



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

บรรณานุกรม



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

## บรรณานุกรม

- กลางเดือน โปชนา. (2553). **หลักการบำรุงรักษา**. ค้นเมื่อ 13 กรกฎาคม 2553 จาก <http://www.Acaser.eng.psu.ac.th/klangduen/Domino/Maintenance/maintenance%201.html>.
- กิติมา ปรีดีคิดก. (2542). **ทฤษฎีการบริหารองค์การ**. กรุงเทพฯ : ชนะการพิมพ์.
- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. (2547). **การตลาดบริการ (พิมพ์ครั้งที่ 5)**. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ชาญชัย จันทร์ศิริ. (2550). **พฤติกรรมและความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริการของบริษัท คอนวูด จำกัด**. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (บริหารธุรกิจ), มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.
- ชำนาญ ภู่อี่ยม. (2537). **การบริการ**. กรุงเทพฯ : เทศาภิบาล.
- ทวีชัย แดมสำราญ. (2545). **ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อสินค้าและการให้บริการของบริษัท ซี.เอส.อาร์. อินซูเลชั่น (ประเทศไทย) จำกัด**. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (บริหารธุรกิจ), มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ธงชัย สันติวงษ์. (2546). **พฤติกรรมผู้บริโภคทางการตลาด (พิมพ์ครั้งที่ 10)**. กรุงเทพฯ : ประชุมช่าง.
- ธนวัฒน์ ประกอบศรีกุล. (2548). **ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของสำนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) จังหวัดเชียงราย**. การศึกษาอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (บริหารธุรกิจ), มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย.
- ธรรมรัฐ วงศ์ศรีสกุล. (2541). **เจาะใจลูกค้าให้ตรงเป้า**. กรุงเทพฯ : ผู้จัดการ.
- บอมบิก. (2552). **วิธีการทำแบบสอบถามออนไลน์ docs.google.com**. ค้นเมื่อ 20 กรกฎาคม 2554 จาก <http://bombik.com/node/80/docsgoogle.com>
- ไบรอัน เคล็กก์. (2546). **ศิลปะการครองใจลูกค้า (แปลและเรียบเรียงโดย ศุภางค์ รุจนเวช)**. กรุงเทพฯ : เอ.อาร์.บีซิเนส.
- พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน. (2542). **พจนานุกรมศัพท์ศิลปกรรม อักษร ช-ฮ ฉบับราชบัณฑิตยสถาน**. กรุงเทพฯ : ราชบัณฑิตยสถาน.
- มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราชา. (2542). **จิตวิทยาการบริการ (พิมพ์ครั้งที่ 2)**. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ชวนพิมพ์.
- ล้วน สายยศ และ อังคณา สายยศ. (2540). **สถิติวิทยาทางการวิจัย**. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น.



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

91

วัฒนา เชิงกุล และเกรียงไกร ดำรงรัตน์. (2546). **บำรุงรักษา : งานเพิ่มกำไรบริษัท**. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดยูเคชั่น.

วิชชุดา หุ่นวิไล. (2545). **เอกสารการสอนวิชามนุษย์สัมพันธ์ในการบริหารงานอุตสาหกรรม**. กรุงเทพฯ : สถาบันราชภัฏสวนสุนันทา.

วิมลบังอร อรรถนภาค. (2547). **ความพึงพอใจของนักวิจัยต่อการให้บริการของสำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติเครือข่ายภาคเหนือ**. การค้นคว้าแบบอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (บริหารธุรกิจ), มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

วีรพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์. (2543). **คุณภาพในการบริการ**. กรุงเทพฯ : ประชาชน.

ศักดิ์ชาย บุญศิริเกตุช. (2549). **ความพึงพอใจของผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในการรับบริการศูนย์ซ่อมเครื่องยนต์ของวิทยาลัยการอาชีพหนองแค จังหวัดสระบุรี**. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (บริหารธุรกิจ), มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2541). **การบริหารการตลาดยุคใหม่**. กรุงเทพฯ : ชีระฟิล์มและไซเท็กซ์.

สโกนิทซ์. (2545). **เอกสารแนะนำบริษัท Company Profile.partsuply.in.th**.

ค้นเมื่อ 13 กรกฎาคม 2554 จาก <http://partsuply.in.th>.

สมชาติ กิจยรรยง. (2543). **การพัฒนาทีมงานบริการ**. กรุงเทพฯ : มัลติอินฟอร์เมชันเทคโนโลยี.

สมชาย รุ่งชนกิจ. (2549). **ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อสินค้าและการให้บริการของบริษัทกุดธรร จำกัด**. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (บริหารธุรกิจ), มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี.

สมวงศ์ พงศ์สถาพร. (2550). **เคล็ดลับไม่ลับการตลาดบริการ (พิมพ์ครั้งที่ 2)**. กรุงเทพฯ : ยูบีซีแอล.

สรชัย พิศาลบุตร. (2549). **สำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการทำได้ง่ายขึ้นทีเดียว**. กรุงเทพฯ : วิทยพัฒน์.

สายัณห์ เทียนวิมลชัย. (2551). **ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของศูนย์กระจายสินค้าเทสโก้ โลตัส อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา**. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (บริหารธุรกิจ), มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.

สุชาดา บุญโสภากย์. (2548). **ความพึงพอใจของลูกค้าที่นำรถเบนซ์เข้าศูนย์บริการ บริษัท ซี เค ดับบลิว พาร์ท แอนด์ เซอร์วิส จำกัด**. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (บริหารธุรกิจ), มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

92

ศุชีรา ฐิติภูมิเดชา. (2548). การประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของ

บริษัทกลเด่น มายด์ เซอร์วิส จำกัด. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต

(การวิจัยการศึกษา), มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

ศุวารีย์ ยิ้มละมัย. (2550). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการจ้างงานภายนอก. วิทยานิพนธ์

บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (บริหารธุรกิจ), มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์

ในพระบรมราชูปถัมภ์.

อินทิรา จันทรัฐ. (2552). ความคาดหวังและการรับรู้จริงต่อคุณภาพการบริการสายการบินต้นทุน

ต่ำเที่ยวบินภายในประเทศ. ปริญญาานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (บริหารธุรกิจ),

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.

Fitzsimmons, F.A. & Fitzsimons, M.J. (1994). **Service Management for Competitive**

**Advantage.** New York : McGraw – Hill.

Fitzsimmons, F.A. & James, A. (2001). **Service Management Operations, Strategy and**

**Information Technology** (3rd ed). Singapore : McGraw – Hill.

Good, C.V. (1973). **Dictionary of Education** (3rd ed). New York : McGraw-Hill.

Gronroos, C. (1990). **Service Management and Marketing.** Massachusetts : Lexington Books.

Heizer, D. & Render, A. (1999). **Operations Management** (6th ed). New York :

Prentice - Hall.

Kotler, P. (2000). **Marketing Management** (10th ed). New Jersey : Prentice-Hall.

Kotler, P. & Armstrong, C. (1999). **Principles of Marketing** (8th ed). New Jersey :

Prentice-Hall.

Likert, R. (1932). Likert Technique for Attitude Measurement. **Archives of Psychology,**

140 : 1-55.

Lovelock H. & Christopher, P. (1996). **Managing Service.** New York : McGraw-Hill.

Millet, J.D. (1954). **Management in the Public Service : The Quest for Effective**

**Performance.** New York : McGraw – Hill.

Parasuraman, N., et.al. (1990). **Delivering Service Quality : Planning Customer Perceptions**

**and Expectations.** New York : Free Press.

Schermerhorn, M. (1984). **The Theory of Social and Economic Organization** (4th ed).

New York : The Free Press.



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

93

Stanton, W.J. & Walker, E. (1976). **Fundamentals of Marketing** (6th ed). New York : McGraw-Hill.

Stanton, W.J., Etzel, M.J. & Walker, E. (1976). **Fundamentals of Marketing**. New York : McGraw-Hill.

Vroom, V.H. (1964). **Work and Motivation**. New York : John Wiley.

Weber, M. (1966). **The Theory of Social and Economic Organization**. New York : The Free Press.

Wolman, B.B. (1973). **Dictionary of Behavioral Science**. New York : Van Nostrand Reinhold.