

## บรรณานุกรม

- กมลชนก สุทธิวาทนฤพุดิ. (2540). **กลยุทธ์บริหารธุรกิจการขนส่งทางเรือ**. กรุงเทพมหานคร : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- จักรกฤษณ์ ดวงพิศตรา. (2543). **หลักการขนส่ง**. กรุงเทพมหานคร : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- दनัย ศรีเจริญวณิชกุล. (2550). **ทัศนคติของลูกค้าที่มีต่อพฤติกรรมการใช้บริการจัดการขนส่งสินค้าของบริษัท อีเทอร์เน็ตี้ แกรนด์ โลจิสติกส์ จำกัด (มหาชน)**. สารนิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ธงชัย สันติวงษ์. (2537). **องค์การและการบริหาร**. กรุงเทพมหานคร : ไทยวัฒนาพานิช.
- บุษกร บุญยโยธิน. (2545). **คุณภาพการบริการด้านส่งออกและนำเข้าของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) และธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย**. สารนิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ประพันธ์ โลหะวิริยศิริ. (2535). **การเลือกซื้อบริการขนส่งสินค้าทางทะเล**. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- พิศดาพร กระจำจิตร. (2548). **ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ การจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศทางทะเลของกลุ่มธุรกิจส่งออกประเทศไทย**. สารนิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ยรรยง เหล่าตระกูลงาม. (2546). **ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศของบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน)**. สารนิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2546). **พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542**. กรุงเทพมหานคร : นามมีบุ๊คส์.
- รุธีร์ พนมยงค์. (2549). **ธุรกิจผู้รับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ**. กรุงเทพมหานคร : สมาคมผู้รับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ.

- วรกุล วรดิถี. (2546). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการส่งออกด้วยตู้คอนเทนเนอร์ของบริษัท พี แอนด์ โอ เน็ดลอยด์ จำกัด (P&O Nedlloyd Limited) ในเขตกรุงเทพมหานคร. สารนิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- วีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์. (2542). คุณภาพในงานบริการ. กรุงเทพมหานคร : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคนอื่นๆ. (2541). การบริหารการตลาดยุคใหม่. กรุงเทพมหานคร : วิสิตพัฒนา.
- ศุภนิษฐ์ โขรัตน์ชัย. (2536). พัฒนาคอนอย่างไรมีให้บริการที่ดี : การบริหารการบริการสู่ความเป็นเลิศ. กรุงเทพมหานคร: สถาบันข้าราชการพลเรือน สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน.
- สมพงษ์ สุขวัฒนา. (2526). หลักปฏิบัติการพาณิชย์นำวิ จัยย่อ. กรุงเทพมหานคร : แพร่พิทยา.
- สุธี นาทวรทัต. (2547). การบริหารการตลาด. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- สุพจน์ ชววิวรรณ. (2548). ธุรกิจผู้รับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ. กรุงเทพมหานคร : สมาคมผู้รับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ.
- สุนา อยู่โพธิ์. (2536). การตลาดบริการ. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สันติชัย กชรินทร์. (2549). ธุรกิจผู้รับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ. กรุงเทพมหานคร : สมาคมผู้รับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ.
- อนุสรณ์ กัยวิทย์กำเนิด. (2545). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการขนส่งสินค้าทางทะเลของผู้รับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศในทัศนะของผู้ส่งออกไทย. สารนิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- อุทัย หิรัญโต. (2531). หลักการบริหารงานบุคคล. กรุงเทพมหานคร : โอเคียนสโตร์.
- Best, John W. (1997). **Research in education**. (3<sup>rd</sup> ed.). New Jersey, NJ : Prentice-Hall.
- Best, Jonn W. & Kahn, James V. (1998). **Research in education**. (8<sup>th</sup> ed.). Singapore : Allyn and Bacon.

- Bovee, Coutatian L. Houston, Michael J : & Thill, John V. (1995). **Marketing**. New York :  
Mc Graw-Hill.
- Harris, Mary B. (1998). **Basic statistics for behavioral science research**. (2<sup>nd</sup> ed.). Singapore :  
Allyn and Bacon.
- Kotler, Philip. (1997). **Marketing Management : Analysis, Planning, Implementation and  
Control**. (9<sup>th</sup> ed.). New Jersey : Prentice-Hall.
- Krejcic, Robert V. & Morgan, Earyle W. (1970). **Journal of educational and psychological  
measurement**. New York : Mc Graw-Hill.
- Parasuraman, A., Berry, L. & Zeithamal, V. (1985, January). A Conceptual Model of Service  
Quality and its Implications for Future Research, **Journal of Marketing**. 49 : 41-50.
- Millet, Adrian. (1954). **Management in Public Service : The Quest for Effective Performance**.  
New York : Mc Graw-Hill.
- Zeithamal, V. (1988, January). Consumer Perceptions of Piece, Quality, and Value : Ameansend  
Model and Synthesis of Evidence, **Journal of Marketing**. 52 : 1-22.