

บรรณานุกรม

- Albrecht, S. L., Chadwick, B. A., & Jacobson, C. K. (1987). *Social psychology*. Second edition. USA: Prentice-Hall.
- Assale, H. (1998). *Consumer Behavior and Marketing Action*. 6th ed. Cincinnati, Ho : International Thompson Publishing.
- Gronroos. (1990). *Service Management and Marketing*. The Nature of Service and Service Quality. Stockholm University, Sweden.
- Joseph M. Juran, A. Blanton Godfrey. (2000). *Juran's quality handbook*. New York: McGraw-Hill.
- Kotler, P. (2000). *Marketing Management*. New Jersey : Prentic – hall.
- Love Lock H. Christopher. (1996). *Managing Services*. New York : McGraw-Hill Book Company.
- Millet, John D. (1954). *Management in the Public-Service*. New York: McGraw-hill Book Co.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., & Berry, L.L. (1985, Autumn). *A Conceptual Model Of Service Quality and Its Implications for Future Research*. Journal of Marketing .American Marketing Association.
- _____. (1986, August). *SERQUAL, : A multiple Item Scale for Measuring customer perceptions of service quality*. Marketing Science Institute, Working Paper Report No. 86 -108.
- _____. (1988, August). *A Multiple Item Scale for Measuring Customer Perceptions of Service Quality*. Marketing Science Institute. *Working Paper Report* : No. 86-108.
- _____. (1990). *Delivery Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations*. New York: A Division of Macmilan, Inc..
- _____. (1998). *SERQUAL : A multiple – item scale for measuring customer perceptions of service quality*. Journal of retailing 64 , 12 – 40.
- Regan, W.J. (1963, July). *The Service Revolution*. Journal of Marketing.
- จิรนนท์ เกรียงธีรศักดิ์. (2552). “คุณภาพบริการตามความคาดหวังและการรับรู้ของนักเรียนโรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์(องค์การมหาชน)”. สำนักบรรณสารสนเทศ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ณัฐชดา ศรีรัตนวิทยา. (2553). “การเปรียบเทียบความคาดหวังและการรับรู้ในคุณภาพการให้บริการของเอไอเอส เซเรเนด ในเขตกรุงเทพมหานคร”. การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยนเรศวร.

- บรรยงค์ โตจินดา. (2543). *การบริหารงานบุคคล Personnel management*. กรุงเทพฯ: รวมสาส์น.
- ปาริชาติ หัตถะแสน. (2549). ความคาดหวังและการรับรู้จริงของผู้ซื้อที่มีต่อโครงการบ้านจัดสรรของบริษัท เอ็น ซี เฮาส์ซิง จำกัด (มหาชน). สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย ศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ฝ่ายพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยพายัพ. (2552). "การสำรวจความต้องการจำเป็นของนักศึกษา มหาวิทยาลัยพายัพ ประจำปีการศึกษา 2552". รายงานวิจัย มหาวิทยาลัยพายัพ.
- ฝ่ายพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยพายัพ. (2553). "การประเมินคุณภาพการบริการถึงอำนวยความสะดวกที่เอื้อต่อการเรียน ตามความต้องการจำเป็นของนักศึกษามหาวิทยาลัยพายัพ ปีการศึกษา 2553". รายงานวิจัย มหาวิทยาลัยพายัพ.
- มบุญ ศรีวีรัตน์ และนัยนา บัวเขียว. (2546). "คุณภาพการบริการ (Service Quality) มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี". รายงานวิจัย มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี.
- มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ. (2552). "คุณภาพบริการของสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ ปีการศึกษา 2552". รายงานวิจัย สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ.
- รวีพร คูเจริญไพศาล. (2544). "ความคาดหวัง การรับรู้และความพึงพอใจของนักศึกษามหาวิทยาลัยเชียงใหม่ต่อทรัพยากรที่ใช้ในการให้บริการการศึกษาของมหาวิทยาลัย". รายงานวิจัย ภาควิชาการตลาด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- วาสนา แสนโกศทรัพย์. (2552). ความพึงพอใจของนิสิตต่อบริการของหน่วยทะเบียนและประเมินผลคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ข่าวสารห้องสมุดในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ปี ที่ 26 ฉบับที่ 1 มกราคม – มิถุนายน 2553
- วีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์. (2543). *คุณภาพในงานบริการ*. กรุงเทพฯ: สมากมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น).
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2546). *การบริหารการตลาดยุคใหม่*. กรุงเทพฯ: บจ. ธรรมสาร.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์; และคณะ. (2552). *การบริหารการตลาดยุคใหม่ ฉบับปรับปรุง*. กรุงเทพฯ: บริษัท ธรรมสาร จำกัด.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์; และคณะ. (2552). *การบริหารการตลาดยุคใหม่ ฉบับปรับปรุง*. กรุงเทพฯ: บริษัท ธรรมสาร จำกัด.
- สนิท หฤพรชวาสิน. (2552). "การศึกษาคุณภาพบริการของโรงเรียนตามการรับรู้ของผู้เรียน". รายงานวิจัย วิทยาลัยอาชีวศึกษาสันติราษฎร์ ในพระอุปถัมภ์ฯ.
- สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. (2552). "การประเมินคุณภาพบริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม". รายงานวิจัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- สุนันทา ยอดเณร. (2551). "การประเมินคุณภาพการบริการจากความแตกต่างระหว่างความคาดหวังกับการรับรู้ของผู้รับบริการงานเภสัชกรรมในสถานบริการสาธารณสุขระดับปฐมภูมิในกรุงเทพมหานคร". ปรินญาณิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการองค์กรเภสัชกรรม บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.