

## บรรณานุกรม

- กัลยาณี ดปนิยากร. (2543). ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) สาขาบรบือ. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- กฤษณิณี รื่นรมย์, เพลินทิพย์ โกเมศโสภา, และสาวิภา อุณหันท์. (2548). การมุ่งเน้นลูกค้า และตลาดสร้างองค์การให้แตกต่างอย่างเหนือชั้น (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: อินโนกราฟฟิกส์.
- จิรวัดณ์ กิตติมงคลมา. (2543). ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาหนองหิน (ภูกระดึง). วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- ฉัตรยาพร เสมอใจ. (2546). การตลาดธุรกิจบริการ. กรุงเทพฯ : ธรรมกล.
- \_\_\_\_\_. (2549). การจัดการและการตลาดบริการ. กรุงเทพฯ: ส.เอเชียเพรส (1989).
- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. (2547). การตลาดบริการ. กรุงเทพฯ: ส.เอเชียเพรส (1989).
- ชัยเสฏฐ์ พรหมศรี. (2549). ทำอย่างไรให้ลูกค้าเป็นขาประจำ. กรุงเทพฯ: เนชั่นบุ๊คส์ อินเตอร์เนชั่นแนล
- ชูศักดิ์ สุขเจริญวิภารัตน์. (2542). ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขามหาสารคาม. การค้นคว้าอิสระปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- ณัฐพัชร์ ล้อประดิษฐ์พงษ์. (2549). คู่มือสำรวจความพึงพอใจลูกค้า. กรุงเทพฯ: ประชุมทองพรีนติ้ง กรุ๊ป.
- ทัศนียา ชื่นนิรันดร์. (2544). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของธนาคารในเขตอำเภอบรบือจังหวัดมหาสารคาม. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- ธนวรรณ แสงสุวรรณ, อติลล่ำ พงศ์ยี่หล้า, อุไรวรรณ แยมเนียม, ยุทธนา ธรรมเจริญ, และ ยงยุทธ พุพงษ์ศิริพันธ์. (2546) การจัดการการตลาด. กรุงเทพฯ: เอช.เอ็น.กรุ๊ป.
- ธีระศักดิ์ กลิ่นดี. (2540). ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยทักษิณ.
- ธนวรรณ แสงสุวรรณ, และคนอื่นๆ . (2547). การจัดการการตลาด. กรุงเทพฯ: เอช.เอ็น.กรุ๊ป.
- ธานีรินทร์ ศิลปจารุ. (2548). การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพฯ:วี อินเตอร์พรีน.

- บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์.(2535). การวัดและการประเมินผลการเรียนการสอน.  
กรุงเทพฯ: สามเจริญพานิช.
- ประคอง วรรณสุด. (2542). สถิติเพื่อการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์ (พิมพ์ครั้งที่3).  
กรุงเทพฯ: ด้านสุทธาการพิมพ์.
- ปราณี กิรติธร. (2543). ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารทหารไทย  
จำกัด(มหาชน)สาขากาฬสินธุ์ จังหวัดกาฬสินธุ์. การค้นคว้าอิสระปริญญา  
มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- พรหมมินทร์ รัตนีย์. (2537). ปัจจัยในการเลือกใช้บริการการสอบบัญชีของบริษัทจำกัด  
ในจังหวัดเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- พัฒนา ศิริโชติบัณฑิต. (2548). การตลาดสำหรับธุรกิจบริการ. กรุงเทพฯ: แชนโพร พรินติ้ง.  
ยุทธ ไถยวรรณ. (2548). วิจัยการตลาด. กรุงเทพฯ: พิมพ์ดี.
- ยุพาวรรณ วรรณวานิชย์.(2548). การจัดการตลาดบริการ.กรุงเทพฯ : แสงดาว.
- วรวัช จารุจินดา. (2540) ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวก  
บริการ ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาศรีนครพิงค์ จังหวัดเชียงใหม่.  
วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยแม่โจ้.
- วเรศ อุปปาติก. (2537).เศรษฐศาสตร์การเงินและการธนาคาร(พิมพ์ครั้งที่ 3).  
กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- วิทยา ดำนักรกุล. (2547). หัวใจการบริการสู่ความสำเร็จ. กรุงเทพฯ: เอ็ม.เอ.เอช.พรินติ้ง.
- วิยุทธ วัฒนปัญญาผล. (2544). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการถอนเงินจากบัญชีเงินโอน  
ต่างประเทศธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาอุดรธานี. วิทยานิพนธ์  
ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์. (2547). การวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการของห้างสรรพสินค้า  
โดยใช้เครื่องมือประเมินคุณภาพ "SERVQUAL". วิทยานิพนธ์ปริญญา  
มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์, ปริญ ลักษิตานนท์, ศุภร เสรีรัตน์, และ งามอาจ ปทะวานิช. (2546).  
การบริการการตลาด. กรุงเทพฯ: ธรรมสาร.
- ศูนย์กลางการเรียนรู้บนโลกอินเทอร์เน็ต. (2549,พฤษภาคม 14). การบริการในยุคปัจจุบัน  
[ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก: <http://www.e-learning.tape.ac.th>.
- สรชัย พิศาลบุตร. (2549). การทำวิจัยในชั้นเรียน เรียนรู้กันได้ ใน 5 ชั่วโมง (พิมพ์ครั้งที่ 2).  
กรุงเทพฯ : วิทยพัฒน์.

- สุนทร พรรณดวงเนตร. (2540). ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการฝาก-ถอนเงิน  
ของธนาคารไทยพาณิชย์จำกัด(มหาชน)ในสาขาที่ใช้ระบบIBMกรณีศึกษา  
สาขาอุบลราชธานี. ภาคนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ สถาบันบัณฑิตพัฒน  
บริหารศาสตร์.
- สุวริย์ ศิริโกคาภิรมย์. (2546). การวิจัยทางการศึกษา. ลพบุรี: ฝ่ายเอกสารการพิมพ์สถาบัน  
ราชภัฏเทพสตรี.
- สุวัฒนา ไบเจริญ. (2540). ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน  
สาขาขอนแก่น(ภาคคำ). วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัย  
มหาสารคาม.
- อนุเทพ เบื้องบน. (2543). การศึกษาความพึงพอใจการให้บริการของธนาคารกรุงศรี  
อยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขามอบตาพูด. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ  
มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ออมสิน, ธนาคาร. (2546). 90 ปี ธนาคารเพื่อประชาชน. กรุงเทพฯ: นิวไวด์เด็ก.
- \_\_\_\_\_. ธนาคารออมสิน. (2549). ธนาคารออมสิน [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก:  
<http://www.gsb.or.th>.
- อ้อยทิพย์ กองสมบัติ. (2538). ความพึงพอใจของลูกค้าในการรับบริการของ  
ธนาคารกรุงไทยจำกัด (มหาชน) สาขาเล็งนกทาและสาขามุกดาหาร.  
ภาคนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- Blouman, J.S., & David Norman, D.L. (1975). Public personnel management (3<sup>rd</sup> ed.).  
Boston : McGraw-Hill.
- Car, Rebecca Lynn. (1995). The implementation of TQM at the memorial.Ph. D.  
Dissertation.Texas A&M University [Online]. Available:  
<http://archone.tamu.edu/architecture/graduate/doctor/dissert.htm#effect.1>
- Cronbach, L.J. (1971).Essentials of psychological testing (4<sup>th</sup> ed.) NewYork :  
Harper , & Row.
- Fitzgerald, M.H., & Duraut, R.F. (1980). Management of service delivery (4<sup>th</sup> ed.).  
Boston : McGraw-Hill.
- Kotler, P. (2000). Marketing management(5<sup>th</sup> ed.). Upper saddle river, NJ: Prentice  
Hall.
- Parasuraman A., Zeithaml Valarie, A & Berry Leonard L. (1985). Service quality and  
its implication for future research. Journal of Marketing. (5<sup>th</sup> ed.).  
Singapore: McGraw-Hill education (Asia).

\_\_\_\_\_. (1988). **SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality.** *Journal of Marketing.* (3<sup>rd</sup> ed.). Singapore: McGraw-Hill education (Asia).

Parasuraman A, et al. (2005). **Servicequality Improvement Prorities** [Online]. Available: [http:// www.workinfo.COM/8 enres/registerla.htm](http://www.workinfo.COM/8_enres/registerla.htm).

Schneider, B. & Bowen, D.E. (1985) **Employee and customer perceptions of service in Banks : Replication and extension.** (7<sup>rd</sup> ed.). Boston : McGraw-Hill.

มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี