

บรรณานุกรม

กนก สุขมณี และอภิรดี เกล็ดมณี. (2548). การประเมินคุณภาพการบริการของห้องสมุด:

จาก SERVQUAL สู่ LibQUAL+TM. โคมทัศน์, 26, 58-67.

กัลยา วาณิชย์บัญชา. (2546). การใช้ SPSS For Windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล (พิมพ์ครั้งที่ 3).

กรุงเทพฯ: บริษัทธรรมสาร.

แก้วตา เจริญเจริญ. (2549). การพยากรณ์พฤติกรรมทางเลือกใช้ผู้ให้บริการ โลจิสติกส์ลำดับที่ 3 ของผู้ประกอบการ. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการ การขนส่งและโลจิสติกส์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา.

ครรชิตพล ยศพรไพบูลย์. (มปป). ความคาดหวังด้านบริการของผู้โดยสารขาเข้าที่ใช้บริการ ท่าอากาศยานภายในประเทศ. วันที่ค้นข้อมูล 10 ตุลาคม 2555, เข้าถึงได้จาก

http://www.bu.ac.th/knowledgecenter/epaper/july_dec2009/pdf/Kanchitpol.pdf

คุณภาพการบริการของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ. (2550). ความคาดหวังและการ บริการที่ผู้ใช้ได้รับของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ. กรุงเทพฯ:

สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ.

จุฑาภรณ์ บุรณะโอสถ. (2550). ความพึงพอใจของบัณฑิตต่อการให้บริการของมหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ (ปีการศึกษา 2548). กรุงเทพฯ: สถาบันวิจัย มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ.

ป้องพล รุ่งรัตน์รัชชัย, ภูมิพร ธรรมสถิตเดช และตรีทศ เหล่าศิริหงส์ทอง. (มปป).

นวัตกรรมองค์กร: กรณีศึกษาการประเมินระดับคุณภาพในการบริการโดยอาศัยแบบจำลอง

SERVQUAL. การประชุมวิชาการเครือข่ายงานวิจัยสาขาบริหารเทคโนโลยี และ

นวัตกรรม ครั้งที่ 1, หน้า 428-437. กรุงเทพฯ: วิทยาลัยนวัตกรรม มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ปัญญาวุธ ถมยาวิทย์. (2553). กรณีศึกษาการวัดระดับคุณภาพการบริการหลังการขายโดยใช้

แบบจำลอง SERVQUAL. การค้นคว้าอิสระ, การบริหารเทคโนโลยี, วิทยาลัยนวัตกรรม, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

พัชรภรณ์ ปัญญาวุฒิไกร. (2545). บริการสุขภาพระดับปฐมภูมิรูปแบบที่เริ่มต้น: ระบบบริการ

สุขภาพระดับปฐมภูมิ: กรณีศึกษาศูนย์สุขภาพชุมชนของโรงพยาบาลทั่วไป ภาคกลาง.

เอกสารประกอบการประชุมวิชาการหนึ่งทศวรรษสถาบันวิจัยระบบสาธารณสุข “ร่วม

สร้างสุขภาพสังคม สุขสังคมสันติภาพ”, ณ ศูนย์นิทรรศการและการประชุมไบเทค

กรุงเทพมหานคร.

- เรวัต แสงสุริยงค์. (2547). การบริการอิเล็กทรอนิกส์: ตัวแบบสำหรับการให้บริการสาธารณะของไทย. วิทยานิพนธ์คุุณบัณฑิต, รัฐศาสตร์ (รัฐประศาสนศาสตร์), จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วรเดช จันทรศร. (2544). *ปรัชญาของการบริหารภาครัฐ*. กรุงเทพฯ: ห้างหุ้นส่วนจำกัด สหยาบถ์อ และการพิมพ์.
- สุภกิจ วงศ์วิวัฒน์นุกิจ และคณะ. (2549). เครือข่ายวิชาชีพเภสัชกรรมเพื่อการควบคุมการบริโภค ยาสูบ สภาเภสัชกรรม. *วารสารเภสัชกรรมชุมชน*, 25(6-30).
- สุเมษ เลิศจริยพร. (2550). *การเรียนรู้วิธีการดำเนินธุรกิจนำเข้า-ส่งออก ครบวงจร* (พิมพ์ครั้งที่ 1). กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- อัญชลาวไล บุศยธรรม. (2550). *การศึกษาความเข้าใจของผู้ให้บริการโลจิสติกส์ลำดับที่ 3 และความ คัดหวังของลูกค้าต่อการให้บริการกิจกรรมโลจิสติกส์ในรูปแบบการค้าสามฝ่าย* ภูมิศึกษา: กลุ่มอุตสาหกรรมซื้อ-ขาย ชิ้นส่วนผลิตรถยนต์. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์ มหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการการขนส่งและ โลจิสติกส์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- Bebko, C. P. (2000). Service intangibility and its impact on consumer expectations of service quality. *Journal of Services Marketing*, 14(1), 9 - 26.
- Bitner, M. J. (1992). Servicescapes: The impact of physical surroundings on customers and Employees. *Journal of marketing*, 56, 57 - 71.
- Fodness, D. & Murray, B. (2007). Passengers' expectations of airport service quality. *Journal of Services Marketing*, 21(7), 492 – 506.
- Hoffman, K. D. & Bateson, John E. G. (2006). *Services Marketing: Concepts, Strategies, and Cases* (3rd Edition). South - Western: Thomson.
- Kotler, P. & Armstrong, G. (2002). *Principle of Marketing* (9th ed.). New Jersey: Prentice – Hall.
- Millet, John D. (1954). *Management in the Public Service*. New York: McGraw - Hill.
- Swan, J. E., & Trawick, I. F. (1981). Disconfirmation of expectations and satisfaction with a retail service. *Journal of Retailing*, 57, 49-67.
- Yousapronpaiboon, K. (2002). An empirical investigation of service quality indicators of foreign versus Thai bank customers in the Thai banking industry. Dissertation. *UMI Microform 9962665*. Bell and Howell Information and Learning Company: Ann Harbor, MI.