

## บรรณานุกรม

- กรรณิการ์ วัฒนปฤดา, จิราภรณ์ วุฒิพันธ์ุ, ภัตตรา อินทรกำแหง, วรณิภา ศุภรียพงศ์, และ ศิริวรรณ ร่มเย็น (2549, พฤศจิกายน 24). การจัดการเรียนการสอนเพื่อพัฒนาศักยภาพของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 6 โรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยขอนแก่น (ศึกษาศาสตร์) ระดับประถม [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก . <http://ednet.kku.ac.th/research/47/present/15.pdf>.
- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2545). การใช้ SPSS for Windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- กาญจนา พัวสมบัติศักดิ์. (2549). ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการห้องเย็นของลูกค้าจังหวัดเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยแม่โจ้.
- กิตติชัย อธิกุลรัตน์. (2548). ปัจจัยที่มีผลต่อการคัดเลือกผู้ประกอบการขนส่งด้วยรถบรรทุกห้องเย็นของผู้ประกอบการผลิต/แปรรูปสินค้าและให้บริการจัดเก็บอาหารแช่แข็งในเขตพื้นที่ภาคกลาง. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.
- กิติมา ปรีดีติลก. (2532). การบริหารและการนิเทศการศึกษาเบื้องต้น. กรุงเทพฯ: อักษราพัฒนา.
- เกษตรศาสตร์, มหาวิทยาลัย, (2546). [ออนไลน์] เข้าถึงได้จาก <http://www.agro.ku.ac.th/>.
- คณะสถิติประยุกต์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. (2543). การพัฒนาและประยุกต์ใช้เทคโนโลยีมัลติมีเดียเพื่อการพาณิชย์ เกษตร อุตสาหกรรมและการบริการทางสังคมอื่น. กรุงเทพฯ : คณะสถิติประยุกต์.
- คณะอุตสาหกรรมเกษตร มหาวิทยาลัยเกษตร. (2546). วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีอาหาร (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- จุมพล หนิมพานิช. (2545). องค์การและการจัดการ. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- จินตนา ยูนิพันธ์ุ, และอารี ชิวเกษมสุข. (2549, พฤศจิกายน 24). การพัฒนาแบบวัดความพึงพอใจต่อคุณภาพการพยาบาลของผู้ป่วย [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก : <http://www.md.chula.ac.th/rcat/htdocs/previous/200549617.pdf>
- ฉัตยาพร เสมอใจ. (2546). การตลาดธุรกิจบริการ (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: ชรรคมลการพิมพ์.
- ชไมพร ชัมสกุล. (2546). การศึกษาความเป็นไปได้ของโครงการลงทุนอุตสาหกรรมห้องเย็นสำหรับกุ้ง เพื่อการส่งออกในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงคราม. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

ชัยชัช จิตรฤติวัฒน์. (2551). **ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการโดยสายการบินไทย ของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ในเส้นทางบินกรุงเทพ-สิงคโปร์.**

วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยบูรพา.

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

ชูศรี วงศ์รัตน์. (2541). สถิติเพื่อการวิจัย (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ดารา ทีปะปาล. (2542). พฤติกรรมผู้บริโภค. กรุงเทพฯ: รุ่งเรืองสำนักงาน.

ธงชัย สันติวงษ์. (2538). พฤติกรรมผู้บริโภคทางการตลาด (พิมพ์ครั้งที่ 6). กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.

ธนวรรณ แสงสุวรรณ, อติลล่ำ พงศ์ยี่หล้า, อุไรวรรณ แยมเนียม, ยุทธนา ธรรมเจริญ และยงยุทธ พงษ์ศิริพันธ์ (2547). การจัดการการตลาด. กรุงเทพฯ : เพียร์สันเอ็ดดูเคชั่น อินโดไชน่า.

ธรรมบุญ พงษ์ศรีกูร. (2542). **อุตสาหกรรมห้องเย็น.** วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.

ธีรกิติ นวรัตน์ ณ อยุธา. (2549). การตลาดบริการ แนวคิดและกลยุทธ์ (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

บุญธรรม กิจปริดาบริสุทธิ. (2542). เทคนิคการสร้างเครื่องมือรวบรวมข้อมูลสำหรับวิจัย (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพฯ: บีแอนด์บีพับลิชชิง.

เบญจมาศ ศิริกมลเสถียร. (2542). **ความพึงพอใจของผู้ป่วยในต่อการบริการของ โรงพยาบาลสมเด็จพระพุทธพรหมราชเดชอุดม อำเภอเดชอุดม จังหวัดอุบลราชธานี.** วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหิดล.

ปริญญา ลักษิตานนท์. (2544). **จิตวิทยาและพฤติกรรมผู้บริโภค = Psychology & consumer behavior.** กรุงเทพฯ : บริษัท ทีบีบี พอยท์.

พยอม วงศ์สารศรี. (2542). การบริหารทรัพยากรมนุษย์. กรุงเทพฯ: สุภา.

พัฒนา ศิริโชติบัณฑิต. (2548). การจัดการธุรกิจเบื้องต้น. กรุงเทพฯ : แม็ค.

พิบูล ทีปะปาล. (2546). การจัดการเชิงกลยุทธ์. กรุงเทพฯ: อมรรการพิมพ์.

ภาสกร อุดลพัฒน์กิจ, และเอนก สุวรรณบัณฑิต. (2550). จิตวิทยาบริการ. กรุงเทพฯ: อุดลพัฒน์กิจ.

ยุพาวรรณ วรรณวานิชย์. (2548). การจัดการการตลาดบริการ. กรุงเทพฯ: แสงดาว.

ลิขิต พรหมเรนทร์. (2549). **อุปสงค์และส่วนประสมการตลาดรถยนต์นั่งส่วนบุคคลใช้แล้วของผู้บริโภค ในอำเภอเมืองจังหวัดลพบุรี.** วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

- วารุณี ดันติวงศ์วานิช. (2545). **หลักการตลาด**. กรุงเทพฯ: เพียร์สันเอดดูเคชั่น.
- วิชัย ปิติเจริญธรรม. (2548). **การบริการด้วยใจ**. กรุงเทพฯ: บুদ্ধแบงก์.
- วิโรจน์ นิमितโกคานันท์ (2547). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการโทรศัพท์  
สาธารณะทางไกลชนบท บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด(มหาชน) :  
กรณีศึกษา อำเภอกำแพงแสน จังหวัดนครปฐม**. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.
- วิรัช สงวนวงศ์วาน. (2546). **การจัดการและพฤติกรรมองค์การ**. กรุงเทพฯ: เอช.เอ็น.กรุ๊ป.
- วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์. (2547). **การตลาดธุรกิจบริการ**. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- สถาบันพัฒนาบริหารศาสตร์. (2543). **การศึกษาการประกอบการของธุรกิจขนาดย่อม**.  
กรุงเทพฯ: สำนักนายกรัฐมนตรี.
- สมเกียรติ ฉายสุรีย์ศรี. (2545). **ความพึงพอใจของลูกค้าที่นำรถเข้ารับบริการ ณ  
ศูนย์บริการรถยนต์ยอนด้า**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สมพร ภิญญิจิตร. (2551). **การศึกษาอุณหภูมิ**. สืบค้น ธันวาคม 13 2551, จาก:  
[http://watpratupa.com/satrawatpratupa/satrawatpratupa\\_1.php](http://watpratupa.com/satrawatpratupa/satrawatpratupa_1.php).
- สมพร ภูพวง. (2545). **ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของโซว์รูมโตโยต้า  
ขอนแก่น ในจังหวัดขอนแก่น**. [ออนไลน์]. ได้จาก : [www.THAILIS.com](http://www.THAILIS.com).
- สำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดลพบุรี. (2551). **ข้อมูลอุตสาหกรรมลพบุรี** สืบค้น มีนาคม 12  
2551, จาก <http://www.industry.go.th/ops/pio/lopburi/Page/home.aspx>.
- สมิต สัจฉกร. (2546). **การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ** (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพฯ: สายธาร.
- สุชาติ สังข์เกษม. (2543). **เอกสารประกอบการอบรม หลักสูตรนักบริหารระดับต้นของกรม  
สรรพสามิต รุ่นที่ 5**. กรุงเทพฯ: สำนักเสริมศึกษาและบริหารสังคม  
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สุพัฒนา แสงอร่าม. (2551). **การพัฒนาระบบการเรียนการสอนทางไกลในสถาบัน  
อุดมศึกษา**. สืบค้น ธันวาคม 17 2551, จาก:  
<http://aved.edu.chula.ac.th/thesis/thesis.htm>.
- สุวรีย์ ศิริโกภาภิรมย์. (2546). **ความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับการวิจัย** (พิมพ์ครั้งที่ 2). ลพบุรี :  
สถาบันราชภัฏเทพสตรี.
- สุนันตสา ดนตรีไทย. (2548). **การบริหารประสบการณ์ลูกค้าในธุรกิจรถยนต์**.  
กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ บริษัท เอช.เอ็น.กรุ๊ป
- เสรี วงษ์มณฑา. (2542). **พฤติกรรมผู้บริโภค**. กรุงเทพฯ: ซีระฟิล์ม.
- แสง รัตน์มงคลมาศ. (2542). **องค์กร การนำ การตัดสินใจ**. เอกสารประกอบการสอน  
วิชาการจัดการทางพัฒนาสังคม. กรุงเทพฯ:สถาบันบัณฑิตพัฒนาบริหารศาสตร์.

