

บรรณานุกรม

- จาริก บุญญา. (2551). การศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของ
ธนาคารออมสิน: ศึกษากรณี สาขาสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิต, สาขาบริหารธุรกิจ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- จิตตินันท์ นันทไพบุลย์. (2551). จิตวิทยาบริการ (Service Psychology). กรุงเทพฯ: วิ.พริ้นท์.
- จิตติมา ชีรพันธุ์เสถียร. (2549). การศึกษาคุณภาพบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลบ้านแพ้ว
(องค์การมหาชน) สาขาพร้อมมิตร. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิทยาการ
สังคมและการจัดการระบบสุขภาพ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- จิรภรณ์ สมุทรเพ็ชร. (2550). ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพการบริการของธนาคารออมสิน
ในจังหวัดแพร่. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิทยาการจัดการ,
บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ฉัตรยาพร เสมอใจ. (2546). การจัดการและการตลาดบริการ. กรุงเทพฯ: เอ็กซ์เปอร์เนท.
- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. (2548). การตลาดบริการ (Service Marketing) (พิมพ์ครั้งที่ 9). กรุงเทพฯ:
ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- ถนัด วันมณี. (2553). ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพการบริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและ
สหกรณ์การเกษตร สาขาสะเมิง จังหวัดเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต,
สาขาบริหารธุรกิจ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ทรงกฤษ พงษ์กสิเทวินท์. (2554). การประเมินคุณภาพการบริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)
สาขาภาพสินธุ์พลาซ่า. การศึกษาอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาการตลาด,
บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร. (2554). วันที่ค้นข้อมูล 8 ธันวาคม 2555,
เข้าถึงได้จาก <http://www.baac.or.th/index.php>
- ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร. (2555). Call Center. วันที่ค้นข้อมูล 8 ธันวาคม 2555,
เข้าถึงได้จาก <http://www.baac.net>
- ชัยวรรณ ธาราศักดิ์. (2551). การศึกษาคุณภาพการบริการของพนักงานธนาคารชนชาติ จำกัด
(มหาชน) สาขาศรีราชา จังหวัดชลบุรี. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต,
สาขาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ธีรกิตติ นวรัตน์ ณ อยู่ธยา. (2549). การตลาดบริการ: แนวคิดและกลยุทธ์ (Service Marketing:
Concepts and Strategies) (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: แอคทีฟพริ้น.

- นพพร สะไบบาง. (2553). *คุณภาพการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาแม่โจ้*. ปัญหาพิเศษบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาบริหารธุรกิจ, สำนักบริหารและ พัฒนาวิชาการ, มหาวิทยาลัยแม่โจ้.
- นวลฉวี รัตตง. (2543). *ความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อการรับบริการทางการแพทย์ ในโรงพยาบาลศิริราช*. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, สาขาสุศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.
- บุญเกียรติ ชีวะตระกูลกิจ. (2550). *แนวคิดเกี่ยวกับบริการ*. ใน เอกสารการสอนประมวลสาระ ชุมวิชาการวิเคราะห์ วางแผนและควบคุมทางการตลาด หน่วยที่ 8 (หน้า 196). นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ปราณี เอี่ยมลออภักดี. (2548). *การตลาดบริการ: คุณภาพการบริการมุ่งเน้นความสำคัญของลูกค้า*. วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยหอการค้าไทย, 25(1), 42-43.
- พรณี สีนุประภา. (2548). *การพัฒนาการให้บริการของสำนักงานประกันสังคม: กรณีศึกษา สำนักงานประกันสังคมในเขตกรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์สังคมสงเคราะห์ศาสตร มหาบัณฑิต, สาขาการบริหารและนโยบายสวัสดิการสังคม, คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- บุพการณั พิรภูติ. (2551). *การรับรู้คุณภาพบริการของลูกค้าธนาคารออมสิน สาขาในสังกัดเขตบางแค กรุงเทพมหานคร*. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาบริหารธุรกิจ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- บุพวรรณ วรรณวานิชย์. (2548). *การจัดการตลาดบริการ*. กรุงเทพฯ: คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- รุ่งศรี ศิริเพ็ญ. (2548). *ปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการด้านการรักษาพยาบาลของ สถานพยาบาล สังกัดกรมราชทัณฑ์: ศึกษาเฉพาะกรณีในเขตกรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการบริหารงานยุติธรรม, คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- วิทยา ด่านธำรงกุล. (2549). *ซีอาร์เอ็ม-ซีอีเอ็มหยินหยางการตลาด*. กรุงเทพฯ: วงกลม.
- วาสนา วงษ์ศิริ. (2555, 4 มกราคม). *ธนาคารต้องทำงานมากขึ้นรับมือการแข่งขันธุรกิจการเงิน*. ประชาชาติธุรกิจ, หน้า 15.
- วีรพงษ์ เหลิมจิระรัตน์. (2545). *คุณภาพในงานบริการ*. กรุงเทพฯ: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น).

- ศิริระ ศรีชุมชนเดช. (2545). *แนวทางการพัฒนาคุณภาพบริการสำนักงานที่ดินจังหวัดขอนแก่น*.
วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาพัฒนาสังคม, บัณฑิตวิทยาลัย,
มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2546). *การบริหารการตลาดยุคใหม่*. กรุงเทพฯ: ธรรมสาร.
- สมวงศ์ พงศ์สถาพร. (2550). *เคล็ดลับไม่ลับการตลาดบริการ (The Secret of Service Marketing)*.
กรุงเทพฯ: พี ซี พรินท์เทค.
- สมิต สัมฤทธิ์. (2546). *การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ*. กรุงเทพฯ: เดือนตุลา.
- สุพรรณิ อินทร์แก้ว. (2551). *การตลาดธุรกิจบริการเฉพาะอย่าง (Marketing for Specific Service & Business) (พิมพ์ครั้งที่ 4)*. กรุงเทพฯ: ธนาเพลส.
- สุภาวดี สุกะนึ่ง. (2550). *การพัฒนาคุณภาพบริการของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและ
ขนาดย่อมแห่งประเทศไทย: กรณีศึกษา ศูนย์ธุรกิจสุพรรณบุรี*. สารนิพนธ์สังคม
สงเคราะห์ศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการบริหารและนโยบายสวัสดิการสังคม, คณะสังคม
สงเคราะห์ศาสตร์, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- เสรี วงศ์ทวีลาภ. (2552). *ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพบริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา
จำกัด (มหาชน) สาขาซอยคลองครุ จังหวัดสมุทรสาคร*. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิต, สาขาการบริหารธุรกิจ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- อเนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อดุลพัฒน์กิจ. (2550). *จิตวิทยาบริการ*. กรุงเทพฯ: อดุลพัฒน์กิจ.
- อภิญาญ ภัทราพรพิสิฐ. (2553). *ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ ธนาคารกรุงไทย จำกัด
(มหาชน) สาขานนแสงชูโต จังหวัดกาญจนบุรี*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต,
สาขาการประกอบการ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- Fitzsimmons, J. A. & Fitzsimmons, M. J. (2004). *Service Management: Operations, Strategy and
Information Technology* (4th ed.). Boston, MA: McGraw-Hill/ Irwin.
- Lovelock, C. H., & Wright, L. (2002). *Principles of Service Marketing and Manangement*.
New Jersey: Pearson Education.
- Mellet, J. D. (1954). *Mangagement in the Public Service: The Qust for Effective Performance*.
New York: McGraw-Hill.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1994). Alternative scales for measuring service
quality: A comparative assessment based on psychometric and diagnostic
criteria. *Journal of Retailing*, 70(3), 201-230.
- Yamane, T. (1967). *Statistics: An Introductory Analysis* (2nd ed.). New York: Haper and Row.