

บรรณานุกรม

- กิ่งพร ทองใบ. (2543). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการส่งเสริมการตลาด (พิมพ์ครั้งที่ 9). ใน เอกสาร
การสอนชุดวิชาการส่งเสริมการตลาด: หน่วยที่ 1-7. นนทบุรี: มหาวิทยาลัย
สุโขทัยธรรมาธิราช.
- ปรีชา ศรีศักดิ์ธีรณ. (2543). การรับรู้กับพฤติกรรมผู้บริโภค (พิมพ์ครั้งที่ 9). ใน เอกสารการสอน
ชุดวิชาพฤติกรรมผู้บริโภค: หน่วยที่ 1-8. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- เพ็ญแข ศิริวรรณ. (2546). สถิติเพื่อการวิจัย โดยใช้คอมพิวเตอร์ (SPSS Version 10.0)
(พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: ภาควิชาคณิตศาสตร์และสถิติ คณะวิทยาศาสตร์
และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- พัชรี ทองแผ่. (2540). คุณภาพการบริการพยาบาลตามการรับรู้ของผู้ป่วยในโรงพยาบาลชุมชน
เขต 2. วิทยานิพนธ์ปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการบริหารการพยาบาล,
บัณฑิตวิทยาลัย, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- มยุรี ศรีชัย. (2536). สถิติพื้นฐาน. กรุงเทพฯ: ภาควิชาสถิติประยุกต์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยี
มหานคร.
- วิทยา สุธฤตดำรง. (2546 ก). วิธีแห่งลวจิสติกส์และโซ่อุปทาน. กรุงเทพฯ: อี ไอ สแควร์ พับลิชชิง.
_____. (2546 ข). ลวจิสติกส์และการจัดการโซ่อุปทาน อธิบายได้...ง่ายนิดเดียว.
กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- วีรพงษ์ เกลิมจิระรัตน์. (2545). คุณภาพในงานบริการ 1: *Quality in services*. กรุงเทพฯ:
ดวงกมลสสมัย.
- สุทธิมา ชำนาญเวช. (2546). การวิเคราะห์เชิงปริมาณ (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ: วิทยพัฒน์.
- หนึ่งฤทัย วัฒนเวทิน. (2546). ความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อคุณภาพการบริการของร้านค้าปลีก
สมัยใหม่. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- อัจฉรา จันทร์ฉาย. (2539). การจัดการเชิงปริมาณสำหรับนักบริหาร (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ:
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- Assael, H. (1998). *Consumer behavior and marketing action* (6th ed.). Cincinnati, OH:
South – Western College Publishing.
- Boone, L. E., & Kurtz, D. L. (1998). *Contemporary marketing wired* (9th ed.). Orlando, FL:
The Dryden.

- Carman, J. M. (1990). Consumer perceptions of service quality: An assessment of the SERVQUAL dimensions. *Journal of Retailing*, 66(1), 33-35.
- Cateora, P. R. (1996). *International marketing*. New York: McGraw Hill.
- Cronin, J. J., & Taylor, S. A. (1992, July). Measuring service quality: A reexamination and extension. *Journal of Marketing*, 56, 55-66.
- Engel, J. F., Blackwell, R. D., & Miniard, P. W. (1995). *Consumer behavior* (8th ed.). Orlando, FL: The Dryden.
- Gerson, R. F. (1993). *Measuring customer satisfaction*. Menlo Parks, CA: Crisp Publications.
- Ghobadian, A., Speller, S., & Jones, M. (1994). Service quality: Concepts and models. *International Journal of Quality & Reliability Management*, 11(9), 144-150.
- Giese, J. L., & Cote, J. A. (2000). Defining consumer satisfaction. In *Academy of marketing science review*. Retrieved January 16, 2007, from <http://www.amsreview.grg/articles/giese01-2000.pdf>
- Gagliano, J. B., & Hathcote, J. (1994). Customer expectations and perceptions of service quality in retail apparel specialty stores. *Journal of Services Marketing*, 8(1), 60-69.
- Gronroos, C. (2000). *Service management and marketing: A customer relationship management approach* (2nd ed.). Chi Chester, UK: John Wiley & Sons.
- Hill, N., & Alexander, J. (1997). *Handbook of customer satisfaction and loyalty measurement* (2nd ed.). Oxford: Gower.
- Hoyer, W. D., & MacInnis, D. J. (2001). *Consumer behavior* (2nd ed.). Boston, MA: Houghton Mifflin Company.
- Kotler, P. (2003). *Marketing management* (11th ed.). Upper Saddle River, NJ: Prentice-Hall.
- Lovelock, C. H. (1996). *Services marketing*. New Jersey: Prentice Hall.
- Martin, W. B. (1991). *Managing quality customer service*. London: Kogan Page.
- _____. (1995). *Quality customer service for front line staff*. Menlo Park, CA: Crisp Publication.
- Mattsson, J. (1992). A service quality model based on ideal value standard, international. *Journal of Service Industry Management*, 4(3), 18-33.

- Mehta, A. P., Reichhardt, C., Olson, C. J., & Nori, F. (1999). Topological invariants in microscopic transport on rough landscapes: Morphology, hierarchical structure, and horton analysis of riverlike networks of vortices. *Physical Review*, 82, 3641-3644.
- Moven, J. C., & Minor, M. (1998). *Consumer behavior* (5th ed.). Upper Saddle River, NJ: Prentice Hall.
- Nitecki, D. A. (1997). *SERVQUAL: Measuring service quality in academic libraries*. Retrieved February 7, 2007, from <http://www.arl.org/newsltr/191/servqual.html>
- Parasuraman, A. (2002). TRI/ SERVQUAL/ LibQUAL+TM. In *Presentations for library assessment and benchmarking institute*. Monterey, CA: n.p.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, 49, 41-50.
- _____. (1988). SERVQUAL: A multiple item scale for measuring customer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64, 12-40.
- _____. (1994). Reassessment of expectations as a comparison standard in measuring service quality: Implications for further research. *Journal of Marketing*, 58(1), 111-124.
- Philip, G., & Hazlett, S. A. (1995). The measurement of service quality: A new P-C-P attributes model. *International Journal of Quality & Reliability Management*, 14(3), 260-286.
- Ramaswamy, R. (1996). *Design and management of service processes: Keeping customers for life*. MA: Addison-Wesley.
- Robledo, M. A. (2001). *Measuring and managing service quality: Integrating customer expectation*. n.p.
- Rust, R. T., & Oliver, R. L. (1994). Service quality: Insights and managerial implications from the frontier. In *Service quality: New directions in theory and practice*. Thousand Oaks, CA: Sage publications.
- Schiffman, L. G., & Kanuk, L. L. (2000). *Customer behavior* (7th ed.). Upper Saddle River, NJ: Prentice-Hall International.
- Solomon, J. A. (1999). Transducer model produces facilitation form opposite-sign flanks. *Vision Research*, 39, 987-992.
- Taylor, S. A., & Cronin, J. J. (1994). Modeling patient satisfaction and service quality. *Journal of health care marketing*, 14(1), 34-44.

The Official Directory of The Thai National Shippers' Council. (2000). *TNSC directory 1999-2000*. Bangkok: Tiranasar.

Vavra, T. G. (1992). *Aftermarketing: How to keep customer for life through relationship marketing*. New York: McGraw-Hill.

White, P. R. (1998). *Telling media tales: The news story as rhetoric*. Doctor of Philosophy Department of Linguistics University of Sydney.

Yamane, T. (1967). *Statistics: An introductory analysis*. New York: Harper and Row.

Zeithaml, V. A., Berry, L. L., & Parasuraman, A. (1998). Communication and control processes in the delivery of service quality. *Journal of Marketing*, 52, 35-48.

_____. (1990). *Delivering quality service: Balancing customer perceptions and expectations*. New York: The Free Press.