

## บรรณานุกรม

- กนกวรรณ ขนติภพ. ทักษะคติของผู้บริโภคที่มีต่อธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาย่อย  
สถาบันราชภัฏสวนดุสิต. สารนิพนธ์. บธ.ม. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย  
ศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2546.
- กสิกรไทย, ศูนย์วิจัย. การบริหารทรัพยากรมนุษย์. กรุงเทพฯ : ศูนย์วิจัยกสิกรไทย, 2542.
- กฤษณี โพธิ์ชนะพันธ์. ความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอกสถาบันโรคผิวหนัง.  
ปริญญาานิพนธ์ วท.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยมหิดล, 2542.
- กรุงไทย จำกัด (มหาชน), ธนาคาร. ประวัติธนาคาร. มหาสารคาม : ธนาคารกรุงไทย จำกัด  
(มหาชน) สาขามหาสารคาม, 2549.
- \_\_\_\_\_. รายงานจำนวนบัญชีเงินฝากปี 2553. มหาสารคาม : ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)  
สาขามหาสารคาม, 2553.
- กัลยา วานิชย์บัญชา. หลักสถิติ. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2544.
- กัลยาณี ตปนียากร. ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)  
สาขาบรบือ. การศึกษาค้นคว้าอิสระ บธ.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม,  
2543.
- กุลชน ธนาพงศธร. การบริหารงานบุคคล. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2528.
- ขวัญ พิพัฒน์สุขมงคล. การพัฒนามาตรการรับรู้ของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อคุณภาพการ  
บริการของโรงแรมในจังหวัดเชียงใหม่. การศึกษาค้นคว้าอิสระ บธ.ม. เชียงใหม่ :  
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2551.
- จรววยพร กุลอานวยชัย. ความพึงพอใจของผู้รับบริการสังคมสงเคราะห์. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม.  
กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2538.
- จิตตินันท์ เตชะคุปต์. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการดำเนินการของสถาบันธนาบาลใน  
ประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2543.
- จิตรลดา เทวีทิวารักษ์. คุณภาพการให้บริการของสายการบินเอเซียน่า. วิทยานิพนธ์ บธ.ม.  
ปทุมธานี : มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์, 2549.
- ช่อทิพย์ สิริรัตน์พล. คุณภาพการให้บริการในทัศนะของลูกค้าธนาคารกรุงไทย (จำกัด) มหาชน  
สำนักงานใหญ่. วิทยานิพนธ์ บธ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต, 2549.

- ทิพย์ฤทัย ตระการศักดิ์กุล. ภาพลักษณ์ขององค์กรกับการรับรู้คุณภาพการบริการของลูกค้า  
ธนาคารออมสิน ในเขตจังหวัดเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์ วท.ม. เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัย  
เชียงใหม่, 2545.
- ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน). 2552 ประวัติธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน), สืบค้นข้อมูล  
วันที่ 9 พฤษภาคม 2552. จาก [http://www.ktb.co.th/th/about\\_ktb/main\\_profile.jsp](http://www.ktb.co.th/th/about_ktb/main_profile.jsp)
- บุญชม ศรีสะอาด. การวิจัยเบื้องต้น. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น, 2545.
- ปิยะนุช วงศ์นาค. คุณภาพการให้บริการของธนาคารและความคาดหวังของลูกค้า : กรณีศึกษา  
ธนาคาร กรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาแม่สาย จังหวัดเชียงราย. วิทยานิพนธ์ บธ.ม.  
เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง, 2551.
- ปริญญ์ ลักขิตานนท์. จิตวิทยาและพฤติกรรมผู้บริโภค. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ : บริษัท ทิปปัง  
พอยท์, 2544.
- ประยูร กาญจนกุล. กฎหมายปกครอง. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช, 2533
- ประสม กลิ่นสวาทหอม. คุณภาพการให้บริการของ ศูนย์วัสดุก่อสร้างซีเมนต์ไทยโฮมมาร์ท แม็กซ์  
สาขานครหลวง ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา. วิทยานิพนธ์ วท.ม. ปทุมธานี :  
มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์, 2548.
- ปรัชญา เวสารัชช์. บริการประชาชนทำได้ไม่ยาก (ถ้าอยากทำ). กรุงเทพฯ : กราฟฟิคฟอร์แมท  
(ไทยแลนด์), 2540.
- พรนพ พุกกะพันธ์ และประเสริฐชัย ไตรเสถียรพงศ์. การบริหารธนาคารพาณิชย์. กรุงเทพฯ :  
จามจุรีโปรดักท์, 2544.
- พรรรัตน์ เจริญศักดิ์จอร์. การปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)  
สาขามหาสารคาม. วิทยานิพนธ์ บธ.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2543.
- ไพโรจน์ ฤทธิ์ล้ำเลิศ. ภาพลักษณ์ บริการ และการโฆษณา ที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการใช้บริการ  
ธนาคาร กรุงไทย จำกัด (มหาชน) ของลูกค้าในเขตกรุงเทพมหานคร. สารนิพนธ์ บธ.ม.  
กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2546.
- รังสิตรา สังข์อร่าม. คุณภาพการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขารัชโยธิน.  
ภาคนิพนธ์ (บธ.ม.) กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์,  
2550.
- รายชื่อสาขาของธนาคารในประเทศไทย. 2553. รายชื่อธนาคารในจังหวัดมหาสารคาม, สืบค้น  
ข้อมูลวันที่ 28 ธันวาคม 2553. จาก <http://th.wikipedia.org>

วงศ์พัฒนา ศรีประเสริฐ. การจัดการตลาดบริการ. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.

2552.

วสันต์ กระจิมทอง. จิตวิทยาการบริการ. กรุงเทพฯ : โอเคเอ็นสโตร์, 2538.

วิชาญ ฤทธิรงค์. การบัญชีธนาคารภาคปฏิบัติ. พิมพ์ครั้งที่ 2. ม.ป.ท. 2528.

วิทยา ค่าน้ำรวงกุล. ซีอาร์เอ็ม-ซีอีเอ็ม หยีนหยางการตลาด. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ : วงกลม.

2549.

ศรรชัย สอนเกิดสกุล. ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารของรัฐและเอกชนในเขตอำเภอเมืองจังหวัดระยอง. ปรียญานิพนธ์ ศศ.ม. ชลบุรี : มหาวิทยาลัยบูรพา, 2545.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์. การบริหารการตลาดยุคใหม่. กรุงเทพฯ : พัฒนาศึกษา, 2539.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์, ปริญญ์ ถักยิตานนท์, ศุภร เสรีรัตน์ และองอาจ ปทะวานิช. การบริหารการตลาดยุคใหม่. กรุงเทพฯ : พัฒนาศึกษา, 2546.

ส่งเสริมเทคโนโลยีไทย - ญี่ปุ่น, สมาคม. ศัพท์ทางธุรกิจ. กรุงเทพฯ : สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยีไทย - ญี่ปุ่น, 2542.

สุดาควง เรืองรุจิระ. หลักการตลาด. กรุงเทพฯ : ปรกาศพริ้ง, 2541.

สุทธีวรรณ แซ่ฝ้า. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อพฤติกรรมการให้บริการของพนักงานในโรงแรมในจังหวัดสุราษฎร์ธานี. ปรียญานิพนธ์ บธ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีปทุม, 2543.

สุรศักดิ์ นานานุกูล. "ระบบการบริหารสำหรับสถาบันการเงินยุคโลกาภิวัตน์," วารสารการธนาคาร. ปีที่ 41 (ฉบับที่ 6), 2533.

\_\_\_\_\_. การวางแผนโครงการและการศึกษาความเป็นไปได้. กรุงเทพฯ : ฟองทองเอนเตอร์ไพร์ส, 2539.

สุริยะ วิริยะสวัสดิ์. พฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่องค์การราชการกับปัจจัยสภาพแวดล้อมในเขตเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์. วิทยานิพนธ์ ร.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2530.

เสาวนิต ปทุมรัตน์. การประเมินคุณภาพการบริการตามความคิดเห็นของลูกค้าธนาคารประชาชน. ปรียญานิพนธ์ ร.ม. เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยแม่โจ้, 2545.

- อนันตชัย เชื้อกลาง. ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาชัยภูมิ. วิทยานิพนธ์ บธ.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2547.
- อัชฌา หรัยลอย. คุณภาพบริการในมุมมองของญาติผู้ป่วยจิตเวชแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลจิตเวชทั่วไปในเขตภาคเหนือ. ปริญญาานิพนธ์ วท.ม. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2544.
- อีแรง (นามแฝง). ตำราของงานบริการ. กรุงเทพฯ : คำสมัย, 2538.
- เอกชัย เลิศจุฑาพร. แนวทางการปรับปรุงคุณภาพการบริการของรถไฟฟ้าขนส่งมวลชน : กรณีศึกษารถไฟฟ้าบีทีเอส. วิทยานิพนธ์ วท.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี, 2545.
- เอธิส ฤกษ์ปฏิมา. 2551. คุณภาพการบริการจอบทำอากาศยานสุวรรณภูมิตามความคิดเห็นของผู้โดยสารชาวไทย. วิทยานิพนธ์ บธ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2551.
- American marketing Association = AMA.1990 : 5 (อ้างถึงใน สมประสงค์ แต่งพลอย. พฤติกรรมการซื้อขายจากร้านขายยาของผู้บริโภคในอำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ. วิทยานิพนธ์ บธ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2533 .
- Armstrong,G. and Kotler. **Marketing an introduction**. New Jersey : Prentice Hall, 2003.
- Kotler. **Marketing Management**. New Jersey : Prentice Hall, 2003.
- Loudon and Bitta . **Consumer Behavior : Concepts and. Applications**. 3 rd. ed. New York : McGraw Hill, 1998.
- Schiffman & Kamuk. **Consumer Behavior** . 4 th. ed. New Jersey : Englewood Cliffs, 1991
- Sirion Chaipoopirutana. **A Comparative Study of Service Quality in The Fast Food Industry : USA vs. Thailand**. Doctor of Business Administration. Davie : Nova Southeastern University, 1998. photocopied.
- Yamane, Taro. **Statistic : Anintroductive Analysis**. 3<sup>rd</sup>ed. New York : Harper and Row, 1973.



ภาคผนวก

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY