

บรรณานุกรม

- ชัยสิทธิ์ เกลิมมีประเสริฐ. 2544. สถิติเพื่อนักบริหาร. กรุงเทพฯ ฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน). 2545. “ข้อมูลสถานภาพการให้บริการโทรศัพท์ประจำปี 2545 สถานภาพเลขหมายโทรศัพท์พื้นฐาน.” [ระบบออนไลน์]. แหล่งที่มา <http://intra.tot.or.th/presdff/analys/General/Fy2002/mainframe.html> (17 พฤศจิกายน 2545).
- _____. 2545. “ศูนย์ข้อมูลข่าวสารจากองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทยสู่บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน).” [ระบบออนไลน์]. แหล่งที่มา <http://www.tot.co.th/index.php> (1 ธันวาคม 2545).
- _____. 2545. “สัญญาและข้อตกลงบริการโทรศัพท์พื้นฐาน”. ฝ่ายบริหารผลประโยชน์บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน).” [ระบบออนไลน์]. แหล่งที่มา http://intra.tot.co.th/intra/_benefit/benefit.htm, (21 มกราคม 2546).
- มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน. 2542. รายงานการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย. กรุงเทพฯ ฯ. คณะวารสารศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. 2543. รายงานการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย. กรุงเทพฯ ฯ.
- สัมภาษณ์พนักงานงานทะเบียนคู่สาย สำนักงานบริการโทรศัพท์บางพูน สำนักงานบริการโทรศัพท์ปทุมธานี สำนักงานบริการโทรศัพท์ดอนเมือง ทางโทรศัพท์ (เก็บข้อมูลช่วงการศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐานของ บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดปทุมธานี, พฤศจิกายน 2545 - มิถุนายน 2546.
- สำนักงานสถิติจังหวัดปทุมธานี. 2544. “ ข้อมูลสถิติจากโครงการสัมมะโน.” [ระบบออนไลน์]. แหล่งที่มา <http://www.nso.go.th/proweb/cwdweb/ptthani/stat.htm>, (21 กุมภาพันธ์ 2546).

อคุลย์ จาตุรงค์กุล. 2542. การบริหารการตลาดกลยุทธ์และยุทธวิธี. กรุงเทพฯ ฯ: โรงพิมพ์
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

_____. 2543. การบริหารการตลาดกลยุทธ์และยุทธวิธี. ฉบับปรับปรุงครั้งที่ 2.
กรุงเทพฯ ฯ: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

อากาศร ผดุงสัตยวงศ์. 2544. การศึกษาความพึงพอใจต่อการบริการของส่วนทะเบียนและ
ประเมินผล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี. วิทยานิพนธ์
ครุศาสตร์อุตสาหกรรมมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี.

Kotler, Philip. 2000. **Marketing Management.** The Millennium Edition.
Upper Saddle River, NJ: Prentice-Hall, 2000

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved