

บรรณานุกรม

- กรมวิชาการ กรมวิชาการ,กระทรวงศึกษาธิการ. หลักสูตรการศึกษาระดับพื้นฐานพุทธศักราช 2544. กรุงเทพฯ : อรุณการพิมพ์, 2544.
- กฤษณ์ อุทัยรัตน์. ถกคุณภาพ = Quality story. กรุงเทพฯ : สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น), 2541.
- ภรณ์รัตน์ วิทยาภิตติพงษ์. ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาในสังกัดเขตถนนพหลโยธิน. การศึกษาค้นคว้าอิสระ. บธ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร, 2551.
- กุดมา ปิ่นเจริญ. การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลพื้นฐานและพฤติกรรมของลูกค้ากับความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาเพชรบูรณ์. วิทยานิพนธ์. บธ.ม. เพชรบูรณ์ : มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์, 2553.
- จิตตินันท์ เดชะคุปต์. จิตวิทยาการบริการ. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, 2549.
- ฉัตรยาพร เสมอใจ. การจัดการและการตลาดบริการ. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น, 2547.
- ฉัตรยาพร เสมอใจ. การจัดการและการตลาดบริการ = Service marketing and management. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น, 2548.
- ฉัตรศิริ ปิยะพิมพ์สิทธิ์. การใช้ SPSS เพื่อการวิเคราะห์ข้อมูล. ภาควิชาการประเมินผลและวิจัย คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยทักษิณ, 2548.
- ชิษณุกร พรภาณวิษณุ. ความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อการจัดการทรัพยากรธรรมชาติในท้องถิ่นของสมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบล : กรณีศึกษาจังหวัดแพร่. วิทยานิพนธ์ สังคมศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิ้งแวดล้อม กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยมหิดล, 2540.
- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. การตลาดบริการ = Services marketing. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น, 2546.
- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. การตลาดบริการ = Services marketing. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น, 2553.
- ชำนาญ รัตนากร. 2533. “ไคเซน (KAIZEN) กลยุทธ์การบริหารงานแบบญี่ปุ่น” วารสาร สสท. ฉบับที่ 17 ฉบับที่ 92-97, 2533.

ชูศรี ออสตรีย. “คุณภาพบริการออมสินปี 2000,” วารสารธนาคารออมสินพัฒนา. 40 26-27, 2542.

ไชยยศ เรืองสุวรรณ. เทคโนโลยีการศึกษา : ทฤษฎีและการวิจัย. กรุงเทพฯ : โอเคียนสโตร์, 2533.

ชาญวุฒิ สุวิทย์พันธุ์. การศึกษาความพึงพอใจในการให้บริการสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชน ของธนาคารออมสิน สาขาวัฒนานคร จังหวัดสระแก้ว. วิทยานิพนธ์. บธ.ม. สระแก้ว : มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์, 2548.

ณัฐพล อัสสระรัตน์. “การจำแนกกลุ่มผู้บริโภคตามแรงจูงใจในการบริโภคสินค้านวัตกรรม : กรณีศึกษาสินค้าเทคโนโลยีสารสนเทศ,” จุฬาลงกรณ์ธุรกิจปริทัศน์. ปีที่ 31 ฉบับที่ 122 (ตุลาคม - ธันวาคม 2552, 2552).

คารณี พานทอง. ทฤษฎีการจูงใจ = Theory of persuasion : AP 205. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2542.

ดารา ทีปะปาล. การสื่อสารการตลาด. กรุงเทพมหานคร: อมรการพิมพ์, 2541.

ทิพย์สุดา วิชญ์อาภา. ความสัมพันธ์ระหว่างส่วนประสมตลาดบริการกับคุณภาพการบริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาชัยภูมิ. วิทยานิพนธ์. บธ.ม. ชัยภูมิ : มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ, 2551.

ธงชัย สันติวงษ์. หลักการตลาด. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช จำกัด, 2536. ธนาคารออมสิน. ธนาคารออมสิน. สืบค้นเมื่อ 7 กุมภาพันธ์ 2556 จาก

<http://www.gsb.or.th/about/index.php>, 2555.

ธนาคารออมสิน สาขาเขตร้อยเอ็ด. ธนาคารออมสิน. สืบค้นเมื่อ 7 กุมภาพันธ์ 2556 จาก

<http://www.gsb.or.th/about/index.php>, 2556.

นิตย์ สัมมาพันธ์. การบริหารคุณภาพแบบญี่ปุ่น. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์. ครุสภา. 2535.

นัยนา จันทมิตร. ผลของการสอนแบบกิจกรรมโครงการในวิชาภาษาไทย ที่มีต่อผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนและความรับผิดชอบ ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5. 2547.

นันทนา บริพันธ์านนท์. ความสัมพันธ์ระหว่างคุณค่าตราสินค้า กับปัจจัยที่เกิดจากการสื่อสารการตลาด. วิทยานิพนธ์ (นศ.ม.)— กรุงเทพฯ ๗ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2552.

นันทพร รัฐถาวร. การพัฒนาคุณภาพการบริหารของเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด. ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาพัฒนาสังคม มหาวิทยาลัยขอนแก่น., 2543.

- นิพนธ์ บัวแก้ว. รู้จักระบบการผลิตแบบลีน (Introduction to Lean Manufacturing).
 กรุงเทพฯ : สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น) ประเภทหนังสือ, 2543.
- นิพนธ์ ฌยพันธ์. ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยทางการตลาดบริการกับความพึงพอใจ
 ของผู้โดยสารต่อการให้บริการเครื่องดื่มนสายการบินของ บริษัท การบินไทย
 จำกัด (มหาชน). วิทยานิพนธ์ . บธ.ม.กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร,
 2551.
- เนตรชนก พึ่งเกษม. การสื่อสารแบบผสมผสานกับการสร้างเอกลักษณ์และภาพลักษณ์ธนาคาร
 พาณิชย . กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. 2545
- นันทนา บริพัชฌานนท์. ความสัมพันธ์ระหว่างคุณค่าตราสินค้ากับปัจจัยที่เกิดจากการสื่อสาร
 การตลาด. วิทยานิพนธ์ . นศ.ม.กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2552.
- บงกช ชื่นกลิ่น. ความสัมพันธ์ระหว่างผลการปฏิบัติงานของฝ่ายบริการกับความพึงพอใจ
 ของลูกค้าและความภักดีต่อตราสินค้าของผู้ใช้รถยนต์ญี่ปุ่น ในจังหวัดเชียงใหม่.
 วิทยานิพนธ์ . บธ.ม. เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ , 2546.
- บุญชม ศรีสะอาด. การวิจัยเบื้องต้น. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น, 2545.
- เบญจมาภรณ์ อิศรเดช. หลักการจัดการ. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์ แมคกรอ-ฮิล สนพ. 2549.
- ปณิศา ลัญฌานนท์. หลักการตลาด. กรุงเทพฯ : Diamond in business world, 2548.
- ประยงค์ เต็มขวลา. พัฒนคติและความพึงพอใจเกี่ยวกับการปฏิรูประบบราชการ.บทสรุปล
 สำหรับผู้บริหาร รายงานการวิจัย. กรุงเทพฯ : สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา, 2548.
- ปัญญา ไชยชาญ. การบริหารการตลาด = Marketing management . กรุงเทพฯ : พี.เอ. ลีฟวิ่ง,
 2543
- พยอม วงศ์สารศรี. การบริหารงานบุคคล = Personnel management . กรุงเทพฯ : คณะวิชา
 วิทยาการจัดการ วิทยาลัยครูสวนดุสิต, 2534.
- พรทิพย์ พิมลสินธุ์. การวิจัยเพื่อการประชาสัมพันธ์. กรุงเทพฯ : ปรกาศพริกก, 2539
- พิชญภรณ์ อารีเอื้อ , พนักงานปฏิบัติการระดับ 5 , เป็นผู้ให้สัมภาษณ์ จารุภัทร์
 ยิ่งประสงศ์ศักดิ์ เป็นผู้สัมภาษณ์ ที่ธนาคารออมสิน เมื่อ 8 สิงหาคม 2556.
- ยุวดี ภู่อาลี. (พฤศจิกายน 2552). ลักษณะข้อมูลและแหล่งข้อมูล. เอกสารประกอบการสอน
 วิชา ระบบสารสนเทศทางการตลาด MK404 / MK308 บทที่ 1 – บทที่ 6,
 กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยบูรพาจบัณเฑียร, 2552.

- รณธรรม ขาวประทุม. ผลกระทบของคุณภาพการตรวจสอบภายในที่มีต่อประสิทธิภาพการ
ทำงานและความเชื่อมั่นของลูกค้าของธุรกิจที่ได้รับการส่งเสริมการลงทุน
ในประเทศไทย. วิทยานิพนธ์. บช.ม.มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2553
- วาสนา บุญมี. ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานกับผลการปฏิบัติงานของ
พนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยาจำกัด (มหาชน) ในเขต 9 และเขต 10. วิทยานิพนธ์.
ค.ม.กำแพงเพชร : มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร, 2546.
- วารุณี ต้นดวงศ้วนิช. หลักการตลาด. บริษัทเพียร์สัน เอ็ดดูเคชั่น อิน โด โชน่า, 2545.
- วิรัช ลภีรัตนกุล. การประชาสัมพันธ์. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย,
2540.
- วิชิต อุ้ย่น. การจัดการเชิงกลยุทธ์ : ขั้นตอนและวิธีการวิเคราะห์ กรณีศึกษาเชิงกลยุทธ์ =
Strategic management. กรุงเทพฯ : ศูนย์เทคโนโลยีทางการศึกษา ฝ่ายเทคโนโลยี
มหาวิทยาลัยศรีปทุม, 2548.
- วีรพงษ์ เฉลิมวิระรัตน์. คุณภาพในงานบริการ [electronic resource]. กรุงเทพฯ : สมาคม
ส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น) ส.ส.ท. ; Boulder, Colo. : NetLibrary, 2548.
- วิระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์. การตลาดธุรกิจบริการ. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดยูเคชั่น. 2548.
- วัชรภรณ์ สุริยาภิวัดณ์. คอมพิวเตอร์เบื้องต้นและเทคนิคการเขียนโปรแกรมยุคใหม่.
กรุงเทพฯ : ภาควิชาสถิติ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย,
2546.
- วันรักษ์ มิ่งมณีนาकिन. เศรษฐศาสตร์เบื้องต้น. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยศาสตร์, 2543.
- วุฒิพร ลูกบัว. ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจต่อองค์กรกับความภักดีต่อตราสินค้าของ
ผู้ใช้รถยนต์นั่งส่วนบุคคลในเขตอำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี. วิทยานิพนธ์
บช.ม. (การจัดการการตลาด) -- มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2549.
- วิรุฬ พรรณเทวี. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของหน่วยงาน
กระทรวงมหาดไทยในอำเภอเมือง จังหวัดแม่ฮ่องสอน. เชียงใหม่:
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. 2542.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ. ศัพท์การบริหารธุรกิจ. กรุงเทพฯ : ไดมอน อิน บิสสิเนส เวิร์ล ,
2547.
- ศิริรัตน์ ศิริวรรณ. การบริหารการตลาด : ยุคใหม่. กรุงเทพฯ : พัฒนาศึกษา, 2552

ศักดิ์ไทย สุรกิจบวร. “ประสิทธิผลภาวะผู้นำของผู้บริหารการศึกษาและผู้บริหารสถานศึกษา : คุณลักษณะของผู้บริหารยุคโลกาภิวัตน์,” วารสารบริหารการศึกษา มศว. 6-11, 2545.

สมนึก ภัททิยชนี. การวัดผลการศึกษา. กรุงเทพฯ : ประสานการพิมพ์, 2544.

สมิต สัจฉกร. การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ. กรุงเทพฯ : สายธาร, 2546.

สมชาย กิจยรรยง. สร้างกองทัพนักขาย. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น, 2536.

สร้อยตระกูล (ติวยานนท์) อรรถมานะ. พฤติกรรมองค์การ : ทฤษฎีและการประยุกต์. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2541.

สิริวรรณ อัสกุล. ความคาดหวังเกี่ยวกับความสามารถในการทำงานที่กำหนดของนักเรียนที่มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนสูงและต่ำ. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. 2528.

สุวรรณิ แสงมหาชัย. การจัดการเพื่อพัฒนาคุณภาพรวมขององค์การ : แนวคิด และกระบวนการในการนำไปปฏิบัติ. กรุงเทพฯ : โครงการเอกสารและตำรา สมาคมรัฐ

ประศาสนศาสตร์ นิด้า, 2544.

สุวัชชัย มณีสารวิทยา. ธนาคารออมสิน, สืบค้นเมื่อ 8 มกราคม 2556.

จาก http://guru.sanook.com/search/knowledge_search.php, 2555.

สุนทร โคมิน. ค่านิยมและระบบค่านิยมไทย : เครื่องมือในการสำรวจ-วัด. กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. 2522.

สุมนา อยู่โพธิ์. ตลาดบริการ= Marketing for services. กรุงเทพฯ : บิ๊กโพธิ์เพรส จำกัด, 2544.

สุรศักดิ์ สุทองวัน. โคอเซ็น. สืบค้นเมื่อ 3 สิงหาคม 2556 จาก : <http://www.jobpub.com>, 2549.

สุพจน์ วัฒนวิเชียร. ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรสาขามหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. สังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, 2543.

โสภภาพรรณ อัครราศีวะโรจน์. ผลการใช้กิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์ในการพัฒนาความรับผิดชอบตนเอง ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 โรงเรียนโลกสิวิทย์สาธิต อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น. ขอนแก่น : มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 2545.

อมรรวรรณ แก้วผ่อง. การเปรียบเทียบผลของกิจกรรมกลุ่มและการให้คำปรึกษาแบบกลุ่มที่มีต่อการให้เหตุผล. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร, 2542

เอนก สุวรรณบัณฑิต. จิตวิทยาบริการ = Service psychology. กรุงเทพฯ : เพรส แอนด์ ดีไซน์, 2548.

อัมพิกา ไกรฤทธิ. โคลเซ็น คุณแจ่งสู่ความสำเร็จแบบญี่ปุ่น. พิมพ์ลักษณ์, กรุงเทพฯ : ซีเอ็ด ยูเคชั่น, 2534

อภิชาติ เอกนาม. ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการบริการกับการเลือกใช้ผลิตภัณฑ์บริการทางการเงินของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์. บธ.ม. ปทุมธานี : มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์, 2549.

อภิวัดน์ จันกัน. ผลกระทบของคุณภาพการบริการต่อความสัมพันธ์ระหว่างลูกค้าในจังหวัดลำปางกับตราสินค้าธนาคารกรุงไทย. การศึกษาค้นคว้าอิสระ. บธ.ม. ลำปาง : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2553.

_____. เกรดที่ใช้ในการแปลความหมายค่าเฉลี่ย. สืบค้นเมื่อ 8 สิงหาคม 2556 0kd <http://www.ex-mba.buu.ac.th>.

_____. การบริการ. สืบค้นเมื่อ 11 มกราคม 2556 จาก <http://www.learners.in.th/blogs/posts/275312>.

_____. การจัดการองค์การ. สืบค้นเมื่อ 4 สิงหาคม 2556 จาก <http://www.kamsondeedee.com>.

_____. การจัดการองค์การ. สืบค้นเมื่อ 4 สิงหาคม 2556 จาก : <http://www.oknation.net>

_____. การตลาดเชิงการกุศล. สืบค้นเมื่อ 5 สิงหาคม 2556 จาก <http://phongzahrun.wordpress.com>

_____. การปรับปรุงการขั้นตอน. สืบค้นเมื่อ 1 สิงหาคม 2556 จาก <http://www.amedplus.com>.

_____. ข้อมูล. สืบค้นเมื่อ 13 มกราคม 2556 จาก <http://www.thaigoodview.com/node/27183>.

_____. ความภักดีในตราสินค้า. สืบค้นเมื่อ 5 มกราคม 2556 จาก <http://www.ezyjob.com/>

_____. คุณภาพการให้บริการ. สืบค้นเมื่อ 3 สิงหาคม 2556 จาก : <http://www.tpa.or.th>

_____. ทฤษฎีความพึงพอใจ. สืบค้นเมื่อ 5 มกราคม 2556 จาก <http://www.gotoknow.org/posts/492000>.

_____. ทักษะคนดี. สืบค้นเมื่อ 19 มกราคม 2556 จาก <http://www.gotoknow.org/posts/280647>.

อภิวัดน์ จันกัน. ราคา. สืบค้นเมื่อ [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก : <http://www.spssthesi.blogspot.com>.
(วันที่ค้นข้อมูล : 4 สิงหาคม 2556).

_____. ธนาคารแห่งประเทศไทย. สืบค้นเมื่อ 7 กุมภาพันธ์ 2556 จาก
<http://cstproject.exteen.com/20100926/entry>.

_____. สินค้าและบริการ. สืบค้นเมื่อ 4 สิงหาคม 2556 จาก <http://uhost.rmutp.ac.th/tasanee.p>.

_____. Relationship between a thousand satisfied. สืบค้นเมื่อ 7 กุมภาพันธ์ 2556
จาก : <http://www.eric.ed.gov>.

_____. Relationship. สืบค้นเมื่อ 11 มกราคม 2556 จาก <http://www.eric.ed.gov>.

_____. Satisfaction in service. สืบค้นเมื่อ 7 สิงหาคม 2556 จาก
<http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed>.

อดุลย์ จาตุรงค์กุล. พฤติกรรมผู้บริโภค = Consumer behavior. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2543.

อดุลย์ จาตุรงค์กุล และคนอื่น ๆ. การตลาดบริการ. กรุงเทพฯ : บริษัทเพียร์สัน เอ็ดดูเคชั่น
อินโดไชน่า, 2546.

Armstrong and Kotler. **Marketing. 2nd Canadian Ed // Review.** Revue Canadienne Des
Sciences De l'Administration 10, no. 1 (03, 1993): 112-4,
<http://search.proquest.com/docview/204867169?accountid=31961>. 2009.

Behr, Terry A.; And Others. **Satisfaction with subordinates in the workplace.** New York :
Atheneum , 1989.

Bei, Lien-Ti and Cian-Fong Shang. **Buiding Marketing Strategies for State-owned
Enterprises Against Private Ones Based on the Perspectives of Customer
Satisfaction and Service Quality.** Journal of Retailing and Consumer Services.
13 : 1-13, 2006.

Bennett, Rebekah, Charmine E. J. Hartel and Janet R. McColl-Kennedy. **Experience as
a Moderator of involvement and Satisfaction on Brand Loyalty in a Business-
to-Business Setting 02-314R.** Industrial Marketing Management. 34 : 97-107,
2005.

Brunson, Kendrick Wayne. **Examining Relationships between Quality Perceptions, Satisfaction, and Student Brand Loyalty in a Higher Educational Organization.** Order No. 3405888, Northcentral University, 2010.

Kim, Hee-Su and Choong-Han Yoon. **Determinants of Subscriber Churn and Customer Loyalty in the Korean Mobile Telephony Market.** Telecommunications Policy. 28 : 751-765, 2004.

Taylor, S.A., Kevin Celuch and Stephen Goodwin. **The Importance of Brand Equity to Customer Loyalty.** The Journal of Product and Brand Management. 4(5) : 217-227, 2004.



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY