

บรรณานุกรม

- กัลยา วาณิชย์บัญชา. (2545). การใช้ SPSS for Window ในการวิเคราะห์ข้อมูล (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- เกษตรศาสตร์, มหาวิทยาลัย. (2551). แรงจูงใจที่มีต่อความพึงพอใจในงานและความผูกพันที่มีต่องาน. [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก: <http://pirun.ku.ac.th/~g4968073/report/475531/Motivation Job by 2.doc>.
- ขวัญราตรี ไชยแสง. (2544). ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลและแรงจูงใจกับการดำเนินงานของพยาบาลวิชาชีพ ในโครงการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราช ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- จรินทร์ เทศวานิช. (2545). การเงินและการธนาคาร (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.
- จินตนา บุญบงการ. (2551). จริยธรรมทางธุรกิจ. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- เจียรไน จิระโร. (2544). บรรยากาศองค์การ และแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครูโรงเรียนเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ สถาบันราชภัฏธนบุรี.
- ฉัตยาพร เสมอใจ. (2546). การตลาดธุรกิจบริการ. กรุงเทพฯ: เอ็กสเปอร์เน็ท.
- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. (2547). การตลาดบริการ. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- ชูชัย โพธิ์ช่วย. (2545). ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำของผู้บริหารสถานศึกษากับความพึงพอใจในงานตามทัศนะของครูสังกัดสำนักงานการประถมศึกษา จังหวัดลพบุรี. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ สถาบันราชภัฏเทพสตรี.
- ชูชัย สมितिไกร. (2547). การสรรหา การคัดเลือก และการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ชูศรี วงษ์รัตน์. (2541). หลักและวิธีการสำหรับนักวิจัย. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ชูศักดิ์ ศรีสูงเนิน. (2540). ปัจจัยที่ทำให้เกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของเกษตรกรตำบลในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- โชคชัย ชยธวัช. (2546). กุญแจสู่ความสำเร็จ ตอน เราคือลูกจ้างที่ประสบผลสำเร็จ. กรุงเทพฯ: อินฟอร์มีเดีย บัคส์.
- ณัฐรพันธ์ เขจรันนท์ และฉัตยาพร เสมอใจ. (2547). การจัดการ. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ด ยูเคชั่น.

- ตุลา มหาพสุชานนท์. (2547). หลักการจัดการ หลักการบริหาร (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: เพิ่มทรัพย์การพิมพ์.
- ทองทิพภา วิริยะพันธุ์. (2546). มนุษย์สัมพันธ์กับการบริหารงาน. กรุงเทพฯ: อินฟอร์มีเดีย บัค. เทพพนม เมืองแมน, และ สวิง สุวรรณ. (2542). พฤติกรรมองค์การ (พิมพ์ครั้งที่ 2) กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- ธงชัย สันติวงษ์. (2540). พฤติกรรมองค์การ. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- ธานีินทร์ ศิลป์จารุ. (2549). การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพฯ : วี อินเตอร์ พรินท์.
- นครหลวงไทย จำกัด (มหาชน), ธนาคาร. (2550). คู่มือการพนักงาน. กรุงเทพฯ: ผู้แต่ง.
 _____ (2550). รายงานประจำปี 2549. กรุงเทพฯ: ผู้แต่ง.
 _____ (2550, สิงหาคม 9) ข้อมูลธนาคาร. [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก:
<http://www.scib.co.th/th/about/default.asp?KeyRef>About-History>.
 _____ (2550, สิงหาคม 9) โครงสร้างองค์กร. [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก:
<http://www.scib.co.th/th/business/default.asp?KeyRef>About Structure>.
- บุญเลิศ สิริวัทราวณิช.(2541). ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจูงใจในการทำงานและคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรที่ทำงานกับคนพิการในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ประชา อ่อนรักษา. (2542). องค์ประกอบที่เป็นแรงจูงใจในการเข้าศึกษาต่อในมหาวิทยาลัยรามคำแหง. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ประชุม รอดประเสริฐ. (2547). นโยบายและการวางแผน: หลักการและทฤษฎี (พิมพ์ครั้งที่ 8). กรุงเทพฯ: เนติกุลการพิมพ์.
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2547). จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล. กรุงเทพฯ: ศูนย์สื่อเสริมกรุงเทพ.
- พยอม วงศ์สารศรี. (2542). องค์การและการจัดการ (พิมพ์ครั้งที่ 6). กรุงเทพฯ: พิมพ์สุภา.
- พรนพ พุกกะพันธุ์. (2548). การบริหารธนาคารพาณิชย์ (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- เพชรินทร์ มุกชากาญจน์. (2543). การศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลและคุณลักษณะของงานต่อระดับการรับรู้ความพึงพอใจในงานของพนักงาน: กรณีศึกษาธนาคารต่างประเทศในเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ไพศาล อานามวัฒน์. (2543). แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครูในโรงเรียนคาทอลิกสังฆมณฑลจันทบุรี. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

