

บรรณานุกรม

- กรนิภา หลีกกุล. ความพึงพอใจของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาต่อการให้บริการของสำนักงาน
บัณฑิตศึกษาในคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง. วิทยานิพนธ์ กศ.ม.
กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2544.
- กิตติศักดิ์ มีฤทธิ์. ความพึงพอใจในการใช้บัตรเครดิตอเมริกันเอ็กซ์เพรส (Amex) ของผู้บริโภค
ในเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ บธ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัย
ศรีนครินทรวิโรฒ, 2545.
- กฤษณา ศักดิ์ศรี. จิตวิทยาการศึกษา. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์รวมสาสน์ (1977), 2530.
- กองวิชาการ. วารสารราย 4 เดือน (เมษายน – กรกฎาคม). ธนาคารเพื่อการเกษตรและ
สหกรณ์การเกษตร, 2547.
- จินตนา บุญบงการ. การสร้างจิตสำนึกการให้บริการกับการปรับปรุงการบริการภาครัฐ.
กรุงเทพฯ : สำนักงานเลขาธิการ คณะกรรมการปฏิรูประบบราชการ
สำนักนายกรัฐมนตรี, 2539.
- จิตพันธ์ ฉัตรเนตร. ทัศนคติ : ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการดำเนินงานของธนาคารกรุงเทพฯ
พาณิชย์การ จำกัด (มหาชน). วิทยานิพนธ์ พบ.ม. กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิต
พัฒนบริหารศาสตร์, 2540.
- ชูศักดิ์ เจนประโคน. เทคนิคการสร้างแรงจูงใจ. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์
มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2543.
- เจ็ดพงษ์ สุกคุณภิญโญ. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการธนาคารพาณิชย์ของ
ผู้ประกอบการ ในเขตอำเภอเมืองร้อยเอ็ด. การศึกษาปัญหาพิเศษ. มหาสารคาม :
มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2546.
- ชลธิชา ไชยทิพย์. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการด้านสินเชื่อของธนาคารไทย
พาณิชย์ (จำกัด) มหาชน สาขาเชียงใหม่. การค้นคว้าแบบอิสระ. เชียงใหม่ :
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2545.
- ชลพรรณ นิยม. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ : ศึกษาเฉพาะลูกค้า
ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน). วิทยานิพนธ์ บธ.ม. (การตลาด) : กรุงเทพฯ :
มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต, 2546.

- ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร. รายงานกิจการปีบัญชี. กรุงเทพฯ : ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร, 2547.
- _____. รายงานกิจการปีบัญชี. กรุงเทพฯ : ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร, 2548.
- ชนวัฒน์ ประกอบศรีกุล. ความพึงพอใจของลูกค้าผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) จังหวัดเชียงราย. การศึกษาค้นคว้าอิสระ. เชียงราย : มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย, 2548.
- ธีรนนท์ พันชนิติ. การศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการดำเนินงานรูปแบบใหม่ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขามหาสารคาม. รายงานศึกษาปัญหาพิเศษ : มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2543.
- นิพนธ์ พัวพงศกร, โอรส ลีลากุลชนิต และคณะ. “การประเมินผลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ธ.ก.ส.” รายงานการวิจัย. กรุงเทพฯ : สถาบันวิจัยเพื่อพัฒนาประเทศไทย, 2540.
- ประสิทธิ์ พรรณพิศุทธิ์. การมีส่วนร่วมของประชาชนในการปกครองแบบสุขาภิบาลศึกษาจากสุขาภิบาลพุทธไธสง จังหวัดบุรีรัมย์. วิทยานิพนธ์ ร.ม. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2540.
- ปิยะนุช นรินทร์. แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) เขต 17. รายงานการศึกษาปัญหาพิเศษ. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2545.
- พฤษ สิงหวรกิจ. ความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สังกัดเขตส่วนภูมิภาค เขต 24. รายงานปัญหาพิเศษ. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2544.
- พงษ์พัฒน์ ธีระกุล. ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการด้านเงินฝากของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ศึกษาเฉพาะกรณี สาขาเสถภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด. ภาคนิพนธ์ พบ.ม. กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2541.
- พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน. กรุงเทพฯ : กรมการศาสนา, 2493.
- พรพีไล โนจา. ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการรับฝาก-ถอนด้วยระบบคิวของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่. การค้นคว้าแบบอิสระ. เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2544.

- มกร พงศ์ไฉนิต. 201 กลยุทธ์สู่ความสำเร็จพิชิตธุรกิจเครือข่าย. กรุงเทพฯ : รัชต์ทส์ พลัส อินเทอร์เน็ตเน็ทแวล, 2538.
- มลธิชา คำรงเวชศักดิ์. พฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน). การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2544. (ถ่ายเอกสาร)
- มีชัย แพงมาพรหม. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการด้านทะเบียนราษฎรของ สำนักงานทะเบียนอำเภอเซกา จังหวัดหนองคาย. วิทยานิพนธ์ รม.มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, 2550.
- ยศสุพล ศรีจันทร์. ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม. รายงานการศึกษานโยบายพิเศษ. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2544.
- ยุทธพงษ์ กัยวรรณ. พื้นฐานการวิจัย. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น, 2543.
- ยุพาพรรณ วรรณวานิชย์. การจัดการการตลาดบริการ = Service marketing management. กรุงเทพฯ : แสงดาว, 2541.
- รัตนา สวาสดิพันธ์. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการครูในวิทยาลัยอาชีวศึกษา เขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ. ภาคนิพนธ์ พบ.ม. กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2539.
- เรวดี หวังแสงทอง. ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารพาณิชย์ : กรณีศึกษาธนาคารไทยพาณิชย์ (มหาชน) สาขานนทบุรี (นครปฐม) จังหวัด นครปฐม. การค้นคว้าแบบอิสระ. เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2546.
- วราพรรณ สันทสนะโชค. ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ศึกษาเฉพาะกรณี สาขาพญาไท กรุงเทพมหานคร. ภาคนิพนธ์ พบ.ม. กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2540.
- วิจิตร จิตรวสินกุล. ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารกสิกรไทย สาขานนทบุรี จังหวัดเชียงใหม่. การค้นคว้าแบบอิสระ. เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัย เชียงใหม่, 2545.
- วิชัย อินเทียง. “ความพึงพอใจของลูกค้า,” วารสารเพิ่มผลผลิต (วารสารเพื่อการพัฒนา SMEs). 40(3) : 35 – 39 ; กุมภาพันธ์ – มีนาคม, 2544.

- วิฑูรย์ สิมะโชคคี. การปฏิรูประบบราชการและจัดการภาครัฐ : คู่มือ Reengineering และ Reinventing ภาครัฐ. กรุงเทพฯ : โนเบิลมีเดีย, 2541.
- วีระพงษ์ เกลิมจิระรัตน์. คุณภาพในการบริการ (Quality in Service) โครงการสนับสนุนเทคโนโลยี (ไทย – ญี่ปุ่น). กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช, 2539.
- ศรัทธา วุฒิพงษ์. ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาจันทิ อำเภอลวง จังหวัดนครศรีธรรมราช. ภาคนิพนธ์ พบ.ม. กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2542.
- ศิริลักษณ์ อุณหสุทธิยานนท์. ความพึงพอใจต่อการใช้บริการฝาก-ถอนเงินของลูกค้า : กรณีศึกษาธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาสมุทรสาคร. การค้นคว้าแบบอิสระ. เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2546.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. การบริหารการตลาดยุคใหม่ปรับปรุงใหม่ล่าสุด. กรุงเทพฯ : บริษัทธรรมสาร จำกัด, 2541.
- ศุภกิจ อัครเบญจพล. ความพึงพอใจต่อสภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่มหาวิทยาลัยรามคำแหง. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2543.
- สมเกียรติ ศรีสุวรรณเดมิ. การเปิดรับสื่อกับขวัญและกำลังใจของพนักงานธนาคาร ไทย ธนาคารจำกัด (มหาชน) หลังการควบรวมกิจการ. วิทยานิพนธ์ ร.ม. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2544.
- สมชาย รุจิโกไสย. การศึกษากรณีเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกับการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน : กรณีศึกษา บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน). วิทยานิพนธ์ บธ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยรังสิต, 2545.
- สมชัย เลิศทิววงศ์. ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการทำความสะอาดของบริษัท พี.ซี. เอ็นเตอร์ไพรส์ จำกัด. การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2544.
- สมยศ นาวิการ. ทฤษฎีและพฤติกรรม. กรุงเทพฯ : ดวงกมล, 2541.
- สุทธานี พรพัฒนานนท์. ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) สาขาถนนห้วยแก้ว จังหวัดเชียงใหม่. การค้นคว้าแบบอิสระ. เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2543.
- สุทธิ ปั่นมา. ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารกสิกรไทย สาขาภาพสินธุ์ จังหวัดกาฬสินธุ์. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2545.

- สุปัญญา ไชยชาญ. การวิจัยการตลาด = Marketing research. กรุงเทพฯ : พี.เอ.ลีฟวิ่ง, 2542.
- สุพจน์ วัฒนวิเชียร. ปัจจัยที่มีผลต่อการชำระคืนเงินกู้ของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรยางตลาด
จำกัด จังหวัดกาฬสินธุ์ : มหาสารคาม. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. มหาสารคาม :
สถาบันราชภัฏมหาสารคาม, 2543.
- สุรพงษ์ เล็กศรีบุญชัย. ความสัมพันธ์ของระดับการศึกษาและระยะเวลาการเป็นสมาชิก
องค์กรที่ให้ความช่วยเหลือด้านเงินทุนแก่เกษตรกรกับความพึงพอใจในการ
ดำเนินงานขององค์กร : กรณีศึกษา อำเภอปทุมรัตต์ จังหวัดร้อยเอ็ด. วิทยานิพนธ์
ศศ.ม. มหาสารคาม : สถาบันราชภัฏมหาสารคาม, 2544.
- หทัยกาญจน์ คงด้วง. ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของศูนย์แลกเปลี่ยนเงิน
กรณีศึกษา ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน). การศึกษาดำเนินการด้วยตนเอง.
กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2544.
- อรสา กิตยากุล. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย ฝ่ายสินเชื่อบุคคลทั่วไป
ธนาคารอาคารสงเคราะห์. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยรามคำแหง,
2547.
- อัญชไม จันทกาศ. ความพึงพอใจของนักศึกษามหาวิทยาลัยรามคำแหงที่มีต่อการจัดการ
บริการนักศึกษา. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2544.
- เอกชัย กี่สุขพันธ์. การบริหารทักษะและการปฏิบัติ. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์
สุภาพใจ, 2538.
- Kotler, Philip. *Marketing Management : Analysis, Planning Implement, and control.*
9th ed. Upper Saddle River . New Jersey : Prentice – Hell. Inc, 1997.
- Maslow, Abraham Harold. *Motivation and Personality.* 2nd ed. New York : Harper and
Row, 1970.
- Maslow . Rensis. *Motivative and Personality.* New York : Haper Brow Co, 1967.
- Vroom . V.H. *Work and Motivation.* New York : John Wiley and Sons, 1967.
- Weber, W.I. *A Comparative Study of the Effectiveness of Two Method of Instruction
Utilizing Programmed Materials in College Remedial Mathematics Course.*
Dissertation Abstracts International. 30 February : 3911 – A, 1966.
- Yamane Taro. *Statistics and Ubteroductory Analysis.* (Third Edition.) New York :
Harper & Row Pubishess inc, 1973.