

บรรณานุกรม

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ  
มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม

## บรรณานุกรม

- คริสโตเฟอร์ เอช และไรท์, ลอเรน. (2003). การตลาดบริการ [Principles of Service Marketing and Management]. (อดุลย์ จาตุรงค์กุล, ดลยา จาตุรงค์กุลและพิมพ์เดือน จาตุรงค์กุล, ผู้แปล). กรุงเทพฯ.
- เฉลิมพล นาเมืองรักษ์. (2557). คุณภาพในการให้บริการและความภักดีของลูกค้า ธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาปทุมธานี. วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยปทุมธานี. 6 (2). 48-55.
- ชัชวาล ทัดศิวิธ. (2554). คุณภาพการให้บริการเป็นแนวคิดหนึ่งได้รับการนำมาประยุกต์ใช้ในกระบวนการปฏิรูประบบบริหารภาครัฐไทย. กรุงเทพฯ : คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรัฐภาคย์.
- ธนาคารอาคารสงเคราะห์. (2559). วารสารประจำปี ธนาคารอาคารสงเคราะห์ ฝ่ายสื่อสารองค์กร ธนาคารอาคารสงเคราะห์.
- ศูนย์บริการวิชาการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. (2558). คู่มือมาตรฐานการให้บริการที่ตีพิมพ์ทั่วทั้งองค์กร.
- สถาบันวิทยาการจัดการ. (2559). TRIS Academy of Management. การสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า. บริษัท ทริส คอร์ปอเรชั่น จำกัด. เข้าถึงได้จาก <http://www.trisacademy.com>. (วันที่สืบค้นเมื่อ 28 มิถุนายน 2559).
- สิริกัญจน์ กมลปิยะพัฒน์. (2556). การตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนในกรุงเทพมหานคร. มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- สุวิชาติ เทียนแสน. (2552). การศึกษาคุณภาพในการให้บริการของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่. การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (สาขาการจัดการ) มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- สุรางคณา ภัทรเมฆินทร์, ศรายุทธ เล็กผลิผล. (2555). การศึกษา SERVQUAL Model กับคุณภาพการบริการของธนาคารไทยพาณิชย์ กรณีศึกษาธนาคารไทยพาณิชย์จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต (สาขาวิชาการบริหารเชิงกลยุทธ์) คณะบริหารธุรกิจเศรษฐศาสตร์ และการสื่อสาร มหาวิทยาลัยนเรศวร.
- สุวิมล ตีรกานันท์. (2549). ระเบียบการวิจัยทางสังคมแนวทางการปฏิบัติ (พิมพ์ครั้งที่ 7).
- สมวงศ์ พงศ์สถาพร. (2550). เคล็ดไม่ลับการตลาดบริการ. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ : ยูบีซี แอลบีคัส.

### บรรณานุกรม (ต่อ)

- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบงานราชการ. (2547). **คู่มือการอธิบายและแนวทางการปฏิบัติตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์ และวิธีการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546** กรุงเทพฯ : สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบงานราชการ.
- พิสิทธิ์ พิพัฒน์โกคากุล. (2551). **Customer Super Service**. กรุงเทพฯ : สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ. ราชบัณฑิตยสถาน. (2532). **ปทานุกรมสังคมิวิทยา**. กรุงเทพฯ : อักษรเจริญทัศน์ การพิมพ์.
- พรทิพย์ สุวรรณพุ่ม. (2555). **ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อลูกค้าในการเลือกใช้บริการสินเชื่อ กรณีศึกษาราชการรัฐวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย**. การค้นคว้าอิสระมหาบัณฑิต (สาขาวิชาการจัดการทั่วไป) คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- ภัทรา ภัทรมโน. (2556). **การรับรู้คุณภาพในการให้บริการมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกเข้าพักรีสอร์ท ระดับ 4 ดาว**. การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัย กรุงเทพฯ.
- ยุพาวรรณ วรรณวานิชย์. (2554). **การตลาดบริการ**. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- รวีวรรณ ไพรรุ่งโรจน์. (2551). **จิตวิทยาการบริการ**. กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2554). **พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถานพุทธศักราช 2542**. กรุงเทพฯ : นานมีบุคส์.
- วิมลรัตน์ หงส์ทอง. (2555). **การศึกษาเรื่อง ความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการให้บริการ ธนาคารออมสิน สาขาวัชร**. การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- หทัยรัตน์ บันลือ. (2556). **การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของ ธนาคารออมสิน สาขาสวนจิตรลดา**. การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.
- หัทธยา คงปริพันธ์. (2557). **คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีของลูกค้า เปรียบเทียบระหว่างธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) กับธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี**. การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจ มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.

- อดุลย์จาตุรงค์กุล. (2543). **กลยุทธ์การตลาด** (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- อุไร ดวงระหว่า. (2554). **ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อคุณภาพการให้บริการศูนย์บริการ One Stop Service** กรณีศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี. การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- Assael, H. (2004). **Consumer Behavior** : A Strategic Approach. Boston : Houghton Mifflin.
- Cooper, D. R., & Schindler, P. S. (2008). **Business research methods** (9th ed.). New York: McGraw-Hill.
- Gronroos, C. (1990). **Service management and Marketing**. Lesington, MA: Lexington Book.
- Kotler, Philip. (1997). **Marketing management: analysis, planning implementation and control**. (9 th ed). New Jersey: Asimmon &Schuster.
- Kotler, Philip. (2000). **Marketing Management**. The Millennium Edition. Prentice- Hall, Inc, Upper Sadd;e Rover, New Jersey.
- Kotler, Philip. (2003). **Marketing Management**. Englewood Cliffs: Prentice Hall.
- Lamb, Hair & McDaniel (1992). **Principles of Marketing**. New Jersey: Cengage South-Western.
- Lovelock, C.H. (1996). **Service Marketing**. Upper Saddle River, New Jersey: Perntice – Hall.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., & Berry, L.L. (1985). **A conceptual model of service quality and its implications for future research**. *Journal of Marketing*.
- Weerawat Lertprasitthana. (2556). สืบค้นเมื่อ 10 พฤศจิกายน 2559 จาก **GAP Modal** <http://prasittichaidba4.blogspot.com/2013/03/gap-model.html> .
- Schiffman, Leon G. & Kanuk, Leslie L. (1994). **Consumer behavior**. 5 th ed. Upper Saddle.