

## บรรณานุกรม

- ธงชัย สันติวงษ์. (2542). พฤติกรรมผู้บริโภคทางการตลาด (พิมพ์ครั้งที่ 9). กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- วีรพงษ์ เกลิมจิระรัตน์. (2538). คุณภาพในงานบริการ. กรุงเทพฯ: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น).
- สุปัญญา ไชยชาญ. (2543). การวิจัยการตลาด: *Marketing Research*. กรุงเทพฯ: พี.เอ. ลีฟวิ่ง.
- เสรี วงษ์มณฑา. (2542). การวิเคราะห์พฤติกรรมผู้บริโภค. กรุงเทพฯ: Diamond in Business World.
- \_\_\_\_\_. (2542). พฤติกรรมผู้บริโภค (พิมพ์ครั้งที่ 1). กรุงเทพฯ: ซีระฟิล์มและโซเท็กซ์.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2538). พฤติกรรมผู้บริโภค ฉบับสมบูรณ์. กรุงเทพฯ: วิสิทธีพัฒนา.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2541). การบริหารการตลาดยุคใหม่. กรุงเทพฯ: ซีระฟิล์มและโซเท็กซ์.
- \_\_\_\_\_. (2546). การบริหารการตลาดยุคใหม่. ฉบับปรับปรุงปี 2546. กรุงเทพฯ: ธรรมสาร.
- \_\_\_\_\_. (2548). การวิจัยการตลาด. กรุงเทพฯ: ธรรมสาร.
- \_\_\_\_\_. (2550). พฤติกรรมผู้บริโภค. กรุงเทพฯ: ซีระฟิล์มและโซเท็กซ์.
- Etzel, M. J., Bruce J. W., & William J. S. (2001). *Marketing* (12th ed.). Boston: McGraw-Hill.
- Loudon, D. L., & Della, B., & Albert, J. (1993). *Consumer Behavior (Concepts and Applications)*. New York: McGraw-Hill.
- Morse, N. C. (1953). *Satisfaction in white collar job*. University of Michigan Press.
- Mullins, L. J. (1985). *Management and organizational behavior*. London: Pitman Publishing Limited.
- Millet, J. D. (1954). *Management in the Public Service : The Quest for Effective Performance*. New York: McGraw-Hill Book Company Inc.
- Schiffman, L. G., & Kanuk, L. L. (1997). *Consumer behavior*. New Jersey: Prentice – Hall.
- \_\_\_\_\_. (2000). *Consumer Behavior* (7th ed.). New Jersey: Prentice-Hall, Inc.
- Thomas, J. O., & Earl, S.W. (1995). Why Satisfied Customer Defect. *Harvard Business Review*, 73(6), 88-89.
- Wolman, B. B. (1973). *Dictionary of Behavior Science*. New York: Van Nostrand Reinhold.