บรรณานุกรม

กมลเนตร อยู่คงพัน. (2543). **ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการบัตรเครดิตธนาคารกรุงไทย: ศึกษาเฉพาะกรณีธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาปากน้ำ.** วิทยานิพนธ์ปริญญา บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยเกริก.

กันยาวัฒน์ ตรีสุคนธ์. (2540). **การศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้โดยสารไทยและผู้โดยสารต่างชาติต่อการให้บริการของสายการบินไทย : ศึกษาเฉพาะกรณีเส้นทางข้ามทวีป.** วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกริก.

กัลยา วานิชย์บัญชา. (2545). **การใช้ SPSS For Windows ในการวิเคราะห์ข้อมูลเวอร์ชั่น 7.10** (พิมพ์ครั้งที่4). กรุงเทพฯ : ซี.เค.แอนด์.เอช โฟโต้สตูดิโอ.

กุลธน ธนาพงศธร. (2540). **ประโยชน์และบริการ.** นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

คู่แข่งรายสัปดาห์. (2542,มีนาคม 30). **ธนาคารแห่งประเทศไทยเผยธุรกิจบัตรเครดิตไตรมาส 2.** [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก http://course.eau.ac.th/library/newbook/newbook0302.htm

จักร์กฤษณ์ เกิดภู่. (2541). **ทัศนคติของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร.** วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

ฉัตรยาพร เสมอใจ. (2547). **การจัดการและการตลาดบริการ.** กรุงเทพฯ: ส.เอเซียเพรส (1989) จำกัด.

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. (2547). **การตลาดบริการ.** นนทบุรี: ชวนพิมพ์.

ชูวงศ์ ฉายะบุตร. (2541). **การบริการแบบครบวงจร : แนวทางการใช้บริการเชิงรุกของกรมการปกครอง.** เทศภิบาล 88 (เดือนกรกฎาคม).

ชูสิทธิ์ ชูชาติ. (2542). พฤติกรรมผู้บริโภค. **จุลสารการท่องเที่ยว,**18(2),47.

ณรงค์ อุดมศรีผล. (2542). **การบริการจัดการสหกรณ์ออมทรัพย์อย่างไรประทับใจทั่วกัน.** การประชุมสัมมนาทางวิชาการ วันที่ 19 – 21 กรกฎาคม 2545.

ดวงรัตน์ เรืองศิลปะวิไล. (2542). **ความพึงพอใจของผู้ใช้บัตรเครดิตธนาคารกรุงไทย : ศึกษาเฉพะกรณีธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาปากน้ำ.** วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกริก.

ทองคำ ลาภิกานนท์. (2540) .**ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของกรุงเทพมหานคร : ศึกษากรณีสำนักเขตพญาไท.** วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

ทองคำ อุปมา (2541). **ความพึงพอใจของผู้ใช้บัตรเครดิตธนาคารกรุงไทย : ศึกษาเฉพะกรณีธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาพญาไท.** วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

ธนันชัย อลุดย์กิตติชัย. (2542). **การศึกษาการสำรวจความคิดเห็นผู้ถือบัตรเครดิตต่อบริการบัตรเครดิตของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือจังหวัดเชียงใหม่ในภาวะวิกฤติทางเศรษฐกิจ ปี 2540-2541.** วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยแม่โจ้.

ธนาคารกสิกรไทย (2549, พฤษภาคม 6). **ข้อมูลบัตรเครดิต.** [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก: http://www.kasikornbank.com/GlobalHome/TH/homepage.html.

ธนาคารแห่งประเทศไทย. (2549, เมษายน 28).**ข้อมูลบัตรเครดิต**[ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก: http://www.bot.or.th/bothomepage/index/index.asp.

นงนุช หมวดอินทร์. (2548). **ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของร้านดีแทค ช็อปของบริษัทโกบอล อินโฟร์ คอมมูนิเคชั่น จำกัด สาขาบางกะปิ.** วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

นันทวัฒน์ วัฒนรุ่งเรือง. (2533). **ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการบัตรเครดิตธนาคารกสิกรไทย จำกัด (สาขาสระบุรี).** วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

นิคม เอี่ยมสอาด. (2539). **ความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการกับธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) และสาขาซีคอนสแควร์.** วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

นิดย์ สัมมาพันธ์. (2546). **ภาวะผู้นำ : พลังขับเคลื่อนองค์กรสู่ความเป็นเลิศ.**กรุงเทพฯ: สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ.

นิภาพรรณ แก้วปัญญา. (2542). **การศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการบัตรเครดิตของธนาคารภายในและต่างประเทศ : กรณีศึกษาพนักงานธนาคารฮ่องกงและเซี่ยงไฮ้ แบงกิ้ง คอร์ปอเรชั่น จำกัด (เอชเอสบีซี) สาขากรุงเทพมหานคร.** วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

ประชาชาติธุรกิจ. (2549, พฤษภาคม 23). **มาตรการเข้มงวดในการออกบัตรเครดิตของสถาบันการเงิน.** [ออนไลน์].เข้าถึงได้จาก: http://www.matichon.co.th/prachachat/prachachat.php.

ปรัชญา เวสารัชช์. (2540). **ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการ**

ณ สำนักงานเขตพญาไท กรุงเทพมหานคร : ศึกษาเฉพาะกรณีงานทะเบียนราษฎร. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

ปิยะฉัตร รัตนวิบูลย์. (2542). **การวิเคราะห์พฤติกรรมการใช้จ่ายของผู้ถือบัตรเครดิต : กรณีศึกษาเปรียบเทียบระหว่างกลุ่มอาชีพพนักงานบริษัทเอกชนและข้าราชการ.** วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

พรชัย ลิขิตธรรมโรจน์. (2545). **พฤติกรรมองค์การ.**กรุงเทพฯ : โอ.เอส.พริ้นติ้งเฮ้าส์.

พรนพ พุกะพันธ์. (2546). **จริยธรรมทางธุรกิจ.** กรุงเทพฯ: ป.สัมพันธ์พาณิชย์.

พฤทธิสิทธิ์ บุญมน. (2536). **ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการอย่างมีคุณภาพของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาชุมพวง จังหวัดนครราชสีมา.** วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

พัฒนา ศิริโชติบัณฑิต. (2546). **การตลาดสำหรับธุรกิจบริการ.** กรุงเทพฯ: แซทโฟร์พริ้นติ้ง จำกัด.

พิชิต ฤทธิ์จรูญ. (2547). **ระเบียบวิธีการวัยทางสังคมศาสตร์** (พิมพครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ : เฮ้าส์ ออฟ เคอร์มิสท์.

ยุทธ ไกยวรรณ์. (2545). **พื้นฐานการวิจัย** (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาสน์น.

ยุพาวรรณ วรรณวาณิชย์. (2548). **การตลาดบริการ.** กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

รัชยา กุลวานิชไชยนันท์. (2535). **ความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อการบริการทางการแพทย์ : ศึกษาเฉพาะกรณีผู้ประกันตนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลสำนักประกันสังคม.** วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกริก.

วชิรา กิตติวัฒนา. (2539). **ความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) สาขากาฬสินธุ์ จังหวัดกาฬสินธุ์.** วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

วิเชียร วิทยอุดม. (2547). พฤติ**กรรมองค์การ.** กรุงเทพฯ : ธีระฟิลม์ และ ไซแท็กซ์ จำกัด.

วารุณี ตันติวงศ์วาณิช. (2546). **หลักการตลาดฉบับมาตรฐาน.** กรุงเทพฯ: เพียร์สัน เอ็ดดูเคชั่น อินโดไชน่า.

วิไล ทองแผ่. (2542). **ความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับการวิจัย.** ลพบุรี: สถาบันราชภัฏเทพสตรี.

วีรพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์. (2539). **คุณภาพในงานบริการ** (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: ธีระฟิล์ม และ ไซเท็กซ์.

วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์. (2547). **การตลาดธุรกิจบริการ.** กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น.

ศรัณย์ ทิพย์บำรุง. (2544). **ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขากรุงเทพมหานคร.** วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต สถาบันบัณฑิต

พัฒนบริหารศาสตร์.

ศรีรัตน์ ลิ่วเฉลิมวงศ์. (2544). **การศึกษาพฤติกรรมและความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการเครื่อง เอทีเอ็ม ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาย่อยมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.** วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2541). **การวิจัยธุรกิจ.**กรุงเทพฯ: A.N. การพิมพ์.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์, ศุภร เสรีรัตน์, ปริญ ลักษิตานนท์, และองอาจ ปทะวานิช. (2541). **การบริหารตลาดยุคใหม่.** กรุงเทพฯ: ธีระฟิลม์และไซเท็กซ์.

สมิต สมัชกุลชร (2545). **การต้อนรับและการบริการที่เป็นเลิศ.** กรุงเทพฯ: วิญญูชนะ.

สุภาวดี บุญรอด. (2543). **ความพึงพอใจของผู้ถือบัตรเครดิตที่มีต่อการใช้บริการบัตรเครดิตธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน).** วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต วิทยาลัยคริสเตียน.

สุมนา จุติพงษ์รักษา. (2537) **เหตุผลของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานครเกี่ยวกับการใช้บัตรเครดิต.** วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

สุเมธ ประสมพงศ์. (2544). **ปัจจัยที่สัมพันธ์กับเหตุในการเลือกใช้บัตรเครดิตของคนวัยทำงานตอนต้น.** วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกริก.

สุรเชษฐ ปิตะวาสนา. (2544). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลศรีดอนไผ่.** วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

สุวรีย์ ศิริโภคาภิรมย์. (2546). **ความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับวิจัย** (พิมพ์ครั้งที่ 2). ลพบุรี: มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี.

อัศยาพร สุวรรณกูฏ (2541). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาล.** วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต สถาบันบัณฑิต

อดุลย์ จาตุรงคกุล, ดลยา จาตุรงคกุล , และพิมพ์เดือน จาตุรงคกุล (2546). **พฤติกรรมผู้บริโภค.** กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

อ้อยทิพย์ กองสมบัติ. (2539). **ความพึงพอใจของลูกค้าในการรับบริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาเลิงนกทาและสาขามุกดาหาร.** วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

อีแร้ง (นามปากกา). (2541). **ตำราทองของงานบริการ.** กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์คำสมัย.

Berman, B. (1996). **Marketing channels new york**: John Wiley & amp; Sons,Inc.

Bertram, M.G. (1964). **Organization and their managing.** New York: The Free Press of Glencoe.

Dunne, P. & Robert, F.L. (2002). **Retailing.** (3rd ed.). Fort Worth : The Dryden Press.

Grable,J.E. (2005). **Credit card attitude and behavior of college students.** Washington,DC: Heldref.

Gronroos, C. (1990). **Service management and marketing**. Lexingtion MA: Lexingtion Books.

Gronroos, C. (2003). **Integrated service management and marketing**. Lexingtion MA: Lexingtion Books.

Holub,T. (2002). **Credit card usage and debt among college and university students**. Washington,DC : ERIC.

Johnson, J.C. (2004). **Contempory logistics**. (7th ed.). New Jersey: Prentice Hall, Inc.

Kotler, P. (1997). **Marketing Management : Analysis, Planning, Implementation, and Control.** (9th ed.). New Jersey: Prentice Hall, Inc.

_____ . & Gary, A. (2001).**Principles of marketion**.(7th ed.). New Jersey : Prentice Hall, Inc.

Mccullough, J.S. (1983). **Management in the public service : The best for effective performance**. New York: McGraw-Hill Book Co.

Peter, J.P. & James, H.D. (2004). **Marketing management : knowladge and skills**. New York : McGraw - Hill, Inc.

Rosenbloom, B. (1999). **Marketing channels : a management view**. (6th ed.). Forth Wort : The Dryden Press.

Yu Yi-Ting & Dean. (2001). **The Contribution of emotional satisfaction to consumer loyalty**. International Journal of Service Industry Management.

Zeithaml, V.A. & Mary,J.B. (2001). **Service marketing**. (2nd ed.). New York: McGraw-Hill.