

บรรณานุกรม

หนังสือและบทความในหนังสือ

- กรพจน์ อัสวินวิจิตร. (2547). *จดหมายเหตจากออมสิน*. กรุงเทพฯ: เนชั่นบุ๊คส์.
- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2546). *การใช้ SPSS for Windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล*. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพมหานคร: บริษัทธรรมสาร จำกัด.
- จินตนา บุญบงการ. (2548). *การจัดการเชิงกลยุทธ์*. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น จำกัด (มหาชน).
- นิตยาพร เสมอใจ. (2549). *การจัดการและการตลาดบริการ*. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น จำกัด (มหาชน).
- ฉลองศรี พิมพ์สมพงศ์. (2548). *การวางแผนและการพัฒนาตลาดท่องเที่ยว*. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. (2548). *การตลาดบริการ*. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น จำกัด (มหาชน).
- ดวงพร คำบุญวัฒน์และวาสนา จันทร์สว่าง. (2536). *การประชาสัมพันธ์ในองค์การ*. กรุงเทพมหานคร: บริษัท โอ.เอส.พรีนติ้งเฮาส์.
- ธนาคารออมสิน. (2550). *วารสารออมสิน ฉบับที่ 2* กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ธนาคารออมสิน.
- ธัญญา ผลอนันต์. (2546). *การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล : แนวทางสร้างความพึงพอใจในแก่พนักงาน*. กรุงเทพฯ: บริษัท อินโนกราฟฟิกส์ จำกัด.
- นราศรี ไวนิชกุลและชูศักดิ์ อุดมศรี. (2542). *ระเบียบวิธีวิจัยธุรกิจ* พิมพ์ครั้งที่ 9. สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ประคอง วรรณสุต. (2542). *สถิติเพื่อการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์*. พิมพ์ครั้งที่ 3. สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- พรทิพย์ วรกิจโกคาทร. (2537). *การจัดการปัญหาภาพพจน์เชิงลบ. รวมบทความ คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์*.
- พิภพ วะชังเงิน. (2547). *พฤติกรรมองค์การ*. กรุงเทพฯ : อักษรพิทยา.
- วิทยา ทวีรัตน์. (2531). *วิธีการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์ และสังคม*. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์และการทำปกเจริญผล.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และ เจริญ ไชโยช. (2541). *การบริหารการตลาดยุคใหม่*. กรุงเทพฯ : ระฟิล์มและไซเท็กซ์.

สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์. (2544). **ระเบียบวิธีการวิจัยทางสังคมศาสตร์**. พิมพ์ครั้งที่ 11.

กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ เพื่องฟ้า พรินต์ติ้ง จำกัด.

สุพรรณิ อินทร์แก้ว. (2547). **การตลาดธุรกิจบริการเฉพาะอย่าง** พิมพ์ครั้งที่ 9. กรุงเทพฯ :

บริษัท เอส. เอ็ม.เอส. การพิมพ์ จำกัด.

สุภาพร พิศาลบุตร. (2548). **จริยธรรมทางธุรกิจ** พิมพ์ครั้งที่ 18. กรุงเทพฯ : ศูนย์หนังสือ

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.

อำนวย วีรวรรณ. (2533). **การแก้วิกฤตการณ์และสร้างภาพพจน์ให้กับองค์กรในภาพพจน์นั้น**

สำคัญยิ่ง : การประชาสัมพันธ์กับภาพพจน์. รวบรวมและจัดพิมพ์โดย พรทิพย์ พิมพ์สินธุ์.

กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

อดุลย์ จาตุรงค์. (2539). **พฤติกรรมผู้บริโภค**. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช.

เอกสารอื่นๆ

กรรณิการ์ จันทร์แก้ว. (2538). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการ**

ศึกษากรณีสำนักงานเขตประเวศ.กรุงเทพมหานคร. ภาคนิพนธ์พัฒนบริหารศาสตร์

มหบัณฑิต สาขาพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

จามจุรี จันทร์ตนา. (2543). **ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารออมสินสาขา**

จังหวัดสงขลา ภาคนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาพัฒนาสังคม สถาบัน

บัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

จิรวิทย์ แซ่เจ็ง. (2542). **ภาพลักษณ์ธนาคารพาณิชย์ : ศึกษาเฉพาะกรณีธนาคารกรุงไทย จำกัด**

(มหาชน) สาขารามัน จังหวัดยะลา ภาคนิพนธ์พัฒนสังคมมหาบัณฑิต คณะศิลปศาสตร์

สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

จิรวิทย์ เดชจรัสศรี. (2538). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของ**

กรุงเทพมหานคร. ภาคนิพนธ์พัฒนบริหารศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาพัฒนาสังคม

สถาบันพัฒนบริหารศาสตร์.

