

บรรณานุกรม

- กฤษณา รัตนพฤกษ์. (2545). การตลาดบริการ. เชียงใหม่: ภาควิชาการตลาด คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2547). การใช้ SPSS For Windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล.
กรุงเทพมหานคร : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- คอตเลอร์, ฟิลิป. (2546). การจัดการการตลาด แปลจาก Marketing management โดย ยงยุทธ พูวงศ์ศิริพันธ์ และอื่น ๆ. กรุงเทพมหานคร : เพียร์สัน เอ็ดดูเคชั่น อินโดไชน่า.
- ชรีณี เดชจินดา. (2535). ความพึงพอใจของผู้ประกอบการต่อศูนย์บริการกำจัดกากอุตสาหกรรมแขวงแสมดำ เขตบางขุนเทียน กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. (2547). การตลาดบริการ. กรุงเทพมหานคร : ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- เชาวลิต อะหมัด. (2546). ความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกที่มีต่อระบบการให้บริการโรงพยาบาลเสนาอำเภอสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- दनัย เทียนพุด. (2545). นวัตกรรมบริการลูกค้า. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร : บิ๊กแบงก์.
- ดำรงค์ ทิพย์โยธา. (2547). การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS Version 12 for Windows.
กรุงเทพมหานคร : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ธนพร ชุมวรฐายี. (2538). ความพึงพอใจของผู้รับบริการสินเชื่อของธนาคารอาคารสงเคราะห์. ภาคนิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาสังคม) สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน). 2547. รายงานประจำปี. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ตะวันออก จำกัด (มหาชน).
- ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน). (2544). บริการของธนาคาร. [ออนไลน์] จาก: http://www.ktb.co.th/thai/index_product.html [เข้าถึงเมื่อ 23 สิงหาคม 2547].
- นิคม สะอาดเอี่ยม. (2529). ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของ ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาซีคอนสแควร์. ภาคนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

- ปรีชดา ตรียานนท์. (2545). ความพึงพอใจและพฤติกรรมการบริโภคของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่มีต่อร้านอาหารไทยในโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร. ปรินญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- พรรณทิพา บุญชัย และอื่น ๆ. (2545). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา. รายงานการศึกษาค้นคว้าอิสระ ปรินญาการจัดการมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหิดล.
- มณีวรรณ ต้นไทย. (2533). พฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองควบคุมยา สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยาต่อประชาชนผู้มาติดต่อ. วิทยานิพนธ์ปรินญามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- วรพรรณ สันทัสนะโชค. (2540) ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) : ศึกษาเฉพาะกรณี สาขาพญาไท กรุงเทพมหานคร. ภาคนิพนธ์ปรินญามหาบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- วิจิตร จิตรวสินกุล. (2545). ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารกสิกรไทย สาขานนราชวงศ์ จังหวัดเชียงใหม่. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- วิทยา สุหฤทธดำรง. (2546). การให้บริการลูกค้าแบบสิ้น. กรุงเทพมหานคร : ภาควิชาวิศวกรรมอุตสาหการ คณะวิศวกรรมศาสตร์ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.
- วีรพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์. (2543). มาตรฐานงานบริการ. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพมหานคร : สายธาร.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2543). นิยามศัพท์การบริหารธุรกิจ. กรุงเทพมหานคร : ธรรมสาร.
- ศุภฤกษ์ เกียรติก้องสกุล. (2544). ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) ศึกษาเฉพาะกรณี สำนักงานใหญ่ กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปรินญามหาบัณฑิต สถาบันราชภัฏสวนดุสิต.
- ศศิธร พูลสุข. (2538). ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของกรุงเทพมหานคร : ศึกษากรณีสำนักงานเขตพระนคร. วิทยานิพนธ์ปรินญามหาบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
- สมโชค ศรีจันทร์. (2546). ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช. การศึกษาค้นคว้าอิสระ ปรินญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- สมิต สัมฤกษ์. (2548). ศิลปะการให้บริการ. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพมหานคร : สายธาร.

- สุกฤษฎ์ ตั้งคงนุช. (2547). ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของ ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาบางเขน. ภาคนิพนธ์ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาสังคม) สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- สุชินันท์ จัน โนทัย. (2546). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของ ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในห้างสรรพสินค้า เขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ ปริญญาโท สาขาบริหารธุรกิจ สถาบันราชภัฏสวนดุสิต.
- สุทธานี พรวัฒนานนท์. (2543). ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) สาขาถนนห้วยแก้ว จังหวัดเชียงใหม่. การค้นคว้าอิสระศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- สุปัญญา ไชยชาญ. (2533). การบริหารการขาย. กรุงเทพมหานคร : วิทยาลัยครูธนบุรี.
- สุวิมล แม่จริง. (2546). การจัดการการตลาด. กรุงเทพมหานคร : เอช. เอ็น. กรุ๊ป.
- เสรี วงษ์มณฑา. (2536). ยุทธวิธีการตลาดช่วงปลายศตวรรษที่ 20. กรุงเทพมหานคร : ดอกหญ้า.
- อดุลย์ จาตุรงค์กุล. (2542). การบริหารการตลาด กลยุทธ์และยุทธวิธี (พิมพ์ครั้งที่ 1). กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- อนุเทพ เบื่องบน. (2544). การศึกษาความพึงพอใจการให้บริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขามอบตาพุด. งานนิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยบูรพา.
- อรพินท์ ไชยพยอม. (2542). ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อบริการของแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลศิริราช. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (สาธารณสุขศาสตร์) สาขาวิชาเอกบริหารสาธารณสุข มหาวิทยาลัยมหิดล.
- อ้อยทิพย์ กองสมบัติ. (2538). ความพึงพอใจของลูกค้าในการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด สาขาเลิงนกทาและสาขามุกดาหาร. ภาคนิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาสังคม) สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- เอกชัย กรุดนาค. (2546). ความพึงพอใจในการให้บริการธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) สำนักพหลโยธิน. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท สาขาบริหารธุรกิจ สถาบันราชภัฏสวนดุสิต.
- Chaplain, J.P. (1994). *Dictionary of psychology*. 5 th ed. Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice-Hall.
- Fitzgerald, M.R. and Durant, R.F. (1980, April 9). Citizen Evivation and Urban Management: Service Delivery in an Era of Protest **Public Administration Review** 6 (40) : 5-8.

Kotler, P. (1987). **Principles of marketing**. Englewood Cliffs. N.J. : Prentice-Hall.

_____. (1994). **Marketing management: Analysis planning implementation and control**. Engle Cliffs, N.J. : Prentice-tall.

Millet, J.D. (1954). **Management in the public service**. New York : Mc. Grew-Hill Book.

Shelly. M.W. (1975). **Responding to social change**. Pennsylvania : Downed, Hutchinson Press.

Prasuraman, V., and Barry, L. (1985, March 12). A Conceptual Model of service quality and Implication for Future Research. **Journal of Market** 3 (49) : 79-81.