

หนังสือและบทความในหนังสือ

กุลธน ธนาพงศธร. “หลักในการให้ประโยชน์และบริการ.” ใน เอกสารการสอนชุดวิชาการบริหารงานบุคคล. หน้า 303-304. พิมพ์ครั้งที่ 23.นนทบุรี : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2541.

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. การตลาดบริการ. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพมหานคร: ส. เอเชียเพลส (1989), 2548.

เลิฟล๊อค คริสโตเฟอร์ เอช, และ ไรท์ ลอเรน. การตลาดบริการ. (แปลจาก Principles of Service Marketing and Management โดย อดุลย์ จาตุรงค์กุล, ดลยา จาตุรงค์กุล, และพิมพ์เดือน จาตุรงค์กุล. กรุงเทพมหานคร: เพียร์สัน เอ็ดดูเคชั่น อินโดไชน่า, 2546.

วีรพงษ์ เฉลิมาจิระรัตน์. คุณภาพในงานบริการ. กรุงเทพมหานคร: เอช.เอ็น.กรุ๊ป, 2545.

ศศิพัฒน์ ยอดเพชร. ระเบียบวิธีวิจัยทางสวัสดิการสังคมและสังคมสงเคราะห์. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2547.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. องค์การและการจัดการ. กรุงเทพมหานคร: บริษัท ธรรมสาร จำกัด, 2545.

สมิต สัชฌุกร. การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์เดือนตุลา จำกัด, 2546.

เอกสารอื่นๆ

จิรพันธ์ คำโสภา. “ผลการพัฒนาบุคลากรเพื่อการบริการที่เป็นเลิศ : ศึกษาเฉพาะกรณีผู้ผ่าน การอบรมโครงการพัฒนาพฤติกรรมบริการที่เป็นเลิศของโรงพยาบาลศิริราช.” วิทยานิพนธ์ มหาบัณฑิต คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2544.

พรณี สินธุประภา. “การพัฒนาการให้บริการของสำนักงานประกันสังคม กรณีศึกษาสำนักงานประกันสังคมในเขตกรุงเทพมหานคร.” วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2548.

รุ่งศรี ศิริเพ็ญ. “ปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการด้านการรักษาพยาบาลของสถานพยาบาลสังกัดกรมราชทัณฑ์ : ศึกษาเฉพาะกรณี ในเขตกรุงเทพมหานคร.” วิทยานิพนธ์ มหาบัณฑิต คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2548.

วรเดช จันทศร และ ไพโรจน์ ภัทรนรากุล. “การพัฒนาระบบมาตรฐานการปฏิบัติงานของกรมพัฒนา.” ศูนย์บริการวิชาการ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ร่วมกับ กรมพัฒนาที่ดิน กระทรวงเกษตรและสหกรณ์, 2544.

วไลพร เก่งธัญการ. “ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานสายวิชาการ : ศึกษาเฉพาะกรณีสถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งประเทศไทย.” วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2542.

วีระศักดิ์ ศิริกุล. “ความพึงพอใจของเกษตรกรลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) ที่มีต่อการดำเนินงานสินเชื่อในรูปวัสดุอุปกรณ์การเกษตร.” สารนิพนธ์มหาบัณฑิต คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2543.

สุดา ธวัชวัฒนนันท์. “การพัฒนาบริการในศูนย์ให้ความช่วยเหลือเด็กและสตรีจากการกระทำรุนแรง : กรณีศึกษาศูนย์ให้ความช่วยเหลือเด็กและสตรีที่ถูกกระทำรุนแรงในโรงพยาบาลศูนย์และโรงพยาบาลทั่วไป.” วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2549.

อาลีนา อาดัม. “แนวทางการพัฒนาการให้สินเชื่อของธนาคารในเขตพื้นที่ยากจน : ศึกษากรณีกลุ่มลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร อำเภอเมือง สาขาบุรีรัมย์.” วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2540.

Books

Gronroos, C. Service Management and Marketing Lexington, MA: Lexington Books, Lexington, MA, 1990.

Zeithmal, et al. A concept model of service quality and its implication for future research. Journal of Marketing, 1990.

ข้อมูลจากอิเล็กทรอนิกส์

ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย.

<<http://www.smebank.co.th>>. 2549.

“ข้อมูลภายในธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย.”

<<http://172.16.0.29>>.