



ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

บรรณานุกรม

- จิตตินันท์ เดชะคุปต์. (2548). เอกสารการสอนชุดวิชาจิตวิทยาการบริการ หน่วยที่ 7. พิมพ์ครั้งที่ 4. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- จามจุรี จันทรัตน. (2543). ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน จำกัด (มหาชน) : ศึกษาเฉพาะกรณีสาขาสงขลา จังหวัดสงขลา. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (การบริหารการพัฒนาสังคม). กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ชรินทร์ คุมประพัทธ์. (2541). ความพึงพอใจของผู้เข้ารับการฝึกอาชีพต่อกิจกรรมการฝึกอาชีพ ของศูนย์ฟื้นฟูอาชีพคนพิการ ศึกษาเฉพาะ กรณีบ้านทองพูนเผ่ามณีส จังหวัดอุบลราชธานี. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (การบริหารการพัฒนาสังคม). กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ชนะ กล้าชิงชัย. (2541). ความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการของธนาคารไทยพาณิชย์ กรณีศึกษา สาขาบึงบูรพ์ จังหวัดศรีสะเกษ. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (การบริหารการพัฒนาสังคม). กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ธนาคารกรุงไทย. (2557). วิวัฒนาการธนาคารกรุงไทย. ออนไลน์. แหล่งที่มา <http://www.ktb.co.th/ktb/th/about-ktb.aspx>. 28 สิงหาคม 2558.
- ธีรศักดิ์ กำปรรณรักษ์. (กันยายน-ตุลาคม 2541). “จิตที่คิดจะให้ย่อมสุขกว่าจิตที่คิดจะรับ.” *Fly High*. 3 (20) : 9.
- ปริทรรศ ศิลปกิจ. (2541). พฤติกรรมผู้นำของนักบริหารสตรี อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์ บธ.ม. (บริหารธุรกิจ). เชียงใหม่ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ปรีชา ชื่อนิคม. (2543). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อโครงการจัดที่ดินเพื่อประชาชน ในอำเภอสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (การเมืองและการปกครอง). เชียงใหม่ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ปดิชัย รังสิยานนท์. (2547). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ กรุงเทพมหานคร : ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานเขตบึงกุ่ม. ปัญหาพิเศษ ร.ป.ม. (การบริหารทั่วไป). ชลบุรี : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2542). จิตวิทยาอุตสาหกรรม. กรุงเทพฯ : เนติกุลการพิมพ์.
- พิทักษ์ สันติพิทักษ์. (2546). การศึกษาโครงการและความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการ ธนาคารกรุงไทยชาริอะฮ์ เปรียบเทียบกับธนาคารพาณิชย์ในเขตจังหวัดเชียงราย. วิทยานิพนธ์ บธ.ม. (บริหารธุรกิจ). เชียงราย : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง.
- พงศ์ หรดาล. (2540). จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์กรเบื้องต้น. กรุงเทพฯ : ศูนย์สื่อเสริมกรุงเทพฯ.

- มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. (2542). **หลักการบริหาร**. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยฯ.
- ราชบัณฑิตสถาน. (2546). **พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตสถาน พ.ศ. 2542**. กรุงเทพฯ :
นานมีบุ๊คส์ จำกัด.
- ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาพลี. (2557). “ระบบคิวของธนาคารกรุงไทย,” รายงาน.
จันทบุรี : ธนาคารฯ.
- วีรพงษ์ เกลิมจิระรัตน์. (2543). **คุณภาพในการบริการ**. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ :
สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยีแห่งประเทศไทย.
- วรงค์ จันทรร และไพโรจน์ ภัทรนภกุล. (2542). **การพัฒนาระบบมาตรฐานสากลของ
ประเทศไทย ด้านการจัดการและสัมฤทธิ์ผลของงานภาครัฐ**. กรุงเทพฯ :
สหายบล็อกและการพิมพ์.
- วัฒนา เพ็ชรวงศ์. (2542). **พฤติกรรมและความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการใช้บริการ 13**.
วิทยานิพนธ์ บธ.ม. (การตลาด). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย
ธุรกิจบัณฑิต.
- วรวิทย์ หงวนศิริ. (2540). **ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการหลังการขายรถยนต์ :**
เฉพาะกรณีศึกษาศูนย์บริการเบนซ์นวมินทร์ (สุขาภิบาล). วิทยานิพนธ์ ศศ.ม.
(พัฒนาสังคม). กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- วรัปสร เจริญโพธิ์. (2546). **ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการในระบบการจัดส่งสินค้าให้
ลูกค้าถึงบ้าน : ศึกษากรณีบริษัทเพาเวอร์บาย จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร**. วิทยานิพนธ์
ศศ.ม. (การบริหารการพัฒนาสังคม). กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคนอื่น ๆ. (2542). **องค์การและการจัดการ**. กรุงเทพฯ :
ธีระฟิล์มและไซเท็กซ์.
- สมยศ นาวิการ. (2543). **ทฤษฎีองค์การ**. กรุงเทพฯ : อมรการพิมพ์.
- สมิต สัจฉกร. (2545). **การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ**. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ : สายธาร.
- สุรัช รัชตประธาน. (2545). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักงานที่ดิน
จังหวัดเชียงใหม่ สาขาสารภี**. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (การเมืองการปกครอง).
เชียงใหม่ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- สุรพันธ์ เต็ดขาด. (2544). **ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการธนาคารเพื่อการเกษตรและ
สหกรณ์การเกษตร ภาคนิพนธ์ ศศ.ม. (พัฒนาสังคม)**. กรุงเทพฯ :
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- สุดารัตน์ ชนะวัฒน์ปัญญา. (2543). **ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงาน
ที่ดิน จังหวัดจันทบุรี**. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (นโยบายสาธารณะ). ชลบุรี : บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยบูรพา.

สร้อยตระกูล อรรถมานะ. (2542). **พฤติกรรมองค์กร : ทฤษฎีและการประยุกต์**. กรุงเทพฯ ฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

Aday, L.A. and Derson, R. (1975). **Development of Induces to Medical Care**. Michigan : Ann Arbor Health Administration.

_____. (1978). **Theoretical and Methodological in Sociological Studies of Consumer Satisfaction with Medical Care**. Michigan : Social Science and Medicine.

Applewhite, P.B. (1965). Organizational Behavior. **Englewood Cliffss**. N. J : Prentice Hall.

Berwich, P. and Shore, K. (1999). **Marketing Management**. New Jersey : Prentice-Hall.

Best, J and Kahn. A (1993). **Management in Public Service**. New York : McGraw-Hill.

Convinsky , K. (March 1998). "The relation between health status changes and patient Satisfaction in older Hospitalized medical patients," **Journal General International of Medicine**. 13 (4) : 223-229.

Good, Carter V. (1973). **Dictionary of Education**. New York : McGraw – Hill.

Kane, R.L , Maciejewaki. M., and Finch, M. (1997). "The relationship of patient satisfaction With care and clinical outcomes," **Medical Care**. 35 (7) : 714-730.

Katz, E. and Danet, M. (1973). **Bureaucracy and The Public : A Reader in Official Client Relation**. New York : Basic Book.

Kenagy, J. W. Berwich, D.M. and Shore.,M.F. (1999). "Service quality in health care," **JAME 281**. (7) : 661-665.

Krejcie, R.V. and Morgan, D.W. (1970). "Determing Sample Size for Research Activities," **Education and Psychological Measurement**. 30 (3) : 607.

Maslow, A.H. (1970). **Motivation and Personality**. 2 th edition. New York : Harper.

McCullough. (1959). **Management in Public Service**. New York : McGraw-Hill.

Millet, John D. (1954). **Management in Public Service**. New York : Mc Graw-Hill..

Parasuraman, A, Zeithaml, Valarie A. and Leonard, Berry L. (1988). "SERQUAL : A multiple-item scalefor measuring customer perceptions of service quality," **Journal of retailing**. 64 (1) : 34.

Vroom, W.H. (1964). **Work and Motivation**. New York : John Wiley and Sons.

Wolman, Benjamim B. (1973). **Dictionary of Behavioral Science**. Van Norstrand : Reinhart.

Zeithaml, V.A. (2000). **Services Marketing Customer Focus Across the Firm.**

New York : McGraw – Hill.

Zipkin, A. and others. (1988). “A rural primary health care service in Israel some measure of

Utilization and satisfaction,” **Journal of Public Health.** 10 (15) : 566-572.



ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี