

## บรรณานุกรม

- กนกวรรณ แสงหาญ. (2538). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสิน ศึกษาเฉพาะกรณีสาขาในภาค 1. วิทยานิพนธ์ ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- กระทรวงการคลัง. (2547). หลักเกณฑ์การจัดหาพัสดุโดยการประมูล. [ออนไลน์]. ค้นเมื่อ 11 ธันวาคม 2552, จาก [http://www.gprocurement.go.th/e\\_auction/index\\_2.php](http://www.gprocurement.go.th/e_auction/index_2.php)
- กระทรวงสาธารณสุข, สำนักงานปลัด. (2547). โครงการศึกษาเกณฑ์การใช้พลังงานในอุตสาหกรรมและอาคารต่าง ๆ (SEC) (อาคารประเภทโรงพยาบาล). [ออนไลน์]. ค้นเมื่อ 11 ธันวาคม 2552, จาก [www.kmitl.ac.th/ader/sec/hospital\\_num.pdf](http://www.kmitl.ac.th/ader/sec/hospital_num.pdf)
- กิตติ ลีวิพัฒน์. (2552). กลยุทธ์การขายโดยใช้พนักงานขาย. [ออนไลน์]. ค้นเมื่อ 11 ธันวาคม 2552, จาก <http://www.bus.tu.ac.th/usr/kitti>
- จอร์จ อี. เบลล์ และ ไมเคิล เอ. เบลล์. (2548). การโฆษณาและการส่งเสริมการตลาด. (แปลโดย ศิวฤทธิ์ พงศกรรังศิลป์). กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ท็อป.
- เฉลิมชัย ไวยจิตตา. (2546). ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อพนักงานขายของบริษัท กรุงเทพการไฟฟ้า จำกัด ในกรุงเทพมหานคร. สารนิพนธ์ ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ณรงค์ นันทวิจิตร. (2552). ศิลปการขาย. [ออนไลน์]. ค้นเมื่อ 11 ธันวาคม 2552, จาก <http://blearn.brr.ac.th/~anong/learn1.htm>
- นาฏยา พิเศษ. (2546). การศึกษาความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการให้บริการของพนักงานขายร้านหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ สาขาในเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- บรรจง รัตนเลิศ และ สุธเขต หนุรอด. (2550). ศิลปการขาย. [ออนไลน์]. ค้นเมื่อ 10 ตุลาคม 2552, จาก <http://www.thaigoodview.com/library/contest2551/tech04/60/salemanship/index.html>
- ประจักษ์ ทรัพย์อุดม. (2550). แนวทางพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้วย Competency. กรุงเทพมหานคร : ผู้แต่ง (อัครา).
- พรพรรณ ศรีประเสริฐ. (2552). หลักการตลาด. [ออนไลน์]. ค้นเมื่อ 10 ตุลาคม 2552, จาก <http://classroom.hu.ac.th/courseware/Marketing/index.html>

- ไพศาน จินตปัญญา. (2547). การพัฒนาศักยภาพพนักงานขายที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้า  
กรณีศึกษา : บริษัทโตโยต้าพิชญ์โลก ผู้จำหน่ายโตโยต้า จำกัด. วิทยานิพนธ์ ปริญญา  
ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม.
- มารุต วัชรพิสุทธิ. (2537). สร้างยอดนักขาย โดย ยาซีน เอส เอ็ม มุต. กรุงเทพมหานคร :  
ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- ละเอียด สืบสาย(2552). ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการขายและการตลาด. [ออนไลน์]. ค้นเมื่อ  
11 ธันวาคม 2552, จาก <http://www.nc.ac.th/somchai/ncchai/lalea.html>
- วัลลภ เมฆทับ. (2545). การวิเคราะห์ปัจจัยแห่งความสำเร็จในกระบวนการขายของพนักงานขาย  
ผลิตภัณฑ์ห้องปฏิบัติการโรงพยาบาล. การค้นคว้าแบบอิสระ ปริญญาบริหารธุรกิจ  
มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- วารินทร์ สิ้นสูงสุด. (2525). ศิลปการขาย. กรุงเทพมหานคร : สายใจ.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2541). การบริหารการตลาดยุคใหม่. กรุงเทพมหานคร : ซีระฟิล์ม  
และไซเท็กซ์.
- สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา. (2548). คู่มือขั้นตอนการดำเนินงานจัดซื้อจัดจ้าง.  
กรุงเทพมหานคร : สำนักอำนวยการกลุ่มงานคลังและพัสดุ
- สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. (2547). เอกสารประกอบการสัมมนาเรื่องสมรรถนะ  
ของข้าราชการ. การปรับใช้สมรรถนะในการบริหารทรัพยากรมนุษย์.  
กรุงเทพมหานคร : สำนักงานข้าราชการพลเรือน. (การประชุมทางวิชาการ จัดโดย  
สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน ระหว่างวันที่ 18-19 มิถุนายน 2547).
- สุโขทัยธรรมมาธิราช, มหาวิทยาลัย. (2532). การจัดการธุรกิจบริการ. นนทบุรี : มหาวิทยาลัย  
สุโขทัยธรรมมาธิราช.
- อรชร มณีสงฆ์ และคณะ. (2548). หลักการตลาด. กรุงเทพมหานคร : อักษรเจริญทัศน์.
- อานนท์ ศักดิ์วีระวิชัย. (2547). แนวคิดเรื่องสมรรถนะ Competency : เรื่องเก่าที่เรายังหลงทาง.  
กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- อำนวยการ ทองเพ่งพิศ. (2547). ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของพนักงานขาย :  
หลักเมืองถาวร ฮอนด้าคาร์ส์ จังหวัดสุพรรณบุรี. วิทยานิพนธ์ ปริญญาบริหารธุรกิจ  
มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- Best, John W.(1977). **Research in education.** (3<sup>rd</sup> ed.). New Jersey : Prentice Hall.

- Best, John W. and Kahn, James V. (1998). **Research in education**. (8<sup>th</sup> ed.). Singapore : Allyn and Bacon.
- David C. McClelland. (1973). **Test for Competence, rather than intelligence**. New York : American Psychologists.
- Herzberg, Frederick., Mausner, Bernard. & Snyderman, Barbara B. (1959). **The motivation to work**. (2<sup>rd</sup> ed.). New York : McGraw – Hill.
- Krejie, Robert V. and Morgan, Earyle W. (1970). **Educational and psychological measurement**. New York : McGraw – Hill.
- Maslow, Abraham H. (1987). **Motivation and personality**. (3<sup>rd</sup> ed.). New York : Harper & Row.
- Olympus, Japan. (2009). **Catalogue Olympus AU680 Automated Chemistry Analyzer**, Yokohama : Japan Printing and Graphics.

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี