

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กรชวัล หอมไกรลาศ. (2546). รูปแบบการสื่อสารกับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานรัฐวิสาหกิจในสังกัดกระทรวงคมนาคม. วิทยานิพนธ์นิเทศศาสตรมหาบัณฑิต สาขาประชมสัมพันธ์, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2540). การวิเคราะห์ข้อมูลด้วย SPSS for Windows. กรุงเทพฯ : พิมพ์ลักษณ์.
- กัลยาณี ตปนียากร. (2543). ความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาบรปือ. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- โกศล น้อย่าง. (2543). ความพึงพอใจของประชาชนในการบริการของสถานีตำรวจภูธร อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐศาสตร์, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- จรวยพร กุลอานวยชัย. (2540). ความพึงพอใจของผู้รับบริการสังคมสงเคราะห์. วิทยานิพนธ์สังคมศาสตรมหาบัณฑิต สาขาสังคมสงเคราะห์, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- จิตตินันท์ เฉชะคุปต์. (2540). จิตวิทยาการบริการ เอกสารการสอนวิชาชุดการบริหาร. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- ฉันทนา จารูร. (2546). ความพึงพอใจและพฤติกรรมของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารดีบีเอส ไทยทูล จำกัด (มหาชน) สาขาवरจักร. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการ, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ชลพรรณ นิยม. (2546). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ : ศึกษาเฉพาะลูกค้าธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน). วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการตลาด, สถาบันราชภัฏสวนดุสิต.
- ดารา ทีปะปาล. (2541). พฤติกรรมผู้บริโภค. กรุงเทพฯ : รุ่งเรืองสาส์นการพิมพ์.
- ทัศนีย์ ศิลาวรรณโณ. (2544). ความพึงพอใจของนิสิตปริญญาโทรุ่นที่ 1 ที่มีต่อกระบวนการเรียนการสอน. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขานโยบายสาธารณะ, มหาวิทยาลัยบูรพา.

- ทัศนีย์ สิงห์เจริญ. (2543). ความพึงพอใจของนักเรียนระดับมัธยมศึกษาปีที่ 1 ของโรงเรียนวังไกลกังวล และโรงเรียนราชประชานุเคราะห์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ ต่อการเรียนการสอนทางไกลผ่านดาวเทียม. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาการศึกษาเพื่อพัฒนาทรัพยากรมนุษย์, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- เบญจมาภรณ์ สมุดอินแก้ว. (2543). ความพึงพอใจของผู้ป่วยที่มารับบริการให้ยาระงับความรู้สึกในโรงพยาบาลสุรินทร์. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ปรัชญา เวสารัชช์. (2540). บริการประชาชนทำได้ไม่ยาก (ถ้าอยากทำ). กรุงเทพฯ : กราฟฟิคฟอร์แมท (ไทยแลนด์).
- ปราณี กิรติธร. (2543). ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) สาขาภาพสินธุ์ จังหวัดกาฬสินธุ์. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- ปริญ ลักขิตานนท์. (2544). จิตวิทยาและพฤติกรรมผู้บริโภค. กรุงเทพฯ : ทิปปิงพอยท์.
- พฤษ สิงหรรกิจ. (2547). ความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สังกัดเขตส่วนภูมิภาคเขต 24. การค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารทั่วไป, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- พิกุล ทองมา. (2543). ความคาดหวังและความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาย่อยอุโมงค์ จังหวัดลำพูน. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาเศรษฐศาสตร์สหกรณ์, มหาวิทยาลัยแม่โจ้.
- พิบูล ทีปะपाल. (2543). การบริหารการตลาดยุคใหม่ในศตวรรษที่ 21. กรุงเทพฯ : รุ่งเรืองสาส์นการพิมพ์.
- พิศักดิ์ กุสุโมทย์. (2543). ความพึงพอใจ ผู้خابรม คุณภาพของศูนย์ฝึกอบรมการปีโตรเลียมแห่งประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาเทคโนโลยีการศึกษา, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- เรวัตร์ ชาตรีวิศิษฐ์. (2553). การสร้างบุคลากรให้มีแนวความคิดเกี่ยวกับการบริการ. ค้นเมื่อ 12 มกราคม 2555 จาก www.tpa.or.th/publisher/pdfFileDownloadS/QM152_p097-99.pdf
- ล้วน สายยศและอังคณา สายยศ. (2536). เทคนิคการวิจัยการศึกษา. กรุงเทพฯ : ศูนย์ส่งเสริมวิชาการ.

- วันเพ็ญ เนียมหอม. (2546). การบริหารจัดการแบบมีส่วนร่วมของพนักงานธนาคารออมสินภาค 4 ที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.
- วิจิตร จิตรวสินกุล. (2545). ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารกสิกรไทย สาขาถนนราชวงศ์ จังหวัดเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ศิริกัญญา กระจายศรี. (2549). การบริหารจัดการของธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ที่มีผลต่อพฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้รับบริการ กรณีศึกษา : เฉพาะเขตพื้นที่ 26. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2540). กลยุทธ์การตลาด การบริการการตลาดและกรณีตัวอย่าง. กรุงเทพฯ : พัฒนาศึกษา.
- ศุภชัย คามวัลย์. (2544). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียน อำเภอเดชอุดม จังหวัดอุบลราชธานี. วิทยานิพนธ์เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาพัฒนาการเศรษฐกิจ, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ศุภร เสรีรัตน์. (2540). พฤติกรรมผู้บริโภค. กรุงเทพฯ : ดอกหญ้า.
- สมิต สัจฉกร. (2542). การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ. กรุงเทพฯ : วิทยุชนจำกัด.
- สุทธานี พรวัฒนานนท์. (2543). ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) สาขาถนนห้วยแก้ว จังหวัดเชียงใหม่. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- สุมาลี พรรณนิคม. (2548). พฤติกรรมและความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการธนาคาร ไทย ธนาคาร จำกัด (มหาชน). วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการทั่วไป, มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.
- อดุลย์ จาตุรงค์กุล. (2543). การบริการการตลาด กลยุทธ์และยุทธวิธี (ฉบับปรับปรุงครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- อดุลย์ จาตุรงค์กุล และคลยา จาตุรงค์กุล. (2545). พฤติกรรมผู้บริโภค. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ธรรมศาสตร์มหาวิทยาลัย.
- อนง ศุภธนาเศรษฐ์. (2548). ความพึงพอใจต่อการให้บริการฝาก-ถอนเงินของลูกค้าธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการทั่วไป, มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี.

- อภิรักษ์ จันตะนี และคณะ. (2545). **การวิจัยทางธุรกิจ**. กรุงเทพฯ : พิทักษ์อักษร.
- อภิรักษ์ จันตะนี. (2549). **การใช้สถิติวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับวิทยานิพนธ์ทางธุรกิจ**.
พระนครศรีอยุธยา : มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.
- อรวรรณ เมฆทัศน์. (2543). **ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของมหาวิทยาลัย
รามคำแหง**. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัย
รามคำแหง.
- อลงกรณ์ เสริมวิลาศกุล. (2543). **ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคาร
กรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาบัวใหญ่ จังหวัดนครราชสีมา**. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- Engle, J.F. Kollat, D.T. & Blackwell, R.D. (1990). **Consumer Behavior**. New York : Holt,
Rinehart and Winston.
- Good, C.V. (1973). **Dictionary of Education**. (3 rd ed). New York : McGraw-Hill.
- Hoyer, W. D. & Macinnis, D. J. . (1997). **Consumer Behavior**. Boston : Houghton Mifflin.
- Kotler, P. (1994). **Marketing Management**. (8 th ed). NJ : Prentice-Hall.
- Loudon, D. & Bitta, A. (1990). **Consumer Behavior : Concepts and Applications**. (3 rd ed).
New York : McGraw Hill.
- Millett, J.D. (1954). **Management in the Public Service : The Quest for Effective
Performance**. New York : McGraw-Hill.
- Mowen, J. C. & Minor, M. (1998). **Consumer Behavior**. (5th ed). NJ : Prentice-Hall.
- Solomon, M. R. (1996). **Consumer Behavior**. (3 rd ed). Englewood Cliffs, NJ :
Prentice-Hall.
- Vroom, V.H. (1964). **Work and Motivation**. New York : John Wiley.
- Webber, M. (1966). **The Theory of Social and Economic Organization**. New York :
The Free Press.
- Wolman, B.B. (1973). **Dictionary of Behavioral Science**. New York : Van Nostrand
Reinhold.