษาความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการใช้บริการเสริม
โทรศัพท์มือถือ ของบริษัท เอไอเอส จำกัด (มหาชน) ในเขตพญาไท กรุงเทพมหานคร.
วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาการตลาด, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัย
ราชภัฏพระนคร.
- สมิต สัมฤทธิ์. (2542). การต้อนรับและการบริการที่เป็นเลิศ. กรุงเทพฯ: วิทยุชน.
- สุนนา อยู่โพธิ์. (2544). ตลาดการบริการ. กรุงเทพฯ: บิ๊กโพธิ์เพรส.
- สุวรรณ ลีละเศรษฐกุล. (2541). ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานด้านสมรรถภาพในการ
ปฏิบัติงานของหัวหน้าสถานีอนามัยจังหวัดสงขลา. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต,
สาขาบริหารสาธารณสุข, คณะสาธารณสุขศาสตร์, มหาวิทยาลัยมหิดล.
- อรอนงค์ ผ่องวรรณลักษณ์. (2547). การศึกษาปัจจัยสำคัญต่อการให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่และ
ความพึงพอใจที่ส่งผลต่อการเปลี่ยนแปลงเครือข่ายผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่.
วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาการบริหารธุรกิจ, คณะพาณิชยศาสตร์และ
การบัญชี, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- อดุลย์ จาตุรงค์กุล. (2546). การบริหารการตลาดกลยุทธ์และยุทธวิธี (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ:
สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- อำไพรัตน์ พูลสวัสดิ์. (2544). ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของโรงพยาบาลตากสิน
จันทร์บุรี. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขานโยบายสาธารณะ,
บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา.