

เอกสารอ้างอิง

คณะบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

## เอกสารอ้างอิง

- กนกวรรณ นาสมปอง. ปัจจัยพฤติกรรมการใช้บริการโรงแรม คุณภาพการบริการส่วนผสม การตลาดบริการ และคุณค่าตราสินค้าที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าชาวต่างชาติ ที่ใช้บริการโรงแรมระดับห้าดาวแห่งหนึ่งใน จังหวัดกรุงเทพมหานคร. การค้นคว้า อีสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต: มหาวิทยาลัยกรุงเทพ, 2555.
- กรมพัฒนาธุรกิจการค้า. “ธุรกิจที่น่าจับตามองปี 2563”, บทวิเคราะห์ธุรกิจ. [https://www.dbd.go.th/more\\_news.php?cid=1465](https://www.dbd.go.th/more_news.php?cid=1465). 15 เมษายน, 2563.
- กรรณิการ์ เหมือนประเสริฐ. ทัศนคติของพนักงานที่มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการปฏิบัติงาน ของพนักงานในองค์กร บริษัท คูเวตปิโตรเลียม (ประเทศไทย) จำกัด. วิทยานิพนธ์ ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, 2548.
- กรวิภา อมรประภาธีรกุล. อัตลักษณ์ ภาพลักษณ์ของร้าน MOS BURGER ที่มีต่อความภักดีและ พฤติกรรมการซื้อของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญา บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, 2553.
- กীরติ บันดาลสิน. การรับรู้คุณภาพบริการที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีในการใช้บริการของ ลูกค้า ธนาคารออมสิน สาขาสำนักราชดำเนิน. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจบัณฑิต มหาบัณฑิต: มหาวิทยาลัยศิลปากร, 2558.
- เกศณีย์ อยู่เจริญ. การศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความจงรักภักดีของลูกค้าที่มีต่ออาหารแช่แข็ง พร้อมรับประทาน ในร้านสะดวกซื้อ ในกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญา บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต: มหาวิทยาลัยศิลปากร, 2558.
- เกอ ช่ง. คุณภาพการบริการสภาพแวดล้อมทางกายภาพและความใส่ใจในสุขภาพที่ส่งผลต่อการ ตัดสินใจเลือกใช้บริการร้านอาหารไทยของนักท่องเที่ยวชาวจีนในกรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอีสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต: มหาวิทยาลัยกรุงเทพ, 2559.
- กัลยา วานิชย์บัญชา. การวิเคราะห์สถิติ:สถิติสำหรับการบริหารและวิจัย. พิมพ์ครั้งที่ 13. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2554.
- จิรวรรณ บุญรอด. การเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกซื้ออาหารฟาสต์ฟู้ดส์แฟรนไชส์ ต่างประเทศในพื้นที่จังหวัดชลบุรี กรณีศึกษา แมคโดนัลด์และเคเอฟซี. การค้นคว้า อีสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต: มหาวิทยาลัยนานาชาติแสตมฟอร์ด กรุงเทพฯ, 2557.
- ฉัตยาพร เสมอใจ. การจัดการและการตลาดบริการ Service Marketing and Management. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น, 2547.
- ณัฐกฤตา นันทะสิน. ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการบริโภคและความจงรักภักดีต่ออาหารเพื่อ สุขภาพของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอีสระปริญญาบริหารธุรกิจ มหาบัณฑิต: มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต, 2558.

## เอกสารอ้างอิง (ต่อ)

- ณัฐพร ดิสนิเวทย์. ปัจจัยที่ส่งผลต่อความภักดีของลูกค้าที่มีต่อตราสินค้าร้านกาแฟขนมหวาน ในห้างสรรพสินค้า. การค้นคว้าอิสระปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต: มหาวิทยาลัยกรุงเทพ, 2559.
- ณัฐวุฒิ รุ่งเสถียรภูธร. ประเภทของร้านอาหาร คุณภาพของอาหาร คุณภาพการบริการ และสื่อสังคมออนไลน์ที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการร้านอาหารสำหรับมือค้ำของประชากรในกรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต: มหาวิทยาลัยกรุงเทพ, 2558.
- ดิฐวดี ธิปัตดี. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความจงรักภักดีในตราสินค้าน้ำดื่มบรรจุขวดตราสิงห์ของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, 2551.
- เด่นนภา มุ่งสูงเนิน. คุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีของผู้ใช้บริการ: กรณีบริษัทไดนามิค อินเตอร์ ทรานสปอร์ต จำกัด. การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต: มหาวิทยาลัยรังสิต, 2557.
- ธธีธรร ชีรชัญญโรจน์. การตลาดบริการ Service Marketing. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น, 2546.
- ธัชพล ไยบัวเทศ. ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความภักดีของลูกค้าบริษัทหลักทรัพย์ ในเขตกรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต: มหาวิทยาลัยกรุงเทพ, 2556.
- บุญชม ศรีสะอาด. การวิจัยเบื้องต้น. พิมพ์ครั้งที่ 9. กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น, 2554.
- ปณิศา มีจินดา. พฤติกรรมผู้บริโภค (Consumer Behavior). กรุงเทพฯ: ธรรมสาร, 2553.
- ปณณวัชร พ็ชรวาลัย. ความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการ และการรับรู้ภาพลักษณ์ธนาคารเฉพาะกิจที่ส่งผลต่อความภักดี ในการใช้บริการของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต: มหาวิทยาลัยกรุงเทพ, 2558.
- พิมล เมฆสวัสดิ์. รายงานวิจัยการประเมินคุณภาพการบริการสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. กรุงเทพฯ: สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, 2550.
- พิริยะ แก้ววิเศษ. ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยในการสร้างตราสินค้าและความจงรักภักดีในตราสินค้าของลูกค้าธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต: มหาวิทยาลัยศิลปากร, 2554.
- พัชรี ฉันทศิริรักษ์. อิทธิพลของคุณภาพการบริการต่อคุณค่าที่รับรู้ ความพึงพอใจ และความจงรักภักดีของลูกค้าร้านกะทิครัวไทย. การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต: มหาวิทยาลัยกรุงเทพ, 2554.
- ภวัต วรรณพิณ. การประเมินคุณภาพการบริการของร้าน True coffee สาขาในมหาวิทยาลัย. การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต: มหาวิทยาลัยกรุงเทพ, 2554.

## เอกสารอ้างอิง (ต่อ)

- มินตรา จริยาภรณ์. การรับรู้คุณค่ากับความภักดีของการให้บริการธุรกิจร้านอาหาร Inter-Brand กับ Local Brand: กรณีศึกษาเปรียบเทียบร้าน Greyhound café และร้าน The Chocolate Factory. การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์, 2559.
- มัตติมา กรงเต็น. ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความจงรักภักดีของลูกค้าต่อตราสินค้าร้านคาเฟ่เมซอน ในสถานบริการน้ำมัน ปตท. เขตเทศบาลเมืองนครปฐม. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต: มหาวิทยาลัยศิลปากร, 2555.
- ยุบล เบ็ญจรงค์กิจ. การวิเคราะห์ผู้รับสาร. กรุงเทพฯ: คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์ มหาวิทยาลัย, 2542.
- ยุวดี มีพรปัญญาวิโชค. การเปรียบเทียบระดับคุณภาพการบริการของร้านกาแฟพรีเมียม แฟรนไชส์ของต่างประเทศกับแฟรนไชส์ของไทย ในเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต: มหาวิทยาลัยบูรพา, 2553.
- ละมัย เบาเออร์. คุณค่าของตราสินค้า การรับรู้คุณภาพในการให้บริการ คุณภาพของอาหาร และบรรยากาศที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการร้านอาหารไทยของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต: มหาวิทยาลัยกรุงเทพ, 2558.
- วรารภรณ์ จุนแสงจันทร์. ภาพลักษณ์ของร้านและคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อการตัดสินใจของลูกค้าที่ใช้บริการ Pets' Ville ในเขตกรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต: มหาวิทยาลัยกรุงเทพ, 2557.
- วรารัตน์ สันติวงษ์. ปัจจัยที่มีผลต่อความจงรักภักดีของลูกค้าธนาคารต่อการใช้บริการ E-Banking. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, 2549.
- วิไลวรรณ บุญวิเศษ. การศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสบการณ์ตลาดบริการของร้าน ริว ชาบู สาขาสยามสแควร์. การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต: มหาวิทยาลัยศรีปทุม, 2556.
- วิชยา ทองลัมภ์. ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการร้านอาหารประเภทชาบูของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล. การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2559.
- วัชรพงษ์ สุขวงศ์พล และคณะ. ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการกับความจงรักภักดีต่อตราสินค้าของ บริษัท ตะวันแดง สาดแสงเดือน จำกัด (สาขา คลองตัน). การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต: มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ในพระบรมราชูปถัมภ์, 2552.
- ศิริพร หนูน้อย. ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจกับความภักดีของการให้บริการธุรกิจร้านอาหารญี่ปุ่น Inter Brand กับ National Brand. การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์, 2559.

## เอกสารอ้างอิง (ต่อ)

- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. การบริหารการตลาดยุคใหม่. กรุงเทพฯ: ธรรมสาร, 2560.
- ศิวพร เทียมกระโทก. อิทธิพลของคุณภาพการให้บริการ ความไว้น้ำใจเชื่อใจและการรับรู้คุณค่าที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีของลูกค้า: กรณีศึกษาของร้านค้าหลาย ในเขตปทุมธานี. การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต: มหาวิทยาลัยกรุงเทพ, 2562.
- สกุลทิพย์ โยธินนรธรรม. อิทธิพลของคุณค่าที่รับรู้ และคุณภาพการให้บริการ ส่งผลต่อความไว้น้ำใจเชื่อใจ ความพึงพอใจ และการกลับมาบริโภคซ้ำของผู้บริโภคอาหารญี่ปุ่นในร้าน Oishi Grand. การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต: มหาวิทยาลัยกรุงเทพ, 2558.
- สมิทธิ์ สีลาอมร. การรับรู้คุณภาพการบริการที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจและความจงรักภักดีต่อร้านอาหารรถเข็น ริมหาดท้าย่านเยาวราช กรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต: มหาวิทยาลัยกรุงเทพ, 2557.
- สาธิตา เกื้ออนวิถึ. ทักษะคติ และความพึงพอใจที่มีผลต่อความจงรักภักดีในการใช้บัตร M Generation ของผู้บริโภคโรงพยาบาลศูนย์ เครือ เมเจอร์ ซินีเพล็กซ์ ในเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, 2555.
- สุนิตา ศรีพลนอก. คุณภาพในการบริการและการยึดติดทางอารมณ์ที่มีอิทธิพลต่อความภักดีต่อการใช้บริการร้านกาแฟคาเฟ่เมซอนของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต: มหาวิทยาลัยกรุงเทพ, 2559.
- สำนักงานจังหวัดอุบลราชธานี. “แถลงข่าวเศรษฐกิจ ปี 2561 และแนวโน้ม ปี 2562 จังหวัดอุบลราชธานี และกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง 2”, ข่าวประชาสัมพันธ์. <http://www.dataubcc.com/page/id/1556188786815550>. 15 เมษายน, 2563.
- สำนักงานสถิติแห่งชาติ. “ค่าใช้จ่ายโดยเฉลี่ยต่อเดือนต่อครัวเรือน เป็นรายภาค และจังหวัด พ.ศ. 2552 - 2561”, สถิติรายได้และรายจ่ายของครัวเรือน. <http://statbbi.nso.go.th/staticreport/page/sector/th/08.aspx>. 15 เมษายน, 2563.
- ัทัญญา คงปริพันธ์. คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีของลูกค้าเปรียบเทียบระหว่างธนาคารกรุงไทยจำกัด (มหาชน) กับธนาคารกรุงเทพจำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี. การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, 2557.
- อัศววิษณุ เชื้ออารย์. ปัจจัยที่มีผลต่อความภักดีในแบรนด์ “Greyhound” ของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต: มหาวิทยาลัยกรุงเทพ, 2559.
- Euromotion International. **Street Stalls/Kiosks in Thailand.** <https://www.euromonitor.com/street-stalls-kiosks-in-thailand/report>. 15 April, 2020.

### เอกสารอ้างอิง (ต่อ)

- Hair, J. F. and et al. **Multivariate data analysis**. New Jersey: Prentice-Hall, 2005.
- Hanksa, L., Line, N. and Kim, W.G. “The impact of the social service scape, density, and restaurant type on perceptions of interpersonal service quality”, **International Journal of Hospitality Management**. 61(1): 35-44; February, 2017.
- Gronroos, C. “An Applied Service Marketing Theory”, **European Journal of Marketing**. 16(7): 30-41; December, 1982.
- Gronroos, C. “A Service Quality Model and its Marketing Implications”, **European Journal of Marketing**. 18(4): 36-44; December, 1984.
- Gronroos, G. T. **Service management and marketing**. Massachusetts: Lexington Books, 1990.
- Kotler, P. and Keller, K. L. **Marketing Management**. 15<sup>th</sup> ed. Kendallville: Pearson Education, 2016.
- Krejcie, R. V. and Morgan, D. W. “Determining Sample Size for Research Activities”, **Educational and Psychological Measurement**. 30(3): 607-610; March, 1970.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A. and Berry, L. L. “SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perception of service quality”, **Journal of marketing**. 49(4): 41-50; Autumn, 1985.