

บรรณานุกรม

- กระทรวงพาณิชย์. กรมพัฒนาธุรกิจการค้า. 2552. “สถิติข้อมูล / ข้อมูลธุรกิจรายสาขา.” [ระบบออนไลน์]. แหล่งที่มา http://www.thairegistration.com/mainsite/fileadmin/statistic/statistic_bycategory/0011/4_20090714.pdf (10 ตุลาคม 2552).
- จิตติมา วงศ์อินตา. 2545. **ปัจจัยที่มีผลต่อการคัดเลือกผู้ประกอบการขนส่งด้วยรถบรรทุก.** การค้นคว้าแบบอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ณัฐพัชร ลือประดิษฐ์พงษ์. 2549. **คู่มือสำรวจความพึงพอใจลูกค้า.** กรุงเทพฯ: บริษัท ประชุมทองพรินติ้ง กรุป จำกัด.
- “ดีเอสแอลชุกกฤษฎี Door to Door ส่งบริการใหม่กินรวบยึดตลาดกฐน.” 2551. [ระบบออนไลน์]. แหล่งที่มา <http://www.thannews.th.com/detialnews.php?id=R4223462&issue=2346> (2 กันยายน 2552).
- ชนกร คงสมบัติ. 2548. **ปัจจัยที่มีผลต่อผู้ใช้บริการใน การตัดสินใจเลือกใช้บริการการขนส่งสินค้ากรณีศึกษา บริษัท ค.ม.มงคลทรานสปอร์ต จำกัด.** การค้นคว้าแบบอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ธีรกิติ นวรัตน์ ณ อรุยา. 2547. **การตลาดสำหรับการบริการ: แนวคิดและกลยุทธ์.** กรุงเทพฯ: บริษัท แอคทีฟ พรินท์ จำกัด.
- “นี่มีสิ่งปรับตัวรับพลังงานแพง ชูสูตรลดต้นทุน-เพิ่มรายได้.” 2552. [ระบบออนไลน์]. แหล่งที่มา <http://www.thannews.th.com/detialNews.php?id=R4523071&issue=2450> (2 กันยายน 2552).
- บริษัท ชัยพัฒนาขนส่งเชียงใหม่ จำกัด. “ประวัติความเป็นมา”. [ระบบออนไลน์]. แหล่งที่มา <http://www.greenbusthailand.com/chaipattana/webfile/about/index.jsp> (21 มีนาคม 2551).
- ประชุม สุวดี. 2541. **วารสารพัฒนบริหารศาสตร์** 38, 3 (กรกฎาคม-กันยายน): 103-130.
- ประกาศรี จับใจนาย. 2550. **ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการขนส่งสินค้าด่วนของบริษัทนี้มีสิ่ง 1998 จำกัด.** การค้นคว้าแบบอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- พลยุทธ ตันธจาร์ณู และเกศรา ใจจันทร์. 2551. **พฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการบริการโดยสารกรีนบัส ประจำปี 2551.** เชียงใหม่: บริษัท ชัยพัฒนาขนส่งเชียงใหม่ จำกัด.

“28 โลจิสติกส์ผนึกทุนสู่ยักษ์นอก.” 2551. [ระบบออนไลน์]. แหล่งที่มา <http://www.thannews.com/detialNews.php?id=T0123582&issue=2385> (2 กันยายน 2552).

วีระเดช เมธีธรรพวงศ์วานิช. 2549. ความพึงพอใจผู้ใช้บริการธุรกิจขนส่งสินค้าทางอากาศภายในประเทศ ต่อปัจจัยส่วนประสมตลาดบริการของตัวแทนขายระวางสินค้า บริษัทนอร์ทเทอร์ออนไลน์อินเตอร์เนชันแนล จำกัด จังหวัดเชียงใหม่. การค้นคว้าแบบอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์. 2547. การตลาดธุรกิจบริการ. กรุงเทพฯ: บริษัท ซีเอ็ดดูเคชั่น จำกัด.

ศูนย์วิจัยกสิกรไทย. 2551. “ธุรกิจขนส่งสินค้าทางถนน ปรับตัวฝ่าวิกฤตเศรษฐกิจ.”

[ระบบออนไลน์]. แหล่งที่มา http://www.kasikornresearch.com/portal/site/KResearch/rsh_d/?id=19511&cid=7 (2 กันยายน 2552).

สมวงศ์ พงศ์สถาพร. 2550. **The secret of service marketing**. กรุงเทพฯ: บริษัท ยูบีซีแอล บุ๊คส์ จำกัด.

สรชัย พิศาลบุตร. 2549. **สำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ**. กรุงเทพฯ: บริษัท วิทย์พัฒน์ จำกัด.

“อลัน มิว” ซี ธุรกิจขนส่งด่วนปี"52 สาขา"ศ.” 2551. [ระบบออนไลน์]. แหล่งที่มา

http://www.logisticsdigest.com/index2.php?option=com_content&do_pdf=1&id=2309 (2 กันยายน 2552).

อรากิ, ทสึโตมุ. 2547. **Supply Chain & Logistics : ทฤษฎีและตัวอย่างจริง**. แปลโดย กฤษดา วิศวธีรานนท์ และกุลพงษ์ ยูนิพันธ์. กรุงเทพฯ: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น).

Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. and Berry, L. L. 1985. “A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research.” **Journal of Marketing**, 49 (Fall): 41-50.