

บรรณานุกรม

- กมลเนตร อยู่คงพัน. (2543). การรับรู้ทัศนคติ และพฤติกรรมการตัดสินใจถือบัตรเครดิต บัตรเครดิต และบัตรเอทีเอ็ม. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- กัญญา สุวรรณแสง. (2540). จิตวิทยาทั่วไป (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2545). สถิติเพื่อการตัดสินใจ. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- กิติมา สุรสนธิ. (2546). ความรู้ทั่วไปทางการสื่อสาร. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ขนิษฐา หินเดช. (2539). การวิเคราะห์ระบบการให้บริการตรวจแก้โทรศัพท์ขัดข้องของโทรศัพท์จังหวัดนครศรีธรรมราช องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ขนิษฐา วีรวัชนวณิชย์. (2544). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจทำการเกษตรแบบผสมผสานของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรบ้านโป่ง จำกัด จังหวัดราชบุรี. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- คณะกรรมการวัฒนธรรมแห่งชาติ, สำนักงาน. (2548). การศึกษาพัฒนาชาติ (เล่มที่ 6). กรุงเทพฯ : กลุ่มงานประสานและอำนวยความสะดวกกรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ.
- จารุวรรณ เวธีวิสัย. (2546). การศึกษาความพึงพอใจของพนักงานที่เข้ารับการตรวจรักษาจากแผนกทันตกรรม สถานพยาบาล บมจ. ทศท. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- จำเรียง วิหารรัก. (2541). การสำรวจการรับรู้ และความคิดเห็นเรื่องระบบการคิดค่าบริการโทรศัพท์พื้นฐานตามระยะเวลาของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- จิระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์. (2547). การตลาดธุรกิจบริการ. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- เจริญ แก้วพรรณา. (2542). ความคิดเห็นของประชาชนผู้มารับบริการที่มีต่อการให้บริการโทรศัพท์ของสำนักงานบริการโทรศัพท์ กรณีฝ่ายโทรศัพท์นครหลวงที่ 4. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

- ฉลองศรี พิมพ์สมพงศ์. (2546). การวางแผนและพัฒนาการท่องเที่ยว. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ฉัตรพร เสมอใจ, และมัทนียา สมมิ. (2545). พฤติกรรมผู้บริโภค. กรุงเทพฯ : เอ็กซ์เปอร์เน็ท.
- ชนิตา วันวงษ์. (2549). ความพึงพอใจของผู้โดยสารการบินไทยต่อบริการของแผนก สอบถามและรับรองที่นั่ง : ศึกษาเฉพาะกรณีท่าอากาศยานกรุงเทพมหานคร อาคารผู้โดยสารในประเทศ. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ชัชวาล ชมศริตระกูล. (2542). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับทัศนคติในการยอมรับการแปรรูปรัฐวิสาหกิจ: ศึกษากรณีพนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ชัยสมพร ชาวประเสริฐ. (2546). การตลาดบริการ. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ชูศรี วงศ์รัตนะ. (2544). เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ณัฐพันธ์ เชนรันทน์. (2546). TQM กลยุทธ์การสร้างองค์กรคุณภาพ. กรุงเทพฯ: เอ็กซ์เปอร์เน็ท.
- ดวงดาว รุ่งกักดี. (2543). ความรู้ความเข้าใจของนักเรียนนายเรืออากาศเกี่ยวกับรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย 2540. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ทีโอที จำกัด (มหาชน), บริษัท. (2548). ประวัติความเป็นมาและบริการของบริษัท ทีโอที จำกัด(มหาชน) [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก:<http://www.tot.co.th/content/>. [2548, ตุลาคม 24].
- _____. (2548). คู่มือสินค้าและบริการ. ด้านบริการลูกค้าภูมิภาค. กรุงเทพฯ : ทีโอที อคาเดมี่.
- _____. (2549). รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ TOT ต่อบริการรับแจ้งโทรศัพท์ขัดข้องผ่านเลขหมาย 1177 ในภูมิภาค. กรุงเทพฯ : ส่วนพัฒนาบริการลูกค้าสัมพันธ์ภูมิภาค.
- _____. (2549). รายได้เฉลี่ยต่อเลขหมายโทรศัพท์พื้นฐานประจำที่ [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก : <http://www.tot.co.th/content/content.php?ContentID=Content-0510041300120033&lang=TH>. [2549, มีนาคม 2]

- _____ . (2549). ข้อมูลระบบงานรับแจ้งเหตุขัดข้อง 1177 ส่วนบริการลูกค้าจังหวัด พระนครศรีอยุธยา [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก : <http://10.145.8.234/work17/index.html> . [2550, กุมภาพันธ์ 18]
- _____ . (2552). โครงสร้างการบริหารของบริษัท ทีโอที จำกัด(มหาชน) [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก : http://www.tot.co.th/index.php?option=com_content&task=view&id=35&Itemid=96. [2552, มกราคม 18]
- ชานินทร์ ศิลป์จารุ. (2548). การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ: วี.อินเตอร์. พริน.
- ชานินทร์ สว่างศ์วาร. (2541). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อคุณภาพในงานบริการส่วนหน้าของโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร ตามความรับรู้ของหัวหน้างาน. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ชาริณี เมฆานุเคราะห์. (2542). คุณภาพบริการตามความคาดหวังของผู้ป่วย คลินิกนอกเวลาราชการโรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
- นิตย์ หทัยสิงห์ สุธศรี. (2548). การตลาดบริการ. สุราษฎร์ธานี : มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี.
- ประคอง วรรณสุด. (2542). สถิติเพื่อการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์ (พิมพ์ครั้งที่ 3) กรุงเทพฯ : ด่านสุทธาการพิมพ์.
- ประม อดะเวทิน. (2538). หลักนิเทศศาสตร์. กรุงเทพฯ : ภาพพิมพ์.
- ปริญญ์ ลักษิตานนท์. (2544). จิตวิทยาและพฤติกรรมผู้บริโภค. กรุงเทพฯ : เจริญบุญการพิมพ์ (1998).
- ปรีชา วิหคโต. (2544). จิตวิทยาการบริการ หน่วยที่ 7. มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. กรุงเทพฯ : อรุณการพิมพ์.
- พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.2542. (2546) กรุงเทพฯ : นานมีบุ๊คส์พับลิเคชั่นส์.
- พรนพ พุกกะพันธ์. (2544). ภาวะผู้นำและการจูงใจ. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์จามจุรีโปรดักท์.
- พัชนี เขยจรรยา, และคนอื่นๆ. (2543). แนวคิดหลักนิเทศศาสตร์. กรุงเทพฯ : เจริญผล.
- พิชิต ฤทธิจรรยา. (2547).ระเบียบวิธีการวิจัยทางสังคมศาสตร์ (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ : แฮ็ส ออฟ เคอร์มีส์.
- พินพัสนีย์ พรหมศิริ. (2547, มกราคม 1). การตลาดยุคปัจจุบัน. ประชาชาติธุรกิจ, หน้า 6-7.
- พิมล ศรีวิกรม. (2542). พฤติกรรมผู้บริโภค. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

- มานิตย์ นวลละออ. (2543). วารสารสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์. กรุงเทพฯ : คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ยุทธนา ธรรมเจริญ. (2539). พฤติกรรมผู้บริโภค. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ยุพาวรรณ วรรณวานิชย์. (2548). การจัดการการตลาดบริการ. กรุงเทพฯ : แสงดาว.
- รังสรรค์ ประเสริฐศรี. (2548). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผู้ใช้บริการในการเลือกใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ต ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- รัตนา ปัญญาดี. (2541). ภาพลักษณ์และบทบาทการปฏิบัติหน้าที่ของสำนักงานอัยการสูงสุดในสายตาของประชาชนและสื่อมวลชน. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วัฒนา เพ็ชรวงค์. (2542). พฤติกรรมและความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการใช้บริการ “13” ในเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- วันเพ็ญ สวนสีดา. (2545). ความคาดหวังคุณภาพบริการผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลพระนั่งเกล้า จังหวัดนนทบุรี. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- วิชชุลดา งามปลอด. (2540). ความคาดหวังของผู้ปกครองที่มีต่อการจัดการศึกษาในโรงเรียนอนุบาลเอกชนใน จังหวัดสุราษฎร์ธานี. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ศารทูล พิชาลัย. (2537). การวิเคราะห์งานบริการ “17” ที่เหมาะสมโดยเทคนิคการจำลองแบบปัญหา. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ศิริกุล สุขสำราญ. (2538). การบริการคู่สายเช่าขององค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทยในจังหวัดลำปาง. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2540). พฤติกรรมผู้บริโภค. กรุงเทพฯ : พัฒนาศึกษา.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์, ปริญ ลักษิตานนธ์, ศุภร เสรีรัตน์, และองอาจ ปทะวานิช. (2546). กลยุทธ์การตลาดและการบริหารการตลาด. กรุงเทพฯ : ซีรฟิล์มและไซเท็กซ์.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์, ลัทธิกาล ศรีระมย์, สมชาย หิรัญกิตติ, นุชนาฏ รามสมภพ และวัลย์ลักษณ์ อัครีวงศ์. (2541). 9 IN 1 รู้เพื่อเรื่องศัพท์บริหารธุรกิจ. กรุงเทพฯ : วิสิทธ์พัฒนา
- ศุภร เสรีรัตน์. (2545). พฤติกรรมผู้บริโภค (พิมพ์ครั้งที่4). กรุงเทพฯ : เอ.อาร์. บีซิเนส เพรส.

- สงวน เลิศสุทธิกุล. (2543). พฤติกรรมมนุษย์กับการพัฒนาตน (พิมพ์ครั้งที่4). กรุงเทพฯ : ทิพย์วิสุทธิ.
- สมใจ ไทตระการศรี.(2550). คุณภาพการให้บริการผู้มีปัญหาทางคดีของพนักงานอัยการ จังหวัดนางรอง. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี.
- สมิต สัจฉกร. (2542). การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ. กรุงเทพฯ : วิทยุชุมชน.
- สรวิทย์ บัวศรี. (2546). คู่มือ call center & voice processing. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- สาทิศ เขียวชะอุ่ม. (2539). การศึกษาภาพลักษณ์ขององค์กรจากเนื้อหาหนังสือพิมพ์กรณี โครงการโทรศัพท์ 3 ล้านเลขหมาย. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สุวรีย์ ศิริโกคาภิรมย์. (2546). การวิจัยทางการศึกษา. ลพบุรี: ฝ่ายเอกสารการพิมพ์สถาบันราชภัฏเทพสตรี.
- สุวิมล แม้นจริง. (2546). การจัดการการตลาด. กรุงเทพฯ : เอช เอ็น กรุ๊ป.
- เสรี วงษ์มณฑา. (2542). การวิเคราะห์พฤติกรรมผู้บริโภค. กรุงเทพฯ. ซีรฟิล์มและไซเท็กซ์.
- องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย. (2543). รายงานการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโทรศัพท์ ปิงบประมาณ 2542 . กรุงเทพฯ : คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- _____ . (2545). คู่มือการให้บริการของ ทศท. กรุงเทพฯ : ฝ่ายพัฒนาทรัพยากรบุคคล.
- อดุลย์ จาตุรงค์กุล. (2543). พฤติกรรมผู้บริโภค(พิมพ์ครั้งที่ 6). กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- อภิชัย พรหมพิทักษ์กุล. (2540). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการมาใช้บริการจัดสภาพแวดล้อมการทำงานของที่ว่าการอำเภอที่มีต่อการรื้อปรับระบบและการที่ไม่มีกรรื้อปรับระบบ. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- อภิชาติ ไชยรัตน์. (2544). การวิเคราะห์หาประสิทธิภาพที่เหมาะสมของงานบริการ 1133. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต.
- อริสรา เจริญวงศ์. (2548). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสอบถามเลขหมาย 1133 ของบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
- อรุณ รักธรรม. (2541). พฤติกรรมมนุษย์ในองค์กร. นนทบุรี : สุโขทัยธรรมมาธิราช.

