

บรรณานุกรม

- เฉลา การค้า. ความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อการบริหารของการไฟฟ้านครหลวง : ศึกษากรณีการไฟฟ้านครหลวงเขตคลองเตย. ภาคนิพนธ์ พ.ม. กรุงเทพฯ : สถาบันพัฒนบริหารศาสตร์, 2540. ถ่ายเอกสาร.
- จิตพันธ์ ฉัตรเนตร. ทักษะและความพึงพอใจของลูกค้าต่อการดำเนินงานของธนาคาร กรุงเทพฯ วิทยการ จำกัด (มหาชน). ภาคนิพนธ์ พ.ม. กรุงเทพฯ : สถาบันพัฒนบริหารศาสตร์, 2540. ถ่ายเอกสาร.
- โชตช่วง ภิรมย์. ความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการสินเชื่อของธนาคารอาคารสงเคราะห์. ภาคนิพนธ์ พ.ม. กรุงเทพฯ : สถาบันพัฒนบริหารศาสตร์, 2537. ถ่ายเอกสาร.
- ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร. รายงานกิจการปีบัญชี. หนองคาย : ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร จังหวัดหนองคาย, 2547.
- บุญชม ศรีสะอาด. การวิจัยเบื้องต้น. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น, 2543.
- พงษ์พัฒน์ วีระกุล. ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการด้านเงินฝากของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ศึกษาเฉพาะกรณี สาขาเสถภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด. ภาคนิพนธ์ พ.ม. กรุงเทพฯ : สถาบันพัฒนบริหารศาสตร์, 2541. ถ่ายเอกสาร.
- พิภพ อุดม. "การตลาดสำหรับธนาคาร," บริหารธุรกิจ. 17(66) : 62-65 ; ตุลาคม-ธันวาคม, 2537.
- มณีวรรณ ต้นไทย. พฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองควบคุมยา สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยาต่อประชาชนผู้มาติดต่อ. วิทยานิพนธ์ ร.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2533. ถ่ายเอกสาร.
- มลธิชา คำรงเวชศักดิ์. พฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน). การศึกษด้วยตนเอง. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2544. ถ่ายเอกสาร.
- ไมตรี วิไลกิจ. ความพึงพอใจของลูกค้าต่องานด้านบริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) : ศึกษากรณีการให้บริการของส่วนเช็กระบายเงินสำนักงานใหญ่. ภาคนิพนธ์ พ.ม. กรุงเทพฯ : สถาบันพัฒนบริหารศาสตร์, 2533. ถ่ายเอกสาร.
- ขรรยงค์ สุวรรณศรี. ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. มหาสารคาม : สถาบันราชภัฏมหาสารคาม, 2545. ถ่ายเอกสาร.

- รัตนา สวาสดิพันธ์. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการครูในวิทยาลัยอาชีวศึกษา
เขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ. ภาคนิพนธ์ พ.ม. กรุงเทพฯ : สถาบันพัฒนบริหารศาสตร์,
2539, ถ่ายเอกสาร.
- วีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์. คุณภาพในงานบริการ (Quality in Service). กรุงเทพฯ : โครงการ
สนับสนุนเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น), 2539.
- ศิริพร ตันติพลวินัย. การพยาบาลยุคโลกาภิวัตน์. กรุงเทพฯ : กองการพยาบาล กระทรวง
สาธารณสุข, 2538.
- สมชัย เลิศทิววงศ์. ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการทำความสะอาดของบริษัท พี.ซี.
เอ็นเตอร์ไพรส์ จำกัด. การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์,
2544, ถ่ายเอกสาร.
- สุรศักดิ์ นาถวิไล. ความพึงพอใจของผู้ใช้ยานพาหนะต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่
ตำรวจจราจร สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม. วิทยานิพนธ์
ศศ.ม. มหาสารคาม : สถาบันราชภัฏมหาสารคาม, 2544. ถ่ายเอกสาร.
- สุริยะ วิริยะสวัสดิ์. พฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่องค์การราชการกับปัจจัยสภาพ
แวดล้อมในเขตเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์. วิทยานิพนธ์ ร.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัย
ธรรมศาสตร์, 2530. ถ่ายเอกสาร.
- สุทธิ ปันนมา. ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริหารของธนาคารกสิกรไทย สาขากาฬสินธุ์.
กศ.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มหาสารคาม, 2535.
ถ่ายเอกสาร.
- อัจฉนา โทบุญ. ระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการงานทะเบียนราษฎรสำนักทะเบียน
อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม. ปริญญาานิพนธ์ ศศ.ม.
มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มหาสารคาม, 2534. ถ่ายเอกสาร.
- เอกชัย กี่สุขพันธ์. การบริหาร ทักษะและการปฏิบัติ. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์
สุขภาพใจ, 2538.
- Davis, Keith. **Human Relation At Work**. New York : Mc Graw – Hill, 1967.
- Maslow, Rensis. **Motivative and Personality**. New York : Haper Brow Co., 1967.
- Mollet. D. John. **Management**. In the Public Service. New York : Mc Graw – Hill Book
Company, 1954.
- Vroom . V. H. **Work and Motivation**. New York : John Wiley and Sons, 1964.
- Yamane Taro. **Statistics and Ubreroductory Analysis**. (Third Edition.) New York :
Harper & Row Pubishess inc., 1973.