

บรรณานุกรม

- คุณชาติ รื่นรมย์. 2551. การวิจัยการตลาด. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- จิตตินันท์ นันทไพบูลย์. 2551. จิตวิทยาการบริการ. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- นัตยาพร เสมอใจ. 2548. การจัดการและการตลาดบริการ. กรุงเทพฯ: บริษัท ซีเอ็ดดูเคชั่น จำกัด (มหาชน).
- ประชาชาติธุรกิจ .2556. ตลาดรถยนต์ ก.ค.ถึง 25.4% โตยด้าชี้เข้าสู่ภาวะปกติ ฮอนด้ารักษาแชมป์รถเก๋ง. [ออนไลน์]
อ้างอิง http://www.prachachat.net/news_detail.php?newsid=1377146494
- วีรชาติ ตรีชัยวิจิตร .2552. ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริการหลังการขายรถยนต์ของบริษัท นัติมอเตอร์ จำกัด. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- วันชัย ไชยมหาพฤกษ์ .2551. ความพึงพอใจในบริการหลังการขายของลูกค้า บริษัทสุโขทัยฮอนด้าคาร์ จำกัด จังหวัดสุโขทัย. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- สงวน ลิ่มเล็งเลิศ .2548. ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการหลังการขายรถยนต์โตโยต้าของศูนย์บริการรถยนต์โตโยต้า บริษัท สหพานิช เชียงใหม่ จำกัด .บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ .
- ฐานข้อมูลร้านค้า.2556. ฐานข้อมูลลูกค้าบริษัทโตโยต้า ล้านนา จำกัด.
- อุทัยพรรณ สุดใจ. 2544. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย จังหวัดชลบุรี. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาสังคมวิทยาประยุกต์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- Kotler , Philip. (2006). **Marketing Management**. 12th ed. Upper Saddle River, NJ: Prentice-Hall.
- Martilla, J.A. and James, J.C. (1977) :77-79. **Importance-Performance Analysis**. Journal of Marketing.