



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

## บรรณานุกรม

- คุณธน ธมาพงศธร. ประโยชน์และการบริหาร. เอกสารการศกนวิชาการบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, 2530.
- ฉัตรยาพร เสมอใจ. การตลาดธุรกิจบริการ. กรุงเทพฯ : เท็คเนออร์เน็ท, 2545.
- ชานินทร์ พิทยาวิวิช. ตลาดการเงินในประเทศไทย. กรุงเทพฯ : อมรินทร์ พริ้นติ้งกรุ๊ฟ, 2534.
- ชัยวัฒน์ พงษ์ภาณุ. ปัจจัยด้านการตลาดที่มีผลต่อการใช้สินค้าที่อยู่อาศัยของลูกจ้างธนาคารพาณิชย์ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่. การค้นคว้าแบบอิสระ บข.ม. เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2538. นำยเอกสาร.
- ชูศักดิ์ เศรษฐกิจกู๊ด, นิทัศน์ คณะวรรณ และธีรพล แซ่ตั้ง. การตลาดรุ่ง มุ่งสัมพันธ์. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ด ยูเคชั่น, 2546.
- ธีรภคิต นวรัตน์ ฉ. ชยธยา. การตลาดค้าปลีกบริการแนวคิดและกลยุทธ์. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2547.
- บุญชม ศรีสะอาด. การวิจัยเบื้องต้น. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาสน์, 2535.
- “พระราชบัญญัติธนาคารอาคารสงเคราะห์ (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2549,” ราชกิจจานุเบกษา. เล่มที่ 123 ตอนที่ 4 ก. หน้า 1-8. 17 มกราคม 2549.
- วีรพงษ์ เกลิมจิระรัตน์. คุณภาพในงนบริการ. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ : สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น), 2542.
- วีระวัฒน์ กิ่งเลิศไพโรจน์. การตลาดธุรกิจบริการ. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดยูเคชั่น, 2547.
- สิริพร วินฉนหิมมาชัย. “การสร้างภาพประทับใจแก่ลูกค้าด้วยคุณภาพและคุณค่าในงานบริการ,” วารสารมหาวิทยาลัยพายัพ. 18(1) : 68-80 ; กรกฎาคม - ธันวาคม, 2548.
- สิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. การบริหารการตลาดยุคใหม่. กรุงเทพฯ : ไคมอน อิน วิสซิเน็ตเวิร์ค, 2541.
- สมิต สัจฉกร. ศิลปะการให้บริการ. กรุงเทพฯ : สายธาร, 2548.
- ศุภาดวง เรืองรุจิระ. หลักการตลาด. พิมพ์ครั้งที่ 8. กรุงเทพฯ : ภาะกายพริค, 2541.

- สุอังคณา ไสยุดทา. ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาพรหมินทร์. วิทยานิพนธ์ บธ.ม. ขอนแก่น : วิทยาลัยบัณฑิตบริหารธุรกิจ, 2548. ถ่ายเอกสาร
- เสาวคนธ์ จุฑานชีวัน. พฤติกรรมของลูกค้าที่มีต่อธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขา เชียงใหม่. วิทยานิพนธ์ บธ.ม. เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัย เชียงใหม่, 2536. ถ่ายเอกสาร.
- อตุลย์ จาตุรงค์กุล. การบริหารการตลาด : กฤษฎณ์และคุณวิชัย. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2546.
- อาคารสงเคราะห์, ธนาคาร. GHB E-Knowledge ฉบับพิเศษ ครบรอบ 53 ปี. ค้นเมื่อ 26 มกราคม 2550. จาก [http://ghb\\_info/risd/e-Knowledge/files/4909.pdf](http://ghb_info/risd/e-Knowledge/files/4909.pdf). 2546.
- . รายงานประจำปี 2548. กรุงเทพฯ : ฐานการพิมพ์, 2549.
- Gronroos, Christian. *Service Management and Marketing Managing the Moments of Truths in Service Competition*. Massachusetts : Lexington Books, 1990.
- Lovelock, Christopher H. *Services Marketing*. 3rd ed. New Jersey : Prentice Hall, 1996.
- Payne, Adrian. *The Essence of Services Marketing*. Hertfordshire : Prentice Hall, 1993.