

บรรณานุกรม

- <http://www.cgcraft.co.th/eng/html/modules.php?name=News&file=article&sid=24>
- กรมพัฒนาธุรกิจการค้ากระทรวงพาณิชย์. (www.thairegistration.com/mainsite/index.php?id=707)
- จิวรี่ วัลย์ ภักดีวุฒิ. (<http://gotoknow.org/blog/jureewan1001/74696>)
- เทียน ten-club. (www.cm-club.com/vb/showthread.php?t=26416)
- กุลธนา ธนาพงศ์ธร. (2530). คุณภาพในงานบริการ. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ประชาชนจำกัด.
- กุสุมา อภิวัชรกุล. (2546). ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้ออะไหล่รถยนต์ของผู้ประกอบการอู่ซ่อมรถยนต์ในอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์. เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ฉัตรยาพร เสมอใจ. (2545). การตลาดธุรกิจบริการ. กรุงเทพฯ : เอ็กซ์เปอร์เน็ท.
- ฉัตรยาพร เสมอใจ. (2549). การจัดการและการตลาดบริการ. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. (2546). การตลาดบริการ. กรุงเทพฯ : ส.เอเซียเนเพรส.
- ณัฐพงษ์ เตชะรัตนเสฏฐ์. (2552). ทศนคติด้านส่วนประสมการตลาดบริการที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการใช้บริการ การรับรู้คุณค่าตราสินค้าและความพึงพอใจโดยรวมของลูกค้าที่มาใช้บริการร้านขายยาพี แอนด์ เอฟ ซูเปอร์ดริค ในเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ธีระชัย ดันท์พรชัย. (2551). ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการดิจิทัลคอนเทนต์ประเภทเพลงของผู้ใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ในกรุงเทพมหานคร. สารนิพนธ์. กรุงเทพฯ. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- นภาพร เชียงแสน. (2538). ประสิทธิภาพของระบบและกระบวนการให้บริการของกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาพัฒนาสังคมมหาบัณฑิต. สาขาวิชาพัฒนาสังคม, คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ประสิทธิ์พร จิตต์วารี. (2545). คุณลักษณะที่จำเป็นของผู้ประกอบอาชีพอิสระอู่ซ่อมรถยนต์ในเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์. มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.
- พสมน เจตน์ครองสุข. (2549). การประเมินประสิทธิภาพการให้บริการด้านทะเบียนและภาษีรถยนต์ของสำนักงานขนส่งจังหวัดสงขลาแห่งที่ 2 อำเภอหาดใหญ่. วิทยานิพนธ์. มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา.



- พัชรภรณ์ กระบวนรัตน์. (2546). ประสิทธิภาพในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ฝ่ายบริหารงานทั่วไป โรงพยาบาลตากสิน สำนักการแพทย์ กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ระดับมหาบัณฑิต. กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา.
- เพชรรัตน์ ทองแย้ม. (2549). ทักษะที่มีผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการของบริษัทตัวแทนขนส่งสินค้าทางทะเลระหว่างประเทศ. งานนิพนธ์. การจัดการขนส่งและโลจิสติกส์ วท.ม. มหาวิทยาลัยบูรพา.
- พิชิต ฤทธิ์จรูญ. (2544). ระเบียบวิธีการวิจัยทางสังคมศาสตร์. กรุงเทพฯ : คณะครุศาสตร์ สถาบันราชภัฏพระนคร.
- มยุรา เลาธรรมรงค์. (2548). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการของบริษัทกำจัดแมลง. ภาคนิพนธ์. สาขาการจัดการทั่วไป. กรุงเทพฯ. มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.
- ยุพาวรรณ วรรณวานิชย์. (2541). การจัดการการตลาดบริการ. กรุงเทพฯ : ดวงกลมสมัย.
- ยุพาวรรณ วรรณวานิชย์. (2548). การจัดการการตลาดบริการ. กรุงเทพฯ: แสงดาว.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2538). พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.2525. (พิมพ์ครั้งที่5). กรุงเทพฯ : อักษรเจริญทัศน์.
- รัตนาพร กิจพ่อคำ. (2550). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้ศูนย์บริการและอยู่ซ่อมรถยนต์ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์. มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- วีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์. (2543). คุณภาพในงานบริการ. กรุงเทพฯ : ประชาชน.
- วรรณภรณ์ กลิ่นสุข. (2544). การพัฒนาประสิทธิภาพการบริการของโรงพยาบาลบ้านกรวด อำเภอ บ้านกรวด จังหวัดบุรีรัมย์. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาพัฒนาสังคม บัณฑิตวิทยาลัย. มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- วิภาพร แซ่คู. (2550). ประสิทธิภาพการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) กรณีศึกษา สาขาน้ำพอง จังหวัดขอนแก่น. สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์ คณะวิทยาการจัดการ : มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2543). นโยบายผลิตภัณฑ์และราคา. กรุงเทพฯ : ธนัชการพิมพ์.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2546). การบริหารการตลาดยุคใหม่. กรุงเทพฯ: ไดมอนด์อินบิสซิเนสเวิร์ล.
- สมิต สัจฉกร. (2545). การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ. กรุงเทพมหานคร : สายธาร.
- สมวงศ์ พงศ์สถาพร. (2546). Service Marketing : เซอร์วิส มาร์เก็ตติ้ง กรุงเทพฯ : นัทรียพัลลิก.
- สมยศ นาวิการ.(2529). การเพิ่มประสิทธิภาพของการบริหาร:MBA.กรุงเทพฯ:สำนักพิมพ์บรรณกิจ.

- สวิน สินงามทวี เครือวัลย์ ชัชกุล และ มนต์ นวลปรางค์. (2552). **ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของอุ้งซ่อมรถยนต์สินทวิยตรการ ในเขตสายไหม. สาขาวิชาบริหารธุรกิจ บัณฑิตวิทยาลัย. มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์.**
- สุนันสา คนตรีไทย. (2548). **ปัจจัยด้านการตลาดบริการที่สัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์บริการซ่อมรถยนต์โดยต้า เขตนนทบุรี. วิทยานิพนธ์ กรุงเทพฯ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.**
- สุริย์ พฤกษาประดับกุล. (2547). **ประสิทธิภาพการให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จของสำนักงานเขตหนองแขม. ปัญหาพิเศษ ชลบุรี มหาวิทยาลัยบูรพา.**
- สัญญา สัญญาวิวัฒน์. (2544). **ทฤษฎีองค์การประสิทธิภาพ รวมบทความสังคมวิทยาและมนุษยวิทยา กรุงเทพฯ : ภาควิชาสังคมวิทยาและมานุษยวิทยา คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.**
- สุพัตรา ศรีวิเศษชากร. (2545). **บริการสุขภาพใกล้ใจใกล้บ้าน. สำนักงานโครงการปฏิรูประบบบริการสาธารณสุข สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข.**
- เอกรินทร์ สุทธิโพธิ์สุวรรณ. (2547). **ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการอุ้งซ่อมรถยนต์อิสระในจังหวัดเชียงใหม่. ภาคนิพนธ์. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.**
- อุเทน ธรรมธิ. (2546). **การพัฒนาระบบการจัดการอุ้งซ่อมรถยนต์ สำหรับอุ้งกิจเจริญ. ภาคนิพนธ์. เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่**
- Becker and D. Neuhauser. (1975). **The Efficient Organization.** New York : Elsevier Scientific Publishing Co.
- Emerson, Harrington, (1912). **The Twelve Principles of Efficiency .**English : New York, The Engineering Magazine.
- Elmore Peterson and Plowman, E. Grovenor. (1953). **Business Organization and Management.** Homewood Illinois : Richard D. Irwin.
- Gronroos. (1990). **Service Management and Marketing : Managing the Moments of Truth in Service Competition.** Lexington : Lexington Books.
- Gibson, Rowan. (1997). **Rethinking the future : rethinking business, principles, competition, control, leadership, markets and the world,** London : Nicholas Brealey publishing.
- Herzberg, Frederick. (1968). **motivation, Moral and Money.** Psychology Today.
- John D. Millet. (1954). **Management in the Public Service.** New York : McGraw Hill Book.

- Katz, Daniel and Kahn, L. (1978). **The Social Psychology of Organization**. 2nd ed. New York : John Wiley & Sons.
- Kotler Philip, (1997). **Marketing Management : Analysis, Planning, Implementation and Control**. 9 th ed. Englewood cliffs : Prentice Hall International.
- Kotler Philip. (2000). **Marketing management**. The millennium ed. Upper Saddle River, N.J. : Prentice Hall International.
- Kotler, Philip. (2003). **Marketing Management**. Millenium ed. New Jersey : Prentice Hall.
- Lovelock and Wright. (2002). **Principles of Service Marketing and Management**. 2nd ed. New Jersey. Pearson Education, Inc.
- Oliver, R.L. & Rust, R.T. (1994). **Service Quality**. (New Direction in Theory and Practice). California : Sage Publications.
- Parasuraman, A, Berry, L.L.; & Zeithaml, V.A. (1985). **A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research**. Journal of Marketing.
- Richard E. Elmore (1993). **Organizational Models of Social program Implementation**. The Policy Process : A Reader. Edited by Michael Hill. New York : Harvester Wheatsheaf.
- Ryan, T. A. and Smith, P. C. (1954). **Principle of Industrial Psychology**. New York : The Mcmald Press.
- Roger Schmenem. (1995). **Service Operation Management**. NewnJerseu : Prentice-Hall Interational, Inc.
- Simon, Herbert A. (1960). **Administrative Behavior**. New York : The McMillen Company.
- Vroom, W.H. (1964), **Work and motivation**. New York : John Wiley and Sons.
- Weber, Max. (1966). **The Theory of Social and Economy Organization** trans by A.M. Handerson and Tallcott Parson 4 eds. New york : The Free Press.
- Yamane, Taro. (1973). **An Introductory Analisis**. Tokyo : Harper International Education.
- Zaleanik, Abraham and Others. (1958). **Motion Productivity and Satisfaction of Workers**. Massachusetts : Devition of Research, Harward University.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ส่วนที่ 2 : แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยทางการตลาดบริการ

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย (√) ลงในช่องว่างด้านขวามือที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

ปัจจัยทางการตลาดบริการ	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
1. ด้านบริการ					
1.1 สถานบริการมีช่างที่ชำนาญงาน					
1.2 งานซ่อมมีคุณภาพ					
1.3 มีการรับประกันหลังซ่อม					
1.4 ความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ					
2. ด้านราคา					
2.1 ราคาแข็งแรง มีความเหมาะสม					
2.2 ราคาอะไหล่ มีความเหมาะสม					
2.3 มีการแจ้งค่าใช้จ่ายล่วงหน้า					
2.4 การเสนอราคา ถูกต้อง ชัดเจน					
3. ด้านสถานที่					
3.1 สถานที่ตั้งสะดวกต่อการมาใช้บริการ					
3.2 พื้นที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย					
3.3 สถานที่กว้างขวาง ปลอดภัย					
3.4 มีห้องพักรับรองลูกค้า					
4. ด้านการส่งเสริมการตลาด					
4.1 บริการรับ – ส่งรถที่นำมาซ่อม					
4.2 มีส่วนลด ค่าแรง ค่าอะไหล่					
4.3 มีการรับประกันงานซ่อม					
4.4 มีการแจกของสมนาคุณ					
5. ด้านบุคลากร					
5.1 ช่างมีความรู้ ความชำนาญในการซ่อม					
5.2 ช่างมีความละเอียด รอบคอบในการซ่อม					
5.3 พนักงานมีความสุภาพในการให้บริการ					
5.4 เจ้าของกิจการให้คำแนะนำได้กระจ่าง ชัดเจน					

ปัจจัยในการปฏิบัติงาน	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
6. ด้านลักษณะทางกายภาพ					
6.1 ความมีชื่อเสียงของสถานบริการ					
6.2 สถานบริการมีเครื่องมือที่ทันสมัยได้มาตรฐาน					
6.3 มีการจัดพื้นที่ในการซ่อมอย่างเป็นระเบียบ					
6.4 มีสิ่งอำนวยความสะดวกในห้องพักรถลูกค้า					
7. ด้านกระบวนการให้บริการ					
7.1 มีการนัดหมายล่วงหน้าก่อนนำรถเข้าซ่อม					
7.2 ออกเอกสาร รับรถ – ส่งรถ พร้อมตรวจสภาพ					
7.3 มีการตรวจสอบคุณภาพก่อนการส่งมอบคืน					
7.4 ออกใบเสร็จพร้อมให้ลูกค้าตรวจสอบงานซ่อม					

ส่วนที่ 3 : แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการให้บริการของอุ้งซ่อมสีรถยนต์ ห้างหุ้นส่วน

จำกัด วินัย ออโต้ เซ็นเตอร์ เซอร์วิส

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย (✓) ลงในช่องว่างด้านขวามือที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

ประสิทธิภาพในการให้บริการของอุ้งซ่อมสีรถยนต์ ห้างหุ้นส่วน จำกัด วินัย ออโต้ เซ็นเตอร์ เซอร์วิส	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
1. ด้านความรวดเร็ว					
1.1 ให้บริการซ่อมด้วยความรวดเร็ว จับใจ					
1.2 ซ่อมเสร็จตามกำหนด					
1.3 ใช้เวลาจัดหาอะไหล่ รวดเร็ว					
1.4 เสนอราคาให้บริษัทประกันภัย รวดเร็ว					
2. ด้านความมีคุณภาพ					
2.1 สถานบริการใช้สีที่มีคุณภาพ					
2.2 สถานบริการมีความเชี่ยวชาญในการซ่อม					
2.3 อะไหล่ที่เปลี่ยนมีคุณภาพตามที่ต้องการ					
2.4 งานซ่อมมีคุณภาพ ได้มาตรฐาน					
3. ด้านความเสมอภาค					
3.1 สถานบริการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง					
3.2 ให้บริการช่วยเหลือนอกเวลาทำการ					
3.3 ให้คำแนะนำเกี่ยวกับการเคลมประกัน					
3.4 บริการรถใช้งานระหว่างซ่อม					
4. ด้านความยุติธรรม					
4.1 ค่าแรงมีความยุติธรรม					
4.2 ค่าอะไหล่มีความยุติธรรม					
4.3 จัดอะไหล่ที่มีมาตรฐานตามต้องการ					
4.4 เสนอราคาในรายการที่มีความเสียหายเท่านั้น					

ภาคผนวก ข

หนังสือขอความอนุเคราะห์ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ที่ ศธ ๐๕๖๕.๑๐.๐๒/๐๒๒๑



โครงการบัณฑิตศึกษา
มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร
ถนนแจ้งวัฒนะ เขตบางเขน
กรุงเทพฯ ๑๐๒๒๐

๑๗ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๗

เรื่อง ขอกความอนุเคราะห์เป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือวิจัย

เรียน ดร.วิสูตร ลู่โรจน์เรือง

ด้วยนายณรงค์ชัย ลายภูษา นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา สาขาวิชาบริหารธุรกิจ ได้รับ
อนุมัติให้ดำเนินการจัดทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “ปัจจัยทางการตลาดบริการที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการ
ให้บริการผู้ซ่อมสัรยยนต์ ห้างหุ้นส่วนจำกัด วินัย ออโต้เซนเตอร์ เซอร์วิส”

โดยมี ๑. รองศาสตราจารย์ ดร.จิตตินันท์ ชะเนติขัง อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก
๒. ดร.วรวิทย์ ประสิทธิ์ผล อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม

ในการดำเนินการจัดทำวิทยานิพนธ์เรื่องนี้ โครงการบัณฑิตศึกษาพิจารณาแล้วเห็นว่าท่าน
เป็นผู้ที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญในเรื่องดังกล่าวเป็นอย่างดี จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิ
พิจารณาตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัยดังกล่าว โครงการบัณฑิตศึกษาหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับ
ความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุเคราะห์ และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ดร.ชินวงศ์ ศรีงาม)

รองผู้อำนวยการสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน
ปฏิบัติหน้าที่เลขานุการ โครงการบัณฑิตศึกษา

ฝ่ายวิชาการและวิทยานิพนธ์

โทร. (๐๒) ๕๒๑-๐๒๘๒ , (๐๒) ๕๔๔-๘๐๐๐ ต่อ ๑๔๓๒

โทรสาร (๐๒) ๕๒๑-๑๕๕๒



ที่ ศธ ๐๕๖๕.๑๐.๐๒/๐๒๒๓

โครงการบัณฑิตศึกษา

มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร

ถนนแจ้งวัฒนะ เขตบางเขน

กรุงเทพฯ ๑๐๒๒๐

๑๗ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๓

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์เป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือวิจัย

เรียน ดร.ชัชสรัญ รอดยิ้ม

ด้วยนายณรงค์ชัย ลายภูษา นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา สาขาวิชาบริหารธุรกิจ ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการจัดทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “ปัจจัยทางการตลาดบริการที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการให้บริการอุ้งซ่อมสีรถยนต์ ห้างหุ้นส่วนจำกัด วินัย ออโต้เซนเตอร์ เซอร์วิส”

โดยมี ๑. รองศาสตราจารย์ ดร.จิตตินันท์ ชะเนติขัง

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก

๒. ดร.วรวิทย์ ประสิทธิ์ผล

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม

ในการดำเนินการจัดทำวิทยานิพนธ์เรื่องนี้ โครงการบัณฑิตศึกษาพิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้ที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญในเรื่องดังกล่าวเป็นอย่างดี จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิ พิจารณาตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัยดังกล่าว โครงการบัณฑิตศึกษาหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุเคราะห์ และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ดร.ชินวงศ์ ศรีงาม)

รองผู้อำนวยการสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

ปฏิบัติหน้าที่เลขานุการ โครงการบัณฑิตศึกษา

ฝ่ายวิชาการและวิทยานิพนธ์

โทร. (๐๒) ๕๒๑-๐๒๘๒ , (๐๒) ๕๔๔-๘๐๐๐ ต่อ ๑๔๓๒

โทรสาร (๐๒) ๕๒๑-๗๕๕๒

ที่ ศธ ๐๕๖๕.๑๐.๐๒/๐๒๒๒



โครงการบัณฑิตศึกษา
มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร
ถนนแจ้งวัฒนะ เขตบางเขน
กรุงเทพฯ ๑๐๒๒๐

๑๗ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๓

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือวิจัย
เรียน ดร.วันชัย ปานจันทร์

ด้วยนายณรงค์ชัย ปลายทาง นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา สาขาวิชาบริหารธุรกิจ ได้รับ
อนุมัติให้ดำเนินการจัดทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “ปัจจัยทางการตลาดบริการที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการ
ให้บริการอยู่ซ่อมสิรยนต์ ห้างหุ้นส่วนจำกัด วินัย ออโต้เซนเตอร์ เซอร์วิส”

โดยมี ๑. รองศาสตราจารย์ ดร.จิตตินันท์ ชะเนติยัง อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก
๒. ดร.วรวิทย์ ประสิทธิ์ผล อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม

ในการดำเนินการจัดทำวิทยานิพนธ์เรื่องนี้ โครงการบัณฑิตศึกษาพิจารณาแล้วเห็นว่าท่าน
เป็นผู้ที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญในเรื่องดังกล่าวเป็นอย่างดี จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิ
พิจารณาตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัยดังกล่าว โครงการบัณฑิตศึกษาหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความ
ความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุเคราะห์ และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ดร.ชินวงศ์ ศรีงาม)

รองผู้อำนวยการสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน
ปฏิบัติหน้าที่เลขานุการ โครงการบัณฑิตศึกษา

ฝ่ายวิชาการและวิทยานิพนธ์

โทร. (๐๒) ๕๒๑-๐๒๘๒ , (๐๒) ๕๔๔-๘๐๐๐ ต่อ ๑๔๓๒

โทรสาร (๐๒) ๕๒๑-๗๕๕๒



ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ-ชื่อสกุล	นายณรงค์ชัย ลายภูษา
วันเดือนปีเกิด	29 ตุลาคม พ.ศ.2522
สถานที่เกิด	เขตคูสิต จังหวัดกรุงเทพมหานคร
ที่อยู่	บ้านเลขที่ 99/2 ซอยแจ้งวัฒนะ 15 ถนนแจ้งวัฒนะ แขวงทุ่งสองห้อง เขตหลักสี่ จังหวัดกรุงเทพมหานคร 10210 โทรศัพท์ 083-911-1109
ตำแหน่งหน้าที่การงาน	ผู้จัดการทั่วไป
สถานที่ทำงาน	ห้างหุ้นส่วนจำกัด วินัย ออโต้ เซ็นเตอร์ เซอร์วิส
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ.2547	มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม กรุงเทพมหานคร
พ.ศ.2554	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร กรุงเทพมหานคร

