

บรรณานุกรม

- กรกนก เบญจวรรณ ดวงหทัย วิชาภา เกศรินทร์ ประทุมมา กัลยรัตน์ เข็มเงิน บุชราภรณ์ เทียนบุตร และวันเกษม สุขะพิบูลย์. (2561) ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ของศูนย์รถยนต์ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์. วารสาร สาร สื่อ ศิลป์, 1 (2), 49-56.
- กীরติ บันดาลสิน. (2558). การรับรู้คุณภาพบริการที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีในการใช้บริการของ ลูกค้านาคาการอมสิน สาขาสำนักราชดำเนิน. การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจ มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- เจนจิรา ภาคบุบผา. (2561). การวิเคราะห์คุณภาพการบริการ การรับรู้คุณค่าตราสินค้า และ ค่านิยมทางสังคมที่ส่งผลต่อการยอมรับในตัวสินค้าและการตัดสินใจซื้อรถยนต์ไฟฟ้า ใน เขตกรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัย กรุงเทพมหานคร.
- ฉัตยาพร เสมอใจ. (2562). การจัดการและการตลาดบริการ (ฉบับปรับปรุง). กรุงเทพมหานคร: ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- ชญาณิชฐ์ นกแก้ว. (2564). “เงินเซฟ” ฟอรัคลิฟท์อัจฉริยะไร้คนขับ ตอบโจทย์อุตสาหกรรม 4.0. ค้นเมื่อ 22 ธันวาคม 2564, จาก <https://www.bangkokbiznews.com/tech/978583>.
- เด่นนภา มุ่งสูงเนิน และชนะเกียรติ สมานบุตร. (2557). คุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความภักดี ของผู้ใช้บริการ : กรณีบริษัท ไดนามิค อินเตอร์ ทรานสปอร์ต จำกัด. วารสารการเงิน การลงทุน การตลาด และการบริหารธุรกิจ, 4 (2), 83-104.
- θειอน ทองแก้ว. (2560). การมีหัวใจบริการ Service Mind. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัย ราชภัฏสวนดุสิต.
- ธานีรินทร์ ศิลป์จารุ. (2560). การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS และ AMOS. พิมพ์ครั้งที่ 17. กรุงเทพมหานคร: บิสนิเนสอาร์แอนด์ดี.
- เบญจภา แจ็งเวชฉาย. (2561). คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสาร รถไฟฟ้า BTS ในกรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ประสพชัย พสุนนท์. (2553). สถิติธุรกิจ. กรุงเทพมหานคร: ท้อป.
- ปรีย์ปวีณ พงษ์เสริม. (2560). ความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการ รถยนต์มิติซูบิชิ ไทยธาดา มอเตอร์ จำกัด จังหวัดฉะเชิงเทรา. งานนิพนธ์ปริญญา รัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป มหาวิทยาลัยบูรพา.
- รายงานประจำปี. (2564). ข้อมูลปัญหาผู้ใช้บริการฝ่ายการตลาด บริษัท สยามกลการอุตสาหกรรม จำกัด จังหวัดระยอง. กรุงเทพมหานคร: บริษัท สยามกลการอุตสาหกรรม จำกัด.
- _____. (2564). ประวัติบริษัท สยามกลการอุตสาหกรรม จำกัด. กรุงเทพมหานคร: บริษัท สยามกลการอุตสาหกรรม จำกัด.

- รายงานประจำปี. (2565). **ข้อมูลจำนวนผู้ใช้บริการฝ่ายบัญชี บริษัท สยามกลการอุตสาหกรรม จำกัด จังหวัดระยอง**. กรุงเทพมหานคร: บริษัท สยามกลการอุตสาหกรรม จำกัด.
- ลาวัญญ์ บุญมี. (2558). ความพึงพอใจในคุณภาพบริการที่มีต่อความจงรักภักดีในการใช้บริการ ศูนย์ซ่อม บริษัท โตโยต้า ชัยรัชการ จำกัด จังหวัดสมุทรปราการ. ใน **บทความฉบับเต็ม**. (หน้า 1829-1835). ขอนแก่น: มหาวิทยาลัยขอนแก่น. (การประชุมวิชาการเสนอผลงานวิจัยระดับบัณฑิตศึกษาแห่งชาติ ครั้งที่ 34 โดย คณะแพทยศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น วันที่ 27 มีนาคม 2558).
- วรรัตน์ พรย้ง. (2560). **โมเดลความภักดีที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการของลูกค้า บริษัท โตโยต้า พุซโพร์คลิฟท์ (ไทยแลนด์) จำกัด**. งานนิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ศิมาภรณ์ สิทธิชัย และสิญาธร ขุนอ่อน. (2558). การวัดความภักดีของลูกค้าสำหรับธุรกิจโรงแรม. **วารสารนักบริหาร**, 35 (1), 65-75.
- สุรัช ภูภัทรจินดา และรัชดา ภักดียิ่ง. (2563). คุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความภักดีของลูกค้า ธุรกิจร้านอะไหล่รถยนต์ในจังหวัดหนองบัวลำภู. **Journal of Modern Learning Development**, 5 (6), 116-127.
- สุวรรณา เพ็ชรมานะ. (2560). **ความพึงพอใจ ความไวใจ และคุณภาพการบริการที่มีผลต่อการบอกต่อของลูกค้าร้าน JSK**. การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- Alan, A. K., & Kabadayi, E. T. (2014). Quality antecedents of brand trust and behavioral intention. **Procedia - Social and Behavioral Sciences**, 150, 615-627.
- Chia, M. L., and Tsung, Y. W. (2017). A Study on the effect of service quality on customer loyalty and corporate performance in financial industry. **Problems and Perspectives in Management**, 15 (2-2), 355-363.
- Cronbach, L. J. (1990). **Essentials of psychological testing**. 5th ed. New York: Harper Collins Publishers.
- Crosby, P. B. (1979). **Quality is free the art of making quality certain**. New York: McGraw-Hill.
- Gamble, S., & Woodcock, N. (1989). **Customer relationship management (CRM) & Corporate renaissance**. CA: Cole.
- Griffin, W. E. B. (1995). **Behind the lines**. New York: Jove books.
- Gronroos, C. (1990). **Service management and marketing ; The Nature of service and service quality**. Sweden: Stockholm University.
- Hur, W. M., Kang, S., & Kim, M. (2015). The Moderating role of hofstede's cultural dimensions in the customer-brand relationship in China and India. **Cross Cultural Management**, 22 (3), 487-508.

- Jacoby, J., & Chestnut, R. W. (1978). **Brand loyalty: Measurement and management**. New York: John Wiley.
- Jalilvand, M., Wu, C., Schmid, J., & Zwick, T. (2014). Quantitative imaging of numerically realistic human head model using microwave tomography. **Electronics Letters**, *50* (4), 255-256.
- Jang, S. H., Kim, R. H., & Lee, C. W. (2016). Effect of u-healthcare Service quality on usage intention in a healthcare service. **Technological Forecasting and Social Change**, *113*, 396-403.
- Kasiri, L. A., Cheng, K. T. G., Sambasivan, M., & Sidim, S. M. (2017). Integration of standardization and customization: Impact on service quality, customer satisfaction and loyalty. **Journal of Retailing and Consumer Services**, *35*, 91-97.
- Oliver, R. (1999). Whence consumer loyalty?. **The Journal of Marketing**, *63* (Special Issue), 33-44.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A Conceptual model of service quality and its implicational for future research. **Journal of Marketing**, *49*, 41-50.
- _____. (1988). Servqual: A multiple-item scale for measuring consumer perception of service quality. **Journal of Retailing**, *64* (1), 12-40.
- Park, E., Kim, K. J., & Kwon, S. J. (2017). Corporate social responsibility as a determinant of consumer loyalty: An examination of ethical standard, satisfaction and trust. **Journal of Business Research**, *76* (Supplement C), 8-13.
- Singh, J., & Saini, S. (2016). Importance of CEM in CRM-CL framework. **Journal of Modeling in Management**, *11* (1), 91-115.
- Sirivan, P., Maleeya, K., Prayad, P., & Suchart, U. (2006). Toxicity and bioaccumulation of cadmium and lead in salvinia cucullata. **Journal of Environmental Biology**, *27* (4), 645-652.
- Sumaedi, S., Bakti, I. G. M. Y., Astrini, N. J., Rakhmawati, T., Widiarti, T., Yarmen, M., (2014). **Public Transport passengers' behavioural intentions: Paratransit in jabodetabek Indonesia**. Singapore: Springer Singapore.
- Svensson, G. (2006). New aspects of research into service encounters and service quality. **International Journal of Service Industry Management**, *17* (3), 2545-2547.
- Yamane, T. (1973). **Statistics: An Introductory Analysis**. 3rd ed. New York: Harper and Row Publication.

Zeithaml, V. A., Berry, L. L., & Parasuraman, A. (1996). The Behavioral consequences of service quality. *Journal of Marketing*, 60, 31-46.

_____. (1990). *Delivering quality service: Balancing customer perceptions and expectations*. New York: The Free Press.

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี