



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

บรรณานุกรม



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

143

บรรณานุกรม

- กฤษฎา พูนพัฒน์. (2550). การพัฒนาตัวชี้วัดขีดความสามารถในงานที่ปรึกษาบริการของ
ศูนย์บริการรถยนต์มิตซูบิชิ. วิทยานิพนธ์ครุศาสตร์อุตสาหกรรมมหาบัณฑิต (หลักสูตร
และการสอนอาชีวศึกษา). กรุงเทพฯ : สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหาร
ลาดกระบัง.
- มิตซูบิชิ (ประเทศไทย). (2545). คู่มือตัวแทนจำหน่ายมิตซูบิชิ. กรุงเทพฯ : มิตซูบิชิ (ประเทศไทย)
_____. (2545). กรุงเทพฯ : มิตซูบิชิ เซลส์ แอน เซอร์วิส (ประเทศไทย)
- คู่มืออ้างอิงการสำรวจความคิดเห็นของลูกค้า. (2547). วังจรในการทำงานเพื่อเพิ่มศักยภาพ
ความพึงพอใจของลูกค้า. กรุงเทพฯ : มิตซูบิชิ เซลส์ แอน เซอร์วิส (ประเทศไทย)
- จารุวัตร อุดมผล. (2550). การตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการของลูกค้าศูนย์บริการ
รถยนต์ฟอร์ด สาขาแจ้งวัฒนะ. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (การตลาด).
กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.
- จิตตินันท์ เฉชะคุปต์. (2540). จิตวิทยาการบริการ. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ : ดวงกมลสมัย.
- เจริญผล สุวรรณโชติ. (2544). ทฤษฎีการบริหาร. กรุงเทพฯ : ทิซซิ่งเอ็ด.
- ฉลองศรี พิมพ์สมพงศ์. (2544). การวางแผนและพัฒนาตลาดการท่องเที่ยว. กรุงเทพฯ :
คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ทิวา พงศ์ชนไพบูลย์ และคณะ. (2544). พฤติกรรมผู้บริโภค. กรุงเทพฯ : พัฒนาวิชาการ(2535).
- ธงชัย สันติวงษ์. (2540). องค์การและการบริหาร. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.
_____. (2543). พฤติกรรมผู้บริโภค. พิมพ์ครั้งที่ 8. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.
- ธนาคารออมสิน. (2546). รายงานข้อมูลเบื้องต้นสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชน ข้อมูลสะสม
มาตั้งแต่เริ่มโครงการถึง 30 มิถุนายน 2546. กรุงเทพฯ : ธนาคารออมสิน
- นิธิตา ประเสริฐศักดิ์. (2546). ความพึงพอใจในการสื่อสารการให้บริการของฝ่ายบริการลูกค้า
ศูนย์บริการรถยนต์ บริษัท ธนบุรีพานิช จำกัด. (การบริหารสื่อสารมวลชน). กรุงเทพฯ :
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- ราชามอเตอร์มหาสารคาม. (2548). ฐานข้อมูลบริษัท. มหาสารคาม : แผนกศูนย์บริการบริษัทราชา
มอเตอร์มหาสารคาม.



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

144

ประภัสร์ แสนอารี. (2546). ความพึงพอใจและพฤติกรรมของผู้บริโภคที่มีต่อศูนย์บริการรถยนต์
ของป๊อปปี้ในเขตกรุงเทพมหานคร. สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (การตลาด).

กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

ปริญญา ลักขิตานนท์. (2544). จิตวิทยาและพฤติกรรมผู้บริโภค. กรุงเทพฯ : เจริญบุญการพิมพ์
(1998).

ปิติ ธรรมนิธิกุล. (2545). ปัจจัยทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ศูนย์บริการ
รถจักรยานยนต์ยี่ห้อของลูกค้า. รายงานการศึกษาระดับปริญญาโทบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
(บริหารธุรกิจ). มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

พรทิพย์ พิทยาพงษ์ชาติ. (2549). การเปรียบเทียบพฤติกรรมและความพึงพอใจในการเลือกใช้
ศูนย์บริการรถยนต์ บี-คิก และเชลล์ ออโต้เซิร์ฟ ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร
และปริมณฑล. สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (การตลาด). กรุงเทพฯ :
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

เรวดี ทรงเที่ยง. (2548). การพัฒนาโปรแกรมส่งเสริมแรงจูงใจภายในเพื่อสร้างสัมพันธภาพในการ
ทำงานของหัวหน้าช่างในศูนย์บริการรถยนต์. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรดุษฎีบัณฑิต
(การวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์). กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

ล้วน สายยศและอังคณา สายยศ. (2536). เทคนิคการวิจัยการศึกษา. กรุงเทพฯ : ศูนย์ส่งเสริมวิชาการ.

วีรพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์. (2543). คุณภาพในงานบริการ. กรุงเทพฯ : สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี
(ไทย - ญี่ปุ่น).

ศิริพร แสงไกร. (2543). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตลาดเชิงสัมพันธ์ภาพของศูนย์บริการและอะไหล่
รถยนต์ในเขตเทศบาลเมืองมหาสารคาม. รายงานการศึกษาระดับปริญญาโทบริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิต (การบริหารธุรกิจ). มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2545)ก. การบริหารการตลาดยุคใหม่. กรุงเทพฯ : ชีระฟิล์มและ
ไวแทกซ์.

_____. (2545)ข. กลยุทธ์การตลาด การบริหารการตลาดและกรณีศึกษา. กรุงเทพฯ : ชีระฟิล์ม
และไวแทกซ์.

_____. (2545)ค. องค์การและการจัดการฉบับสมบูรณ์. กรุงเทพฯ : ชรรมสาร.

สงวน ลิ้มเล็งเลิศ. (2548). ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการหลังการขายรถยนต์โตโยต้าของ
ศูนย์บริการรถยนต์โตโยต้า บริษัท สหพานิชเชียงใหม่ จำกัด. การศึกษาค้นคว้าแบบอิสระ
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (บริหารธุรกิจ). เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

สมคิด บางโม. (2542). การบริหาร. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

145

- สมยศ นาวิการ. (2544). การบริหาร. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ : บรรณกิจ.
- สมสันต์ ทงการ. (2547). ปัจจัยที่สัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่ศูนย์บริการโดยตำโนเขตกรุงเทพมหานคร . วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (การตลาด). กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.
- สมเกียรติ ฉายสุริย์ศรี. (2545) . ความพึงพอใจของลูกค้าที่นำรถเข้ารับบริการ ณ ศูนย์บริการรถยนต์ฮอนด้า. ภาคนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. (การตลาด). กรุงเทพฯ : สถาบันราชภัฏสวนดุสิต.
- สุดาตวง เรืองรุจิระ. (2541). หลักการตลาด. พิมพ์ครั้งที่ 8. กรุงเทพฯ : ประกายพริก.
- สุนันท์ บุญวโรดม. (2543). การปรับเปลี่ยนของธนาคารพาณิชย์ในภาวะวิกฤตเศรษฐกิจ ศึกษากรณีธนาคารพาณิชย์ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (บริหารธุรกิจ). ขอนแก่น : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- สุกัลกษณ์ หาญสุรนนท์. (2543). ความพึงพอใจของลูกค้าที่นำรถเข้ารับบริการ ณ ศูนย์บริการรถยนต์ฮอนด้า. การค้นคว้าแบบอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (บริหารธุรกิจ). เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- สุรเชษฐ์ เสริมการดี. (2551). ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการศูนย์บริการรถยนต์ของบริจิสโตนในจังหวัดขอนแก่น. รายงานการศึกษาอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (การตลาด). บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- เสรี วงษ์มณฑา. (2542). การวิเคราะห์พฤติกรรมผู้บริโภค. กรุงเทพฯ : ซีระฟิล์มและไซเท็กซ์.
- อดุลย์ จาตุรงค์กุล. (2543). การบริหารการตลาด กลยุทธ์และยุทธวิธี. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- อดุลย์ จาตุรงค์กุล และคณะ. (2545). พฤติกรรมผู้บริโภค. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.
- อภินันท์ จันตะนี และคณะ. (2545). การวิจัยทางธุรกิจ. กรุงเทพฯ : พัทธ์กษณ์อักษร.
- อภินันท์ จันตะนี. (2549). วิจัยธุรกิจ. พระนครศรีอยุธยา : มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.
- อภิสิทธิ์ ฉัตรทนานนท์. (2547). “การบริหารการตลาด,” ใน เอกสารประกอบการเรียนหลักสูตรการพัฒนาการจัดการ เล่ม1. หน้า110, 114. กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
- อรรณพ อ่วมแสงศรี. (2546). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์บริการ บริษัทอีโนมอเตอร์ส เซลล์ประเทศไทย จำกัด . ภาคนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (การตลาด). กรุงเทพฯ : สถาบันราชภัฏสวนดุสิต.



