

มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี

บรรณานุกรม

## บรรณานุกรม

- กองวิจัยทางการศึกษา กรมวิชาการ กระทรวงศึกษาธิการ. (2529). รายงานการวิจัย เพื่อทดลองเสริมสร้างลักษณะนิสัยในการทำงานเพื่อพัฒนาค่านิยมทางอาชีพ ของเยาวชน. กรุงเทพฯ: กรมการศาสนา.
- กุลธน ธนาพงศธร. (2528). การบริหารงานบุคคล พิมพ์ครั้งที่ 4. นนทบุรี: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- โกวิท พวงงาม. (2542). การปกครองท้องถิ่นไทยหลักการและมติใหม่ในอนาคต. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์พิชการพิมพ์.
- จิตตินันท์ นันทโพธิ์. (2551). จิตวิทยาการบริการ. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดเคชั่น.
- ชูชัย สมितिไกร. (2538). ผลของสถานการณ์ซึ่งมีต่อการรับรู้ของผู้บริโภคเกี่ยวกับ คุณภาพของการบริการ. เชียงใหม่: ภาควิชาจิตวิทยา คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ชูเพ็ญ วิบูลสันติ. (2551). การประเมินความสัมพันธ์ของคุณภาพบริการ ความพึงพอใจ และความตั้งใจของผู้ป่วยในงานบริการเภสัชกรรมของโครงการยาต้านไวรัส เอชไอวีในโรงพยาบาลชุมชนจังหวัดเชียงราย ประเทศไทย. เชียงใหม่: คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- เชียรศรี วิวิธสิริ. (2527). จิตวิทยาการเรียนรู้ของผู้ใหญ่. กรุงเทพฯ: ภาควิชาการศึกษา ผู้ใหญ่ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.
- दनัย เทียนพุด. (2543). นวัตกรรมบริการลูกค้า. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์บู๊คแบงค์.
- ติน ปรัชญพฤทธิ. (2539). ภาวะผู้นำและการมีส่วนร่วม. นนทบุรี: มหาวิทยาลัย สุโขทัยธรรมมาธิราช.
- ทีศนา แหมมณี. (2545). ศาสตร์การสอน: องค์ความรู้เพื่อการจัดกระบวนการเรียนรู้ ที่มีประสิทธิภาพ. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ธานินทร์ สุวงศ์วาร. (2541). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อคุณภาพในงานบริการส่วนหน้า ของโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร ตามการรับรู้ของหัวหน้างาน. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ธีรกีติ นวรัตน์ ณ อยธูยา. (2547). การตลาดสำหรับการบริการแนวคิดและกลยุทธ์. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

- บริษัท เซ็นทรัล เรสตอรองส์ กรุ๊ป จำกัด. (2007). *Training Mister Donut Manual*.  
 กรุงเทพฯ: เซ็นทรัล เรสตอรองส์ กรุ๊ป จำกัด.
- บุญเกียรติ ชีวะตระกูลกิจ. (2547). *การจัดการเชิงกลยุทธ์สำหรับ CEO* พิมพ์ครั้งที่ 3.  
 กรุงเทพฯ: สุขุมและบุตร.
- ปลายฝัน สุขารมย์. (2534). *สร้างบริการให้เป็นเลิศ*. กรุงเทพฯ: เอช เอ็น การพิมพ์.
- พิมพ์ชนก คັນสนีย์. (2540). *ปัจจัยกำหนดคุณภาพการบริการตามการรับรู้ของผู้บริโภค  
 ในจังหวัดเชียงใหม่*. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- พินคำ โรหิตเสถียร. (2541). *แรงจูงใจและพฤติกรรมการทำงานของหัวหน้างานต้อนรับ  
 บนเครื่องบิน : ศึกษาเฉพาะกรณีของบริษัทการบินไทย (มหาชน) จำกัด*.  
 วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ไพศาล หวังพานิช. (2536). *การวัดผลการศึกษา*. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. (2543). *จิตวิทยาบริการ (Psychology for the hospitality  
 industry) เอกสารการสอน หน่วยที่ 1-7 สาขาคหกรรมศาสตร์* พิมพ์ครั้งที่ 5.  
 นนทบุรี: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- วรรณนา ธีรบรรณรัตน์. (2540). *ผลของบุคลิกภาพ ทักษะติดต่องานขายและปัจจัยส่วนบุคคล  
 ที่มีต่อการปฏิบัติงานของพนักงานขาย*. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. กรุงเทพฯ:  
 มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- วรางคณา วัลโย. (2540). *แนวทางการทำแผนพัฒนาชุมชนโดยวิธีการมีส่วนร่วม  
 ของประชาชน: กรณีศึกษาสุขาภิบาลเจ้าเจ็ด จังหวัดพระนครศรีอยุธยา*.  
 วิทยานิพนธ์ สศ.ม. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วัฒนา วงศ์เกียรติรัตน์ และคณะ. (2546). *การวางแผนกลยุทธ์ ศิลปะการกำหนดแผน  
 องค์การสู่ความเป็นเลิศ* พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: อินโนกราฟิกส์.
- วิชัย วงษ์ใหญ่. (2543). *ทักษะการเรียนรู้สู่ศักยภาพบุคคล*. กรุงเทพฯ: อาร์ แอนด์ ปรีนท์.
- วีระพงษ์ เณลิมจิระรัตน์. (2542). *คุณภาพในงานบริการ*. กรุงเทพฯ: ประชาชน จำกัด.
- ศุภรัตน์ รัตนมูขัย. (2529). *บุคลิกภาพและทัศนคติในการให้บริการประชาชน  
 ของข้าราชการกรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. กรุงเทพฯ:  
 มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สมศักดิ์ ภูวิภาดาวรรณ. (2544). *การยึดผู้เรียนเป็นศูนย์กลางและการประเมิน  
 ตามสภาพจริง* พิมพ์ครั้งที่ 2. เชียงใหม่: THE KNOWLEDGE CENTER.

- สมิต สัจฉกร. (2543). *การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์วิญญูชน.
- สุมนา จำปา. (2544). *บริการบานใจ*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ธีรฟิล์มและไซเทกซ์.
- อุทุมพร มงออุไทย. (2523). *แนวคิดเกี่ยวกับความรู้*. กรุงเทพฯ: รวมสาส์น.
- Bloom, Benjamin S., Hasting, J. Thomas and Madaus, George F. (1971). *Hand Book on Formative and Summative Evaluation of Student Learning*. New York: McGrow–Hill Book Company.
- Daly, C.I. (1999). *Explaining the extra–Role Behavior of Part–Time and Full–Time Workers : A Matter of Support*. (CD–ROM (AAC 9909283). UMI Company. (DAI–A 59/10). p. 3871.
- Dirid, c., Christopher, G., Hua Hwa Au Yong & Esther, C. (2006). *Customer satisfaction: A study of bank customer relation in new Zealand*. Thesis, Lincoln University: New Zealand.
- Good, Cater V. (1973). *Dictionary of Education*. New York: McGrow–Hill Book, Co, Inc.
- Harrow, A. (1972). *A taxonomy of Pyschomain domain : A quide for development behavioral objective*. New York: Longman.
- Lin, C.Y. (2007). *An examination of implementing customer relationship management*. Newzeland: By Chinese Owned SMEs. Thesis, Lincoln University.