

บรรณานุกรม

- กฤษณ์ ไทรงาม. (2545). ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาเพชรบุรี. สารนิพนธ์ กศ.ม. (ธุรกิจศึกษา) มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- กัลยา วาณิชย์บัญชา. (2545). การวิเคราะห์สถิติ: สถิติเพื่อการตัดสินใจ (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- จิตตินันท์ เตชะคุปต์. (2539). เจตคติและความพึงพอใจในการบริการ. เอกสารประกอบการสอน. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- ชูศรี วงศ์รัตนะ. (2541). เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย (พิมพ์ครั้งที่ 8). กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ถวิล เกื้อกลางศ์. (2530). การบริหารการศึกษาสมัยใหม่. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2535). การวิจัยเบื้องต้น. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น.
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2535). จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล. กรุงเทพฯ : ศูนย์ส่งเสริมกรุงเทพ.
- พวงรัตน์ ทวีรัตน์. (2543). วิธีการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช สาขาคหกรรมศาสตร์. (2542). อุตสาหกรรมบริการ (พิมพ์ครั้งที่ 3). นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2528). พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.2525. กรุงเทพฯ : อักษรเจริญทัศน์.
- วราพรรณ สันทัสนะโชค. (2540). ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) : ศึกษาเฉพาะกรณีสาขาพญาไท กรุงเทพมหานคร. ภาคนิพนธ์ พบ.ม. (พัฒนาสังคม) สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- วารี เมฆมณี. (2547). ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาติวานนท์ (แคราย) ภายหลังการทำรีเอ็นจิเนียริง. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การตลาด) มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

- วารุณี ตั้งทิวาพร. (2547). ความพึงพอใจของลูกจ้างที่มาใช้บริการ ธนาคารกรุงเทพจำกัด (มหาชน) สาขาไมโคร ศึกษาเฉพาะกรณีสาขาย่อยเข็นทรัพย์ระราม 3 สารนิพนธ์ ศศ.ม. (เศรษฐศาสตร์การศึกษา). มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- วิชิต อุ๋อัน และ สุดา สุวรรณภิรมย์. (2548). การวิจัยธุรกิจ. กรุงเทพฯ : เซ็นทรัลเอ็กซ์เพรส จำกัด.
- วิภา โทแก้ว. (2547). การศึกษาทัศนคติและพฤติกรรมการใช้สินเชื่อกองเกษตรกรรมลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์: กรณีศึกษาจังหวัดสระบุรี. สารนิพนธ์ ศศ.ม. (เศรษฐศาสตร์) มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2538). พฤติกรรมผู้บริโภค. กรุงเทพฯ : วิสิทธ์พัฒนา.
- _____. (2541). การบริการการตลาดยุคใหม่. กรุงเทพฯ : ซีรฟิล์มและไซเท็กซ์.
- _____. (2541). พฤติกรรมองค์กร. กรุงเทพฯ : ดวงกมลสมัย.
- _____. (2547). ศัพท์การบริหารธุรกิจ. กรุงเทพฯ : ธรรมสาร.
- สุทธิ ปิ่นมา. (2535). ความพึงพอใจของลูกจ้างต่อการบริการของธนาคารกสิกรไทยจำกัด (มหาชน) สาขาภาพสินธุ์.วิทยานิพนธ์ ศศ.ม.(ไทยคดีศึกษา)มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- สมพงษ์ ชิงดวง. (2542). องค์การและการจัดการ. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์สุภา.
- สมิต สัจฉกร. (2542). การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ. กรุงเทพฯ : วิญญูชน.
- สราวุฒิ น้อยพิมพ์. (2542). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจที่ทำหน้าที่ป้องกันปราบปรามในสถานีตำรวจภูธร อำเภอชานุมาน จังหวัดอำนาจเจริญ. ภาคนิพนธ์ ศศ.ม.(พัฒนาสังคม) สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- Chaplin, J.P. (1968). **Dictionary of Psychology**. NY:Reaquin Books.
- Good, Carter V. (1973). **Dictionary of Education** (3rd Edition). NY:McGraw-Hill.
- Morse, Nancy C. (1953). **Satisfaction in White Collar Job**. Ann Harbor, MI : University of Michigan Press.
- Shelly, Maynard W. (1975). **Responding to Social Change**. Dowden, PA : Hutchiaon Press.
- Tiffin, Joseph and McCormic, Esnear J. (1965). **Industrial Psychology**. Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall.
- Wallerstein, Harry. (1971). **A Dictionary of Psychology**. MD : Perguin Book.
- Wolman Benjamin B. (1973). **Dictionary of Behavioral Science**. Van Nostrand : Reinheld.