



## บรรณานุกรม



## บรรณานุกรม

- กัลยา วานิชย์ปัญญา. (2540). การวิเคราะห์สถิติ : สถิติสำหรับการบริหารและการวิจัย.  
กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- จิตตินันท์ เฉชะคุปต์. (2538). จิตวิทยาการบริหาร เอกสารการสอนวิชาชุดการบริหาร. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยสุโขทัยนครราชสีมา.
- จรวขพร กุลอานวยชัย. (2538). ความพึงพอใจของผู้มารับบริการสังคมสงเคราะห์ของศูนย์บริการ  
สาธารณสุข สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์สังคมศาสตร์มหาบัณฑิต.  
(สังคมศาสตร์). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- คณา วุฒิวิวัฒน์กุล. (2544). ความพึงพอใจในการทำงานและพฤติกรรมการให้บริการของ  
พนักงานฝ่ายปฏิบัติการ ธนาคารออมสินสำนักพหลโยธิน. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์  
มหาบัณฑิต (จิตวิทยาอุตสาหกรรม). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย  
เกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด . (2548). “อดีตถึงปัจจุบัน,” (ออนไลน์). แหล่งที่มา :  
<http://www.tot.co.th/content/content.php?ContentID=Content-0509291111500009&lang=TH>:
- ธงชัย สันติวงษ์. (2540). “องค์การและการจัดการ” ทันสมัยยุคโลกาภิวัตน์. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนา  
พานิชย์.
- พินพิสนีย์ พรหมศิริ. (2547). “วิธีตัดสินใจไม่ให้พลาด,” (ออนไลน์). แหล่งที่มา :  
<http://www.nidambe11.net/ekonomiz/2004q1/article2004jan19p3.htm>
- พิพัฒน์ บูรณกลัด. (2540). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อบริการขององค์การโทรศัพท์แห่ง  
ประเทศไทยกรณีศึกษา: งานจัดเก็บเงินสำนักบริการองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย.  
วิทยานิพนธ์สังคมศาสตร์มหาบัณฑิต (สังคมศาสตร์). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย  
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ. (2536). เทคนิคการวิจัยการศึกษา. กรุงเทพฯ :  
ศูนย์ส่งเสริมวิชาการ.
- วีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์. (2539). คุณภาพในการบริการ. กรุงเทพฯ : ประชาชน.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2540). พฤติกรรมผู้บริโภค. กรุงเทพฯ : พัฒนาศึกษา.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2541). กลยุทธ์การตลาด การบริหารการตลาดและกรณีศึกษา.  
กรุงเทพฯ : ซีระฟิล์มและไซเท็กซ์.



- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2543). **หลักการตลาด**. กรุงเทพฯ : ซีพีอีเอ็มและไซเท็กซ์.
- ศุภนิศย์ โชครัตนชัย. (2536). **การบริหารการบริการสู่ความเป็นเลิศ**. หนังสือที่ระลึกประจำปี เล่มที่ 10. กรุงเทพฯ : สถาบันข้าราชการพลเรือน.
- สมชาย กิจบรรจง. (2543). **ยุทธวิธีบริการครองใจลูกค้า**. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- สมบูรณ์ มีนาถ. (2547). **พฤติกรรมการณ์ตัดสินใจและความพึงพอใจในการทำประกันชีวิตของประชาชนในเขตภาคกลาง**. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. (การจัดการทั่วไป). พระนครศรีอยุธยา : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.
- “รายงานบังคับบัญชาของศูนย์บริการโทรศัพท์สาธารณะ,” (2547). **องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย**. ไม่ปรากฏเลขหน้า
- หุ่ย จำปาเทศ. (2533). **จิตวิทยาใจ**. กรุงเทพฯ : สามัคคีสาสน์.
- อดุลย์ จาตุรงค์กุล. (2543). **พฤติกรรมผู้บริโภค**. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- อภิรัตน์ จันตะนี และคณะ. (2545). **การวิจัยทางธุรกิจ**. กรุงเทพฯ : พิทักษ์อักษร.
- อำนาจ สุภาภรณ์. (2546). **ความพึงพอใจในการใช้โทรศัพท์สาธารณะแบบหยอดเหรียญในชนบทของประชาชนในพื้นที่จังหวัดฉะเชิงเทรา**. วิทยานิพนธ์สังคมศาสตร์มหาบัณฑิต (สังคมศาสตร์). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- Conbach, Lee J. (1974). **Essentials of Psychological Testing**. 3rd ed. New York : Harper& Row.
- Davis, Keith. (1967). **Human Relations at Work**. 4 th ed. New York : McGraw-Hill.
- Kotler,P. (1997). **Marketing Management : Analysis,Planning,Implementation and Contol**. 9 th ed. Englewood cliffs : Prentice Hall International.
- Millett, John D. (1954). **Management in the public service : The Oust for Effective performance**. New York : McGraw-Hill.
- Simon, Herbert A., Donald W. Smithburge and Victor A. Thompson. (1976). **Public Administration**. New York : Alfred A. Knopf.
- Robinson, Richard and David S.G. Goodman. (1996). **The New Rich in Asia : Mobile Telephone, McDonald’s and Middle Class Revolution**. Murdoch : Asia Research Centre, Murdoch University.
- Vroom, V.H. (1984). **Work and Motivation**. Florida : Robert E. Krieger.
- Yamane, T. (1973). **Statistics and Introductory Analysis**. 2nd ed. Tokyo : John Westherhill.