

บรรณานุกรม

- กัตัญญ หิรัญญสมบูรณ์. (2532). การบริหารอุตสาหกรรม. กรุงเทพฯ: สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.
- การดา พูนลาภทวี. (2530). สถิติเพื่อการวิจัย. กรุงเทพฯ: ภาควิชาครุศาสตร์เทคโนโลยี คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรมและวิทยาศาสตร์ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.
- กระเบื้องกระดาศไทย. (2549). คู่มือบริหารคุณภาพ. บริษัท กระเบื้องกระดาศไทย จำกัด. _____ . (2549). ผลการดำเนินงานประจำปี 2548. บริษัท กระเบื้องกระดาศไทย จำกัด.
- กล้าหาญ วรพุทธพร. (2530). การบำรุงรักษาทีวีผล. กรุงเทพฯ: เดอะบิสซิเนสเพรส.
- กองทัพอากาศ. (2549). คู่มือการบริหารงานซ่อมบำรุง. เข้าถึงได้จาก:
http://www.logist.taf.mi.th/p_maintenance.htm [2549, มิถุนายน 26]
- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2544 ก). การใช้ SPSS for Windows ในการวิเคราะห์ข้อมูลเวอร์ชัน 7-10 (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ: ซี เค แอนด์ เอส โฟโต้สตูดิโอ. _____ . (2544 ข). การวิเคราะห์สถิติ : สถิติเพื่อการตัดสินใจ (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ไกรวิทย์ เศรษฐวานิช. (2546). บริหารอย่างไร เพิ่มผลผลิตให้องค์การ. กรุงเทพฯ: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น).
- คณะสถิติประยุกต์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. (2543). การประเมินคุณภาพ. กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ค็อดเลอร์, ฟิลลิป. (2004). การจัดการการตลาด (แปลจาก Marketing Management โดย ยงยุทธ และคนอื่นๆ) (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: เพียร์สัน เอ็ดดูเคชั่น อินโดไชน่า.
- จรรยา บุญสุยา. (2543). ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของบริษัทหลักทรัพย์ เอกอรรณง เคไอจี จำกัด (มหาชน) สาขาสุรินทร์. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- จิตตินันท์ เดชะคุป. (2538). รายงานผลการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการด้านพัฒนาเด็กและครอบครัว ณ Division of Family Resources West Virginia University USA ระหว่างวันที่ 30 กันยายน – 17 ธันวาคม 2538. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. (2547). การตลาดบริการ. กรุงเทพฯ: ส.เอเซียเพรส (1989).
- ชานานู ภูเอี่ยม. (2537). การสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้มารับบริการ. อุดรดิตต์: ฟิออฟเซ็ทอาร์ท.

- ทัศนียา เชิดสูงเนิน. (2543). ความพึงพอใจในการใช้บริการฐานข้อมูลซีดีรอมของผู้ใช้ใน
ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา เอกชน. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต จุฬาลงกรณ์
มหาวิทยาลัย.
- ทิพมาศ แก้วขิม. (2542). แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของอาจารย์โรงเรียนสาธิต
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัย
ศรีนครินทรวิโรฒ.
- ไทยประกันชีวิต จำกัด, บริษัท. (2539). การบริการสู่ความเป็นเลิศ. 1(1): 6-26; มีนาคม.
- ธงชัย เสริมพงษ์พันธ์. (2542). วิศวกรรมการบำรุงรักษาและซ่อมบำรุง. กรุงเทพฯ: สามเจริญ
พานิช.
- ธานีนท์ ศิลป์จารุ. (2548). การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS (พิมพ์ครั้งที่ 3).
กรุงเทพฯ: วี.อินเดอร์. พริน.
- ธานี อ่วมอ้น. (2546). การบำรุงรักษาทวิผลแบบทุกคนมีส่วนร่วม. กรุงเทพฯ: พิศ บลูส์.
- ธีรภักดิ์ นวรัตน์ ณ อุษยยา. (2547). การตลาดสำหรับการบริการ: แนวคิดและกลยุทธ์.
กรุงเทพฯ: แอคทีฟ พริน.
- บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์. (2540). ระเบียบวิธีวิจัย. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์และทำปกเจริญ.
- บุษบา เชื้อวงศ์ (2545). ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของ บริษัท เอ็ม เอ็ม
ซี สิทธิผล จำกัด สาขาหัวหมาก. ภาคนิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัย
ราชภัฏสวนดุสิต.
- ประคอง กระณมสูตร. (2542). สถิติเพื่อการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์ (พิมพ์ครั้งที่ 3).
กรุงเทพฯ: ด้านสุขวิชาการพิมพ์.
- ประสงค์ ประณีตพลกรัง และคนอื่นๆ (2547). การบริหารการผลิตและการปฏิบัติการ.
กรุงเทพฯ: ธรรมสาร.
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2544). จิตวิทยาอุตสาหกรรม. กรุงเทพฯ: ศูนย์สื่อเสริมกรุงเทพ.
- ปิติ ธรณนิธิกุล. (2545). ปัจจัยทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้
ศูนย์บริการรถจักรยานยนต์ยี่ห้อของลูกค้า. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต
มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- พัฒนา ศิริโชคิบัณฑิต. (2548). การตลาดสำหรับธุรกิจบริการ. กรุงเทพฯ: แชนโพร พรินติ้ง.
พงศ์ หรดาล. (2534). จิตวิทยาอุตสาหกรรม. กรุงเทพฯ: วิทยาลัยครูพระนคร.
- พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525. (2539). กรุงเทพฯ: นานมีบุ๊คส์พับลิเคชันส์.
- พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542. (2546). กรุงเทพฯ: นานมีบุ๊คส์พับลิเคชันส์.
- พิชิต ฤทธิ์รุญ. (2547). ระเบียบวิธีการวิจัยทางสังคมศาสตร์ (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ:
แฮตส์ ออฟ เคอร์มิสท์.

- มณี เหมทานนท์. (2542). จิตวิทยาธุรกิจ. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา.
- ยุพาวรรณ วรรณาวณิชย์. (2548). การจัดการการตลาดบริการ. กรุงเทพฯ: แสงดาว.
- รัฐนา เนาวบุตร. (2544). ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารทหาไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย.
- เรียม สีทอง. (2542). พฤติกรรมมนุษย์กับการพัฒนาตน: ศาสตร์แห่งการพัฒนาชีวิตและสังคม. กรุงเทพฯ: เสมาธรรม.
- เลิฟลือก, คริสโตเฟอร์ เอช ,และ ไทท์, ลอเรน. (2003). การตลาดบริการ. (แปลจาก Principles of Service Marketing and Management โดย อุดลย์, ดลยา, และ พิมพ์เดือน) (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ: เพียร์สัน เอ็ดดูเคชั่น อินโดไชน่า.
- รวาวัฒน์ ภาพยนตร์. (2544). การดำเนินงานโรงพยาบาลในกำกับของรัฐตามความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่และความพึงพอใจ ของผู้รับบริการ: กรณีศึกษา โรงพยาบาลคูเมือง จังหวัดบุรีรัมย์. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- วรินทร์ กาญจนระวีกุล. (2541). ความสอดคล้องระหว่างแบบภาวะผู้นำของผู้บริหารโรงเรียนกับระดับวุฒิภาวะของครูตามทฤษฎีของเฮอร์เชย์และบลันชาร์ด กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูในโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดสุพรรณบุรี. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.
- วีรพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์. (2539). คุณภาพในงานบริการ. กรุงเทพฯ: ประชาชน.
- วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์. (2547). การตลาดธุรกิจบริการ. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- วีระศักดิ์ ทิพวงษ์. (2544). ความพึงพอใจของเกษตรกรต่อการให้บริการของตลาดกลางสินค้าเกษตร จังหวัดขอนแก่น. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- ศิริพร แสงไกร. (2543). ปัจจัยที่มีผลอิทธิพลต่อการตลาดเชิงสัมพันธ์ภาพของศูนย์บริการและอเนกประสงค์ในเขตเทศบาลเมืองมหาสารคาม. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- ศิริพร ดันติมูลวินัย. (2538). การพยาบาลยุคโลกาภิวัตน์. กรุงเทพฯ: กองการพยาบาล กระทรวงสาธารณสุข.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์, ศุภกร เสรีรัตน์, ปริญ ลักษิदानนท์, และองอาจ ปะทะวินิช. (2541). การบริหารการตลาดยุคใหม่. กรุงเทพฯ: ซีระฟิล์ม และไซเท็กซ์.
- _____. (2541). การวิจัยธุรกิจ. กรุงเทพฯ: A.N.การพิมพ์.

- _____ (2545). การบริหารการตลาดยุคใหม่. กรุงเทพฯ: ซีระฟิล์ม และไซเท็กซ์.
- สมเกียรติ ฉายสุรีย์ศรี. (2545). ความพึงพอใจของลูกค้าที่นำรถเข้ารับบริการ ณ ศูนย์บริการรถยนต์ฮอนด้า. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ สถาบันราชภัฏสวนดุสิต.
- สมพร ภูพวง. (2545). ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของโซว์รูมโตโยต้าขอนแก่นในจังหวัดขอนแก่น. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สมิต สัตถบุตร. (2542). การต้อนรับและการบริการที่เป็นเลิศ. กรุงเทพฯ: วิทยุชน.
- สมสันต์ กางเกง. (2547). ปัจจัยที่สัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่ศูนย์บริการโตโยต้าในเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.
- สร้อยตระกูล (จิตยานนท์) อรรถมานะ. (2542). สาธารณบริหารศาสตร์ (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สาโรช ไสยสมบัติ. (2534). ความพึงพอใจในการทำงานของครูอาจารย์โรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดร้อยเอ็ด. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มหาสารคาม.
- สุจิตรา ชำนิวิทย์ภรณ์. (2533). การบริการ. กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- สุเทพ เจริญแสง. (2544). ความพึงพอใจของเกษตรกรลูกค้าที่มีต่อการให้บริการสินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในจังหวัดร้อยเอ็ด. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- สุพร อัครวินนิมิต และธีรพร พัดภู. (2548). วิศวกรรมการบำรุงรักษา. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สุนันตสา คนตรีไทย. (2548). ปัจจัยด้านการตลาดบริการที่สัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์บริการซ่อมรถยนต์โตโยต้า เขตนนทบุรี. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.
- สุนา อยู่โพธิ์. (2536). ตลาดบริหาร. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สุรศักดิ์ นานานุกูล. (2539). คุณภาพคือหัวใจของการบริการ. วารสารวิศวกรรมสารสนเทศโนโลยี, 49 เล่ม 11 (พฤศจิกายน 2539) หน้า 67.
- สุวีย์ ศิริโภคภักดิ์. (2541). การวิจัยทางการศึกษา. ลพบุรี: ฝ่ายเอกสารการพิมพ์สถาบันราชภัฏเทพสตรี.
- โสภณ พงศ์สุพัต. (2544). ความพึงพอใจของผู้ป่วยในต่อการบริการของโรงพยาบาลชุมพร จังหวัดชุมพร. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- อ้นศักดิ์ ฉิ่งไพศาล. (2543). งานซ่อมและบำรุงรักษา. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.

- อเนก สุวรรณบัณฑิต, และภาสกร อุดลพัฒน์กิจ. (2548). *จิตวิทยาบริการ*. กรุงเทพฯ: เพลส แอนด์ ดีไซน์.
- อภิญาพร มาลีวรรณ. (2540). ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของผู้แทนจำหน่ายเครื่องจักรกลการเกษตร กรณีศึกษา อำเภอกันทรลักษณ์ จังหวัดศรีสะเกษ. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารศึกษาศาสตร์ สถาบันพัฒนบริหารศาสตร์.
- อมรรัตน์ หมั่นจินน้อย. (2548). ความพึงพอใจของหัวหน้างานฝ่ายผลิตที่มีต่อการปฏิบัติงานแผนกซ่อมบำรุงในนิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุด. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารศึกษาศาสตร์ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.
- อรรถพร อ่วมแสง. (2546). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์บริการ บริษัท ฮีโน่มอเตอร์เซลส์ (ประเทศไทย) จำกัด. ภาคนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการทั่วไป สถาบันราชภัฏสวนดุสิต.
- อิจิระ พุคฺนางะ. (2549). เทคนิคการบำรุงรักษาเครื่องจักรกลในโรงงาน (พิมพ์ครั้งที่ 9). กรุงเทพฯ: ประชาชน.
- อุทุมพร เผ่าสุวรรณ. (2543). ความพึงพอใจของผู้เกี่ยวข้องในคดีที่มีต่อการให้บริการของศาลอาญา. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารศึกษาศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- Alderfer, C.P. (1972). *Existence, relatedness, and growth : Human needs in organizational settings*. New York: Free Press.
- Cronbach, L.J. (1971). *Essentials of psychological testing*. (4th ed). New York: Harper, & Row.
- Fitzgerald, M. R. & Durant, R. F. (1980). Citizen evaluation and urban Management: Service delivery in an era of protest. *Public Administration Review* 40.
- Folker, V. (1994). How consumers predict service quality: What do they expect in service quality. New Directives cited by Rust & Oliver, Eds.
- Kotler, P. (2000). *Marketing management: Analysis, planning, implementation and control*. New Jersey: Prentice Hall.
- Maslow, A.H. (1964). *Motivation and Personality*. New York: Harper and Row.
- Millins, L.J. (1985). *Management and organization behavior*. London: Pitman Publishing Ltd.
- Martin, W.B. (1995). *Quality customer service for front line staff*. CA: Crisp publication.
- Oliver, R.L. (1980). A cognitive model of the antecedents and consequences of satisfaction decision. *JMR, Journal of Marketing Research*.

- Parasuraman, A, Zeithaml, V.A., & Berry, L.L. (1985). A conceptual model of service quality and Its Implications for future research. **Journal of marketing**.
- Scardina, S.A. (1994). SERVQUAL: A tool for evaluating patient satisfaction with nursing care. **Journal of nursing care quality**. อ้างถึงใน พัชรี ทองแผ่. (2540). **คุณภาพการบริการพยาบาลตามการรับรู้ของผู้ป่วยในโรงพยาบาลชุมชนเขต 2. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.**
- Sergiovanni, T.J. (1973). **Factor with effect satisfaction and dissertaton of teacher.** Exploration in Education
- Schermerhorn, J.R et.al. (1982). **Managing organization behavior.** New York: JohnWilley & Sons.
- Stamatis, R.M. (1996). **Motivation and work behavior.** Singapore: McGraw-Hill.
- Stipak, B. (1979). Citizen satisfaction with urban services potential issue as a performance indicator. **Public Administration Review**, 39 (1).
- Tenner, A.R. & De Toro, I.J. (1992). **Total Quality Management.** M.A. Addison-Wesley.
- Thomas, J.O. & Earl, S.W. 1995. Why Satisfied Customer Defect. **Harvard Business Reviwe.** Nov-Dec.
- Velez, G.V. (1972). A study of faculty satisfaction and dissatisfaction with the intrinsic and extrinsic job factors in Columbia universities. **Dissertation Abstracts International.**
- Zeithaml, V.A. & et al. (1990). **Services marketing.** New York: McGraw-Hill.
- Zeithaml, V.A., & Bitner, M.J. (2003). **Services marketing: Integrating customer focus across the firm** (3rd ed). Singapore: McGraw-Hill education (Asia).