- มัลลิกา ดันสอน. (2544). การจัดการยุคใหม่. กรุงเทพฯ: เอ็กซ์เปอร์เน็ท.
- ยงยุทธ เกษสาคร. (2541). ภาวะผู้นำและการจูงใจ. กรุงเทพฯ: สถาบันราชภัฏสวนดุสิต.
- _____. (2548). ภาวะผู้นำและการทำงานเป็นทีม (พิมพ์ครั้งที่ 7). กรุงเทพฯ: วี.เจ.พรินติ้ง.
- ยุทธ ไภยวรรณ. (2545). พื้นฐานการวิจัย (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.
- ยุพาวรรณ วรรณวานิชย์. (2548). การจัดการตลาดบริการ. กรุงเทพฯ: แสงดาว.
- เยาวกุล เกียรติสุนทร. (2543). เอกสารประกอบการสอนรายวิชาการบริหารทรัพยากรมนุษย์. กรุงเทพฯ: สถาบันราชภัฏสวนสุนันทา.
- วราภรณ์ รัตนอาษาไฉย. (2544). องค์ประกอบที่มีผลกระทบต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ (ศึกษาเฉพาะนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- วัลย์ลักษณ์ คำเพ็ญ. (2544). แรงจูงใจในการทำงานของพนักงานธนาคาร: กรณีศึกษาธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) จังหวัดเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- วิเชียร วิทยอุดม. (2547). พฤติกรรมองค์กร. กรุงเทพฯ: ซีรฟิล์มและไซเท็กซ์.
- วิฑูรย์ สิมะโชคดี. (2540). แรงจูงใจที่มีผลต่อการทำงาน. กรุงเทพฯ: โนเบิลมีเดีย.
- วิภาพร มาพบสุข. (2540). จิตวิทยาทั่วไป. กรุงเทพฯ: ศูนย์ส่งเสริมวิชาการ.
- วิลัย ทองแผ้ว. (2542). ความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับการวิจัย. ลพบุรี: สถาบันราชภัฏเทพสตรี.
- วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์. (2547). การตลาดธุรกิจบริการ. กรุงเทพฯ: เอช.เอ็น.กรุ๊ป.
- ศรีปฐม, มหาวิทยาลัย. (2551, กันยายน 29). พฤติกรรมบุคคลในองค์กร. [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก: <http://share.psu.ac.th/blog/jamneirn-psu/1245>.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2541). พฤติกรรมองค์กร. กรุงเทพฯ: ซีรฟิล์มและไซเท็กซ์.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์, สมชาย หิรัญกิตติ, และชวลิต ประภาวนนท์. (2544). การบริหารสำนักงานแบบใหม่. กรุงเทพฯ: ซีรฟิล์มและไซเท็กซ์.
- ศึกษาธิการ, กระทรวง. กรมวิชาการ. (2542). การสังเคราะห์รูปแบบการพัฒนาศักยภาพของเด็กไทยด้านความรับผิดชอบและมีวินัยในตนเอง. กรุงเทพฯ: ผู้แต่ง.
- สถาบันการศึกษาการธนาคารและการเงินไทย, สมาคม. (2547). โครงการเรียนรู้ด้วยตนเองปฏิบัติการธนาคาร. กรุงเทพฯ: เอราวัณการพิมพ์.
- สมชาย หิรัญกิตติ. (2542). การบริหารทรัพยากรมนุษย์ฉบับมาตรฐาน. กรุงเทพฯ: ซีรฟิล์มและไซเท็กซ์.
- สมพงษ์ เกษมสิน. (2543). การบริหารงานบุคคลแผนใหม่. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.

- สมพร สุทัศน์ีย์, ม.ร.ว. (2542). **มนุษย์สัมพันธ์**. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สุดาวดี บุญมาศ. (2548). **ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพกับความพึงพอใจในงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในภาค 5 วิชยานิพนธ์ปริญญา** มหบัณฑิต มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- สุภาพร พิศาลบุตร. (2548). **การวิเคราะห์งาน**. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.
- สุเมธ วิชาลวานิชย์. (2550, เมษายน 20). **หัวหน้าส่วนอาวุโสส่วนสรรหาพนักงานฝ่ายการ** พนักงาน. สัมภาษณ์.
- สุวีย์ ศิริโกศาภิรมย์. (2540). **วิธีวิจัยทางธุรกิจ (พิมพ์ครั้งที่ 3)**. ลพบุรี: สถาบันราชภัฏเทพสตรี.
- เสนาะ ดิยาวี. (2543). **หลักการบริหาร**. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- อดุลย์ จาตุรงค์กุล, ดลยา จาตุรงค์กุล, และพิมพ์เดือน จาตุรงค์กุล. (2546). **การตลาดบริการ**. กรุงเทพฯ: วิรัตน์.
- อรุณ รักธรรม. (2532). **หลักมนุษย์สัมพันธ์กับการบริหาร (พิมพ์ครั้งที่ 2)**. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- Arasli, H. (2005, September 6). **Customer service quality in the Greek Cypriot banking industry**. [Online] Available: <http://www.ingentaconnect.com/content/mcb/108/2005/00000015/00000001/art00003>.
- Daft, L. R. (1999). **Leadership theory and practice**. New York: Dryden.
- Dipboye, R.L., Smith, C. S., & Howell, W. C. (1997). **Understanding industrial and organizational psychology**. U.S.A.: Harcourt Brace College.
- Gronroos, C. (1990). **Service management and marketing: managing the moments of truths in service competition**. Massachusetts: Lexington.
- Heisinger, C. M. (1994). **The factor that encourage to give a teacher wants to work for develop vocation of oneself**. Master's thesis, The Florida State University, Florida, United States.
- Hodgetts, R. M. (1999). **Modern human relations at work (5th ed.)**. New York: Dryden.
- Ivancevich, J. M., Konopaske, R., & Matteson, M. T. (2005). **Organizational behavior and management (7th ed.)**. New York: McGraw-Hill.
- Kinicki, A., & Kreitner, R. (2006). **Organizational behavior : Key concepts, skills & best practices (2nd ed.)**. New York: McGraw-Hill.
- Lovelock , C & Wright, L. (1999). **Services marketing (3rd ed)**. Newjersey: Prentice Hall.
- McDonald, F. J. (1997). **Educational psychology**. Ohio: Charler E. Merill.

Robbins, S. P., & Coulter, M. (2005). **Management** (8th ed.). New Jersey: Pearson.

Simpson, E. P. (2006). **Examining employee satisfaction, customer service and customer satisfaction in a retail banking organization**. Ph.D.dissertation, University of North Texas, Texas, United State.

Tucker, J. S. (2005). **The motivation effects of occupational stress on counterproductive work behavior: A longitudinal study in a military context**. Ph.D.dissertation, Portland State University, Oregon, United States.

Vroom, W. H. (1980). **Work and motivation**. New York : John Wiley & Sons.