

## บรรณานุกรม

- กัลยา วานิชย์บัญชา. 2546. **การวิเคราะห์สถิติ : สถิติสำหรับการบริหารและวิจัย**. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- ..... 2548. **การใช้ SPSS for Windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล**. พิมพ์ครั้งที่ 9. กรุงเทพฯ : ธรรมสาร.
- ..... 2549. **สถิติสำหรับงานวิจัย**. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ธีรภักดิ์ นวรัตน์ ณ อยุธยา. 2547. **แนวคิดในการสร้างความพึงพอใจ**. พิมพ์ครั้งที่ 1. โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยบูรพา.
- นราศรี ไวนิชกุล และชูศักดิ์ อุดมศรี. 2549. **ระเบียบวิจัยธุรกิจ**. พิมพ์ครั้งที่ 17. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- บุญชม ศรีสะอาด. 2538. **วิธีการทางสถิติสำหรับการวิจัย**. กรุงเทพฯ
- วิเชียร เกตุสิงห์. 2538. **ข่าวสารวิจัยการศึกษา**. กุมภาพันธ์-มีนาคม. ค่าเฉลี่ยกับการแปลความหมาย : เรื่องง่ายๆ ที่บางครั้งก็พลาดได้. 18(3) : 8.
- วริษรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์. 2548. **ประเภทของธุรกิจบริการ**. กรุงเทพฯ : พิมพ์ ซีเอ็ดเคชั่น.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. 2546. **ลักษณะของการบริการ**. กรุงเทพฯ : เพชรจรัสแสงแห่งโลกธุรกิจ.
- Abraham H. Maslow. 1954. **Motivation and Personality**. New York: Harper & Row.
- Kotler, P. 2003. **Marketing management**. New Jersey: Prentice-Hall.
- Korman, A. K. 1977. **Organizational Behavior**. New Jersey: Prentice Hall.
- Shelly, Maynard W. 1975. **Responding to Social Change Pennsylvania**. New York : Dowden Hutchiaon Press
- Zeithaml, Parasuraman and Berry. 1990. **Delivering Quality Service - Balancing Customer Perceptions and Expectations**. New York: The Free Press.