

บรรณานุกรม

- กฤษณ ชนาพงศ์ธร. (2530). การบริหารงานบุคคล. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- กฤษณรัตน์ รื่นรมย์ และคณะ. (2547). การมุ่งเน้นลูกค้า และตลาด : การสร้างองค์กรให้แตกต่างอย่างเหนือชั้น. กรุงเทพมหานคร: สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ.
- จริยา วงศ์พิเชษฐ. (2550). ความคาดหวังของผู้ใช้บริการต่อการบริการร้านอาหาร Music Room Modern Pub & Restaurant อ.หัวหิน จ.ประจวบคีรีขันธ์. ภาคนิพนธ์ ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.
- จิตตินันท์ เดชะคุปต์ และคณะ. (2542). เจตคติและความพึงพอใจในการบริการ. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- ฉัตรยาพร เสมอใจ. (2545). พฤติกรรมผู้บริโภค. กรุงเทพมหานคร: เอ็ดดิวเคชั่น.
- ชวลิต เหล่ารุ่งกาญจน์. (2538). ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน): ศึกษาเฉพาะกรณีสาขาท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี. ภาคนิพนธ์ ปริญญาพัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. (2546). การตลาดบริการ. กรุงเทพมหานคร: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ธีระเดช รวิวงศ. (2537). อุตสาหกรรมบริการเบื้องต้น. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- บุญเกียรติ ชีวะตระกูลกิจ. (2544). การวิเคราะห์ วางแผน และควบคุมทางการตลาด . นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- พิมพ์วัลย์ พิณรุประภา. (2545). ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริการของร้านอาหารลำแม่ลาปลาเผา อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่. การค้นคว้าแบบอิสระ ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- พิภพ อุดม. (2537). “การตลาดสำหรับธนาคาร” ,วารสารบริหารธุรกิจ 17 (66): (ตุลาคม – ธันวาคม 2537), 62-65.
- ภาณิดา ทศนาภิรมย์. (2547). ความพึงพอใจของผู้บริโภคต่อการให้บริการของร้านอาหารเชสเตอร์กริลล์ สาขาโลตัส พระราม 4. สารนิพนธ์ ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2546). พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542. (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพมหานคร: อักษรเจริญทัศน์.

- วรางคณา ครอบปรัชญา. (2550). **ทัศนคติและพฤติกรรมของผู้บริโภคที่มีต่อร้านอาหารย่านแช่บในเขตกรุงเทพมหานคร**. สารนิพนธ์ ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- วารุณี ดันติวังศ์วานิช และคณะ. (2545). **หลักการตลาด**. กรุงเทพมหานคร: เพียร์สัน เอ็ดดูเคชั่น อินโดไชน่า.
- วิฑูรย์ สิมะโชคดี. (2543). **TQM กับวัฒนธรรมไทย**. กรุงเทพมหานคร: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น).
- วีรพงษ์ เถลิมาจิระรัตน์. (2543). **คุณภาพในงานบริการ**. กรุงเทพมหานคร: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น).
- วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์. (2542). **เอกสารประกอบการเรียนวิชาการตลาดบริการ**. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย.
- ศิริพร ดันติวังศ์วานิช. (2538). **การพยาบาลยุคโลกาภิวัตน์**. กรุงเทพมหานคร: กองการพยาบาล กระทรวงสาธารณสุข.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2541). **การบริหารการตลาดยุคใหม่**. กรุงเทพมหานคร: ซีระฟิล์มและไซเท็กซ์.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2546). **การบริหารการตลาดยุคใหม่**. กรุงเทพมหานคร: ชรรมสาร.
- ศรีประภา ทวีธรรมวุฒิ. (2549). **ความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะการให้บริการของภัตตาคารและความพึงพอใจโดยรวมของผู้บริโภค ในเขตกรุงเทพมหานคร**. สารนิพนธ์ ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ศูนย์วิจัยกิจการไทย จำกัด. (2552). **ธุรกิจร้านอาหารสื่อเค้าย่หดตัว 3-4%**. [ออนไลน์]. ค้นเมื่อ 9 พฤษภาคม 2552, จาก http://www.ksmcare.com/News_Popup.aspx?ID=4599.
- สมชาติ กิจขรรยง. (2536). **สร้างบริการ สร้างความประทับใจ**. กรุงเทพมหานคร: เดช-เอน.
- สมิต สัจฉกร. (2545). **การต้อนรับและการบริการที่เป็นเลิศ**. กรุงเทพมหานคร: วิญญูชน.
- สุจิตราภรณ์ วงษ์ศรีแก้ว. (2549). **ความพึงพอใจและพฤติกรรมของผู้บริโภคที่มีต่อร้านอาหารในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเลย**. วิทยานิพนธ์ ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- สุรศักดิ์ นาถวิถ. (2544). **ความพึงพอใจของผู้ใช้ยานพาหนะต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร สถานีตำรวจภูธร อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์**. วิทยานิพนธ์ ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.

- อดุลย์ จาตุรงค์กุล. (2543). **การบริหารการตลาด : กลยุทธ์ และ ยุทธวิธี**. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- 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.
- Dubrin, Andrew, J. (1992). **Fundamentals of Organizational Behavior**. Thomson South-Western, Canada: Haji Abdul Aziz Umar.
- Gundlach, Amber. (1984). A Scale for the Measurement of Customer Satisfaction with Social Service. **Journal of Social Research**. 38(20): April, 37-54.
- Harris, Mary B. (1998). **Basic statistics for behavioral science research**. (2nd ed.). Singapore: Allyn and Bacon.
- Krejcie, Robert V. and Morgan, Eayle W. (1970). **Educational and psychological measurement**. New York : McGraw-Hill.
- Kotler, Phillip. (2000). **Marketing Management**. Upper Saddle River, NJ: Person Prentice Hall.
- Millet, John D. (1954). **Management in the public service** . New York: Harpers and Row.
- Shelly, Maynard W. (1975). **Responding to Social Change**. Pennsylvania : Dowden Hutchision & Press.
- Suchitra Punyaratbandhu-Bhakdi, et al. (1986). **Delivery of public services in asian countries: Cases in development administration Bangkok**. Bangkok: Thammasat University Press.