

บรรณานุกรม

- กรุงเทพธุรกิจ (2551, ธันวาคม 25). สภาวะเศรษฐกิจ [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก :
<http://www.bangkokbiznews.com.com/2008/08/16/>.
- กฤษฎี อนุธรรมณี (2552, พฤษภาคม 2). โดโย์ดำบริหารอย่างไร จึงเป็นบริษัทชั้นนำของโลก [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก <http://tattraining.igetweb.com/index.php?mo=3&art=44287>.
- กฤษดา วิศวธีรานนท์. (2549). การบริหารจัดการ TOYOTA ในประเทศไทย. กรุงเทพฯ : สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น).
- กลม อัญชันภาติ. (2540). ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการประกอบธุรกิจ (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ : ธนะการพิมพ์.
- กันตยา เพิ่มผล. (2547). การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน (พิมพ์ครั้งที่ 6). กรุงเทพฯ : ศูนย์พัฒนาทรัพยากรมนุษย์.
- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2544). การใช้โปรแกรม SPSS for Window (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- คมเพชร ฉัตรศุภกุล. (2549). จิตวิทยาในการบริหาร. คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- คำรณ ศรีน้อย. (2549). การจัดการเทคโนโลยี. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- จรินทร์ อาสาทรงธรรม. (2552). การนำนวัตกรรมเข้าช่วยในการบริหารองค์กร [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก : http://ba.bu.ac.th/ejournal/MG/MG8_1/MG8_1.htm.
- จันทนา พันพรหม. (2549). ปัจจัยความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจของร้านจำหน่ายเครื่องประดับอัญมณี ในศูนย์การค้าในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- จิตตินันท์ นันทไพบูลย์. (2551). จิตวิทยาการบริการ. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ฉัตยาพร เสมอใจ. (2547). การจัดการและการตลาดบริการ. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ชนกนาถ พุฒเมือง (2551, พฤศจิกายน 27). บทบาทความสำคัญของเทคโนโลยี [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก : <http://www.gotoknow.org/blog/mobandpure/31285-33k>.
- ชนงกรณ์ กุณฑลบุตร. (2547). องค์การและการจัดการแนวคิดการบริหารธุรกิจในสถานการณ์ปัจจุบัน (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ช่อ ชัยพฤกษ์ (2552, พฤษภาคม 2). การตัดสินใจที่เกี่ยวข้องกับการเงินของผู้ประกอบการ [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก : www.blog.spu.ac.th/print.php?id=2865-29k.
- ชัยสมบัติ ชาวประเสริฐ. (2547). การตลาดบริการ. กรุงเทพฯ : ส.เอเซียเพรส (1989).

- ชัยเสฏฐ์ พรหมศรี. (2549). สูดยอดผู้บริหาร. กรุงเทพฯ. เอ็กชเปอร์เน็ท.
- ชูศรี วงษ์รัตน์. (2544). เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย (พิมพ์ครั้งที่ 8). กรุงเทพฯ : เทพเนรมิตการพิมพ์.
- ฐิตินันท์ อธิรัตน์. (2549). ความสามารถหลักขององค์กร (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ : เอ็กชเปอร์เน็ท.
- ณรงค์วิทย์ แสนทอง. (2551, ธันวาคม 25). ตัวอย่างการนำไปใช้ในองค์กร.[ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก:<http://www.cremopac.sut.ac.th/Basicch.aspx?action=search&keyword>.
- ณัฐนันท์ เขจรนันท์ . (2546). ยอดกลยุทธ์การบริหาร สำหรับองค์การยุคใหม่ (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ : เอ็กชเปอร์เน็ท.
- ณัฐยา ลินตระการผล. (2550). การบริหารจัดการนวัตกรรม (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ : เอ็กชเปอร์เน็ท.
- จุลา มหาพสุชานนท์. (2547). หลักการจัดการ หลักการบริการ. กรุงเทพฯ : พัฒนา.
- โตโยต้าโมโตออร์ จำกัด. (2551ก). แผนนโยบายประจำปี 2551. ฝ่ายบริหาร.
- _____. (2551ข). รายงานสรุปการปฏิบัติงานประจำเดือนธันวาคม 2551. ฝ่ายบริหาร.
- โตโยต้า มอเตอร์ ประเทศไทย จำกัด, บริษัท. (2549). การจัดกิจกรรมส่งเสริมการขาย. ฝ่ายพัฒนาธุรกิจ.
- _____. (2551). แผนนโยบายประจำปี 2551. ฝ่ายบริหาร.
- _____. (2552, พฤษภาคม 1). การบริการด้วยคุณภาพของโตโยต้า [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก:[http://www.toyota.co.th/toyotaTech-1%20\(D\)pdf1/p01t04_01.pdf](http://www.toyota.co.th/toyotaTech-1%20(D)pdf1/p01t04_01.pdf).
- _____. (2552, พฤษภาคม 1). เทคโนโลยีใหม่ของโตโยต้า [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก : http://www.toyota.co.th/th/tech_details.asp?tech_id=8 .
- _____. (2552, พฤษภาคม 2). โครงสร้างคณะผู้บริหาร บริษัท โตโยต้า มอเตอร์ [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก : http://www.toyota.co.th/th/about_management.htm.
- _____. (2552, พฤษภาคม 2). บัญญัติ 10 ประการของช่างฝีมือที่ดีสำหรับช่างเทคนิค โตโยต้า [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก[http://www.toyota.co.th/toyotaTeach%\(D\)pdf1/p01t04](http://www.toyota.co.th/toyotaTeach%(D)pdf1/p01t04).
- _____. (2552, พฤษภาคม 4). วิถีแห่งโตโยต้า 14 ประการ หลักความสำเร็จของโตโยต้า [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก<http://www.toyota.prachasan.com/toyotaschool/toyotaway.html>
- โตโยต้า ลพบุรีอูคัมชย จำกัด, บริษัท. (2551ก). แผนนโยบายประจำปี 2551. ฝ่ายบริหาร.
- _____. (2551ข). รายงานประจำเดือนธันวาคม 2551. ฝ่ายบริหาร.

- โตโยต้าสิงห์บุรี จำกัด, บริษัท. (2551ก). แผนนโยบายประจำปี 2551. ฝ่ายบริหาร.
- _____. (2551ข). รายงานประจำปีเดือนธันวาคม 2551. ฝ่ายบริหาร.
- เดือนรุ่ง อุบลลี. (2549). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการทำงานวิจัยของอาจารย์ใน
สังกัดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี วิทยาเขตสกลนคร. วิทยานิพนธ์
ปริญญาโทบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี วิทยาเขตสกลนคร.
- ทรงพล เพี้ยเพ็งตัน. (2551, ธันวาคม 26). นวัตกรรม [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก :
<http://www.team.sko.moph.th/component/article/245/373>.
- ทวีป อินทร์ถาวร, และคนอื่นๆ. (2542). ปัจจัยที่มีผลต่อบทบาทในการส่งเสริมการทำวิจัย
ในโรงเรียนของผู้บริหารโรงเรียนประถมศึกษา. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ
มหาวิทยาลัยรัตนนคร.
- ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์. (2550). ทฤษฎีองค์การสมัยใหม่ (พิมพ์ครั้งที่ 8). กรุงเทพฯ :
รัตนไตร.
- ธงชัย สันติวงษ์. (2540). องค์การและการจัดการ ทันสมัยยุคโลกาภิวัตน์. กรุงเทพฯ :
ไทยวัฒนาพานิช.
- ชนวัฒน์ ลิมปวิบูลย์. (2552, มีนาคม 21). ผู้จัดการฝ่ายขาย. สัมภาษณ์.
- ชนากกร เกียรติบัณฑิต (2551, ธันวาคม 23). คุณภาพบริการ [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก :
<http://209.85.135.104/search?q=cache:MIJvD3AAosAJ:library.kmitnb.ac.th/journal/v004n001/Thai4.html+%>.
- ชนิสรา พันธุ์บุตร. (2552, มีนาคม 21). ผู้ช่วยผู้จัดการฝ่ายบุคคล. สัมภาษณ์.
- นพเก้า ไพโรจน์. (2545). ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการดำเนินงานขององค์การ :
กรณีศึกษาเฉพาะกรณีโรงงานกลุ่มบริษัทโคชิบา ประเทศไทย. วิทยานิพนธ์
ปริญญาโทบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- นวัตกรรมการแห่งชาติ, สำนักงาน. (2547). งานส่งเสริมภาพลักษณ์องค์กร. กระทรวงวิทยาศาสตร์
และเทคโนโลยี.
- นิตย สัมมาพันธ์. (2542). ยุทธศาสตร์การบริหารใน 3 โลกธุรกิจสู่ความสำเร็จ
(พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ : เอ็กซ์เปอร์เน็ท.
- นินนาท ไชยธีรภิญโญ (2552, พฤษภาคม 2). โตโยต้าเวย์ กุญแจแห่งความสำเร็จ [ออนไลน์].
เข้าถึงได้จาก : <http://www.langrid.com/news/news/2040.htm>.
- นิตินทร์ รัตมิตเทศ. (2550). กลยุทธ์การจัดการเทคโนโลยีเพื่อความเป็นเลิศ.
คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา. (2548). การจัดการธุรกิจสมัยใหม่. กรุงเทพฯ : ซี.พี.บุ๊ค สแตนดาร์ด.
- บุญเลิศ เย็นคงคา. (2545). การจัดการเชิงกลยุทธ์ (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพฯ : วี เจ พรินติ้ง.

- ประคอง กรรณสูต. (2542). สถิติเพื่อการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์ (พิมพ์ครั้งที่ 4).
กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ประเวศน มหารัตน์สกุล. (2548). การพัฒนาองค์กรเพื่อการเปลี่ยนแปลง (พิมพ์ครั้งที่ 2).
กรุงเทพฯ : วิทยไพบูลย์ ฟรินดิง.
- พงศ์เทพ ชัยชนะพานิช. (2552, มีนาคม 21). รองกรรมการผู้จัดการ. สัมภาษณ์.
- พจมาน เตียวัฒน์รัฐติกาล. (2544). การจัดการและบริหารองค์กรอุตสาหกรรม. กรุงเทพฯ :
สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น).
- พรนพ พุกกะพันธุ์. (2544). ภาวะผู้นำและการจูงใจ. กรุงเทพฯ : จามจุรีโปรดักส์.
- พร้อมพรรณ อุดมสิน. (2538). การวัดและการประเมินผลการสอนคณิตศาสตร์. กรุงเทพฯ :
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- พวงรัตน์ เกสรแพทย์, และคุษฎี โยภี. (2546, กันยายน 1). การศึกษาเชิงอารมณ์ในฐานะตัวกำหนด
ความสำเร็จของผู้บริหาร. วารสารพฤติกรรมศาสตร์ฉบับปริทัศน์, 2, (10), 50.
- พันธ์ศักดิ์ ลีลาวรรณกุลศิริ. (2551, ธันวาคม 20). ธุรกิจพารวย [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก :
<http://www.manager.co.th/SMEs/ViewNews.aspx?NewsID=9480000027554>.
[...blog38.wordpress.com/ธุรกิจพารวย/](http://blog38.wordpress.com/ธุรกิจพารวย/) - 22k -.
- พันธุ์อาจ ชัยรัตน์. (2551, ธันวาคม 26). นวัตกรรมธุรกิจSMEs [ออนไลน์].
เข้าถึงได้จาก : http://www.nstda.or.th/hrd/sis/body_innovation.html.
- พ่ายพิ ขาวเหลือง. (2549). การจัดการธุรกิจด้วย Excel. กรุงเทพฯ : เค.ที.พี.คอมพ์.แอนด์.
คอนซัล.
- พิชญานี (นิรมล) กิติกุล. (2550). วิจัยวิจัยทางธุรกิจ (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์
มหาวิทยาลัย.
- พิชิต ฤทธิจรรยา. (2547). ระเบียบวิธีการวิจัยทางสังคมศาสตร์ (พิมพ์ครั้งที่ 2) .กรุงเทพฯ :
เข้า ออฟ เคอร์มิสท์.
- เพ็ชร หมีนเจริญสุข. (2549). การบัญชีเพื่อการจัดการ. คณะวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี.
- ภาคภูมิ บุญพร้อม. (2552, มีนาคม 21). ผู้ช่วยผู้จัดการฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์. สัมภาษณ์.
- มาริษา ฉุนหอม. (2552, มีนาคม 21). ผู้ช่วยผู้จัดการฝ่ายส่งออก. สัมภาษณ์.
- ยุทธ ไกยวรรณ. (2547). การบริหารการผลิต. กรุงเทพฯ : ศูนย์สื่อสารกรุงเทพฯ,
_____. (2548). วิจัยวิจัยทางธุรกิจ. กรุงเทพฯ : พิมพ์ดี.
- ยุพาวรรณ วรณวานิชย์. (2548). การจัดการตลาดบริการ. กรุงเทพฯ : แสงดาว.

