

บรรณานุกรม

- กมล สถาพร. กลยุทธ์การตลาดบริการธนาคารพาณิชย์ไทยในการเตรียมความพร้อมเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน. เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2558.
- การทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม. Cronbach's alpha, 26 ตุลาคม 2555.
<http://www.ipernity.com/blog/248956/424224> (23 ตุลาคม 2559).
- ขัตติยา ภัทรพรพันธ์. การศึกษากระบวนการควบคุมภายในตามมาตรฐานการบริหารองค์การบริหารพยาบาลและการผูกครรภ์ตามความคิดเห็นของผู้บริหารการพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลเอกชน จังหวัดนครราชสีมา. นครราชสีมา: คุรุศาสตรบัณฑิต สาขาการบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา, 2551.
- คำนาย อภิปรัชญาสกุล. การบริการลูกค้า. กรุงเทพฯ. โฟกัสมีเดีย, 2557.
- จันทร์คว์ เนตรแก้วศิวัฒน์. กลยุทธ์การตลาดบริการของโรงพยาบาลพรานกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร. พิษณุโลก : มหาวิทยาลัยนเรศวร, 2556.
- ชูศรี วงศ์รัตน์. เทคนิคการเขียนเค้าโครงการวิจัย : แนวทางสู่ความสำเร็จ. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, 2549.
- ณัฐวัฒน์ พระงาม. การจัดการเชิงกลยุทธ์. พิษณุโลก : มหาวิทยาลัยพิษณุโลก จำกัด, 2555.
- ดวงเพ็ญ ทுகหิต. ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการบริหารงานวิชาการตามความคิดเห็นของครูโรงเรียนขนาดเล็กสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษายุทธยานี เขต 2. นครสวรรค์: คุรุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์, 2550.
- ธนวรรณ แสงสุวรรณ และคณะ. การจัดการการตลาด. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ. กรุงเทพฯ เพียร์สัน เอ็ดดูเคชั่น อินโด ไชน่า, 2547.
- ธนวันต์ สิทธิไทย. กลยุทธ์การพัฒนาการตลาดบริการเพื่อเชื่อมโยงการท่องเที่ยวไทย-มาเลเซีย เพื่อสร้างขีดความสามารถทางการแข่งขันในการเปิดเสรีการค้าอาเซียน. ปทุมธานี : มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์, 2557.
- ธนาคารกสิกรไทย. ประวัติธนาคารกสิกรไทย, 8 กันยายน 2554. <http://www.kasikombank.com>
 TH/About Us/Company Background/Pages/Company Background.aspx (29 กันยายน 2558).

ธีรภักดิ์ นวรัตน์ ณ อุทยาน. การตลาดบริการแนวคิดและกลยุทธ์. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพมหานคร.

สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2557.

บริษัท นิลเซ็น ประเทศไทย จำกัด. หลักเกณฑ์การวัดระดับความพึงพอใจ, 2557.

<http://www.nielsen.com/th/th.html#solutions> (23 พฤศจิกายน 2558).

บุริม โอทกานนท์. ความภักดีต่อตราสินค้า, 2552. http://inside.cm.mahidol.ac.th/mkt/index.php?option=com_content&view=article&id=348:-brand-loyalty-&catid=1:mk-articles&Itemid=11 (11 พฤศจิกายน 2558)

ประกายเพชร ไกรฤกษ์. การศึกษาความคิดเห็นของครูและผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงาน การประถมศึกษาจังหวัดลำพูนเกี่ยวกับการปฏิรูประบบบริหารการศึกษาตามพระราชบัญญัติ การศึกษาแห่งชาติ พุทธศักราช 2542. อดิศรดิษฐ์: ครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหาร การศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิษฐ์, 2550.

พัทธ์รผอง วัฒนสินธุ์และพสุ เดชะรินทร์. การจัดการเชิงกลยุทธ์และนโยบายธุรกิจ. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2543.

ภัทรลิตา บัวระภา. ความคิดเห็นของนักศึกษาเกี่ยวกับความสัมพันธ์ทางเพศของวัยรุ่นในระหว่างศึกษา กรณีศึกษา นักศึกษาสถาบันการอาชีวศึกษาภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 1 จังหวัดเลย. เลย : ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิตสาขาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย, 2550.

ยุทธโกยวรรณ และกุสุมา ผลาพรหม. พื้นฐานการวิจัย. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ : ศูนย์สื่อเสริม กรุงเทพฯ, 2553.

วัฒนา สุนทรชัย. เรียนสถิติด้วย SPSS. กรุงเทพฯ. วิทย์พัฒนา, 2551.

<http://www.checkraka.com/knowledge/personal-loan-1-216/-2557-Bank-of-the-year-2014-1621614/> (25 ธันวาคม 2558).

วารสารการเงินธนาคารฉบับเดือนเมษายน 2557. ธนาคารแห่งปี 2557,

<http://www.checkraka.com/knowledge/personal-loan-1-216/-2557-Bank-of-the-year-2014-1621614/> (25 ธันวาคม 2558).

สงวน คำรส. ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาล ตำบลท่าวังผา อำเภอท่าวังผา จังหวัดน่าน. อดิศรดิษฐ์ : วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร มหาบัณฑิต สาขาการบริหารและพัฒนาประชาคมเมืองและชนบท บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิษฐ์, 2550.

สมยศ นาวิการ. การบริหารเชิงกลยุทธ์และนโยบายธุรกิจ. กรุงเทพฯ : บรรณกิจ, 2544.

สมัย บัวแก้ว. ความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อการให้บริการทางการแพทย์ของโรงพยาบาล

เจ้าพระยาอภัยภูเบศร จังหวัดปราจีนบุรี. ปทุมธานี: ปรินญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
สาขาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยวลัยโลงกรณ์, 2548.

สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดตรัง. รายงานวิจัยสถาบัน : ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มี

ต่อการให้บริการด้านการจัดการศึกษา : มหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิม
พระเกียรติ จังหวัดตรัง, 2555.

เสนาะ ดิเยาว์. หลักการบริหาร. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2544.

อังคณา อ้นมณี. พฤติกรรมการใช้บริการของลูกค้าธนาคารออมสินสำนักพหลโยธิน :

มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร, 2550.



ประวัติผู้ศึกษา

- ชื่อ - นามสกุล นางสาวเกตุณา สถาวรสีลพร
- วัน เดือน ปี เกิด 3 พฤศจิกายน 2530
- ที่อยู่ปัจจุบัน เลขที่ 69 หมู่ 4 ตำบลจันจว้า อำเภอมะจัน จังหวัดเชียงราย
รหัสไปรษณีย์ 57270 โทรศัพท์ 08-5616-6999
- ประวัติการศึกษา พ.ศ.2546 - พ.ศ.2551 โรงเรียนพณิชยการ จังหวัดเชียงราย
พ.ศ.2552 - พ.ศ.2554 โปรแกรมวิชาการบริหารธุรกิจ (การตลาด)
คณะวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่
- ประสบการณ์การทำงาน พ.ศ.2556 - พ.ศ.2557 บริษัท แม่วังการสื่อสาร จำกัด
พ.ศ.2557 - ปัจจุบัน ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)