

บรรณานุกรม

- กมลรัตน์ โจรนกุล. (2550). คุณภาพการให้บริการสินค้าของธนาคารออมสินสาขาสบตุย
อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง. ศิลปะศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการพัฒนา :
มหาวิทยาลัยแม่โจ้.
- กฤษฎี อุทัยรัตน์. (2543). คู่มือปฏิบัติการจริงสู่...การรับรองมาตรฐานโลก ISO 9002 งานบริการ.
กรุงเทพฯ : สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น).
- จามจุรี จันทร์ตนา. (2543). ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน
สาขาจังหวัดสงขลา. ภาคนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาพัฒนาสังคม : สถาบัน
บัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- นิคม สะอาดเอี่ยม. (2539). ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด
(มหาชน) : ศึกษาเฉพาะกรณี สาขาซีคอนสแควร์.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2535). วิจัยเบื้องต้น. กรุงเทพฯ : ประสานมิตร.
- ปิยะนุช วงศ์นาค. (2549). คุณภาพการให้บริการของธนาคารและความคาดหวังของลูกค้า :
กรณีศึกษา ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาแม่สาย จังหวัดเชียงราย. วิทยานิพนธ์ :
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง.
- พิรุณ รัตนวนิช. (2543). คุณภาพบริการสำหรับสาธารณสุขสำหรับพยาบาล. ดัรง :
วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี.
- รังสิตรา สังข์อร่าม. (2549). คุณภาพการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)
สาขารัชโยธิน. วิทยานิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต.
- เรวดี ศิรินคร. (2541). บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ทางการพยาบาลที่ปฏิบัติการ
พยาบาลในโรงพยาบาล. นนทบุรี : กองการพยาบาล สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข.
- วิมลสิทธิ์ หรยางกูร. (2537). พฤติกรรมมนุษย์กับสภาพแวดล้อม : มูลฐานทางพฤติกรรม
เพื่อการออกแบบและวางแผน. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วิทวัส รุ่งเรืองผล และทรงศรี สนธิทรัพย์. (2539). การสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของ
การเคหะแห่งชาติ. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- วิฑูรย์ สิมะโชคคี. (2541). TQM : คู่มือคู่มือองค์กรคุณภาพยุค 2000. กรุงเทพฯ : TPA Publishing.
- วีรพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์. (2539). คู่มือพัฒนาระบบคุณภาพสู่มาตรฐาน ISO 9002 ฉบับล่าสุด = the
Quality system development handbook with ISO 9002. กรุงเทพฯ : ผู้จัดการ.

สุนทร พรรณดวงเนตร. (2540). ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการฝาก-ถอนเงินของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในสาขาที่ใช้ระบบ CBP.

สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

เสงี่ยม ศุภผล. (2540). ความพึงพอใจของลูกค้าต่อระบบและกระบวนการให้บริการของกองทุนเงินทดแทน ภายใต้พระราชบัญญัติเงินทดแทน พ.ศ. 2537 : กรณีศึกษาสำนักงานประกันสังคมจังหวัดยโสธร. สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

เสรี วงษ์มณฑา. (2536). ยุทธวิธีการตลาดช่วงปลายศตวรรษที่ 20 : ฉบับ ดร.เสรี วงษ์มณฑา. กรุงเทพมหานคร : ดอกหญ้า.

อัสสุทธ์ สุทธิวิท. (2538). ประสิทธิภาพของการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่ในกรุงเทพมหานคร. กรุงเทพฯ : คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY