

บรรณานุกรม

กลุ่มงานข้อมูลสารสนเทศและการสื่อสาร, สำนักงานจังหวัดลพบุรี. (2551, ตุลาคม, 12).

บรรยายสรุปจังหวัดลพบุรี [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก: <http://www.lopburi.go.th/brief2.doc>.

กัลปิงหา ทรองพานิช. (2541). **พฤติกรรมผู้บริโภคและปัจจัยที่มีอิทธิพลในการเลือกซื้อ**

เครื่องคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคล. การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองปริญญาโท มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

ฉัตยาพร เสมอใจ. (2546). **การตลาดธุรกิจบริการ**. กรุงเทพฯ: เอ็กซ์เปอร์เน็ท.

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. (2547). **การตลาดบริการ**. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.

ชูศรี วงศ์รัตนะ. (2541). **หลักและวิธีการสำหรับนักวิจัย**. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ไทยประกันชีวิต จำกัด, บริษัท. (2539). **การบริการสู่ความเป็นเลิศ**. 1(1): 6-26; มีนาคม.

ธานินทร์ ศิลป์จารุ. (2549). **การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS (พิมพ์ครั้งที่ 5)**.

กรุงเทพฯ : วี อินเตอร์ พรีนซ์.

ธีรภักดี นวรัตน์ ณ อยุธยา. (2547). **การตลาดสำหรับการบริการ: แนวคิดและกลยุทธ์**.

กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

นิตดาวรรณ ชื่นจินดา. (2546). **ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อส่วนบริการลูกค้า ธนาคาร**

ออมสิน สาขาวงเวียนสระแก้ว อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

นิวัตติ กุลศรี. (2546). **ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการหลังการขายผลิตภัณฑ์**

เครื่องคอมพิวเตอร์ของ บริษัท เอ็นอีซี ประเทศไทย จำกัด. ม.ป.ท.

นุชนารถ รัตนสูงศักดิ์ชัย. (2545). **ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการตลาดการท่องเที่ยว**.

เอกสารการสอนชุดวิชา กลยุทธ์การตลาดในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์. (2543). **เทคนิคการสร้างเครื่องมือ-รวบรวมข้อมูลสำหรับการวิจัย**.

กรุงเทพฯ: ศรีอนันต์.

ปฏิพล ตั้งจักรวรรานนท์, และชนิกานต์ มาชะศิริานนท์. (2547). **20 วิธีพัฒนาบริการเหนือชั้น**.

กรุงเทพฯ: เอ็กซ์เปอร์เน็ท.

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525. (2539). กรุงเทพฯ: อักษรเจริญทัศน์.

พันธ์ศักดิ์ ศิริรัชตพงษ์. (2552, มีนาคม, 14). **ผลกระทบเศรษฐกิจโลก** [ออนไลน์]. เข้าถึงได้

จาก: <http://www.wiseknow.com/content/view/1303/9/>.

พิภพ อุดร. (บก.). (2547). **สามประสานเพื่อบริการที่เป็นเลิศ**. กรุงเทพฯ: เวลาดี.

- พิมพ์วัลลภ พิณรุประภา. (2545). ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริหารของร้านอาหารลำแม่ลาปลาเผา อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์ปริญญา
มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ไพบูลย์ เปี้ยศิริ. (ม.ป.ป.). ซ่อมและแก้ปัญหาคอมพิวเตอร์... ง่ายนิดเดียว. กรุงเทพฯ:
พีเอ็นเอ็น ไซเบอร์ เวิลด์.
- ลอออร ธนเศรษฐกร, สิทธิชัย พัฒนาอังกุล, และบรรจิด ผดุงพงษ์. (2542). ปัจจัยที่มีต่อการ
ตัดสินใจซื้อเครื่องคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคลของประชากรในเขตกรุงเทพมหานคร
และปริมณฑล. ม.ป.ท.
- ลานนา ดวงสิงห์. (2543). เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์และสารสนเทศ. กรุงเทพฯ: เพียร์สัน
เอ็ดดูเคชั่น อินโดไชน่า.
- วชิราพร พุ่มบานเย็น. (2545). เทคโนโลยีสารสนเทศและคอมพิวเตอร์. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- วศิน เพิ่มทรัพย์, และวิโรจน์ ชัยมูล. (2548). ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์และ
เทคโนโลยีสารสนเทศ. กรุงเทพฯ: โปรวิชั่น.
- วาสนา สุขกระสานดี. (2545). โลกของคอมพิวเตอร์สารสนเทศและอินเทอร์เน็ต.
กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วิทยา สิมมาลา. (2551, กันยายน 3). ความสำคัญของคอมพิวเตอร์ [ออนไลน์]. เข้าถึงได้
จาก: <http://www.jobpub.com/articles/showarticle.asp?id=731>.
- วิทวัส รุ่งเรืองผล. (2546). หลักการตลาด. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- วิไล ทองแผ่. (2542). ความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับการวิจัย. ลพบุรี: สถาบันราชภัฏเทพสตรี.
- วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์. (2547). การตลาดธุรกิจบริการ. กรุงเทพฯ: เอช.เอ็น.กรุ๊ป.
- ศรีไพร ศักดิ์รุ่งพงศากุล. (2547). เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์และสารสนเทศ. กรุงเทพฯ:
ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ศิริพร ดันติมูลวินัย. (2538). การพยาบาลยุคโลกาภิวัตน์. กรุงเทพฯ: กระทรวงสาธารณสุข.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2541). การบริหารการตลาดยุคใหม่. กรุงเทพฯ: ซีระฟิล์มและไซเท็กซ์.
_____. สุภร เสรีรัตน์, ปริญ ลักษณ์านนท์, และองอาจ ปทะวานิช. (2541). การบริหาร
การตลาดยุคใหม่. กรุงเทพฯ : พัฒนาศึกษา.
- ศิวฤทธิ์ พงศกรรังศิลป์. (2547). หลักการตลาด. กรุงเทพฯ: ท้อป.
- สมวงศ์ พงศ์สถาพร. (2547). การตลาดบริการ. กรุงเทพฯ: เลิฟ แอนด์ เลิฟ.
- สุขิน นะตาปา. (2541). หลักการตลาด. กรุงเทพฯ: ฟิสิกส์เซ็นเตอร์.
- สุดาดวง เรืองรุจิระ. (2541). หลักการตลาด (พิมพ์ครั้งที่ 8). กรุงเทพฯ: ปรกาศพริก.
- สุนา อยู่โพธิ์. (2536). ตลาดบริหาร. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

- สุวิมล แม้นจรัส. (2545). การจัดการการตลาด . กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม.
- _____. (2546). การจัดการการตลาด. กรุงเทพฯ: เอเชีย. กรุ๊ป.
- เสรี สืบสงวน, และคนอื่นๆ. (2531). การให้บริการของเรือไทย : อุปสรรคและแนวทางแก้ไขที่เหมาะสม. ม.ป.ท.
- องค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี. (2549, ตุลาคม, 9). การทะเบียนพาณิชย์ลพบุรี [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก: <http://www.loppao.com/index.php>.
- อดุลย์ จาตุรงค์กุล. (2543). การบริหารการตลาด กลยุทธ์และยุทธวิธี (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- _____. ดลยา จาตุรงค์กุล, และพิมพ์เดือน จาตุรงค์กุล. (2546). การตลาดบริการ. กรุงเทพฯ: วิรัตน์.
- อนิรุทธ์ รัชตะวราห์, และวศิน เพิ่มทรัพย์. (2545) . ผ่าคอมพิวเตอรืฉบับสมบูรณ์. กรุงเทพฯ: โปรวิชั่น.
- อัจฉิมา เศรษฐบุตร, และสายสวรรค์ วัฒนพานิช. (2547). การบริหารการตลาด (พิมพ์ครั้งที่ 12). กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- อุบลราชธานี, มหาวิทยาลัย. (2548, มกราคม10). เนื้อหาประกอบการสอนวิชาเศรษฐศาสตร์และธุรกิจเบื้องต้น [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก: <http://www.bus.ubu.ac.th/mak.html>.
- Ashoor, Mohammad-Saleh Jamil. (1979). **A survey of user's attitudes toward the resources and service of three university libraries in Saudi Arabia.** Dissertation Abstract International 39.
- Belch, G. E., & Belch, M. A. (2001). **Advertising and promotion** (5th ed.). New York: McGraw-Hill.
- Broman, J. S., & Norman, D. L.Jr. (1975). **Attitudes toward the Public Service A survey University Student.** Public Personal Management.
- Brown, Karin, & Coupler, Phillip. (1983). **Subjective and Objective Measures of Police Service Delivery.** Public Administration Review.
- Capron, H. L. (2000). **Computer: Tool for an information age.** New Jersey: Prentice Hall.
- Fitzerald, M. R., & Durant, Robert F. (1980). **Citizen Evaluation and Urban Management: Service Delivery in an Era of Protest.** Public Administration Review 40.
- Gronroos, C. (2000). **Service management and marketing : Managing the moments of truths in service competition.** Massachusetts: Lexington.

- Heizer, J., & Render, B. (2004). **Operations Management** (7th ed.). New Jersey : Pearson.
- Hoffman, K. D., & Bateson, E. G. (2002). **Essence of service marketing: Concept, strategy, and case** (2nd ed.). Florida: Harcourt.
- Kotler, P. (2000). **Market management** (Millennium ed.). New Jersey: Prentice Hall.
- _____. (2003). **Market management** (8th ed.). New Jersey: Prentice Hall.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (1999). **Principles of Marketing**. (8th ed.). New Jersey: Prentice-Hall.
- Long, L., & Long, N. (2004). **Computers: Information technology in perspective** (11th ed.). New Jersey: Prentice Hall.
- Lovelock, H. C., Wirtz, J., & Keh, H. T. (2002). **Services marketing in Asia: Managing people, technology and strategy**. Singapore: Prentice Hall.
- _____, & Wright, L. (1999). **Services marketing** (3rd ed.). New jersey: Prentice Hall.
- McCarthy, C. & Perreault, F. (1990). **Applications in basic marketing**. Homewood: Irwin.
- Parasuraman, A. (2005, December 1). **Quality measurement of the Malaysian rail services using the SERVQUAL scale** [Online]. Available: <http://mgv.mim.edu.my/MMR/9703/970311.htm>.
- Payne, A. (1993). **The essence of service marketing**. New Jersey: Prentice Hall.
- Peter, P. J., & Olson, J. C. (2002). **Consumer behavior and marketing strategy** (6th ed.). Boston: McGraw-Hill.
- Semenik, R. J. (2002). **Promotion and intergrated marketing communication**. Ohio: South-Western.
- Stanton, W., & C, Futrell. (1987). **Fundamentals of marketing**. New York: McGraw-Hill.
- Zeithaml, V. A., & Bitner, M. J. (2004). **Services marketing** (3rd ed.). New York: McGraw-Hill.