- อำนาจ สุภากรณ์. (2546). ความพึงพอใจในการใช้เครื่องโทรศัพท์สาธารณะแบบหยอดเหรียญในชนบทของประชาชนในพื้นที่จังหวัดฉะเชิงเทรา. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร.
- อัมพร บุญสัมพันธ์. (2548, ธันวาคม). ผลวิจัยสาเหตุการยกเลิกเลขหมายโทรศัพท์ ทีโอที. ฝ่ายบริหารการตลาด บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน).
- อัมวัน ประเสริฐภักดิ์. (2542). มนุษย์สัมพันธ์ในการทำงาน. จันทบุรี: ฝ่ายเอกสารการพิมพ์สถาบันราชภัฏรำไพพรรณี.
- เอกพงศ์ ธนพิบูลพงศ์. (2542). การบริการเพื่อความพึงพอใจ. กรุงเทพฯ : เอ็ดดิเตอร์ 1999.
- Assael, H. (1998). **Consumer behavior and marketing action** (6th ed.). Cincinnati, OH : South – Western college publishing.
- Blackwell, R. D., Paul, W. M., & Jane, F. E. (2001). **Consumer behavior**. New York : Harcourt.
- Cronbach, L.J. (1971). **Essentials of psychological testing** (4th ed.). New York: Harpers & Row.
- Elihu, K., & Brenda, D. (1973). **Bureaucracy and public**. New York : Basic
- Etzel, M.J., Bruce J. W., & William J. S. (2001). **Marketing Management**. Boston : McGraw-Hill.
- Feigenbam, L., (1991). **Aspects of the information social participation of farm families**. New York : Methuen.
- Fitzgerald, M.R., & R.F. Durant. (1990). **Citizen evaluation and Urban management : Service delivery in and era of protest public administration review**. 40, 6 (January – February, 1980).
- Gronroos, C. (1990). **Service management and marketing: Managing the moment of truth in service competition**. Lexington: Lexington Book..
- Harley, L., & Joachim C. (1975). **Personnel: A behavioral approach to administration**. Home wood. Richard D. Irwin.
- Hawkins, D.I., Best, R.J., & Coney, K.A. (2001 a). **Consumer behavior: Implication for marketing strategy**. Plano, TX: Business Publications.
- _____. (2001 b). **Consumer behavior** (8th ed.). New York : McGraw-Hill.
- Herzberg, F.B., & ET. Al. (1959), **The motivation to work**. New York : Wiley.

- Hunt, T., & Ruben, B.D. (1993). **Mass communication : Producers and consumers.**
New York : Harper Collins college publishers.
- Kotler, P. (2000). **Marketing management.** New Jersey : Pearson Education.
- Kotler, P., Bowen, J., & Makens, J. (2003). **Marketing for hospitality and tourism.**
(3rd ed.). New Jersey : Prentice Hall.
- Lovelock, C. H., & Wright, L. (1999). **Principles of service marketing and
management.** New Jersey : Prentice Hall.
- Maslow, A. H., (1970). **Motivation and personality** (2th ed.). New York : Harper and
Row.
- Mondy, R.W., et at. (1990). **Management and organization behavior.** London : Allyn
& Saron.
- Parasuraman,A, Zeithaml,V.A., & Berry.L.L. (1990). A conceptual model of service
quality and its implications for future research. **Journal of marketing**, 49
(feull).
- Scardina, S.A. (1994). servqual : A tool for evaluating patient satisfaction with nursing
care. **Journal of nursing care quality.** อ้างถึงใน พัชรี ทองแผ่. (2540). **คุณภาพ
การบริการพยาบาลตามการรับรู้ของผู้ป่วยในโรงพยาบาลชุมชนเขต 2.
วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.**
- Schiffman, L. G., & Kanuk, L. L. (2000). **Consumer behavior** (7th ed.). Upper Saddle
River, New Jersey : Prentice – Hall.
- Solomon, M.R., (1999). **Consumer behavior : Buying having and being** (4th ed.).
Upper Saddle River, New Jersey : Prentice – Hall.
- Yamane, T. (1973). **Statistics : Analysis.** Harper & Row publishers.
- Zeithaml, V. A., & Bitner, M.J. (2004). **Services marketing** (3th ed.). New York :
McGraw-Hill.