- ศิริพร พงศ์ศรีโรจน์. (2539). **องค์การและการจัดการ** (พิมพ์ครั้งที่ 6). กรุงเทพฯ: เทคนิค.
- ศุกร เสรีรัตน์ (2540). **การบริหารการตลาดยุคใหม่** (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพฯ: วิสิทธิ์พัฒนา.
- อภิญาพร มาลีวรรณ. (2540). **ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของผู้แทน  
จำหน่ายเครื่องจักรกลการเกษตรกรณีศึกษาอำเภอกันทรลักษณ์ จังหวัด  
ศรีสะเกษ**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- อดุลย์ จาตุรงค์กุล, ตลยา จาตุรงค์กุล, และพิมพ์เดือน จาตุรงค์กุล. (2546). **การตลาดบริการ**.  
กรุงเทพฯ: เพียร์สัน เอ็ดดูเคชั่นอินโดไชน่า.
- อริญา มาณะแก้ว. (2548). **ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการหลังการขายใน  
อุตสาหกรรมรถยนต์: กรณีศึกษา บริษัทสยามกลการ เทรดดิ้ง จำกัด**.  
[ออนไลน์]. ได้จาก : [www.THAILIS.com](http://www.THAILIS.com).
- อัฉิมา เศรษฐบุตร์, และสายสวรรค์ วัฒนพานิช. (2547). **การบริหารการตลาด** (พิมพ์ครั้งที่ 12).  
กรุงเทพฯ:มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- Best, R. J. & Coney, K. A. (1998). **Consumer Behavior: Building Marketing Strategy**  
(7th ed.). Boston: McGraw-Hill
- Bitner, M.J., Boom A, & Tertrault A.R. (1990). Hubbert. **Encouter Satisfaction Versus  
Quality : the Customer's Voice**. Thousand Oaks, CA : Sage Publication,
- Cronbach, L.J. (1971). **Essentials of psychological testing**. New York: McGraw-Hill.
- Hartshorn, W.(1992). **Alexander. Economic Geography**. 3 th edition. New York :  
Prentice Hall, 1988.
- Hawkins, Rojer J. Best, Kenneth A.Coney. (1998). **Consumer Behavior** : building.  
Marketinfstrategy Dell. Boston, Mass. McGraw-Hill.
- Hoyre, W.D. & Macinnis, D.J. (1997). **Consumer Behavior**. Boston Houghton Mifflin.
- Kotler, P. (1994). **Marketing management analysis, planning, implementation, and  
control** (8<sup>th</sup> ed.). New York: Prentice Hall.
- Kotler, P. (1994). **Marketing management analysis, planning, implementation, and  
control** (9<sup>th</sup> ed). New York: Prentice Hall.
- LadKi, S.M.(1994).Consumer involvement in ethnic restaurants: Admeasure of  
satisfaction/ dissatisfaction. **Dissertation Abstracts International,55(1),115-A.**
- Lovelock, C & Wright, L.(1999). **Principle of service marketing and management**  
(3<sup>th</sup> ed). New Jersey: Prentice Hall.

- McMachon, Frank B. (1993). **Psychology: the hybrid science**. Chicago, Ill. : Dorsey Pr.
- Mowen, J. C. & Minor, M. (1998). **Consumer Behavior**. (5th ed.). New Jersey: Prentice-Hall.
- Robinson, B.M. (1996). **Total Quality Management in Education: The Empowerment of a School Community (Australia)**. [CD – ROM] Abstracts fro: Dissertation A abstracts international. Item: 19628249.
- Robbin, S. (2005). **Management** (5<sup>th</sup> ed). New Jersey: Prentice-Hall.
- Solomon, M.Z. (1999). **The Diagnostic Teacher**. In Solomon, M.Z. (Ed.), **The Diagnostic Teacher: Constructing New Approaches to Professional Development**. New York: Teachers College Press.
- Tenner, A. R., and Detoro, I. J. (1992). **Total Quality Management : There Step to Continuous Improvement**. Massachusetts : Addison-Wesley
- Wikie B (1996). **Creating special effects for TV and film**. London: Focal.
- Zeithaml, V.A., & Bitne, M.J. (2006). **Services marketing** (3<sup>rd</sup> ed.). New York: McGraw-Hill Book.