

บรรณานุกรม

คุณทลี เวชสาร. 2545. งานวิจัยการตลาด. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

กัลยา วานิชย์บัญชา. สถิติสำหรับงานวิจัย. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ชลิต ลิ้มปะนะเวช. 2548. “สิ่งที่องค์กรใหญ่ต้องระวังในการทำ CRM: กรณีศึกษา Kbank” [ระบบออนไลน์]. แหล่งที่มา <http://www.brandage.com/Modules/Desktop Modules/Article>. (2 พฤศจิกายน 2552).

ดวงจันทร์ งามมีลาภ. 2551.ทัศนคติของลูกค้าต่อภาพลักษณ์การเป็นธนาคารสะดวก (The Convenience Bank) ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

ชนรัตน์ ณรงค์แสง. รายงานการปฏิบัติงานของสาขาธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) อำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่. พฤษภาคม 2553, หน้า 21-22.

ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) .2551. “รายงานประจำปี 2551 บมจ. ธนาคารกรุงไทย” . กรุงเทพฯ : บริษัท ศิริวัฒนาอินเตอร์พรีนท์ จำกัด (มหาชน), หน้า 40-43.

_____ .2552. “รายงานประจำปี 2552 บมจ. ธนาคารกรุงไทย” . กรุงเทพฯ : บริษัท ศิริวัฒนาอินเตอร์พรีนท์ จำกัด (มหาชน), หน้า 12-13.

_____ .2553. “รายงานประจำปี 2553 บมจ. ธนาคารกรุงไทย” . กรุงเทพฯ : บริษัท ศิริวัฒนาอินเตอร์พรีนท์ จำกัด (มหาชน), หน้า 62-64 .

ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน). 2549. “วิสัยทัศน์และพันธกิจ” [ระบบออนไลน์]. แหล่งที่มา <http://www.ktb.co.th/PublicApp/ktbweb>. (2 พฤศจิกายน 2552).

..... “ประวัติธนาคารกรุงไทย”. [ระบบออนไลน์] แหล่งที่มา :

<http://www.ktb.co.th/PublicApp/ktbweb/th/pid/0700001102>. (2 พฤศจิกายน 2552).

ธนาคารแห่งประเทศไทย. (2553). “สถิติสถาบันการเงิน”. [ระบบออนไลน์]. แหล่งที่มา

<http://www.bot.or.th/Thai/Statistics/FinancialInstitutions/CommercialBank/Pages/menu.aspx>. (2 เมษายน 2553).

นราศรี ไววนิชกุล. 2549. ระเบียบวิธีวิจัยธุรกิจ. พิมพ์ครั้งที่ 17. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์.

นพพนิต ภาระกุล. 2549. ภาพลักษณ์ของธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) ในความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ. รายงานโครงการเฉพาะบุคคล คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ยุทธ ไถยวรรณ. 2548. การวิจัยทางธุรกิจ. กรุงเทพฯ : ศูนย์สื่อเสริมกรุงเทพ.

รุ่งรัตน์ ชัยสำเร็จ. 2546. กลยุทธ์การสร้างภาพลักษณ์เพื่อส่งเสริมการตลาดของธุรกิจ. [ระบบออนไลน์]. แหล่งที่มา www.utcc.ac.th/amsar/about/document13.html. (11 พฤศจิกายน 2552).

วารภรณ์ ชวพงษ์. 2552. ภาพลักษณ์ของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ตามการรับรู้ของชุมชนท้องถิ่นอำเภอหาดใหญ่. วารสารสงขลานครินทร์ ฉบับสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.

วิรัช ฤทธิรัตนกุล. 2540. การประชาสัมพันธ์ ฉบับสมบูรณ์. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

วิรัช ฤทธิรัตนกุล. 2546. การประชาสัมพันธ์ ฉบับสมบูรณ์. พิมพ์ครั้งที่ 10. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. 2541. การบริหารการตลาดยุคใหม่. กรุงเทพฯ : บริษัทธีระฟิล์ม และ
ไซเท็กซ์ จำกัด.

สุทธวรรณ แสงดอกไม้. 2550. ภาพลักษณ์ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในความคิดเห็น
ของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานคร. รายงานโครงการเฉพาะบุคคล คณะวารสาร
ศาสตร์และสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

เสรี วงษ์มณฑา. 2541. ภาพพจน์นั้นสำคัญไฉน. กรุงเทพฯ : บริษัท ธีระฟิล์มและไซเท็กซ์ จำกัด.

อรนุช สีตบุตร. 2549. ภาพลักษณ์ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) จังหวัดนครราชสีมา.
วิทยานิพนธ์ คณะนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

อสมมา กาญจนญาณิน. แนวทางการก้าวสู่การเป็นธนาคารแสนสะดวกธนาคารกรุงไทย จำกัด
(มหาชน). มีนาคม 2553, หน้า 5.

Jefkins, Frank. 1993. **Planned Press and Public Relation**. 3rd Edition. Great Britain: Alden
Press.

Kotler, Philip. 2000. **Marketing Management: Tenth Edition**. International edition,
Englewood Cliffs, New Jersey : The Prentice- Hall Inc.