

บรรณานุกรม

- กมลรัตน์ หล้าสุวงษ์ (2528) *จิตวิทยาการศึกษา* กรุงเทพมหานคร ภาควิชาการแนะแนว และจิตวิทยาการศึกษามหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร
- กิดานันท์ มลิทอง (2536) *เทคโนโลยีการศึกษาร่วมสมัย* พิมพ์ครั้งที่ 2 กรุงเทพมหานคร เอ็ดดิสันเพรสโปรดักส์
- ก้องเกียรติ ธนะมิตร (2545) “การสร้างและหาประสิทธิภาพของชุดการสอนงานปฏิบัติสำหรับ สอนผู้ด้อยโอกาส เรื่อง เครื่องยนต์เบนซินที่ควบคุมการฉีดเชื้อเพลิงด้วยอิเล็กทรอนิกส์” *วิทยานิพนธ์ วิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ*
- จิตรา วงศ์จรสุข (2544) “การพัฒนาชุดฝึกอบรมทางไกลเรื่อง ภารกิจของพนักงานขับรถยนต์ โดยสารของบริษัทขนส่ง จำกัด โดยใช้เทปเสียงเป็นสื่อหลัก” *วิทยานิพนธ์ปริญญาโท : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช*
- ชัยยงค์ พรหมวงศ์ (2536) “หน่วยที่ 12 การศึกษาทางไกลกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์” *สาขาวิชาศึกษาศาสตร์ หน้า 192 - 206 นนทบุรี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช*
- ทิพรัตน์ สิทธิวงศ์ (2537) “Web-based Training : WBT” *วารสารเทคโนโลยีและสื่อสาร การศึกษาปีที่ 2,1 (สิงหาคม) : 28-36*
- บุญเกื้อ ควหาเวช (2530) *นวัตกรรมการศึกษา* พิมพ์ครั้งที่ 3 กรุงเทพมหานคร เจริญวิทย์การพิมพ์
- ประดินันท์ อุปรมัย และคณะ (2549) *การพัฒนาชุดฝึกอบรมแบบ E-TRAINING : การพัฒนา ความฉลาดทางอารมณ์ให้เด็ก* กรุงเทพมหานคร
- ประดิษฐ์ สวบนเจริญ (2524) *วิชาเอกเทคโนโลยีทางการศึกษา* กรุงเทพมหานคร สำนักพิมพ์ อักษรบัณฑิต

ไพโรจน์ สติรยากร (2547) “การพัฒนารูปแบบการฝึกอบรมเทคนิคการสอนงานปฏิบัติใน
หน่วยงานวิจัยและพัฒนาหลักสูตร” วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต สถาบันเทคโนโลยี
พระจอมเกล้าพระนครเหนือ

เมธี ปิยะคุณ (2547) *คุณลักษณะของ e-Training ในงานฝึกอบรม* ออกจากการบริการ
สังคมทางวิทยุกระจายเสียง รวบรวมเป็นบทความเผยแพร่ทาง <http://www.stou.ac.th>

มณีวรรณ ต้นไทย (2533) “พฤติกรรมกรให้บริการของเจ้าหน้าที่กองควบคุมยา สำนัก
คณะกรรมการอาหารและยาต่อประชาชนผู้มาติดต่อ” วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตร
มหาบัณฑิต คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

ลัดดา สุขปรีดี (2523) *เทคโนโลยีทางการเรียนการสอน พิมพ์ครั้งที่ 3* กรุงเทพมหานคร
โรงพิมพ์พิมพ์เนศ

สุรเชษฐ์ ทองวณิชนิยม (2547) “การสร้างและหาประสิทธิภาพชุดฝึกอบรม เรื่อง เทคนิคการสอน
งานสำหรับหัวหน้าที่ทำหน้าที่เป็นครูฝึกช่างยนต์ของศูนย์บริการรถยนต์” วิทยานิพนธ์
ครุศาสตรมหาบัณฑิต สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

สุนันท์ สังข์อ่อง (2526) *สื่อการสอนและนวัตกรรมทางการศึกษา* กรุงเทพมหานคร สำนักพิมพ์
โอเดียนสโตร์

สุริยะ วิริยะสวัสดิ์ (2530) “พฤติกรรมกรให้บริการของเจ้าหน้าที่องค์การราชการกับปัจจัย
สภาพแวดล้อมในเขตเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์” วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐศาสตร
มหาบัณฑิต คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2539) *กลยุทธ์การตลาด การบริหารการตลาด และกรณีศึกษา*
กรุงเทพมหานคร Diamond in Business World

อเนก เทียนบุชา (2547) “การสร้างและหาประสิทธิภาพชุดฝึกอบรม เรื่อง เทคนิคการสอนงาน สำหรับหัวหน้างาน” วิทยานิพนธ์ ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

อังคณา จันทรสุนทรกุล (2547) “การศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน)” วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

“การให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ” จาก <http://www.bma.go.th/onestopservice/index.html>

Nevell, Frederick.Loyalty.com (2000) : Customer Relationship Management in the New Era of Internet Marketing. New York

