

REFERENCES

- Fitzsimmons, J., & Fitzsimmons, M. (2004). *Service management: Operations, strategy, and information technology* (4th ed.). New York: McGraw-Hill.
- Hornby, A. S. (1994). *Oxford advanced learner's dictionary*. Bangkok: D.K. Book House.
- Kotler, P. (2000). *Marketing management* (The millennium ed.). Upper Saddle River, NJ: Prentice Hall.
- Lovelock, C., & Wright, L. (2002). *Principles of service marketing and management* (2nd ed.). Upper Saddle River, NJ: Prentice Hall.
- Mququ, H. (2005). *A survey of customer satisfaction, expectations and perceptions as a measure of service quality in SANBS*. Unpublished master's thesis, Rhodes University, Investec Business School.
- Nattika Chuenkerdlarp. (2006). *The survey of international students' satisfaction with studying at Assumption University*. Unpublished master's research paper, Thammasat University, Language Institute, English for Careers.
- Panwalee Primkajeepong. (2007). *Customer satisfaction with work permit application services at the Office of Foreign Workers Administration*. Unpublished master's research paper, Thammasat University, Language Institute, English for Careers.
- Sheth, J., Mittal, B., & Newman, B. (1999). *Customer behavior: Consumer behavior and beyond*. Orlando, FL: The Dryen Press.
- Wandee Deeraksa. (2004). *Customer satisfaction on the telephone communication skills of DHL import formality customer service agents*. Unpublished master's thesis, Kasetsart University, Faculty of Agriculture, Department of Agricultural Extension and Communication.
- Yaowaman Ruttanakul. (2007). *Customers' satisfaction with services at Tops Market Sukhumvit 19 branch*. Unpublished master's research paper, Thammasat University, Language Institute, English for Careers.
- Zikmund, W., & d'Amico, M. (1998). *Effective marketing: Creating and keeping customers*. Cincinnati, OH: South-Western.

การประปานครหลวง. (2549). *ย้อนรอยกิจการประปาในประเทศไทยคู่มือคั้งน้ำพระทัยจากในหลวง, วารสารน้ำก๊อก,*

22 (5),11.

การประปานครหลวง. (2550). *ยุทธศาสตร์การบริหารการประปานครหลวง ฉบับที่ 2 (2551-2554).*

ฉวีวรรณ วินิจเขตคำนวณ. (2548). *ความพึงพอใจในการรับบริการของผู้ใช้น้ำประปา กรณีศึกษา: สำนักงาน*

ประปาสาขาบางเขน การประปานครหลวง. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏ

พระนคร, สาขายุทธศาสตร์การพัฒนา.

ศุภชัย พิณสุรงค์. (2548). *ความพึงพอใจของผู้บริโภคต่อการบริการของการประปานครหลวง สาขานนทบุรี.*

วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร, สาขาสังคมศาสตร์เพื่อการศึกษา.

อาทร ฉายมุกดา. (2544). *ความพึงพอใจของผู้รับบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดอุดรธานีในเขตเทศบาล*

นครอุดรธานี. สารนิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์.

อุทัย กนกุลพิงศ์. (2547). *ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการรับบริการแบบศูนย์บริการแบบจุดเดียว*

เบ็ดเสร็จของประชาชนที่มาใช้บริการ ณ สำนักงานเขตยานนาวา กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญา

มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา, สาขาสังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา.