

## บรรณานุกรม

- เกศินี อมะลัยเจียร. แนวทางพัฒนาคุณภาพการให้บริการบัตร เอส ซี บี อีซีการ์ด ในเขต  
จังหวัดสมุทรปราการ. รายงานการศึกษา บข.ม. : มหาวิทยาลัยบูรพา, 2545.  
ถ่ายเอกสาร.
- จรรยาภรณ์ สุวรรณศรี. ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้า ธนาคารเพื่อการเกษตรและ  
สหกรณ์การเกษตร สาขาปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. :  
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, 2545. ถ่ายเอกสาร.
- ชูศรี อุตเดรัมย์. คุณภาพการบริการออมสินปี 2000. ออมสินพัฒนา, 2542.
- คุณิต มณีรัตน์. ภาพพจน์การบริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด(มหาชน)ในทรรศนะของ  
ลูกค้าธนาคารฯ สาขาจันทบุรี อำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี. รายงานการศึกษา รป.ม.  
: มหาวิทยาลัยบูรพา, 2546. ถ่ายเอกสาร.
- ชานินทร์ ศิลป์จารุ. การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS. กรุงเทพฯ : วิ.อินเตอร์  
พรีนซ์. 2548.
- ออมสิน, ธนาคาร. รายงานประจำปี 2548. กรุงเทพฯ : ธนาคารอาคารสงเคราะห์, 2548.
- ออมสิน, ธนาคาร. รายงานประจำปี 2548. กรุงเทพฯ : ธนาคารอาคารสงเคราะห์, 2549.
- นิรันดร์ ปรัชญกุล. ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านดง.  
รายงานการศึกษา รป.ม. : มหาวิทยาลัยบูรพา, 2546. ถ่ายเอกสาร.
- นุศรินทร์ แสงนวล. ปัญหาในการดำเนินโครงการพัฒนาคุณภาพบริการของ บมจ.  
ธนาคารกรุงไทย : ศึกษากรณี สาขาในสำนักงานเขตระยอง. รายงานการศึกษา  
รป.ม. : มหาวิทยาลัยบูรพา, 2547. ถ่ายเอกสาร.
- บุญชม ศรีสะอาด. การวิจัยเบื้องต้น. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น. 2535.
- ประภาพร สุขุมวิริยกุล. แนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการ ศึกษากรณี ธนาคารออมสิน  
สาขาถีนานนท์ อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์. รายงานการศึกษาปัญหาพิเศษ  
บข.ม. : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2544. ถ่ายเอกสาร.
- พรนภารัตน์ อินทร์จันทร์. ความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์กลุ่มมหาสารคามต่อ  
การ ให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์กลุ่มมหาสารคาม จำกัด. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. :  
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, 2548. ถ่ายเอกสาร.

รุทธ์ สุขสำราญ. การศึกษาสภาพปัญหาและความต้องการของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ  
ของสำนักงานที่ดินในจังหวัดนนทบุรี. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. : มหาวิทยาลัยราชภัฏ  
ราชนครินทร์, 2546. ถ่ายเอกสาร.

วิระพงษ์ เกลิมจิระรัตน์. คุณภาพในงานบริการ. กรุงเทพฯ : บพิธการพิมพ์, 2544.

วินัย รำพรรณ. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารออมสิน : กรณีศึกษาสำนักงานใหญ่.

วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. : สถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จพระยา, 2546. ถ่ายเอกสาร.

วิเชียร เกตุสิงห์. คำเฉลี่ยกับการแปลความหมาย : เรื่องง่ายๆ ที่บางครั้งพลาดไม่ได้, ข่าวสาร  
การวิจัยการศึกษา. 18 (3) : 9 – 11; 2538.

ศิริพร วิษณุทิมมาชัย. การสร้างความประทับใจแก่ลูกค้าด้วยคุณภาพและคุณค่าในงานบริการ.

มหาวิทยาลัยพายัพ, 2548. ถ่ายเอกสาร.

สิทธิศักดิ์ พฤษภัยพิติกุล. การพัฒนาคุณภาพแบบก้าวกระโดด. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ : สมาคม  
ส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น), 2546.

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. เอกสารการสอนชุดวิชาจิตวิทยาการบริการ. 2543.

อศุทธิ์ จาตุรงค์กุล และคณะ. การตลาดบริการ. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : เพียร์สัน เอ็ดดูเคชั่น  
อินโดไชน่า จำกัด, 2546.