

**บรรณานุกรม**

## บรรณานุกรม

- กรพจน์ อัครวินวิจิตร. (2548). จุลสารออมสิน (ฉบับพิเศษ). กรุงเทพฯ : ธนาคารออมสิน.
- กฤษ อุ่อรุณ. (2549). ปัจจัยที่ใช้บริการและความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริหารจัดการด้าน  
สินเชื่อของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาสุพรรณบุรี. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจ  
มหาบัณฑิต (การจัดการทั่วไป). พระนครศรีอยุธยา : มหาวิทยาลัยราชภัฏ  
พระนครศรีอยุธยา. ถ่ายเอกสาร.
- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2549). การวิเคราะห์สถิติขั้นสูงด้วย SPSS for Windows. กรุงเทพฯ :  
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- โกวิท มหินชัย. (2546). ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการด้านสินเชื่อของธนาคารกรุงไทย  
จำกัด (มหาชน) สาขาสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต  
(การจัดการทั่วไป). เชียงใหม่ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. ถ่ายเอกสาร.
- จรรยา ศุวรรณศรี. (2545). ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตร  
และสหกรณ์การเกษตร สาขาปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตร  
มหาบัณฑิต (สังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา). มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยราชภัฏ  
มหาสารคาม. ถ่ายเอกสาร.
- จิตตินันท์ เดชะคุปต์. (2543). จิตวิทยาการบริหาร เอกสารการสอนวิชาชุดการบริหาร. กรุงเทพฯ :  
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- ฉลองศรี พิมลสมพงศ์. (2547). การวางแผนและพัฒนาตลาดการท่องเที่ยว. กรุงเทพฯ :  
คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ชนะ กล้าชิงชัย. (2541). ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารไทยพาณิชย์  
สาขาบึงบูรพ์ จังหวัดศรีสะเกษ. กรุงเทพฯ : ธนาคารไทยพาณิชย์.
- ชลธิชา ไชยทิพย์. (2545). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการด้านสินเชื่อของธนาคาร  
ไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) สาขาเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต  
(การจัดการทั่วไป). เชียงใหม่ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. ถ่ายเอกสาร.
- ชูชัย เทพสาร. (2546). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับกระบวนการตัดสินใจเลือก บริษัทรักษาความ  
ปลอดภัย : กรณีศึกษาผู้ประกอบการซื้อ-ขาย แลกเปลี่ยนรถยนต์ในกรุงเทพมหานคร.  
วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (รัฐศาสตร์). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย  
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.

- คดยา วุฒิวิวัฒน์กุล. (2544). ความพึงพอใจในการทำงานและพฤติกรรมการให้บริการของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการ ธนาคารออมสินสำนักพหลโยธิน. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัย (จิตวิทยาอุตสาหกรรม). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- ดวงนภา หวงสุวรรณกร. (2544). ปัจจัยด้านส่วนประสมการตลาดบริการที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อเคหะของลูกค้ายธนาคารออมสินในเขตอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (บริหารธุรกิจ). เชียงใหม่ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. ถ่ายเอกสาร.
- ทิวา พงษ์ชนไพบูรณ์, ศิริจรรยา เครือวิริยะพันธ์ และอมรศรี ต้นพิพัฒน์. (2544). หลักการตลาด. กรุงเทพฯ : ซีรฟิล์มและไซเทกซ์.
- ธนาคารออมสิน. (2546). 90 ปี ธนาคารเพื่อประชาชน. กรุงเทพฯ : ธนาคารออมสิน. \_\_\_\_\_ . (2552). งานแผนและกลยุทธ์ธนาคารออมสิน. (ออนไลน์). แหล่งที่มา : <http://www.gsnet.gsb.ac.th>.
- ปรัชญา เวสารัชช์. (2542). การบริการประชาชนทำได้ไม่ยาก (ถ้าอยากทำ). กรุงเทพฯ : กราฟฟิคฟอร์แมท (ไทยแลนด์).
- พิกุล ทองมา. (2543). วิจัยเรื่องความคาดหวังและความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาอโยธยโมกค์ จังหวัดลำพูน. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (บริหารธุรกิจ). ลำพูน : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏลำพูน. ถ่ายเอกสาร.
- มกร พฤติโฆษิต. (2548). วิสัยทัศน์การตลาด. กรุงเทพฯ : มติชน.
- ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ. (2546). เทคนิคการวิจัยการศึกษา. กรุงเทพฯ : ศูนย์ส่งเสริมวิชาการ.
- วิจิตร จิตรวศินกุล. (2545). ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารกสิกรไทย สาขาราชวงศ์ จังหวัดเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (บริหารธุรกิจ). เชียงใหม่ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. ถ่ายเอกสาร.
- วิฑูรย์ สิมะโชคดี. (2541). คุณภาพคือความอยู่รอด. กรุงเทพฯ : สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น).
- วีรพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์. (2540). คุณภาพในงานบริการ 1. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ : ประชาชาติ.

- ศรัณย์ ทิพย์บำรุง. (2544). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขายะลา. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (บริหารธุรกิจ). เชียงใหม่ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. ถ่ายเอกสาร.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2548). การบริหารการตลาดยุคใหม่. กรุงเทพฯ : ซีรฟิล์มและไชแทกซ์.
- สุดาตวง เรืองรุจิระ. (2541). หลักการตลาด. (พิมพ์ครั้งที่ 8). กรุงเทพฯ : ประกายพริก.  
\_\_\_\_\_. (2541). หลักการตลาด. (พิมพ์ครั้งที่ 8). กรุงเทพฯ : ประกายพริก.
- สุทธานี พรวัฒนานนท์. (2543). ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการของธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) สาขานนทบุรีแคว้น จังหวัดเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (บริหารธุรกิจ). เชียงใหม่ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. ถ่ายเอกสาร.
- สุนันท์ บุญวิโรดม. (2543). การปรับเปลี่ยนของธนาคารพาณิชย์ในภาวะวิกฤตเศรษฐกิจ ศึกษากรณีธนาคารพาณิชย์ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (บริหารธุรกิจ). ขอนแก่น : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น. ถ่ายเอกสาร.
- อภินันท์ จันตะนี. (2547). การใช้แนวคิดและทฤษฎีเพื่ออ้างอิงในการทำวิจัยทางธุรกิจ. พระนครศรีอยุธยา : โครงการปริญญาโทบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา. ถ่ายเอกสาร.
- อรทัย เชิดชูธรรม. (2545). ความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการของธนาคารพาณิชย์ไทย ในเขตเทศบาล อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (บริหารธุรกิจ). เชียงใหม่ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. ถ่ายเอกสาร.  
\_\_\_\_\_. (2550). สถิติและการวิจัยทางธุรกิจ. พระนครศรีอยุธยา : มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.
- Cochran, W.G. (1953). **Sampling Techiques**. New York : John Wiley & Sons.
- Cronbach, L.J. (1974). **Essentials of Psychological Testing**. (3rd ed). New York : McGraw - Hill.
- Gronroos, C. (1990). **Service Management and Marketing**. (3rd ed). New York : McGraw – Hill.
- Herzberg, F. (1979). **The Motivation to Work**. (2nd ed). New York : John Willey.
- John, S. (1981). **Fundamentals of Marketing**. (8th ed). New York : McGraw-Hill.

Kotler, P. (2000). **Marketing Management**. New Jersey : Prentice-Hall.

Wolman. B. (1993). **Handbook of General Psychology**. New Jersey : Prentice - Hall.