

บรรณานุกรม

- กนกพร แสงนาค และคณะ. ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าในการเข้ามาใช้บริการร้านสะดวกซื้อ. สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม บทวิเคราะห์อุตสาหกรรม สืบค้นเมื่อ 1 มิถุนายน 2552. จาก <http://cms.sme.go.th/cms/c/portal>.
- กิจจา สุชนิวัฒน์ชัย. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการทางด้านของการทางพิเศษแห่งประเทศไทย. ภาคนิพนธ์ คณะพัฒนาสังคม สาขาวิชาการวิเคราะห์และวางแผนทางสังคม กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2539.
- กันตสรณ์ มิ่งเมือง. ความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อธุรกิจดิสเคาต์สตรีในกรุงเทพมหานคร. สารนิพนธ์ บธ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, 2546.
- จารุศรี ศิริอังกาฐ. ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการใช้บริการของบริษัท WPI Electronics Co., Ltd. สารนิพนธ์ บธ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, 2545.
- เฉลิมขวัญ ชูปิ่น. พฤติกรรมการตัดสินใจและความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการที่มีต่อการบริหารจัดการร้านสะดวกซื้อในสถานีบริการน้ำมันในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา. วิทยานิพนธ์ บธ.ม. พระนครศรีอยุธยา : มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา, 2550.
- ชากร โมสกุล. ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการใช้บริการร้านค้าสะดวกซื้อในสถานีบริการน้ำมัน กรณีศึกษา จังหวัดกาฬสินธุ์. รายงานการศึกษาแบบอิสระ ศศ.ม. ขอนแก่น : มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 2546.
- ณรงค์ศักดิ์ เป้น้อย. ปัจจัยทางการตลาดที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมของผู้บริโภคในการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์เครื่องใช้สำนักงานของร้านแม่โคโครออฟฟิศเซ็นเตอร์ ในเขตกรุงเทพมหานคร. สารนิพนธ์ บธ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, 2547.
- คารา ทีปะपाल. เอกสารคำสอนพฤติกรรมผู้บริโภค. กรุงเทพฯ : รุ่งเรืองสาส์น, 2542.
- ทิพวรรณ เมฆเกิดชู. พฤติกรรมกรซื้อของลูกค้าที่มีต่อร้านค้าปลีกรูปแบบใหม่ : ศึกษาเฉพาะลีดเดอร์ไพร์ชสตรี. สารนิพนธ์ บธ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, 2546.
- ธงชัย สันติวงษ์. พฤติกรรมผู้บริโภคทางการตลาด ฉบับปรับปรุงใหม่. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช, 2533.
- ธงชัย สันติวงษ์. พฤติกรรมผู้บริโภคทางการตลาด. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช, 2540.

- นฤพล สินทรัพย์ไพบูลย์. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการร้านค้าสะดวกซื้อ ในสถานบริการน้ำมันในจังหวัดเชียงราย. รายงานการค้นคว้าแบบอิสระ ศศ.ม. เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2545.
- ธัญญา เอี่ยมเจริญ. ความพึงพอใจของผู้บริโภคต่อธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน). สารนิพนธ์ บช.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, 2544.
- บุญชม ศรีสะอาด และคณะ. พื้นฐานการวิจัยการศึกษา. พิมพ์ครั้งที่ 3. กอปลินธุ์ : ประสานการพิมพ์, 2543.
- บุญเรียง ขจรศิลป์. การวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS/PC+. กรุงเทพฯ : โครงการงานบริการจัดพิมพ์เอกสารวิชาการและตำรา มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2538.
- บรรพต จินดาพันธ์. ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของสถานีบริการน้ำมันบางจาก ที่มีร้านสะดวกซื้อในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่. รายงานการค้นคว้าแบบอิสระ บช.ม. เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2546.
- บิสิเนสไทย. ค้าปลีกในปั้มน้ำมันเพื่อ เสริมความแข็งแกร่งดิสเคาท์สโตร์. ฉบับ วันที่ 1 พฤษภาคม 2545. สืบค้นเมื่อ 25 พฤษภาคม 2552. จาก www.BusinessThai The Only Marketing Newspaper in Thailand.htm.
- ปริญ ลักขิตานนท์. การวิเคราะห์พฤติกรรมผู้บริโภค. กรุงเทพฯ : เอ็ดดิสัน เพรส โปรดักส์, 2536.
- พิชิต ฤทธิจักรูญ. ระเบียบวิธีการวิจัยทางสังคมศาสตร์. มหาสารคาม : คณะครุศาสตร์ สถาบันราชภัฏมหาสารคาม, 2545.
- พีระพงษ์ กิติเวชโกภาวัฒน์. เส้นทางสู่พ่อมดการตลาด. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดยูเคชั่น, 2546.
- ไพฑูรย์ เรืองมถ. แนวคิดและทฤษฎีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยวลัยลลกรณ, 2540.
- เฟื่องฟ้า อัมพรสถิต. ความพึงพอใจของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานครที่มีต่อโฆษณาทางไปรษณีย์. ภาคนิพนธ์ บช.ม. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2535.
- มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. เอกสารการสอนชุดวิชาความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการบริหารหน่วยที่ 8-15. พิมพ์ครั้งที่ 21. นนทบุรี : สุโขทัยธรรมมาธิราช, 2539.
- บุษนา ธรรมเจริญ. พฤติกรรมผู้บริโภค. กรุงเทพฯ : ศรีบุญอุตสาหกรรม, 2530.
- เลอพงษ์ กงเจริญ. พฤติกรรมและความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการร้านค้าปลีกของผู้บริโภค ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา. วิทยานิพนธ์ บช.ม. พระนครศรีอยุธยา : มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา, 2548.

- วงศ์พัฒนา ศรีประเสริฐ. กลยุทธ์การจัดการตลาดบริการ. มหาสารคาม : คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, 2552.
- วันชัย คำเจริญ. ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐานของสำนักงานบริการงานวงศ่วน องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ บธ.ม. มหาสารคาม : สถาบันราชภัฏมหาสารคาม, 2545.
- วารุณี ดันติวงศ่วนิช และคณะ. หลักการตลาด. กรุงเทพฯ : เพียร์สัน เอ็ดดูเคชั่นอินโคไชน่า, 2545.
- วิภาสพล ชินวัฒน์ โชติ ความพึงพอใจและแนวโน้มพฤติกรรมของผู้บริโภคที่มีต่อ ความหลากหลายของผลิตภัณฑ์ที่มีขายในเซเว่นอีเลฟเว่น. สารนิพนธ์ บธ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, 2550.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. การบริหารการตลาดยุคใหม่. กรุงเทพฯ : ซีระฟิล์มและไซเท็กซ์, 2541.
- _____. การบริหารการตลาดยุคใหม่. กรุงเทพฯ : ซีระฟิล์ม และไซเท็กซ์, 2541.
- _____. การบริหารการตลาดยุคใหม่. กรุงเทพฯ : พัฒนาศึกษา, 2534.
- _____. การบริหารเชิงกลยุทธ์และกรณีศึกษา. กรุงเทพฯ : ซีระฟิล์ม และไซเท็กซ์, 2542.
- _____. กลยุทธ์การตลาดการบริหารการตลาดและกรณีตัวอย่าง. กรุงเทพฯ : พัฒนาศึกษา, 2538.
- _____. พฤติกรรมผู้บริโภคฉบับสมบูรณ์. กรุงเทพฯ : วิสทิพย์พัฒนา, 2539.
- _____. การบริหารการค้าปลีก. กรุงเทพฯ : ธรรมสาร, 2546.
- ศุภกร เสรีรัตน์. พฤติกรรมผู้บริโภค. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ : เอ. อาร์. บีซิเนส เพรส, 2544.
- ศูนย์วิจัยกสิกรไทย. ธุรกิจค้าปลีกฤดูร้อนปี 51 : ต้องเร่งปรับแนวคิด ตามการเปลี่ยนแปลงให้ทันเพื่อรองรับการแข่งขัน. มองเศรษฐกิจ ฉบับที่ 2110, 20 กุมภาพันธ์ 2551.
- สุกัญญา นัครสมพร. พฤติกรรมการซื้อขายสินค้าและบริการซ้ำที่ร้านสะดวกซื้อในสถานบริการน้ำมัน ปตท. ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร. สารนิพนธ์ บธ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, 2546.
- เสนาะ ดิยาวี. หลักการบริหาร. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2543.
- เสรี วงษ์มณฑา. การส่งเสริมการขาย (Sales Promotion). กรุงเทพฯ : ซีระฟิล์มและไซเท็กซ์, 2541.
- _____. การวิเคราะห์พฤติกรรมผู้บริโภค. กรุงเทพฯ : ซีระฟิล์มและไซเท็กซ์, 2542.
- อังฉรา พงษ์พิศสิทธิ์. ปัจจัยการสื่อสารการตลาดที่ก่อให้เกิดการใช้ธุรกิจเสริมและบริการเสริม ในสถานบริการน้ำมันของคนกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ นศ.ม. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2542.

อคฺลย์ จาตุรงคกุล. พฤติกรรมผู้บริโภค. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2539.

_____. พฤติกรรมผู้บริโภค. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2543.

Blackwell, Eagle Jame F. Roger D. and Miniare , Paul W. **Consumer Behavior**.

P.3 Fort Worth : The Dryden Press, Inc, 1990.

Herzberg, Frederick. **The Motivation to Work**. New York : John Wiley and Sins, Inc., 1959.

Kotler, Philip. **Marketing management : Planning, implementation and control**. 8 th ed. Englewood Cliffs : Prentice-Hall, Inc., 1994.

Millett, John D. **Management in the public service : The Oust for Effective Performance**. New York : McGraw-Hill, 1954.

Neil, Borden H. **The Concept of the Marketing Mix**. Journal of Advertising Research., June 1964.

Schiffman, Leon G. and Leslie, Lazar Kanuk. **Consumer Behavior**. 3rd ed. Eaglewood Cliff, New Jersey : Prentice Hall, Inc., 1987.