

REFERENCES

- Adams, J. M., & Dolin, P. A. (2002). *Printing technology* (5th ed.). New York: Thomson Learning.
- Bittle, L. R. (1991). *Right on time!: The complete guide for time-pressured managers*. New York: McGraw-Hill.
- Chapman, K. & Walker, D. (1991). *Industrial location* (2nd ed.). Great Britain: T.J. Press.
- Howard, J. A. (1994). *Buyer behavior in marketing strategy* (2nd ed.). Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall.
- Kano, N. (1984, April), Attractive quality and must-be quality, *The Journal of the Japanese Society for Quality Control*, pp. 39-48.
- Kishel, G. F. & Kishel, P. (1981). *How to start run and stay in business* (3rd ed.). John Wiley & Sons.
- McPherson, E. M. (1995). *Plant location selection techniques*. Park Ridge, NJ: Noyes Publications.
- Sauerwin, E., Bailom, F., Matzler, K., & Hinterhuber, H.H. (1996). *The Kano Model: How to delight your customers*. Retrieved February 20, 2009, from [http://www.competence-site.de/dienstleistung.nsf/3397D512929D8241C1256AD8004B0027/\\$File/kano-model.pdf](http://www.competence-site.de/dienstleistung.nsf/3397D512929D8241C1256AD8004B0027/$File/kano-model.pdf)
- Schneider, B. & White, S. S. (2004). *Service quality: Research perspectives*. Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
- นภาพร โชคชัชวาล. (2550). ผู้บริหารงานลูกค้ากับแนวความคิดการไม่ยอมรับข้อจำกัด [Disruption]. การศึกษาค้นคว้าอิสระ, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน, สาขาวิชาโฆษณา.
- สมาคมการพิมพ์ไทย. (2549). บทบาทการส่งเสริมการส่งออกสิ่งพิมพ์ไทยของกรมส่งเสริมการส่งออกไทย. สืบค้นเมื่อวันที่ 29 มีนาคม 2552, จาก <http://www.thaiprint.org/viewindspending.php?indspendid=10>
- สืบค้นเมื่อวันที่ 29 มีนาคม 2552, จาก http://www.bu.ac.th/knowledgecenter/epaper/jan_june2008/Piti.pdf