

## บรรณานุกรม

- กัลยา วาณิชย์บัญชา. (2545). การใช้ SPSS for Windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- กุลชน หนาหงศร. (2541). หลักการของประโยชน์และบริการ. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- กุลสุตา เกื้อน้อย. (2549, ธันวาคม 19). ลูกค้าธนาคารพาณิชย์. สัมภาษณ์.
- เกริกเกียรติ พิพัฒน์เสรีธรรม. (2536). วิวัฒนาการของระบบธนาคารพาณิชย์ไทย. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- คำนวน ประสมผล. (2547). สร้างวัฒนธรรมการบริการ. กรุงเทพฯ : น้าอักษร.
- จรินทร์ เทศวานิช. (2545). การเงินและการธนาคาร (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพฯ : โอ เอส พริ้นติ้ง เฮ้าส์.
- จันทิมา ณ นคร. (2548). ทักษะของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการให้บริการของโทรศัพท์เคลื่อนที่ไทยโมบายในเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- จารุณี ตันเจริญ. (2541). ผลกระทบต่อรูปแบบวัฒนธรรมองค์การต่อคุณภาพบริการของอุตสาหกรรมโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์.
- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. (2547). การตลาดบริการ. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- \_\_\_\_\_. (2548). การตลาดบริการ (พิมพ์ครั้งที่ 6). กรุงเทพฯ : ส.เอเซียเพลส (1989).
- ชูศรี วงศ์รัตน. (2541). สถิติเพื่อการวิจัย (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ณัฐพันธ์ เขจรนันท์. (2546). TQM. กลยุทธ์การสร้างองค์การคุณภาพ. กรุงเทพฯ : เอ็กสเปอร์เน็ท.
- ทิพย์ธาวา คุลยสุข. (2548). การวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการของเคาน์เตอร์การเงินนอกสถานที่ : กรณีศึกษาธนาคารอาคารสงเคราะห์. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ธงชัย วงศ์ชัยสุวรรณ. (2544). รัฐศาสตร์การบริหาร. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ธนาคารพาณิชย์. (2549, พฤศจิกายน 5). รายชื่อธนาคารพาณิชย์. [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก : <http://www.google.co.th/midambe11.net/link/link0.3.thm>.
- ธานีรินทร์ สุวงศ์วาร. (2541). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อคุณภาพในงานบริการส่วนหน้าของโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานครตามการรับรู้ของหัวหน้างาน. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

- ธีรดา เนียมอยู่. (2548). การประเมินคุณภาพการบริการของห้องสมุดงานวิจัย ศูนย์  
ข้อมูลสนเทศการวิจัย สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติเพื่อประเมินคุณภาพ  
การบริการ. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- นันทิยาพร อัครเจริญวัฒนา. (2548). คุณภาพการให้บริการของศูนย์ร่วม:ประสบการณ์จาก  
ผู้รับบริการในสำนักงานเขตบางพลัด. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต  
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- นิตยา จอมเงิน. (2545). เศรษฐศาสตร์สาธารณสุขในยุคปฏิรูประบบสุขภาพ. พิษณุโลก :  
สุสิทธิ์กราฟฟิค.
- นิพนธ์ อ่ำพิน. (2546). การพัฒนาคุณภาพการให้บริการหน่วยงานของรัฐ : ศึกษากรณี  
เปรียบเทียบสถานีตำรวจตามโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน.  
วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- บุญเกียรติ ชีวะตระกูลกิจ. (2544). ประมวลสาระชุดวิชาการวิเคราะห์การวางแผนและ  
ควบคุมทางการตลาด. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมศาสตร์.
- บุญเรือง ไตรเรืองวรวัฒน์. (2542). TQM ในงานบริการสุขภาพ. เชียงใหม่ : เจริญผล.
- ประคอง วรรณสุด. (2542). การวิจัยการศึกษา. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ประภาศรี พงศ์ธนาพาณิชย์, และคนอื่น ๆ. (2547). การจัดการการตลาดและการผลิต.  
นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมศาสตร์.
- ปราณี เอี่ยมละออภักดี. (2549, พฤศจิกายน 21). วิธีการสุ่มตัวอย่างงานวิจัย. [ออนไลน์].  
เข้าถึงได้จาก : <http://www.2.utcc.ac.th>.
- พรนพ พุกกะพันธุ์. (2548). การบริหารธนาคารพาณิชย์ (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ :  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- พัฒน์พงศ์ สิบนุการณ. (2541). การศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการบริการของ  
พนักงาน:ศึกษากรณีสำนักงานบริการโทรศัพท์ บริษัทเทเลคอม เอเชีย คอร์ปอเรชั่น  
จำกัด(มหาชน). วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- พันชิต ปิ่นตะติษ. (2541). การศึกษาคุณภาพการให้บริการเรือโดยสารคลองลาดพร้าว.  
วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- พิชิต ฤกษ์จรูญ. (2547). ระเบียบวิธีการวิจัยทางสังคมศาสตร์ (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ :  
แฮ็ส ออฟ เคอร์มิสท์.
- พิสิทธิ์ พิพัฒน์โสภากุล. (2549). เทคนิคการสร้างระบบบริการให้เป็นเลิศ. กรุงเทพฯ :  
ซีเอ็ดบุ๊คยูเคชั่น.

- เพ็ชรรัตน์ พัดโสภกา. (2548). คุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการ  
 ออกใบอนุญาตทำงานของคนต่างด้าวตามกฎหมายของสำนักบริหารแรงงาน  
 ต่างด้าว. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ยุพาวรรณ วรรณวานิชย์. (2548). การจัดการตลาดบริการ. กรุงเทพฯ : แสงดาว.
- เย็นฤดี ลัทธกร. (2541). กลยุทธ์การบริหารงานบริการ. For Quality, 5 (25), 95 –102.
- รุ่ง แก้วแดง. (2540). รีเอ็นจิเนียริงระบบราชการไทย ภาค 2 (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ :  
 มติชน.
- ลาวัลย์ ปุกหุด. (2548). การศึกษาความคาดหวังและการรับรู้ของผู้เข้ารับการศึกษาที่มี  
 มีต่อคุณภาพบริการของสถาบัน จอห์น โรเบิร์ต เทาเวอร์. วิทยานิพนธ์ปริญญา  
 มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- วรรณวดี พูลพอกสิน. (2544). ความพึงพอใจต่อการบริการในโครงการบัตรประกันสุขภาพ  
 จังหวัดนนทบุรี. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- วารี หะวานนท์. (2543). การบัญชีธนาคารการปฏิบัติงานธนาคารพาณิชย์. กรุงเทพฯ : ซียูบี.ค.
- วิฑูรย์ สิมะโชคดี. (2542). TQM วิธีสู่องค์กรคุณภาพยุค 2000. กรุงเทพฯ : ส.เอเซียเพลส.
- วิรัช วิรัชนิการวรรณ. (2548). การบริหารจัดการและการบริหารการพัฒนาขององค์กร  
 ตามรัฐธรรมนูญและหน่วยงานของรัฐ. กรุงเทพฯ : นิติธรรม.
- วิศรุต จินดาวัฒน์. (2550, กุมภาพันธ์ 13). ข้อพระธรรมคำสั่งสอน. [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก :  
<http://www.wattana.ac.th/sermon/files/48-06-14.html>.
- วิศวัสค์ คววม. (2544). การประเมินผลการให้บริการขององค์กร : ศึกษาเฉพาะกรณี  
 ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน). วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัย  
 รามคำแหง.
- วีรพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์. (2543). คุณภาพในงานบริการ (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพฯ : สมาคม  
 ส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย – ญี่ปุ่น).
- \_\_\_\_\_. (2545). คุณภาพในงานบริการ. กรุงเทพฯ : เอช.เอ็น.กรุ๊ป.
- วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์. (2541). การวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการห้างสรรพสินค้าโดย  
 เครื่องมือประเมินคุณภาพเซอร์คอลล (SERVQUAL). วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต  
 มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย.
- \_\_\_\_\_. (2547). การตลาดธุรกิจบริการ. กรุงเทพฯ : ซี.เอ็ดดูเคชั่น.
- ศุภวรรณ โสภณวสุ. (2541). การศึกษาการประเมินความพึงพอใจของลูกค้าในการให้บริการ  
 ของ ศูนย์ธุรกิจปากน้ำ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน). วิทยานิพนธ์ปริญญา  
 มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

- ศิริพร สุประพาส. (2541). ความพึงพอใจลูกค้าที่มีต่อการบริการของธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน). วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคนอื่น ๆ. (2543). การจัดการการตลาด (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ : เอช.เอ็น.กรุป.
- \_\_\_\_\_. (2541). พฤติกรรมองค์การ. กรุงเทพฯ : ดวงกมลสมัย.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์, สมชาย หิรัญภักดี, และสมศักดิ์ วานิชยามรณ. (2545). ทฤษฎีองค์การ. กรุงเทพฯ : ชรรมสาร.
- ศิวฤทธิ์ พงศกรรังศิลป์. (2547). หลักการตลาด. กรุงเทพฯ : ท็อป.
- สมบูรณ์ ไตรทิพธารังโชค. (2539). คุณภาพให้บริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศใน กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- สมิต สัชฌุกร. (2546). การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพฯ : สายธาร.
- สุปรียา รัตโรจน์. (2540). การศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการรับบริการทั่วไปของธนาคารศรีนคร สาขาซอยถนนเทพารักษ์ (หนามแดง). วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต.
- สาคร เกิดกัน. (2544). การปรับปรุงคุณภาพบริการของพนักงานคือฟู้ดช็อปแผนกอาหารและเครื่องดื่ม กรณีศึกษาแม่ข่ายริเวอร์ไซด์. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.
- สุชีรา วิถีภูมิเศษชา. (2548). การประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการของบริษัท โกลเด้น มายด์ เซอร์วิส จำกัด. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- สุวริย์ ศิริโกคาภิรมย์. (2548). การวิจัยทางการศึกษา. ลพบุรี : สถาบันราชภัฏเทพสตรี.
- สุวิมล ศิริกานนท์. (2548). ระเบียบวิธีการวิจัยทางสังคมศาสตร์ : แนวทางสู่การปฏิบัติ. (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สุวิมล สังข์เครือ. (2541). การศึกษาประเมินความพึงพอใจของลูกค้าในการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) กรณีศึกษาธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาปากน้ำ. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต.
- อดุลย์ จาตุรงค์กุล, คลยา จาตุรงค์กุล, และพิมพ์เดือน จาตุรงค์กุล. (2546). การตลาดบริการ. กรุงเทพฯ : เพียร์สัน เอ็ดดูเคชั่น.
- อดุลย์ จาตุรงค์กุล. (2542). การบริหารการตลาดกลยุทธ์และยุทธวิธี. กรุงเทพฯ : ท็อป.

- อนุวัฏ บรรลุทางธรรม. (2544). การศึกษาคุณภาพการให้บริการรถไฟฟ้า (BTS) ของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์.
- อรวรรณ สังขวารี. (2543). การบริการของสำนักงานภาษีสรรพากรพื้นที่ 2. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- อัชฌา หว่ายลอย. (2544). คุณภาพการให้บริการในมุมมองของญาติผู้ป่วยจิตเวช แผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลจิตเวชทั่วไป ในเขตภาคเหนือ. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- เอนก สุวรรณบัณฑิต. (2548). จิตวิทยาบริการ. กรุงเทพฯ : เพรส แอนด์ ดีไซน์.
- โอภาส กวั้นกิติกร. (2548). คุณภาพการบริการของบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) โดยเปรียบเทียบระหว่างเที่ยวบินประเภทภายในประเทศและระหว่างประเทศ. วิทยานิพนธ์ปริญญาตรีบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- Boonansevee, B. (2005). **Relationship marketing : Loyalty intentions in new era of Thai bank marketing**. Ph.D. dissertation, Nova Southeastern University.
- Cronbach,L.J. (1971). **Essentials of psychological testing** (4<sup>th</sup> ed.). New York Harper,& Row.
- Gronroos,C. (1990). **Service management and marketing** lexington. Massachusetts : LexingtonBooks.
- Kochapkeedee,W. (1998). Nurse,nurse administrator,and nurse educator perceptions of Patient expectations of nursing service quality in Southern Thailand (DSN.Thesis In Health Science Health Care Management University of Alabama at Bermingham,U.S.A.). **Dissertation Abstracts International**. 59, p.1585. (From DAO,1997 – 1999).
- Kotler, P. (2000). **Marketing management (the millennium)**. New Jersey : Prentice – Hall.
- \_\_\_\_\_. (1997). **Marketing management, Analysis – planning, implementation and control**. (9<sup>th</sup> th). New Jersey : Prentice – Hall.
- Lovelock, C.H. (1996). **Service marketing** (3<sup>rd</sup> ed.). New Jersey : Prentice – Hall.
- Parasuraman, A. Zeithaml,V.A., & Berry, L.L. (1990). **Delivering quality service : Balancing customer perception and expectation**. New Jersey : The Free Press.
- Simpson, P. & Eric, P. (2006). **Examining employee satisfaction customer service and customer satisfaction in a retail banking organization**. Texas : University of North Texas.

**Steve, M. & Cook, S. (1995). The implication of customer service initiatives for human resource professionals : Training for quality. New York : Luice Press.**

**Tenner, AR.& Detoro,L.J. (1992). Total quality management : Three steps to continous improvement. reading, massachusetts : Addision – wesly pub.**

**Zeithmal,et al. (1990). A concept model of service quality and its implication for future research. journal.**

มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา