

บรรณานุกรม

กฤษฎา หาญศุกร์ลักษณ์ (2535) “ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ ที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อ กรมธรรม์ประกันภัย ตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ พ.ศ. 2535 ในจังหวัดเชียงราย” วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัย เชียงใหม่

จารุกี ชินะพงศ์ไพศาล (2545) “ความพึงพอใจของผู้เอาประกันที่มีต่อบริษัทประกันภัย: ศึกษาเฉพาะกรณีการประกันภัยรถยนต์ส่วนบุคคลภาคสมัครใจ ในเขตกรุงเทพมหานคร” วิทยานิพนธ์, มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

เชาวริย์ สโตน (2546) “ความคาดหวังและการได้รับบริการของลูกค้าจาก บริษัท อีวีว่าประกันภัย (ไทย) จำกัด ด้านประกันภัยรถยนต์” สารนิพนธ์, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ชรีณี เดชจินดา (2535) ความพึงพอใจของผู้ประกอบการต่อศูนย์บริการกำจัดกากอุตสาหกรรม แขวงแสมดำ เขตบางขุนเทียน กรุงเทพมหานคร วิทยานิพนธ์ วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาเทคโนโลยีการบริหารสิ่งแวดล้อม มหาวิทยาลัย มหิดล

เทวัญ วิชิตะกุล (2545) “การวิเคราะห์โครงสร้างตลาดและปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการทำประกันภัยรถยนต์นั่งส่วนบุคคลภาคสมัครใจในเขตกรุงเทพมหานคร” งานวิจัยเฉพาะกรณี, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

ธารินี เมธานุเคราะห์ (2542) “คุณภาพการบริการตามความคาดหวังของผู้ป่วย คลินิกนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์” ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ประวิทย์ รั้งสรรคิวิจิตร (2542) “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจทำประกันภัยรถยนต์นั่งส่วนบุคคลในเขตกรุงเทพมหานคร” วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัย หอการค้าไทย

ลาวัณย์ บุญะจินดา (2547) “คุณภาพงานบริการเภสัชกรรมชุมชนในมุมมองของผู้รับบริการและเภสัชกร” ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์

วันวิสาข์ นนทะน่าน (2548) “คุณภาพบริการและความพึงพอใจของผู้ป่วยต่องานบริการเภสัชกรรม ผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลคอนสวรรค์ จังหวัดชัยภูมิ” ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัย ขอนแก่น

วิมลสิทธิ์ หรยางกูร พฤติกรรมมนุษย์กับสภาพแวดล้อม : มูลฐานทางพฤติกรรมเพื่อการ
ออกแบบและวางแผน พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2541.

สุภาพร คำหมื่น (2544) “คุณภาพการบริการตามการรับรู้ของผู้บริโภค โรงพยาบาล
เชียงใหม่ ราม 2” ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัย เชียงใหม่

หลุย จำปาเทศ (2538) จิตวิทยาการจูงใจ กรุงเทพมหานคร: บริษัท สามัคคีสาส์น จำกัด

เอกลักษณ์ คະดาษ (2549) *ความสัมพันธ์ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อ
ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการประกันภัยรถยนต์ประเภทที่หนึ่งในกรุงเทพมหานคร* วิทยานิพนธ์
ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัย ราชภัฏ พระนคร

Good, Carter V (1959) Dictionary of Education 3rd ed New York: McGraw - Hill
Book Company

M.Mehdi Bozorgi, (2006) “การวัดคุณภาพบริการของธุรกิจสายการบินโดยทฤษฎี
คุณภาพบริการ SERVQUAL Model” (Gronross, 1982 และ Parasuraman, 1988) Master Thesis,
Lulea University

Parasuraman A., Zeithaml V.A., Berry L.L. (1988) SERVQUAL: A Multiple-Item
Scale for Measuring Consumer Perception of Service Quality, Journal of Retail; 5-40.

Philip Ash, “The SRA Employee Inventory: A Statistical Analysis,” Personal
Psychology. Vol. 18 (Autumn) 1985, pp. 359 – 360

Roger D. Miniard, Paul W. (1978). *Consumer Behavior* 7th ed. Fort Worth: The
Dryden Press, Inc.

Wallestein, Harvey. (1971). *Social Psychology: An Attributional Approach*.
Saint Louis: C.V. Mosby.

Yamane, Taro (1973) *Statistic: An Introductory Analysis* 3rd ed., New York
Harper International Edition

Zeithaml. V.A,L.L. Barry and Parasuraman (1990) *Delivery Quality: Balancing
Customer Perception and Expectation* New York: The Free Press