

บรรณานุกรม

- กิตติมา ปรีดีดีลก. (2542). **ทฤษฎีการบริหารองค์การ**. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร.
- เจริญ วาริพันธ์. (2550). **ปัจจัยทางการตลาดที่มีผลต่อการขนส่งสินค้าเกษตรด้วยระบบตู้คอนเทนเนอร์ทางรถไฟ**. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- จิตตินันท์ เฉชะคุปต์. (2539). **เจตคติและความพึงพอใจในการให้บริการ**. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- จิตปรีดา ปัญจนนท์. (2551). **การให้บริการทางเว็บของธุรกิจสายเรือในประเทศไทย**. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ชวลิต วานิชทวีวัฒน์. (2545). **ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการหลังการขายของ บริษัท ยูบี-เฮวีร์ท (ประเทศไทย) จำกัด**. สารนิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร.
- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. (2547). **การตลาดบริการ**. กรุงเทพมหานคร : ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- คนัย เทียนพุดิ. (2545). **นวัตกรรมบริการลูกค้า**. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพมหานคร : บิ๊กแบงก์.
- ธงชัย สันติวงษ์. (2533). **พฤติกรรมผู้บริโภคทางตลาด**. (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพมหานคร : ไทยวัฒนาพานิช.
- นนุช ผลเรื่องวิไลแสง. (2550). **ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของ บริษัท โดโยต้ากาญจนบุรี 1995 ผู้จำหน่ายโตโยต้า จำกัด**. ภาคนิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี
- ปรัชญา เวสารัชช์. (2540). **บริการประชาชนทำได้ไม่ยาก (ถ้าอยากทำ)**. กรุงเทพมหานคร : กราฟฟิคฟอร์แมท (ไทยแลนด์).
- พิทักษ์ ทรัพย์ทิพย์. (2538). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของ กรุงเทพมหานคร ศึกษากรณีสำนักงานยานนาวา**. ภาคนิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2539). **พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2535**. กรุงเทพมหานคร : อักษรเจริญทัศน์.
- พฤทธิสิทธิ์ เสียงสังข์. (2536). **จิตวิทยาเบื้องต้น**. (พิมพ์ครั้งที่ 12). กรุงเทพมหานคร : อักษรพิทยา.

- มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. (2544). **จิตวิทยาบริการ**. (พิมพ์ครั้งที่ 6). นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- รัชชา กุลวานิชไชยนันท์. (2535). **ความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อบริการทางการแพทย์ศึกษาเฉพาะกรณีผู้ประกันตนในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล**. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกริก.
- วีรวุฑ มาฆะศิริรานนท์. (2542). **การทำตลาด 23 วิธี How to market your business**. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพมหานคร : เอ็กซ์เปอร์เนท.
- วิภาวี อินทรทูต. (2550). **กลยุทธ์การเพิ่มจำนวนลูกค้าในการจองระวางสินค้าแบบอิเล็กทรอนิกส์ของการให้บริการขนส่งสินค้าผู้คอนเทนเนอร์ทางทะเล**. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยบูรพา.
- วีรพงษ์ เณิมจิระรัตน์. (2543). **คุณภาพในงานบริการ**. กรุงเทพมหานคร : สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น).
- วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์. (2547). **การตลาดธุรกิจบริการ**. กรุงเทพมหานคร : ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2541). **การตลาดธุรกิจบริการ**. กรุงเทพมหานคร : A.N. การพิมพ์.
- _____. (2541). **การวิเคราะห์พฤติกรรมผู้บริโภค**. กรุงเทพมหานคร : ดอกหญ้า.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ. (2537). **กลยุทธ์การตลาดและการบริหารการตลาด**. กรุงเทพมหานคร. พัฒนาศึกษา.
- _____. (2543). **การบริหารการตลาดยุคใหม่**. กรุงเทพมหานคร : พัฒนาศึกษา.
- _____. (2546). **พฤติกรรมผู้บริโภค**. กรุงเทพมหานคร : วิสิทธิ์พัฒนา.
- ศุภมิตร ศรีสวัสดิ์. (2551). **ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกผู้ประกอบการขนส่งผู้สินค้า ประจำเส้นทางไทย-เวียดนาม**. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สุดาดวง เรืองรุจิระ. (2540). **หลักการตลาด**. (พิมพ์ครั้งที่ 7). กรุงเทพมหานคร : ประกายพรึก.
- อดุลย์ จาตุรงค์กุล. (2542). **การบริหารงานขาย**. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- อรรษย์ วิริยะกิจจากรักษ์. (2551). **การศึกษาความได้เปรียบในการแข่งขันของบริษัทตัวแทนผู้รับการจัดส่งสินค้าทางเรือ**. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- Best, John W. (1977). **Research in education**. (3rd ed.). New Jersey : Prentice-Hall.
- Best, John W. and Kahn, James V. (1998). **Research in education**. (8th ed.). Singapore : Allyn and Bacon.
- David, Hunger. (1976). **Human Relation at Work : The Dynamic of Organization Behavior**. New York : McGraw – Hill.

Good, Carter V. (1973). **Introduction to Sensation/Perception**. New Jersey : Prentice Hall.

Kotler, Phillip. (1997). **Marketing Management**. (9th ed.). New York : Simon and Schuster.

_____. (1998). **Marketing Management : anlysis, planning, implementation and control**. (9th ed.). New Jersey : Simon & Schuster.

Krejcic, Robert V. and Morgan, Earyle W. (1970). **Educational and psychological measurement**. New York : McGraw – Hill.

Stanton, W.J. (1987). **Fundamental of Marketing**. New York : McGraw-Hill.

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี