# บรรณานุกรม


กระทรวงศึกษาธิการ. (2538). เอกสารประกอบการเรียนการสอน **"ทฤษฎีช่างกลทั่วไป"**. กรุงเทพมหานคร : ศูนย์วิจัยและพัฒนาอาชีวศึกษา กรมอาชีวศึกษา.

กิติศักดิ์ พลอยพานิชเจริญ (2547), **ระบบการควบคุมคุณภาพที่หน้างาน : คิวซีเซอร์เคิล**, (พิมพ์ครั้งที่ 6). กรุงเทพมหานคร : เทคนิคอล แอพโพรช เคาร์เซลลิ่ง แอนด์ เทรนนิ่ง.

กุสุมา อภิวรรธกุล. (2545). **ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้ออะไหล่รถยนต์ของผู้ประกอบการอู่ซ่อมรถยนต์ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่.** วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

คอตเลอร์, ฟิลลิป. (2000). **การจัดการการตลาด แปลจาก Marketing Management**. โดยยงยุทธ ฟูพงศ์ศิริพันธ์ และคณะ. กรุงเทพมหานคร : เพียร์สันเอ็ดดูเคชั่น อินโดไชน่า.

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. (2548). **การตลาดบริการ**. (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพมหานคร : ซีเอ็ดยูเคชั่น.

ณัฏฐพันธ์ เขจรนันทน์. (2548). **การบริหารธุรกิจ.** กรุงเทพมหานคร : ซีเอ็ดยูเคชั่น.

ไทยประกันชีวิตจำกัด. (2539). **เทคนิคการสร้างความพึงพอใจ.** กรุงเทพมหานคร : บริษัท ไทยประกันชีวิต จำกัด.

ปณิศา ลัญชานนท์. (2548). **หลักการตลาด.** กรุงเทพมหานคร : ธรรมสาร.

พิเชษฐ พุฒเรุ่ง. (2547). **ปัจจัยทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อชิ้นส่วนของรถยนต์ที่ทำด้วยพลาสติก บริษัทไทยโคโพลีอุตสาหกรรมพลาสติกจำกัด.** วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.

มิตร ชูนิ่ม. (2549). **ปัจจัยทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อเครื่องจักรแปรรูปอาหารของผู้ประกอบการ.** วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.

ยงยุทธ วิทย์ดำรง. (2538). **คู่มือการฝึกอบรม CNC Technology**. กรุงเทพมหานคร : สถาบันพัฒนาครูอาชีวศึกษา.

วันชัย ริจิรวนิช. (2539). **การเพิ่มผลผลิตในอุตสาหกรรม : เทคนิคและกรณีศึกษา.** กรุงเทพมหานคร : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

วารุณี ตันติวงศ์วาณิช และคณะ. (2546). **หลักการตลาด ฉบับมาตรฐาน.** กรุงทพมหานคร : เพียร์สันเอ็ดดูเคชั่น.

วิจิตร ตัณฑสุทธิ์, วันชัย ริจิรวนิช และ ศิริจันทร์ ทองประเสริฐ. (2539). **การวิจัยการดำเนินงาน.** กรุงเทพมหานคร : ซีเอ็ด ยูเคชั่น.


มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร

วิภาดา มาลาไพฑูรย์ทิพย์. (2546). **ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อศูนย์บริการลูกค้าสัมพันธ์ บริษัท เมอร์ค จำกัด.** สารนิพนธ์ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร.

วีรพจน์ ลือประสิทธิ์กุล. (2546). **การใส่ใจลูกค้าและตลาด.** กรุงเทพมหานคร : ทีคิวเอ็มเบสท์.

วีรพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์. (2539). **คุณภาพในการบริการ.** (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพมหานคร : บริษัทประชาชน.

วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์. (2547). **การตลาดธุรกิจบริการ**. กรุงเทพมหานคร : ซีเอ็ดยูเคชั่น.

ศศินันท์ วิวัฒนชาติ. (2545). **เทคนิคการขายอย่างมีประสิทธิภาพ.** กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ศิริวรรณ ชัยเจริญ. (2546). **ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการห้องอาหารไทยพร้อมการแสดงนาฏศิลป์.** สารนิพนธ์ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2546). **การบริหารการตลาดยุคใหม่.** กรุงเทพมหานคร : ธรรมสาร.

ศุภชัย ต้นพงษ์พันธ์. (2547). **ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริการขายรถยนต์ บริษัท วรจักรยนต์ จำกัด.** สารนิพนธ์ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร.

สมิต สัชฌุกร. (2546). **การต้อนรับและการบริการที่เลิศ.** กรุงเทพมหานคร : ธีระฟิล์มและไซเท็กซ์.

สาโรช ไสยสมบัติ. (2543). **ความพึงพอใจของผู้เสียภาษีที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ อำเภอเมืองเชียงใหม่.** วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

สุดาดวง เรืองรุจิระ. (2543). **หลักการตลาด.** กรุงเทพมหานคร : ยงพลเทรดดิ้ง.

สุวิทย์ พัฒนศิริมงคล. (2544). **ปัจจัยทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อให้เหล็กปาดเจียรนัยผิว กรณีศึกษาของบริษัทไดโดพีดีเอ็ม (ไทยแลนด์) จำกัด.** วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

เสรี วงษ์มณฑา. (2542). **กลยุทธ์การตลาด : การวางแผนการตลาด.** กรุงเทพมหานคร : ธีระฟิล์มและไซเท็กซ์.

อมรรัตน์ สินวิริยะกุล. (2547). **ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์เหล็กกล้าไร้สนิมของลูกค้าในเขตกรุงเทพมหานคร.** วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.

Best, John W. (1977). **Research in education**. (3rd ed.). New Jersey : Prentice-Hall.

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

Best, John W. and Kahn, James V. (1998). **Research in education.** (8th ed.). Singapore : Allyn And Bacon.

Deming W.E. (1951), **Elementary Principles of the statistical Control of Quality,** Tokyo: Nippon Kagaku Gijutsu Remmei.

Etzel, Michael J., Walker and Stanton, William J. (2004). **Marketing.** (13th ed.). Boston : McGraw-Hill.

Gryna F. M. (2001), **Quality Planning and Analysis,** (4th ed.). Singapore : Allyn and Bacon.

Harris, Mary B. (1998). **Basic statistics for behavioral science research**.(2nd ed.). Singapore : Allyn and Bacon.

Harry M. J. and R. Schroeder (2000), **Six Sigma.** New York : Random House.

Ishikawa K. (1990**), Introduction to Quality Control, 3A Corporation**. London : Chapman & Hall.

Kano N. (1986), **Top Management and TQC:A Key to Persperity.** Bangkok : Thai-Japan Technological, Promition Association.

Kotler, Philip. (2003). **Marketing Management.** Englewood Cliffs : Prentice-Hall.

Kotler, Philip and Armstrong, Gary.(2004). **Principles of Marketing.** (10thed.). New Jersey : Prentice-Hall.

Krejcie, Robert V. and Morgan, Earyle W. (1970) **Educational and psychological measeurement**. New York : McGraw-Hill.

Shewhart W. A. (1931). **Economic Control of Quality of Manufactured Product.** New York : D. Van Nostrand.

Shiba S., A. Graham and D. Walden (1993), **A New American TQM.** Oregon : Productivity Press.

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี