



บรรณานุกรม



บรรณานุกรม

- โกวิท มหินชัย. (2546). ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการด้านสินเชื่อของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่. การค้นคว้าแบบอิสระปริญญา บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (บริหารธุรกิจ). เชียงใหม่ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. ถ่ายเอกสาร.
- กฤษณี โพธิ์ชนะพันธ์. (2542). ความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอกสถาบันโรคผิวหนัง. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (บริหารสาธารณสุข). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล. ถ่ายเอกสาร.
- กุลชน ธนาพงศธร. (2528). การบริหารงานบุคคล. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- เกษม จันทร์แก้ว. (2540). การจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ขวัญชนก กฤตยานุกุลย์. (2544). ความสัมพันธ์ระหว่างความรู้ ทักษะและพฤติกรรม ประชาธิปไตยของนักศึกษาที่กำลังศึกษาในสถานศึกษาระดับมหาวิทยาลัยในประเทศไทย. ภาคนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาสังคม). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันพัฒนาบริการศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- จรววยพร กุลอำนาจชัย. (2538). ความพึงพอใจของผู้รับบริการสังคมสงเคราะห์. วิทยานิพนธ์ สังคมศาสตรมหาบัณฑิต (สังคมสงเคราะห์). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- จิตตินันท์ เดชะคุปต์. (2538). จิตวิทยาการบริการ เอกสารการสอนวิชาชุดการบริหาร. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- ชลธิชา ไชยทิพย์. (2545). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการด้านสินเชื่อของธนาคาร ไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) สาขาเชียงใหม่. การค้นคว้าแบบอิสระปริญญา บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (บริหารธุรกิจ). เชียงใหม่ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. ถ่ายเอกสาร.
- ชูชัย เทพสาร. (2546). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับกระบวนการตัดสินใจเลือก บริษัทรักษาความปลอดภัย : กรณีศึกษาผู้ประกอบการซื้อ-ขาย แลกเปลี่ยนรถยนต์ในกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (รัฐศาสตร์). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.



- ณัชปรีดา ไตรพิพัฒน์พงษ์. (2543). ความรู้ทัศนคติของผู้บริหารระดับสูงในการพัฒนาคุณภาพสิ่งแวดล้อมของสถานพยาบาลเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ วิทยาศาสตร์บัณฑิต (เทคโนโลยีที่เหมาะสมเพื่อการพัฒนาทรัพยากร). นครปฐม : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล. ถ่ายเอกสาร.
- ดวงนภา หวงสุวรรณกร. (2544). ปัจจัยด้านส่วนประสมการตลาดบริการที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการด้านสินเชื่อบุคคลของลูกค้าธนาคารออมสินในเขตอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่. การค้นคว้าแบบอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (บริหารธุรกิจ). เชียงใหม่ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. ถ่ายเอกสาร.
- ถวัลย์ วรเทพพิพิงษ์. (2530). แนวความคิดกระบวนการและโครงสร้างการตัดสินใจ. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.
- ถวิล เกื้อกุลวงศ์. (2530). การบริหารการศึกษาใหม่ : ทฤษฎีวิจัยและปฏิบัติ. กรุงเทพฯ : เสมาธรรม.
- ทรงพล แสงประกาย. (2544). พฤติกรรมการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมของประชากรในท้องถิ่น กรณีศึกษา บึงบอระเพ็ด : จังหวัดนครสวรรค์. วิทยานิพนธ์สังคมสงเคราะห์ศาสตร์มหาบัณฑิต (สิ่งแวดล้อม). นครปฐม : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล. ถ่ายเอกสาร.
- ธงชัย สันติวงษ์. (2540). พฤติกรรมผู้บริโภคทางการตลาด. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.
- _____. (2541). หลักการจัดการ. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.
- ธนาคารออมสิน. (2529). แผนวิสาหกิจ พ.ศ. 2530 – 2534. กรุงเทพฯ : ธนาคารฯ.
- _____. (2544, พฤษภาคม-มิถุนายน). “เรื่องธนาคารประชาชน,” วารสารออมสิน. 1(3) : 8-10.
- นิรมล กิตติกุล. (2545). องค์การและการจัดการ. กาญจนบุรี : สถาบันราชภัฏกาญจนบุรี.
- ประกาศรี อมรสิน. (2539). นักขายมืออาชีพ. กรุงเทพฯ : ซีรานูสรณ์การพิมพ์.
- ปรัชญา เวสารัชช์. (2540). บริการประชาชนทำได้ไม่ยาก (ถ้าอยากทำ). กรุงเทพฯ : กราฟฟิคฟอร์เมท(ไทยแลนด์).
- พชรวรรณ โสภณภาค. (2546). พฤติกรรมการเลี้ยวดูสุนัขของประชาชนในเขตอำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดสระบุรี. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (สุขศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.



- พรรณศิริ ยุติศรี. (2546). พฤติกรรมการประหยัดพลังงานไฟฟ้าของนักเรียนมัธยมศึกษาตอนปลายในจังหวัดนนทบุรี. วิทยานิพนธ์สังคมสงเคราะห์ศาสตรมหาบัณฑิต (สิ่งแวดล้อม). นครปฐม : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล. ถ่ายเอกสาร.
- พิภพ อุดร. (2537, ตุลาคม-ธันวาคม). “การตลาดสำหรับธนาคาร,” *บริหารธุรกิจ*. 17(4) : 59-63. มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. (2543). *ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการบริหาร*. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยฯ.
- ล้วน สายยศและอังคณา สายยศ. (2536). *เทคนิคการวิจัยการศึกษา*. กรุงเทพฯ : ศูนย์ส่งเสริมวิชาการ.
- วราภรณ์ จิรพิพัฒน์. (2541). *ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการสินเชื่อของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาจังหวัดกาฬสินธุ์*. ภาคนิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาสังคม). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- วราภรณ์ บรรดิ. (2543). *การศึกษาผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนและพฤติกรรมในการทำงานกลุ่มในกลุ่มวิชาสร้างเสริมประสบการณ์ชีวิตของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 5 โดยการสอนแบบร่วมมือกันเรียนรู้*. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต (การประถมศึกษา). ขอนแก่น : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น. ถ่ายเอกสาร.
- วัชรวิ วงศ์ศิริวัฒน์. (2536). *ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการตัดสินใจเลือกอาชีพของนักศึกษาหลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพ พ.ศ. 2533 ในภาคตะวันออกเฉียงใต้*. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต (การศึกษาผู้ใหญ่). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- วิจิตร จิตรวศินกุล. (2545). *ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารกสิกรไทย สาขานนราชวงศ์*. การค้นคว้าแบบอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (บริหารธุรกิจ). เชียงใหม่ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. ถ่ายเอกสาร.
- วิเชียร เกตุสิงห์. (2543). *สถิติวิเคราะห์สำหรับการวิจัย*. กรุงเทพฯ : วัฒนาพานิช.
- วิมลสิทธิ์ หรยางกูร. (2536). *พฤติกรรมมนุษย์กับสภาพแวดล้อม มูลฐานทางพฤติกรรมเพื่อการออกแบบและวางแผน*. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2537). *การโฆษณาและส่งเสริมการตลาด*. กรุงเทพฯ : เอส. เอ็ม. เซอร์คิทเพรส.
- _____. (2541). *กลยุทธ์การตลาด การบริหารการตลาดและกรณีศึกษา*. กรุงเทพฯ : ธีระฟิล์มและไซเท็กซ์.



- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2538ก). **กลยุทธ์การตลาด การบริการการตลาดและกรณีตัวอย่าง**.
กรุงเทพฯ : พัฒนาการศึกษาศึกษา.
- _____. (2538ข). **การบริหารการตลาดยุคใหม่**. กรุงเทพฯ : พัฒนาการศึกษาศึกษา.
- สงวน สุทธิเลิศอรุณ. (2543). **พฤติกรรมมนุษย์กับการพัฒนาคน**. กรุงเทพฯ : ทิพย์วิสุทธิ.
- สมจิตต์ สุพรรณทัศน์. (2544). **เอกสารการสอนชุดวิชาสุศึกษาหน่วยที่ 1-7**. นนทบุรี :
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- สมพงษ์ เกษมสิน. (2517). **การบริหาร**. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.
- สมาน รังสีโยฤกษ์ และสุธี สุทธิสมบูรณ์. (2533). **หลักการบริหารเบื้องต้น**. กรุงเทพฯ :
สวัสดิการพนักงาน กพ.
- สำนักงานเศรษฐกิจการคลัง. (2545). **รายงานผลการดำเนินงานโครงการธนาคารประชาชน**.
กรุงเทพฯ : กระทรวงการคลัง.
- สำนักธนาคารประชาชน. (2544). **คู่มือการปฏิบัติงานโครงการธนาคารประชาชน**. กรุงเทพฯ :
ธนาคารออมสิน.
- สุทธานี พรพัฒนานนท์. (2543). **ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการของธนาคารทหารไทย
จำกัด (มหาชน) สาขานนทบุรีแก้ว จังหวัดเชียงใหม่**. การค้นคว้าแบบอิสระปริญญา
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (บริหารธุรกิจ). เชียงใหม่ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย
เชียงใหม่. ถ่ายเอกสาร.
- สุมาลี พรรณนิคม. (2548). **พฤติกรรมและความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการไทยธนาคารจำกัด
(มหาชน)**. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (การจัดการทั่วไป). พระนครศรีอยุธยา :
บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันราชภัฏพระนครศรีอยุธยา. ถ่ายเอกสาร.
- สุรพล พยอมแย้ม. (2541). **จิตวิทยาอุตสาหกรรม**. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศิลปกร.
- เสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์. (2512). **พฤติกรรมผู้นำทางการศึกษา**. พิษณุโลก : มหาวิทยาลัย
ศรีนครินทรวิโรฒ.
- อดุลย์ จาตุรงค์กุล. (2543). **พฤติกรรมผู้บริโภค**. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- อภิรัตน์ จันตะนี, ศรีเพชร เลิศพิเชฐ และอุเทศ ศรีแก้ว. (2539). **วิธีวิจัยทางธุรกิจ**. กรุงเทพฯ :
พิทักษ์อักษร.
- อรทัย เชิดชูธรรม. (2545). **ความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการของธนาคารพาณิชย์
ไทยในเขตเทศบาลเมือง จังหวัดพิษณุโลก**. การค้นคว้าแบบอิสระปริญญา บริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิต (บริหารธุรกิจ). เชียงใหม่ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
ถ่ายเอกสาร.



- Assael, H. (1998). **Consumer Behavior and Marketing Action**. 6 th ed. Cincinnati : South-Western College.
- Chester, Banard I. (1938). **Marketing**. 7 th ed. Fort Worth : The Dryden Press.
- Dalton, Farland E. (1987). **Fundamentals of Marketing**. 8 th ed. New York : McGraw-Hill.
- Kotler, Phillip and Gary Armstrong. (1993). **Marketing : an Introduction**. 3 th ed. Englewood Cliffs, NJ : Prentice-Hall.
- Maslow, Abraham M. (1954). **Motivation and Personality**. New York : Harper and Brother.
- Schiffman, L.G. and L.L. Danuk. (1994). **Consumer Behavior**. 5 th ed. Englewood Cliffs, NJ : Prentice-Hall.
- Yamane, Taro. (1973). **Introductory Analysis**. 3 th ed. Tokyo : Harper International Education.