

บรรณานุกรม

- กรรณิการ์ ภูंपระเสริฐ. 2538. จิตวิทยาผู้บริโภค. พิมพ์ครั้งที่ 1. โครงการตำราและเอกสารวิชาการ คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ธีรภักดิ์ นวรัตน์ ณ อยุธยา. (2544). การตลาดบริการ. เชียงใหม่ : ภาควิชาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- นราศรี ไววนิชกุล และชูศักดิ์ อุดมศรี. 2543. ระเบียบวิธีวิจัยธุรกิจ. พิมพ์ครั้งที่ 10. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ปวีณรัตน์ เลิศจิระจรัส. 2537. พฤติกรรมผู้บริโภคในการเลือกใช้บริการของศูนย์บริการ ล้างอัด และขยายรูปสี ในอำเภอเมือง เชียงใหม่. เชียงใหม่ : ภาควิชาบริหารธุรกิจ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยพายัพ.
- มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. 2543. รายงานประจำปี 2543 มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ สารสนเทศเพื่อการวางแผนและพัฒนาการศึกษา. เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์. 2538. ระเบียบวิธีการวิจัยทางสังคมศาสตร์ (Social Science Research Methodology). พิมพ์ครั้งที่ 9. กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- สุเชษฐ ศิริวิวัฒนากุล. 2543. พฤติกรรมผู้บริโภคในการเลือกใช้บริการหลังการขายของร้านคอมพิวเตอร์ ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่. การค้นคว้าแบบอิสระ ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารธุรกิจ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- Keaveney, S. M. 1995. "Customer switching behavior in service industries : An exploratory study". *Journal of Marketing*. 59, 71 – 82.
- Kotler, P. 1997. **Marketing Management : Analysis, Planning, Implementation and Control**. Englewood Cliffs : Prentice Hall.
- Kotler, P. 2000. **Marketing Management**. Tenth Edition. Upper Saddle River, New Jersey : Prentice Hall International, Inc.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A. & Berry, L. L. 1988. "SERVQUAL : A multiple – item scale for measuring consumer perceptions of service quality". *Journal of Retailing*. 64, 12 – 40.
- Parasuraman, A., Berry, L. L. & Zeithaml, V. A. 1991. "Understanding customer expectations of service". *Sloan Management Review*. 32 (3).