



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

บรรณานุกรม



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

บรรณานุกรม

- กรชวัล หอมไกรลาศ. (2546). รูปแบบการสื่อสารกับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน
รัฐวิสาหกิจในสังกัดกระทรวงคมนาคม. วิทยานิพนธ์นิเทศศาสตรมหาบัณฑิต
(นิเทศศาสตร์พัฒนาการ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
ถ่ายเอกสาร.
- กฤษ อุอรุณ. (2550). ปัจจัยที่ใช้บริการและความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริหารจัดการด้าน
สินเชื่อของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาสุพรรณบุรี. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิต (การจัดการทั่วไป). พระนครศรีอยุธยา : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย
ราชภัฏพระนครศรีอยุธยา. ถ่ายเอกสาร.
- กฤษณี โพธิ์ชนะพันธ์. (2542). ความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอกสถาบันโรคผิวหนัง.
วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต (บริหารสาธารณสุข). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยมหิดล. ถ่ายเอกสาร.
- กองแผนงานและงบประมาณ. (2542). แผนวิสาหกิจ ฉบับที่ 4 (พ.ศ. 2543 - 2547). กรุงเทพฯ :
ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร.
- เกษม จันทร์แก้ว. (2540). การจัดการสิ่งแวดล้อมแบบผสมผสาน. กรุงเทพฯ :
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- จิตตินันท์ เฉชะคุปต์. (2543). เจตคติและความพึงพอใจในการบริการ. (พิมพ์ครั้งที่ 5). นนทบุรี :
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- จิราภา พรรณนิคม. (2548). พฤติกรรมและความพึงพอใจของลูกค้าสินเชื่อที่มีต่อการบริหาร
จัดการธนาคารออมสินภาคนครหลวง 2. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
(การจัดการทั่วไป). พระนครศรีอยุธยา : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏ
พระนครศรีอยุธยา. ถ่ายเอกสาร.
- ดวงกมล รัชขยัน. (2552). พฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้มาท่องเที่ยวที่มีต่อการบริหาร
จัดการการท่องเที่ยวเชิงเกษตร จังหวัดสุพรรณบุรี. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิต (บริหารธุรกิจ). พระนครศรีอยุธยา : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย
ราชภัฏพระนครศรีอยุธยา. ถ่ายเอกสาร.



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

214

ถวัลย์ วรเทพพิพัฒน์. (2539). ความพึงพอใจของผู้เอาประกันภัยต่อการตัดสินใจทำประกันภัยรถยนต์นั่งส่วนบุคคลในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (บริหารธุรกิจ). นนทบุรี : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. ถ่ายเอกสาร.

ทรงเดช ชัยยา. (2549). ปัจจัยทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อที่อยู่อาศัยของสมาชิกกองทุนบำเหน็จบำนาญข้าราชการ ที่ใช้บริการธนาคารอาคารสงเคราะห์จังหวัดเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (การจัดการทั่วไป). เชียงใหม่ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยแม่โจ้. ถ่ายเอกสาร.

ทฤษฎีในการบริหารจัดการ. (2547). ค้นเมื่อ 4 มีนาคม 2547 จาก http://www.siamhr.com/8080/hrproject/org_mgt/org_mgt4.jsp.

ทัศนีย์ อรรถอิสโตร์. (2551). ปัจจัยที่มาใช้บริการและความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการด้านสินเชื่อของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (บริหารธุรกิจ). พระนครศรีอยุธยา : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา. ถ่ายเอกสาร.

ธงชัย สันติวงษ์. (2545). การจัดการ. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.). (2553). โครงสร้างองค์กร. ค้นเมื่อ 13 กันยายน 2553 จาก http://www.baac.or.th/content-about.php?content_group_sub=6.
ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร จังหวัดเพชรบูรณ์. (2553). ค้นเมื่อ 13 กันยายน 2553 จาก <http://www.baac.or.th>.

นันทชัย ปัญญาสุรฤทธิ์. (2541). ความพึงพอใจของประชาชนในบริการของสถานีตำรวจนครบาลเมืองที่อำเภอเมือง จังหวัดสุรินทร์. วิทยานิพนธ์เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาการเศรษฐกิจ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.

ปนัดดา เสียงดัง. (2549). พฤติกรรมการใช้บริการสินเชื่อเพื่อซื้อบ้านเดี่ยว : ศึกษาเฉพาะลูกค้าธนาคารอาคารสงเคราะห์ในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (การจัดการ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต. ถ่ายเอกสาร.

ปรัชญา เวสารัชช์. (2542). บริการประชาชนทำได้ไม่ยาก (ถ้าอยากทำ). กรุงเทพฯ : กราฟฟิคฟอร์แมท (ไทยแลนด์).



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

215

- ปราโมทย์ เหล่างาม. (2548). ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการด้านการทำธุรกรรมของ
ฝ่ายสินเชื่อธนาคารออมสิน สาขาศรียาน. ภาคนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
(บริหารธุรกิจ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต. ถ่ายเอกสาร.
พิกุล ทองมา. (2543). ความคาดหวังและความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคาร
กรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาซอยอุโมงค์ จังหวัดลำพูน. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์
มหาบัณฑิต. (เศรษฐศาสตร์สหกรณ์). เชียงใหม่ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยแม่โจ้.
ถ่ายเอกสาร.
- ภทร ภัทรกุล. (2546). ความพึงพอใจของเกษตรกรลูกค้าต่อการบริการด้านสินเชื่อของธนาคาร
เพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรสาขาโกสุมพิสัย อำเภอโกสุมพิสัยจังหวัด
มหาสารคาม. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต (ส่งเสริมการเกษตร). ขอนแก่น :
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น. ถ่ายเอกสาร.
- ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ. (2536). เทคนิคการวิจัยการศึกษา. กรุงเทพฯ : ศูนย์ส่งเสริม
วิชาการ.
- ลักขณา อินทร์ยา. (2549). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย
ของลูกค้าสินเชื่อธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหม่. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิต (บริหารธุรกิจ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.
ถ่ายเอกสาร.
- วันเพ็ญ เนียมหอม. (2547). การบริหารจัดการแบบมีส่วนร่วมของพนักงานธนาคารออมสินภาค 4
ที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
(การจัดการทั่วไป). พระนครศรีอยุธยา : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏ
พระนครศรีอยุธยา. ถ่ายเอกสาร.
- วิโรจน์ สารรัตน์. (2545). การบริหาร หลักการ ทฤษฎี ประเด็นทางการศึกษา และบทวิเคราะห์
องค์การทางการศึกษาไทย. (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ : ทิพย์วิสุทธิ.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2541). การบริหารการตลาดยุคใหม่. กรุงเทพฯ : ชีระฟิล์มและ
ไซเท็กซ์.
- _____. (2543). การบริหารการตลาดยุคใหม่. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ : ชีระฟิล์มและ
ไซเท็กซ์.
- _____. (2545). องค์การและการจัดการ ฉบับสมบูรณ์. กรุงเทพฯ : ชรรรมสาร.



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

216

- สกล โฉมงาม. (2550). การบริหารสินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาแม่วาง จังหวัดเชียงใหม่. การค้นคว้าแบบอิสระศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (เศรษฐศาสตร์การเมือง). เชียงใหม่ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. ถ่ายเอกสาร.
- สมคิด บางโม. (2542). การบริหาร. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.
- สุมาลี พรรณนิคม. (2548). พฤติกรรมและความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการไทยชนาการ จำกัด (มหาชน). วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (การจัดการทั่วไป). พระนครศรีอยุธยา : บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันราชภัฏพระนครศรีอยุธยา. ถ่ายเอกสาร
- สุกัญชฌ์ คามวัลย์. (2544). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียน อำเภอเดชอุดม จังหวัดอุบลราชธานี. วิทยานิพนธ์เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาการเศรษฐกิจ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- เสาวนิต ปทุมวัฒน์. (2545). การประเมินคุณภาพการบริการตามความคิดเห็นของลูกค้าธนาคารประชาชน. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (เศรษฐศาสตร์สหกรณ์). เชียงใหม่ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยแม่โจ้. ถ่ายเอกสาร.
- อดุลย์ จาตุรงค์กุล. (2543). การบริการการตลาด กลยุทธ์และยุทธวิธี. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- อภิชัย พรหมพิทักษ์กุล. (2540). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการมาใช้บริการและการจัดสภาพแวดล้อมการทำงานของที่ว่าการอำเภอที่มีการรื้อปรับระบบและที่ไม่มีการรื้อปรับระบบ. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาสังคม). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- อภินันท์ จันตะนี. (2550). วิจัยธุรกิจ. พระนครศรีอยุธยา : มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.
- อรรถพร คำคม. (2546). การให้บริการสินเชื่อของธนาคารอาคารสงเคราะห์ : ศึกษาจากความคิดเห็นของผู้ใช้บริการฝ่ายกิจการสาขากรุงเทพและปริมณฑล. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาสังคม). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- Ariel, A. (2005). *Contributions to Test-Item Bank Design and Management*. Netherland : University Twent.



- Bernard, C. (1968). **The Function of the Executive**. Massachusetts : Harvard University.
- Bovee, C.L. and others. (1993). **Management**. New York : McGraw-Hill.
- Brown, L.D. (1993). **Assessing the Quality of Development : Module 7 User's Guide**.
Washington D.C. : Age Khan Foundation.
- Cherrington, D.J. (1994). **Organizational Behavior**. 2nd ed. Massachusetts : Allyn & Bacon.
- Davis, K. (1967). **Human Relations at Work**. 4th ed. New York : McGraw-Hill.
- Harper, K.E. (2005). **An Agency Perspective on Bank Lending Practices to Small Family Businesses**. Calgary : MBA. University of Calgary.
- Herzberg, F. and others. (1965). **The Motivation of Work**. New York : John Wiley.
- Kotler, P. (1994). **Marketing Management Analysis, Planning, Implementation and Control**. 8th ed. New Jersey : Prentice Hall.
- Krech, D. and Crutchfield, R.S. (1962). **Individual in Society**. New York : McGraw-Hill.
- Liberti, J.M. (2005). **Initiative, Incentives and Soft Information: How Does Delegation Impact the Role of Bank Relationship Managers?**. Chicago : The University of Chicago.
- Lovelock, C.H. (1996). **Services Marketing**. 3rd ed. New Jersey : Prentice Hall.
- Mangeldroff, A.C. (1978). **Patient Satisfaction Questionnaire in Medical Care Client**.
New Jersey : Prentice Hall.
- Maslow, A.H. (1954). **Motivation and Personality**. New York : Harper and Brothers.
- Maziero, M. (2000). **Franchising in Commercial Banking**. Sao Paulo : University of Sao Paulo.
- Millett, J.D. (1954). **Management in the Public Service : The Oust for Effective Performance**. New York : McGraw-Hill.
- Mowen, J.C. and Minor, M. (1998). **Consumer Behavior**. 5th ed. Englewood Cliffs : Prentice Hall.
- Schiffman, L.G. and Kanuk, L.L. (1997). **Consumer Behavior**. 5th ed. Englewood Cliffs, NJ : Prentice Hall.
- Tiffin, J. and McCormick, E.J. (1965). **Industrial Psychology**. Englewood Cliffs, NJ : Prentice Hall.
- Vroom, V.H. (1984). **Work and Motivation**. Florida : Robert E. Krieger.



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

218

Weber, M. (1966). **The Theory of Social and Economic Organization**. New York :
The Free Press.

Yamagata, K. (2002). **Knowledge Management in Banking Industry : Comparative
Analysis between U.S. and Japan**. Tohoku : Tohoku University.