



บรรณานุกรม



## บรรณานุกรม

- กฤษณี โพธิ์ชนะพันธุ์. (2542). ความพึงพอใจต่อบริการของผู้รับบริการ แผนกผู้ป่วยนอก  
สถาบันโรคผิวหนัง. วิทยานิพนธ์ วท.ม (บริหารสาธารณสุข). กรุงเทพฯ :  
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล. ถ่ายเอกสาร.
- กจิธิพัฒน์ ทศวิไล. (2539). ได้ทำการศึกษาปัจจัยพื้นฐานที่มีอิทธิพลต่อราคาหลักทรัพย์ในกลุ่ม  
ธนาคารพาณิชย์ กรณีศึกษาธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน). วิทยานิพนธ์ บธ.ม.  
(บริหารธุรกิจ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต. ถ่ายเอกสาร.
- เกษม ไม้เรียง. (2541). ระบบการเงินในชนบทของประเทศไทย : ศึกษากรณีการให้บริการ  
ด้านการเงินเป็นการวิจัยทางการให้บริการทางการเงิน. วิทยานิพนธ์ บธ.ม.  
(บริหารธุรกิจ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- จิตตินันท์ เฉชะคุปต์. (2543). จิตวิทยาการบริการ. พิมพ์ครั้งที่ 4. นนทบุรี : มหาวิทยาลัย  
สุโขทัยธรรมมาธิราช.
- ชัยวัฒน์ พงษ์ภาสุระ. (2537). ปัจจัยด้านการตลาดที่มีผลต่อการใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัย  
ของลูกค้าธนาคารพาณิชย์ ในอำเภอเมือง จังหวัด เชียงใหม่. วิทยานิพนธ์ บธ.ม.  
(บริหารธุรกิจ). เชียงใหม่ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต. ถ่ายเอกสาร.
- ฐานิสสรุ เจนพานิชย์. (2548). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารออมสิน : ศึกษากรณีศูนย์  
สินเชื่อและบริการเจ้าพรหม. วิทยานิพนธ์ ร.ป.ม. (รัฐประศาสนศาสตร์). กรุงเทพฯ :  
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์. ถ่ายเอกสาร.
- ทิวา พงศ์ธนไพบุลย์และคณะ. (2544). พฤติกรรมผู้บริโภค. กรุงเทพฯ : พัฒนาวิชาการ.
- ธงชัย สันติวงศ์. (2538). การตลาดสำหรับนักบริหาร. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ :  
ไทยวัฒนาพานิช.
- ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน). (2550). ข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับการดำเนินงานของธนาคาร  
กรุงศรีอยุธยา. (ออนไลน์). แหล่งที่มา : [www/http:krungsri.com](http://www/http:krungsri.com).
- ธีระศักดิ์ กำบรรณารักษ์ .(2541, 3 กันยายน – ตุลาคม). “จิตที่คิดจะให้ย่อมสุขกว่าจิตที่คิดจะรับ,”  
Fly High. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- นันทชัย สาสดีอ่อง. (2540). ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกฝากเงินกับธนาคารพาณิชย์.  
วิทยานิพนธ์ บธ.ม. (บริหารธุรกิจ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย  
มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต. ถ่ายเอกสาร.



- นิตยา เทพสุนทร. (2539). **ได้ทำการศึกษาพฤติกรรมที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการซื้อ - ขาย หน่วย ลงทุน กองทุนเปิดของ บมจ. ธนาคารกสิกรไทย.** วิทยานิพนธ์ บธ.ม. (บริหารธุรกิจ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิตย์. ถ่ายเอกสาร.
- ปรัชญา เวสารัชช์. (2540). **บริการประชาชน-ทำได้ไม่ยาก (ถ้าอยากทำ).** กรุงเทพฯ : คณะกรรมการปฏิรูประบอบราชการ สำนักนายกรัฐมนตรี.
- ปิยนันท์ ประยงค์. (2549). **ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการเลือกใช้บริการธนาคารพาณิชย์ของ ประชาชน ในจังหวัดสุราษฎร์ธานี.** วิทยานิพนธ์ บธ.ม. (บริหารธุรกิจ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์. ถ่ายเอกสาร.
- พยุศักดิ์ อภิเมธีธำรง. (2546). **ความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคาร ดีบีเอส ไทยทูลู จำกัด (มหาชน).** วิทยานิพนธ์ บธ.ม. (เศรษฐศาสตร์ธุรกิจ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ. (2536). **การวัดด้านจิตพิสัย.** กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น.
- วีรพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์. (2543). **คุณภาพในงานบริการ.** กรุงเทพฯ : ส.ส.ท.
- ศรรัชย์ สอนเกิดสกุล. (2545). **ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของ ธนาคารของรัฐและเอกชนในเขตอำเภอเมือง จังหวัดระยอง.** วิทยานิพนธ์ ร.ม. (รัฐประศาสนศาสตร์). ชลบุรี : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา. ถ่ายเอกสาร.
- ศิริชัย พงษ์วิชัย. (2544). **การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยคอมพิวเตอร์. พิมพ์ครั้งที่ 11.** กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2538). **กลยุทธ์การตลาด การบริหารการตลาด และกรณีตัวอย่าง.** กรุงเทพฯ : พัฒนาศึกษา.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2539). **พฤติกรรมผู้บริโภค ฉบับสมบูรณ์.** กรุงเทพฯ : หลักการตลาด.
- สมจิต ธนสุกาญจน์. (2542). **จิตวิทยาการศึกษา.** กรุงเทพฯ : วิทยาลัยสวนสุนันทา.
- สุปรียา รัตโรจน์. (2540). **ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการรับบริการทั่วไปของธนาคารศรีนคร สาขาย่อยถนนเทพารักษ์หนามแดง.** วิทยานิพนธ์ บธ.ม. (บริหารธุรกิจ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิตย์. ถ่ายเอกสาร.
- อดุลย์ จาคูรงค์กุล. (2543). **การบริหารการตลาด กลยุทธ์และยุทธวิธี.** กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- อนุเทพ เบื้องบน. (2544). **การศึกษาความพึงพอใจการให้บริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขามอบตาพุด.** วิทยานิพนธ์ ร.ม. (รัฐประศาสนศาสตร์). ชลบุรี : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา. ถ่ายเอกสาร.



อภิรักษ์ จันทะนะ. (2550). **การวิจัยทางธุรกิจ**. กรุงเทพฯ : พิทักษ์อักษร.

Bowen, D.E. & E.W. Schneider. (1990). **Service Management Effectiveness : Balancing Strategy. Organization and Human Resource Operation and Marketing**. Sanfrancisco : Jossey-bass.

Cochran, W.G. (1953). **Sampling Techniques**. New York : John Wiley.

Cronbach, Lee J. (1972). **Essentials of Psychological Testing**. 3 rd ed. New York : Harper & Row.

Kotler, Philip. (1994). **Marketing Management : Analysis, Planning, Implementation and Control**. 8 th ed. Englewood Cliffs, NJ : Prentice Hall.

Lynch, Schulte P.L. (1996, November – December). “A Definition of Constructivism,” **Science Scop**. 97(6) : 25-27.

Newman, Bruce. (1977). **Customer behavior**. Englewood Cliffs, NJ : Prentice-Hall.

Parasuraman, A. (1985). **Delivering quality service : balancing customer preceptions and expectations** : New York : Academic Press.

Shelly, Maynard W. (1975). **Responding to Social Change**. Pennsylvania : Dowden. Hutchison Press.

Weber, C. Edward. (1966). **Management action** : models of administrative decisions. New York : The Free Press.