

## บรรณานุกรม

- กรณีการณ์ จันท์แก้ว. 2538. “ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของกรุงเทพมหานคร : ศึกษากรณีสำนักงานเขตประเวศ ภาคนิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต สถาบันพัฒนบริหารศาสตร์.
- กิติมา ปริศิติก. 2524. ทฤษฎีบริหารองค์การ. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.
- ธงชัย สันติวงศ์. 2539. พฤติกรรมผู้บริโภคทางการตลาด. กรุงเทพมหานคร. โรงพิมพ์วัฒนาพานิช จำกัด.
- นิตยา ภัทรกรรม. 2542. “ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการบริโภคอาหารจานด่วนของประชากรวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานคร.” ภาคนิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรบัณฑิต สถาบันพัฒนบริหารศาสตร์.
- ประคอง กรรณสูต. 2542. สถิติเพื่อการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์. กรุงเทพมหานคร สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- ผู้จัดการรายวัน. 10 มีนาคม 2546. “ซี เอ็ม เอส ก็ ผู้กษาคตลาด รายเล็กเคียง.” ผู้จัดการ : 1
- พัชฎ์กษณ์. 29 พฤษภาคม 2546. “ที่นี่..เอ็มเอสก็ มีนี่..แคลอรี เท่าไหร่.” ประชาชาติธุรกิจ : 2-3.
- วิฑูรย์ สิมะ โชคดี. 2543. TQM กับวัฒนธรรมไทย. กรุงเทพมหานคร : สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น).
- วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์. 2542. เอกสารประกอบการเรียนวิชาการตลาดบริการ. กรุงเทพมหานคร. : มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย.
- วาสนา แซ่ลั่ว. 2541. “ปัจจัยที่มีความเกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการบริโภคอาหารฟาสต์ฟู้ดของนักเรียนวัยรุ่น ในเขตกรุงเทพมหานคร.” ภาคนิพนธ์ปริญญาพัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาสังคม) สถาบันพัฒนบริหารศาสตร์.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. 2541. การบริหารการตลาดแนวใหม่. กรุงเทพมหานคร : บริษัทธีระฟิล์มและไซเท็กซ์ จำกัด.
- สมิต สัจฉกร. 2542. การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์วิญญูชน.