

บรรณานุกรม

- จกกล แสงอาสภวิริยะ. 2541. สถิติธุรกิจ. พิมพ์ครั้งที่ 2. เชียงใหม่: คณะธุรกิจการเกษตร มหาวิทยาลัยแม่โจ้.
- จาตุรนต์ ห่องสำเร็จ. 2541. พฤติกรรมและปัญหาการใช้โทรศัพท์สาธารณะของผู้บริโภคใน อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่. เชียงใหม่: การค้นคว้าแบบอิสระปริญญาโท, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- จิตาภา เหมนาไลย. 2547. พฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้ใช้โทรศัพท์ประจำที่ของบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่. เชียงใหม่: การค้นคว้าแบบอิสระปริญญาโท, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ณรงค์ ป้อมหลักทอง, วิภาดา มาวิจักขณ์ และ ประกาย ชีระวัฒนากุล. 2548. “การให้บริการ อย่างทั่วถึง”. [ระบบออนไลน์]. แหล่งที่มา http://www.info.tdri.or.th/reports/Unpublished/std_tele/universa.pdf (4 ตุลาคม 2548).
- ณัฐรินทร์ ทรงชัยกุล. 2545. ทักษะการใช้โทรศัพท์ที่มีต่อการให้บริการของบริษัทไทยเทเล โฟนแอนด์เทเลคอมมิวนิเคชั่น จำกัด (มหาชน). เชียงใหม่: การค้นคว้าแบบอิสระ ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ทวีป ศิริศรีสมิ. 2544. การวางแผนพัฒนาและประเมินโครงการ. กรุงเทพฯ: กองทุนสนับสนุน การวิจัย (สกว.).
- ทิพาดี เมฆสุวรรณค์. 2539. การบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์. กรุงเทพฯ: กราฟฟิคฟอร์เมท (ไทยแลนด์).
- ธงชัย สันติวงษ์. 2539. องค์การและการบริหาร. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช จำกัด.
- ธีรกิตติ นวรัตน์ ณ อยุธา. 2545. การตลาดสำหรับบริการ: แนวคิด และกลยุทธ์. พิมพ์ครั้งที่ 2. เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน). 2547. สารสนเทศประจำปี 2547. กรุงเทพฯ: บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน).
- บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน). 2548 ก. แผนธุรกิจ พ.ศ. 2548 – 2551. กรุงเทพฯ: บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน).

- _____. 2548 ข. “ประวัติความเป็นมา”. [ระบบออนไลน์]. แหล่งที่มา <http://www.tot.co.th/content/content.php?Content ID=Content-0510032249480020&lang=TH> (9 เมษายน 2548).
- _____. 2548 ค. “สถานภาพการให้บริการโทรศัพท์”. **TOT@home** 1, 16 (กรกฎาคม): 9.
- _____. 2549. “สินค้าและบริการ”. [ระบบออนไลน์]. แหล่งที่มา http://203.113.93.5/www.tot.or.th/intercall/HTML/service_rate007.html (4 กันยายน 2549).
- บริษัท โทเทิล แอ็คเซส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน). 2549. “สินค้าและบริการ”. [ระบบออนไลน์]. แหล่งที่มา http://www.happy.co.th/th/products/sim_happy/main.html (4 กันยายน 2549).
- บริษัท แอดวานซ์ อินโฟเซอร์วิส จำกัด (มหาชน). 2549. “สินค้าและบริการ”. [ระบบออนไลน์]. แหล่งที่มา http://www.one-2-call.com/One2Call/otc/t/services_intl_serv_intl_call007.jsp (4 กันยายน 2549).
- บุญชม ศรีสะอาด. 2535. การวิจัยเบื้องต้น. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.
- ประภาภรณ์ แก้วพัฒน์ และ คณิง กุ์จันงค์. 2549. ผลการสำรวจวิจัยพฤติกรรมการใช้บริการโทรศัพท์สาธารณะ. กรุงเทพฯ: บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน).
- พิบูล ฑิปะปาล. 2543. การบริหารการตลาด: ยุคใหม่ในศตวรรษที่ 21. กรุงเทพฯ: รุ่งเรืองสาส์นการพิมพ์.
- ภรณ์ มหามนต์. 2529. การประเมินประสิทธิผลขององค์การ. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.
- เยาวดี ราชชัยกุล วิบูลย์ศรี. 2546. การประเมินโครงการแนวคิดและแนวปฏิบัติ. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- รพี แก้วเจริญ และ ทิตยา สุวรรณชฎ. 2510. สังคมวิทยา. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- รังสรรค์ โนชัย. 2546. “อุปสงค์และอุปทานทางธุรกิจการเกษตร”. [ระบบออนไลน์]. แหล่งที่มา http://intra.tot.co.th/intra_ptel5/product2.htm (2 กุมภาพันธ์ 2548).
- รุจ เลหาพิญ์แสง. 2538. ทักษะคติของผู้ใช้บริการต่อโทรศัพท์สาธารณะแบบใช้บัตรในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่. เชียงใหม่: การค้นคว้าแบบอิสระปริญญาโท, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์, รังสรรค์ ประเสริฐศรี, สมชาย หิรัญภิตติ, ลัทธินกร ศรีวรรณ,
องอาจ ปทะวานิช, จิรศักดิ์ จิยะจันทร์, ชวลิต ปรภวานนท์ และ พรพิมล วิริยะกุล.

2540. การบริหารเชิงกลยุทธ์. กรุงเทพฯ: คววมลสมัย.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์, สุกร เสรีรัตน์, งามอาจ ปทะวานิช และ ปริญ ลักขิตานนท์. 2541.

การบริหารการตลาดยุคใหม่. กรุงเทพฯ: ซีระฟิล์มและไซเท็กซ์ จำกัด.

สุกร เสรีรัตน์. 2544. พฤติกรรมผู้บริโภค. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: เอ.อาร์.บิซิเนสเพรส.

สถาปัตย์ สุชะหุต. 2548. พฤติกรรมการใช้บริการโทรศัพท์สาธารณะของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่. เชียงใหม่: การค้นคว้าแบบอิสระปริญญาโท, มหาวิทยาลัยพายัพ.

สายฝน ทำการ. 2545. ประสิทธิภาพการให้บริการโทรศัพท์พื้นฐานของบริษัทไทยเทเลโฟน แอนด์เทเลคอมมิวนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ .
เชียงใหม่: การค้นคว้าแบบอิสระปริญญาโท, มหาวิทยาลัยแม่โจ้.

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. 2548. “แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ”. [ระบบออนไลน์]. แหล่งที่มา http://www.nesdb.go.th/plan/data/plan9/content_page.html (4 กรกฎาคม 2548).

สุพัฒน์ ศรีจำ. 2545. การกระจายการให้บริการโทรศัพท์สาธารณะในจังหวัดเชียงใหม่.
เชียงใหม่: การค้นคว้าแบบอิสระปริญญาโท, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

แสวง รัตนมงคลมาส. 2514. “เทคโนโลยีการใช้แนวความคิดทางทฤษฎีในการเลือกกำหนดปัญหาและสมมติฐานในการวิจัย”. พัฒนบริหารศาสตร์. 11, 1 (มีนาคม): 20 – 22.

อนุรักษ์ ปัญญาวัฒน์. 2548. การวิจัยเชิงปฏิบัติการอย่างมีส่วนร่วม: การเรียนรู้ร่วมกับชุมชน.
เชียงใหม่: สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ.

อภิญา ดันบรรจง. 2544. พฤติกรรมและความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการโทรศัพท์ของ บริษัทไทยเทเลโฟนแอนด์เทเลคอมมิวนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) หรือ ทีทีแอลที ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่. เชียงใหม่: การค้นคว้าแบบอิสระปริญญาโท, มหาวิทยาลัยพายัพ.

อัญชลี หงษากรประเสริฐ. 2538. องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทยระดับการพัฒนาประเทศ.
กรุงเทพฯ: ธุรกิจก้าวหน้า.

อารัญญา อภัยเทศพานิช. 2544. พฤติกรรมการเลือกซื้อโทรศัพท์เคลื่อนที่ในจังหวัดเชียงใหม่.
เชียงใหม่: การค้นคว้าแบบอิสระปริญญาโท, มหาวิทยาลัยแม่โจ้.

