

## บรรณานุกรม

- กาญจนา อรุณสอนศรี. (2546). ความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ต่อการดำเนินงานของสหกรณ์  
การเกษตรไชยปราการจำกัด อำเภอชัยปราการ จังหวัดเชียงใหม่. คณะเกษตรศาสตร์  
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- กุลธน ธนาพงศ์ธร. (2528). อ้างถึงใน ชีระ อัมพรพฤติ. (2542). ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการ  
ให้บริการของห้างอัมพรดีพาร์ทเมนท์สโตร์. โครงการปริญญาโทสำหรับผู้บริหาร  
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- คอตเลอร์, 필ลิป. (2545). หลักการตลาด. แปลโดย วารุณี ตันติวงศ์วานิช. กรุงเทพมหานคร:  
เพียร์สัน เอ็ดดูเคชั่น อินโดไชน่า.
- ฉัตรชัย คงสุข. (2535). ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของแผนกคลังพัสดุ  
ฝ่ายกักตุนและโภชนาการภายในประเทศ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน).  
สารนิพนธ์ ปริญญาโทบริหารธุรกิจ. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- เทียมใจ สุขสุภา. (2541). ศึกษาสภาพปัญหาและแนวทางในการดำเนินงานเกี่ยวกับการเบิกจ่ายวัสดุ  
และครุภัณฑ์ ของคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์ปริญญา  
มหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- นภารัตน์ เสือจงพรุ. (2544). ปัจจัยที่มีผลประสิทธิผลในการให้บริการของพนักงานประจำสำนัก  
งานบริการโทรศัพท์ การศึกษาค้นคว้าอิสระ. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจ  
มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- นิภา เมธธาวิชัย. (2542). สถิติเพื่อการวิจัย. กรุงเทพมหานคร : สถาบันราชภัฏธนบุรี.
- บุญเรียง ขจรศิลป์. (2529). วิธีวิจัยทางการศึกษา. กรุงเทพมหานคร : คณะศึกษาศาสตร์  
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ประกายดาว ดำรงพันธ์. (2546). ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการด้านสินเชื่อ : กรณี  
ศึกษา ศูนย์ธุรกิจสะพานขาว ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน). วิทยานิพนธ์ปริญญา  
วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (เศรษฐศาสตร์ธุรกิจ). มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ประภัสสร บุญมี. (2542). ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการประกอบธุรกิจ. มหาสารคาม: สถาบันราชภัฏ  
มหาสารคาม.

- ประภาพันท์ พลายจันทร์. (2546). ความพึงพอใจของนักศึกษาในการใช้ทรัพยากรสารสนเทศและบริการของห้องสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. สำนักหอสมุด.
- พงษ์จันทร์ แต่พงษ์ โสธร. (2545). ความคาดหวังในการใช้บริการโทรศัพท์สาธารณะแบบเว็บโฟนของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร. ภาคนิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการตลาด. มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- พงษ์เทพ สันติพันธ์. (2546). ความพึงพอใจของลูกค้าจากการใช้บริการสินเชื่อเพื่อซื้อบ้านพร้อมที่ดินของธนาคารอาคารสงเคราะห์ ในเขตกรุงเทพมหานคร. ภาคนิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ. มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- ไพโรพนา ศรีเสน. (2544). ความคาดหวังของผู้รับบริการต่อคุณภาพบริการในงานผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลศิริราช คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ภนิกา ชัยปัญญา. (2541). ความพึงพอใจของเกษตรกรต่อกิจกรรมไร่นาสวนผสมภายใต้โครงการปรับโครงสร้างและระบบการผลิตการเกษตรของจังหวัดเชียงราย. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาส่งเสริมการเกษตร คณะเกษตรศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- มรกต คงสมบูรณ์. (2546). ความพึงพอใจของผู้โดยสาร การบินไทย ของแผนกสอบถามและรับรองที่นั่ง : ศึกษาเฉพาะกรณี สำนักงานใหญ่. ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- รัชชา กุลวานิชไชยนันท์. (2535). ความพึงพอใจของผู้ประกันต่อบริการทางการแพทย์ : ศึกษากรณีผู้ประกันตนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล สำนักงานประกันสังคม. รายงานการวิจัยสถาบันสังคมเกริก.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2525). พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน (พิมพ์ครั้งที่ 4). สำนักพิมพ์อักษรเจริญทัศน์.
- วนิดา ลีวนานนท์ชัย. (2534). ทักษะคติของผู้ใช้และผู้ให้บริการที่มีต่อการบริหารงานพัสดุ : ศึกษาเฉพาะกรณีมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- วิรุฬ พรรณเทวี. (2542). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของหน่วยงานกระทรวงมหาดไทย ในอำเภอเมือง จังหวัดแม่ฮ่องสอน. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต คณะเกษตรศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

- สมถวิล ดวงแก้ว. (2546). **ระดับคุณภาพบริการของ บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) สำนักงานบริการโทรศัพท์แห่งประเทศไทย. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต กลุ่มวิชาการตลาด. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีปทุม.**
- สมพงษ์ เกษมสิน. (2526). **การบริหารบุคคลแผนใหม่ (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพมหานคร. ไทยวัฒนาพานิช.**
- สายสวรรค์ เรืองวิเศษ และ อัจจิมา จันทราทิพย์. (2530). **การบริหารการตลาด. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.**
- เสรี วงษ์มณฑา. (2542). **กลยุทธ์การตลาด. กรุงเทพมหานคร: ซีระฟิล์มและไซเท็กซ์**
- อดุลย์ จาตุรงค์กุล. (2543). **การบริหารการตลาด กลยุทธ์และยุทธวิธี (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.**
- อรการ หาญศิริสาธิต. (2546). **ความพึงพอใจในสวัสดิการเงินกู้ ภูมิศึกษา : พนักงาน บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.**
- อรุณทิพย์ วรชีวัน. (2545). **ทัศนคติของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการสินเชื่อกลางธนาคารกรุงศรีอยุธยา. มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.**
- Donald, C. (1994). **The marketing of service.** London: Butter worth Heinemann.
- Moven. J. C. (1994). **Consumer Behavior (Third Edition).** New York: Macmillian.
- Parasuraman, A., Zeithamal, V.A., & Berry, L. L. (1991). **Understanding measuring and improving service quality finding from a multiphase research program.** Massachusette: Lexington.
- Peter, J. P., & Donnelly, H. j. (1992). **Marketing Management (Third Edition).** New York: Irwin.
- Schiffman, L. G., & Kunuk, L. L. (1997). **Consumer behavior (Sixth Edition).** New Jersey: Prentice Hall.