

บรรณานุกรม

ธีรกีติ นวรัตน์ ณ อรุชยา (2547) ,ปัจจัยที่สำคัญของ คุณภาพการบริการ,จากhttp://www.ex-mba.buu.ac.th/research/Bkk/Ex-24-Bkk/51721942/05_ch2.pdf (สืบค้นเมื่อวันที่ 8 พฤษภาคม 2557)

Abraham H.Maslow,ชื่อทฤษฎี :ทฤษฎีลำดับขั้นของความต้องการ, จาก <http://rungdba-04.blogspot.com/2012/10/abraham-hmaslow.html>(สืบค้นเมื่อวันที่ 8 พฤษภาคม 2557)

Zeithaml and Bitner (1996), แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวกับการบริการที่ลูกค้าได้รับ,จาก http://www.ex-mba.buu.ac.th/research/Bangsaen/Mk-6-Bs/51790092/05_ch2.pdf(สืบค้นเมื่อวันที่ 8 พฤษภาคม 2557)

Grönroos (1988) ,เป็นนักวิจัยคนแรกที่ใช้ แบบจำลองความพอใจ/ ความไม่พอใจของ ลูกค้า,จากhttp://www.ex-mba.buu.ac.th/research/Bangsaen/Mk-6-Bs/51790092/05_ch2.pdf(สืบค้นเมื่อวันที่ 8 พฤษภาคม 2557)

พินุล ทีปะปาล. (2535 : 10).เสวี วงษ์มณฑา. (2543 : 42), แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริโภค ,จาก<http://www.l3nr.org/posts/166516>(สืบค้นเมื่อวันที่ 8 พฤษภาคม 2557)