



บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กรุงเทพฯ, ธนาคาร. ฝ่ายฝึกอบรมและพัฒนาพนักงาน. 2536. กระบวนการทำงานของสาขารูปแบบใหม่.
กรุงเทพฯ : ม.ป.พ.
- , 2536. คู่มือระเบียบปฏิบัติงาน 2. กรุงเทพฯ : ม.ป.พ.
- กุลชน ธนาพงศธร. 2526. การบริหารงานบุคคล. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- เจษฎา โลหอุจน์จิตร. 2538. ระบบธนาคารพาณิชย์. มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช กรุงเทพฯ :
สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- จันทก์านต์ เจริญผล. 2546. ความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนต่อการบริหารโรงเรียนเทศบาล
2 “วิรัชศึกษา” สังกัดเทศบาลเมืองสุรินทร์ จังหวัดสุรินทร์ รายงานวิจัย สาขาวิชาบริหาร
การศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง: สุรินทร์
- ชาติ ไตรจันทร์. 2539. ปัญหาและอุปสรรคในกระบวนการให้บริการด้านสินเชื่อการเกษตรแก่
เกษตรกรลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในพื้นที่จังหวัดชายแดน
ภาคใต้. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- ชูวงศ์ ฉายะบุตร. 2536. การให้บริการแบบครบวงจร: แนวทางการให้บริการเชิงรุกของกรมการปกครอง.
เทศาภิบาล 88.
- จิตติดา ศรีมงคล. 2540. ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาองค์การ: ศึกษากรณีงานการพิมพ์องค์การคำ
ของคุรุสภา. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐศาสตร์
มหาวิทยาลัยรามคำแหง. จาก <http://lib2002.lib.ru.ac.th/iwebsrv/add-in/isearch2/iseengine.asp?drw=001&id=ท.ร.2540ฐ234/> (เข้าถึง 20 มีนาคม 2548)
- ติน ปรัชญพฤทธิ์. 2537. การพัฒนาองค์การ : ตัวแปรด้านพฤติกรรมศาสตร์ที่สำคัญในการพัฒนา
องค์การ. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- เทพศักดิ์ บุญรัตพันธ์. 2536. ปัจจัยที่ส่งผลต่อการสร้างประสิทธิผลของการนำนโยบายการให้บริการ
แก่ประชาชนไปปฏิบัติ: กรณีศึกษาสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์หลักสูตร
ปริญญาพัฒนาบริหารศาสตรดุษฎีบัณฑิต (การบริหารการพัฒนา) คณะรัฐประศาสนศาสตร
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ธงชัย สันติวงษ์. 2523. องค์การและการบริหาร. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ : บริษัทสำนักพิมพ์ไทย
วัฒนาพานิช จำกัด.

- ธีรวรรณ ตันตระกูลโรจน์. 2545. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานสาขา ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตจังหวัดสงขลา. สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชา บริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- นันทวัน สุชาโต. 2532. “การประเมินผลพฤติกรรมสื่อสาร” ใน เอกสารการสอนชุดวิชา พฤติกรรมศาสตร์การสื่อสาร หน่วยที่ 9 – 15. หน้า 838 – 843.
- นพวรรณ โอสถากุล. 2540. ปัญหาการบริหารที่คลินิกนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลสงขลานครินทร์. ปัญหาพิเศษทางรัฐประศาสนศาสตร์ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- นุศรา คิลกรัตนพิจิตร. 2542. ปัจจัยที่มีผลกับความพึงพอใจของผู้ป่วยที่เข้ารับบริการห้องผ่าตัด โรงพยาบาลสงขลานครินทร์. ปัญหาพิเศษทางรัฐประศาสนศาสตร์ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- ปกรณ์ ปรียากร. 2543. การบริหารโครงการ: แนวคิดและแนวทางในการสร้างความสำเร็จ. กรุงเทพฯ : คณะรัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ประนอม แสงจันทร์. 2529. ความพึงพอใจในการศึกษาวิชาชีพพยาบาลของนักศึกษาพยาบาลใน สถานศึกษาสังกัดทบวงมหาวิทยาลัย. สงขลา : มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- ประเมษฐ์ กาญจนวรางกุล. 2541. การพัฒนาและส่งเสริมเศรษฐกิจชุมชนแบบพึ่งตนเองสำหรับสตรี. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาพัฒนาสังคม บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- เปรียม ฤทธิ์ชู. 2541. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจอำเภอเมือง จังหวัดสงขลา. ปัญหาพิเศษทางรัฐประศาสนศาสตร์ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต คณะ วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน. 2525.
- พิทักษ์ ทรุษิม. 2538. ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของกรุงเทพมหานคร: ศึกษากรณีสำนักงานเขตยานนาวา. ภาคนิพนธ์ คณะพัฒนาสังคมสถาบันบัณฑิตพัฒนา บริหารศาสตร์.
- พีระพัฒน์ ตันตรัตนพงษ์. 2544. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานของธนาคาร ออมสิน สาขาตรัง. ปัญหาพิเศษทางรัฐประศาสนศาสตร์ ภาควิชารัฐประศาสนศาสตร์บัณฑิต วิทยาลัย มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.

- มานิต ขุนทอง. 2547. การศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการของ บมจ.ธนาคารกรุงไทย สาขาแม่ขรี จังหวัดพัทลุง. สารนิพนธ์บริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- มุกกรินทร์ อินทวงศ์. 2543. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อผลการปฏิบัติงานของสำนักงานที่ดิน จังหวัดสงขลา สาขาหาดใหญ่ ส่วนแยกคอหงส์. สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- ยูวากรณ์ ชูพรหม. 2544. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาควนเนียง อำเภอควนเนียง จังหวัดสงขลา. สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- ระเบียบ ยุเด็น. 2543. ปัจจัยจูงใจในการรับบริการฝากเงินของลูกค้า ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธกส.) สาขากันตัง. ปัญหาพิเศษทางรัฐประศาสนศาสตร์ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- รุ่งฤดี เอี่ยมนิรัตน์. 2544. ความพึงพอใจในการจัดการศึกษาในโรงเรียนสหวิทยาเขตผู้บริหาร ครู นักเรียน และผู้ปกครองในสหวิทยาเขตปูลกระหม่อม จังหวัดมหาสารคาม. วิทยานิพนธ์ การศึกษามหาบัณฑิต : จังหวัดมหาสารคาม.
- ลือชัย เจริญทรัพย์. 2538. ประสิทธิภาพของการให้บริการของสำนักงานเขตชั้นกลางกรุงเทพมหานคร: ศึกษากรณีสำนักงานเขตบางเขน. วิทยานิพนธ์หลักสูตรพัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาสังคม) สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- วศิน วรรณละออ. 2544. ปัญหาอุปสรรคและแนวทางแก้ไขในกระบวนการอำนวยการสินเชื่อของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) กรณีศึกษา: สาขาในเขตภาคใต้ 5. ภาคนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- วรรณ จันทรส. 2522. การพัฒนาองค์การ: การวินิจฉัยปัญหาและแนวทางแก้ไข. เอกสารการศึกษา รัฐประศาสนศาสตร์. ฉบับที่ 31. กรุงเทพฯ: คณะรัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- วรรณ อิศวนันท์. 2538. ประสิทธิภาพของการให้บริการของสำนักงานเขตชั้นในกรุงเทพมหานคร: ศึกษากรณีสำนักงานเขตสัมพันธวงศ์. วิทยานิพนธ์หลักสูตรพัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาสังคม) สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- วีรชัย กันตังกุล. 2540. ปัจจัยจูงใจในการรับบริการสินเชื่อ : ศึกษาเฉพาะกรณีธนาคารกรุงเทพ (มหาชน) จำกัด สาขาหาดใหญ่. ปัญหาพิเศษทางรัฐประศาสนศาสตร์ รัฐประศาสน- ศาสตรมหาบัณฑิต คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.

