

คณะกรรมการศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

เอกสารอ้างอิง

เอกสารอ้างอิง

- กุลธน ธนาพงศธร. การบริหารงานบุคคล. พิมพ์ครั้งที่ 22. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2552.
- แก้วตา ผู้พัฒนพงศ์ และนิคม เจียรจินดา. สมรรถนะของผู้ปฏิบัติงานกับคุณภาพการให้บริการขององค์กร. กรุงเทพฯ: คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2561.
- ชุตินา เนตธีธรรมกุล. ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อของธุรกิจ SMEs ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต: มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี, 2560.
- ชื่นจิตต์ แจ่มเจนกิจ. กลยุทธ์สื่อสารการตลาด. พิมพ์ครั้งที่ 8. กรุงเทพฯ: ทิปปิง พอยท์, 2564.
- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. การตลาดบริการ. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น, 2553.
- ณัฐพัชร์ ล้อประดิษฐ์พงษ์. คู่มือสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า. กรุงเทพฯ: ประชุมทองพรีนติ้งกรุ๊ป, 2560.
- ดรุณี วัชนะ. ความสัมพันธ์ระหว่างภาพลักษณ์ คุณภาพบริการ กับความจงรักภักดี ของผู้ใช้บริการธนาคารออมสินในเขตจังหวัดสุราษฎร์ธานี. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต: มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี, 2563.
- ธงชัย สันติวงษ์. องค์กรและการบริหาร การศึกษาจัดการในทางธุรกิจ. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช, 2552.
- ธนภฤตา วรรัตน์โกคา. ผลกระทบของกลยุทธ์ทางการตลาดธุรกิจท่องเที่ยวเชิงส่งเสริมสุขภาพที่มีต่อความจงรักภักดีของกลุ่มลูกค้าเจอเนอเรชั่นบี. วิทยานิพนธ์ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี, 2563.
- ธนาคารกสิกรไทย. “ข้อมูลทั่วไป”, ธนาคารกสิกรไทย. <https://www.kasikornbank.com/th/ir/GeneralInformation>. 3 มีนาคม, 2565.
- ธานินทร์ ศิลป์จารุ. การวิจัยและการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS และ AMOS. พิมพ์ครั้งที่ 16. กรุงเทพฯ: สามัญบิสอาร์แอนด์ดี, 2561.
- ธารินี ทองลิ้ม. ปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยสภาพแวดล้อมด้านการพัฒนาที่สัมพันธ์กับการพัฒนาความก้าวหน้าในอาชีพของพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏกลุ่มภาคตะวันตก. การค้นคว้าอิสระปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต: มหาวิทยาลัยศิลปากร, 2558.
- ธีรพันธ์ โล่ทองคำ. เจาะลึกเข้าถึงและรู้ทันการตลาด. กรุงเทพฯ: โอ.เอส.พรีนติ้ง เฮ้าส์, 2560.
- นภสร กัลป์ยโสภณ. การสร้างดัชนีเปรียบเทียบความภักดีของการให้บริการ กรณีศึกษาบริษัทเอไอเอ กับบริษัทอื่นในพื้นที่จังหวัดประจวบคีรีขันธ์. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์, 2562.
- นิภาภรณ์ อยู่ปาน. ความจงรักภักดีของลูกค้าผลิตภัณฑ์สลากออมสินพิเศษในจังหวัดกาญจนบุรี. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต: มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี, 2560.
- บุญชม ศรีสะอาด. การวิจัยเบื้องต้น. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น, 2559.

เอกสารอ้างอิง (ต่อ)

- ปัทิตตา กลิ่นรอด. อิทธิพลคุณภาพการให้บริการและการรับรู้บริการที่ส่งผลต่อความตั้งใจมาใช้บริการสินค้าของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ในเขตจังหวัดชลบุรี. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต: มหาวิทยาลัยบูรพา, 2562.
- ปภาวี บุญกลาง. ภาพลักษณ์องค์กรที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีของลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร วิทยาลัยศึกษา สาขาในเขตอำเภอด่านขุนทด จังหวัดนครราชสีมา. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน, 2561.
- ปณิศา มีจินดา. พฤติกรรมผู้บริโภค. กรุงเทพฯ: ธรรมสาร, 2563.
- บุญญาพร บุญธรรมมา. คุณภาพการบริการและพฤติกรรมการเข้าพักรักที่มีผลต่อความตั้งใจในการใช้บริการโรงแรมขนาดกลางใน อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต: มหาวิทยาลัยนเรศวร, 2563.
- ปรมะ สตะเวทิน. หลักนิเทศศาสตร์. กรุงเทพฯ: รุ่งเรืองสาส์น, 2546.
- ประดิษฐ์ จุมพลเสถียร. กลยุทธ์แข่งขันทางการตลาด. กรุงเทพฯ: ซีบีเอส คอมมิวนิเคชั่น, 2551.
- ปาลิตา ดำสุข. การรับรู้ภาพลักษณ์และคุณภาพการบริการที่มีอิทธิพลต่อความเชื่อมั่นในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินค้าของ. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต: มหาวิทยาลัยทักษิณ, 2563.
- ปาริฉัตร ธนอมวงษ์. ความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการและคุณภาพการให้บริการที่มีอิทธิพลต่อการพัฒนาธุรกิจเงินฝากของธนาคารออมสิน ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร (ภาค3). วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต: มหาวิทยาลัยสยาม, 2562.
- พงษ์วิวัฒน์ พานแก้ว. ส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อความจงรักภักดีของลูกค้า ธนาคารออมสิน สาขากาญจนบุรี. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต: มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี, 2562.
- พรพิณ ปรังกายสันติสุข. ลักษณะส่วนบุคคล ค่านิยม ทรัพยากรการท่องเที่ยว และพฤติกรรมการท่องเที่ยวในประเทศสาธารณรัฐประชาชนจีนของนักท่องเที่ยวชาวไทยใน กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, 2550.
- มนัสชญาน์ โรมินทร์. คุณภาพบริการตามความคาดหวังและการรับรู้ของผู้มารับบริการที่แผนกส่งเสริมสุขภาพ โรงพยาบาลกระบี่นครินทร์ อินเตอร์เนชั่นแนล. วิทยานิพนธ์ปริญญาสาธารณสุขศาสตรมหาบัณฑิต: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, 2562.
- ยุบล เบ็ญจรงค์กิจ. การวิเคราะห์ผู้รับสาร. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2542.
- วชิรวัชร งามละม่อม. (2558). “ประชากรศาสตร์”, แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์. <http://learningofpublic.blogspot.com>. 24 กันยายน, 2564.

เอกสารอ้างอิง (ต่อ)

- วรัญญู บุญชุม. “คุณภาพการให้บริการและความไว้วางใจต่อชื่อเสียงองค์กรที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของลูกค้าธนาคารอาคารสงเคราะห์ในเขตกรุงเทพและปริมณฑล”, **บทความวิชาการ**. <https://mmm.ru.ac.th/MMM/IS/twin92/6214155519.pdf>. 23 กันยายน, 2564.
- วาทีณี น้อยเนบ. “คุณภาพการให้บริการสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชนของธนาคารออมสิน สาขาหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา”, **วารสารมหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์ สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์**. 9(1): 21-42; มกราคม-มิถุนายน, 2565.
- วิทยา ต่านธำรงกุล และพิภพ อุดร. **ซีอาร์เอ็ม-ซีอีเอ็ม หยีนหยางการตลาด**. กรุงเทพฯ: วงกลม, 2559.
- วิภารัตน์ ทั้งทอง. **ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการบริการและภาพลักษณ์ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอหนองระแงง จังหวัดบุรีรัมย์**. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน, 2561.
- วิรัช สงวนวงศ์วาน. **การจัดการและพฤติกรรมองค์กร**. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: เพียร์สัน เอ็ดดูเคชั่น อินโดไชน่า, 2550.
- วิรัตน์ ชนะสิมมา. “คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่ชำระภาษีท้องถิ่นกับเทศบาลตำบลหนองนาคำ กรณีศึกษาตำบลบ้านโคก อำเภอหนองนาคำ จังหวัดขอนแก่น”, **วารสารวิชาการและวิจัย มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ**. 11(2): 15-28; พฤษภาคม-สิงหาคม, 2564.
- วีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์. **การบริหารเพื่อควบคุมความสูญเสีย**. กรุงเทพฯ: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี, 2550.
- วีณา โฆษิตสุรงค์กุล. “ความจงรักภักดีของลูกค้า”, **Customer Loyalty**. http://www2.ftpi.or.th/pworld/pw42/42_customer_loyalty.pdf. 3 ธันวาคม, 2565.
- วีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์. **คุณภาพในงานบริการ**. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพฯ: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น), 2553.
- วุฒิ สุขเจริญ. **พฤติกรรมผู้บริโภค**. กรุงเทพฯ: จี.พี. โซเบอร์พริ้นท์, 2559.
- ศศิพร ชีระการณ. **คุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อกระบวนการตัดสินใจเลือกใช้บริการ ธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาพิษณุโลก**. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต: มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม. 2561.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. **การบริหารการตลาดยุคใหม่**. กรุงเทพฯ: ธรรมสาร, 2559.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. **พฤติกรรมผู้บริโภค**. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช, 2558.
- ศูนย์วิจัยกสิกรไทย. “ประมาณการเศรษฐกิจไทยปี 2566”, **เศรษฐกิจประเทศไทย**. <https://www.kasikornresearch.com/th/analysis/k-social-media/Pages/KR-Press-23-03-23.aspx>. 1 ตุลาคม, 2565.

เอกสารอ้างอิง (ต่อ)

- สมวงศ์ พงศ์สถาพร. **เคล็ดไม่ลับการตลาดบริการ (The Secret of Service Marketing)**. กรุงเทพฯ: ยูบีซีแอลบุ๊กส์, 2552.
- สมิต สัชฌุกร. **การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ**. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ: สายธาร, 2554.
- สุดารัตน์ ทองดี. “คุณภาพการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี”, **วารสารนวัตกรรมการบริหารและการจัดการ**. 8(1): 58-67; มกราคม-เมษายน, 2565.
- สุวสา ชัยสุรัตน์. **หลักการตลาด**. กรุงเทพฯ: ภูมิบัณฑิตการพิมพ์, 2537.
- สืบชาติ อินทะไชย. **การบริหารการตลาด**. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์, 2561.
- สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม. “ข้อมูลและสถานภาพ SME”, **การส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม**. <https://www.sme.go.th/th/download.php?modulekey=215>. 1 ตุลาคม, 2565.
- หัสยา อินทวง. **คุณภาพบริการ คุณภาพผลิตภัณฑ์ กลยุทธ์ราคาและคุณลักษณะของร้านค้าที่ส่งผลต่อความพึงพอใจและความภักดีต่อร้านค้าปลีกสินค้าออร์แกนิกของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร**. การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต: มหาวิทยาลัยกรุงเทพ, 2561.
- อารยา ลิ้มทวีสมเกียรติ. **คุณภาพการให้บริการที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการ Nail Spa ของผู้บริโภค Gen Y ในเขตกรุงเทพมหานคร**. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, 2563.
- เอกลักษณ์ อุ่นผูก. **คุณภาพการให้บริการด้านสินค้าที่อยู่อาศัยของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)**. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต: มหาวิทยาลัยแม่โจ้, 2561.
- Bloemer, J., de Ruyter, K. and Wetzels, M. (1999). “Linking perceived service quality and service loyalty”, **A multi-dimensional perspective**. <https://psycnet.apa.org/record/2001-11186-002>. May 2, 2022.
- David, C. (2019). “Customer Satisfaction”, **A Study of Bank Customer Retention in New Zealand**. http://www.lincoln.ac.nz/Documents/2308_DP109dc_s6473.pdf. May 2, 2022.
- Defleur, M. L. and Ball-Rokeach, S. J. **Theories of mass communication**. London: Longman, 1996.
- Dick, A. S. and Basu, K. “Customer Loyalty: Toward an Integrate Conceptual Framework”, **Journal of the Academy of Marketing Science**. 22(3): 99-113; March, 1994.
- Fournier, S. and Yao, J. L. “Reviving Brand Loyalty: A Reconceptualization within theFramework of Consumer-brand Relationships”, **International Journal of Research in Marketing**. 4(5): 451-172; December, 1997.

เอกสารอ้างอิง (ต่อ)

- Gamble, P. R., Stone, M. and Woodcock, N. **Up close and personal? customer relationship management at work**. London: Kogan Page. 1999.
- Griffin, J. **Customer loyalty. How to earn it, How to keep it**. San Francisco: Jossey Bass, 1995.
- Gronroos, C. **Service management and marketing: A customer relationship approach**. Wiley Chichester: Goldberg, 2000.
- Jacoby, J. and Chestnut, R. W. **Brand Loyalty: Measurement and Management**. New York: John Wiley and Sons, Inc., 1978.
- Hanna, N. and Wozniak, R. **Consumer behavior: An applied approach**. Upper Saddle River, New Jersey: Prentice Hall, 2001.
- Keller, K. L. "Conceptualizing, Measuring., & Managing Customer-based BrandEquity", **Journal of Marketing**. 57(2): 1-22; January, 1993.
- Kotler, P. **Marketing Management**. New Jersey: Prentice-Hall, 2004.
- Kotler, P. and Keller, K. L. **Marketing management**. New Jersey: Peason Education, 2006.
- Liu, T. P., Johnny, D. and Tang, P. Y. "An Integrated Model of Service Loyalty", **Academy of Business & Administrative Sciences 2001 International Conferences, Brussels, Belgium**. 3(1): 23-25; July 2001.
- Oliver, R. L. "Whence consumer loyalty", **Journal of Marketing**. 63(1): 33-44; 1993.
- Parasuraman, A., Zeitham, V. A. and Barry, L. L. "The Behavioral consequences of Service Quality", **Journal of Marketing**. 60(2): 31-46; April, 1996.
- _____. **Delivering quality service: Balancing customer perceptions and expectations**. New York: The free press, 2008.
- Promsn, C. (2018). "Perceived Service Quality, Emphasizing Empathy of Service Providers and Retention of Customers in a Commercial Bank in Bangkok, Thailand", Lynn University. <https://spiral.lynn.edu/etds/181/>. May 2, 2022.
- Schiffman, L. G. and Kanuk, L. L. **Customer Behavior**. 5th ed. Upper Saddle River, New Jersey: Prentice Hall, 2003.
- Wai-Ching, P. "Users' Adoption of E-Banking Services", **The Malaysian Perspective**. <http://www.emeraldinsight.com/10.1108/0885862810841498>. May 2, 2022.