

บรรณานุกรม

- ฉลอง ภิมย์รัตน์. (2521). จิตวิทยาสังคม. กรุงเทพมหานคร : ประจักษ์การพิมพ์.
- คนัย เทียนพุด. (2545). นวัตกรรมบริการลูกค้า. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพมหานคร: บুকเบงก์.
- เดโช สวานานนท์. (2518). จิตวิทยาสังคม ฉบับแก้ไขปรับปรุง เพิ่มเติมใหม่. กรุงเทพมหานคร : โอเดียนสโตร์.
- ทรงศักดิ์ เดชาชาญ. (2542). ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการเครื่องปัมลมของบริษัท แอตลาสคอปโก้ จำกัด. สารนิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ธำรง อุดมไพจิตรกุล. (2547). เศรษฐศาสตร์การจัดการ. (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพมหานคร : โครงการตำราคณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- บรรยง เหล่าตระกูลงาม. (2546). ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน). สารนิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- พนมพร พนมวัน ณ อยุธา. (2533). การศึกษาทดลองปรับบุคลิกภาพแบบห้วนไหล่ในสภาวะอารมณ์ของนิสิตปริญญาโดยกิจกรรมกลุ่ม. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ไพรัตน์ สิทธิ. (2547). ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของ บริษัท นพรัตน์ เซอร์วิส จำกัด อำเภอหนองบัว จังหวัดนครพนม. สารนิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ไพรัช สุวิทย์ ศักดานนท์. (2549). การศึกษาความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการขนส่งสินค้าของบริษัท นิมซีเส็งขนส่ง 1988 จำกัด สาขาพุทธมณฑล สาย 2 กรุงเทพมหานคร. สารนิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยทองสุข.
- มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. (2538). เอกสารการสอน. ชุดวิทยาการบริการ. นนทบุรี : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- วีรพงษ์ เกลิมจิระรัตน์. (2543). คุณภาพในงานบริการ. กรุงเทพมหานคร : ประชาชน. ส.ส.ท.
- วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์. (2547). การตลาดธุรกิจบริการ. กรุงเทพมหานคร : ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2541). กลยุทธ์การตลาดและการบริหารการตลาด. กรุงเทพมหานคร : ซีระฟิล์ม และไซเท็กซ์.

- สัญญา สิริอินทร์. (2549). **ทัศนคติของลูกค้าที่มีผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการขนส่งสินค้าประเภท
รถบรรทุกสิบล้อของบริษัท ลีสหายนขนส่ง (1998) จำกัด.** สารนิพนธ์ปริญญา
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- สุปัญญา ไชยชาญ. (2543). **หลักการตลาด.** กรุงเทพมหานคร : พี.เอ.ลิฟวิ่ง.
- เสรี วงษ์มณฑา. (2542). **การวิเคราะห์พฤติกรรมผู้บริโภค.** กรุงเทพมหานคร : ชีระฟิล์ม และ ไซเท็กซ์.
- อดุลย์ จาตุรงค์กุล. (2539). **พฤติกรรมผู้บริโภค.** กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- อรวรรณ ปิณฑน์โอวาท. (2537). **การสื่อสารเพื่อการโน้มน้าวใจ.** กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- เอกพงศ์ ธนพิบูลพงศ์. (2542). **การบริการเพื่อความพึงพอใจ.** กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์เอดิเตอร์ (1999).
- Best, John W. (1977). **Research in education.** (3rd ed.). New Delhi : Prentice-Hall.
- Best, John W. and Kahn, James V. (1998). **Research in education.** (8th ed.). Singapore : Allyn
and Bacon.
- Bieger, George R. and Gerlach, Gail J. (1996). **Educational research ; practical approach.** New York :
Delma Publishers.
- Harris, Mary B. (1998). **Basic statistics for the behavioral science.** (2nd ed.). Singapore : Allyn
and Bacon.
- Kotler, Phillip. (2003) . **Marketing Management.** (11th ed.) .New Jersey: Pearson Education.
- Kotler, Phillip and Armstrong, Gary. (2001). **Principles of Marketing.** (9th ed.). Englewood Cliffs
N. J. : Prentice – Hall.
- Krejcie, Robert V. and Morgan, Eayrle W. (1970). **Educational and psychological measurement.**
New York : McGraw - Hill.
- Mangeldroff, A.C. (1978). **Patient Satisfaction Questionair in Medical Care Clinic.** New Jersey :
Prentice Hall.
- Millet, J. David. (1990). **Management in the Public Service, the Guest for Effective Performances.**
New York : Mcgraw – Hill.
- Parasuraman, A. Zcithaml, W. and Berry Berman. (2004). **Consumer Behavior.** (8th ed.). Boston :
Houghton Migglin.
- Streets, R.M. and L.W. Porter. (1979). **Motivation and Work Behavior.** (2nd ed.). New York:
McGraw - Hill.
- Wellestein, H. (1971). **A Dictionary of Psychology.** Marryland : Penguin Books.