- รุ่งทิพย์ ตงมานะ.(2549). **ความสำเร็จของสมาชิกธุรกิจชายตรง กิฟฟารีน สกายไลน์ ยูนิตี จำกัด ในเขตจังหวัดลพบุรี**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี ลพบุรี.
- วิเชียร วิทยอุดม. (2550). **องค์การและการจัดการ**. กรุงเทพฯ : ธนธการพิมพ์.
- วิทยา คำนงรังกุล. (2546). **การบริหาร**. กรุงเทพฯ : เวิร์คเวฟ เอ็ดดูเคชั่น.
- วิลาวรรณ รพีพิศาล. (2550). **หลักการจัดการ**. กรุงเทพฯ : วิจิตรทัศนกรรมการพิมพ์.
- วิรัช ลภีรัตนกุล. (2547). **ทัศนคติของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานครที่มีต่อภาพลักษณ์ เทสโก้โลตัส**. คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- วิรัช สงวนวงศ์วาน. (2547). **การจัดการและพฤติกรรมองค์การ**. กรุงเทพฯ : เพียร์สัน เอ็ดดูเคชั่น อินโดไชน่า.
- วิโรจน์ สารรัตนะ. (2545). **การบริหาร (พิมพ์ครั้งที่ 3)**. กรุงเทพฯ : กิฟวิสุทธี.
- วีรพงษ์ เฉลิมจิระวัฒน์. (2543). **คุณภาพในงานบริการ 1 (พิมพ์ครั้งที่ 5)**. กรุงเทพฯ : สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี(ไทย-ญี่ปุ่น).
- วีระวัฒน์ กิจเลิศไพโรจน์. (2547). **การตลาดธุรกิจบริการ**. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- วุฒิก รุวิยะฉันทนานนท์. (2552, มีนาคม 18). **ข่าวยานยนต์ [ออนไลน์]**. เข้าถึงได้จาก : <http://www.ryt9.com/s/prg/541592/>.
- วุฒิสักดิ์ โภชนกุล. (2550). **กระบวนการทางนวัตกรรม**. ภาควิชาเทคโนโลยีการศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- ศรีัญญา ศิริปูน. (2548). **ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อรถยนต์ใหม่ของผู้บริโภคในจังหวัดสระบุรี**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี.
- ศลิษา ภมรสติชัย. (2547). **การจัดการดำเนินงาน**. กรุงเทพฯ : ท้อป.
- ศิริพร พงศ์ศรีโรจน์. (2543). **องค์การและการจัดการ (พิมพ์ครั้งที่ 6)**. กรุงเทพฯ : เทคนิค.
- ศิริพร วิชาญหิมาชัย. (2551, ธันวาคม 23). **การสร้างความประทับใจแก่ลูกค้าด้วยคุณภาพและคุณค่าในงานบริการ [ออนไลน์]**. เข้าถึงได้จาก : http://209.85.135.104/search?q=cache:WmkZYAaoqulJ:mkpayap.payap.ac.th/Contentts/satisfy_siripom.doc+%.
- ศิวฤทธิ์ พงศ์กรรังศิลป์. (2547). **หลักการตลาด**. กรุงเทพฯ : ท้อป.
- ส่งเสริมอุตสาหกรรม, กรม. (2552, กุมภาพันธ์ 27). **ธุรกิจ SMEs [ออนไลน์]**. เข้าถึงได้จาก : <http://www.ryt9.com/s/dip/509553/>.
- สถิต นิยมญาติ,และคนอื่นๆ. (2546). **คุณลักษณะของผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยวที่ประสบความสำเร็จ**. กรุงเทพฯ : สถาบันพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม.
- สมยศ นาวิการ. (2547). **ทฤษฎีองค์การ (พิมพ์ครั้งที่ 5)**. กรุงเทพฯ : กรุงเทพมหานคร.

- สมวงศ์ พงศ์สถาพร. (2551). **เคล็ดลับไม่ลับตลาดบริการ** (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ : ยูบีซีแอล บั๊คส์.
- สมหมาย ปรีชาศิลป์ (2551, กันยายน 28). **การบริหารองค์ความรู้, การพัฒนาองค์กร** [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก : <http://www.elib.kpi.ac.th/elib/cqibin/opacexe.exe?op=dsp&cat=sub&lang=0&db...cat... - 12k ->.
- สำนักวางแผนและพัฒนา (2552, มีนาคม 20). **การเงินและงบการเงิน** [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก : <http://www.chandra.ac.th/office/pd/standard8.html>.
- สิทธิศักดิ์ พงษ์พิติกุล. (2546). **การบริหารกลยุทธ์และผลสัมฤทธิ์ขององค์การวิธี Balanced Scorecard**. กรุงเทพฯ : สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี(ไทย-ญี่ปุ่น).
- สุพันธ์ ฉันทแดนสุวรรณ. (2550). **องค์การและการจัดการ**. กรุงเทพฯ : จุดทอง
- สุวีย์ ศิริโกภาภิรมย์. (2540). **วิธีวิจัยทางธุรกิจ**. ภูเก็ต. คณะครุศาสตร์ สถาบันราชภัฏเทพสตรี
- สุภัตรา อู่เบิก. (2550). **ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการทำธุรกิจแอมเวย์ของอีฟไลน์ : กรณีศึกษา นักธุรกิจแอมเวย์ สังกัดศูนย์ สายสัมพันธ์ เซ็นเตอร์**.
วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- เสนาะ คิเยาว์. (2544). **หลักการบริหาร** (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ. คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- หทัยกาญจน์ จันทะเสน. (2549). **ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการประกอบธุรกิจของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมประเภทการผลิตในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- อดุลย์ จาตุรงค์กุล. (2542). **การบริหารการตลาดกลยุทธ์และยุทธวิธี**. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- อลงกรณ์ มีสุทธา, และสถิต ลัทธกร. (2544). **การประเมินผลการปฏิบัติงาน** (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพฯ : สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น).
- อัมภา พวงมาลี. (2552, มีนาคม 21). **พนักงานรับรถ**. สัมภาษณ์.
- อานันท์ ชินบุตร. (2546). **คัมภีร์แห่งความสำเร็จ**. กรุงเทพฯ : ดันไม้.
- อาภรณ์ ภูวิทย์พันธ์. (2547). **กลยุทธ์มัดเด็กพิชิตใจลูกน้อง**. กรุงเทพฯ : เอช.อาร์.เซ็นเตอร์.
- อุไรวรรณ แยม์นิยม. (2544). **ประมวลสาระชุดวิชาการวิเคราะห์วางแผนและควบคุมทางการตลาด**. คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- Beckhard, C. (1980). **Organizallion**. New Jersey : Persey ; Prentice-Hall.

- Cronbach, L. J. (1971). **Essentials of psychological testing**. New York : McGraw- Hill.
- Ferse, M. (2000). **Does planning matter : Relations between planning and success in small enterprises in Ireland and Germany**. In proceeding of the 42th world conference international council for small business. Sanfrancisco : McGraw- Hill.
- Gilmer, B. Von Haller. (1966). **Psychology**. New York : Mc Graw – Hill.
- Green,P. C. (1999). **Building robust competencies**. San Francisco: Jossey-Bass.
- Hamal, G, & Prahalad, C.K. (1990). **Competing for the future**. Boston : Harvard Business Review.
- Hayes, J.L. (1979). **A new look at managerial competence : The AMA Modal of Worthy Performance**. Management Review.
- Lovelock, C.H.,& Wright, L. (1996). **Principles of service marketing and management**. New Jersey : Prentice Hall.
- McClelland, D.C. (1973). **Testing for competence rather than for intelligence**. American Psychologist.
- Miner,J.B., Smith N.R., & Bracker,J.S. (1998).Role of entrepreneurial task motivation in the growth of technologically innovative firms. **Journal of applied psychology**, 544.
- Mosley, P.H., D.C., & Pietri L.C. (1996). **Management leadership in action**. New York: Harper Collins College.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., & Barry, L.L. (1990). **Delivering quality service : balancing customer perceptions and expectations**. New York : The Free Press.
- Robbins,StephenP.,& Coulter,Mary. (1985). **Management**. Upper Saddle River,N.J. : Prentice Hall.
- Rylatty, A.V, & Lohan, K. (1995). **Creating tresting training miracles**. Sydney : Prentice Hall.
- Sehein, E.H. (1989). **Organizallon psychology (2nd ed)**. Englewook Cliffs, New Jersey : Prentice-Hall.
- Stephen, P. ,Robbins, C. (1985). **Management**. Upper Saddle River, New Jersey : Pearson Prentice Hall.

Steve, M, & Cook, S. (1995). **The implications of customer service : Balancing customer perception and expectation.** New Jersey : The Free Press.

มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี