

บรรณานุกรม

- กองการพิมพ์. แผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของ TOT. 2547-2511.
- _____. แผนวิสาหกิจ องค์กรโทรศัพท์แห่งประเทศไทย. 2543 – 2547.
- การพัฒนาวิถึแห่งการปฏิบัติที่เป็นเลิศ. สถาบันวิชาการองค์กร โทรศัพท์แห่งประเทศไทย. 2546.
- กิตติมา ปรีดีคิดถ. 2524. **ทฤษฎีการบริหารองค์กร**. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยศรีนครินทร-
วิโรฒประสานมิตร.
- จิตตินันท์ เชชะคุปต์. 2538. **จิตวิทยาการบริการ (Psychology for the Hospitality Industry)**
หน่วยที่ 8 – 15. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- เฉลียว บุรีภักดี และคนอื่น ๆ. 2545. **“ชุดการวิจัยชุมชน” ชุดการเรียนรู้ด้วยตนเอง หลักสูตร
ประกาศนียบัตรบัณฑิตการจัดการและการประเมินโครงการ**. สำนักมาตรฐาน
การศึกษา สำนักงานสภาพัฒนาการศึษาและกระทรวงศึษาธิการ ทบวงมหาวิทยาลัย.
- ชษณะ รุ่งปัจฉิม. 2538. **จิตวิทยาการบริการ (Psychology for the Hospitality Industry)**
หน่วยที่ 8 – 15. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- เทศบาลเมืองบ้านพรุ. 2546. **แผนพัฒนาเทศบาลเมืองบ้านพรุ**.
- นิรันดร์ รัตนพงษ์. 2543. **ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการโทรศัพท์สาธารณะ
ทางไกลชนบทขององค์กรโทรศัพท์แห่งประเทศไทย** กรณีศึษา การให้บริการ
โทรศัพท์สาธารณะทางไกลชนบทในพื้นที่จังหวัดสตูล. สารนิพนธ์ รัป.ม. สงขลา :
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- บรรจบ กาญจนกุล. 2533. **คำบรรยายกฎหมายปกครอง**. กรุงเทพมหานคร: จุฬาลงกรณ์
มหาวิทยาลัย.
- บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน). 2545. **ได้ศึษารูปแบบและแนวทางที่เหมาะสมในการ
ขยายการให้บริการโทรศัพท์สาธารณะของ ทศท ที่มีในปัจจุบันและอนาคต**.
- บริษัท ซี เอส เอ็น แอนด์ แอส โซซึเอด จำกัด. 2542. **ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโทรศัพท์ของ
องค์กรโทรศัพท์** ศึษากรณี ความพึงพอใจของกลุ่มผู้ใช้บริการโทรศัพท์ ณ
สำนักงานบริการ โทรศัพท์ในเขตภูมิภาคที่มีผลต่อการดำเนินงานและการใช้บริการ
ของพนักงาน.
- ประนอม แสงจันทร์. 2529. **ความพึงพอใจในการศึษาวิชาศึษาพยาบาลของนักศึกษาพยาบาลใน
สถานศึษา สังกัดทบวงมหาวิทยาลัย**. สงขลา: มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.

