



บรรณานุกรม

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

## บรรณานุกรม

- กันยา สุวรรณแสง. การพัฒนาบุคลิกภาพ. กรุงเทพฯ : รวมสาส์น, 2533.
- กุลธน ธนาพงศธร. การบริหารงานบุคคล. พิมพ์ครั้งที่ 22. นนทบุรี : สำนักพิมพ์  
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2540.
- คณิน ปาจูวัง. การเลือกธนาคารพาณิชย์ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ของลูกค้าเพื่อใช้  
บริการเงินฝาก. การค้นคว้าแบบอิสระ บช.บ. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2537.  
ถ่ายเอกสาร.
- จันทร์จิรา สุริยะชัยพร. ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการใช้บริการเงินฝาก ของลูกค้าธนาคาร  
นครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) จังหวัดเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์ ศ.ม. เชียงใหม่ :  
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2541.
- จารุภา หิริธูเมฆาวิช. "การบริการที่มีคุณภาพ," นักบริหาร. 20(4) : 58-60 ; ตุลาคม –  
ธันวาคม 2543.
- จินตนา แผงนุเคราะห์. "การสร้างภาพลักษณ์องค์กรให้เป็นที่ยอมรับของประชาชน". 2(3) :  
12-13 ; มกราคม – มีนาคม 2551.
- จิราภรณ์ สีขาว. ภาพลักษณ์สถาบันพัฒนาผู้บริหารการศึกษาตามการรับรู้ของผู้บริหาร  
การศึกษาระดับสูง. วิทยานิพนธ์ ค.ม. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2536.
- \_\_\_\_\_. ภาพลักษณ์องค์กร. ค้นเมื่อ 15 สิงหาคม 2549, จาก <http://www.saiburi.ac.th/>.  
2549.
- ชูศักดิ์ สุขเจริญวิรัตน์. ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด  
(มหาชน) สาขามหาสารคาม. การศึกษาค้นคว้าอิสระ บช.ม. มหาสารคาม :  
มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2542. ถ่ายเอกสาร.
- เชษฐวุฒิ กฤตลักษณ์. ศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงภาพลักษณ์องค์กรของ  
ผู้ใช้บริการธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาร้อยเอ็ด. การศึกษาค้นคว้า  
อิสระ บช.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2550. ถ่ายเอกสาร.
- ณัฐริยา พริ้งสกุลชัย. กลยุทธ์การสร้างภาพลักษณ์ของสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณ  
ทหารลาดกระบัง. การศึกษาค้นคว้าอิสระ บช.ม. กรุงเทพฯ : สถาบันเทคโนโลยี  
พระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง, 2547. ถ่ายเอกสาร.

คณีย์ เทียนพุด. นวัตกรรมบริการลูกค้า. กรุงเทพฯ : เอมิตรการพิมพ์, 2543.

ทัศนียา ชื่นนิรันดร์. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของธนาคารในเขต

อำเภอบรือ จังหวัดมหาสารคาม. การศึกษาปัญหาพิเศษ บธ.ม. มหาสารคาม :  
มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2544. ถ่ายเอกสาร.

ทิพย์ฤทัย ตระการศักดิ์กุล. ภาพลักษณ์ขององค์การกับการรับรู้คุณภาพการบริการของลูกค้า

ธนาคารออมสิน ในเขตจังหวัดเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์ วท.ม. เชียงใหม่ :  
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2545. ถ่ายเอกสาร.

ธนาคารออมสิน. เล่าขานการออมสิน (84 ปี ธนาคารออมสิน). กรุงเทพฯ : แปลนพรีนติ้ง,  
2540.

\_\_\_\_\_. รายงานประจำปี. กันยายน 12 สิงหาคม 2551 จาก [http://www.gsb.or.th/sitemap/  
index.php](http://www.gsb.or.th/sitemap/index.php). 2551.

ธีระพร อูวรรณไณ. จิตวิทยาสังคม. กรุงเทพฯ : ภาควิชาจิตวิทยา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์  
มหาวิทยาลัย, 2529.

ธีระศักดิ์ กลิ่นดี. ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารกสิกรไทย จำกัด  
(มหาชน) สาขาทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. สงขลา :  
มหาวิทยาลัยทักษิณ, 2540. ถ่ายเอกสาร.

เนตรชนก พึ่งเกษม. การสื่อสารแบบผสมผสานกับการสร้างเอกลักษณ์และภาพลักษณ์ของ  
ธนาคารพาณิชย์. วิทยานิพนธ์ นศ.ม. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2545.  
ถ่ายเอกสาร.

บรรยงค์ ไตจินดา. การบริหารงานบุคคล. กรุงเทพฯ : รวมสาส์น, 2543.

บุญชม ศรีสะอาด. รายงานการวิจัยการวิเคราะห์งานวิจัยทางการวัดผลและการประเมินผล.  
มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, 2535.

\_\_\_\_\_. การวิจัยเบื้องต้น. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น, 2545.

บุญทัน ดอกไธสง. ทฤษฎีการบริหารองค์การ. กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์  
, 2523.

\_\_\_\_\_. พฤติกรรมสู่ความเป็นเลิศ. กรุงเทพฯ : คณะรัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิต  
พัฒนบริหารศาสตร์, 2539.

- เบ็ญจวรรณ ชาคิจอหอ. ความสัมพันธ์ระหว่างการค้ากับดูแลกิจการที่ดี ความเชื่อมั่น  
 ต้องการเงินและภาพลักษณ์องค์กรของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย. วทยานิพนธ์ บข.บ. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2550.  
 ถ่ายเอกสาร.
- ประยูร กาญจนกุล. คำบรรยายกฎหมายปกครอง. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์  
 มหาวิทยาลัย, 2535.
- ประเวศน์ มหารัตน์สกุล. การบริหารทรัพยากรมนุษย์แนวทางใหม่. กรุงเทพฯ : ส.ส.ท.,  
 2543.
- พจน์ ใจชาญสุขกิจ. ยุทธวิธีการสร้างภาพลักษณ์ผู้บริหารด้วยการจัดการสื่อสารและ  
 ประชาสัมพันธ์. กรุงเทพฯ : ฐานการพิมพ์, 2548.
- พรทิพย์ วรกิจ โภคาทร. ภาพพจน์นั้นสำคัญยิ่ง : การประชาสัมพันธ์กับภาพพจน์.  
 กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2537.
- ไพบุลย์ อินทริวิชา. หลักและวิธีการวัดเจตคติ. กรุงเทพฯ : กองวิจัยการศึกษา สำนักงาน  
 คณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ สำนักนายกรัฐมนตรี, 2516.
- สุโขทัยธรรมมาธิราช, มหาวิทยาลัย. เอกสารการสอนชุดวิชาอุตสาหกรรมบริการ  
 หน่วยที่ 9 - 15. พิมพ์ครั้งที่ 3. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2542.
- วงศ์พัฒนา ศรีประเสริฐ. กลยุทธ์การจัดการตลาดบริการ. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยราชภัฏ  
 มหาสารคาม, 2552.
- \_\_\_\_\_. วิธีการวิจัยการจัดการธุรกิจ. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม,  
 2554.
- วัลลภา ซาซหาด. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการสาธารณะด้านรักษาความสะอาด  
 ของกรุงเทพมหานคร. วทยานิพนธ์ ร.ม. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย,  
 2532.
- วิจิตร อวาทกุล. เทคนิคการประชาสัมพันธ์. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : ศูนย์หนังสือ  
 จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2541.
- วิรัช ลภีรัตน์กุล. การประชาสัมพันธ์ การสร้างลักษณะเพื่อการประชาสัมพันธ์. พิมพ์ครั้งที่ 8.  
 กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2540.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. กลยุทธ์การตลาดและการบริการการตลาด. พิมพ์ครั้งที่ 1.

กรุงเทพฯ : ซีระฟิล์มและไซเท็กซ์, 2541.

สมชาติ กิจขรรยง. สร้างบริการ สร้างความประทับใจ. กรุงเทพฯ : เศษ-เอนการพิมพ์, 2536.

สมยศ แสงสุวรรณ. "ภาพลักษณ์นั้นสำคัญยิ่ง," วารสารการอ่าน. 15(1) : 57-59 ; เมษายน 2546.

สมิต สัจฉกร. การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ : สายธาร, 2545.

สิทธิศักดิ์ วิมุกตานนท์. ภาพลักษณ์ของตำรวจในสายตาประชาชน กรณีศึกษา : สถานีตำรวจภูธร ตำบลเวียงมอก อำเภอเด่น จังหวัดลำปาง. วิทยานิพนธ์ ร.ม. เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัย เชียงใหม่, 2545. ถ่ายเอกสาร.

สุทธิ ปิ่นมา. ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารกสิกรไทย สาขาภาพสินธุ์. ปรินญาณิพนธ์ ศศ.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มหาสารคาม, 2535. ถ่ายเอกสาร.

สุวัฒนา ไบเจริญ. ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาขอนแก่น (ภาคค้า). วิทยานิพนธ์ กศ.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2540. ถ่ายเอกสาร.

สุวิทย์ โคลิदारัตน์. ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการบัญชีเงินฝากออมทรัพย์ลูกค้าของธนาคาร ในเขตอำเภอคลอง จังหวัดแพร่. การค้นคว้าแบบอิสระ ศ.ม. เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2540. ถ่ายเอกสาร.

เสรี วงษ์มณฑา. การประชาสัมพันธ์เชิงปฏิบัติ. กรุงเทพฯ : ดวงกมลสมัย, 2540.

\_\_\_\_\_ การวิเคราะห์พฤติกรรมผู้บริโภค. กรุงเทพฯ : ซีระฟิล์มและไซเท็กซ์, 2542.

อรสา กิตยากุล. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยฝ่ายสินเชื่อบุคคลทั่วไป ธนาคารอาคารสงเคราะห์. สารนิพนธ์ ศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2547. ถ่ายเอกสาร.

อัจฉรา จิระพันธุ์วานิช. การหารายได้ของธนาคารพาณิชย์ไทย. วิทยานิพนธ์ บธ.บ. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2532. ถ่ายเอกสาร.

อารี เพชรสุค. มนุษย์สัมพันธ์ในการทำงาน. กรุงเทพฯ : เนติกุลย์การพิมพ์, 2530.

- อำนาจ วีรวรรณ. "การแก้ไขวิกฤติการณ์และการสร้างภาพพจน์ขององค์กร," ใน  
ภาพพจน์นั้นสำคัญยิ่ง การประชาสัมพันธ์กับภาพพจน์ : พรทิพย์ พิมลสินธุ์.  
(บรรณาธิการ). หน้า 91-92. กรุงเทพฯ : ประกายพริ้ง, 2540.
- อุทัยพรรณ สุดใจ. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการขององค์กรโทรศัพท์  
แห่งประเทศไทยจังหวัดชลบุรี. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัย  
เกษตรศาสตร์, 2545. ถ่ายเอกสาร.
- Brian Stipak. "Citizen Satisfaction with Urban Service : Potential Misuse as  
Performance Indicator," **Public Administration Review**. 20(36) : 46-52 ;  
January-February, 1979.
- Botman, James S. and Norman, David L. "Attitudes Towards The Public Service : A  
Surver Evaluation : Are They Compatible ?," **Public Administration Review**.  
30(22) : 113-135 ; March-April, 1975.
- Broven , Karin, and Coulter, Philip B. **Public Administration Review**, 43.  
New York : Basic Books, 1979.
- Kotler, P. **Marketing : An Introduction**. 2<sup>nd</sup> ed. Englewood Cliff, NJ : Prentice Hall,  
1991.
- Lovelock, C. H. **Service Marketing**. Englewood Cliff, NJ : Prentice Hall, 1984.
- Filzgerald, Michael R., and Durant, Robert F. "Citizen Evaluation and Urban  
Management : Service Delivery in an Era of Protest," **Public Administration  
Review**. 4(1) : 585-594 ; November-December, 1980.
- Millet, J. D. **Management in the Public Service the Quest for Effective  
Performance**. New York : McGraw-Hill, 1973.
- Schiffman & Kanuk. **Management**. New York : McGraw-Hill, 2000.
- Schneider & Bowen. **Service Marketing**. Englewood Cliff, NJ : Prentice Hall, 1985.
- Zeithaml, V .A. "The New Demographics and Market Fragmentation," **Journal of  
Marketing**. 49 : 64-75 ; 1985.
- Yamane, Taro. **Statistics An Introductory Analysis**. 3<sup>rd</sup> ed. New York : Harer  
Row, 1973.



ภาคผนวก

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY