

## บรรณานุกรม

- กนกวรรณ สุภักดี. (2549). ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของบริษัทอโชน 5H ลินทรัพย์ (ไทยแลนด์) จำกัด (มหาชน) สาขาอุบลราชธานี. วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.
- กรรณิการ์ วัฒนปฤดา, จิราภรณ์ วุฒิพันธ์, ภัสสร อินทรกำแหง, วรณิกา ศุภริยพงศ์, และ ศิริวรรณ ร่มเย็น. (2549). รายงานการวิจัยเรื่องความพึงพอใจในการให้บริการของ สถานศึกษา. ขอนแก่น: มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2545). การใช้ SPSS for Windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค. (2543). สว่างทั่วแดนไทย 40 ปี ภูมิใจ กฟภ.รับใช้สังคม. กรุงเทพฯ : ผู้แต่ง.
- \_\_\_\_\_. (2553). ประวัติความเป็นมาของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค [ออนไลน์]. เข้าถึง ได้จาก : <http://www.pea.co.th/th/index.php>. (2553, พฤษภาคม 20).
- การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคเหนือ). (2553). ประวัติความเป็นมา [ออนไลน์]. เข้าถึง ได้จาก : <http://www.pea.co.th/pean3/home/intropea.html>. (2553, พฤษภาคม 20).
- จริยา บุญสุยา. (2543.) .ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของบริษัทหลักทรัพย์ เอกอรรณง เคไอจี จำกัด (มหาชน) สาขาสุรินทร์. วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- จินตนา บุญบงการ. (2545). การสร้างจิตสำนึกการให้บริการประชาชนภาครัฐ. กรุงเทพฯ: อาทิตยไพรดักส์ กรุป.
- จินตนา ยูนิพันธ์, และอารี ชิวเกษมสุข. (2549, พฤศจิกายน 24). การพัฒนาแบบวัดความ พึงพอใจต่อคุณภาพการพยาบาลของผู้ป่วย [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก : <http://www.md.chula.ac.th/rcat/htdocs/previous/200549617.pdf>
- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. (2547). การตลาดบริการ. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ณัฐพันธ์ เขจรนันท์, และคนอื่นๆ. (2545). TQM กลยุทธ์การสร้างองค์การคุณภาพ. กรุงเทพฯ: เอ็กชเปอร์เน็ท.
- ตรวจบัญชีและสหกรณ์, กรม. (2549). การศึกษาความคิดเห็นของผู้รับบริการสารสนเทศ ทางการเงิน เพื่อพัฒนาสารสนเทศทางการเงินของสหกรณ์และกลุ่มเกษตรกร. กรุงเทพฯ: ผู้แต่ง.

- ทะเบียนราษฎรอำเภอเมืองลพบุรี, สำนักงาน. (2552, มกราคม 9). ข้อมูลประชากรในอำเภอเมืองลพบุรี. [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก : <http://www.amphoe.com/menu.php?mid=1&am=535&pv=50>.
- ทิพย์ฤทัย ตระการศักดิ์กุล. (2547). ภาพลักษณ์ขององค์การกับการรับรู้คุณภาพการบริการของลูกค้าธนาคารออมสิน ในเขตจังหวัดเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- เทียนชัย ไชยเศรษฐ. (2551). คุณภาพงานบริการทางเทคนิคการแพทย์. [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก : <http://www.thaimedtech.org/mtvrt2.html>. (2551, กันยายน 10).
- ชนวรรณ แสงสุวรรณ, อติลา ปงศ์ยี่หล้า, อุไรวรรณ แยมเนียม, ยุทธนา ชรรณเจริญ, และยงยุทธ พูลวงศ์ศิริพันธ์ (2547). การจัดการการตลาด. กรุงเทพฯ : เพียร์สันเอ็ดดูเคชั่น อินโดไชน่า.
- ชนวัฒน์ ประกอบศรีกุล. (2548). ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของสำนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) จังหวัดเชียงราย. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ธรรมศาสตร์อาสา. (2550, กันยายน 10). การบริการที่ดี. [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก : <http://www.kruthai.info/board04/show.php?Category=webboard&No=6682>.
- ชานินทร์ ศิลป์จารุ. (2548). การวิจัยและการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย spss ครอบคลุมทุกเวอร์ชัน (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพฯ : วี เอ็นเตอร์พรีน.
- ธีรภักดิ์ นวรัตน์ ณ อยุรยา. (2549). การตลาดบริการ แนวคิดและกลยุทธ์ (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ:จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ธีรเดช สมพยนต์ม์. (2546). ปัจจัยที่มีผลต่อรูปแบบการชำระเงินค่าไฟฟ้า : กรณีศึกษาผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตอำเภอเมือง จังหวัดตราด. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ธีรพงษ์ ศิริโสม. (2547). การศึกษาปัญหาและคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ที่ดินในเขตจังหวัดกาฬสินธุ์. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- บุญสม มิตรพระพันธ์. (2542). "การบริการพยาบาลสู่คุณภาพ", วารสารการศึกษาพยาบาล. กุมภาพันธ์, 20.
- บุษบา เชื้อวงศ์. (2545). ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของบริษัท เอ็ม เอ็ม ซี สิทธิผล จำกัด สาขาหัวหมาก. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท สถาบันราชภัฏสวนดุสิต.

- เบญจมาศ ศิริกมลเสถียร. (2542). ความพึงพอใจของผู้ป่วยในต่อการบริการของ  
โรงพยาบาลสมเด็จพระพุทธพรหมเดชอุดม อำเภอเดชอุดม จังหวัดอุบลราชธานี.  
วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ปนัดดา ดันดีวัฒนพานิช. (2550). การศึกษาเปรียบเทียบความคาดหวังและการรับรู้  
คุณภาพการให้บริการของบริษัทรับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ.  
วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยบูรพา.
- พัฒนา ศิริโชติบัณฑิต. (2548). การส่งเสริมการขาย. กรุงเทพฯ: แม็ค.
- พิชิต ฤทธิ์จรรยา. (2547). ระเบียบวิธีการวิจัยทางสังคมศาสตร์ (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ:  
เฮาส์ออฟเคอร์มีสท์.
- พิมพ์ชนก คันสนีย์. (2540). ปัจจัยกำหนดคุณภาพของการบริการตามการรับรู้ของ  
ผู้บริโภคในจังหวัดเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต  
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ไพเราะ คลองนาง. (2547). คุณภาพบริการพยาบาลตามความคาดหวังและการรับรู้ของ  
ผู้ป่วยโรงพยาบาลชุมชน จังหวัดชัยภูมิ. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต  
มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- ภูริทัต เจริญมี. (2551). การสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการชำระค่าภาษีอากรศุลกา  
การผ่านธนาคารทางอิเล็กทรอนิกส์. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต  
มหาวิทยาลัยบูรพา.
- มาลี นันทวิษรินทร์. (2548). การตัดสินใจเลือกใช้บริการธนาคารผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์  
ของธนาคาร กรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน). วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต  
มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ยอดขวัญ เรืองรัตน์. (2547). ความคาดหวังของผู้รับบริการต่อคุณภาพการบริการของโร  
พยาบาล: กรณีศึกษาโรงพยาบาลพญาไท 1. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต  
มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ยุทธ ไกยวรรณ. (2545). พื้นฐานการวิจัย (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.
- ยุพาวรรณ วรรณวานิชย์. (2548). การจัดการการตลาดบริการ. กรุงเทพฯ: แสงดาว.
- รัตนา รัตนพรหม. (2547). ความพึงพอใจในคุณภาพการบริการธุรกิจรถยนต์เช่าตามการ  
รับรู้ของผู้บริโภคในเขตจังหวัดเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต  
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- วนิดา สิงโต. (2549). การพัฒนาคุณภาพบริการพยาบาลตามความคาดหวังและการรับรู้  
ของผู้รับบริการ หอผู้ป่วยใน โรงพยาบาลชัยนาท. วิทยานิพนธ์ปริญญา  
โทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์.

- วิศนุพงศ์ ปินดาโมงค์. (2547). การเปรียบเทียบการรับรู้คุณภาพการบริการระหว่าง  
ผู้รับบริการในโครงการประกันสุขภาพถ้วนหน้า กับผู้รับบริการทั่วไป  
โรงพยาบาลช้างเผือก. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- วิสาข ลายชื่น. (2548). ความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการของบริษัท  
หลักทรัพย์ไทยในจังหวัดเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ  
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- วีระชัย พุทธิสกุลวงศ์. (2543). พฤติกรรมและความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการโทรศัพท์  
เคลื่อนที่ระบบเวลาดีเฟอ 1800 ดิจิตอล ในเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์  
ปริญญาโทบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- วีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์. (2545). คุณภาพในงานบริการ. กรุงเทพฯ: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี  
(ไทย-ญี่ปุ่น)
- วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์. (2547). การตลาดธุรกิจบริการ. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ศรุตติ ละจัต. (2546). คุณภาพการให้บริการด้านสินเชื่อของธนาคารออมสิน. วิทยานิพนธ์  
ปริญญาโทบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ศิริลักษณ์ ดีโพธิ์. (2551). สวพ.ท. กับคุณลักษณะของผู้ให้บริการ. กรุงเทพฯ: จุลสาร  
สวพ.ท.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์, ปริญ ลักษิตานนท์, ศุภร เสรีรัตน์, และองอาจ ปทะวานิช. (2541). พฤติกรรม  
ผู้บริโภค. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ศิวฤทธิ์ พงศกรรังศิลป์. (2547). หลักการตลาด. กรุงเทพฯ: ท็อป.
- สมเกียรติ ฉายสุรีย์ศรี. (2545). ความพึงพอใจของลูกค้าที่นำรถเข้ารับบริการ ณ  
ศูนย์บริการรถยนต์ฮอนด้า. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สมชาติ กิจยรรยง. (2543). สร้างบริการ สร้างความประทับใจ. กรุงเทพฯ: เอช-เอเนกการพิมพ์.
- สมิต สัชฌุกร. (2546). การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพฯ: สายธาร.
- สรวิชัย ดวงจันทร์. (2548). การประเมินคุณภาพการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครู  
ลพบุรี จำกัด. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี.
- สุเทพ เฉลิมแสน. (2544). ความพึงพอใจของเกษตรกรลูกค้าที่มีต่อการให้บริการสินเชื่อ  
ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในจังหวัดร้อยเอ็ด.  
วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- สุภาพร คำหมื่น. (2544). คุณภาพการบริการตามการรับรู้ของผู้บริโภคโรงพยาบาล  
เชียงใหม่ ราม 2. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

- สุวิทย์ ศิริโภคานิรมย์. (2540). วิธีวิจัยทางธุรกิจ. ลพบุรี: สถาบันราชภัฏเทพสตรี.
- \_\_\_\_\_. (2546). การวิจัยทางการศึกษา. ลพบุรี: สถาบันราชภัฏเทพสตรี.
- สุวัฒน์ ไบเจริญ. (2540). ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาขอนแก่น (ภาคค่ำ). วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มหาสารคาม.
- สุวิมล ตีรภานันท์. (2548). ระเบียบวิธีวิจัยทางสังคมศาสตร์แนวทางการปฏิบัติ (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สุวิมล สังข์เครือ. (2541). การศึกษาประเมินความพึงพอใจของลูกค้าในการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ภายหลังจากการ Reengineering แล้ว กรณีศึกษา ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาปากน้ำ. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- เสวี วงศ์สมฤดี. (2547). คุณภาพของการบริการตามการรับรู้ของลูกค้า โรงเรียนสอนภาษาจีนกลาง ในเขตจังหวัดเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- หนึ่งฤทัย วัชเนวคิน. (2546). ความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อคุณภาพการบริการของร้านค้าปลีกสมัยใหม่. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- อภิญาพร มาลีวรรณ. (2540). ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของผู้แทนจำหน่ายเครื่องจักรกลการเกษตรกรณีศึกษาอำเภอกันทรลักษณ์ จังหวัดศรีสะเกษ. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- อรุณ วิชกิจ. (2548). ความคาดหวังของผู้ใช้บริการรถตู้โดยสารระหว่างกรุงเทพมหานครกับต่างจังหวัด. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยบูรพา.
- Clow, K.E. (1993). Conceptual and empirical identification of the variables impacting the expectations consumers have of a service encounter. **Dissertation abstracts** 35(8).7970-A-1971-A.
- Hartshorn, C.S. (1992). Service quality as perceives by public, private. **Dissertation abstracts international**. 39 (4), 598 – A.
- Ghobadian, A. (1994). Service quality : Concepts and models. **Journal of quality & reliability management**, 11(9), 43-66.
- Gronroos, C. (1990). **Quality / selection definitions, models and methods in use, The Nature of Service and Service Quality**. Last update: 25-Mar-1998. [Online]. Available : <http://www.ukoln.ac.uk/metadata/desire/quality/appendix-3.html>.

- Kennon Breaxeale,ed. (1999). **From Japan to Arabia : Ayutthaya's maritime relations with Asia / edited by Kennon Breazeale**. Bangkok : Toyota Thailand Foundation : The Foundation for the Promotion of Social Sciences and Humanities Textbooks Project.
- Kotler, P. (2000). **Marketing management analysis, planning, implementation, and control** (9<sup>th</sup> ed.). New York: Prentice Hall.
- Ladki, A.D. (1994). Employee attitudes as a function of age and length of service: A Reconceptualization. **Academy of management journal**.
- Lovelock, C., & Wright, L. (1999). **Principles of service marketing and management**. New Jersey: Prentice Hall.
- Martin, W.B. (1995). **Quality customer service for front line staff**. CA: Crisp.
- McMahon, F.L. (1993). Elementary School Principal Inservice:Practices and Perceptions Related to Pupil Academic Achievement Among Select California School Districts." **Dissertation Abstracts International**. 45, 4 (1981, October):1010 - A.
- Parasuraman, A. Zeithaml, V.A., & Berry, L.L. (1985). A conceptual model of service quality and Its Implications for future research. **Journal of marketing**. Quoted in Fitzsimmons, A.J. & Fitzsimmons, J.M. (2006). **Service management** (5<sup>th</sup> ed.). Singapore: McGraw-Hill education (Asia).
- Stafford, M.R., & Day,E. (1995). Retail services advertising: the effects of appeal, medium, and service. **Journal of Advertising, Vol.25 No.1**.
- Zeithaml, V.A., & Bitner, M.J. (2006). **Services marketing** (3<sup>rd</sup> ed.). New York: McGraw-Hill.