



บรรณานุกรม



บรรณานุกรม

- กรชวัล หอมไกรลาศ. (2540). รูปแบบการสื่อสารกับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน
รัฐวิสาหกิจในสังกัดกระทรวงคมนาคม. วิทยานิพนธ์นิเทศศาสตรมหาบัณฑิต.
(นิเทศศาสตรพัฒนาการ). กรุงเทพมหานคร : บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
กฤษณี โพธิ์ชนะพันธ์. (2542). ความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอกสถาบันโรคผิวหนัง.
วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต. (บริหารสาธารณสุข). กรุงเทพมหานคร :
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล.
- กิติมา ปรีดีดิลก. (2524). ทฤษฎีการบริหารองค์การ. กรุงเทพมหานคร :
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร
- กุลชน ธนาพงศธร. (2528). การบริหารงานบุคคล เอกสารการสอนชุดวิชา 32304 หน่วยที่ 6-16
สาขาวิทยาศาสตร์การจัดการ. พิมพ์ครั้งที่ 4. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- เกษม จันท์แก้ว. (2540). การจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม. กรุงเทพมหานคร :
โครงการสหวิทยาการบัณฑิตศึกษา สาขาวิทยาศาสตร์สิ่งแวดล้อม
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- จิรภา แสนเกษม และคณะ. (2545). การวิจัยทางธุรกิจ. กรุงเทพมหานคร : พิทักษ์อักษร.
- ธงชัย สันติวงษ์. (2533). องค์การและการบริหาร. ฉบับแก้ไขปรับปรุง. พิมพ์ครั้งที่ 6.
กรุงเทพมหานคร : ไทยวัฒนาพานิช.
- ธนาคารออมสิน. (2547). People Bank-the Government Saving. (ออนไลน์). แหล่งที่มา :
<http://gsb/department/pbank/webrage/indek.htm>
- ปริญญา ศรีใส. (2546). ความพึงพอใจของเกษตรกรลูกค้าที่มีต่อการให้บริการสินเชื่อของ
พนักงานพัฒนาธุรกิจ ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาแม่โจ้.
ปัญหาพิเศษศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. (บริหารการพัฒนา). เชียงใหม่ : บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยแม่โจ้.
- พิกุล ทองมา. (2543). ความคาดหวังและความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของ
ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาอ้อยอุโมงค์ จังหวัดลำพูน.
วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต. (เศรษฐศาสตร์สหกรณ์). เชียงใหม่ :
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยแม่โจ้.
- ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ. (2536). เทคนิคการวิจัยการศึกษา. กรุงเทพมหานคร :
ศูนย์ส่งเสริมการศึกษา.



- ลีลา สีนานุเคราะห์. (2530). **องค์การและการจัดการ**. กรุงเทพมหานคร : ภาคพัฒนาตำราและเอกสารวิชาการ หน่วยนิเทศก์ กรมการฝึกหัดครู.
- วรารักษ์ จิรพัฒน์. (2541). **ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการสินเชื่อของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาจังหวัดกาฬสินธุ์**. ภาคนิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาสังคม). กรุงเทพมหานคร : บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
- วันเพ็ญ นิยมหอม (2547). **การบริหารจัดการแบบมีส่วนร่วมของพนักงานธนาคารออมสินภาค 4 ที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ**. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. (การจัดการทั่วไป). พระนครศรีอยุธยา : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.
- วีระพงษ์ เฉลิมจิระวัฒน์. (2539). **คุณภาพการบริหาร**. กรุงเทพมหานคร : สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น).
- ศูนย์บริการข้อมูลข่าวสารธนาคารออมสิน. (2547) **รายงานข้อมูลเบื้องต้นสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชน ข้อมูลสะสมตั้งแต่เริ่มโครงการถึง 30 มิถุนายน 2547**. กรุงเทพมหานคร : ศูนย์ ฯ
- สมคิด บางโม. (2538). **องค์การและการจัดการ**. กรุงเทพมหานคร : นำอักษรการพิมพ์.
- สमान รังสียุทธ์และสุธี สุทธิสมบูรณ์. (2533). **หลักการบริหารเบื้องต้น**. กรุงเทพมหานคร : สวัสดิการสำนักงาน กพ.
- สุมาลี พรรณนิคม. (2548) **พฤติกรรมและความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน)**. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. (การจัดการทั่วไป). พระนครศรีอยุธยา : บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.
- สุรพันธ์ ฉันทแดนสุวรรณ. (2546). **หลักการบริหารธุรกิจ**. กรุงเทพมหานคร : จุดทอง.
- อภิรักษ์ จันตะนี. (2545). **การวิจัยทางธุรกิจ**. กรุงเทพฯ : พัทธ์ชัยอักษร.
- อรรถพร คำคม. (2546). **การให้บริการสินเชื่อของธนาคารอาคารสงเคราะห์ : ศึกษาจากความคิดเห็นของผู้ใช้บริการฝ่ายกิจการสาขากรุงเทพและปริมณฑล**.
- อีแรง (นามแฝง). (2538). **ตำราของงานบริการ**. กรุงเทพมหานคร : คำสมัย.
วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. (พัฒนาสังคม). กรุงเทพมหานคร : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- Ariel, Adelaide., (2005). **Contributions to Test-Item Bank Design and Management**.
Netherland : Universiteit Twent.
- Certo, S.C. (1989). **Principle of Modern Management**. Massachusetta : Allyn and Bacon.



- Hambleton, Susan Leigh. (1989). **Job Satisfaction among Female Intercollegiate Athletic Head Coaches**. Ph. D. Dissertation. University of Florida. (Online).
Available : <http://wwwlib.umi.com/dissertation/fullcit/9021857>
- Harper, Karen Elan. (2005). **An Agency Perspective on Bank Lending Practices to Small Family Businesses**. Calgary : MBA. University of Calgary.
- Liberti, Jose Maria., (2005). **Initiative, Incentives and Soft Information: How Does Delegation Impact the Role of Bank Relationship Managers?**, Chicago : The University of Chicago.
- Mangeldroff, A.C. (1978). **Patient Satisfaction Questionnaire in Medical Care Client**. New Jersey : Prentice Hall.
- Parasuraman, A., L.L. Berry and V.A. Zeithaml. (1990). **Delivering Quality Service : Balancing Customers Perceptions and Expectations**. New York : The Free Press.
- Parasuraman, A., V. A. Zeithaml and L. Berry. (1985, February). "A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Research," **Journal of Market**. 49 : 79 – 81.
- Serero, Matlhodi M., (2005). **The Effects of the Bank Supervisory Framework on Bank Performance: Policy Implications for Botswana Based on a Cross-Country Analysis of a Group of African Countries**. Colorado : Colorado State University.
- Shelly. Maynard W. (1975). **Responding to Social Change**. Pennsylvania : Dowden, Hutchison Press.
- Swasdison, Neena. (1989). **Job Satisfaction of University Librarians in Thailand**. Ph. D. Dissertation Ohio University. (online). Available :
<http://wwwlib.umi.com/dissertations/fullcit/9001765>
- Vroom, V.H.(1984). **Work and Motivation**. Florida : Robert E. Krieger.