



บรรณานุกรม



- “ธนาคารอาคารสงเคราะห์,” (2550, พฤษภาคม). (ออนไลน์). แหล่งที่มา : <http://www.ghb.co.th/>
- ธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาสุพรรณบุรี. (2550). รายงานจำนวนลูกค้าสินเชื่อบริการธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาสุพรรณบุรี. สุพรรณบุรี : ธนาคารฯ.
- ธนาคารออมสิน. (2546) รายงานข้อมูลเบื้องต้นสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชน ข้อมูลสะสมมาตั้งแต่เริ่มโครงการถึง 30 มิถุนายน 2546. กรุงเทพมหานคร : ธนาคารออมสิน
- นันทชัย ปัญญาสุรฤทธิ์. (2541). ความพึงพอใจของประชาชนในบริการของสถานีตำรวจภูธรตำบลเมืองที่ อำเภอเมือง จังหวัดสุรินทร์. วิทยานิพนธ์เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาการเศรษฐกิจ). กรุงเทพมหานคร : บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- ปนัดดา เสียงดัง. (2549). พฤติกรรมการใช้บริการสินเชื่อเพื่อซื้อบ้านเดี่ยว : ศึกษาเฉพาะลูกค้าธนาคารอาคารสงเคราะห์ในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (การจัดการ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต. ถ่ายเอกสาร.
- ปรีชญา เวสารัชช์. (2542). บริการประชาชนทำได้ไม่ยาก (ถ้าอยากทำ). กรุงเทพมหานคร : กราฟฟิคฟอร์แมท (ไทยแลนด์).
- พิกุล ทองมา. (2543). ความคาดหวังและความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาอโยธยาโม่งค์ จังหวัดลำพูน. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต. (เศรษฐศาสตร์สหกรณ์). เชียงใหม่ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยแม่โจ้.
- พิชัย สันติวงศ์. (2541). ปัจจัยการตัดสินใจซื้อที่อยู่อาศัยระดับราคาปานกลางในสถานะเศรษฐกิจตกต่ำ (กรณีศึกษา ผู้กู้สินเชื่อกับธนาคารอาคารสงเคราะห์. วิทยานิพนธ์เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต (เศรษฐศาสตร์). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.
- ลักขณา อินทร์ยา. (2549). ปัจจัยที่สัมพันธ์กับการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของลูกค้าสินเชื่อบริการธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (การจัดการทั่วไป). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร. ถ่ายเอกสาร.
- ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ. (2536). เทคนิคการวิจัยการศึกษา. กรุงเทพมหานคร : ศูนย์ส่งเสริมการศึกษา.



- วราภรณ์ จิรพิพัฒน์. (2541). ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการสินเชื่อของธนาคาร  
อาคารสงเคราะห์ สาขาจังหวัดกาฬสินธุ์. ภาคนิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต  
(พัฒนาสังคม). กรุงเทพมหานคร : บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์  
ถ่ายเอกสาร.
- วันเพ็ญ เนียมหอม (2547). การบริหารจัดการแบบมีส่วนร่วมของพนักงานธนาคารออมสินภาค 4  
ที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต  
(การจัดการทั่วไป). พระนครศรีอยุธยา : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏ  
พระนครศรีอยุธยา. ถ่ายเอกสาร.
- วีระชัย ภู่อระกุล. (2546). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ  
สถานีตำรวจนครบาลยานนาวา. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาสังคม).  
กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2543). กลยุทธ์การตลาด การบริการการตลาดและกรณีตัวอย่าง.  
กรุงเทพฯ : พัฒนาศึกษา.
- สมคิด บางโม. (2542). องค์การและการจัดการ. กรุงเทพมหานคร : นำอักษรการพิมพ์.
- ศุมารี พรรณนิม. (2548). พฤติกรรมและความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการไทยธนาคาร จำกัด  
(มหาชน). วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (การจัดการทั่วไป). พระนครศรีอยุธยา:  
บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันราชภัฏพระนครศรีอยุธยา. ถ่ายเอกสาร.
- สุภชัย คามวัลย์. (2544). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียน อำเภอ  
เดชอุดม จังหวัดอุบลราชธานี. วิทยานิพนธ์เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาการ  
เศรษฐกิจ). กรุงเทพมหานคร : บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.  
ถ่ายเอกสาร.
- เสาวนิต ปทุมวัฒน์. (2545). การประเมินคุณภาพการบริการตามความคิดเห็นของลูกค้าธนาคาร  
ประชาชน. เชียงใหม่ : วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (เศรษฐศาสตร์สหกรณ์).  
เชียงใหม่ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยแม่โจ้. ถ่ายเอกสาร.
- อคุชัย จาตุรงค์กุล. (2543). การบริการการตลาด กลยุทธ์และยุทธวิธี. ฉบับปรับปรุงครั้งที่ 2.  
กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- อภิชัย พรหมพิทักษ์กุล. (2540). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการมาใช้บริการและการจัด  
สภาพแวดล้อมการทำงานของที่ว่าการอำเภอที่มีการรื้อปรับระบบและที่ไม่มีการรื้อปรับ  
ระบบ. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาสังคม). กรุงเทพฯ : บัณฑิต  
วิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.



- อรรถกฤต อังคะพินทุ. (2542). **การขยายบทบาทของธนาคารออมสินต่อการพัฒนาสินเชื่อที่อยู่อาศัย**. วิทยาลัยนิพนธ์สังคมวิทยามหาบัณฑิต (สังคมวิทยา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.
- อรรถพร คำคม. (2546). **การให้บริการสินเชื่อของธนาคารอาคารสงเคราะห์ : ศึกษาจากความคิดเห็นของผู้ใช้บริการฝ่ายกิจการสาขากรุงเทพและปริมณฑล**. วิทยาลัยนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาสังคม). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- Brown, Lori Doprete. (1993). **Assessing the Quality of Development : Module 7 User's Guide**. Washington D.C. : Age Khan Foudation.
- Certo, S.C. (1989). **Principle of Modern Management**. Massachusette : Allyn and Bacon.
- Fayol, Henry. (1983). **General and Industrial Management**. London : Pittman.
- Krech, David and S. Richard. (1962). **Individual in Society**. New York : McGraw-Hill.
- Kotler, P. (2000). **Marketing Management**. (8 th.) Englewod Cliffs, NJ : Prentice Hall, Inc.
- Mangeldroff, A.C. (1978). **Patient Satisfaction Questionnaire in Medical Care Client**. New Jersey : Prentice Hall.
- Millett, John D. (1954). **Management in the Public Service : The Quest for Effective Performance**. New York : McGrow-Hill.
- Maslow, A.H. (1954). **Motivation and Personality**. New York : Harper and Row.
- Oskamps, Stuost. (1984). **The Process of Social Organization : Power in Social System**. 2 nd ed. New York : Holt, Rinehort and Winston.
- Shelly, Maynard W. (1975). **Responding to Social Change**. Pennsylvania : Dowden, Hutchison Press.
- Smith, Henry C. (1966). **Psychology of Industrial Behavior**. New York : McGraw - Hill.
- Tiffin, Joseph and Esnest J. McCormick. (1965). **Industrial Psychology**. Englewood Cliffs N.J. : Prentice Hall.
- Weber, Max. (1966). **The Theory of Social and Economic Organization**. New York : The Free Press.
- Wilder Research Center. (2001, 30 March). **Survey of family needs in public housing**. (Online). Available : <http://www.Stpaupha.org/>