บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

กิติมา ปรีดีดิลก. (2524). *ทฤษฎีการบริหารองค์การ*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร.

จิตตินันท์ เดชะคุปต์. (2539). *จิตวิทยาการบริหาร* (พิมพ์ครั้งที่ 2). นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมธิราช.

จำรัส มาศวรรณา. (2538). *ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการด้านเงินฝากของ ธ.ก.ส. สาขายโสธร*. ภาคนิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

ชนะ กล้าชิงชัย. (2541). *ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารไทยพาณิชย์: กรณีศึกษาสาขาพึงบูรพ์* จังหวัดศรีสะเกษ. ภาคนิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

ชวลิต เหล่ารุ่งกาญจน์. (2538). *ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการด้านของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน): กรณีศึกษาเฉพาะสาขาท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี*. ภาคนิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

ชาติสิริ โสภณพานิช. (2539). *คำกล่าวในข่าวสารของเรา*. กรุงเทพฯ: ธนาคารกรุงเทพ จำกัด.

ชูศักดิ์ สุขเจริญวิภารัตน์. (2542). *ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขามหาสารคาม*. การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

โชติช่วง ภิรมย์. (2538). *ความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการสินเชื่อของธนาคารอาคารสงเคราะห์*. ภาคนิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

ธนาคารไทยพาณิช จำกัด. (2530). *สยามกัมมาจล 80 ปี ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด*. กรุงเทพฯ: สยามเพรส.

ธนาคารไทยพาณิช จำกัด (มหาชน). (2541, มิถุนายน). โครงการกิจกรรม 5 ส. *ร่มโพธิ์, 24*(88), 3-15.

ธีระศักดิ์ วรสุข. (2537). *ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกับธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาอำนาจเจริญ*. ภาคนิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

นันทพร คำรงพงษ์. (2541). *ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารเอเชีย จำกัด (มหาชน): เฉพาะกรณีศึกษาสาขาอัมรินทร์พลาซ่า กรุงเทพมหานคร*. ภาคนิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

นาวี ธีระชาญณรงค์. (2522). *ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเงินฝากเกี่ยวกับการให้บริการของธนาคารพาณิชย์*. วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

นิพนธ์ พัวพงศกร. (2540). การประเมินผลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อบริการของ ธกส. วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

บุญชม ศรีสะอาด และบุญส่ง นิลแก้ว. (2535, กรกฎาคม). การอ้างอิงประชากรเมื่อใช้เครื่องมือแบบมาตรส่วนประมาณค่ากับกลุ่มตัวอย่าง. *วารสารการวัดผลการศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มหาสารคาม, 3*(1), 24.

พงษ์พัฒน์ ธีระกุล. (2541). *ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการด้านเงินฝากของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด*. ภาคนิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

พฤทธิสิทธิ์ บุญทน. (2536). *ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการอย่างมีคุณภาพของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน): ศึกษาเฉพาะกรณี สาขาชุมพวง จังหวัดนครราชสีมา*. ภาคนิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

พรพรรณ เกิดในมงคล. (2542). ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) : *ศึกษากรณีฝ่ายการค้าต่างประเทศ 2 ศูนย์บริการการค้าต่างประเทศแหลมฉบัง*. ภาคนิพนธ์ปริญญาการศึกษารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขานโยบายสาธารณะ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา.

พิมศิริ ณ เชียงใหม่. (2529). ความพึงพอใจของผู้มารับบริการในหน่วยผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลเด็ก. งานนิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

ภรณี เอกบรรณสิงห์. (2534). *ความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกต่อการบริการด้านการแพทย์ที่โรงพยาบาลมหาราช นครศรีธรรมราช.* วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ปัตตานี.

มณีวรรณ ตั้นไทย. (2533). พฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่ กองควบคุมยา สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยาต่อประชาชนผู้มาติดต่อ. วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชารัฐศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

วราพรรณ สันทัสนะโชค. (2540). *ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน): ศึกษาเฉพาะกรณีสาขาพญาไท.* ภาคนิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

วีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์. (2539). *คุณภาพในงานบริการ.* กรุงเทพฯ: ประชาชน.

ศรีสมบัติ พรประสิทธิ์. (2536). *ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการร้านค้าชนบท ร.พ.ช.: ศึกษาเฉพาะกรณีจังหวัดอุดรธานี.* ภาคนิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, สถาบันบัณฑิตพัฒนศาสตร์.

สมชาย กิจยรรยง. (2536). *สร้างบริการ สร้างความประทับใจ.* กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น.

สาโรช ไสยสมบัติ. (2534). *ความพึงพอใจในการทำงานของครูอาจารย์ โรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดร้อยเอ็ด.* วิทยานิพนธ์ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มหาสารคาม.

สุทธิ ปั้นมา. (2535). *ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารกสิกรไทย สาขากาฬสินธุ์.* วิทยานิพนธ์ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มหาสารคาม.

สุเนตร พรรณควงเนตร. (2540). *ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการฝาก-ถอนเงินของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในสาขาที่ใช้ระบบ CBPM: ศึกษากรณีสาขาอุบลราชธานี.* ภาคนิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร, บัณฑิตวิทยาลัย, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

สุวัฒนา ใบเจริญ. (2540). ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาขอนแก่น (ภาคต่ำ). วิทยานิพนธ์ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

สันติ วิริยะรังสฤษฎ์ และเสริมศักดิ์ ศุกรวรรณ. (2534). *ธนาคารกรุงเทพครองแชมป์ขวัญใจลูกค้าการเงินการธนาคาร*. กรุงเทพฯ: ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน).

อดุลย์ หริรักษ์เสาวณีย์. (2542). *ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของ บมจ. ธนาคารกสิกรไทย :ศึกษากรณีเขตอำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี*. ภาคนิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชานโยบายสาธารณะ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา.

อมร รักษาสัตย์. (2536, เมษายน). บทบาทจากผู้บังคับบัญชาในการส่งเสริมประสิทธิภาพของข้าราชการ. *วารสารรัฐประศาสนศาสตร์*, ฉบับพิเศษ, 7.

อ้อยทิพย์ กองสมบัติ. (2538). *ความพึงพอใจของลูกค้าในการรับบริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาเลิงนกทาและสาขามุกดาหาร*. ภาคนิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

อัจฉนา ไทบุญ. (2534). *ระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการงานทะเบียนราษฎร์ สำนักทะเบียนอำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม*. วิทยานิพนธ์ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มหาสารคาม.

Anderson, E. W., & Fomell, C. (1994). A customer satisfaction research prospectus. In R. T. Rust & R. L. Oliver (Eds.). *Service quality: New direction in theory and practice*. London: Sage Publication.

Cronbach, L. J. (1970). *Essential of psychological testing* (3rd ed.). New York: Harper & Collins Publisher.

Good, C. V. (1973). *Dictionary of education*. New York: McGraw-Hill.

Krejcie, R. V., & Morgan, D. W. (1970). Determining sample size for research activities. *Education and Psychological Measurement*, *30*(3), 607-610.

Maslow, A. H. (1970). *Motivation and personality*. New York: Harpers & Row.

Millet, J. D. (1954). *Management in the public service*. New York: McGraw-Hill.

Morse, N. C. (1958). *Satisfaction in the white collar job*. Michigan: University of Michigan Press.

Oliver, R. L. (1980). A cognitive model of the antecedents and consequences of satisfaction decision. *Journal of Marketing Research, 17.*

Weber, J. W. (1966). *Environmental systems and processes : principles, modeling, and design.* New York: Wiley & Son.