

**บรรณานุกรม**

## บรรณานุกรม

- กนกวรรณ แสงหาญ. (2538). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสิน ศึกษาเฉพาะในกรณีสาขาในภาค 1. ภาคนิพนธ์พัฒนาบริหารศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาสังคมศาสตร์). กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- กฤษณี โพธิ์ชนะพันธ์. (2542). ความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอกสถาบันโรคผิวหนัง. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (บริหารงานสาธารณสุข). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล. ถ่ายเอกสาร.
- กรรวัล หอมไกรลาศ. (2540). รูปแบบการสื่อสารกับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานรัฐวิสาหกิจในสังกัดกระทรวงคมนาคม. วิทยานิพนธ์นิเทศศาสตรมหาบัณฑิต (นิเทศศาสตร์พัฒนาการ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.
- กุลชน ชนาพงศธร. “ประโยชน์และการบริการ,” ใน เอกสารการสอนชุดวิชาการบริหารงานบุคคล. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2540). การวิเคราะห์สถิติ : สถิติสำหรับการบริหารและวิจัย. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- จรินทร์ เทสวานิช. (2544). “ทฤษฎีและนโยบายการเงิน,” ใน เอกสารการสอนชุดวิชาการเงิน หน่วยที่ 1 - 8. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- จรรยา น้อยบัวทิพย์. (2540). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของสำนักทะเบียนอำเภอ : ศึกษาเฉพาะกรณีจังหวัดสกลนคร. ภาคนิพนธ์พัฒนาบริหารศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาสังคมศาสตร์). กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- จามจรี จันทร์ตนา. (2543). ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาจังหวัดสงขลา. ภาคนิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาสังคม). กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- จิราภา แสนเกษม และคณะ. (2545). การวิจัยทางธุรกิจ. กรุงเทพฯ : พิทักษ์อักษร.
- จิราภา พรรณนิคม. (2548). พฤติกรรมและความพึงพอใจของลูกค้าสินเชื่อที่มีต่อการบริหารจัดการธนาคารออมสิน ภาคนครหลวง 2. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (บริหารธุรกิจ). พระนครศรีอยุธยา : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา. ถ่ายเอกสาร.
- นัตยาพร เสมอใจ. (2549). การจัดการและการตลาดบริการ. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเลชั่น.

- ฉัตรชัย นันทมงคล. (2544). ความพึงพอใจในบริการของผู้ใช้บริการศูนย์ข้อมูลเกษตรศาสตร์ : ศึกษาเฉพาะกรณีโรงพยาบาลตำรวจ. ภาคนิพนธ์พัฒนาบริหารศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาสังคม). กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- ชนะ กล้าชิงชัย. (2541). ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารไทยพาณิชย์ : กรณีศึกษาสาขาบึงบูรพ์ จังหวัดศรีสะเกษ. ภาคนิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาสังคม). เชียงใหม่ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยแม่โจ้.
- ชมนันท์ เพ็ชรโปลี. (2541). ความพึงพอใจในงานของพนักงานวิชาชีพบัญชีในกลุ่มกระดาษและบรรจุภัณฑ์ เครื่องซีเมนต์ไทย. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (จิตวิทยาอุตสาหกรรม). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. (2546). การตลาดบริการ. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ณัฐยา การีกลิ้น. (2548). การบริหารจัดการธนาคารออมสินสาขาในจังหวัดพระนครศรีอยุธยาที่มีต่อพฤติกรรมและความพึงพอใจของลูกค้า. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (การจัดการทั่วไป). พระนครศรีอยุธยา : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา. ถ่ายเอกสาร.
- คลยา วุฒิวีวัฒนกุล. (2544). ความพึงพอใจในการทำงานและพฤติกรรมการให้บริการของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการ ธนาคารออมสินสำนักพหลโยธิน. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (จิตวิทยาอุตสาหกรรม). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- ชนพร ชุมวรฐายี. (2538). ความพึงพอใจของผู้รับบริการสินเชื่อของธนาคารอาคารสงเคราะห์. ภาคนิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาสังคม). กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- ธนาคารกรุงศรีอยุธยา. (2550). รายงานธนาคารกรุงศรีอยุธยาประจำปี 2550. กรุงเทพฯ : ธนาคารกรุงศรีอยุธยา.
- \_\_\_\_\_. (2551). ประวัติธนาคารกรุงศรีอยุธยา. (ออนไลน์). แหล่งที่มา : [www.krungsri.com](http://www.krungsri.com).
- ธนาคารแห่งประเทศไทย. (2552). เศรษฐกิจประเทศไทย. (ออนไลน์). แหล่งที่มา : [www.bot.or.th](http://www.bot.or.th).
- ธงชัย สันติวงษ์. (2540). “องค์การและการจัดการ” ทันสมัยยุคโลกาภิวัตน์. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.

- ชงชัย สันติวงศ์. (2546). **พฤติกรรมผู้บริโภคทางการตลาด**. กรุงเทพฯ : ประชุมช่าง.
- ธีรกิติ นวรัตน์ ณ อยุธา. (2549). **การตลาดบริการแนวคิด และกลยุทธ์**. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- นภวรรณ คณานุกรณ์. (2549). **นโยบายผลิตภัณฑ์และราคา**. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ : ซี.วี.แอล. การพิมพ์.
- นันทชัย ปัญญาสุรสิทธิ์. (2541). **ความพึงพอใจของประชาชนในบริการของสถานีตำรวจนครบาลเมืองที่ อำเภอเมือง จังหวัดสุรินทร์**. วิทยานิพนธ์เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาการเศรษฐกิจ). กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- นิรมล กิติกุล. (2545). **องค์การและการจัดการ**. กาญจนบุรี : สถาบันราชภัฏกาญจนบุรี.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2545). **การวิจัยเบื้องต้น**. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น
- บุญธรรม กิจปริดาปริสุทธิ์. (2549). **เทคนิคการสร้างเครื่องมือรวบรวมข้อมูลสำหรับการวิจัย**. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพฯ : ศรีอนันต์การพิมพ์
- บังอร ปรัชญกุล. (2547). **ความพึงพอใจของผู้รับบริการสถานพยาบาล ในกระทรวงสาธารณสุข**. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (สังคมประยุกต์). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- ปราณี เวสารัชช. (2540). **บริการประชาชนทำได้ไม่ยาก (ถ้าอยากทำ)**. กรุงเทพฯ : กราฟฟิค พอร์แมท (ไทยแลนด์)
- ปริญญา นิวัฒนากุล. (2546). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อโครงการปรับขยายเวลาการให้บริการประชาชนของกระทรวงมหาดไทย : ศึกษากรณีงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชน สำนักทะเบียนอำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี**. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (นโยบายสาธารณะ). ชลบุรี : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา. ถ่ายเอกสาร.
- ปริญญา ศรีใส. (2546). **ความพึงพอใจของเกษตรกรลูกค้าที่มีต่อการให้บริการสินเชื่อของพนักงานพัฒนาธุรกิจ ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาแม่ใจ**. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. เชียงใหม่ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยแม่ใจ. ถ่ายเอกสาร.
- พยอม วงศ์สารศรี. (2543). **องค์การและการจัดการ**. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพฯ : พิมพ์สุภา.
- พรรัตน์ เจริญศักดิ์ขจร. (2543). **การปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขามหาสารคาม**. ปัญหาพิเศษบริการธุรกิจมหาบัณฑิต (บริการธุรกิจ). มหาสารคาม : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. ถ่ายเอกสาร.

- พิกุล ทองมา. (2543). ความคาดหวังและความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคาร  
กรุงเทพฯ จำกัด (มหาชน) สาขาย่อยอุโมงค์ จังหวัดลำพูน. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์  
มหาบัณฑิต (บริหารธุรกิจ). มหาสารคาม : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.  
ถ่ายเอกสาร.
- ภราดร เข้มสุ่น. (2547). พฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริหารจัดการ  
รถร่วมบริการสาธารณะ. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (การจัดการทั่วไป).  
พระนครศรีอยุธยา : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา. ถ่ายเอกสาร.
- มณีวรรณ ต้นไทย. (2533). พฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองควบคุมยาสำนักงาน  
คณะกรรมการอาหารและยาต่อประชาชนผู้มาติดต่อ. วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต.  
กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- วราพรรณ สันทัสนะโชค. (2539). ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารทหารไทย  
จำกัด (มหาชน) : ศึกษาเฉพาะกรณี สาขาพญาไท กรุงเทพมหานคร. ภาคนิพนธ์  
พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาสังคม). กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิต  
พัฒนบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- วิมลศักดิ์ ยงหนู. (2547). พฤติกรรมและความพึงพอใจของพนักงานสาขาและลูกค้าที่ใช้บริการ  
สินเชื่อของศูนย์บริการธุรกิจอยุธยา ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน). วิทยานิพนธ์  
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (การจัดการทั่วไป). พระนครศรีอยุธยา : บัณฑิตวิทยาลัย  
มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา. ถ่ายเอกสาร.
- วิโรจน์ สารรัตน์. (2545). การบริหาร หลักการ ทฤษฎี ประเด็นทางการศึกษา และบทวิเคราะห์  
องค์การทางการศึกษาไทย. กรุงเทพฯ : ทิพย์วิสุทธิ์.
- วีรพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์. (2542). คุณภาพในงานบริการ. กรุงเทพฯ : สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี  
(ไทย-ญี่ปุ่น).
- วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์. (2547). การตลาดธุรกิจบริการ. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2545). การบริหารการตลาดยุคใหม่. กรุงเทพฯ : ซีรฟิล์มและ  
ไซเท็กซ์.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2546). องค์การและการจัดการ. กรุงเทพฯ : วิสิทธิ์พัฒนา.
- สุกชัย คามวัลย์. (2544). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียน  
อำเภอเดชอุดม จังหวัดอุบลราชธานี. ภาคนิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต  
(พัฒนาสังคม). กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- สุรศักดิ์ นานานุกูล. (2542). การวางแผนองค์กร. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดยูเคชั่น.

- สมคิด บางโม. (2542). **การบริหารการตลาด**. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (2548). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของกรุงเทพมหานคร**. กรุงเทพฯ : สำนักงานฯ.
- อดุลย์ จาตุรงค์กุล. (2543). **การบริหารการตลาด กลยุทธ์ และยุทธวิธี**. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- อภิรักษ์ จันตะนี. (2549). **การวิจัยทางธุรกิจ**. พระนครศรีอยุธยา : มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.
- อารีย์ เชื้อเมืองพาน. (2543). **การเงินการธนาคาร Money and Banking**. เชียงใหม่ : คณะธุรกิจการเกษตร มหาวิทยาลัยแม่โจ้.
- Aday, Lu Ann and Ronald Anderson. (1975). "Theoretical and methodology issue in sociology. Study of Satisfaction with Medical Care" **Special Science and Medicine**. 16(75) : 37-39.
- Dale, Ernest. (1978). **Management : Theory and Practice**. New York : McGraw-Hill.
- Koontz, Harold. (2004). **Principles of Management : An Analysis of Managerial Functions**. New York : McGraw-Hill.
- Kotler, Philip. (2000). **Marketing Management: Analysis, Planning, Implementation and Control**. 8th ed. Englewood Cliffs, N.J. : Prentice-Hall.
- Kotler, Philip. (2003). **Principle of marketing**. New Jersey : Prentice-Hall.
- Millett, John D. (1954). **Management in the public service : The Oust for Effective Performance**. New York : McGraw-Hill.
- Tiffin, Joseph, and McCormic, Er. J. (1949). **Industrial Psychology**. London : George Allen and Irwin.
- Verma, H.L. (1986). **Introduction in Quality Method : A Managerial Emphasis**. New York : McGraw-Hill.
- Yanagata, Kazunori. (2002). **Knowledge Management in Banking Industrial : Comparative Analysis between U.S. and Japan**. Tohoku : Tohoku University.