

รายการอ้างอิง

- กมล ชุทรัพย์ และเสถียร เหลืองอร่าม. **หลักการบริหาร**. กรุงเทพฯ : ผดุงวิทยา, 2516.
- การปิโตรเลียมแห่งประเทศไทย. **20 ปี พลังไทยเพื่อไทย**. กรุงเทพฯ : การปิโตรเลียมแห่งประเทศไทย, 2541.
- _____. **รายงานประจำปี 2541**. กรุงเทพฯ : การปิโตรเลียมแห่งประเทศไทย, 2541.
- กิตติมา ปรีดีดิลก. **ทฤษฎีบริหารองค์การ**. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร, 2524.
- กุลชน ชนาพงศ์ธร. “ประโยชน์และการบริการ” **เอกสารการสอนชุดวิชาการบริหารงานบุคคล**. พิมพ์ครั้งที่ 7. นนทบุรี : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2530.
- ชวลิต เหล่ารุ่งกาญจน์. **ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารกรุงเทพฯ จำกัด (มหาชน) : ศึกษาเฉพาะกรณีสาขาท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี**. ภาคนิพนธ์ปริญญา-มหาบัณฑิต. กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2538.
- เฉลียว บุรีภักดี และคณะ. **ชุดวิชาการวิจัยชุมชน**. นนทบุรี : เอส.อาร์ , 2545.
- ดิเรก ฤกษ์หว่าย. **การส่งเสริมการเกษตร: หลักการและวิธีการ**. กรุงเทพฯ : สำนักงานส่งเสริมการฝึกอบรม มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ , 2524.
- เทพศักดิ์ บุญยรัตพันธุ์. **ปัจจัยที่ส่งผลต่อการสร้างประสิทธิผลของการนำนโยบายการให้บริการแก่ประชาชนไปปฏิบัติ**. วิทยานิพนธ์ปริญญาคุณวุฒิปริญญาโท. กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ , 2536.
- ธานินทร์ สุวงศ์วาร. **เอกสารประกอบการอบรม การให้บริการสำหรับพยาบาล โรงพยาบาลรามธิบดี**. 2541.
- บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธ์. **การวิจัย การวัดและประเมินผล**. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ศรีอนันต์ , 2543
- บุญธรรม จิตตอนันต์. **การวิจัยทางสังคมศาสตร์**. กรุงเทพฯ :สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2540.
- ประทีป ยอดวสิน. **พฤติกรรมการณ์ตัดสินใจเลือกใช้บริการน้ำมัน**. ภาคนิพนธ์ปริญญา-มหาบัณฑิต . กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2538.
- ประยูร กาญจนกุล. **กฎหมายปกครอง**. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ , 2523.
- ประวิทย์ จงวิศาล และวิจิตรา จงวิศาล. **คู่มือทำกิจกรรมกลุ่มสร้างคุณภาพ**. ม.ป.ท. , 2527.

พงษ์เทพ กิจการเจริญสิน. การศึกษาพฤติกรรมผู้บริโภคต่อสถานีบริการน้ำมันด้วยตนเองอัตโนมัติ
ในเขตกรุงเทพมหานคร. ภาคนิพนธ์ปริญญาามหาบัณฑิต . กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิต-
พัฒนบริหารศาสตร์ , 2539.

พรสุข มโนภักดี. การศึกษาความคิดเห็นของผู้บริโภคเกี่ยวกับการให้บริการของสถานีบริการน้ำมัน
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ภาคนิพนธ์บริหารธุรกิจบัณฑิต. กรุงเทพฯ : คณะวิทยาการ-
จัดการ สถาบันราชภัฏสวนดุสิต, 2540.

พัฒน์พงศ์ สืบนุกรณ์. ศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพบริการของพนักงาน : ศึกษา
กรณีสำนักบริการโทรศัพท์ บริษัทเทเลคอมเอเชียคอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน).
วิทยานิพนธ์ปริญญาามหาบัณฑิต. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ , 2542.

พูนพิสมัย พรหมภิบาล. ความพึงพอใจของสมาชิกในบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์เครือสมิติเวช
จำกัด. ภาคนิพนธ์ปริญญาามหาบัณฑิต . กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์,
2540.

ราศี วงศ์ทรายทอง. ความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้สถานีบริการน้ำมันกาลเท็กซ์ในเขตอำเภอ
บางละมุง จังหวัดชลบุรี. ภาคนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ , 2543.

วรเดช จันทรเดช. รัฐประศาสนศาสตร์ ขอบข่ายในทศวรรษใหม่. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช ,
2525.

วรวิทย์ หงวนศิริ. ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของกรุงเทพฯ :
ศึกษากรณีสำนักงานเขตหนองจอก. ภาคนิพนธ์ปริญญาามหาบัณฑิต . กรุงเทพฯ :
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ , 2540.

