

## บรรณานุกรม

กัลยา วาณิชบัญชา. 2547. การใช้ SPSS for Windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล. กรุงเทพมหานคร :  
ภาควิชาสถิติ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

บงกช ชื่นกลิ่น. 2546. ความสัมพันธ์ระหว่างผลการปฏิบัติงานของฝ่ายบริการกับความพึงพอใจ  
ของลูกค้าและความภักดีต่อตราสินค้าของผู้ใช้รถยนต์ในจังหวัดเชียงใหม่ .การค้นคว้า  
แบบอิสระวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ  
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ประคอง วรรณสูตร. 2542. สถิติเพื่อการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์. กรุงเทพมหานคร :  
ศูนย์หนังสือจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

พิมพ์วัลลภ พิณรุประภา. 2545. ความพึงพอใจลูกค้าที่มีต่อการบริการของร้านอาหารแม่ลาปลาเผา  
อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ . การค้นคว้าแบบอิสระศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขา  
การจัดการอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

มนต์ทิพย์ ทำนอง. 2550. การวัดความจงรักภักดีต่อตรายี่ห้อของผู้บริโภค ในจังหวัดเชียงใหม่  
กรณีศึกษา ตรายี่ห้อเดอะ พิชซ่า คอมปะนี และพิชซ่า ฮัท .วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจ  
มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Barth J. E.2007 “Customer engagement and the operational efficiency of wine retail stores.”  
**International Journal of Wine Business Research.** Vol 19:3 207-215.

Bennett R. and Rundle-Thiele S. 2004 “Customer Satisfaction should not be the only goal.”  
**Journal of Service Marketing.** Vol 18:7 514-523.

Cochran W. G. 1953 “Sampling Techniques” **Johh Wiley & Sons.**

Roger Hallowell 1996 “The Relationship of Customer Satisfaction, Customer Loyalty, and  
Profitability: an empirical study” **International Journal of Service Industry  
Management.** Vol 7:4 27-42.

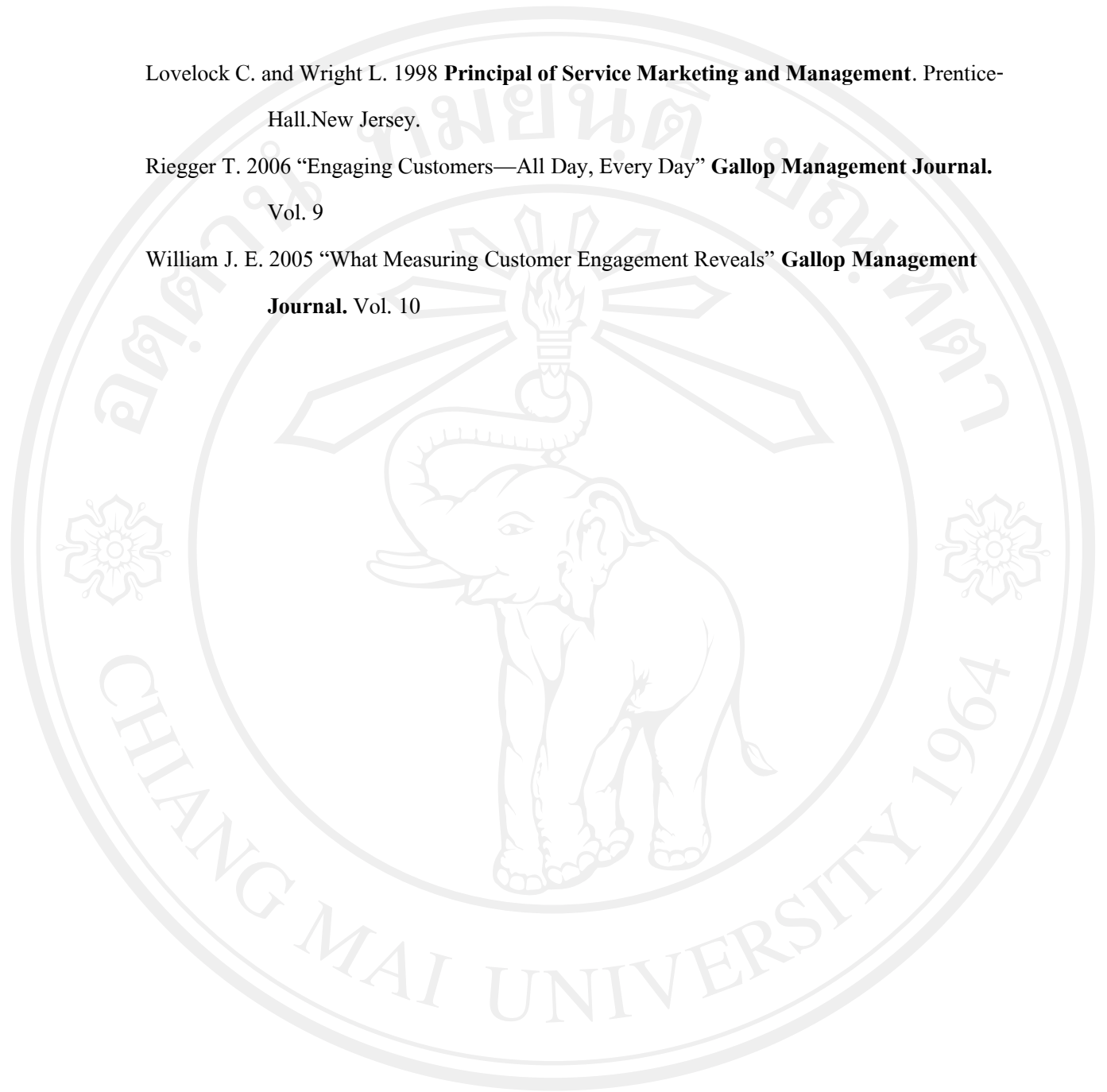
James A. and Mona J. Fitzsimmons 2004 “Customer contact”**Service Management.**:85.

Krejcie,R.V.,&Morgan,D.W. 1970. “Determination sample size for research activites.”  
**Education and Psychology Measurement,** 30(3), 607-610.

Lovelock C. and Wright L. 1998 **Principals of Service Marketing and Management**. Prentice-Hall. New Jersey.

Riegger T. 2006 “Engaging Customers—All Day, Every Day” **Gallop Management Journal**. Vol. 9

William J. E. 2005 “What Measuring Customer Engagement Reveals” **Gallop Management Journal**. Vol. 10



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved