

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กัลยา วานิชย์ปัญญา. (2549). การวิเคราะห์สถิติขั้นสูงด้วย SPSS for Windows. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- กฤษณี โพธิ์ชนะพันธ์. (2542). ความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอกสถาบันโรคผิวหนัง. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (บริหารสาธารณสุข). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล. ถ่ายเอกสาร.
- การบินไทยจำกัด (มหาชน) (2541). เอกสารวิชาการ. กองฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากร กรุงเทพฯ : การบินไทย จำกัด (มหาชน).
- จิตตินันท์ เฉชะคุปต์. (2538). จิตวิทยาการบริการ เอกสารการสอนวิชาชุดการบริหาร. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- ชนิดา วันวงษ์. (2544). ความพึงพอใจของผู้โดยสารสายการบินไทยต่อการให้บริการของแผนก สอบถามและสำรองที่นั่ง : ศึกษาเฉพาะกรณีท่าอากาศยานกรุงเทพอาคารผู้โดยสาร ภายในประเทศ. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (จิตวิทยาอุตสาหกรรม). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- ธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน). (2551). (ออนไลน์). แหล่งที่มา : <http://www.thanachart.com>
- ปรัชญา จันทราษฎร์. (2542). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการ ณ สำนักงานเขต พญาไท กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (รัฐศาสตร์). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- ปรัชญา เวสารัชช์. (2540). บริการประชาชนทำได้ไม่ยาก (ถ้าอยากทำ). กรุงเทพฯ : กราฟฟิค ฟอรัมเมท (ไทยแลนด์).
- พิกุล ทองมา. (2543). ความคาดหวังและความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคาร กรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาอยุธยาโม่งค์ จังหวัดลำพูน. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (เศรษฐศาสตร์สหกรณ์). เชียงใหม่ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยแม่โจ้. ถ่ายเอกสาร.
- ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ. (2536). เทคนิคการวิจัยการศึกษา. กรุงเทพฯ : ศูนย์ส่งเสริม วิชาการ.
- วราภรณ์ หนูดำ. (2548). การบริหารจัดการที่มีผลต่อความพึงพอใจของพนักงานบริษัท เวสเทริน ดิจิตอล (บางปะอิน) จำกัด. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (การจัดการทั่วไป). พระนครศรีอยุธยา : มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา. ถ่ายเอกสาร.

- วีระพงษ์ เถлимจิระรัตน์. (2539). **คุณภาพในการบริการ**. กรุงเทพฯ : ประชาชน.
- สุมาลี พรรณนิคม. (2548). **พฤติกรรมและความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการ ไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน)**. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (การจัดการทั่วไป).
พระนครศรีอยุธยา : บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันราชภัฏพระนครศรีอยุธยา. ถ่ายเอกสาร.
- สุภชัย คามวัลย์. (2544). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียน อำเภอเดชอุดม จังหวัดอุบลราชธานี**. วิทยานิพนธ์เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาการเศรษฐกิจ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
ถ่ายเอกสาร.
- เสาวนิต ปทุมวัฒน์. (2545). **การประเมินคุณภาพการบริการตามความคิดเห็นของลูกค้าธนาคารประชาชน**. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (เศรษฐศาสตร์สหกรณ์). เชียงใหม่ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยแม่โจ้. ถ่ายเอกสาร.
- อรรณกฤต อังคะพินทุ. (2542). **การขยายบทบาทของธนาคารออมสินต่อการพัฒนาสินเชื่อที่อยู่อาศัย**. วิทยานิพนธ์สังคมวิทยามหาบัณฑิต (สังคมวิทยา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.
- อภิชัย พรหมพิทักษ์กุล. (2540). **ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการมาใช้บริการและการจัดสภาพแวดล้อมการทำงานของที่ว่าการอำเภอที่มีการรื้อปรับระบบและที่ไม่มีการรื้อปรับระบบ**. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาสังคม). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- อภิรักษ์ จันตะนี. (2550). **สถิติและการวิจัยทางธุรกิจ สำหรับนักศึกษา MBA. และ Ph.D.**
พระนครศรีอยุธยา : ฝ่ายบัณฑิตศึกษา คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.
- อรรณพร คำคม. (2546). **การให้บริการสินเชื่อของธนาคารอาคารสงเคราะห์ : ศึกษาจากความคิดเห็นของผู้ใช้บริการฝ่ายกิจการสาขากรุงเทพและปริมณฑล**. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาสังคม). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
ถ่ายเอกสาร.
- Cochran, W.G. (1953). **Sampling Techiques**. New York : John Wiley & Sons. Inc.
- Cronbach, Lee J. (1974). **Essentials of Psychological Testing**. 3rd ed. New York : McGraw-Hill.
- Herzberg, F. (1979). **The Motivation to Work** 2 nd ed. New York: John Willey.
- Krech, David and S. Richard. (1962). **Individual in Society**. New York : McGraw-Hill.

- Kotler, Philip. (2000). "Analyzing Consumer Markets and Buyer Buyer Behavior",
Marketing Management. Evanston, Illinois : Northwestern University.
- Mangeldroff, A.C. (1978). **Patient Satisfaction Questionnaire in Medical Care Client**.
New Jersey : Prentice Hall.
- Maslow, Abraham H. (1954). **Motivational and Personality**. New York : Harper and Brother.
- Millett, John D. (1954). **Management in the Public Service : The Quest for Effective
Performance**. New York : McGraw-Hill.
- Oshamps, 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 : Hutchinson.
- 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.