

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กชกร กลมกล่อม. (2549). การบริหารจัดการของตัวแทนจำหน่ายรถยนต์ฟอर्ड ที่มีผลต่อพฤติกรรมและความพึงพอใจของลูกค้า ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยาและจังหวัดอ่างทอง. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.
- กรองแก้ว โคตรภูเวียง. (2543). การบริหารระบบบริการสาธารณสุขเขตเมือง : กรณีศึกษา ศูนย์บริการสาธารณสุขชุมชนสีท่าขอน อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น. การค้นคว้าอิสระศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการพัฒนา, มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- กฤษณ์กมล กมลาสน์. (2546). การศึกษาความพึงพอใจและความต้องการของนักศึกษา การศึกษานอกโรงเรียนสายสามัญ วิธีเรียนทางไกล ระดับมัธยมศึกษาตอนต้นในการจัดบริการและสวัสดิการทางการศึกษา ศึกษาเฉพาะกรณี : ศูนย์การศึกษานอกโรงเรียนกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์สังคมสงเคราะห์ศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาสังคมสงเคราะห์, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- เกศนราภรณ์ สัตยาชัย. (2546). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One stop service) ของสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- โกวิท มหินชัย. (2546). ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการด้านสินเชื่อของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่. เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยแม่โจ้.
- ชลธิชา ไชยทิพย์. (2545). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการด้านสินเชื่อของธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) สาขาเชียงใหม่. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ชวงส์ ฉายะบุตร. (2541). การปกครองท้องถิ่นไทย. กรุงเทพฯ : พิมพ์ครั้งที่ 1.
- เชษฐชัย จิตชัย. (2547). ความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาล ตำบลโคกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

- ทัศนีย์ ศิละวรรณโณ. (2545). ความพึงพอใจของนิสิตปริญญาโทรุ่นที่ 1 ที่มีต่อกระบวนการเรียน การสอนหลักสูตรปริญญาโท โครงการรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สำหรับผู้บริหาร มหาวิทยาลัยบูรพา วิทยาเขตสารสนเทศ จันทบุรี. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร มหาบัณฑิต สาขาวิชา โยบายสาธารณะ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- เทพศักดิ์ บุญรัตน์พันธ์. (2536). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการสร้างประสิทธิผลของการนำนโยบายไป ปฏิบัติ : กรณีศึกษาลำนักงานเขต กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์บริหารศาสตร ดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาบริหารการพัฒนา, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ธานินทร์ ศิลปจารุ. (2550). การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย Spss. กรุงเทพฯ : วีอินเตอร์พรีนซ์.
- นฤมล บัวจันทร์. (2551). พฤติกรรมและความพึงพอใจของลูกค้า ที่มีต่อการบริหารจัดการ ของโรงแรมอยุธยาแกรนด์ไฮเต็ล. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.
- นิภาพร นาคะประเสริฐกุล. (2555). ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการและความพึงพอใจของ ผู้ป่วยนอกที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลของรัฐ และเอกชน ในจังหวัด สุพรรณบุรี. วารสารวิทยาการจัดการปริทรรศน์, 14(14), 231-238.
- บริษัท ทีไอที (มหาชน) สาขาพระนครศรีอยุธยา. (2557). สรุปรายงานประจำปี 2557. พระนครศรีอยุธยา : ผู้แต่ง.
- ปฐม มณีโรจน์. (2543). พฤติกรรมมนุษย์กับการพัฒนาตนเอง. กรุงเทพฯ : ชีระป้อมวรรณกรรม.
- ประกายดาว ดำรงพันธ์. (2546). ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการด้านสินเชื่อ : กรณีศึกษา ศูนย์ธุรกิจสะพานขาว ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน). วิทยานิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์ธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ประยูร กาญจนกุล. (2552). กฎหมายการปกครอง. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- พงศ์ศักดิ์ ศรีสมทรัพย์ และ ปิยะนุช เงินคล้าย. (2545). เอกสารประกอบการบรรยายวิชา PS 708 องค์การและการจัดการ. กรุงเทพฯ : คณะรัฐศาสตร์มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- พงษ์เทพ สันติพันธ์. (2546). ความพึงพอใจของลูกค้าจากการใช้บริการสินเชื่อเพื่อซื้อบ้าน พร้อมที่ดิน ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ ในเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเซนต์จอห์น.
- พิชาย สกุล. (2537). ตลาดตราสารหนี้. กรุงเทพฯ : ม.ป.ท.
- มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. (2545). การบริหารค่าตอบแทน. นนทบุรี : ผู้แต่ง.

- เยาวนุช กุเจริญ. (2547). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในโครงการหลักประกันสุขภาพ
ถ้วนหน้า(30บาท รักษาทุกโรค) ของโรงพยาบาลบ้านบึง จังหวัดชลบุรี. วิทยานิพนธ์
รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานโยบายสาธารณะและการบริหารงานบุคคล,
มหาวิทยาลัยศรีปทุม วิทยาเขตชลบุรี.
- วฤทธิ สารฤทธิคาม. (2548). ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การ
บริหารส่วนตำบล : ศึกษาเฉพาะกรณีองค์การบริหารส่วนตำบลดอนจัว อำเภอบรบือ
จังหวัดมหาสารคาม. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- วัน ทู วิน ดอทคอม. (2558). ความเป็นมาของโทรศัพท์. ค้นเมื่อ 21 สิงหาคม 2558, จาก
http://www.one-2-win.com/telephone_01.htm.
- วิจิตร จิตรวสินกุล. (2545). ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารกสิกรไทย
สาขาราชวงศ์ จังหวัดเชียงใหม่. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ศิริกัญญา กระจายศรี. (2549). การบริหารจัดการของธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน)
ที่มีผลต่อพฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้รับบริการ กรณีศึกษา : เฉพาะเขตพื้นที่ 26.
การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารธุรกิจ,
มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2545). การบริหารการตลาดยุคใหม่. กรุงเทพฯ :
ซีรฟิล์ม แอนด์ ไซเท็กซ์.
- สำนักงานนโยบายและแผนกรุงเทพมหานคร. (2538). ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบ
และกระบวนการให้บริการของกรุงเทพมหานคร : ศึกษากรณีสำนักงานเขต.
กรุงเทพฯ : ผู้แต่ง.
- อภิรักษ์ จันตะนี. (2550). สถิติและการวิจัยทางธุรกิจ สำหรับนักศึกษา MBA. และ Ph.D.
พระนครศรีอยุธยา : คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.
- อรทัย เชิดชูธรรม. (2545). ความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการของธนาคาร
ไทยพาณิชย์ในเขตเทศบาล อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก. การค้นคว้าอิสระ
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- อรพิน ธนิกกุล. (2546). ความพึงพอใจต่อลูกค้าที่มีต่อการให้บริการฝาก – ถอนของธนาคาร
กรณีศึกษาธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาซอยแม่กลอง. การค้นคว้าอิสระ
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

- Cronbach, L.J. (1974). **Essentials of Psychological Testing** (3rd ed.). New York : Harper & Row.
- In-Jung Wang. (1986). **Delivery of Public Services in Asian Countries : Cases in Development**. Bangkok : Thammasart University Press.
- Katz, D. & Brand, J. (1973). **Bureaucracy and the Public**. New York : Basic Book.
- Kotler, P. (1997). **Marketing Management**. New Jersey : Prentice Hall.
- Millett, J.D. (1954). **Management in the Public Service : The Quest for Effective Performance**. New York : McGraw-Hill.
- Verma, B.M. (1986). **Social Justice and Panchyati Raj**. New Dehli : Naurang Rai for Mittal.
- Vroom, V.H. (1984). **Work and Motivation**. Florida : Robert E, Krieger.
- Zeithaml, P. & Berry, L. (1990). **Delivering Quality Service : Balancing Customer Perceptions**. New York : The Free Press.