

บรรณานุกรม

- คณิน ปาจูง. (2537). การเลือกธนาคารพาณิชย์ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ของลูกค้าเพื่อ
ใช้บริการเงินฝาก. ปรินญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย
เชียงใหม่.
- จันจิรา รังรองรัตน์. (2542). ความสัมพันธ์ของการรับรู้คุณภาพบริการของลูกค้าที่มีต่อความตั้ง
ใจเชิงพฤติกรรมภายหลังเข้ารับบริการ : ศึกษาเฉพาะกรณีศูนย์บริการรถยนต์เชิง
พาณิชย์. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- จิรุตม์ ศรีรัตนบัลล์. (2537). คุณภาพของการบริการทางการแพทย์กับแนวคิดทางการตลาด.
จุฬาลงกรณ์เวชสาร 37(5) : 169-170.
- จิรุตม์ ศรีรัตนบัลล์, สมเกียรติ โภชิสัย, ยุพิน อังสุโรจน์, จารุวรรณ ชารานเดช และ ศรานูช ไตรม
ศักดิ์ (2543). เครื่องชี้วัดคุณภาพโรงพยาบาล (Hospital quality indicators) (พิมพ์ครั้งที่
2). นนทบุรี : ดีไซร์.
- ณิชนน จันทร์ทองแก้ว. (2545). ผลของความสามารถในการสื่อสารระหว่างบุคคลที่มีต่อการรับรู้
ของคุณภาพการบริการและความตั้งใจเชิงพฤติกรรมภายหลังรับบริการ : ศึกษาเฉพาะ
กรณีภาคเอกชนและลูกค้าที่มารับบริการในธุรกิจนำเที่ยวภายใต้การควบคุมของการท่องเที่ยว
แห่งประเทศไทย. ปรินญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยา
อุตสาหกรรม บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ทิพย์ฤทัย ตระการศักดิ์กุล. (2545). ภาพลักษณ์ขององค์กรกับการรับรู้คุณภาพการบริการของลูกค้า
ธนาคารออมสิน ในจังหวัดเชียงใหม่. ปรินญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิต
วิทยาลัยมหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร. (2509). พระราชบัญญัติธนาคารเพื่อการเกษตร
และสหกรณ์การเกษตร. กรุงเทพฯ : ผู้แต่ง.
- _____. (2543). วิธีปฏิบัติว่าด้วยการให้เกษตรกรกู้เงินเพื่อการประกอบอาชีพอย่างอื่นตามข้อ
บังคับ ฉบับที่ 44. คู่มือวิธีปฏิบัติของธนาคาร 1(1) : 3.
- _____. (2546). คู่มือบริหารคุณภาพธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร การจัดทำ
บริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000. กรุงเทพฯ : ผู้แต่ง.

- ประเทือง สุงสุวรรณ. (2534). การศึกษาการรับรู้และความคาดหวังของครูต่อสภาพแวดล้อมของโรงเรียนเอกชน. วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาสิ่งแวดล้อมศึกษาบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ปิยะ ศิริมาตย์. (2538). ทักษะคติของผู้ประกอบธุรกิจต่อการให้บริการของธนาคารพาณิชย์ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่. ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- พิมพ์ชนก ศันสนีย์. (2540). ปัจจัยกำหนดคุณภาพของการบริการตามการรับรู้ของผู้บริโภคในจังหวัดเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- พีระพล รัตนะ. (2541). การรับรู้ของพยาบาลต่อพฤติกรรมเชิงจริยธรรมของแพทย์. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล.
- พัฒนพงศ์ สืบบุญการณ. (2541). ศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการบริการของพนักงานศึกษากรณีสำนักบริการโทรศัพท์ บริษัท เทลคอมเอเชีย คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน). วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต (จิตวิทยาอุตสาหกรรม) มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- รัชยา กุลวานิชไชยนันท์. (2535). ความพึงพอใจของผู้ประกันต่อบริการทางการแพทย์ศึกษากรณีผู้ประกันตนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล. วิทยานิพนธ์ปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการพยาบาลศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล.
- วัลภา คุณทรงเกียรติ. (2537). ความต้องการขั้นพื้นฐานของผู้ป่วยต่อพยาบาล. วารสารคณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา 1(3) : 7 – 12.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์, ปริญ ลักขิตานนท์, สุภร เสรีรัตน์ และ องอาจ ปทะวานิช. (2539). การบริหารการตลาดยุคใหม่. กรุงเทพฯ : วิสิทธ์พัฒนา.
- สมชาย กิจยรรยง. (2536). สร้างบริการสร้างความประทับใจ. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- สมิต สัจฉกร. (2543). การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์สายธาร.
- สุเทพ กลมกล่อม. (2547) ความคาดหวัง และการรับรู้ในคุณภาพบริการของลูกค้าที่ใช้บริการด้านสินเชื่อ ธ.ก.ส. สาขาพนัสนิคมจังหวัดชลบุรี. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยบูรพา.
- อนุวัฒน์ สุขชาติกุล. (2539). ไปดูเขาพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาลในแคนาดาโดยกระบวนการ Accreditation. วารสารการวิจัยระบบสาธารณสุข 4(6) : 196 – 204.

- Chen, C. (1993). **Minnesota extension service employee' and clientele's perception and Exceptions Of service quality measured by the SERVQUAL assessment.** United States of America : Dissertation, University of Minnesota.
- Finnegan, M. (1975). **New Webster's dictionary of english language.** New York : Consolidated Book.
- Garrison, U. C. and Magoon, R. (1972). **Education psychology columbus.** Ohio : Cheries E.
- Kotler, P. (1991). **Marketing : An introduction.** (2nd ed.). Englewood Cliff, NJ : Prentie Hall.
- Lovelock, C. H. (1984). **Service marketing.** Englewood Cliff, NJ : Prentice Hall.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A. & Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implication for future. **Journal of Marketing** 49(4) : 41 – 50.
- _____. (1988). SERVQUAL : A multiple – item scale for measuring consumer perceptions of service quality. **Journal of retailing** 64(1) : 12 – 40.
- Sun-SH, Lee-Y, Park-y, and Shin-GC. (1997). **The impact of consumer involvement on the conssumer's perception of service quality focusing on the Korean hotel industry.** Seoul : Dissertation, Kyung Hee University.
- Tamimi, A. H. (2001). **Analysing service quality in the UAE Islamic banks.** The international Conference : Financial development in Arab Countries.
- Zeithaml, V. A. (1985). The new demographics and market fragmentation. **Journal of marketing** 49(4) : 64 – 75.
- _____. (1988). Consumer perceptions of price, quality and value : A means-end model and Synthesis of evidence. **Journal of marketing** 52(3) : 2 – 22.
- Webster, N. N. (1985). **Statistics : An introductory analysis** (3 rd ed.). Tokyo : Harper.