- ปราณี ธนอัญญาพร. 2542. การให้บริการทางการแพทย์แก่ผู้ประกันตน : กรณีศึกษา โรงพยาบาล
สงขลา ภาคนิพนธ์ บช.ม. สงขลา : มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- ผู้จัดการรายเดือน สิงหาคม.2545.
- พรทิพย์ ยงวิทยากุล. 2542. การวิเคราะห์ความหวังในคุณภาพการให้บริการโทรศัพท์พื้นฐาน
ระหว่างผู้บริหารของ TT & T และผู้รับบริการ. สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร
มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- รุจ เลหาเพ็ญแสง. 2538. บทคัดย่อ ทักษะคติของผู้ใช้บริการต่อโทรศัพท์สาธารณะแบบใช้บัตร
กรณีศึกษา ทักษะคติ และปัญหาของผู้ใช้บริการ โทรศัพท์สาธารณะแบบใช้บัตรใน
อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่.
- วรพงษ์ เพชรศรี. 2544. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การโทรศัพท์
แห่งประเทศไทย. สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชา
รัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- วลัยลักษณ์ ชะโนวรรณะ. 2545. การให้บริการโทรศัพท์ธรรมดาขององค์การโทรศัพท์แห่ง
ประเทศไทย. ภาคนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานโยบายและการวางแผน
สังคม
- วัลลภา ชายหาด. 2532. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะด้านรักษา
ความสะอาดของกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์
มหาวิทยาลัย.
- วีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์. 2543. คุณภาพในงานบริการ. กรุงเทพมหานคร: สมาคมส่งเสริม
เทคโนโลยี (ไทย - ญี่ปุ่น).
- วีระศักดิ์ ศักดิ์ภู่อ่วม. 2541. บทคัดย่อ ความพึงพอใจต่อการให้บริการโทรศัพท์สาธารณะของ
องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย กรณีศึกษาพฤติกรรม ความคิดเห็น ความพึงพอใจ
และความต้องการของผู้ใช้บริการในพื้นที่ธุรกิจ.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคนอื่น ๆ. 2541. การบริหารการตลาดยุคใหม่. กรุงเทพมหานคร: ซีรฟิล์มและ
ไฟเท็กซ์.
- สมศักดิ์ วิวัฒน์ไพศาล. 2538. การสร้างความประทับใจในงานบริการสารนิเทศยุคใหม่. รายงานการ
สัมมนาทางวิชาการ. นครราชสีมา: มหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล.
- สมิต สัจฉกร. 2542. การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ. กรุงเทพมหานคร: วิญญูชน.
- สหกรณ์อ้อมทรัพย์องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย รายเดือน กันยายน. 2545.
- สารสนเทศฉบับพิเศษ. 2544. , 2545.

- สารสนเทศ. องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย พ.ศ. 2545 กรุงเทพฯ
- สำนักมาตรฐาน อุดมศึกษาทบวงมหาวิทยาลัย. 2545.
- สำนักมาตรฐานการศึกษา สำนักงานสภาสถาบันราชภัฏ. กระทรวงศึกษาธิการ. 2545.
- สุรเชษฐ์ วงศ์พิพันธ์. 2543. อ้างอิงจาก Oskamps
 _____ . 2543. ความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลที่มีต่อผลงานของเทศบาล
 ตำบลสะเดา จังหวัดสงขลา. สารนิพนธ์ ปร.ม. สงขลา : มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
 สุรเชษฐ์ ชีระมณี. 2534. พฤติกรรมมนุษย์ในองค์กร. สงขลา: มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
 องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย. 2545.
- อนุรุทธ ทองจันทร์. 2537. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการพลเรือนสามัญ
 ในสำนักงานการประถมศึกษาอำเภอ สังกัดสำนักงานการประถมศึกษา จังหวัด
 นครราชสีมา. ปรียญานิพนธ์ การศึกษามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
 มหาสารคาม.
- อภิรักษ์ วรรณย์. 2544. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโทรศัพท์ในจังหวัดตรัง : กรณีศึกษา
 เปรียบเทียบระหว่าง โทรศัพท์จังหวัดตรังกับบริษัท ทีที แอนด์ ที. สารนิพนธ์ ปร.ม.
 สงขลา : มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
- อัจฉรา โทบุญ. 2534. ระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการงานทะเบียนราษฎร สำนักงาน
 ทะเบียนอำเภอเมืองมหาสารคาม. ปรียญานิพนธ์ปริญญามหาสารคาม มหาวิทยาลัย
 ศรีนครินทรวิโรฒมหาสารคาม
- อัญชลี รักษาแก้ว. 2543. ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐาน (ทศท) และ TT & T
 ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดยะลา. ภาคนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขา
 บริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- อิฐฐพร ภูเจริญ. 2539. “หนทางสู่บริการคุณภาพ”. **For Quality**. (กรกฎาคม – สิงหาคม 2539) :
 69-70.
- Martin. Robert J. and Donal E Lunderg. 1991. **Human Retentions for Hospitality Industry**.
 New York: Van Nostrand Reinhold.
- www.tot.co.th