- วีระ เจริญลี้มประเสริฐ. 2538. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนและภาษี ตามกฎหมายว่าด้วยรถยนต์: ศึกษากรณีสำนักงานขนส่งจังหวัดจันทบุรี. ภาคนิพนธ์ พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาสังคม) สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- วัลลภา ชายหาด. 2532. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการสาธารณะ ด้านการรักษาความสะอาดของกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต ภาควิชารัฐประศาสนศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- คีลิน กุศลานุภาพ. 2538. นักคิดแนวคิด ทฤษฎีการบริหารจัดการ. สงขลา: มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์. สายหยุด ใจสำราญ และสุภาพร พิศาลบุตร. 2543. การพัฒนาองค์กร. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ศูนย์เอกสารและตำรา สถาบันราชภัฏสวนดุสิต. พิมพ์ครั้งที่ 2.
- ลิกขวัฒน์ ขวัญแก้ว. 2549. ความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนต่อการบริหารงานของโรงเรียน การศึกษาพิเศษ : กรณีศึกษาโรงเรียนสงขลาพัฒนาปัญญา. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา.
- สุชาติ โนนสืบเถา. 2542. ประสิทธิภาพการให้บริการของธนาคารออมสินสำนักงานใหญ่. (ออนไลน์) วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง. จาก <http://lib2002.lib.ru.ac.th/iwebsrv/add-n/isearch2/isengine.asp?drw=001&id=ท.ร.2542ส242/> (เข้าถึง 18 มีนาคม 2548)
- สุทธิ ปันมา. 2535. ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารกสิกรไทย สาขาเทพินธุ์. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ (มหาสารคาม).
- สุนันทา ตั้งมั่นอรุณกิจ. 2543. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขายะลา. ภาคนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ.
- สุพล สวัสดิ์. 2543. ความพึงพอใจของนักศึกษาในการฝึกอบรมหลักสูตรวิชาชีพระยะสั้น: ศึกษา เฉพาะกรณีวิทยาลัยสารพัดช่างตรัง ปีการศึกษา 2543. สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร์ มหาบัณฑิต คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- สมชาติ กิจขรรจง. 2536. สร้างบริการสร้างความประทับใจ. หน้า 42.
- สมยศ นาวิการ. 2521. การพัฒนาองค์กรและการจูงใจ. กรุงเทพฯ : พิมพ์ครั้งที่ 2 โรงพิมพ์ กรุงเทพมหานครการพิมพ์.
- สุพร อยู่สถิตย์. 2539. ความพึงพอใจของผู้โดยสารที่อยู่นอกพื้นที่ริมคลองแสนแสบต่อบริการเดินเรือ. ภาคนิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาสังคม) สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

สุวพา จันทร์พ่อง. 2542. ความรู้ความเข้าใจและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของพนักงานอำนวยการ
สินเชื่อ: ศึกษาเฉพาะกรณีธนาคารออมสินสาขาอำเภอเมืองกระบี่ อำเภอคลองท่อม และ
อำเภออ่าวลึก จังหวัดกระบี่. ปัญหาพิเศษทางรัฐประศาสนศาสตร์ รัฐประศาสนศาสตร
มหาบัณฑิต คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.

สำนักนโยบายและแผนกรุงเทพมหานคร. 2538. ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการ
ให้บริการของกรุงเทพมหานคร: ศึกษากรณีสำนักงานเขต. รายงานฉบับสมบูรณ์ โดยคณะ
พัฒนาสังคมร่วมกับสมาคมพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

สมทรง รักเกตุ. 2538. ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานสรรพากร
จังหวัดพัทลุง. ศึกษาเฉพาะกรณีผู้ประกอบการที่จดทะเบียนมูลค่าเพิ่ม. ปัญหาพิเศษทางรัฐ
ประศาสนศาสตร์ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต คณะวิทยาการจัดการมหาวิทยาลัย
สงขลานครินทร์.

อัจฉรา โทบุญ. 2534. ระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการงานทะเบียนราษฎร สำนักงานทะเบียน
อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต,
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มหาสารคาม.

อุทัย พงศ์จันทร์เสถียร. 2543. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของศูนย์วิทยาศาสตร์
เพื่อการศึกษาจังหวัดตรัง. มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.

อมร รักษาสัตย์. 2533. บทบาทผู้บังคับบัญชาในการส่งเสริมประสิทธิภาพของข้าราชการ. วารสาร
รัฐประศาสนศาสตร์. ฉบับพิเศษ (เมษายน 2522).

อดิวิษณุ มีบุญ. เจ้าหน้าที่อาวุโสปฏิบัติหน้าที่บริการด้านสินเชื่อ บมจ.ธนาคารกรุงไทย สาขานน
เพชรเกษม อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา. สัมภาษณ์, 20 ธันวาคม 2547.