

บรรณานุกรม

กัลยาณี ตปนียากร. (2543). ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาบรบือ. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

ชูบ กาญจนประกร. (2502). รัฐศาสตร์. พระนคร : มงคลการพิมพ์.

เทพศักดิ์ บุญยรัตพันธ์. (2536). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการสร้างประสิทธิผลของการนำนโยบายการให้บริการแก่ประชาชนไปปฏิบัติ. วิทยานิพนธ์ปริญญาพัฒนบริหารศาสตรดุษฎีบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

ธีรกิติ นวรัตน์ ณ อุษยา. (2547). การตลาดสำหรับการบริการ: แนวคิดและกลยุทธ์.

กรุงเทพมหานคร : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ประพิณ ปรัชญาภรณ์. (2534). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคาร

จำกัด. วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ประเสริฐ แก้วทงศ์. (2538). ความพึงพอใจของครูอาสาสมัครการศึกษานอกโรงเรียนที่มีต่อการ

จัดการศึกษาเพื่อแก้ไขการไม่รู้หนังสือในสี่จังหวัดภาคใต้. สดูล : ศูนย์การศึกษานอกโรงเรียน.

ปราณี กীরติธร. (2543). ความพึงพอใจของลูกค้าต่อให้บริการของธนาคารทหารไทย จำกัด

(มหาชน) สาขาภาพสินธุ์ จังหวัดกาฬสินธุ์. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

ปุระชัย เปี่ยมสมบูรณ์. (2529). การวิจัยประเมินผล : หลักการและกระบวนการ. กรุงเทพมหานคร :

การพัฒนาการ.

ภรณ์ กীরติบุตร. (2529). การประเมินประสิทธิผลขององค์การ. กรุงเทพมหานคร : โอเดียนสโตร์.

ระพี แก้วเจริญ และจิตยา สุวรรณชฎ. (2510). การแบ่งเวลาปฏิบัติราชการของข้าราชการใน

ระดับนักบริหารอาวุโส. พระนคร : สำนักนายกรัฐมนตรี.

ลือชัย เจริญทรัพย์. (2538). ประสิทธิภาพของการให้บริการของสำนักงานเขตชั้นกลาง

กรุงเทพมหานคร : ศึกษากรณีสำนักงานบางเขน. วิทยานิพนธ์ปริญญาพัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

- วรรณวิษ จารุจินดา. (2540). ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวก
ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาศรีนครพิงค์ จังหวัดเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์
 ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยแม่โจ้.
- วาสนา บัวประเสริฐ. (2547). การศึกษาระดับคุณภาพการบริการของธนาคารออมสิน กรณีศึกษา
สำนักพลโยธิน. ศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
 มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีมหานคร.
- วิยะดา มธุรพงศ์ธร. (2547). ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคาร
ออมสินในศูนย์ธุรกิจสินเชื่อและบริการบางรัก. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจ
 มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ศุภฤกษ์ เกียรติกิจสกุล. (2544). ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารทหารไทย
จำกัด (มหาชน) : ศึกษาเฉพาะกรณี สำนักงานใหญ่ กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์
 ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.
- สมพงษ์ เกษมสิน. (2521). การบริหาร. กรุงเทพมหานคร : ไทยวัฒนาพานิช.
- สมยศ นาวิการ. (2529). การเพิ่มประสิทธิภาพของการบริหาร. กรุงเทพมหานคร : สำนักบรรณกิจ.
- สุดจิต จันทรประทีน. (2524). การศึกษาประสิทธิภาพในการให้บริการแก่ประชาชนของเขต
กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สุจิตรา วรรณนิม. (2550). ธนาคารออมสิน. [ออนไลน์]. ค้นเมื่อ 17 พฤษภาคม 2550, จาก
<http://www.bangkaew.com/wai/article.php?story=20051026091251471>.
- สุชาติ โนนสืบเถา. (2542). ประสิทธิภาพการให้บริการของธนาคารออมสินสำนักงานใหญ่.
 วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- อารียา พิชัยวัตต์. (2537). ประสิทธิภาพในการจัดทำแนวทางการเกษตรระดับตำบลโครงการ
**ปรับปรุงระบบแผนและพัฒนาเกษตรกรของเจ้าหน้าที่เกษตรตำบล ศึกษาเฉพาะกรณี
 เจ้าหน้าที่เกษตรตำบล จังหวัดลำพูน.** วิทยานิพนธ์ปริญญาพัฒนบริหารศาสตร
 มหาบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- Becker, and D. Neuhauser. (1975). **The Efficient Organization.** New York : Elsevier Scientific
 Publishing.
- Etzioni, A. (1964). **Moden Organizations.** Engkewood Clifts, N.J. : Prentices Hall.
- Herbert, A. S. (1960). **Administrative Behavior.** New York : The McMillet Company.
- Herzberg, F. (1968). **Motivation, Morral and Money.** Psychology Today. (March).

- Maslow, A.H. (1960). **Motivation and Personality**. New York : Harper and Row.
- Millet, John D. (1954). **Management in the Public- Service**. New York : McGraw-Hill Book Company.
- Peterson, Elmore and E. Grosvenorn Plowman. (1953). **Business Organization and Management**. Homewood Illisonoise : Richard D. Irwin.
- Ryan, T.A. and P.C. Simith. (1954). **Principle of Industrial Psychology**. New York : The Mcnald press Company, Inc.
- Suchitra Punyaratbandhu – Bhakdi, etal. (1986). **Delivery of Public Service in asian Countries : Cascs in Development Administration**. Bangkok : Thammasat University Press.
- Vroom, Victor. H. (1964). **Working and Motivation**. New York : John Wiley and Sons.