ชัยพร วิชชาวุธ. (2536). **ภาพพจน์ของกลุ่มบุคคลต่างๆ ในสังกัดตามการรับรู้ของนักเรียนและนิสิต**

นักศึกษา. รายงานการวิจัย สถาบันวิจัยสังคมศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ชนะ กล้าชิงชัย. (2541). **การศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเงินฝาก เกี่ยวกับการให้บริการของ**

ธนาคารพาณิชย์. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

- ชวลิต เหล่ารุ่งกาญจน์. (2538). ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาซีคอนสแควร์ ภาคนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ดุยิต มณีรัตน์. (2546). ภาพพจน์การบริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด(มหาชน) ในทรรศนะของลูกค้าของธนาคาร : ศึกษาเฉพาะกรณีสาขาจันทบุรี อำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี. ภาคนิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ทิพย์ฤทัย ตระการศักดิ์กุล. (2545). ภาพลักษณ์ขององค์การกับการรับรู้คุณภาพการบริการของลูกค้าธนาคารออมสินในเขตจังหวัดเชียงใหม่ การค้นคว้าแบบอิสระวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ทัศนีย์ กิตติวินิต. (2540). ปัจจัยที่มีผลต่อความรับผิดชอบในการทำงานของพนักงานธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน). วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- ธาริณี สงอักษร. (2544). ภาพลักษณ์ธนาคารพาณิชย์ไทย : ศึกษาเฉพาะกรณีธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขายะลา. ภาคนิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- นวลพรรณ จันทร์สว่าง. (2547). ภาพพจน์ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) : ศึกษาเฉพาะกรณีสาขาทากใบ จังหวัดนราธิวาส ภาคนิพนธ์พัฒนาสังคมมหาบัณฑิต, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- นิคม สะอาดเอี่ยม. (2539). ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) : ศึกษาเฉพาะกรณีสาขาซีคอนสแควร์. ภาคนิพนธ์พัฒนบริหารศาสตร์ มหาบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ประเสริฐชัย ไตรเสถียรพงศ์. (2538). ภาพพจน์ธนาคารพาณิชย์ : ศึกษากรณีธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาในเขตอำเภอเมืองชลบุรี. ภาคนิพนธ์ปริญญาพัฒนบริหารศาสตร์ มหาบัณฑิต คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ปฎิมา ชพานนท์. (2544). ทักษะคติต่อการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในสังกัดสำนักงานเขตภูมิภาค เขต 22. วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานโยบายสาธารณะ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- พงษ์ศักดิ์ สุนทรธาราวงศ์. (2540). ทักษะคติต่อการทำงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย. วิทยานิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาสังคม) สาขาพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

- พฤทธิสิทธิ์ บุญทน. (2536). ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการอย่างมีคุณภาพของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาชุมพวง จังหวัดนครราชสีมา. ภาคนิพนธ์ปริญญาพัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- พิชญา วรรณานันต์. (2540). การศึกษาภาพลักษณ์ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในทัศนะของพนักงานทั่วประเทศ. วิทยานิพนธ์นิเทศศาสตรมหาบัณฑิต สาขานิเทศศาสตร์ธุรกิจ. มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์.
- รัตนา เพชรพรรณ. (2539). ความพึงพอใจของประชาชนต่อกิจกรรมบริการด้านโยธาของสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร ศึกษาเปรียบเทียบระหว่างเขตชั้นใน ชั้นกลาง และชั้นนอก. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- วัชร ตาสอน. (2548). การให้บริการแบบครบวงจรของบริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด : บทสำรวจความคาดหวังและความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการ. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- วรรณิ กิจดิกรณ์เทวิน. (2544). ทัศนะต่อการปรับเปลี่ยนระบบงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาภาคตะวันออก 4. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขานโยบายสาธารณะ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- วรรณันพร รักษาสุข. (2540). ทัศนคติของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ที่มีต่อการนำแนวคิดออกแบบงานใหม่มาใช้ในองค์กร. วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- เสาวนิต ปทุมวัฒน์. (2545). การประเมินคุณภาพการบริการตามความคิดเห็นของลูกค้าธนาคารประชาชน. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยแม่โจ้.
- สุธี ไชยวงศ์. (2543). ทัศนคติของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ที่มีต่อการปรับปรุงระบบงาน. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยแม่โจ้.
- สุทธิ ปันมา. (2535). ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารกสิกรไทย สาขาภาพสินธุ์. ภาคนิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒมหาสารคาม.
- สุนทร พรรณดวงเนตร. (2540). ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการฝาก-ถอนเงิน ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในสาขาที่ระบบ CBPM : ศึกษากรณี สาขาอุบลราชธานี. ภาคนิพนธ์ปริญญาพัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

อัครี มีศิริ. (2545). ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการสินค้าเชื่อบุคคลของลูกค้าธนาคารออมสิน
 สังกัดภาค 4 วิทยานิพนธ์เศรษฐศาสตร์ธุรกิจมหาบัณฑิต คณะเศรษฐศาสตร์
 มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

อ้อยทิพย์ กองสมบัติ. (2538). ความพึงพอใจของลูกค้าในการรับบริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด
 (มหาชน) สาขาเล็งนกทา และสาขามุกดาหาร. ภาคนิพนธ์ปริญญาพัฒนบริหารศาสตร์
 มหบัณฑิต คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

Books

Jefkins, F. (1982). **Planned press and public relations**. London : international textbook.

Kotler, P. (2000). **Marketing Management**. The Millennium Edition Prentice- Hall, Inc, Upper
 Sadd Rover : New Jersey.

Shelly, Maynard W. Responding to Social Change. **Pennsylvania : Dowden**. Hutchison
 Press, Inc., 1975.

Parasuraman, A., L.L. Barry, and V.A. Zeithaml. (1998). SERVQUAL; A Multiple-Item Seale for
 Measuring Consumer Perceptions of Service Ouality. Journal of Retailing 64, 1
 (Janury), 12-40

Vroom, W. H. Work and Motivation. New York : John Wiley and Sons. Inc., 1964.

<http://www.bloggang.com/viewdiary.php>

<http://www.bus.rmutp.ac.th/teacher/Kunlayanee/L3/3-2-3.htm>