

บรรณานุกรม

- กนกวรรณ นาสมปอง. (2555). ปัจจัยพฤติกรรมการใช้บริการโรงแรม คุณภาพการบริการ ส่วนผสมการตลาดบริการ และคุณค่าตราสินค้าที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้า ชาวต่างชาติที่ใช้บริการโรงแรมระดับห้าดาวแห่งหนึ่งใน จังหวัดกรุงเทพมหานคร. มหาวิทยาลัยกรุงเทพ. กรุงเทพฯ.
- ธราภรณ์ เสือสุรีย์. (2558). ปัจจัยที่อิทธิพลของคุณภาพการให้บริการ ที่มีต่อความไว้วางใจ ความพึงพอใจ การบอกต่อและ การกลับมาใช้บริการซ้ำของลูกค้าโรงแรมระดับห้าดาว. มหาวิทยาลัยกรุงเทพ. กรุงเทพฯ.
- ธีรกิติ นวรัตน์ ณ อยุธยา. (2552). การตลาดบริการแนวคิดและกลยุทธ์. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์ มหาวิทยาลัย. กรุงเทพฯ.
- พิชญดา ดอนสมจิตรและคณะ. (2556). การวัดคุณภาพบริการของผู้ให้บริการโลจิสติกส์ ประเทศ กัมพูชา เปรียบเทียบกับประเทศไทยด้วยเครื่องมือวัดคุณภาพ SERVQUAL. ภาควิชาการจัดการโลจิสติกส์ คณะบัณฑิตวิทยาลัยการจัดการและนวัตกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี. กรุงเทพฯ ฯ.
- ภัทรา ภัทรมโน. (2558). การรับรู้คุณภาพในการให้บริการมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกเข้าพัก รีสอร์ท ระดับ 4 ดาว ในจังหวัดชลบุรี. มหาวิทยาลัยกรุงเทพ. กรุงเทพฯ.
- วรรณก เต็งวงษ์วัฒน์. (2558). คุณภาพการให้บริการ การตระหนักถึงราคา ภาพลักษณ์ตราสินค้า และการบอกต่อที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการขนส่งพัสดุของบริษัทเอกชน ภายในประเทศไทยของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัย บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- สุพิรยา งามเลิศ และวีระ ศักดิ์ศิริกุล. (2558). การศึกษาปัญหาการส่งสินค้าล่าช้า และวิธีการแก้ไข ปัญหาการส่งสินค้าที่ล่าช้าของบริษัท ABC พลาสติกจำกัด. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัย สาขาการตลาดและการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- สุพจน์ วิริยะสาธร. (2554). คุณภาพการให้บริการของตลาดรังสิตจังหวัดปทุมธานี. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี. ปทุมธานี.
- สุภาพร แหลมไพศาล. (2556). คุณภาพการให้บริการขนส่งกรณีศึกษาของบริษัท สยามนิสทรานส์ วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการโลจิสติกส์ บัณฑิตวิทยาลัยเซาธ์อีสท์. กรุงเทพฯ.
- สมเจจณ์ พิมพ์ทอง. (2556). ความพึงพอใจในการบริการโลจิสติกส์ด้านการบริการลูกค้าของ ศูนย์บริการลูกค้าบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สาขาชิดลม. การค้นคว้าอิสระปริญญา บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเซาธ์อีสท์บางกอก. กรุงเทพฯ.

หจก.ยิ่งไพศาล โลจิสติกส์. (2558). เอกสารประกอบการนำเสนอผลงานลูกค้า. ฝ่ายบริการหลังการขาย.
นครราชสีมา.

เอกสิทธิ์ สันติภาพและคณะ. (2558). การวัดคุณภาพการบริการโลจิสติกส์โดยวิธี P-TRANSQUAL
กรณีศึกษา : รถโดยสารระหว่างประเทศไทย-หลวงพระบาง. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยแม่โจ้. เชียงใหม่.

Michael, E Porter. (1985). **Competitive Advantage: Creating and Sustaining Superior
Performance Cases.**