

## บรรณานุกรม

- กนกวรรณ เหมือนไคว้. ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการธนาคารชนชาติ จำกัด จำกัด (มหาชน) สาขาย่อยคาร์ฟูบางบอน. วิทยานิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต นครราชสีมา : มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน, 2550.
- กฤษ อุอรุณ. ปัจจัยที่ใช้บริการและความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริหารจัดการด้านสินเชื่อของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาสุพรรณบุรี. วิทยานิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต พระนครศรีอยุธยา : มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา, 2550.
- โกศล พรประสิทธิ์. สร้างยอดขายอันดับ 1 ด้วย Prosoft CRM. กรุงเทพฯ : พิมพ์ดี, 2552.
- จริยา บุญยะประภัสสร. การพัฒนาองค์การ. กรุงเทพฯ : ศูนย์พัฒนาทุนมนุษย์, 2552.
- จริยา เรือนแก้ว. นวัตกรรมบริการลูกค้า. กรุงเทพฯ : เนรมิตการพิมพ์, 2550.
- จันทิรา สีทองสุด. การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของผู้จัดการธนาคารออมสิน ในสังกัดสำนักงาน ภาค 8. วิทยานิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2550.
- จินตนา บุญบงการ. จริยธรรมทางธุรกิจ. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2549.
- จิรพร สุเมธีประสิทธิ์ และคณะ. การตลาดสำหรับธุรกิจบริการ. กรุงเทพฯ : ศูนย์พัฒนาวิชาการ, 2544.
- จุฑานันท์ พันธุมโน. พฤติกรรมและความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของบัตรเครดิตที่ไม่ใช่บัตรของธนาคารของลูกค้าในเขตอำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี. วิทยานิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2549.
- จำลักษ์ณ์ ขุนพลแก้ว. หลักพื้นฐานสำหรับการบริการที่ดี. กรุงเทพฯ : ดีเอ็มจี, 2556.
- จันทิรา สีทองสุด. การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของผู้จัดการธนาคารออมสิน ในสังกัดสำนักงาน ภาค 8. วิทยานิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2550.
- ฉัตยาพร เสมอใจ. การจัดการและการตลาดบริการ. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น, 2548.
- ฉัตรศิริ ปิยะพิมพ์สิทธิ์. การใช้ SPSS เพื่อการวิเคราะห์ข้อมูล. กรุงเทพฯ : คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2548.

- เฉลิมพล เวชวิชี. ความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการเงินฝากประเภทประจำของ  
ธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขา เชียงใหม่. วิทยานิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต  
เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2549.
- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. การตลาดบริการ. กรุงเทพฯ : ส.เอเชียเพรส, 2547.
- ชื่นจิตต์ แจ่มเงินกิจ. การบริหารลูกค้าสัมพันธ์. กรุงเทพฯ : ทิปป์ พอยท์, 2544.
- เชษฐวุฒิ กฤตลักษณ์. ความคิดเห็นเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงภาพลักษณ์องค์กรของผู้ใช้บริการ  
ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) สาขา ร้อยเอ็ด. วิทยานิพนธ์ บริหารธุรกิจ  
มหาบัณฑิต มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2550.
- ณัฐพันธ์ เขจรนันท์และคณะ. TQM กลยุทธ์การสร้างองค์การคุณภาพ. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัย  
สวนดุสิต, 2545.
- ณัฐสิณี กนกหิรัญ. ความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการศูนย์บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่  
กรณีศึกษา บริษัท ซีเมนต์ (ประเทศไทย) จำกัด. ภาคนิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต  
กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต, 2547.
- ทิพย์ กิจวิจารณ์. วิธีการวิจัยทางการศึกษา. ขอนแก่น : มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ,  
2549.
- ทิพย์ฤทัย ตระการศักดิ์กุล. ภาพลักษณ์ขององค์การกับการรับรู้คุณภาพการบริการของลูกค้า  
ธนาคารออมสิน ในเขตจังหวัดเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์ วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต  
เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2545.
- เทียน ทองแก้ว. การมีหัวใจบริการ. สืบค้นเมื่อวันที่ 21 ตุลาคม 2556.  
[On-line]. Available : <http://dusifhost.dusit.ac.th/~ei/tuan/file 21122005012.doe>, 2552.
- ธนาคารออมสิน. ประชาสัมพันธ์ ธนาคารออมสิน. ฉบับที่ 392. กรุงเทพฯ : ธนาคารออมสิน,  
2553.
- ธนาคารอาคารสงเคราะห์. กลยุทธ์การตลาดสินเชื่อที่อยู่อาศัยของ ธอส. ปี 2555. กรุงเทพฯ :  
ธนาคารอาคารสงเคราะห์, 2555.  
\_\_\_\_\_. ข้อมูลทั่วไป. มหาสารคาม : ธนาคารอาคารสงเคราะห์, 2556.
- ธนาคารอาคารสงเคราะห์. ประมวลจริยธรรม. สืบค้นเมื่อวันที่ 3 พฤศจิกายน 2556.  
[On-line]. Available : [www.ghbhomecenter.com/journal/journal-Detail.php?id\\_articleghs](http://www.ghbhomecenter.com/journal/journal-Detail.php?id_articleghs)., 2553.
- ธนาคารอาคารสงเคราะห์. เงื่อนไขการฝากและถอนเงิน. สืบค้นเมื่อวันที่ 5 พฤศจิกายน 2556.  
[On-line]. Available : [www.ghbank.co.th/th/content.php?id=5](http://www.ghbank.co.th/th/content.php?id=5), 2554.

บุญชม ศรีสะอาด. การวิจัยเบื้องต้น. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น, 2545.

\_\_\_\_\_. การวิจัยเบื้องต้น. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น, 2547.

ประมวลผลและกองระบบสารสนเทศ, กอง. การบริหารลูกค้าสัมพันธ์. สืบค้นเมื่อวันที่ 29 ตุลาคม 2556. [On-line]. Available : <<http://catadmin.cattелеcom.com/training/crm.html>>, 2549.

พงศ์ศรันย์ พลศรีเลิศ. ให้บริการลูกค้าด้วยหลักการ CARE. สืบค้นเมื่อวันที่ 2 พฤศจิกายน 2556. [On-line]. Available : [www.phongzahrun@gmail.com](http://www.phongzahrun@gmail.com), ไม่ปรากฏปีที่พิมพ์.

ภาสกร กุลชิต. ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาท่าแพ จังหวัดเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2551.

ภัทรพล ทาริปน. ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยของลูกค้าธนาคารอาคารสงเคราะห์ จังหวัดเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์ เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2552.

ภาสกร กุลชิต. ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน). วิทยานิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2551.

มหาวิทยาลัยศรีปทุม. มาตรฐานการให้บริการ. สืบค้นเมื่อวันที่ 20 ตุลาคม 2556.

[On-line]. Available: [www.spu.ac.th/affair/files/2012/01/Services\\_guide.pdf](http://www.spu.ac.th/affair/files/2012/01/Services_guide.pdf), 2554.

มัลลิกา ต้นสอน และคณะ. CRM การบริหารลูกค้าสัมพันธ์. กรุงเทพฯ : เอ็กซ์เปอร์เน็ท, 2545.

รังสิตรา สังข์อร่าม. คุณภาพการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขารัชโยธิน. วิทยานิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์, 2550.

วิชัย ชาญญาพาณิชย์. การพัฒนาคุณภาพบริการ. ขอนแก่น : พิมพ์ลักษณ์, 2554.

วิชัย ปิติเจริญธรรม. การบริการด้วยหัวใจ. กรุงเทพฯ : บิ๊กส์แบงก์, 2548.

วิทยา ดำนธีรังกุล. การบริหาร. กรุงเทพฯ : เวิร์ดเวฟ เอ็ดดูเคชั่น, 2545.

\_\_\_\_\_. ซีอาร์เอ็ม-ซีอีเอ็ม หินหยางการตลาด. กรุงเทพฯ : วงกลม, 2549.

วิภาพร วีรฤทธิชัย. ผลกระทบของการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพการทำงานความพึงพอใจในการให้บริการและผลการดำเนินงานของสำนักงานบัญชีในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ. วิทยานิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2549.

- วิระพงษ์ จันทร์สนาม. ผลกระทบของการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ต่อความจงรักภักดีของลูกค้าของ  
ธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต  
กรุงเทพฯ : เทคโนโลยีและพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์, 2551.
- วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์. การตลาดธุรกิจบริการ. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น, 2547.
- ศรัญญา สงศรี. คุณภาพในงานบริการ. กรุงเทพฯ : สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น),  
2551.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. กลยุทธ์การตลาดและการบริการการตลาด. พิมพ์ครั้งที่ 1.  
กรุงเทพฯ : ซีระพีลัมและไซเท็กซ์, 2541.
- สมนึก กัททิษชนี. สถิติพื้นฐานเพื่อการวิจัย. พิมพ์ครั้งที่ 2. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัย  
มหาสารคาม, 2546.
- สมิต สัชฌุกร. การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ : สายธาร, 2545.  
\_\_\_\_\_ . ศิลปะการให้บริการ. กรุงเทพฯ : วิทยุชน, 2546.
- สุทธรธรรม แสงดอกไม้. ภาพลักษณ์ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในความคิดเห็นของ  
ผู้ใช้บริการเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต กรุงเทพฯ :  
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2550.
- สุปรีชา ทรัพย์โร. การพัฒนาองค์การและสภาพแวดล้อม. กรุงเทพฯ : ชวนพิมพ์, 2532.
- สุเทพ การุณย์สัญญากร. พฤติกรรมองค์การ. สกลนคร : มหาวิทยาลัยสกลนคร, 2539
- สุพินดา ชีรวราพิชณ์. ศึกษาเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการให้บริการธนาคารกสิกรไทยและ  
ธนาคารอาคารสงเคราะห์สาขาสยามสแควร์. วิทยานิพนธ์ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต  
กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยรามคำแหง. 2549.
- สุวัชชัย มนต์การวิทยา. ธนาคารอาคารสงเคราะห์. สืบค้นเมื่อวันที่ 3 พฤศจิกายน 2556  
[On-line]. Available : guru.sanook.com/search/ธนาคารอาคารสงเคราะห์, 2556.
- อุทิศ ศิริวรรณ. คุณภาพการให้บริการและการบริหารงานบุคคล. กรุงเทพฯ : รวมสาส์น, 2549.
- อำนาจ คงมีสุข. กลยุทธ์สู่ความเป็นเลิศในการบริหาร. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์,  
2536.
- แอนเดอร์สัน, คริสติน และเคอร์, คาร์รอส. CRM การบริหารลูกค้าสัมพันธ์. พิมพ์ครั้งที่ 2.  
แปลโดยมัลลิกา ต้นสอน. กรุงเทพฯ : เอ็กเปอร์เน็ท, 2546.
- Alt And Puschmann. "Successful Practices In Customer Relationship Management,"  
IEEE Computer Society. 1(5) : 154-171 ; November, 2005.

- Baumiester, H. "Customer Relationship Management For SME's," **Proceedings E2002**.  
11(1) : 16-18 ; October, 2002.
- Gavin, J. H., & Mason, R. O. "The Virtuous Organization : The Value Of happiness In The  
Workplace," **Organization Dynamics**, 33(1) : 370 – 392 ; May, 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.
- Crosby. **The Eternally Successful Organization**. New York : McGraw-Hill, 1988.
- Kotler, P. **Marketing Management : Analysis Consumer Market And Buyer Behavior**.  
10 th ed. New Jersey : Prentice-Hill, 2000.
- \_\_\_\_\_. **Marketing Management**. New Jersey : Prentice-Hall, 2003.
- Lawler J., D. Anderson And E. Rosenberg. "A Study Of Customer Relationship Management in  
Financial Services On The Web," **WIT Press**. 206 ; October, 2004.
- Lawson-Body, A., And M. Limayem. "The Impact Of Customer Relationship Management On  
Customer Loyalty: The Moderating Role Of Web Site Characteristics," **Journal Of  
Computer-Mediated Communication**, 9, 162 ; September ,2004.
- Lang ,P, A., And D. G. "The Impact Of Technology On The Quality Value Loyalty  
Chain: A Research Agenda." **Journal Of Academy Of Marketing Science**,  
28, 168-174 ; October, 2002.
- Lewis, And Bloom, B, 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.
- Peck, H. Adrian, P. Martin, C. And Moira C. **Relationship Marketing : Strategy And  
Implementation**. Oxford : Butterworth-Henemann, 1999.
- Robert, A. "The Elementary Principals Perceptions Of their Own And Teachers  
Role In Curriculum Decision Making", **Dissertation Abstracts International**.  
(3) : 376-377 ; September ,1980.

Schneider, B. ; & Bowen, D. E. "Employee And Customer Perceptions Of Service In Banks: Replication And Extension," **Journal Of Applied Psychology**. 70 : 423-433 ; April, 2000.

Simpson DP. **Cassell's Latin Dictionary (5<sup>th</sup> 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 ; May, 1982.

Yamane, T. **Statistic: An Introductory Analysis**. 3<sup>rd</sup> ed. New York : Harper and Row, 1973.



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY