

## บรรณานุกรม

- คณิน ปาจูวัง. (2537). การเลือกธนาคารพาณิชย์ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ของลูกค้าเพื่อใช้บริการเงินฝาก. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- จิรุตม์ ศรีรัตนบัลล์. (2537). คุณภาพของการบริการทางการแพทย์กับแนวคิดทางการตลาด. กรุงเทพมหานคร : จุฬาลงกรณ์เวชสาร.
- โหมสุดา ยอดกลาง. (2546). ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการเครื่องฝากเงินอัตโนมัติ. กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- โชติช่วง ภิรมย์ (2538) ความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการสินเชื่อของธนาคารสงเคราะห์. วิทยานิพนธ์ปริญญาพัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ธีระศักดิ์ วรรณสุข (2537). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาอำนาจเจริญ. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มหาสารคาม.
- นิภา เมธธาวิชัย. (2542). สถิติเพื่อการวิจัย. กรุงเทพมหานคร: สถาบันราชภัฏธนบุรี.
- ปิยะ ศิริมาตย์. (2538). ทศนคติของผู้ประกอบธุรกิจต่อการให้บริการของธนาคารพาณิชย์ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่. ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- พิณ คงพล. (2529). ความพึงพอใจที่มีต่อบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของคณะกรรมการประถมศึกษา จังหวัดใน 14 จังหวัดภาคใต้. ปริญญาโทศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ สงขลา
- ภักดี ดนัยพงศกร. (2539). พฤติกรรมการใช้บริการและความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาอ้อยหนองจิก จังหวัดปัตตานี. ปริญญาโทศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒสงขลา.
- มณฑา เหมศิริ. (2545). ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยทางจิตวิทยาสังคมกับความต้องการของนักศึกษา มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์เกี่ยวกับกิจกรรมนักศึกษา. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สถาบันราชภัฏธนบุรี.
- มณีรัตน์ ธงชัย. (2542). ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของศูนย์บริการรถยนต์นิสสัน การศึกษาศูนย์บริการ บริษัท สยามนิสสันปทุมธานี จำกัด. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย.

- มณีวรรณ ตันไทย. (2533). พฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่ควบคุมยา สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยาต่อประชาชนผู้มาติดต่อ. วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- รัชยา กุลวานิชไชยนันท์. (2535). ความพึงพอใจของผู้ประกันต่อบริการทางการแพทย์ศึกษากรณีผู้ประกันตนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล. ภาคนิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สถาบันเทคโนโลยีและสังคมเกริก.
- วัลลภา ชายหา. (2532). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการสาธารณสุขด้านรักษาความสะอาดของกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วิฑูรย์ สิมะโชคดี. (2541). คุณภาพคือความอยู่รอด กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ดวงกมล
- วีรพงษ์ เถลิงจิระรัตน์. (2543). คุณภาพในงานบริการ. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ประชาชน.
- ศรัทธา วุฒิพงษ์. (2542). ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาจันดี จังหวัดนครศรีธรรมราช. ภาคนิพนธ์ปริญญาพัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ศิริลักษณ์ อุณหสุทธยานนท์. (2546). ความพึงพอใจต่อการใช้บริการฝาก-ถอนเงินของลูกค้า : กรณีศึกษา ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาสมุทรสาคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2538). การตลาดเพื่อสิ่งแวดล้อม. กรุงเทพมหานคร: วิถีชีวิตพัฒนา.
- \_\_\_\_\_. (2540). การวิจัยการตลาด. กรุงเทพมหานคร : เอ.เอ็น.การพิมพ์ จำกัด
- \_\_\_\_\_. (2541). การบริหารการตลาดยุคใหม่. กรุงเทพมหานคร : ชีระฟิล์ม และ ไซเท็กซ์ จำกัด.
- \_\_\_\_\_. (2542). การโฆษณาและการส่งเสริมการตลาด. กรุงเทพมหานคร: เอ. เอ็น. การพิมพ์.
- ศุภกร เสรีรัตน์. (2543). การบริหารการตลาด. กรุงเทพมหานคร : ชีระฟิล์ม และ ไซเท็กซ์.
- ศุภฤกษ์ เกียรติก้องสกุล (2544) ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ กรุงเทพมหานคร. ภาคนิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สถาบันราชภัฏสวนดุสิต.
- สมิต สัจฉกร. (2543). การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์สายธาร.
- สาโรช ไสยสมบัติ. (2534). ความพึงพอใจการทำงานของครูอาจารย์โรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดร้อยเอ็ด . ปริญญานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มหาสารคาม.

- สุทธิ ปันมา. (2535). ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน).  
 วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒมหาสารคาม.
- สุเทพ กลมกล่อม. (2547). ความคาดหวัง และการรับรู้ในคุณภาพบริการของลูกค้าที่ใช้บริการด้าน  
 สินเชื่อ ธ.ก.ส. สาขาพนัสนิคมจังหวัดชลบุรี. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต  
 มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สุริยะ วิริยะสวัสดิ์ (2530). พฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่องค์การราชการกับปัจจัย  
 สภาพแวดล้อมในเขตเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์. วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตร  
 มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สุวัฒนา ไบเจริญ. (2540). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของธนาคารออมสิน สาขาขอนแก่น.  
 วิทยานิพนธ์ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มหาสารคาม.
- เสรี วงศ์มณฑา. (2542). การวิเคราะห์พฤติกรรมผู้บริโภค. กรุงเทพมหานคร: ไชยทัศน์การพิมพ์.  
 \_\_\_\_\_. (2542). กลยุทธ์การตลาด: การวางแผนการตลาด. กรุงเทพมหานคร: ไชยทัศน์การพิมพ์.
- หลุยส์ จำปาเทศ. (2533). จิตวิทยาการจูงใจ. กรุงเทพมหานคร : สามัคคีสาสน์ จำกัด.
- อศุลย์ จาตุรงค์กุล. (2543). การบริหารการตลาด กลยุทธ์และยุทธวิธี. ฉบับปรับปรุง ครั้งที่ 2.  
 กรุงเทพมหานคร : ศูนย์หนังสือ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- อนุพงษ์ ทรงมาลัย. (2541). การศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าเงินฝากของธนาคารทหารไทย  
 สาขาป้อมพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว ภายหลังจากปรับปรุงระบบการให้บริการ.  
 วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- อัญญรักษ์ เตีสกุล (2543) ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อระบบการให้บริการของคณะทันตแพทย์  
 ศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. สารนิพนธ์ปริญญาสังคมสงเคราะห์ศาสตรมหาบัณฑิต  
 มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- อัมพร เจริญชัย. (2536). ความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อการบริการของโรงพยาบาลจังหวัดขอนแก่น :  
 วิทยานิพนธ์ปริญญาสังคมศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหิดล.
- เอกชัย กรุดนาค (2546) ความพึงพอใจในการใช้บริการธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) .  
 สำนักพลโยธิน. วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต  
 มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- Best, J. W. (1977). **Research in education**. 3 rd ed. New Delhi : Prentice-Hall.
- Best, J. W. & Kahn, J. V. (1998). **Research in education**. 8 th ed. Singapore: Allyn and Bacon.
- Cormick, C.A. (1974). **Leadership**. New York: Harmond Worth.

Elia.D. & Patrick G.M. (1972). **The determinate of job satisfaction among beginning librarians.**

New York : Hormones Worth.

Fitzgerald, M.R. & Durant, R.F. (1980, November). Citizen evaluation and urban\ management: service delivery in an ears of protest. **Pubic Administration Review.** 21 (48) , 585-594.

Kotler, P. (1994). **Marketing management : Analysis, planning, implementation and control.**

8 th Ed. Englewood Cliffs N.J. : Prentice-Hall.

\_\_\_\_\_. (1997). **Analyzed, planning, implementation and control.** Englewood Cliffs, N.J. : Prentice-Hall.

Morse. N.C. (1958). **Satisfaction in the white collar job.** Michigan: University of Michigan Press.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A. & Berry, L. L. (1985). **A conceptual model of service quality and its implication for future.** Englewood Cliff, N.J. : Prentice-Hall.

Scheffman, L.G. & Knauk ,L.L.(1997). **Consumer behavior.** 6 th ed. New Jersey : Prentice-Hall.

Wolman. T.E. (1973). **Education and organization leadership in Elementary School.** Englewood Cliffs, N.J. : Practice - Hall.

Zeithaml, V.A. (1988). **Consumer perceptions of price, quality and value of evidence.** New York : Mc Grew Hill Book.