- อรสา สารบุญ. (2549). **คุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการรถยนต์ HONDA บริษัท ราชามอเตอร์มหาสารคาม จำกัด. การศึกษาค้นคว้าแบบอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (การตลาด).** มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- Blodgett, J.G. (2009). **Consumers' Response to Dissatisfaction : A Model of Consumer Complaining Behavior.** United States of America : Dissertation, Indiana University.
- Campbell, B. J. (1977). **Understanding Information System Cambridge.** Moss : Wimthrop.
- Engle, James F., Roger D. Blackwell and Paul W. Miniard. (1993). **Consumer Behavior.** 7 th ed. Fort Worth : Dryden Press.
- Good, C.V. (1973) **Dictionary of Education.** 3 rd ed. New York : McGraw-Hill.
- Gregg, R. T. (1975). "The Administrative Process," in. **Administrative Behavior in Education.** P. 201 – 202. New York : Free Press.
- Hartshorn, C.S. (2009). **An Empirical Investigation into Consumer Preception Combined Product and Service Quality : The Automobile.** Florida : Dissertation, University of South Florida.
- Hoyer, W. D. and Deborah J. Macinnis. (1997). **Consumer Behavior.** Boston : Houghton Mifflin.
- Peter, J. Paul and Jerry C. Olsen, (1990). **Consumer Behavior and Marketing Strategy.** 2 nd ed. Homewood, Illinois : Richard D. Irwin.
- Kotler, Philip. (1994). **Marketing Management.** 8 th ed. Englewood Cliffs, N.J. : Prentice Hall.
- _____. (2000). "Analyzing Consumer Markets and Buyer Buyer Behavior". In **Marketing Management.** Evanston , Illinois : Northwestern University.
- Leon, G. and Leslie Lazar. (1991). **Consumer Behavior.** 4 th ed. Englewood Cliffs, New Jersey : Prentice-Hall.
- Loudon, David. And Albert J. Della Bitta. (1993). **Consumer Behavior : Concepts and Applications.** 4 th ed. New York : McGraw-Hill.
- Lovelock, C. H. (1996). **Service Marketing.** Englewood Cliffs, New Jersey : Prentice-Hall.
- Millert, J. D. (1954). **Management in the Public Service : The Quest for Effective Performance.** New York : McGraw-Hill.



- Mowen, John C. and Michael Minor. (1998). **Consumer Behavior**. 5 th ed. Upper Saddle River, New Jersey : Prentice-Hall.
- Pritchard, M.P. (2009). **Customer Perception of Quality of Service and Response to the Complaint Handling Process of a Rental Car Company**. United States of America : Dissertation, Texas Woman's University.
- Schiffman, Leon G. and Leslie Lazar Kanuk. (1994). **Consumer Behavior**. 5 th ed. Englewood Cliffs, New Jersey : Prentice Hall.
- Solomon, Michael R. (1996). **Consumer Behavior**. 3 rd ed. Englewood Cliffs, New Jersey : Prentice-Hall.
- Triay S. E. (2008). **The Spanish Motor Industry in the First Third of the 20th Century: A Lost Opportunity**. Barcelona : Dissertation, Universitat Pompeu Fabra (UPF).
- Vroom, V.H. (1964). **Work and Motivation**. New York : John Wiley.
- William K. D.. (2008). **Exploring the Relationship of Perceived Automotive Salesperson Attributes, Customer Satisfaction and Intentions to Automotive Service Department Patronage: The Moderating Role of Customer Gender**. Millersville : Dissertation, Millersville University.
- Wolman, B. B. (1973). **Dictionary of Behavioral Science**, New York : Van Nostrand Reinhold.