

บรรณานุกรม

คุณทลี รื่นรมย์, เพลินทิพย์ โกเมศโสภา และ สาวิกา อุดหนันท์. 2548. การมุ่งเน้นลูกค้าและตลาด
สร้างองค์กรให้แตกต่างอย่างเหนือชั้น. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: อิน โนกราฟฟิกส์.

คุณทลี รื่นรมย์. 2549. การวิจัยการตลาด. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์
มหาวิทยาลัย.

ทิตตา ประพิน. 2548. ความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนต่อการบริการของศูนย์
ภาษาต่างประเทศ วาย.เอ็ม.ซี.เอ. ลำพูน. การค้นคว้าแบบอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ สถาบันภาษา. 2553. รายงานการสำรวจสถาบันสอนภาษาในพื้นที่อำเภอ
เมือง จังหวัดเชียงใหม่. เชียงใหม่. สถาบันภาษา มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ สถาบันภาษา. 2552. รายงานประจำปี 2552. เชียงใหม่. สถาบันภาษา
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ สถาบันภาษา. 2553. รายงานประจำปี 2553. เชียงใหม่. สถาบันภาษา
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

ยุพาวรรณ วรรณวานิชย์. 2548. การจัดการการตลาดบริการ. กรุงเทพฯ: แสงดาว.

วรุณดี อินตะแสน. 2547. ความพึงพอใจต่อส่วนประสมทางการตลาดบริการของออสเตรเลียเซ็น
เตอร์เชียงใหม่. การค้นคว้าแบบอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

หัสชัย สิทธิรักษ์. 2552. “ความสำคัญของการเรียนรู้ภาษาต่างประเทศ” [ระบบออนไลน์].
แหล่งที่มา http://www.nstru.ac.th/nstru2009/news/show_news_ex.php?id=11365
(22 กุมภาพันธ์ 2554).

อดุลย์ จาตุรงค์กุล. 2551. การบริหารการตลาด กลยุทธ์และยุทธวิธี. พิมพ์ครั้งที่ 3.
กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

Thomas, J.O & Earl, S.W. 1995. “Why Satisfied Customer Defect.” **Harvard Business Review**
73, 6 (November-December): 89-99.