



บรรณานุกรม



บรรณานุกรม

- จิรภา แสนเกษม และคณะ. (2545). การวิจัยทางธุรกิจ. กรุงเทพฯ : พิทักษ์อักษร.
- ฉัตรยาพร เสมอใจ. (2545). การตลาดธุรกิจบริการ. กรุงเทพฯ : บริษัท เอกซ์เปอร์เน็ท จำกัด.
- ฉัตรชัย เศรษฐปิยานนท์. (2544). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อรถยนต์ของผู้บริโภคใน
จังหวัดกาฬสินธุ์. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. (บริหารธุรกิจ). มหาสารคาม :
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- “ทฤษฎีในการบริหารจัดการ”, (2547). (ออนไลน์). แหล่งที่มา :
http://www.siamhr.com:8080/hrproject/org_mgt/org_mgt4.jsp (2004,Mar 4).
- ชนวัฒน์ ทรัพย์ไพบุลย์. (2546). สูดยอดเจ้ายุทธจักรรถยนต์. กรุงเทพฯ : ศิวพัฒนการพิมพ์.
- ธีรวิทย์ ฉายภมร. (2544). ภาพลักษณ์ความพึงพอใจและความภักดีของผู้บริโภคที่มีต่อร้านค้าปลีก
สมัยใหม่. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต.(การโฆษณา). กรุงเทพฯ : บัณฑิต
วิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2536). การวิจัยเบื้องต้น. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น.
- บุษบา เชื้อวงศ์. (2545). ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของบริษัท เอ็มเอ็มซี สิทธิผล
จำกัด สาขาหัวหมาก. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. (บริหารธุรกิจ). กรุงเทพฯ :
สถาบันราชภัฏสวนดุสิต.
- ปิติ ธรรมนิธิกุล. (2545). ปัจจัยทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ศูนย์บริการ
รถจักรยานยนต์ฮอนด้าของลูกค้าในเขตอำเภอเมืองอุดรธานี : รายงานการศึกษาปัญหา
พิเศษ. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. (บริหารธุรกิจ). มหาสารคาม : บัณฑิต
วิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- พรรณนุช นาขวา. (2539). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อรถยนต์นั่งขนาดเล็กของผู้บริโภค
ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ : รวมบทคัดย่อวิทยานิพนธ์. เชียงใหม่ : บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ฟอร์ด เซลส์ แอนด์ เซอร์วิส (ประเทศไทย). (2547). คู่มือตัวแทนจำหน่ายฟอร์ด. กรุงเทพฯ :
ฟอร์ด เซลส์ แอนด์ เซอร์วิส.
- _____. (2547). คู่มืออ้างอิงการสำรวจความคิดเห็นของลูกค้า. กรุงเทพฯ : ฟอร์ด เซลส์ แอนด์
เซอร์วิส.
- รัชยา กุลวานิชไชยนันท์. (2535). ความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อบริการทางการแพทย์. ภาค
นิพนธ์มหาบัณฑิต : มหาวิทยาลัยเกริก.



ล้วน สายยศ และ อังคณา สายยศ. (2536). **เทคนิคการวิจัยการศึกษา**. กรุงเทพฯ :

ศูนย์ส่งเสริมวิชาการ

วรรณ จันทรวงษ์. (2537). **ความพึงพอใจของลูกค้าต่อระบบการให้บริการหลังการขายรถยนต์นั่งส่วนบุคคลศึกษากรณีศูนย์บริการรถยนต์บีเอ็มดับเบิลยู**. ภาคนิพนธ์ศิลปศาสตร.

(เทคโนโลยีสังคม) : มหาวิทยาลัยเกริก.

วิเชียร เกตสิงห์. (2543). **สถิติวิเคราะห์สำหรับการวิจัย**. กรุงเทพฯ :

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ.

วีรพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์. (2542). **คุณภาพในงานบริการ**. กรุงเทพฯ : สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น)

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2541). **กลยุทธ์การตลาด การบริหารการตลาดและกรณีศึกษา**.

กรุงเทพฯ : ธีระฟิล์ม และ ไชเท็กซ์.

_____. (2541). **การบริหารการตลาดยุคใหม่**. กรุงเทพฯ : ธีระฟิล์ม และ ไชเท็กซ์.

_____. (2542). **องค์การและการจัดการ**. กรุงเทพฯ : ดวงกมลสมัย.

ศูนย์พยากรณ์เศรษฐกิจและธุรกิจมหาวิทยาลัยหอการค้าไทย. (2545). **รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้จำหน่าย (Dealer) ที่มีต่อผู้จัดจำหน่าย (Distributor)**. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย.

สมเกียรติ งามพาณิชย์. (2541). **ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการตัดสินใจซื้อรถยนต์ใหม่ของผู้บริโภคในเมืองเชียงใหม่ : การค้นคว้าแบบอิสระ**. ปรินญาเศรษฐศาสตร์มหาบัณฑิต.

(เศรษฐศาสตร์). เชียงใหม่ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

สมชาติ กิจขรรจง. (2538). **สร้างบริการ สร้างความประทับใจ**. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ด ยูเคชั่น.

เสรี วงษ์มณฑา. (2542). **การวิเคราะห์พฤติกรรมผู้บริโภค**. กรุงเทพฯ : ธีระฟิล์ม และ ไชเท็กซ์.

อดุลย์ จาตุรงค์กุล. (2543). **พฤติกรรมผู้บริโภค**. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

Engle, Jame F. , Roger D. Blackwell, and Paul. (1990). **Consumer Behavior**. 6th ed. Illinois : The Dryden press.

Herzberg, F. (1959). **The Motivation To Work**. New York : Wiley.

Kotler, Philip. (2000). **Marketing Management**. New Jersey : Prentice-Hall.

Loudan, David and Albert J.Deller Bitta. (1988). **Consumer Behavior : Concepts and Applications**. 3rd ed. New York : McGraw Hill.

Schiffman, Leon G. and Leslie Laza Kanuk. (1991). **Consumer Behavior**. 4th ed. Englewood Cliffs, NJ : Prentice Hall.



Vroom, V.H. (1982). **Work and Motivation**. Malabo. Florida : Robert E. Krieger.

Walters, C. Glenn. (1987). **Consumer Behavior : Theory and Practice**. 3rd ed. Homewood :

Richard D. Irwin.