

บรรณานุกรม

- กมล โรจนะบุรานนท์. (2554). **ความคิดเห็นและความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริหารจัดการศูนย์บริการรถยนต์มิซูบิชิ**. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.
- กมลรัตน์ หล้าสุวรรณ. (2528). **จิตวิทยาการศึกษา**. กรุงเทพมหานคร: ศรีเคษา.
- กุลชน หนาพงศธร. (2528). **ประโยชน์และการบริการในการบริหารงานบุคคล**. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- จักรพันธ์ กวังก์ตะวัฒน์. (2546). **ผลงานที่ยังไม่ใช้การบริการดี**. กรุงเทพมหานคร: เอ็น ไวรอนเนตอล เอ็นจิเนียริ่ง คอนซัลแตนต์.
- จิตตินันท์ เตชะคุปต์. (2544). **จิตวิทยาการบริการ**. กรุงเทพมหานคร: อรุณาการพิมพ์.
- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. (2546). **การตลาดบริการ**. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพมหานคร: ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- ธณิศวรร จิตรขวัญ. (2542). **ความคิดเห็นของผู้ปกครองต่อการบริหารโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานการประถมศึกษา จังหวัดนนทบุรี**. วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ประภาเพ็ญ สุวรรณ. (2542). **ทัศนคติ: การวัดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมอนามัย**. กรุงเทพมหานคร: ไทยวัฒนาพานิช.
- มนตรี กังวาลไกล. (2552). **ส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสถานตรวจสภาพรถยนต์เอกชนอารียนต์ อำเภอมะเมือง จังหวัดสมุทรปราการ**. การค้นคว้าแบบอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี.
- มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. (2538). **เอกสารการสอน : ชุดวิชาวิทยาการบริการ** . นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช .
- ระวีวรรณ พยัคฆชาติ. (2555). **ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อส่วนประสมการตลาด บริการของอู่ปานเซอร์วิส**. การค้นคว้าแบบอิสระปริญญา บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2546). **พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542**. กรุงเทพมหานคร: นามมีบุ๊คพับลิเคชั่น.

- ราชพฤกษ์ แสงศิริ. (2556). ปัจจัยส่วนผสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจ เลือกใช้บริการอยู่
 ช่อมรยนต์ ในเขตพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง. การค้นคว้าแบบอิสระปริญญา
 บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเนชั่น.
- วัลลภ รุญจัตรานนท์. (2541). ระเบียบวิธีวิจัยทางรัฐประศาสนศาสตร์. กรุงเทพมหานคร:
 สุวีริยาสาส์น.
- วิเชียร เกตุสิงห์. (2541). สถิติวิเคราะห์สำหรับการวิจัย. (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพมหานคร:
 ไทยวัฒนาพานิช.
- วีรพงษ์ เณลิมจิระรัตน์. (2542). คุณภาพในงานบริการ 1. กรุงเทพมหานคร: สมาคมส่งเสริม
 เทคโนโลยี ไทย-ญี่ปุ่น.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์, ปริญ ลักษิตานนท์, ศุภภากร เสรีรัตน์ และองอาจ ปทะวานิช. (2541). กลยุทธ์
 การตลาดและการบริการตลาด. กรุงเทพมหานคร: ซีระฟิล์มและไซเท็กซ์.
- สมชาติ กิจยรรยง. (2537). สร้างบริการ สร้างความประทับใจ. กรุงเทพมหานคร: เอช.เอ็น.กรุ๊ป.
 _____. (2543). การพัฒนาทีมงานบริการ. กรุงเทพมหานคร: ซีระป้อมวรรณกรรม.
- สุชา จันท์ธอม. (2527). สุขภาพจิต. กรุงเทพมหานคร: แพรววิทยา.
- เสวี วงษ์มณฑา. (2542). กลยุทธ์การตลาด : การวางแผนการตลาด. กรุงเทพมหานคร: ซีระฟิล์ม
 และไซเท็กซ์.
- อดิสร อินทรทูต. (2555). พฤติกรรมการใช้บริการอยู่ช่อมรยนต์ ของผู้ใช้บริการอยู่ช่อมรยนต์ เขต
 กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธุรกิจ
 บัณฑิตย.
- อานนท์ วงศ์ทองแก้ว. (2555). การประเมินส่วนประสมการตลาดบริการของอยู่ ช่อมรยนต์ร้าน
 แดงกลอนประตู สาขามหิดล. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต
 มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- อุทัย หิรัญโต. (2526). หลักการบริหารงานบุคคล. กรุงเทพมหานคร: โอ.เอส.พรีนติ้งเฮ้าส์.
- Best, J. W. and Kahn, J. V. (1998). **Research in education**. (8th ed .). Singapore: Allyn
 and Bacon.
- Fitzgerald, M. R. and Robert, F. D. (1980). “ Citizen Evaluations and Urban Management:
- Good, C. V. (1973). **Dictionary of Education**. New York: McGraw - Hill.
- Harris, M. B. (1998). **Basic statistics for behavioral science research** . (2nd ed .). Singapore:
 Allyn and Bacon.
- Kotler, P. (2003). **Marketing Management**. (11th ed .). New Jersey: Prentice – Hall.

- Krejie, Robert V. and Morgan, Earyle W. (1970). **Educational and psychological measurement**. New York: McGraw – Hill.
- Maier, N. R. F. (1995). **Psychology in Industry**. Boston: Houghton Muffin Company.
- Millet, John D. (1954). **Management in the Public Service, the Guest for Effecton Performance**. New York: McGraw – Hill.
- Porter, L. W. (198). **Motivation and work behavior**. New York: McGraw – Hill.
- Remmer, H. H. (1954). **Introduction to Opintions and Attitude**. New York: Harper and Brothers Publisher Measurement.
- Service Delivery in a Era Protest”. **Public Administration Raviw, 16 (November), p. 586.**