



บรรณานุกรม

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

บรรณานุกรม

- จิตตินันท์ เคชะคุปต์. จิตวิทยาการบริการ หน่วยที่ 1. นนทบุรี : สุโขทัยธรรมมาธิราช, 2530.
- ชัยรัตน์ รัตนา. ความคิดเห็นของเกษตรกรในอำเภอฝาง จังหวัดเชียงใหม่ที่มีต่อการบริการ
สินเชื่อเพื่อการเกษตรของธนาคารพาณิชย์. วิทยานิพนธ์ บข.ม. เชียงใหม่ :
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2543. ถ่ายเอกสาร.
- ชาญชัย ปานนาค. คุณภาพการให้บริการสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชน. วิทยานิพนธ์
บข.ม. ปทุมธานี : มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์, 2549.
ถ่ายเอกสาร.
- ชุกกลีน อุณวิจิตร. ศักยภาพและความต้องการ ในการวางแผนและจัดการท่องเที่ยวขององค์กร
ปกครองส่วนท้องถิ่น. เชียงราย : มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย, 2548.
- ทิพย์ฤทัย ตระการศักดิ์กุล. ภาพลักษณ์ขององค์กรกับการรับรู้คุณภาพการบริการของลูกค้า
ธนาคารออมสิน ในเขตจังหวัดเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์ วท.ม. เชียงใหม่ :
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2545. ถ่ายเอกสาร.
- ธงชัย สันติวงษ์. พฤติกรรมผู้บริโภคทางการตลาด. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช, 2540.
- ธนวัฒน์ ประกอบศรีกุล. ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการรับของสำนักงานธนาคาร
เพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) จังหวัดเชียงราย. การศึกษาอิสระ
บข.ม. เชียงราย : มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย, 2548. ถ่ายเอกสาร.
- ธีรภิกษิ นวรัตน์ ณ อยุธา. การตลาดสำหรับการบริการ : แนวคิดและกลยุทธ์. กรุงเทพฯ :
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2547.
- นารีรัตน์ สีระสาร. ความพึงพอใจของสมาชิกต่อการให้บริการของสหกรณ์การเกษตร
เพื่อการตลาดลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สุรินทร์ จำกัด.
วิทยานิพนธ์ วท.ม. ขอนแก่น : มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 2545. ถ่ายเอกสาร.
- บุญชม ศรีสะอาด. การวิจัยเบื้องต้น. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น, 2535.
การวิจัยเบื้องต้น. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น, 2543.
- พรวิฑู โคว์วชาภรณ์. การประเมินคุณภาพบริการสารสนเทศ : ความแตกต่างระหว่างความ
คาดหวังกับความเป็นจริงของการได้รับบริการสารสนเทศ. ปริญญาานิพนธ์ ศศ.ม.
กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2543. ถ่ายเอกสาร.

- พิมพ์ชนก คັນสนีย์. ปัจจัยกำหนดคุณภาพของการบริการตามการรับรู้ของผู้บริโภคในจังหวัด
เชียงใหม่. วิทยานิพนธ์ วท.ม. เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2540. ถ่ายเอกสาร.
เพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร, ธนาкар. “การวิจัยภาพลักษณ์ของธนาคารเพื่อ
การเกษตรและสหกรณ์การเกษตร,” (ช.ก.ส.). วารสารวิชาการปริทัศน์. 12 (6) :
17-22 ; มิถุนายน, 2547.
- รู้จัก ช.ก.ส. โครงสร้าง. สืบค้นเมื่อ 11 พฤษภาคม 2552. จาก
<http://www.baac.or.th/content-about.php>
- เพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร, ธนาкар สาขาคุณนารายณ์. รายงานประจำปี 2550.
ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ภาพลักษณ์ : สาขาคุณนารายณ์, 2550.
ภทร ภัทรกุล. ความพึงพอใจของเกษตรกรลูกค้าต่อการบริการด้านสินเชื่อของธนาคารเพื่อ
การเกษตรและสหกรณ์การเกษตรสาขาโกสุมพิสัย อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัด
มหาสารคาม. วิทยานิพนธ์ วท.ม. ขอนแก่น : มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 2546.
ถ่ายเอกสาร.
- ยงยุทธ พุพงษ์ศิริพันธ์ และคณะ. การจัดการตลาด. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น, 2546.
- รังสิตรา สังข์อร่าม และคณะ. คุณภาพการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)
สาขารัชโยธิน. ภาคนิพนธ์ บธ.ม. ปทุมธานี : มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์
ในพระบรมราชูปถัมภ์, 2550. ถ่ายเอกสาร.
- วงศ์พัฒนา ศรีประเสริฐ. กลยุทธ์ตลาดบริการ. มหาสารคาม : คณะวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, 2551.
- วีรพงษ์ เถลิมาจิระรัตน์, ผู้แปล. คู่มือพัฒนาระบบคุณภาพสู่มาตรฐาน ISO 9002 ฉบับล่าสุด.
พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ : ผู้จัดการ, 2542.
- วีรวัฒน์ ปันนิตามัย. การประเมินคุณภาพการบริการ. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัย
ธรรมาธิราช, 2538.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. การบริหารการตลาดยุคใหม่. กรุงเทพฯ : ซีระฟิล์มและไซเท็กซ์,
2541.
- ศุภชานันท์ ขุนแก้ว. การกำหนดกลยุทธ์เพื่อพัฒนาคุณภาพสำหรับการให้บริการลูกค้าของ
ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) กรณีศึกษา สาขาหลักสี่. วิทยานิพนธ์ บธ.ม.
กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย, 2551. ถ่ายเอกสาร.

- สุโขทัยธรรมมาธิราช, มหาวิทยาลัย. เอกสารการสอนชุดวิชาพฤติกรรมผู้บริโภค หน่วยที่ 9-15. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2539.
- สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์. ระเบียบวิธีการวิจัยทางสังคมศาสตร์. พิมพ์ครั้งที่ 10. กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2544.
- สุเทพ เถลิ้มแสน. ความพึงพอใจของเกษตรกรรถูกค้าที่มีต่อการให้บริการสินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในจังหวัดร้อยเอ็ด. วิทยานิพนธ์ วท.ม. ขอนแก่น : มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 2544. ถ่ายเอกสาร.
- สุปัญญา ไชยชาญ. หลักการตลาด. กรุงเทพฯ : พี.เอ.ลิฟวิ่ง, 2543.
- สิริกัญญา อ่วมอิมคำ. คุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสิน ภาคนครหลวง 2. วิทยานิพนธ์ บธ.ม. ปทุมธานี : มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ในพระบรมราชูปถัมภ์, 2549. ถ่ายเอกสาร.
- เสรี วงษ์มณฑา. พฤติกรรมผู้บริโภค. กรุงเทพฯ : ซีระพีลัม และ ไซเท็กซ์, 2542.
- อนันต์ จงสู่วิวัฒน์วงศ์. ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการด้านสินเชื่อธุรกิจ ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ของลูกค้ารายใหญ่ในเขตภาคเหนือ. วิทยานิพนธ์ บธ.ม. เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2545. ถ่ายเอกสาร.
- อรุณี สุขเรือง. ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริการของธนาคารกรุงเทพจำกัด (มหาชน) สาขาเพชรบุรี. สารนิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2546. ถ่ายเอกสาร.
- อัจฉรา สมสวย. ความพึงพอใจของสมาชิก ต่อการส่งเสริมและการให้บริการของสหกรณ์การเกษตรเมืองขอนแก่น จำกัด. วิทยานิพนธ์ วท.ม. ขอนแก่น : มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 2545. ถ่ายเอกสาร.
- American Marketing Association. **AMA Publications AMA Journals**. Retrieved May 15, 2009. from : <<http://www.marketingpower.com/Pages/default.aspx>>
- Crosby, Philip. **Quality is still free : Making Quality Certain in Uncertain Times**. New York : McGraw-Hill, 1982.
- Gronroos, C. "Relationship Approach to Marketing in Service Contexts : The Marketing and Organizational Behavior Interface." **Journal of Business Research**. 20(1) ; 3-11, January, 1990.

- Genichi, Taguchi. **Quality Engineering in Production Systems**. Singapore : McGraw-Hill, 1989.
- Juran, Joseph M. **Management of Quality Control**. New York : McGraw-Hill, 1960.
- Levit, T. **Modern Marketing Strategy**. Cambridge, Mass : Harvard University, 1964.
- Lehtinen, Jarmo R., and Lehtinen, Uolevi. **Service Quality : A Study of Quality Dimensions. : Unpublished Working Paper**. Helsinki : Service Management Institute, 11(3) ; 287-303 : July, 1991.
- Lovelock, Christopher H. **Services Marketing**. 3rd ed. New Jersey : Prentice Hall, 1996.
- Oliver, Pamela E. "Formal Models of Collective Action," **Annual Review of Sociology**. 19 : 271-300 ; August, 1993.
- Parasuraman, Zeithami, and Berry, V.A "A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research," **Journal of Marketing**. 70(3) : 41-50 ; January, 1985.
- Schiffman, Leon. G, and Kanu, Leslle L. **Consumer Behavior**. 7th ed. New Jersey : Prentice- Hall, 1994.



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY