บรรณานุกรม

กันตยา เพิ่มผล. (2541). **การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน**. กรุงเทพมหานคร : สถาบันราชภัฏสวนดุสิต.

จิตตินันท์ เดชะคุปต์. (2542). **เจตคติและความพึงพอใจในการบริการ.** เอกสารการสอนจิตวิทยาการบริการ. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

ฉัตยาพร เสมอใจ. (2546). **การตลาดธุรกิจบริการ.** กรุงเทพมหานคร : ธรรมกมลการพิมพ์.

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. (2546). **การตลาดบริการ**. กรุงเทพมหานคร : ซีเอ็ดยูเคชั่น.

ชาญวุฒิ สุวิทยพันธุ์. (2548). **ความพึงพอใจในการให้บริการสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชนของธนาคารออมสิน สาขาวัฒนานคร จังหวัดสระแก้ว.** ภาคนิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์.

ณัฏยา การึกลิ่น. (2548). **การบริหารจัดการธนาคารออมสินสาขาในจังหวัดพระนครศรีอยุธยาที่มีต่อพฤติกรรมและความพึงพอใจของลูกค้า.** วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.

ดนัย เทียนพุฒ. (2545). **นวัตกรรมการบริการลูกค้า.** (พิมพ์ครั้งที่2). กรุงเทพมหานคร : ปุ๊คแบงก์.

ติน ปรัชญพฤทธิ์ และอิสระ สุวรรณบล. (2534**). ปทานุกรมการบริหาร.** กรุงเทพมหานคร : สมาคมสังคมศาสตร์แห่งประเทศไทย.

ธงชัย สันติวงษ์. (2541). **องค์การและการบริหาร.** กรุงเทพมหานคร : ไทยวัฒนาพาณิช.

ธนาคารออมสิน. (2544). **รายงานประจำปี 2544 ธนาคารออมสิน.** กรุงเทพมหานคร : สำนักระบบงานสารสนเทศ ธนาคารออมสิน.

บุญทัน ดอกไธสง และ เอ็ด สาระภูมิ. (2529). **ประสิทธิภาพการใช้มนุษยสัมพันธ์ในการบริหาร.** กรุงเทพมหานคร : บพิธการพิมพ์.

ราชบัณฑิตยสถาน. (2545). **พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542**. กรุงเทพมหานคร : นามมีบุ๊คพับลิเคชั่นส์.

รุ่งนภา นาควิจิตร. (2548) .**ปัจจัยในการตัดสินใจเลือกใช้บริการของธนาคารออมสินศูนย์ธุรกิจสินเชื่อและบริการสี่แยกกบินทร์บุรี อำเภอกบินทร์บุรี จังหวัดปราจีนบุรี**.ภาคนิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

วรนุช แดงศรี. (2546). **ผลการดำเนินงานโครงการธนาคารประชาชนของธนาคารออมสิน สาขานาจะหลวย อำเภอนาจะหลวย จังหวัดอุบลราชธานี.** การศึกษาปัญหาพิเศษปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

วิยะดา มธุรพงศ์ธร. (2547). **ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการให้บริการ ของธนาคารออมสินในศูนย์ธุรกิจสินเชื่อและบริการบางรัก.** งานนิพนธ์ ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยบูรพา.

วิรัช สงวนวงศ์วาน. (2547). **การจัดการและพฤติกรรมองค์กร**. กรุงเทพมหานคร : เพียร์สัน เอ็ดดูเคชั่น อินโดไชน่า.

วีรพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์. (2543). **คุณภาพในงานบริการ.** (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพมหานคร : ประชาชน.

วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์. (2547). **การตลาดธุรกิจบริการ.** กรุงเทพมหานคร : ซีเอ็ดยูเคชั่น.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2540). **การบริหารการตลาดยุคใหม่.** กรุงเทพมหานคร : ธีระฟิลม์และไซเท็กซ์.

ศุภร เสรีรัตน์. (2540). **พฤติกรรมผู้บริโภค.** กรุงเทพมหานคร : สามัคคีสาส์น.

สมชาติ กิจยรรยง. (2537). **สร้างบริการ สร้างความประทับใจ.** กรุงเทพมหานคร : เอช.เอ็น.กรุ๊ป.

สมพงษ์ เกษมสิน. (2541). **การบริการ.** กรุงเทพมหานคร : เกษมสุวรรณ.

สุพรรณี อินทร์แก้ว. (2551). **การตลาดธุรกิจบริการเฉพาะอย่าง.** กรุงเทพมหานคร : ธนาเพรส.

สุมนา อยู่โพธิ์. (2544). **การตลาดบริการ.** กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

อดุลย์ จาตุรงคกุล. (2543). **พฤติกรรมผู้บริโภค.** (พิมพ์ครั้งที่ 6). กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

อำนวย ราชศิลา. (2551). **ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อของลูกค้าธนาคารกรุงไทย เขตอำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่.** การค้นคว้าแบบอิสระปริญญาเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

Becker, J.L. and Neuhauser, D. (1975). **The efficient organization**. New York : Elservier Scientific.

Best, John W. and Kahn, James V. (1998). **Research in education.** (8th ed.). Singapore : Allyn and Bacon.

Drucker, Peter F. (2007). **Managing in the society.** Burlington : Elsevier.

Harris, Marry B. (1998). **Basic statistics for behavioral science research.** (2nd ed.). Singapore : Allyn and Bacon.

Kotler, Phillip. (1994). **Marketing : an introduction.** Englewood Cliffs, New Jersey : Prentice Hall.

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Krejcie, Robert V. and Morgan, Earyle W. (1970). **Educational and psychological measeurement**. New York : McGraw –Hill.

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี