

บรรณานุกรม

- กาญจนา อรุณสุขรุจิ. (2546). **จิตวิทยาทั่วไป**. กรุงเทพมหานคร: บำรุงสาส์น.
- จิตตินันท์ เดชะคุปต์. (2542). **จิตวิทยาการบริการ**. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- นัทยาพร เสมอใจ.(2548). **การจัดการและการตลาดบริการ**. กรุงเทพมหานคร : ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- ธงชัย สันติวงษ์. (2528). **พฤติกรรมผู้บริโภคทางการตลาด**. กรุงเทพมหานคร : ไทยวัฒนาพานิช.
- ธัญภา บำรุงพีช. (2553). **ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความภักดีในตราสินค้า กรณีศึกษาเรื่องสินค้าใส่กรอกของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร**. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ธีรกิติ นวรัตน์ ณ อยู่ธยา. (2547). **การตลาดสำหรับการบริการ**. กรุงเทพมหานคร : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ธีรพล วงศ์พวก (2551). **การศึกษาคความภักดีในตราสินค้าของสำนักพิมพ์และนักเขียนในกลุ่มวัยรุ่น**. งานวิจัยโครงการปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี.
- ณัฐธยาน์ สุราลัยอุทิศ (2552). **ปัจจัยที่มีผลต่อความภักดีในผลิตภัณฑ์เครื่องสำอาง ตามทัศนคติของประชาชนในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย**. การศึกษาอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย.
- ดำรงศักดิ์ ชัยสนิท. (2543). **กลยุทธ์การตลาด**. กรุงเทพมหานคร : ไทยวัฒนาพานิช.
- ปรีชา วอนขอพร. (2538). **หลักการตลาด**. กรุงเทพมหานคร: ภาควิชาการตลาด จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- พูนศิริ วัจนะภูมิ. (2542). **พฤติกรรมองค์กร**. กรุงเทพมหานคร : โอเดียนสโตร์.
- บุพาวรรณ วรณวณิชย์. (2548). **การจัดการตลาดบริการ**. กรุงเทพมหานคร : แสงดาว.
- รวีวรรณ โปรยรุ่งโรจน์. (2551). **จิตวิทยาการบริการ**. กรุงเทพมหานคร : โอเดียนสโตร์.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2542). **พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.2538**. กรุงเทพมหานคร : อักษรเจริญทัศน์.
- วารินทร์ สิ้นสูงสุด และวันทิพย์ สิ้นสูงสุด .(2546). **การวัดความพึงพอใจของลูกค้า**. กรุงเทพมหานคร: สถาบันเพิ่มผลผลิตบัณฑิตธรรม.
- วิทวัส รุ่งเรืองผล. (2546). **หลักการตลาด**. กรุงเทพมหานคร : ศูนย์หนังสือมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- วุฒิพร ลูกบัว. (2549). **ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจต่อองค์กรกับความภักดีต่อตราสินค้าของผู้ใช้รถยนต์นั่งส่วนบุคคลในเขตอำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี**. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

ศศนันท์ วิวัฒน์ชาติ. (2543). **เทคนิคการขายอย่างมีประสิทธิภาพ**. กรุงเทพมหานคร : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2546). **การบริหารการตลาดยุคใหม่**. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพมหานคร : ธรรมสาร.

ศุภชาติ เกตุแคว (2552). **ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจและความภักดีต่อตราสินค้าโทรศัพท์มือถือ**. การค้นคว้าแบบอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

ศุภร เสรีรัตน์. (2546). **กลยุทธ์การตลาดการบริการการตลาด**. กรุงเทพมหานคร : สามัคคีสาส์น.

สมชาติ กิจยรรยง. (2544). **ยุทธวิธีการบริการครองใจลูกค้า**. กรุงเทพมหานคร : ธีระป้อมวรรณกรรม.

สมเดช มุมเมือง. (2546). **จิตวิทยาการบริการ**. (พิมพ์ครั้งที่ 4). เชียงราย : สยามโฆษณา.

สมิต สัจฉกร. (2542). **การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ**. กรุงเทพมหานคร : วิญญูชน.

สนธยา คงฤทธิ์. (2542). **การบริหารการตลาด**. นครปฐม: โปรแกรมวิชาการตลาด คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม.

เสรี วงษ์มณฑา. (2542). **การวิเคราะห์พฤติกรรมผู้บริโภค**. กรุงเทพมหานคร : ธีระฟิล์มและไซเท็กซ์.

อดุลย์ จาตุรงค์กุล. (2543). **การบริหารการตลาด กลยุทธ์และยุทธวิธี**. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

อรรถน์ สีหะอำไพ. (2546). **เจตคติและความพึงพอใจในงานบริการ**. นครราชสีมา : มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา.

Aaker, D.A.(1996). **Building Strong Brand**. New York : Free Press.

Best, John W. (1977). **Research in Education**. (3rd ed.). New Jersey : Prentice-Hall.

Best, John W. and Kahn, James V. (1998). **Research in education**. (8th ed.). Singapore: Allyn and Bacon.

Krejcie, Robert V. and Morgan, Earyle W. (1970) **Educational and psychological measurement**. New York : McGraw-Hill.

Kotler, P. (2003). **Marketing management**. (11th ed.). New Jersey: Prentice Hall.

Parasurman, A. Valarie A. Zeithaml and Leonard L. Berry. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. **Journal of Marketing**. 49(4), 41 – 45.