

บรรณานุกรม

- กตัญญู หิรัญญสมบุรณ์. (2557). **การจัดการการบริการ** (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ : รองศาสตราจารย์ กตัญญู หิรัญญสมบุรณ์.
- กนิษฐริน จิโนวัฒน์. (2550). **คุณภาพบริการของโรงแรมใบไม้สีเขียวในเขตภาคใต้**. ปรินญาณินพนธ์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, นครศรีธรรมราช.
- กรรณิการ์ อัครดรเดชา. (2550). “แรงจูงใจ (Motive)”. ใน **การสื่อสารเพื่อการโน้มน้าวใจ** (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ก่อเกียรติ วิริยะกิจพัฒนา. (2550). **พฤติกรรมผู้บริโภค**. กรุงเทพฯ : วังอักษร.
- กำจร สุนพงษ์ศรี. (2556). **สุนทรียศาสตร์ หลักปรัชญาศิลปะ ทฤษฎีทัศนศิลป์ ศิลปวิจารณ์** (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ : บริษัท พรินท์ (1991) จำกัด.
- จิตตินันท์ นันทไพบูลย์. (2551). **จิตวิทยาการบริการ**. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- ชลทิชา เป็นสุข. (2557). **แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลกมลลา อำเภอกะทู้ จังหวัดภูเก็ต**. วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต, ภูเก็ต.
- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. (2552). **การตลาดบริการ**. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- _____. (2553). **การตลาดบริการ**. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- ชิษณุทัศน์ พิษยประภาพพัฒน์. (2558). **คุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร**. วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชา รัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร, สกลนคร.
- ตรีเพ็ชร อ่าเมือง. (2554). **คู่มือ-เทคนิคการให้บริการด้วยใจ “Service Mind”**. นครปฐม : งานเลขานุการกิจ และสภาคณาจารย์ กองบริหารงานทั่วไป สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ถาวร แสงอำไพ. (2554). **การสื่อสารประชาสัมพันธ์ที่มีต่อการพัฒนาชุมชนโดยสถานีวิทยุ อสมท FM 105.0 MHz จังหวัดกระบี่**. วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชา รัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์, ปทุมธานี.
- ธานินทร์ ศิลป์จารุ. (2555). **การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS และ AMOS** (พิมพ์ครั้งที่ 13). กรุงเทพฯ : บิสซิเนสอาร์แอนด์ตี.
- ธีรกิติ นวรัตน์ ณ อยู่ธยา. (2552). **การตลาดบริการ : แนวคิดและกลยุทธ์**. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

- นภพร ทัศนัยนา. (2557). **พัฒนากลยุทธ์การจัดการสนามแบดมินตันมหาวิทยาลัยบูรพา**. ชลบุรี : คณะวิทยาศาสตร์การกีฬา มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ประกันสังคม, สำนักงาน. (2552). **โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานประกันสังคม จังหวัดและเขตพื้นที่ทั่วประเทศ**. กรุงเทพฯ : กองวิจัยและพัฒนา สำนักงานประกันสังคม กระทรวงแรงงาน.
- ปรัชญา เวสารัชช์. (2552). **บริการประชาชน-ทำได้ไม่ยาก (ถ้าอยากทำ)**. กรุงเทพฯ : กราฟิคฟอร์แมท.
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2553). **จิตวิทยาการศึกษา**. กรุงเทพฯ : ศูนย์สื่อเสริมกรุงเทพ.
- บุญชูรัมย์ สุขบัญญัติ. (2555). **ความคาดหวังและการรับรู้ระบบการประกันคุณภาพบริการ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) กรณีศึกษาสาขาพื้นที่อำเภอเชียงคำ จังหวัดพะเยา**. การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง, เชียงราย.
- พิสิทธิ์ พิพัฒน์โกคากุล. (2552). **บริการให้ตรงใจ...ใคร ๆ ก็กลับมา : Customer super service**. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ : สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ.
- มกร พงศ์โมเสิต. (2551). **วิสัยทัศน์การตลาด**. กรุงเทพฯ : มติชน.
- ยมมะลา บุญคำ. (2557). **แนวทางการพัฒนาการให้บริการคำปรึกษาด้านความต้องการอาชีพ ของนักศึกษา คณะเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยแห่งชาติลาว**. การศึกษา โดยอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ สำนักวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง, เชียงราย.
- รวีวรรณ โปรยรุ่งโรจน์ (2551). **จิตวิทยาการบริการ**. กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2550). **พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน (พิมพ์ครั้งที่ 6)**. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ อักษรเจริญทัศน์.
- วนาพรรณ ชื่นอิม, พาณี สีสกลิน และ อารยา ประเสริฐชัย. (2558). **ความคาดหวังและการรับรู้ ของบุคลากรต่อคุณภาพการบริการของหน่วยบริการสุขภาพบุคลากร**. Rama Nurs J, 21(1), 122-138.
- วราภรณ์ ไตรรักษ์ฐาปนกุล. (2557). **แนวทางการพัฒนาการให้บริการในการจดทะเบียนทรัพย์สิน ทางปัญญา**. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ และชุมชน บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, กรุงเทพมหานคร.
- วลีรัตน์ ใจสูงเนิน. (2551). **การรับรู้และการใช้บริการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าของประชาชน : กรณีศึกษาอำเภอพระสมุทรเจดีย์ จังหวัดสมุทรปราการ**. สารนิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตร มหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการสังคมและการจัดการระบบสุขภาพ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร, กรุงเทพมหานคร.

- ศิริวรรณ เสรีรัตน์, ปริญญา ลักขิตานนท์ และ ศุภกร เสรีรัตน์. (2552). **การบริหารการตลาดยุคใหม่**. กรุงเทพฯ : พัฒนาศึกษา.
- ส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน, สำนัก. (2555). **คู่มือหลักการให้บริการที่ดี**. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ.
- สถาบันวิจัยและพัฒนา. (2557). **คู่มือบริหารจัดการงานวิจัย**. นครราชสีมา : มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา
- สมวงศ์ พงศ์สถาพร. (2550). **เคล็ดลับไม่ลับการตลาดบริการ (พิมพ์ครั้งที่ 2)**. กรุงเทพฯ : ยูบีซี.
- สมิต สัจฉกร. (2550). **การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ (พิมพ์ครั้งที่ 5)**. กรุงเทพฯ : สารธาร.
- สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ. (2555). **แนวทางจริยธรรมการวิจัยในคนและที่เกี่ยวข้องกับคน**. กรุงเทพฯ : สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ (วช.).
- สิทธิชัย ศรีเจริญประมง. (2556). **แนวทางการพัฒนาการดำเนินการด้านทุนมนุษย์เพื่อพัฒนาคุณภาพการบริการของสายการบินในประเทศไทย**. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการท่องเที่ยวแบบบูรณาการ คณะการจัดการการท่องเที่ยว สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- สุนันทา ทวีผล. (2550). **ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านให้คำปรึกษาแนะนำปัญหาด้านกฎหมายของสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายช่วยเหลือทางกฎหมาย 3 (สคช.)**. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.
- สุมนา บุญหลาย. (2550). **การรับรู้ของพยาบาลในความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของโรงพยาบาลศิริราช**. สารนิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการสังคมและการจัดการระบบสุขภาพ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร, กรุงเทพมหานคร.
- โสภณ พิงไชย. (2551). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการงานสอบสวนสถานีตำรวจอรอำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี**. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกริก, กรุงเทพมหานคร.
- Baylock, A. R. (1992). **Evaluating university services for aboriginal students**. Canada : University of Calagary.
- Bolongaita, Emil P. Jr. (1997). **Total Quality Governance A New Model for Government-Citizen Relations**. Retrieved April, 03, 2014, form <http://www.virtualref.com/uncred/658.htm>1997
- Feigenbaum, A. V. (1991). **TQM (3rd ed.)**. New York : Mc Graw-Hill.

- Fitzsimmons, J. A., & Fitzsimmons, M. J. (2001). **Service Management: Operations, Strategy, Information Technology** (7th ed.). Boston: McGraw-Hill.
- _____. (2011). **Service management for competitive advantage**. New York : McGraw-Hill.
- Gerson, R. (2006). **Measuring Customer satisfaction**. [Online]. Retrieved June, 19, 2014, from <http://search.proquest.com/docview/213807938/7B9561AD330A4887PQ/1?accontid=32138>. P. 20.
- Grönroos, C. (1990). **Service Mangement and Marketing. The Nature of Service and Service Quality**. Stcokholm University, Sweden.
- Jiju, A., Jiju, A. F., & Sid, G. (2004). Evaluating service quality in a UK Hotel Chain : A case study. **International Journal of Contemporary Hospitality Management**, 16(6), 380-384.
- Koehler, J. W., & Pankowski, J. M. (1996). **Quality government : Design, developing, And implementing TQM**. Delray Beach, FL. : St. Lucie Press.
- Kotler, P. (2003). **Marketing Management in the Public Service : The Quest for Effective Performance**. New York : McGraw-Hill.
- Kumar, V., Smart, P. A., Maddern, H., & Maul, R. S. (2008). Alternative perspectives on service quality and customer satisfaction: The role of BPM. **International Journal of Service Industry Management**, 19(2), 176-187.
- Meloy, J. R., Hempel, A. G., Mohandie, K., Shiva, A. A., & Gray, B. T. (2001). Offender and offense characteristics of a nonrandom sample of adolescent mass murderers. **J Am Child Adolesc Psychiatry**, 40(6) : 716-728.
- Oliver, R. L. (1980). A Cognitive Model of the Antecedents and Consequences of Satisfaction Decisions. **JMR, Journal of Marketing Research**, 17(1): 460.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL : A Multi-item Scale for Measuring Consumer Perception of Service Quality. **Journal of Ratailling**, 64(1), 12-40.
- Rasheed, F. A., & Abadi, M. F. (2014). Impact of service quality, trust and perceived value on customer loyalty in malaysia services industries. **Procedia-Social and Behavioral Sciences**, 164, 298-304. doi: 10.1016/j.sbspro.2014.11.080

- Robbins, S. P. (2001). **Organizational Behavior** (9th ed.). Upper Saddle River, N. J. : Prentice-Hall.
- Schermerhorn, J. R. (2000). **Management** (7th ed.). New York : John Wiley & Sons.
- Schiffman, L. G., & Kanuk, L. L. (2000). **Consumer Behavior** (7th ed.). Upper Saddle River, N. J. : Prentice Hall.
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2010). **Research methods for business A skill-building approach** (5th ed.). Haddington : John Wiley & Sons.
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (1985). Problem and Strategic in Services Marketing. **Journal of Marketing**, 49(2), 33-46.
- _____. (1990). **Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions**. New York : The Free Press.