

บรรณานุกรม

หนังสือ

คุณทที เวชสาร. การวิจัยการตลาด. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2540.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ. การบริหารการตลาดยุคใหม่. พิมพ์ครั้งที่ 6, กรุงเทพฯ : พัฒนาศึกษา, 2540.

ศุภร เสรีรัตน์. พฤติกรรมผู้บริโภค. พิมพ์ครั้งที่สอง, กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์ดอกหญ้า, กรกฎาคม 2540.

Gilbert A. Churchill Jr. **Marketing** : Creating Value for Customer, Austen Press, 1995.

Payne Adrian. **The Essence of Services Marketing**. Great Britain : Prentice Hall, 1993.

Philip Kotlor, **Marketing Management** : Analysis, Planning, Implementation and Control.

Englewood Cliffs: Prentice-Hall, 1997.

Valarie A. Zeithaml, Leonard L. Berry, A. Parasuraman. "Communication and Control Processes in

The Delivery of Service Quality". **Service Marketing**. Second Edition.: Prentice Hall,

Englewood Cliffs, New Jersey, 1988

เอกสารที่เกี่ยวข้อง

เอกสารสรุปภาวะการตลาด ประจำปี 2542, ฝ่ายการตลาด บริษัท เคอะแวลู ซิสเต็มจำกัด, มกราคม 2543..