

บรรณานุกรม

- กนิษฐา วิสม. (2552). *ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสิน เขตเพชรบุรี*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาการจัดการทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี.
- กิตติ รวีกันต์. (2547). *ความคิดเห็นของพนักงานบริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด ที่มีต่อองค์กรหลังการแปลงสภาพ*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาพัฒนาชุมชน, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- กุลชน ธนาพงศธร. (2530). *หลักการกำหนดนโยบายของรัฐ*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- จิรายุ ทรัพย์สิน. (2540). *ปัจจัยความคิดเห็นของนิสิตที่มีต่อการเลือกตั้งผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร: ศึกษาเฉพาะกรณีนิสิตปริญญาตรี คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขารัฐศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ฉัตรชัย ชูแก้ว. (2544). *ความคิดเห็นของผู้สื่อข่าวต่อการนำเสนอข่าวอาชญากรรมทางโทรทัศน์*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขารัฐศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ชนิดา วันวงษ์. (2544). *ความพึงพอใจของผู้โดยสารการบินไทยต่อการให้บริการของแผนกสอบถามและสำรองที่นั่ง: ศึกษาเฉพาะกรณีท่าอากาศยานกรุงเทพอาคารผู้โดยสารภายในประเทศ*. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. (2546). *การตลาดบริการ*. กรุงเทพฯ: ศ. เอเชีย เพรส (1989).
- ธนศ เทพพิทักษ์. (2546). *ความคาดหวังและการรับรู้ในการวางแผนกลยุทธ์หรือการปฏิรูป*. กรุงเทพฯ: กราฟฟิคฟอร์แมท.
- ธวัชชัย นาคฤทธิ์. (2540). *ความคิดเห็นเกี่ยวกับการเลื่อนตำแหน่งสูงขึ้นของข้าราชการตำรวจชั้นสัญญาบัตร: ศึกษาเฉพาะกรณีของสำนักงานตำรวจภาค 1*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขารัฐศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ธันยวัชร ไชยตระกูลชัย. (2545). *คิดใหม่การตลาด*. กรุงเทพฯ: ผู้จัดการ.
- นกุลยา ส่งสวัสดิ์. (2544). *ความคาดหวังของประชาชนต่อคุณภาพบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลสมเด็จพระปิ่นเกล้า กรมแพทย์ทหารเรือ*. ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา.

- บุญธรรม คำพอ. (2520). การศึกษาความแตกต่างระหว่างผู้ยอมรับ และไม่ยอมรับวิทยาการ
แผนใหม่: ศึกษาเฉพาะกรณีมูลนิธิบูรณะชนบท หมู่ที่ 10 ตำบลโพธิ์งาม อำเภอสุวรรณบุรี.
วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาพัฒนาชุมชน, บัณฑิตวิทยาลัย,
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ประสาร ฤทธิ์มนตรี. (2545). ความคิดเห็นของพนักงานไปรษณีย์ต่อการแปรรูปกิจการไปรษณีย์.
วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาสังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา, บัณฑิตวิทยาลัย,
สถาบันราชภัฏธนบุรี.
- พิสิทธิ์ พิพัฒน์โกศลกุล. (2546). การบริหารคุณภาพบริการ. โปรดักทีวี่เวิลด์ (World world), 8
(45), 41-42.
- เพทาย คุ่มคำมี. (2546). กรณีศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานครต่อคุณภาพ
การให้บริการของสถานีบริการน้ำมันที่ ปตท. เป็นผู้ดำเนินการเอง. ปัญหาพิเศษ
รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขานโยบายสาธารณะ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัย
บูรพา.
- มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. (2544). ทฤษฎีและแนวปฏิบัติในการบริหารการศึกษา
(พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- ขงยุทธ พงศ์ศิริพันธ์ และคณะ. (2546). การจัดการตลาด. กรุงเทพฯ: เพียร์สัน เอ็ดดูเคชั่น.
- ยุพาวรรณ วรรณวานิชย์. (2548). การตลาดบริการ. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ระมิด ฝ่ายริย์. (2530). การบริหารการตลาด: การศึกษาในเชิงทฤษฎีและการปฏิบัติ. กรุงเทพฯ: ภาค
พัฒนาตำราและเอกสารวิชาการหน่วยศึกษานิเทศก์ กรมการฝึกหัดครู.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2532). พจนานุกรมศัพท์ปรัชญา อังกฤษ-ไทย ฉบับราชบัณฑิตยสถาน.
กรุงเทพฯ: อัมรินทร์.
- วนิดา วรรณเจริญ. (2540). ภาพปัจจุบันและความคาดหวังในด้านสวัสดิการของครูประถมศึกษา
ของโรงเรียนในสังกัดกรุงเทพมหานคร ในเขตคลองเตยและเขตคลองเตยสาขา 1.
วิทยานิพนธ์สังคมสงเคราะห์ศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาสังคมสงเคราะห์ศาสตร์,
คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- วิสุทธิ ชุนหศิรินนท์. (2546). วามพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของสำนักบริการ โทรศัพท์
บริษัท เทเลคอมเอเชีย คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) สาขาซีคอนแสคว. ปริญญานิพนธ์
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิทยาการจัดการ, บัณฑิตวิทยาลัย,
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.

วีรพงษ์ เกลิมจิระรัตน์. (2539). *คุณภาพในงานบริการ*. กรุงเทพฯ: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น).

วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์. (2541). *การตลาดธุรกิจบริการ*. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.

ศรชัย จันทิวงษ์. (2553). *คุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขากันทรามย์ จังหวัดศรีสะเกษ*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาการจัดการทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.

ศรชัย สอนเกิดสกุล. (2545). *ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารของรัฐและเอกชนในเขตอำเภอเมือง จังหวัดระยอง*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขานโยบายสาธารณะ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา.

ศรีสุภา สหชัยเสรี. (2538). *การตลาด กลไกสู่โลกกว้าง*. กรุงเทพฯ: ชวนพิมพ์.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์, ปริญ ลักขิตานนท์, ศุภร เสรีรัตน์ และ งามใจ ปทะวานิช. (2541). *กลยุทธ์การตลาด: การบริหารการตลาด และกรณีตัวอย่าง*. กรุงเทพฯ: ชีระฟิล์มและโซเท็กซ์.

สมชัย ชีรภาพงษ์. (2546). *ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของ บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) กรณีศึกษาศูนย์บริการลูกค้า สาขากลาง*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิทยาการจัดการ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

สมชาย กิจยรรยง. (2521). *การพัฒนาทีมงานบริการ*. กรุงเทพฯ: มัลติอินฟอร์เมชั่นเทคโนโลยี.

สมศักดิ์ เจริญผล. (2542). *ความคิดเห็นของสมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบลที่มีต่อศักยภาพในการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบล: ศึกษากรณีอำเภอบ้านนา จังหวัดชลบุรี*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขานโยบายสาธารณะ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา.

สัตตยา กระแสรัช. (2538). *ความคิดเห็นของประชาชนต่อการจัดตั้งอุทยานสายใจธรรมจังหวัดฉะเชิงเทรา*. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรสิ่งแวดล้อมมหาบัณฑิต, สาขาวิทยาศาสตร์สิ่งแวดล้อม, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

สิริอร วิชชาวุธ. (2544). *จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การเบื้องต้น*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

สุดาตวง เรืองจุริระ. (2540). *ระเบียบวิธีวิจัยตลาดเบื้องต้น (พิมพ์ครั้งที่ 2)*. กรุงเทพฯ: ประกายพริก.

สุนทร สิงห์จันทร์. (2552). *คุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการรถยนต์นำเข้า บริษัท อีตัน อิมพอร์ต จำกัด เขตสวนหลวง กรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาการจัดการทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี.

- สุมนา อยู่โพธิ์. (2544). *การค้าปลีก (Modern retailing)*. ม.ป.ท.
- เสกสรร วัฒนพงษ์. (2542). *ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาการประสานงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจทางหลวงกับเจ้าหน้าที่ตำรวจภูธรในเขตพื้นที่ทางหลวง หมายเลข 34 (บางนา-บางปะกง) กรุงเทพฯ. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขารัฐศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.*
- โสภา พิสมัย. (2543). *ความคิดเห็นของพนักงานองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทยที่มีต่อโครงการลาออกก่อนเกษียณอายุ. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขารัฐศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.*
- อดุลย์ จาตุรงค์กุล. (2546). *การบริการการตลาด: กลยุทธ์และยุทธวิธี*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- อนุวัฏ บรรลุทางธรรม. (2545). *คุณภาพการให้บริการรถไฟฟ้า (BTS) ของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาบริหารธุรกิจ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.*
- อนุวัฒน์ ศุภชติกุล. (2542). *Facilitator กับการเพิ่มประสิทธิภาพของทีม. นนทบุรี: สถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล.*
- อมร รักษาสัตย์. (2525). *ปัญหาการบริหารงานบุคคลในปัจจุบัน*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- อังคณา จันทรสุนทรกุล. (2547). *การศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน). วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิทยาการจัดการ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.*
- Millet, J. D. (1954). *Management in the Public Service*. New York: McGraw-Hill.
- Webster. (1999). *Webster's New World Dictionary*. New York: Compact School the World Publishing Company.
- Yamane, T. (1973). *Statistic: An Introductory Analysis* (3rd ed). New York: Harper and Row.