

บรรณานุกรม

- กรองแก้ว อยู่สุข. (2541). **พฤติกรรมองค์การ**. กรุงเทพมหานคร: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- กัลยาณี ตปนิยากร. (2543). **ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาบรบือ**. การศึกษาปัญหาพิเศษปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- จิตตินันท์ เฉชะคุปต์. (2547). **เอกสารการสอนชุดวิชา จิตวิทยาการบริการ**. (พิมพ์ครั้งที่ 9). นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- จิตรารักษ์ สุทธิวรเศรษฐ์. (2541). **ยุทธวิธีการประชาสัมพันธ์**. (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพมหานคร: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ช่อทิพย์ สิริรัตนพล. (2549). **คุณภาพการให้บริการในทัศนะของลูกค้าธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่**. ภาคนิพนธ์ ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.
- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. (2547). **การตลาดบริการ**. กรุงเทพมหานคร : ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- ดิน ปรัชญพุทธิ. (2542). **ศัพท์รัฐประศาสนศาสตร์**. (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพมหานคร: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ธงชัย สันติวงษ์. (2538). **กลยุทธ์และนโยบายธุรกิจ**. กรุงเทพมหานคร: ไทยวัฒนาพานิช.
- ธนัศรณ์ สุพัฒน์วีชรานนท์. (2549). **ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่งเสริมการตลาดกับการตัดสินใจเลือกใช้บริการของลูกค้า บมจ.ธนาคารกรุงไทย สำนักงานเหนือ**. วิทยานิพนธ์ ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.
- บมจ. ธนาคารกรุงไทย. (2553). **ประวัติธนาคารกรุงไทย**. [ออนไลน์]. ค้นเมื่อ 10 มีนาคม 2553, จาก: http://www.ktb.co.th/thai/about_his.html.
- _____. (2548). **คู่มือโครงการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ บมจ. ธนาคารกรุงไทย**. กรุงเทพมหานคร: ธนาคารกรุงไทย.
- ปรัชญา เวสารัชช์. (2540). **บริการประชาชนทำได้ไม่ยาก (ถ้าอยากทำ)**. กรุงเทพมหานคร: กราฟฟิคส์ ฟอรัม (ไทยแลนด์).
- ปริญญ์ ลักษิตานนท์. (2544). **จิตวิทยาและพฤติกรรมผู้บริโภค**. (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพมหานคร: ทิปปิง พอยท์.

ยูดา รักไทย และคณะ. (2542). **เทคนิคการแก้ปัญหาและตัดสินใจ**. กรุงเทพมหานคร: เอ็กซ์เปอร์เน็ท.
วฐู ชุกิตติกุล. (2542). **จิตวิทยา**. เพชรบุรี: มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี.

วัชรพงษ์ พิบบุนทด. (2548). **ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของ ธนาคารกรุงไทย
จำกัด (มหาชน) สาขาด่านขุนทด จังหวัดนครราชสีมา**. ภาคนิพนธ์ ปริญญาบริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิต สถาบันราชภัฏสวนดุสิต.

วิทยา สุหฤตดำรง. (2546). **การให้บริการลูกค้าแบบลิน**. กรุงเทพมหานคร: ภาควิชาวิศวกรรม
อุตสาหกรรม คณะวิศวกรรมศาสตร์ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.

วีรพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์. (2543). **คุณภาพในงานบริการ**. กรุงเทพมหานคร: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี
(ไทย-ญี่ปุ่น).

วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์. (2547). **การตลาดธุรกิจบริการ**. กรุงเทพมหานคร: ซีเอ็ดยูเคชั่น.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2541). **หลักการตลาด**. กรุงเทพมหานคร: วิสิทธิ์พัฒนา.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์, ปริญ ลักขิตานนท์, ศุภร เสรีรัตน์ และองอาจ ปทะวานิช. (2546). **การบริหาร
การตลาดยุคใหม่**. กรุงเทพมหานคร: Diamond in Business World.

สมิต สัมภูกร. (2546). **การต้อนรับและการบริการที่เป็นเลิศ**. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพมหานคร:
สายธาร.

เสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์. (2541). **พฤติกรรมผู้นำทางการศึกษา**. พิษณุโลก: แผนกเอกสารและ
การพิมพ์ ฝ่ายวิชาการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒพิษณุโลก.

เสรี วงษ์มณฑา. (2542). **กลยุทธ์การตลาด: การวางแผนการตลาด**. กรุงเทพมหานคร: ซีระฟิล์ม
และไอทีเก็ซ

อรพิน ชนิกกุล. (2546). **ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการฝาก-ถอนของธนาคาร :**
กรณีศึกษา ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาซอยแม่กลอง. การค้นคว้าแบบอิสระ
ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

อำพล เกตุทวิ. (2549). **ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด
(มหาชน) สาขาสำนักน่านาเหนือ**. ภาคนิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี.

Best, John W. (1977). **Research in education**. (3rd ed.). New Jersey : Prentice Hall.

Best, John W. and Kahn, James V. (1998). **Research in education**. (8th ed.). Singapore : Allyn
and Bacon.

Fitzsimmons, J.A. and Fitzsimmons, M.J. (2006). **Service Management: Operation, Strategy,
Information Technology**. (5th ed.). New York: McGraw-Hill.

- Gronroos, C. (2001). **Service management and marketing: a customer relationship management approach.** (2nd ed.). New York: Wiley.
- Harris, Mary B. (1998). **Basic statistics for behavioral science research.** (2nd ed.). Singapore : Allyn and Bacon.
- Kotler, Phillip. (2003). **Marketing Management.** (11th ed.). New Jersey: Prentice Hall.
- Kotler Philip and Armstrong, Gary. (2005). **Marketing: An Introduction.** (8th ed.). New Jersey: Prentice Hall.
- Krejcie, Robert V. and Morgan, Earyle W. (1970). **Educational and psychological measurement.** New York : McGraw-Hill.
- Lovelock, C., Vandermerwe, S. and Lewis, B. (1999). **Services Marketing: a European Perspective.** New Jersey: Prentice Hall.
- Parasuraman, A., Valarie, A. Zeithaml, and Leonard, I, Berry. **A conceptual model of service quality and its implication for future research.** Englewood Cliff, New Jersey: Prentice-Hall.
- Schiffman, L.G. and Kanuk, L.L. (1994), **Consumer Behavior.** (5th ed.). New Jersey: Prentice-Hall.