

REFERENCES

- Kotler, P. (2001). *A framework for marketing management*. Upper Saddle River: Prentice-Hall.
- Kotler, P. (1989). *Principles of marketing*. Englewood Cliffs: Prentice-Hall.
- Liu, C. Y. (2000). *Customer satisfaction in the service sector*. Taipei, Republic of China: Asian Productivity Organization.
- McNealy, R. M. (1994). *Making customer satisfaction happen: A strategy for delighting customers*. London: Chapman & Hall.
- Noppawan Arunplungsunti. (2003). *A survey of consumers' attitude and behavior towards ice cream in Bangkok*. Unpublished master's special project, Chulalongkorn University, Faculty of Commerce and Accountancy, Business Administration.
- Piboon Teepapal. (1991). *Principles of marketing*. Bangkok: Yellow Printing.
- Prim Phisolayabutra. (2005). *Ice cream purchasing behavior among people in Bangkok and factors influencing their decision in purchasing*. Unpublished master's research paper, Thammasat University, Language Institute, English for Careers.
- The story of ice cream. Retrieved September 10, 2007 from <http://www.rsc.org/ebooks/archive/free/BK9780854BK9780854046294/BK9780854046294-00001.pdf>
- Walaya Rajitwattana, (2003). *A comparative study of customer satisfaction towards Lotus and traditional retailers: A case study of people in Rangsit area*. Unpublished master's research paper, Thammasat University, Language Institute, English for Careers.
- Wilasinee Pimpaiboon. (2001). *Marketing factors influencing brand loyalty*. Unpublished master's thesis, Chulalongkorn University, Faculty of Communication Arts, Advertising Department of Public Relations.

ชัชดากร ชีรสูกิจ. (มีนาคม 2550). ไอศกรีมไทยพร้อมขยายตัวสู่ตลาดโลก. *สารวิจัยธุรกิจ ธนาคารกรุงไทย จำกัด มหาชน*. สืบค้นเมื่อวันที่ 23 มิถุนายน 2550, จาก http://www.ktb.co.th/ktbweb/public/th/data/invest_research/invest_eco_bus/eco_articles/media/res1050.pdf

เทพสิทธิ์ โมฬีชาติ. (2547). *กลยุทธ์ พิชิตคู่แข่ง*. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ Animate Group.

เนสท์เล่ชิงเบอร์หนึ่งไอศกรีมสวนหมัควอลล์ บุคตลาดควบ 3 เซกเมนต์. (20 ตุลาคม 2551).

ผู้จัดการรายสัปดาห์. สืบค้นเมื่อวันที่ 20 ธันวาคม 2551, จาก <http://www.gotomanager.com>

ส่วนแบ่งการตลาดเนสท์เล่ไอศกรีม. (พฤษภาคม 2548). *มาร์เก็ตเชียร์*. สืบค้นเมื่อวันที่ 23 มิถุนายน 2550, จาก <http://www.positioningmag.com/Magazine/Details.aspx?id=44399>

ไอศกรีมปี 47 สิ้นค้ายอดฮิตช่วงหน้าร้อน. (17 มีนาคม 2547). *ศูนย์วิจัยกสิกรไทย*. สืบค้นเมื่อวันที่ 30 มิถุนายน 2550, จาก http://www.kasikornresearch.com/search_detail.jsp?id=5072&cid=5

ไอศกรีมพรีเมียม ชิงตลาดสามพันล้าน. (7 สิงหาคม 2551). *บางกอกทูเดย์*. สืบค้นเมื่อวันที่ 22 พฤศจิกายน 2551, จาก <http://www.library.dip.go.th/multim2/news/N04009.pdf>