

## เอกสารอ้างอิง

- กรมศุลกากร. สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ. 2547. [ออนไลน์]. แหล่งที่มา:  
[http://203.150.52.175/foc/program/import\\_Export/](http://203.150.52.175/foc/program/import_Export/). 31 มีนาคม 2547.
- กรมสรรพสามิต. 2547. [ออนไลน์]. แหล่งที่มา:  
<http://www.excise.go.th/Document/surachae.xls>. 31 มีนาคม 2547.
- กัลยา วานิชย์บัญชา. 2544. การวิเคราะห์ตัวแปรหลายตัวด้วย SPSS for Windows. พิมพ์ครั้งที่ 2.  
กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ณัฐศรีรินทร์ หอเจริญ. 2547. การวิเคราะห์เชิงประจักษ์เกี่ยวกับพฤติกรรมในการประเมินผลการดำเนินงานของอุตสาหกรรมลำไยอบแห้งในจังหวัดลำพูนและเชียงใหม่ โดยใช้ บาลานซ์ สคอร์ดการ์ด. วิทยานิพนธ์เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ดนัย เทียนพุดม. 2546. ดัชนีวัดผลสำเร็จธุรกิจ (KPIs) และการประเมินองค์กรแบบสมดุล (BSC: The Balanced Scorecard): ภาคที่ 1 โมเดล KPIs เพื่อ Benchmarking. พิมพ์ครั้งที่ 3.  
กรุงเทพฯ: ดี เอ็น ที คอนซัลแตนท์.
- ประดิษฐ์ ทรูวัฒนา. 2544. “สุราเสรี เรื่องของชาวบ้าน หรือนายทุน.” กลสิกร 74, 5 (กันยายน – ตุลาคม): 60 – 65.
- ประภัสสร คงศิริวัฒนา. 2546. ต้นทุนและผลตอบแทนของการทำไวน์ลำไย: กรณีศึกษาสหกรณ์ ไวน์อุโมงค์ จำกัด. การค้นคว้าแบบอิสระปรัชญามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ประชัย เปี่ยมสมบูรณ์. 2527. การวิเคราะห์เส้นทางทางสังคมและพฤติกรรมศาสตร์. พิมพ์ครั้งที่ 1.  
กรุงเทพฯ: โอเคียนสโตร์.
- พรพิไล โนจา. 2544. ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการรับฝาก – ถอนด้วยระบบคิวของ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่. การค้นคว้าแบบอิสระ ปรัชญามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- พศุ เดชะรินทร์. 2545. เส้นทางจากกลยุทธ์สู่การปฏิบัติด้วย Balance Scorecard และ Key Performance Indicators. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- พิทักษ์ ยมจินดา. 2546. ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้ผลิตภัณฑ์สมุนไพร เพื่อควบคุมน้ำหนัก ตราเฮอร์บาไลฟ์ ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่. การค้นคว้าแบบอิสระบริหารธุรกิจ มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

- พิบูลย์ เขียมอนุกุลกิจ. 2545. “การส่งเสริมเกษตรกรรายย่อยผลิตและจำหน่ายไวน์เสรี.” **ข่าวเศรษฐกิจการเกษตร** 48, 545 (เมษายน): 2 – 3.
- พีระ คำศรีจันทร์. 2545. “นวัตกรรมการทำอาชีพสุราแช่ไทย.” **วารสารพัฒนาชุมชน** 41,11 (พฤศจิกายน): 33 – 39.
- วรภัทร์ ภู่เจริญ และชนกฤต จรัสรุ่งชวลิต. 2537. **ดัชนีวัดผลงาน = Key Performance Indicators**. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ: อริยชน.
- ศรัณย์ อารยะรังสฤษดิ์, กมล งามสมสุข และ จันทร์จิรา ประมวญพิสุทธิ. 2546. **โครงการวิจัยสถานภาพการผลิตและการตลาดผู้ผลิตสุราแช่พื้นบ้าน**. (อัครสำเนา).
- ศิวฤทธิ์ พงศกรรังศิลป์. 2544. “ธุรกิจชุมชน: ศักยภาพของภูมิปัญญาท้องถิ่น.” **จุฬาลงกรณ์วารสาร** 13, 51 (เมษายน – มิถุนายน): 56 – 62.
- สำนักนโยบายเศรษฐกิจระหว่างประเทศ. 2543. “ผลของการเปิดการค้าเสรีและการปรับตัวของ SMEs.” **วารสารเศรษฐกิจการพาณิชย์** 31, 279 (มกราคม – กุมภาพันธ์): 47 – 53.
- อรุณทัต สุวิทย์ศักดิ์านนท์. 2545. **การวิเคราะห์ผลการดำเนินงานของธุรกิจขนส่งสินค้า: กรณีศึกษา บริษัทนิ่มซีเส็งขนส่ง (1988) จำกัด**. การค้นคว้าแบบอิสระบัณฑิตมหาวิทาลัยเชียงใหม่.
- Cadotte, Ernest R.; Woodruff, Robert B. and Jenkins, Roger L. 1987. “Expectatiions Norms in Models of Consumer Satisfaction.” **Journal of Marketing Research** 24 (August): 305 – 314.
- Dvir, D.; Segev, E. and Shenhar, A. 1993. “Technology’s Varying Impact on the Success of Strategic Business Units within the Miles and Snow Typology.” **Strategic Management Journal** 14: 155 – 162.
- Forza, Cipriano and Filippini, Roberto. 1988. “TQM Impact on Quality Conformance and Customer Satisfaction: A Causal Model.” **International Journal of Production Economics** 55(1998): 1 – 20. [Online]. Available : <http://www.sciencedirect.com>. Jan 30, 2005.
- Fynes, Brian and Burca, Sean De. 2005. “The Effect of Design Quality on Quality Performance.” **International Journal of Production Economics** 96 (2005) : 1 – 14. [Online]. Available : <http://www.sciencedirect.com>. Jan 30, 2005.

- Gilley, K. Matthew; Greer, Charles R. and Rasheed, Abdul A. 2004. "Human Resource Outsourcing and Organizational Performance in Manufacturing Firms." **Journal of Business Research** 57: 232 – 240. [Online]. Available: <http://www.sciencedirect.com>. April 8, 2004.
- Guo, Chiquan. 2001. **Market Orientation and Customer Satisfaction: An Empirical Investigation**. Doctoral dissertation. Department of Marketing Southern Illinois University.
- Han, Jin K.; Kim, Narmwoon and Srivastava, Rajendra K. 1998. "Market Orientation and Organizational Performance: Is Innovation a Missing Link?" **Journal of Marketing** 62 (October): 30 – 45.
- Homburg, Christian and Rudolph, Bettina. 2001. "Customer Satisfaction in Industrial Markets : Dimensional and Multiple Role Issues." **Journal of Business Research** 52: 15 – 33. [Online]. Available : <http://www.sciencedirect.com>. April 8, 2004.
- Kaplan, R. S. and Norton, D. P. 1992. "The Balanced Scorecard – Measures that Drive Performance." **Harvard Business Review** 70 (January /February): 71 – 79.
- \_\_\_\_\_. 1996. "Linking the Balance to Strategy." **California Management Review** 4 (Fall): 53 – 79.
- Keegan, D. P.; Eiler , R. G. and Jones, C. R. 1989. "Are Your Performance Measures Obsolete?" **Management Accounting** 70 (12): 45 – 50.
- Kohli, Ajay K. and Jaworski, Bernard. 1990. "Market Orientation: The Construct, Research Proposition, and Managerial Implications." **Journal of Marketing** 54 (April): 1 – 18.
- Kotler, Philip. 2003. **Marketing Management**. 11<sup>st</sup> ed. NJ: Prantice Hall Inc.
- Kumar, Kamalesh; Subramanian, Ram and Yauger, Charles. 1998. "Examining the Market Orientation – Performance Relationship: A Context-Specific Study." **Journal of Management** 24(2): 201 – 233.
- Lai, Kee-Hung. 2003. "Market Orientation in Quality-oriented Organizations and Its Impact on Their Performance." **International Journal of Production Economics** 84 (2003): 17 – 34. [Online]. Available : <http://www.sciencedirect.com>. Jan 30, 2005.

- Lai, Kee-Hung and Cheng, T.C. Edwin. 2005. "Effect of Quality Management and Marketing on Organizational Performance." **Journal of Business Research** 58 (2005): 446 – 456 . [Online]. Available : <http://www.sciencedirect.com>. Jan 30, 2005.
- Maltz, Alan C. 2000. **Defining and Measuring Organizational Success : A Multi – dimensional Framework**. Doctoral dissertation. Stevens Institute of Technology.
- Maltz, Alan C.; Shenhar, Aaron J. and Reilly, Richard R. 2003. "Beyond the Balanced Scorecard : Refining the Search for Organizational Success Measures." **Long Range Planning** 36: 187 – 204. [Online]. Available : <http://www.sciencedirect.com>. April 10, 2004.
- Oliver, Richard L. and Swan, John E. 1989. "Consumer Perceptions of Interpersonal Equity and Satisfaction in Transactions: A Field Survey Approach." **Journal of Marketing** 53 (April): 21 – 35.
- Olson, Eric M. and Slater, Stanley F. 2002. "The Balanced Scorecard, Competitive Strategy, and Performance." **Business Horizons** 45, 3 (May – June): 11 – 16. [Online]. Available: <http://www.sciencedirect.com>. May 1, 2004.
- Spreng, Ricard A.; MacKenzie, Scott B. and Olshavsky, Richard W. 1996. "A Reexamination of Determinants of Consumer Satisfaction." **Journal of Marketing** 60 (July): 15 – 32.
- Strandholm, Karen; Kumar, Kamalesh and Subramanian, Ram. 2004. "Examining the Interrelationships among Perceived Environmental Change, Strategic Response, Managerial Characteristics, and Organizational Performance." **Journal of Business Research** 57: 58 – 68. [Online]. Available : <http://www.sciencedirect.com>. April 17, 2004.
- Torres, Ivette M.; Summers, Teresa A. and Belleau, Bonnie D. 2001. "Men's Shopping Satisfaction and Store Preferences." **Journal of Retailing and Consumer Services** 8 : 205 – 212. [Online]. Available: <http://www.sciencedirect.com>. April 18, 2004.
- Tse, David K. and Wilton, Peter C. 1998. "Models of Consumer Satisfaction Formation: An Extension." **Journal of Marketing Research** 24 (May): 204 – 212. [Online]. Available : <http://www.sciencedirect.com>. April 18, 2004.