บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

กิตติยา เหมังค์. (2548). **ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรับฝาก ณ ที่ทำการไปรษณีย์หลักสี่.** วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.

จาตุรันต์ เวคะวากยานนท์. (2552). **ปัจจัยทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการไปรษณีย์ของผู้บริโภค ณ ที่ทำการไปรษณีย์ จังหวัดยโสธร**. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.

ฉัตยาพร เสมอใจ. (2550). **พฤติกรรมผู้บริโภค.** กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดยูเคชั่น.

ดิลก กุลวัตร. (2549). **แนวคิดเกี่ยวกับการตัดสินใจของผู้บริโภค.** กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.

ธานินทร์ ศิลป์จารุ. (2555). **การวิจัยและวิเคราะห์ทางสถิติด้วย SPSS และ AMOS.** กรุงเทพฯ : บิสซิเนสอาร์แอนด์ดี.

ชฎาภรณ์ รวมวงษ์. (2550). **ปัจจัยการตัดสินใจเลือกใช้บริการไปรษณีย์เอกชนของผู้บริโภคในเมืองทองธานี**. ภาคนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการตลาด, มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. (2546). **การตลาดบริการ.** กรุงเทพฯ. ซีเอ็ดยูเคชั่น.

ชูชัย เทพสาร. (2546). **ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับกระบวนการตัดสินใจเลือกบริษัทรักษาความปลอดภัย : กรณีศึกษาผู้ประกอบการซื้อ-ขาย และเปลี่ยนรถยนต์ในกรุงเทพมหานคร.** วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐศาสตร์), มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

ธัญญ์รภัส สุขเกษม. (2555). **ปัจจัยที่มีผลต่อความต้องการและการตัดสินใจทำประกันชีวิตของประชาชนในจังหวัดสุพรรณบุรี.** วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.

บรรพจน์ ชาญกิจกรรณ์. (2552). **ความคิดเห็นของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อประสิทธิภาพในการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดอ่างทอง.** ภาคนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.

ประโยชน์ ชีรนรวนิชย์. (2549). **ปัจจัยทางการตลาดบริการที่สัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการตั๋วแลกเงินไปรษณีย์ของ บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร**. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.

ปิยะพงศ์ ชลวิวัฒน์มงคล. (2546). **ปัจจัยด้านการตลาดที่มีผลต่อการซื้อตราไปรษณียากรเพื่อการสะสมของสมาชิกในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่**. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

พรศิริ ลิมปพนาสิทธิ. (2546). **ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรับชำระเงินผ่านทางไปรษณีย์ในอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่**. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

พิมล ศรีวิกรม์. (2546). **พฤติกรรมผู้บริโภค**. กรุงเทพฯ : ศูนย์หนังสือจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

พัชรวลัย วิทย์ไชสง. (2551). **การตัดสินใจของผู้บริโภคในการเลือกซื้อสินค้าเฮ้าส์แบรนด์เทสโก้โลตัส สาขาหลักสี่**. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.

ยุวพรรณ มาดี. (2550). **พฤติกรรมการเลือกและความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของบริษัทเมืองไทยประกันชีวิต จำกัด ในเขตภาคกลาง**. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการทั่วไป, มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.

วิมลศรี แสนสุข และคณะ. (2550). **หลักการตลาด.** กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.

วิรัช พงศ์นภารักษ์. (2550). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สาขาเมืองอุตรดิตถ์**. ภาคนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารและพัฒนาประชาคมเมืองและชนบท, มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2541). **กลยุทธ์การตลาดและการบริหารการตลาด**. กรุงเทพฯ : ไดมอน อิน บิสสิเน็ต เวิร์ล.

สมเกียรติ ฤทธิจันทร์. (2556). **ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้าและอุปกรณ์ไฟฟ้าของผู้ใช้ไฟฟ้าเฉพาะรายกับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านนา จังหวัดนครนายก.** การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการทั่วไป, มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.

สุภาภรณ์ พลนิกร. (2548). **พฤติกรรมผู้บริโภค.** กรุงเทพฯ : โฮลิสติก พับลิชชิ่ง.

สมอุษา ศักดิ์หริรักษ์. (2551). **การรับรู้และความคาดหวังของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลพังงา.** ภาคนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการทั่วไป, มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.

สยมพร สกุณี. (2554). **ประสิทธิภาพในการให้บริการที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดสุพรรณบุรี.** วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.

สมัย แจ้งศิลป์. (2550). **ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการใช้บริการและความพึงพอใจใน**

บริการรับชำระเงินทางไปรษณีย์ของผู้ใช้บริการในอำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี.

สมิต สัชฌุกร. (2546). **การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ.** กรุงเทพฯ : สายธาร.

สันติ ฑิฆัมพรพิทยา. (2546). **ความพึงพอใจของลูกค้าธุรกิจในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ต่อบริการไปรษณีย์ด่วนพิเศษของการสื่อสารแห่งประเทศไทย.** วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

สุชัญญา เจริญสุข. (2552). **ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ในเขตเทศบาลนครอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี**. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการตลาด, มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

สุรชัย วิลาศ. (2551). **ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของที่ทำการไปรษณีย์ปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี**. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิทยาการจัดการ, มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

เสริมศักดิ์ เมฆสุทัศน์. (2553). **ความคิดเห็นของลูกค้า บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัดในการใช้บริการส่งพัสดุขนาดใหญ่**. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิทยาการจัดการ, มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

อดุลย์ จาตุรงคกุล และดลยา จาตุรงคกุล. (2550). **พฤติกรรมผู้บริโภค.** กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

อมรรัตน์ ชวโนวานิช. (2548). **ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรับชำระเงินผ่านที่ทำการไปรษณีย์หลักสี่**. วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐศาสตร์, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

อรอนงค์ สีมันตร. (2546). **ปัจจัยทางการตลาดบริการที่มีผลต่อผู้ประกอบการร้านค้า ณ ศูนย์หัตถกรรมบ้านถวายในการใช้บริการไปรษณีย์ ณ ที่ทำการไปรษณีย์หางดง จังหวัดเชียงใหม่**. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

อชิรญา บัวบาง. (2551). **ปัจจัยที่ตัดสินใจและความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริหารจัดการของบริษัทประกันชีวิตในเขตจังหวัดพระนครศรีอยุธยา.** วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการทั่วไป, มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.

อภิสิทธิ์ ฉัตรทนานนท์. (2547). **การบริหารการตลาด.** กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

George, R. T. (1949). **Consumer Behavior**. Chicago : University of Chicago.

Gronroos, C. (1990**). Service management and Marketing**. Lesington, MA : Lexington Book.

Kotler, P. (1973 - 1974, Winter). Atmospherics as a Marketing Tool. **Journal of Retailing** 49**.**

_____. (1994). **Marketing Management Analysis, Planning, Implementation and Control, (**8th ed). New Jersey : Prentice-Hall.

_____. (2000). **Marketing Management .** Englewood Cliffs, NJ : Prentice Hall.

Lovelock, C. H. (1992). **Marketing services**, (2nd ed). Englewood Cliffs : Prentice-Hall.

Millet, J. D. (1954). **Management in The Public Service**. New York : McGraw-Hill.

Sobolo, Y. (1975). **Servive Industries**. Geneva : I.L.O.

Solomon, M. R. (1996). **Consumer Behavior.** (3rd ed). Englewood Cliffs, NJ. : Prentice-Hall.

Weber, M. (1966). **The Theory of Social and Economic Organization.** (Trans. By A.M. Henderson and Talcott Person, 4th ed). New York : Free Press.