

มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม
Pibulsongkram Rajabhat University
บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- ชาวบริหารทรัพยากรมนุษย์. (2548, มิถุนายน - สิงหาคม). "แนวทางการปฏิบัติตนตามจริยธรรม และจรรยาบรรณของพนักงาน," จุลสารประชาสัมพันธ์ ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน). 30 : 23.
- ชนินทร์ พิทยวิวัช. (2534). ตลาดการเงินในประเทศไทย. กรุงเทพมหานคร : อัมรินทร์พรินติ้งกรุ๊ป.
- ชมภัสสร ซื่อลือชา. (2548). ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการรูปแบบใหม่ของสาขา ธนาคารกรุงเทพ จำกัด(มหาชน) : ศึกษากรณีเฉพาะกลุ่มสำนักธุรกิจสีลม. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการตลาด มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.
- ชุมพร พวงประยงค์. (2549). เกร็ดความรู้ : การสร้างความสัมพันธ์. (ออนไลน์). แหล่งที่มา : <http://wdoae.doae.go.th>
- ชัยเสฏฐ์ พรหมศรี. (2549). ทำอย่างไรให้ลูกค้าเป็นขาประจำ. กรุงเทพมหานคร : บริษัท เนชั่น มัลติมีเดีย กรุ๊ป จำกัด (มหาชน).
- ธนวัฒน์ ประกอบศรีกุล. (2548). ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของสำนักงาน ธนาคารเพื่อการเกษตร. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการทั่วไป มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่.
- ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน). (2549). การบริการ (Service) ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ฝายส่งเสริมและพัฒนา SMEs. (ออนไลน์). แหล่งที่มา : <http://www.smethai.net>
- ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน). (2547). หน้าที่ความรับผิดชอบ (Job description). เอกสารประกอบคำบรรยาย.
- _____. (2548). ข้อมูลทั่วไปธนาคาร. (ออนไลน์). แหล่งที่มา : <http://www.krungsri.com>
- "ธนาคารในห้างสรรพสินค้า ช่องทางใหม่สำหรับการใช้บริการที่โดนใจของผู้บริโภค," (2548, 1-3 กันยายน). ฐานเศรษฐกิจ. หน้า 24.

- ธรรมนิตย์ วุฒิกุล และต่อศักดิ์ เลิศศรีสกุลรัตน์. (2548). การประยุกต์ใช้แนวทางซิกซ์ซิกม่า
ในงานก่อสร้าง The application of six sigma method in construction.
เอกสารประกอบคำบรรยาย การประชุมวิชาการวิศวกรรมโยธาแห่งชาติครั้งที่ 10.
ชลบุรี: ภาควิชาวิศวกรรมโยธา.
- นฤมล โชติเวช. (2539). ใส่ใจดูแลคุณ. เอกสารประกอบคำบรรยาย.
- พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน. (2525). พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน
พุทธศักราช 2525. กรุงเทพมหานคร : อักษรเจริญทัศน์.
- พิชัย ชื่นแสงอรุณ. (2544, 16 กันยายน). CRM : เทคนิคการตลาดยุค “ผู้บริโภค. (ออนไลน์).
แหล่งที่มา : <http://www.thaimarketcenter.com>.
- พิชาย รัตนดิลก ณ ภูเก็ต. (2537). “แนวความคิดและการวิจัยเรื่องความพึงพอใจในการบริการ
สาธารณสุข,” วารสารอนามัย. 10(2) : 149 - 454.
- พิสิทธิ์ พิพัฒน์โกคากุล. (2549). เทคนิคการสร้างระบบบริการให้เป็นเลิศ.
กรุงเทพมหานคร : ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- พีระพงษ์ เจียตระกูล. (2538). ความพึงพอใจของพนักงานธนาคารกรุงเทพ
จำกัด (มหาชน) : กรณีศึกษาภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 1 เขต 4.
วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. (2544). การสุ่มตัวอย่างเพื่อการวิจัย. เอกสารประกอบ
คำบรรยาย.
- รัชยา กุลวานิชไชยพันธ์. (2535). ความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อบริการทางการแพทย์
ตามนโยบายประกันสังคม : ศึกษาเฉพาะกรณีผู้ป่วยประกันตนในเขต
กรุงเทพมหานคร และปริมณฑล. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ
บัณฑิตวิทยาลัยกรุงเทพ สถาบันเทคโนโลยีและสังคมเกริก.
- รุ่งจันทร์ เพ็ชรสุกใส. (2549). ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารยูโอบี
รัตนสิน จำกัด (มหาชน) สาขาแจ้งวัฒนะ. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.
- วิทยา ดำนธำรงกุล. (2547). หัวใจการบริการสู่ความสำเร็จ (The Heart of Service).
กรุงเทพมหานคร : ซีเอ็ดยูเคชั่น.

- วินัย ราภรณ์. (2546). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารออมสิน : กรณีศึกษา
สำนักงานใหญ่. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จ
เจ้าพระยา.
- วิมลศักดิ์ ยงหนู. (2547). พฤติกรรมและความพึงพอใจของพนักงานสาขาและลูกค้าที่ใช้
บริการสินเชื่อของศูนย์บริการธุรกิจอยุธยา ธนาคารทหารไทย จำกัด(มหาชน).
วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการทั่วไป
มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.
- วีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์. (2539). คุณภาพในงานบริการ. กรุงเทพมหานคร:
บริษัท ดวงกลมสมัย จำกัด.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2541). การบริหารการตลาดยุคใหม่. กรุงเทพมหานคร :
บริษัท ซีระฟิล์ม และโซเท็กซ์ จำกัด.
- ศรีสมบัติ พรประสิทธิ์. (2536). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการร้านค้าชนบท ร.พ.ช. :
ศึกษากรณีจังหวัดอุบลราชธานี. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต
ภาควิชาพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ศูนย์ฝึกอบรม ฝ่ายการพนักงาน. (2541). เกณฑ์มาตรฐานการให้บริการ. เอกสารประกอบ
คำบรรยายโครงการพัฒนาคุณภาพการบริการสู่มาตรฐานสากล.
ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน).
- สกาวรัตน์ ลลิตจรรยา. (2548). พฤติกรรมการใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ กรณีศึกษา
ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในเขตจังหวัดอุบลราชธานี.
วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต การจัดการทั่วไป มหาวิทยาลัยราชภัฏ
อุบลราชธานี.
- สถาบันพัฒนาบุคลากรภาพจอห์น โรเบิร์ต เพาเวอร์ส. (2547). การเสริมสร้างบุคลิกภาพเพื่อ
สร้างความประทับใจ. เอกสารประกอบคำบรรยาย.
- สมชาติ กิจยรรยง. (2536). สร้างบริการ สร้างความประทับใจ. กรุงเทพมหานคร :
เดช-เอนการพิมพ์.
- _____. (2544). ยุทธวิธีบริการครองใจลูกค้า. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร :
ธีระป้อมวรรณกรรม.
- สมวงศ์ พงศ์สถาพร. (2548). บริการด้วยใจที่ไม่ธรรมดา Service unusual.
กรุงเทพมหานคร : ดีเอ็มจี.

- สมิต สัจฉกร. (2542). การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์
วิญญูชน จำกัด
- สิริวี กอบประดิษฐ์. (2541). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ
ข้าราชการกระทรวงการต่างประเทศ. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหาร
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- สุทธิ ปันมา. (2535). ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารกสิกรไทย สาขา
กาฬสินธุ์. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหาร ภาควิชาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มหาสารคาม.
- สุภาลักษณ์ ชัยอนันต์. (2540). ความพึงพอใจของเกษตรกรที่มีต่อโครงการส่งเสริมการปลูก
มะเขือเทศแบบมีสัญญาผูกพันในจังหวัดลำปาง เชียงใหม่. วิทยานิพนธ์ปริญญา
มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- อรชร มณีสงฆ์. (2540). หลักการตลาด. เชียงใหม่ : คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- อาภรณ์ ภูวิทย์พันธ์. (2549, 13 สิงหาคม). “เทคนิคการสร้างจิตสำนึกในงานบริการ (Service
Mind) ตอน บุคลิกภาพที่ดี มีชัยไปกว่าครึ่ง,” บริษัท เอช อาร์ เซ็นเตอร์ จำกัด.
(ออนไลน์). แหล่งที่มา : <http://www.hrcenter.co.th>.
- _____. (2549, 13 สิงหาคม). “R-E-L-A-T-I-O-N กับการพัฒนาความสามารถด้าน
“มนุษยสัมพันธ์” ในการทำงาน”. บริษัท เอช อาร์ เซ็นเตอร์ จำกัด. (ออนไลน์).
แหล่งที่มา : <http://www.hrcenter.co.th>
- Bob, E. Hayes. (1997). **Measuring Customer Satisfaction: survey design**. 2 nd ed.
New York : McGraw-hill.
- Tiffin, Joshep and McCormick, Esnest. (1965). **Industrial Psychology Englewood
Cliffs**. New Jersey : Pentrice Hall.
- Vroom, W.H. (1964). **Working and Motivation**. New York : John Wiley and Sons.
- Wolman, Benjamin B. (1973). **Dictionary of Behavioral Science**. New York :
Van Nostrand, Reinhold.