

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กฤษ อุ่อรุณ. (2550). **ปัจจัยที่ใช้บริการและความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริหารจัดการด้านสินเชื่อบริการธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาสุพรรณบุรี**. วิทยานิพนธ์ บธ.ม. (การบริหารธุรกิจ). พระนครศรีอยุธยา : มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา. ถ่ายเอกสาร.
- กฤษณี โพธิ์ชนะพันธ์. (2542). **ความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอกสถาบันโรคผิวหนัง**. วิทยานิพนธ์ วท.ม. (บริหารสาธารณสุข). กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยมหิดล. ถ่ายเอกสาร.
- กลยุทธ์การตลาด. (2552). (ออนไลน์). แหล่งที่มา : <http://necin.is.in.th/?md=content&ma=show&id=2>.
- กลยุทธ์การตลาดสัมพันธ์ในธุรกิจบริการ. (2551). (ออนไลน์). แหล่งที่มา : http://www.crmtotai.com/index.php?option=com_content&task=view&id=1846&Itemid=80.
- การวิเคราะห์เชิงคุณภาพ โดยใช้หลัก 5 C's. (2551). (ออนไลน์). แหล่งที่มา : <http://www.fpo.go.th/S-I/Source/ECO/ECO27.htm>.
- กุลชลิ ไชยนั้นตา. (2551). (ออนไลน์). แหล่งที่มา : <http://phironizz.igetweb.com/index.php?mo=3&art=193819>.
- จริยา กงจักร์. (2548). **การศึกษาปัญหาและความต้องการของผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อ ธนาคารออมสิน สาขาเชียงคำ อำเภอเชียงคำ จังหวัดพะเยา**. วิทยานิพนธ์ บธ.ม. (การบริหารธุรกิจ). เชียงราย : มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย. ถ่ายเอกสาร.
- จิราภา พรรณนิคม. (2548). **พฤติกรรมและความพึงพอใจของลูกค้าสินเชื่อที่มีต่อการบริหารจัดการธนาคารออมสินภาคนครหลวง 2**. วิทยานิพนธ์ บธ.ม. (การบริหารธุรกิจ). พระนครศรีอยุธยา : มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา. ถ่ายเอกสาร.
- จุลนภ ชัมฒนพงษ์. (2546). **ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความต้องการสินเชื่อบุคคล : กรณีศึกษาจังหวัดขอนแก่น**. วิทยานิพนธ์ บธ.ม. (การบริหารธุรกิจ). ขอนแก่น : มหาวิทยาลัยขอนแก่น. ถ่ายเอกสาร.
- นัตยาพร เสมอใจ. (2547). **การจัดการและการตลาดบริการ**. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- นัตยาพร เสมอใจ และมัทนียา สมมิ. (2545). **พฤติกรรมผู้บริโภค**. กรุงเทพฯ : เอ็กสเปอร์เน็ท.
- ชลธิชา ไชยทิพย์. (2545). **ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการด้านสินเชื่อของธนาคารไทยธนาคารจำกัด(มหาชน) สาขาเชียงใหม่**. วิทยานิพนธ์ บธ.ม. (การบริหารธุรกิจ). เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. ถ่ายเอกสาร.

- ชาตรี คุรุชยาม. (2548). **ปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจกับธนาคารพาณิชย์** ของผู้ประกอบการที่จดทะเบียนนิติบุคคลในอำเภอเมืองจังหวัดราชบุรี. วิทยานิพนธ์ บธ.ม. (การบริหารธุรกิจ). เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. ถ่ายเอกสาร.
- คณนภา หวงสุวรรณกร. (2544). **ปัจจัยด้านส่วนประสมการตลาดบริการที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อเคหะของลูกค้านักธนาคารออมสินในเขตอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่**. วิทยานิพนธ์ บธ.ม. (การบริหารธุรกิจ). เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. ถ่ายเอกสาร.
- ทิศทางการดำเนินงาน วิสัยทัศน์ และพันธกิจ. (2551). (ออนไลน์). แหล่งที่มา : http://www.ktb.co.th/th/about_ktb/vision.jsp.
- ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาประตูน้ำพระอินทร์. (2551). **คู่มือการปฏิบัติงานสินเชื่อ**. พระนครศรีอยุธยา : ธนาคาร.
- ชานินทร์ ศิลป์จารุ. (2550). **การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS**. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ : วี. อินเตอร์ พรินท์.
- นงนภัส วาชัยยุง. (2551, สิงหาคม). “เงินเพื่ออาเซียน : ปัจจัยจุดการเติบโตของภูมิภาค,” **สารวิจัยธุรกิจ**. 12(30) : 1.
- นภคธ กายคำ. (2552). **การพัฒนากลยุทธ์ทางการตลาด**. (ออนไลน์). แหล่งที่มา : [http:// www.nanosoft.co.th/maktip34.htm](http://www.nanosoft.co.th/maktip34.htm).
- ประสงค์ ทองอินทร์. (2547). **ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อสวัสดิการของธนาคารออมสินสาขาพร้าว จังหวัดเชียงใหม่**. วิทยานิพนธ์ บธ.ม. (การบริหารธุรกิจ). เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. ถ่ายเอกสาร.
- ประวัติความเป็นมาของธนาคารกรุงไทย จำกัด. (2551). (ออนไลน์). แหล่งที่มา : http://www.ktb.co.th/th/about_ktb/main_profile.jsp.
- พวงรัตน์ ทวีรัตน์. (2540). **วิธีการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์**. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- พินพัสนีย์ พรหมศิริ. (2547, มกราคม). “กลยุทธ์การตลาด สำหรับยุคแห่งการเปลี่ยนแปลง,” **ประชาชาติธุรกิจ**. หน้า 6.
- ไพลิน ผ่องใส. (2551). (ออนไลน์). แหล่งที่มา : <http://www.pantown.com/board.php?id=8578&name=board5&topic=142&action=view>.
- ยูภาวรรณ วรรณวานิชย์. (2548). **การตลาดบริการ**. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

รายงานประจำปี 2551 บมจ. ธนาคารกรุงไทย. (2552). (ออนไลน์). แหล่งที่มา :

http://www.ktb.co.th/upload/investor_relation/annual_report/2551/annual_report_2551_th.pdf.

ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ. (2540). สถิติวิทยาทางการวิจัย. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น.

วรรณดี สุริยพรรณ. (2549). ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อของลูกค้าธนาคารออมสิน สาขาท่าชนะ จังหวัดสุราษฎร์ธานี. วิทยานิพนธ์ บธ.ม. (การบริหารธุรกิจ). สุราษฎร์ธานี : มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี. ถ่ายเอกสาร.

วรวิทย์ กำแพงศิริรัตน์. (2542). การศึกษาความคิดเห็นของลูกค้าต่อการให้บริการของพนักงานสินเชื่อและพนักงานบัญชีธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดหนองคาย. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. (จิตวิทยาการให้คำปรึกษา). มหาสารคาม : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. ถ่ายเอกสาร.

วันเพ็ญ เนียมหอม. (2547). การบริหารจัดการแบบมีส่วนร่วมของพนักงานธนาคารออมสินภาค 4 ที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ. วิทยานิพนธ์ บธ.ม. (บริหารธุรกิจ). พระนครศรีอยุธยา : มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา. ถ่ายเอกสาร.

ศักดิ์ชาย ลีรัตนกุล. (2543). ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ประกอบการในการใช้สินเชื่อของบริษัทเงินทุนในจังหวัดเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์ บธ.ม. (การบริหารธุรกิจ). เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. ถ่ายเอกสาร.

ศิริกัญญา กระจายศรี. (2549). การบริหารจัดการของธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ที่มีผลต่อพฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้รับบริการ กรณีศึกษา : เฉพาะเขตพื้นที่ 26. วิทยานิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการทั่วไป). พระนครศรีอยุธยา : มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา. ถ่ายเอกสาร.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2546). กลยุทธ์การตลาด การบริการการตลาดและกรณีตัวอย่าง. กรุงเทพฯ : พัฒนาศึกษา.

_____. (2546). การบริหารการตลาดยุคใหม่. กรุงเทพฯ : ชีระฟิล์ม และไซเท็กซ์.

โสรดา บงมาศ. (2544). ปัจจัยสื่อสารการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อบุคคลของธนาคารไทยที่ร่วมทุนกับต่างชาติ. วิทยานิพนธ์ บธ.ม. (การบริหารธุรกิจ). กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.

สาโรจน์ วันมี. (2547). ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อบุคคลของลูกค้าธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานคร. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร. ถ่ายเอกสาร.

- สุภชัย คามวัลย์. (2544). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงาน
อำเภอเดชอุดม จังหวัดอุบลราชธานี. วิทยานิพนธ์เศรษฐศาสตร์มหาบัณฑิต (พัฒนาการ
เศรษฐกิจ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
อดุลย์ จาตุรงค์กุล. (2543). พฤติกรรมผู้บริโภค. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
อรรถพร คำคม. (2546). การให้บริการสินเชื่อของธนาคารอาคารสงเคราะห์ : ศึกษาจากความ
คิดเห็นของผู้ใช้บริการฝ่ายกิจการสาขากรุงเทพและปริมณฑล. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตร
มหาบัณฑิต (พัฒนาสังคม). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
ถ่ายเอกสาร.
- อัชรี มีศิริ. (2545). ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อพฤติกรรมการใช้บริการสินเชื่อบุคคลของลูกค้านาคาร
ออมสิน ภาค 4. วิทยานิพนธ์ บธ.ม. (การบริหารธุรกิจ). กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
อัมพร บุณธรรมปทานนท์. (2550, ธันวาคม). "ปัญหา Sub-prime : วิกฤติการเงินรอบใหม่ที่ไม่อาจ
คาดเดา," สารวิจัยธุรกิจ. 11(56) : 1-3.
_____. (2551, มิถุนายน). "ความท้าทายของสถาบันการเงินในอนาคต," สารวิจัยธุรกิจ.
12(24) : 1.
- Barnard. (2551). (ออนไลน์). แหล่งที่มา : <http://www.isc.ru.ac.th/data/BA0000821.doc>.
- Best, J.W. (1978). **Research in Education**. 4 th ed. Engleweed Ciffs, NJ : Prentice-Hall.
- Gibson & Invancevich. (2551). (ออนไลน์). แหล่งที่มา :
<http://www.isc.ru.ac.th/data/BA0000821.doc>.
- Jones. (2551). (ออนไลน์). แหล่งที่มา : <http://www.isc.ru.ac.th/data/BA0000821.doc>.
- Kotler, Philip. (1997). **Marketing Management**. 9 nd ed. New Jersey : Prentice-Hall.
- Millert, John David. (1954). **Management in the Public Service : The Quest for Effective
Performance**. New York : McGraw-Hill.
- Moody. (2551). (ออนไลน์). แหล่งที่มา : <http://www.isc.ru.ac.th/data/BA0000821.doc>.
- Plunkett & Attner, (1994). (ออนไลน์). แหล่งที่มา :
<http://phironizz.igetweb.com/index.php?mo=3&art=193819>.
- Schiffman, Leon G. and Leslie Lazar Danuk. (1994). **Consumer Behavior**. 5 th ed. Englewood
Cliffs, NJ : Prentice-Hall.
- Simon. (2551). (ออนไลน์). แหล่งที่มา : <http://www.isc.ru.ac.th/data/BA0000821.doc>.