

## บรรณานุกรม

- กัญชวลี ศรพรหม. เจตคติต่อการสอนเพศศึกษาของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 ในโรงเรียน  
สังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดลพบุรี. ปรินญาณินพนธ์ กศ.ม. (การบริหารการศึกษา)  
กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยมหิดล, 2547.
- กัลยาณี ตปนียากร. ความพึงพอใจของลูกค้านักการบริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)  
สาขาบรือ. รายงานการศึกษาปัญหาพิเศษ บธ.ม. (การจัดการทั่วไป) มหาสารคาม :  
มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2549.
- จุฬาลักษณ์ ช่างคำ และคณะ. รายงานการวิจัยทัศนคติและพฤติกรรมการซื้อสินค้าของ  
นักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศที่มีต่อไนท์บาร์ซ่าเชียงราย. เชียงราย : สถาบัน  
ราชภัฏเชียงราย, 2547.
- ชวลิต เหล่ารุ่งกาญจน์. ความพึงพอใจของลูกค้านักการบริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด  
(มหาชน) : ศึกษาเฉพาะกรณีสาขาท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี. ภาคนิพนธ์ พบ.ม.  
(รัฐประศาสนศาสตร์) กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2548.
- ชัยยง ขามรัตน์. เจตคติของนักศึกษาวิทยาลัยพลศึกษาที่มีต่อการเรียนวิชาเอกสุขศึกษา.  
วิทยานิพนธ์ วท.ม. (ชีววิทยา) กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยมหิดล, 2546.
- ชุมพร ยงกิตติกุล. การวัดทางจิตวิทยาเบื้องต้น. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2524.
- ชูศักดิ์ สุขเจริญวิภากรณ์. ความพึงพอใจของลูกค้านักการบริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด  
(มหาชน) สาขามหาสารคาม. รายงานการศึกษาค้นคว้าอิสระ กศ.ม. (การบริหาร  
การศึกษา) มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2549.
- เชิดศักดิ์ โหมวาสินธุ์. การวัดทัศนคติและบุคลิกภาพ. กรุงเทพฯ : สำนักทดสอบทางการศึกษา  
และจิตวิทยา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2547.
- เพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร, ธนาคาร. รายงานงบดุล-งบกำไรขาดทุน. กรุงเทพฯ :  
ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร, 2545.
- \_\_\_\_\_ รั้วจักษ์ ธ.ก.ส. กรุงเทพฯ : ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร, ม.ป.ป.
- บุญชม ศรีสะอาด. การวิจัยเบื้องต้น. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น, 2545.
- \_\_\_\_\_ การวิจัยเบื้องต้น. พิมพ์ครั้งที่ 6. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น, 2543.
- ประคอง กรรณสูตร. สถิติเพื่อการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ :  
ต้นสูทธารพิมพ์, 2542.

- ปรัชญา เวสารัชช์. พฤติกรรมการสื่อสารทางการศึกษา. นนทบุรี : สำนักพิมพ์  
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2548.
- พิเศษ รวมทรัพย์. ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของ  
กรุงเทพมหานคร : ศึกษากรณีสำนักงานเขตสาทร. ภาคนิพนธ์ พบ.ม.  
(รัฐประศาสนศาสตร์) กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2548.
- ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ. การวัดด้านจิตพิสัย. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น, 2545.
- วนิดา เสนีเศรษฐ และชอบ อินทรประเสริฐกุล. มนุษย์สัมพันธ์ในองค์กร. กรุงเทพฯ :  
ไอ.เอส. พรินติ้งเฮ้าส์, 2528.
- วิฑูรย์ สิมะโชคดี. คุณภาพคือความอยู่รอด. กรุงเทพฯ : ดวงกมลสมัย, 2547.
- วิภาศรี คงเกลี้ยง. ทักษะคติของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่องานทะเบียนในอำเภอมิติใหม่.  
วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (รัฐศาสตร์) กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2539.
- วิระพงษ์ เถลิมาจิระรัตน์. คุณภาพในงานบริการ. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : ประชาชน, 2547.
- ศักดิ์ไทย สุรกิจบวร. ทฤษฎีและปฏิบัติการทางจิตวิทยาสังคม. สกลนคร : ภาควิชาพื้นฐาน  
การศึกษา คณะครุศาสตร์ สถาบันราชภัฏสกลนคร, 2545.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. กลยุทธ์การตลาด การบริหารการตลาดและกรณีศึกษา.  
กรุงเทพฯ : ธีระฟิล์มและไซเท็กซ์, 2547.
- \_\_\_\_\_. องค์กรและการจัดการ. กรุงเทพฯ : พัฒนาศึกษา, 2539.
- สมชาติ กิจบรรยง. เทคนิคการให้บริการ. กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์, 2546.
- สมรัช ศรีสุทธิวิณิชกุล. ทักษะคติของลูกค้าธนาคารกสิกรไทยที่มีต่อการรื้อปรับระบบการ  
บริการองค์กร : กรณีศึกษาสาขาของธนาคารกสิกรไทยในเขตกรุงเทพมหานคร  
และปริมณฑล. การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง วท ม. (สถิติ) กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัย  
เกษตรศาสตร์, 2548.
- สันติ วิริยะรังสฤษฎ์ และเสริมศักดิ์ สุกรวรรณ. ธนาคารกรุงเทพครองแชมป์ขวัญในลูก  
ค้าการเงินการธนาคาร. กรุงเทพฯ : ม.ป.ท., 2547.
- สาวิตรี กิ่งมณี. ทักษะคติของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์  
การเกษตร สาขาท่าตูม. รายงานการศึกษาปัญหาพิเศษ บธ.ม. (การจัดการทั่วไป)  
มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2550.
- สุโขทัยธรรมมาธิราช, มหาวิทยาลัย. เอกสารการสอนชุดวิชาจิตวิทยาการบริการหน่วยที่ 8-15.  
พิมพ์ครั้งที่ 5. นนทบุรี : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2545.

- สุชา จันทร์เอม และสุรางค์ จันทร์เอม. หลักการศึกษจิตวิทยา หลักการสอน. กรุงเทพฯ : แพร์พิตยา, 2547.
- สุภาวดี วิเศษสุรการ. ความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการสินเชื่อของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด. รายงานการศึกษานโยบายพิเศษ บธ.ม. (การจัดการทั่วไป) มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2550.
- สุวัฒนา ไบเจริญ. ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาขอนแก่น (ภาคคำ). วิทยานิพนธ์ กศ.ม. (การบริหารการศึกษา) มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2548.
- อดุลย์ หริรักษ์เสาวนีย์. ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของ บมจ. ธนาคารกสิกรไทย กรณีศึกษาเขตอำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี. ภาคนิพนธ์ รป.ม. (รัฐประศาสนศาสตร์) ชลบุรี : มหาวิทยาลัยบูรพา, 2548.
- เอกชัย กี่สุขพันธ์. การบริหารทักษะและการปฏิบัติ. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ : สุขภาพใจ, 2538.
- Allport, C. W. *Reading in Attitude Theory and Measurement*. New York : John Welley, 1967.
- Brian S. "Citizen Satisfaction with Urban Services : Potential Misuse as a Performance Indicator," *Evaluation Studies Review Annual*, 4 : 441- 447; 1979.
- Fitzgerald, S.R. *Intra governmental Regulation and the Public Interest : Air Pollution Control in the Tennessee Valley*. Utah : BPA, 1984.
- Good, C.V. *Dictionary of Education*. 3<sup>rd</sup> ed. New York : Mc Graw-Hill, 1973.
- Jeong, S. R. "Business Reengineering Implementation: An Exploratory Study," *Dissertation Abstracts International*. 56 (12) : 48523-A ; June, 1996.
- Lee, J. "An Exploratory Study of Organizational Managerial Factors Influencing Business Process Reengineering Implementation : An Empirical Study of Critical Success Factors and Resistance Management," *Dissertation Abstracts International*. 56 (40) 1416-A; October, 1995.
- Kendler, H.H. *Basic Psychology*. California : W.A. Benjamin, 1974.
- McDonald, F.J. *Educational Psychology*. San Francisco : Wadsworth, 1969.
- Millet, J.D. *Management in the Public Service : the Quest for Effective Performance*. New York : McGraw-Hill, 1983.

- Oskamp, S. **Attitudes and Opinions**. New Jersey : Prentice-Hall, 1977.
- Gellerman, S.W. **Best Mangement Practices**. Menlo Park : Calif, 1987.
- Sex, G. **Principles of Educational and Psychological Measurement and Evaluation**.  
Melmon, CA : Wadsworth, 1980.
- Shaw, M.E. **Scales for Measurement of Attitudes**. New York : McGraw Hill, 1967.
- Scott, W.G. **Organization Theory : a Structural and Behavioral Analysis**. New Jersey :  
Richard D. Jrwin, 1981.
- Thurstone, L.L. **Theory and Measurement**. New York : John Willey, 1976.
- Verma, R.T. "Manging Service Operations Based on Customer Performances,"  
**International Journal of Operation & Production Management**, 19 (9) : 891-  
908 : January, 1999.



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ภาคผนวก



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY