

บรรณานุกรม

หนังสือและบทความในหนังสือ

- กรองแก้ว อยู่สุข. (2541). พฤติกรรมองค์การ. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- กัลยา วาณิชย์บัญชา. (2542). การใช้ SPSS for Windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล. พิมพ์ครั้งที่ 7 กรุงเทพฯ : บริษัทธรรมสารจำกัด.
- ฉัตยาพร เสมอใจ. (2547). การจัดการและการตลาดบริการ. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- ชัยวัฒน์ อัดพัฒน และ วิชาน สุชีวกุปต์. (2541). หลักการดำรงชีวิตในสังคม. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ชัยวัฒน์ อัดพัฒน และ วิชาน สุชีวกุปต์. (2541). หลักการดำรงชีวิตในสังคม. พิมพ์ครั้งที่ 5 ภาควิชาปรัชญา คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง. สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. (2546). การตลาดบริการ. กรุงเทพฯ. ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- ชอุ่มชะ รุ่งปัจฉิม, จิตตินันท์ เตชะคุปต์, วีระพัฒน์ ปันนิตามัย, สุรกุล เจนอบรม, ณรงค์ศักดิ์ บุญเลิศ, แสงทอง กำเนิดมี และอำไพรัตน์ อักษรพรหม. (2538). จิตวิทยาการบริการ หน่วยที่ 8-15. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- ชูศรี วงศ์รัตนะ. (2541). เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย. พิมพ์ครั้งที่ 7 กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- เชิดชัย ฐรแพง. (2546). การบริหารการตลาด. เอกสารประกอบการสอนวิชา 3543101 คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี.
- ณัฐพันธ์ เขจรนนท์. (2548). การบริหารธุรกิจ. กรุงเทพฯ : บริษัท ซีเอ็ดยูเคชั่น จำกัด (มหาชน).
- ชนวรรณ แสงสุวรรณ, อติลล่ำ พงศ์ยี่หล้า, อุไรวรรณ แยมเนียม, ยุทธนา ธรรมเจริญ และ ยงยุทธ พุพงษ์ศิริพันธ์. (2547). การจัดการตลาด. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ : บริษัทซีเอ็ดยูเคชั่น จำกัด (มหาชน).
- นันทวัน เหลี่ยมปรีชา. (2538). "คุณภาพของการบริการ". วารสารกรมบัญชีกลาง. 36 (พฤษภาคม-มิถุนายน 2538) : 10-12.
- เนตร์พัฒนา ยาวีราช. (2546). การจัดการสมัยใหม่. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : เซ็นทรัลเอ็กเพรส.
- บรรยง โตจินดา. (2542). องค์การและการจัดการ. กรุงเทพฯ : อมรการพิมพ์

- บุญศักดิ์ ใจจงกิจ. (2519). เทคโนโลยีอาชีพช่างอุตสาหกรรม. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.
- ประยูร ศรีประสาธน์ และศิริพรรณ ชุ่มชุม. (2532). เอกสารการสอนชุดวิชาการจัดระบบ การสอนการงานและอาชีพ (หน่วยที่ 12). นนทบุรี.
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- พิภพ อุดร. (2547). สามประสานเพื่อบริการเป็นเลิศ. พิมพ์ครั้งแรก. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์ เวลาดี.
- มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, สาขาวิชาคหกรรมศาสตร์. (2543). จิตวิทยาการบริการ.
พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- มัลลิกา ดันสอน. (2544). การจัดการยุคใหม่. กรุงเทพฯ : เอ็กซ์เปอร์เน็ท.
- ยุดา รักไทย และคณะ. (2541). เทคนิคการแก้ปัญหาและการตัดสินใจ. กรุงเทพฯ :
บริษัทเอ็กซ์เปอร์เน็ท จำกัด.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2525). พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน. กรุงเทพฯ : นานมีบุ๊คส์
พับลิเคชันส์.
- วฐู ชุกิตติกุล. (2542). จิตวิทยา. เพชรบุรี : สถาบันราชภัฏเพชรบุรี.
- วิจิตร อาวะกุล. (2542). เทคนิคมนุษยสัมพันธ์. พิมพ์ครั้งที่ 8. กรุงเทพฯ : โอ เอส พริ้นติ้ง
เฮ้าส์.
- วิฑูรย์ สิมะโชคดี. (2545). คุณภาพ คือ การบูรณาการ. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ : สมาคม
ส่งเสริมเทคโนโลยี(ไทย-ญี่ปุ่น).
- วีรพงษ์ เฉลิมาจิระรัตน์. (2539). คุณภาพในงานบริการ. กรุงเทพฯ : บริษัทประชาชน จำกัด.
- สมชาติ กิจยรรยง. (2537). สร้างบริการ สร้างความประทับใจ. กรุงเทพฯ : บริษัทซีเอ็ด
ยูเคชั่น จำกัด (มหาชน).
- สมพร สุทัศนีย์. (2544). มนุษยสัมพันธ์. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์แห่ง
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สมิต สัชฌุกร. (2543). การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ :
สำนักพิมพ์สายธาร.
- _____. (2546). การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ :
สำนักพิมพ์สายธาร.
- สุปัญญา ไชยชาญ. (2543). การบริหารการตลาด. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ : บริษัท พี.เอ.
ลิฟวิ่ง จำกัด.
- สุภาภรณ์ พลนิกร. (2548). พฤติกรรมผู้บริโภค. กรุงเทพฯ : บริษัทโฮลิสติก พับลิชชิ่ง จำกัด.
- สุรศักดิ์ นานานุกุล. (2533). การเพิ่มคุณภาพและประสิทธิภาพ. กรุงเทพฯ : ภูมิบัณฑิต.

- สุวิมล ตีรภานนท์. (2546). **ระเบียบการวิธีการวิจัยทางสังคมศาสตร์ : แนวทางสู่การปฏิบัติ.**
 กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สุวิมล แม้นจริง. (2546). **การจัดการการตลาด.** พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ : บริษัทซีเอ็ดดูเคชั่น จำกัด (มหาชน).
- เสริมศักดิ์ วิสาลาภรณ์. (2541). **พฤติกรรมผู้นำทางการศึกษา.** พิษณุโลก : แผนกเอกสารและการพิมพ์ฝ่ายวิชาการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒพิษณุโลก.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2541). **การบริหารการตลาดยุคใหม่.** กรุงเทพฯ : บริษัทธีระฟิล์ม และไซเท็กซ์ จำกัด.
- อดุลย์ จาตุรงค์กุล และตลยา จาตุรงค์กุล. (2545). **พฤติกรรมผู้บริโภค.** พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- อดุลย์ จาตุรงค์กุล. (2546). **การบริหารการตลาด.** กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- อำนาจ ชีระวนิช. (2544). **การจัดการธุรกิจขนาดย่อม.** กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- อดุลย์ จาตุรงค์กุล, ตลยา จาตุรงค์กุล และพิมพ์เดือน จาตุรงค์กุล. (2546). **การตลาดบริการ.** กรุงเทพฯ : เพียร์สัน เอ็ดดูเคชั่น อินโดไชน่า.

วิทยานิพนธ์

- จุลินทร์ พุดตาลเล็ก. (2545). **ปัจจัยในการตัดสินใจเลือกซื้อรถยนต์นั่งของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร.** วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- เจริญ แก้วพรรณนา. (2542). **ความคิดเห็นของประชาชนผู้มารับบริการที่มีต่อการให้บริการโทรศัพท์ของสำนักงานบริการโทรศัพท์ : ศึกษาเฉพาะกรณีฝ่ายโทรศัพท์นครหลวงที่ 4.** วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต คณะศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ชนิดา สุชัยญารักษ์. (2545). **การสำรวจปัจจัยที่ใช้ในการตัดสินใจซื้อรถยนต์นั่งส่วนบุคคลขนาด 2,000 ซีซีขึ้นไปของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร.** วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต(การตลาด). กรุงเทพฯ. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ดิเรก ชูวีเชียร. (2538). **ความรู้และทักษะที่จำเป็นต่อการประกอบอาชีพอิสระ : กรณีธุรกิจอู่ซ่อมและบริการยานยนต์.** วิทยานิพนธ์ครุศาสตรอุตสาหกรรมมหาบัณฑิต สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

ถาวร ตำนศิริสมบุรณ์. (2524). การศึกษาความเป็นไปได้ในการตั้งศูนย์บริการและ
ฝึกอบรมนักศึกษาอาชีวศึกษา. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิศวกรรมศาสตรบัณฑิต
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ชนะสิทธิ์ ททรัพย์แสนล้าน. (2548). คุณลักษณะที่จำเป็นของผู้ประกอบการอู่ซ่อมรถยนต์ใน
เขตจังหวัดเพชรบุรี. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาเทคโนโลยีอุตสาหกรรม
มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี.

นิต ศรีกลชัยพ. (2547). การรับรู้ของผู้รับบริการและพฤติกรรมการให้บริการในสถาน
ประกอบกิจการอู่ซ่อมรถยนต์ เขตลาดพร้าว กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์วิทยา
ศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

ประสิทธิ์พร จิตต์วารี. (2545). คุณลักษณะที่จำเป็นของผู้ประกอบการอาชีพอิสระอู่ซ่อม
รถยนต์ในเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต คณะเทคโนโลยี
อุตสาหกรรม สถาบันราชภัฏพระนคร.

พิทักษ์ ดรุณีทิพย์. (2538). ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการ
กรุงเทพมหานครศึกษากรณีสำนักงานเขตยานนาวา. วิทยานิพนธ์ปริญญา
มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

ลักษณะ วีรธนาภรณ์. (2542). จิตสำนึกที่มีต่อการป้องกันแก้ไขปัญหามลพิษสิ่งแวดล้อม
ของผู้ประกอบการอู่และพ่นสีรถยนต์ในกรุงเทพมหานคร. กรุงเทพฯ. วิทยานิพนธ์
มหาวิทยาลัยมหิดล.

วิไลดา ศรีประดิษฐ์. (2544). ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของสำนักงาน
คลังจังหวัดจันทบุรี. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานโยบาย
สาธารณะ มหาวิทยาลัยบูรพา.

สลีลา ปิ่นเพชร (2541). การเปิดรับรู้ข่าวสารด้านการบริการ ลักษณะการสื่อสารด้าน
การบริการและความพึงพอใจในการให้บริการของศูนย์บริการรถยนต์.
วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต คณะนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์.

ศรัทธา วุฒิพงศ์. (2542). ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริการของธนาคารกสิกร
ไทย จำกัด(มหาชน):ศึกษาเฉพาะกรณีสาขาจันดี อำเภอนายูง จังหวัด
นครศรีธรรมราช. ภาคนิพนธ์ พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต คณะพัฒนาสังคม
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

ศิริพร สุประพาส. (2541). ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริการของธนาคารทหาร
ไทย จำกัด(มหาชน):ศึกษาเฉพาะกรณีสาขาย่อยลาดกระบัง. วิทยานิพนธ์ครุศา
สตรอุตสาหกรรมมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารอาชีวศึกษา สถาบันเทคโนโลยีพระจอม
เกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.

เสน่ห์ คำแพง. (2548). ปัญหาและความต้องการของผู้ใช้บริการสื่อสารข้อมูลความเร็วสูงของบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด(มหาชน) จังหวัดประจวบคีรีขันธ์.

วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี.

สุกัญญา นิพัทธศักดิ์. (2545). ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของกวดาคารการบินไทย จังหวัดเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

สุนทร สุวนาคกุล. (2541). การศึกษารูปแบบที่เหมาะสมในการให้บริการของศูนย์บริการรถยนต์ BMW. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต.

อุเทน ธรรมธิ. (2546). การพัฒนาระบบการจัดการอยู่ซ่อมสิรรถยนต์ สำหรับอุกิจเจริญ. วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศและการจัดการ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

เอกรินทร์ สุทธิโพธิ์สุวรรณ. (2547). ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการอยู่ซ่อมรถยนต์อิสระในจังหวัดเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

วารสารอิเล็กทรอนิกส์

ชนากกร เกียรติบรรลือ. (2549). คุณภาพการบริการ. [online serial], Available :

<http://library.kmitnb.ac.th/journal/v004n001/Thai4.html> : [2549 มิถุนายน 2].

ปราณี เอี่ยมละออภักดี. (2549). การตลาดบริการ:คุณภาพการบริการมุ่งเน้นความสำคัญของลูกค้า. [online serial], Available :<http://www.utcc.ac.th/business/knowledge/> : [2549 มิถุนายน 2].

วราภรณ์ ตระกูลสฤษดิ์. (2549). ธรรมชาติและความต้องการของมนุษย์. [online serial], Available : <http://www.kmutt.ac.th/organization/ssc334/asset1.html> : [2549 มิถุนายน 2].

วันทูลาร์. (2549). การเลือกอยู่ซ่อมรถยนต์. [online serial], Available :

http://www.one2car.com/Car2Care/read_dtl. : [2549 มิถุนายน 2].

[online serial], Available : <http://www.nsruc.ac.th/e-learning.> [2550 กุมภาพันธ์ 10].

Books

- Best, John W. (1981). **Research in Education**. 4th ed. Englewood Cliffs, New Jersey : Prentice Hall, in.
- Bitner, M.J., B.H. Booms and M. S. Tetreault. (1990). **The Service Encounter : Diagnosing Favorable and Unfavorable Incident**. Journal of Marketing. 54(January 1990)
- Crosby, Phillip B. (1984). **Quality without Bars: The Art of Hassle Free Management**. New York; N.Y. McGraw-Hill.
- Deming, W. Edwards. (1986). **Out of the Crisis**. Cambridge: MIT Press.
- Feigenbaum, A.V. (1986). **Total Quality Control**. 3rd ed. New York; N.Y.: McGraw-Hill.
- Gronroos, Christian. (1990). **Service Management and Marketing: Managing the Moments of Truth in Service Competition**. Lexington: Lexington Books.
- Parasuraman, A., V.A. Zeithnel and L. L. Barry. (1985). **A Conceptual Model of Service Quality and Its Implication for Research**, Journal of Market. 48(February 1985)
- Philip, Kotler and Gary Armstrong. (2000). **Marketing: an Introduction**. 3rd ed. Englewood Cliffs; N.J.: Prentice-Hall.
- Sallis, Edward. (1993). **Total Quality Management in Education**. Philadelphia: Kogan Page Education Management Series.