

## บรรณานุกรม

- กุลนดา โชติมุกตะ. (2538). ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของ กรุงเทพมหานคร : ศึกษากรณีสำนักงานเขตบางซื่อ. ภาคนิพนธ์ปริญญาพัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต (รัฐศาสตร์) กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- คอตเลอร์, ฟิลิป. (2541). การบริหารการตลาด วิเคราะห์ วางแผน ปฏิบัติ และควบคุม. กรุงเทพฯ : คู่แข่ง.
- \_\_\_\_\_. (2547). เจาะลึกการตลาดจาก A ถึง Z : แนวคิดที่ผู้จัดการทุกคนต้องรู้ซึ่ง. กรุงเทพฯ : ดีเอ็มจี.
- ค่านาย อภิปรัชญาสกุล. (2546). โลจิสติกส์และการจัดการซัพพลายเชน. กรุงเทพฯ : นัฎพร.
- จักกฤษ์ ดวงพิศตรา. (2543). หลักการขนส่ง. กรุงเทพฯ : พาณิชยนาวิจุพาลงกรณ์วิทยาลัย.
- จารุวรรณ เจริญสุข. (2544) พฤติกรรมผู้ซื้อในการเลือกซื้อวัสดุก่อสร้างประเภทไม้ : กรณีศึกษา บริษัท เชียงใหม่สุขสวัสดิ์ค้าไม้ จำกัด. ภาคนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (การจัดการทั่วไป). เชียงใหม่ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. ถ่ายเอกสาร.
- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. (2547). การตลาดบริการ. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- ฐิติพร กุวัณนสุชาติ. (2544). ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการแผนกให้บริการลูกค้า : ศึกษาเฉพาะกรณีบริษัท พรอคเตอร์ แอนด์ แกมเบล แมนูแฟคเจอร์ริง (ประเทศไทย) จำกัด. ภาคนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาสังคม). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- ดวงรัตน์ เรื่องศิลป์วิไล. (2542). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการบัตรเครดิตธนาคารกรุงไทย : ศึกษาเฉพาะกรณีธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาปากน้ำ. ภาคนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (การบริหารองค์การ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกริก. ถ่ายเอกสาร.
- ทิวา พงศ์ธนไพบุลย์ และคณะ. (2544). พฤติกรรมผู้บริโภค. กรุงเทพฯ : พัฒนาวิชาการ.
- ธงชาติ อ่างแดงพิน. (2547). ปัญหาที่เกิดขึ้นจากการบริหารจัดการวัสดุก่อสร้างสำหรับโครงการบ้านพักอาศัย. การศึกษาโครงการวิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต (วิศวกรรมโยธา) กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี. ถ่ายเอกสาร.
- ธรรมรัฐ วงศ์ศรีสกุล. (2541). เจาะใจลูกค้าให้ตรงเป้า. กรุงเทพฯ : ผู้จัดการ.
- นฤมล บุญกิตติ. (2545). การศึกษาแนวทางพัฒนาคุณภาพการให้บริการขนส่งสินค้าในประเทศ : กรณีศึกษาบริษัทรีเจนท์ พอร์เวดดิ้ง เอ็กซ์เพรส จำกัด. วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (การเมืองการปกครอง) ชลบุรี : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา. ถ่ายเอกสาร.

- นิคม เอี่ยมสอาด. (2539). ความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการกับธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาซีคอนสแควร์. ภาคนิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาสังคม). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- บริษัทคอนวูด จำกัด. (2546). รายงานการประชุมประจำเดือนเมษายน พ.ศ. 2546. สระบุรี : บริษัทฯ. \_\_\_\_\_ . (2547). รายงานการประชุมประจำเดือนมกราคม พ.ศ. 2547. สระบุรี : บริษัทฯ. \_\_\_\_\_ . (2549) เอกสารประกอบการอบรมพนักงานฝ่ายทรัพยากรมนุษย์. สระบุรี : บริษัทฯ.
- ปฎิวัติ บุญยงค์. (2548). การบริหารจัดการร้านจำหน่ายวัสดุก่อสร้างที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อของลูกค้าในจังหวัดสุพรรณบุรี. ภาคนิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (การจัดการทั่วไป) พระนครศรีอยุธยา : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา. ถ่ายเอกสาร.
- ปริญญา ลักษิตานนท์. (2544). จิตวิทยาและพฤติกรรมผู้บริโภค. กรุงเทพฯ : เจริญบุญการพิมพ์ (1998).
- ปริญญา เปล่งสงวน. (2540). ความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรในองค์การ : ศึกษาเฉพาะกรณี กองบังคับการอำนวยการกองบัญชาการตำรวจนครบาล. ภาคนิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (นโยบายและการวางแผนสังคม). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกริก. ถ่ายเอกสาร.
- วารุณี ดันติวังศ์วานิช และคณะ. (2535). หลักการตลาด. กรุงเทพฯ : เพียร์สันเอดดูเคชั่น อิน โด ไชน่า. วิทยา ด่านดำรงกุล. (2547) หัวใจการบริการสู่ความสำเร็จ. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2538). กลยุทธ์การตลาด การบริหารการตลาด และกรณีตัวอย่าง. กรุงเทพฯ : พัฒนาศึกษา.
- สรชัย พิศาลบุตร. (2549). สำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการทำได้ง่ายนิดเดียว. กรุงเทพฯ : วิทยพัฒน์
- สมชาติ กิจจรยง. (2536). สร้างบริการ สร้างความประทับใจ. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น. \_\_\_\_\_ . (2543). ยุทธวิธีบริการครองใจลูกค้า. กรุงเทพฯ : มัดติอินฟอร์เมชั่นเทค โน โลยี.
- สมเดช โรจน์คุรีเสถียร และคณะ. (2544) คู่มือสอบ Tex Auditor(Tutor). กรุงเทพฯ : ธรรมนิติ.
- สุดาวดี บุญรอด. (2543). ความพึงพอใจของผู้ถือบัตรเครดิตที่มีต่อการใช้บริการบัตรเครดิตธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน). โครงการศึกษาอิสระการจัดการมหาบัณฑิต (การจัดการ) กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย วิทยาลัยคริสเตียน. ถ่ายเอกสาร.
- สุทธิพงษ์ ปานรูป. (2540). ความพึงพอใจของพนักงานเติมน้ำมัน : ศึกษาเฉพาะกรณีสถานีบริการน้ำมัน เขตบางเขน จังหวัดกรุงเทพมหานคร. สารนิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (การบริหารองค์การ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกริก. ถ่ายเอกสาร.
- อดุลย์ จาคูรงค์กุล. (2543ก). พฤติกรรมผู้บริโภค. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. \_\_\_\_\_ . (2543ข). การบริหารการตลาด. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

- Engel, Jame F, T. Kollant & Roger D. Blackwell. (1990). **Consumer Behavior**. 6 th ed. Chicago : McGraw-Hill.
- Good, C.V. (1973). **Dictionary of Education**. 3 rd ed. New York : McGraw-Hill.
- Hoyer, Wayne D. & Deborach J. Macinnis. (1997). **Consumer Behavior**. Boston : Houghton Mifflin.
- Loudon, David & Albert J. Deller Bitta. (1990). **Consumer Behavior : Concepts and Application**. 3 rd ed. New York : Richard D. Irwin.
- Morse, Nancy C.. (1985). **Satisfaction in the White Collar Job**. Michigan : University of Michigan Press.
- Mowen, John C. & Michael Minor. (1998). **Consumer Behavior**. 5 th ed. Englewood Cliffs : Prentice – Hall.
- Parker, Henry H. & Oglesby H.. (1972). **Method Improvement for Constructive Manager**. New York : McGraw-Hill.
- Schermerhorn J. (1984). **Management for Productivity**. New York : John Wiley.
- Stock, James R. & Douglas M. Lambert. (2001). **Strategic Logistics Management**. 4th ed. New York : McGraw-Hill.
- Solomon, Michael R. (1996). **Consumer Behavior**. 3 rd ed. Englewood Cliffs : Prentice-Hall.
- Vroom, V.H. (1964). **Work and Motivation**. New York : John Wiley.
- Wolman, Benjamin B. (1973). **Dictionary of Behavioral Science**. New York : Van Nostrand Reinhold.