วสันต์ กระจิมทอง. ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของกรุงเทพฯ
: ศึกษากรณีสำนักงานเขตหนองจอก. ภาคนิพนธ์ปริญญาามหาบัณฑิต. กรุงเทพฯ :
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ , 2540.

วัชรวิทย์ วัชรเสถียร. การศึกษาการพัฒนาคุณภาพการบริการด้านผู้ให้บริการ ศึกษากรณี พนักงาน
ต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด(มหาชน). วิทยานิพนธ์ปริญญา-
มหาบัณฑิต. กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2539.

วารี เกิดคำ. เครื่องมือและวิธีการรวบรวมข้อมูล. กรุงเทพฯ : ศูนย์การพิมพ์สถาบันราชภัฏ-
สวนสุนันทา , 2542.

วิรุฬ ลิทธิจจนโรจน์. ความสัมพันธ์ของตราয়ี่ห้อกับการให้บริการสถานีบริการน้ำมันในเขตเทศบาล

นครอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี.รายงานการศึกษาปัญหาพิเศษ. มหาสารคาม :

มหาวิทยาลัยมหาสารคาม , 2544.

วีรสิทธิ์ สิทธิไตรย์ และโยธิน แสงวงศ์. การสนทนากลุ่ม : เทคนิคการวิจัยเชิงคุณภาพ. จากการศึกษา

เกี่ยวกับผู้สูงอายุและการเปลี่ยนแปลงในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ.กรุงเทพฯ:

สถาบันวิจัยสังคมจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย , 2531.

ศิริวิทย์ กุลโรจนภัทร. การวิจัย:หลักการและการปฏิบัติ. กรุงเทพฯ:คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ, 2541.

สาธิตา เมชวาทิน. การสนทนากลุ่ม. ม.ป.ท., 2541 (อัดสำเนา)

สมชาติ กิจยรรยง. สร้างบริการสร้างความประทับใจ. กรุงเทพฯ : ซี เอ็ด ยูเคชั่น, 2536.

สยาม ศิริพานิช. การศึกษาการให้บริการของสถานีบริการน้ำมันเชื้อเพลิง ศึกษากรณี : บริษัท

ดาวพลาญชัยร้อยเอ็ด จำกัด. รายงานการศึกษาปัญหาพิเศษ. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัย

มหาสารคาม , 2543.

สำราญ มิแจ้ง. สถิติขั้นสูงสำหรับการวิจัย. กรุงเทพฯ : นิชินแอดเวอร์ไทซิ่งกรุ๊ป , 2544.

อุดม จำรัสพันธุ์ และคณะ. ชุมวิชาการประเมินเพื่อพัฒนา. กรุงเทพฯ: ทศน์ทองการพิมพ์, 2545.

อุทัย บุญประเสริฐ. การประชุม. กรุงเทพฯ : ภาควิชาบริหารการศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์-

มหาวิทยาลัย, 2539.

อัญชลี พรพิทักษ์วรเวทย์. พฤติกรรมผู้บริโภคในการเลือกใช้สถานีบริการน้ำมันในเขตอำเภอเมือง

จังหวัดเชียงใหม่. ภาคนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ. คณะบริหารธุรกิจ. เชียงใหม่ :

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2540.

อรุณ รักธรรม. การพัฒนาองค์การ : การสร้างและพัฒนาการทำงานเป็นทีม. กรุงเทพฯ :

โอเดียนสโตร์ , 2524.

Irfan Ahmed. **Understanding Consumer Self-Sufficiency In Services.** Texas University, 1997.

Good Carter Victor. **Methods of Research : Education , Psychological , Sociological.**

New York : Appleton –Century- Crofts, 1954.

Gronroos, Christian. **Service Management and Marketing : Managing the Moments of**

Truth in Service Competitive. Lexington Mass : Lexington , 1990.

Keaveney, S.M.1. “Customer Switching Behavior in Service Industries : An Exploratory

Study”, **Journal of Marketing** 59 (April / 1995) : 119 - 126.

Kotler, Philip. **Marketing : An Introduction**. Englewood Cliffs, N.J.: Prentice-Hall, 1987.

Millett, John David. **Management in the Public Service : The Quest for Effective Performance**. New York : McGraw-Hill, 1954.

Parasurman, Zeithal and Berry. **Marketing Services: Through Quality**. New York : Free Press , 1989.

Rogelburg, S.G. **The Impact of Employee Service Disposition, Organization/Job Characteristics, and Employee Perception of the Customer on Service Oriented Behavior**. Dissertation, The United of Connecticut , 1996.

Stott, Kenneth and Allan Walker. **Making Management Work**. New York : Simon & Schuster, 1992.

Wallestein, Harrey . **A Dictionary of Psychology**. Maryland : Penquin, 1971.

Weber, Max. **The Theory of Social and Economic Organization**. New York : Free Press, 1947.