

บรรณานุกรม

- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. (2549). การตลาดบริการ. กรุงเทพมหานคร: ซีเอ็ดเคชั่น.
- ชัชมนะ รุ่งปัจฉิม. (2538). จิตวิทยาการบริการ หน่วยที่ 8-15. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- คณัย เทียนพุด. (2543). นวัตกรรมบริการลูกค้า การบริการคือหัวใจของงานขาย. กรุงเทพมหานคร: O.N.G.
- ธงชัย สันติวงษ์. (2540). พฤติกรรมผู้บริโภค. กรุงเทพมหานคร: ซีระฟิล์มและไซเท็กซ์.
- พิศดาพร กระจ่างจิตร. (2548). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ การจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศทางทะเลของกลุ่มธุรกิจส่งออกประเทศไทย. สารนิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ยุพาวรรณ วรรณวณิชย์. (2548). การจัดการการตลาดบริการ. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์แสงดาว.
- วิชัย โสสุวรรณจินดา. (2539). จัดการคน จัดการงาน. กรุงเทพมหานคร: ดีไลท์.
- วีรพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์. (2543). คุณภาพในงานบริการ. กรุงเทพมหานคร: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น).
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคนอื่น ๆ. (2541). การบริหารการตลาดยุคใหม่. กรุงเทพมหานคร: วิสิทธิ์พัฒนา.
- ศุภนิศย์ โชครัตนชัย. (2536). พัฒนาคนอย่างไรเพื่อให้มีบริการที่ดี : การบริหารการบริการสู่ความเป็นเลิศ. กรุงเทพมหานคร: สถาบันข้าราชการพลเรือน สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน.
- สุธี นาทวรทัต. (2547). การบริหารการตลาด. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- สุพัตรา สุภาพ. (2541). จับใจคน จับใจงาน เล่ม 3. กรุงเทพมหานคร: ไทยวัฒนาพานิช.
- สุนณา อยู่โพธิ์. (2536). การตลาดบริการ. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- เสรี วงษ์มณฑา. (2542). ครบเครื่องเรื่องการค้าการตลาด. กรุงเทพมหานคร: วิสิทธิ์พัฒนา.
- อดุลย์ จาตุรงค์กุล. (2543). พฤติกรรมผู้บริโภค. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- อดุลย์ แสงสิงห์แก้ว และคนอื่น ๆ. (2542). คู่มือการปฏิบัติงานจรรยาบรรณของบังคับการตำรวจจราจร กองบัญชาการตำรวจนครบาล. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์กรมตำรวจ.
- 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.

Kotler, Philip. (1997). **Marketing Management : Analysis, Planning, Implementation and Control.** (9th ed.). New Jersey : Prentice-Hall.

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

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี