

บรรณานุกรม

- กนกวรรณ เหมือนไคว้. ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการธนาคารชนชาติ จำกัด จำกัด (มหาชน) สาขาอ้อยคำรุ้งบางบอน. วิทยานิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. นครราชสีมา : มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน, 2550.
- กาญจนา นาคสกุล. สัมพันธ์ภาพของวัยรุ่นกับบิดา มารดา การเห็นคุณค่าในตนเองกับการปรับตัวของวัยรุ่น. วิทยานิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยมหิดล, 2547.
- กิตติมา ปรีดีคิดก. การบริหารและการนิเทศการศึกษาเบื้องต้น. กรุงเทพฯ : อักษรภาพิพัฒน์. 2532.
- _____ . ทฤษฎีการบริหารองค์กร. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร, 2547.
- กิตตินัย สิทธิชัย. ความพึงพอใจของหน่วยงานผู้ให้บริการต่อระบบการให้บริการของกองกำกับการสนับสนุนกองบังคับการอำนวยการ กองบัญชาการตำรวจนครบาล. วิทยานิพนธ์ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเกริก, 2540.
- กุลชน ธนาพงศธร. การบริหารงานบุคคล. พิมพ์ครั้งที่ 22. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, 2540.
- โกวิท รพีไพศาล. “เมื่อบรรณารักษ์จะเป็นนักบริหาร,” โคมทัศน์. 6(3) : 2-7 ; กุมภาพันธ์ – มีนาคม, 2548.
- ไกรลาส สุทธิเกิด. “แนวโน้มบทบาทบรรณารักษ์และห้องสมุด,” วารสารการศึกษาออกโรงเรียน. 19(6) : 58-59 ; กุมภาพันธ์ – มีนาคม, 2545.
- จริยา เรือนแก้ว. นวัตกรรมบริการลูกค้า. กรุงเทพฯ : เนรมิตการพิมพ์. 2550.
- จริยา บุญยะประภัศสร. การพัฒนาองค์กร. กรุงเทพฯ : ศูนย์พัฒนาทุนมนุษย์. 2552.
- จินตนา แผ่งนุเคราะห์. “การสร้างภาพลักษณ์องค์กรให้เป็นที่ยอมรับของประชาชน,” วารสารสื่อสารมวลชนสัมพันธ์. 2(3) : 12-13 ; มกราคม – มีนาคม, 2551.
- จินตนา บุญงการ. จริยธรรมทางธุรกิจ. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2549.

จิราภรณ์ สุเมธีประสิทธิ์ และคณะ. การตลาดสำหรับธุรกิจบริการ. กรุงเทพฯ : พัฒนาวิชาการ.

2544.

จิราภรณ์ สีขาว. ความคาดหวังขององค์กร. กรุงเทพฯ : เนชั่น, 2549.

จำลักษ์ณ์ ขุนพลแก้ว. หลักพื้นฐานสำหรับการบริการที่ดี. กรุงเทพฯ : ดีเอ็มจี, 2556.

ฉัตรศิริ ปิยะพิมลสิทธิ์. การใช้ SPSS เพื่อการวิเคราะห์ข้อมูล. กรุงเทพฯ : คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2548.

ฉัตรยาพร เสมอใจ. การจัดการและการตลาดบริการ. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น, 2548.

ชาญชัย อาจินสมาจาร. ทักษะการบริหารทีมงาน. กรุงเทพฯ : เอ็กซ์เปอร์เน็ท, 2538

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. การตลาดบริการ. กรุงเทพฯ : ส.เอเชียเพรส, 2547.

เชษฐวุฒิ กฤตลักษณ์. ความคิดเห็นเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงภาพลักษณ์องค์กรของผู้ใช้บริการ

ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาร้อยเอ็ด. วิทยานิพนธ์ บริหารธุรกิจ

มหาบัณฑิต. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2550.

ณัฐริยา พริ้งสกุลชัย. กลยุทธ์การสร้างภาพลักษณ์ของสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณ

ทหารลาดกระบัง. การศึกษาค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. กรุงเทพฯ :

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง, 2547. ถ่ายเอกสาร.

ณัฐพันธ์ เขจรนันท์และคณะ. TQM กลยุทธ์การสร้างองค์การคุณภาพ. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัย

สวนดุสิต, 2545.

ทิพย์ฤทัย ตระการศักดิ์กุล. ภาพลักษณ์ขององค์กรกับการรับรู้คุณภาพการบริการของลูกค้า

ธนาคารออมสิน ในเขตจังหวัดเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์ วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต.

เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2545.

เทียน ทองแก้ว. การมีหัวใจบริการ. [On-line]. Available : <http://dusithost.dusit.ac.th/~ei/tuan/file>

21122005012.doe, 2552. (สืบค้นเมื่อวันที่ 21 พฤษภาคม 2556).

ธงชัย สันติวงษ์. กลยุทธ์และนโยบายธุรกิจ : การศึกษานโยบายและกลยุทธ์การบริหารองค์การ.

กรุงเทพฯ : ไทยพัฒนาพานิช, 2546.

ธนาคารกรุงไทย. หลักบรรษัทภิบาล. [On-line]. Available : www.ktb.co.th/ktb/.../

AboutKTBDownload_29Report_CG_53_TH.pdf, 2553. (สืบค้นเมื่อวันที่ 20 มกราคม

2556).

ธนาคารไทยพาณิชย์. จรรยาบรรณและหลักการที่ยึดมั่นของธนาคาร. [On-line]. Available :

www.scb.co.th/th/about-scb/corporate...of.../employee-code-of-conduct, 2556.

(สืบค้นเมื่อวันที่ 25 มีนาคม 2556).

ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน). นโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดีของธนาคารนคร

หลวงไทย. กรุงเทพฯ : สำนักกรรมการผู้จัดการใหญ่, 2545.

ธนาคารออมสิน. เล่าขานการออมสิน (84 ปี ธนาคารออมสิน). กรุงเทพฯ : แพลตฟอร์มตั้ง,

2540.

_____. ประชาสัมพันธ์ ธนาคารออมสิน. ฉบับที่ 344. กรุงเทพฯ : ธนาคารออมสิน, 2549.

_____. ประชาสัมพันธ์ ธนาคารออมสิน. ฉบับที่ 356. กรุงเทพฯ : ธนาคารออมสิน,

2550.

_____. ผลงาน 4 ปี ของผู้อำนวยการธนาคารออมสิน กรพจน์ อัครวินวิจิตร,

จุดสารธนาคารออมสิน. 17 (294) : 16 ; 4 พฤศจิกายน 2550.

_____. ประชาสัมพันธ์ ธนาคารออมสิน. ฉบับที่ 392. กรุงเทพฯ : ธนาคารออมสิน,

2553.

_____. รายงานประจำปี. ฉบับที่ 416. กรุงเทพฯ : ธนาคารออมสิน, 2555.

_____. รายงานประจำปี. ฉบับที่ 428. กรุงเทพฯ : ธนาคารออมสิน, 2556.

_____. ข่าวประชาสัมพันธ์ธนาคารออมสิน. [On-line]. Available :

<<http://www.gsb.or.th>>, 2550. (สืบค้นเมื่อวันที่ 13 มีนาคม 2556).

_____. จรรยาบรรณ. [On-line]. Available : www.gsb.or.th > เกี่ยวกับธนาคาร, 2556.

(สืบค้นเมื่อวันที่ 19 มกราคม 2556).

_____. รายงานประจำปี. [On-line]. Available : <http://www.gsb.or.th/sitemap/>

[index.php](http://www.gsb.or.th/sitemap/index.php), 2556. (สืบค้นเมื่อวันที่ 19 มกราคม 2556).

_____. รายงานประจำปี. [On-line]. Available : <http://www.gsb.or.th/sitemap/>

[index.php](http://www.gsb.or.th/sitemap/index.php), 2551. (สืบค้นเมื่อวันที่ 12 มกราคม 2556).

บุญชม ศรีสะอาด. การวิจัยเบื้องต้น. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น, 2545.

- บัณฑิตา ทรัพย์กมล. ความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรภาคธุรกิจ : ศึกษาเฉพาะกรณีโรงงานอุตสาหกรรมเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต.
กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2545.
- เบ็ญจวรรณ ชาติจ้อหอ. ความสัมพันธ์ระหว่างการกำกับการดูแลกิจการที่ดี ความเชื่อมั่นต่อ
งบการเงินและภาพลักษณ์องค์กรของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่ง
ประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัย
มหาสารคาม, 2550.
- ประสพชัย พสุนนท์. สถิติธุรกิจ. กรุงเทพฯ ฯ : สำนักพิมพ์ท็อป, 2553.
- พจน์ ใจชาญสุขกิจ. พลังแห่งภาพลักษณ์. กรุงเทพฯ ฯ : ชูานมีเดีย เน็ตเวิร์ค, 2548.
- พรวิทย์ จันทรศิริสิริ. การพัฒนาสมรรถนะทางการบริหาร. พิมพ์ครั้งที่ 1. มหาสารคาม :
มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2554.
- พรทิพย์ พิมพ์สินธุ์. ภาพพจน์นั้นสำคัญยิ่ง : การประชาสัมพันธ์กับภาพพจน์. พิมพ์ครั้งที่ 4.
กรุงเทพฯ ฯ : ห้างหุ้นส่วนจำกัดขงพลเทรดดิ้ง, 2540.
- พัชรี นิวัฒน์เจริญชัยกุล. การมีส่วนร่วมรับผิดชอบต่อสังคมพนักงาน บริษัท เทเลคอมเอเชีย คอร์
ปอเรชั่น จำกัด มหาชน และบริษัทในเครือ. วิทยานิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต.
กรุงเทพฯ ฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2546.
- ภาสกร กุดชิต. ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารไทย
พาณิชย์ จำกัด (มหาชน). วิทยานิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. เชียงใหม่ :
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2551.
- มหาวิทยาลัยศรีปทุม. มาตรฐานการให้บริการ. [On-line]. Available : www.spu.ac.th/affair/files/2012/01/Services_guide.pdf, 2554. (สืบค้นเมื่อวันที่ 20 มกราคม 2556).
- วงศ์พัฒนา ศรีประเสริฐ. กลยุทธ์การจัดการตลาดบริการ. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยราชภัฏ
มหาสารคาม, 2552.
- วาสนา จันทรสว่าง. การบริหาร. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิชย์, 2548.
- วิชัย ัญญาพานิชย์. การพัฒนาคุณภาพบริการ . ขอนแก่น : พิมพ์ลักษณ์, 2554.
- วิชัย ปิติเจริญธรรม. การบริการด้วยหัวใจ. กรุงเทพฯ ฯ : บุกส์แบงก์, 2548.
- วิรัช ลภีรัตนกุล. การประชาสัมพันธ์ การสร้างลักษณะเพื่อการประชาสัมพันธ์. พิมพ์ครั้งที่ 8.
กรุงเทพฯ ฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2540.
- วิทยา ดำนักรังกุล. ซีอาร์เอ็ม -ซีอีเอ็ม หยินหยางการตลาด. กรุงเทพฯ ฯ : วงกลม, 2549.

วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์. การตลาดธุรกิจบริการ. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น, 2547.

ศรัญญา สงศรี. คุณภาพในงานบริการ. กรุงเทพฯ : สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น),

2551.

ศศิธร ชินราช. ความคิดเห็นของลูกค้าเกี่ยวกับภาพลักษณ์องค์กรธนาคารกรุงไทย

จำกัด (มหาชน) สาขาภาพสินธุ์. วิทยานิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาสารคาม :

มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2551.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. กลยุทธ์การตลาดและการบริการการตลาด. พิมพ์ครั้งที่ 1.

กรุงเทพฯ : ซีระฟิล์มและไซเท็กซ์, 2541.

_____. การตลาดยุคใหม่. กรุงเทพฯ : ธรรมสาร, 2546.

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

สมนึก ภัททิยธนี. การวัดผลการศึกษา. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2544.

_____. สถิติพื้นฐานเพื่อการวิจัย. พิมพ์ครั้งที่ 2. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม,

2546.

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

_____. ศิลปะการให้บริการ. กรุงเทพฯ : วิทยุชน, 2546.

सनัน มีสัจธรรม. หลักสูตรและการบริหารวิชาการ. กรุงเทพฯ : เอสดีเพรส, 2540.

สุทธวรรณ แสงคอกไม้. ภาพลักษณ์ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในความคิดเห็นของ

ผู้ใช้บริการเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. กรุงเทพฯ :

มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2550.

สุปรีชา ทรัพย์โร. การพัฒนาองค์การและสภาพแวดล้อม. กรุงเทพฯ : ชวนพิมพ์, 2532.

สุเทพ การุณย์สัจจกร. พฤติกรรมองค์กร. สกลนคร : มหาวิทยาลัยสกลนคร, 2539

สายพิณ เชิงเซาว์. ภาพลักษณ์กรมประชาสัมพันธ์. [On-line]. Available :

<http://www.region3.prd.go.th/KM/openkmfile.php?id=8> -, 2550. (สืบค้นเมื่อวันที่

20 มกราคม 2556).

สัมฤทธิ์ กางเพ็ง. แบบสอบถามมาตราส่วน. [On-line]. Available : www.kroobannok.com > ข่าว/

บทความ > เรื่องราวจากสมาชิก, 2554. (สืบค้นเมื่อวันที่ 31 กรกฎาคม 2556).

อรนุช สีสบุตร. ภาพลักษณ์ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) จังหวัดนครราชสีมา.

วิทยานิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2549.

- อุทิศ ศิริวรรณ. คุณภาพการให้บริการและการบริหารงานบุคคล. กรุงเทพฯ : รวมสาส์น, 2549.
- อำนาจ คงมีสุข. กลยุทธ์สู่ความเป็นเลิศในการบริหาร. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2536.
- อำนาจ วีรวรรณ. การแก้ไขวิกฤติการณ์และการสร้างภาพพจน์ขององค์กร. กรุงเทพฯ : ปรกาศพริก, 2540.
- Bouman, 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.
- Brian Stipak. "Citizen Satisfaction with Urban Service : Potential Misuse as Performance Indicator," **Public Administration Review**. 20(36) : 46-52 ; January-February, 1979.
- Crosby. **The Eternally Successful Organization**. New York : McGraw-Hill, 1988.
- Gavin, J. H., & Mason, R. O. "The virtuous organization: The value of happiness in the workplace," **Organization Dynamics**, 33(1), 370 – 392, 2004.
- Gillen, G., & Burkhardt, A. **Stroke Rehabilitation: A Functional Approach**. St. Louis : Mosby, 1998.
- Gronroos, C. **Service Management and Marketing: Customer Management in Service Competition**. Helsinki : Swedish School of Economics, 2007.
- Jefkins, Frank. **Planned Press and Public Relations**. 3rd ed. Great Britain : Alden Press, 1993.
- Keaveney, S.M. "Customer switching behavior in service industries : Anexploratory study. **Journal of Marketing**," 59 : 71-82 ; April, 1995.
- Kotler, P. **Marketing Management**. New Jersey : Prentice-Hall, 2003.
- _____. **Marketing Management the Millennium Edition**. New Jersey : Prentice Hall Inc, 2000.
- Lewis, and Bloom, Benjamin S.. **Human Characteristics and School Learning**. New York : Mc Grew – Hill Book, 1983
- Millet, John D. **Management in the Public Service**. New York : McGraw-Hill. 1954.

- Schneider, B. ; & Bowen, D. E. "Employee and Customer Perceptions of Service in Banks: Replication and Extension," **Journal of Applied Psychology**. 70 : 423-433; April, 1985.
- Simpson DP. **Cassell's Latin Dictionary (5th ed.)**. London: Cassell Ltd, 2006.
- Smith, J. E., Carson, K. P. ; & Alexander, R. A. "Leadership : It Can Make a Difference," **Academy of Management Journal**. 27, 765-776 ; 22 May, 1982.
- Yamane, T. **Statistic: An Introductory Analysis**. 3rd ed. New York: Harper and Row, 1973.



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY