

## บรรณานุกรม

## บรรณานุกรม

### ภาษาไทย

#### หนังสือ

พิสิทธิ์ พิพัฒน์โกคากุล. (2549). เทคนิคการสร้างระบบบริการให้เป็นเลิศ. กรุงเทพฯ.

ซีเอ็ดยูเคชั่น

วีระรัตน์ กิจเลิศไฟโรจน์. (2547). การตลาดธุรกิจบริการ : . กรุงเทพมหานคร. ซีเอ็ดยูเคชั่น.

#### วิทยานิพนธ์

ดวงแข จรรยาศักดิ์. (2550). ศึกษาถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการวงจรรเช่า ส่วนบุคคลของ บริษัท กสท.โทรคมนาคม จำกัด(มหาชน). วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัย สาขาการจัดการ โทรคมนาคม. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.

ทวีป ศิริรัมย์.(2548). ความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมชาวต่างชาติต่อการจัดประชุมในประเทศไทย. งานวิจัยกองทุนสนับสนุนการวิจัย .กรุงเทพฯ: สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย  
ปัญญา ชื่นทรัพย์.(2551) . การใช้เครื่องมือควบคุมคุณภาพเพื่อลดของเสียในกระบวนการเป่าฟิล์ม  
กรณีศึกษา : โรงงานผลิตบรรจุภัณฑ์ชนิดอ่อน .วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต  
สาขาการจัดการวิศวกรรม : มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต

เพชรชรินทร์ พรนภดล (2541). กลยุทธ์การเพิ่มประสิทธิภาพโดยรวมของสายการผลิตกระป๋องสำหรับ  
บรรจุอาหาร. กรุงเทพมหานคร: วิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต จุฬาลงกรมหาวิทยาลัย.

ไพรัช เรื่องศิริเดช.(2551). คุณภาพการบริการที่มีผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการของศูนย์บริการ  
ลูกค้าฮัทซ์ (The Hutch Shop) ในกรุงเทพมหานคร. สารนิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจ  
มหาบัณฑิต สาขาการตลาด.กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

มุกดาฉาย แสนเมือง. (2548). การศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพของบริการทางการศึกษาใน  
มุมมองของผู้เรียนและผู้สอน. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต สาขาการจัดการ  
วิศวกรรม.กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์.

วินัย ยุงทอง. (2548). การศึกษาความเป็นไปได้ในการก่อสร้างสถานีไฟฟ้าย่อยหนองชุมพลของ  
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาการจัดการวิศวกรรม.  
กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์.

ภาคผนวก ก

## การวิเคราะห์ข้อมูลจากโปรแกรม SPSS

ตาราง ก1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากโปรแกรม SPSS ด้านอาคารสถานที่

### Case Processing Summary

	Cases					
	Included		Excluded		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
Venue * Under_NSTDA	56	94.9%	3	5.1%	59	100.0%
Transportation * Under_NSTDA	58	98.3%	1	1.7%	59	100.0%
Car_parking * Under_NSTDA	57	96.6%	2	3.4%	59	100.0%
Event_area * Under_NSTDA	58	98.3%	1	1.7%	59	100.0%
Restroom * Under_NSTDA	57	96.6%	2	3.4%	59	100.0%
Cleanliness_Area * Under_NSTDA	58	98.3%	1	1.7%	59	100.0%

### Report

Under_NSTDA		Venue	Transportation	Car_parking	Event_area	Restroom	Cleanliness Area
Yes	Mean	3.9688	3.6563	3.9677	3.9688	4.0938	4.3030
	N	32	32	31	32	32	33
	Std. Deviation	.40035	.82733	.60464	.59484	.68906	.63663
No	Mean	4.2917	3.7692	4.1538	4.3077	4.4000	4.3600
	N	24	26	26	26	25	25
	Std. Deviation	.55003	.81524	.61269	.47068	.50000	.56862
Total	Mean	4.1071	3.7069	4.0526	4.1207	4.2281	4.3276
	N	56	58	57	58	57	58
	Std. Deviation	.49281	.81668	.61007	.56437	.62728	.60373

ตาราง ก2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากโปรแกรม SPSS ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการจัดงาน

### Case Processing Summary

	Cases					
	Included		Excluded		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
Meeting_Equipment * Under_NSTDA	54	91.5%	5	8.5%	59	100.0%
Cleanliness_Equip * Under_NSTDA	54	91.5%	5	8.5%	59	100.0%
Equipment_Number * Under_NSTDA	55	93.2%	4	6.8%	59	100.0%
AV_Equipment * Under_NSTDA	54	91.5%	5	8.5%	59	100.0%

### Report

Under_NSTDA		Meeting_Equip ment	Cleanliness_Eq uip	Equipment_Nu mber	AV_Equipme nt
Yes	Mean	4.0645	4.0000	3.8438	3.9677
	N	31	31	32	31
	Std. Deviation	.57361	.51640	.84660	.60464
No	Mean	4.2609	4.3478	4.0870	4.2174
	N	23	23	23	23
	Std. Deviation	.61919	.57277	.66831	.51843
Total	Mean	4.1481	4.1481	3.9455	4.0741
	N	54	54	55	54
	Std. Deviation	.59582	.56326	.77980	.57796

ตาราง ก3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากโปรแกรม SPSS ด้านบริการของพนักงาน

### Case Processing Summary

	Cases					
	Included		Excluded		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
Service_manner * Under_NSTDA	59	100.0%	0	.0%	59	100.0%
Sercice_attention * Under_NSTDA	59	100.0%	0	.0%	59	100.0%
Service_speediness * Under_NSTDA	55	93.2%	4	6.8%	59	100.0%
AV_manner * Under_NSTDA	57	96.6%	2	3.4%	59	100.0%
AV_attention * Under_NSTDA	57	96.6%	2	3.4%	59	100.0%
AV_speediness * Under_NSTDA	57	96.6%	2	3.4%	59	100.0%

### Report

Under_NSTDA		Service_manner	Sercice_attention	Service_speediness	AV_manner	AV_attention	AV_speediness
Yes	Mean	4.2121	4.1515	3.9688	3.8182	3.7576	3.7576
	N	33	33	32	33	33	33
	Std. Deviation	.59987	.50752	.64680	.72692	.61392	.75126
No	Mean	4.3846	4.3462	4.1739	4.1667	4.0417	3.7917
	N	26	26	23	24	24	24
	Std. Deviation	.57110	.62880	.57621	.70196	.62409	.72106
Total	Mean	4.2881	4.2373	4.0545	3.9649	3.8772	3.7719
	N	59	59	55	57	57	57
	Std. Deviation	.58871	.56748	.62118	.73107	.62878	.73235

ตาราง ก4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากโปรแกรม SPSS ด้านบริการอาหารและเครื่องดื่ม

#### Case Processing Summary

	Cases					
	Included		Excluded		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
FB_cleanliness * Under_NSTDA	58	98.3%	1	1.7%	59	100.0%
FB_quality * Under_NSTDA	57	96.6%	2	3.4%	59	100.0%
FB_taste * Under_NSTDA	58	98.3%	1	1.7%	59	100.0%
FB_staff_mahner * Under_NSTDA	54	91.5%	5	8.5%	59	100.0%
FB_value_for_money * Under_NSTDA	52	88.1%	7	11.9%	59	100.0%

#### Report

Under_NSTDA		FB_cleanlines s	FB_quality	FB_taste	FB_staff_ manner	FB_value_for_ money
Yes	Mean	4.1875	4.0000	3.8125	4.1613	3.9667
	N	32	31	32	31	30
	Std. Deviation	.73780	.73030	.69270	.58291	.61495
No	Mean	4.3846	4.3462	4.3846	4.3478	4.0909
	N	26	26	26	23	22
	Std. Deviation	.49614	.48516	.49614	.57277	.61016
Total	Mean	4.2759	4.1579	4.0690	4.2407	4.0192
	N	58	57	58	54	52
	Std. Deviation	.64327	.64889	.67179	.58067	.61006



## ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-นามสกุล  
ประวัติการศึกษา

นายวิชัย สายศิลป์  
ปริญญาตรีวิศวกรรมศาสตรบัณฑิต  
สาขาวิศวกรรมโยธา  
มหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล  
ปีการศึกษา 2539

ตำแหน่งและสถานที่ทำงานปัจจุบัน

ผู้จัดการแผนกอาคารสถานที่  
ศูนย์ประชุมอุทยานวิทยาศาสตร์ประเทศไทย  
บริษัท เอ็น.ซี.ซี. แมนเนจเม้นท์ แอนด์ ดิเวลลอปเม้น

