

บรรณานุกรม

- กฤษณ์ ชุณหะวัณ. (2549). ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในธุรกิจการประกันชีวิตของ
ตัวแทน บริษัท ไทยประกันชีวิต จำกัด : ศึกษากรณี สาขาศาลาแดง. ภาคนิพนธ์
ปริญญาโทบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.
- กนกทิพย์ พัฒนาพัฑฒ์. (2543). สถิติอ้างอิงเพื่อการวิจัยทางการศึกษา (พิมพ์ครั้งที่ 2).
เชียงใหม่: ภาควิชาประเมินผลและวิจัยการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์.
- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2545). การใช้ SPSS for Windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล
(พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- กิตติศักดิ์ หาญกล้า. (2551, พฤศจิกายน 14). บทบาทเครือข่ายประชาสัมพันธ์กับ
ภาพลักษณ์ขององค์กร [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก : [http://radiothailand.prd.go.th/
chantha_buri/download/.doc](http://radiothailand.prd.go.th/chantha_buri/download/.doc).
- ขอนแก่นวิทยายน, โรงเรียน. (2552, กุมภาพันธ์ 28). ความหมายของเทคโนโลยีสารสนเทศ
[ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก: [http://www.kkw.ac.th/kkwweb/teacherhead/webpookie/
pensil/lesson1.htm](http://www.kkw.ac.th/kkwweb/teacherhead/webpookie/pensil/lesson1.htm).
- คณะกรรมการจัดการสถานการณ์นุบาลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น, สำนักงาน. (2551,
ตุลาคม 11). สรุปข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินงาน [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก :
http://www.jst.or.th/index.php?option=com_content&task=view&id=14&Itemid=55&date=2008-06-01.
- จันทร์เพ็ญ คูเทศานันท์. (2551, ตุลาคม 11). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการ
ดำเนินงานของสถานธนาบาลเทศบาลในประเทศไทย [ออนไลน์].
เข้าถึงได้จาก : http://www.tkc.go.th/thesis/abstract.asp?item_id=827.
- จิรพร สุเมธิประสิทธิ์. (2549). กลยุทธ์การตลาด. กรุงเทพฯ : พัฒนาวิชาการ.
- ฉัตรยาพร เสมอใจ. (2547). การจัดการและการตลาดบริการ. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น.
_____ , และมีทินยา สมมิ. (2546). พฤติกรรมผู้บริโภค. กรุงเทพฯ: เอ็กซ์เปอร์เน็ท.
- ชลธิชา ไชยทิพย์. (2545). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการด้านสินเชื่อของ
ธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) สาขาเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์ปริญญา
มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. (2548). การตลาดบริการ. กรุงเทพฯ: ส.เอเซียเพรช (1989).
- ชูศรี วงศ์รัตนะ. (2541). สถิติเพื่อการวิจัย (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- จิตารีย์ งามอาจอิทธิชัย. (2551, ตุลาคม 16). ประโยชน์ของเทคโนโลยีสารสนเทศ [ออนไลน์].
เข้าถึงได้จาก : <http://learners.in.th/blog/add/72404>.

- ณรงค์ ช่อนาม. (2546). การบริการจัดการสหกรณ์ออมทรัพย์อย่างไรประทับใจทั่วกัน. ในการประชุมสัมมนาทางวิชาการ วันที่ 19 - 21 กรกฎาคม 2545 (หน้า 35). กรุงเทพฯ: ฝ่ายพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ชุมนสหกรณ์ออมทรัพย์แห่งประเทศไทย
- ดารณี จุนเจริญวงศา. (2551, พฤษภาคม 3). ความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ สคร.3 ชลบุรี ต่อปฏิบัติงานของหน่วยสนับสนุนวิชาการและบริการ [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก : <http://dpc3.ddc.moph.go.th/new/parn/document 2.doc>.
- ทิพย์อักษร จันทร์ศิริ. (2551, ตุลาคม 11). ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารออมสินสาขาขอนแก่น (ภาคคำ) [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก: <http://www.tkc.go.th/thesis/abstract.asp?item id=3040>.
- เทพพนม เมืองแมน, และสวิง สุวรรณ. (2551, พฤษภาคม 3). พฤติกรรมองค์การ [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก : <http://dpc3.ddc.moph.go.th/new/parn/document 2.doc>.
- ธีรภักดิ์ นวรัตน์ ณ อยู่ธยา. (2549). การตลาดการบริการ : แนวคิดและกลยุทธ์ (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- บุญธรรม กิจปรีดาวิสุทธิ. (2542). เทคนิคการสร้างเครื่องมือรวบรวมข้อมูลสำหรับวิจัย (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพฯ: บีแอนบีพับลิชชิง.
- ปรากฏม วุฒิพงศ์. (2551, พฤษภาคม 3). ระบบประกันสุขภาพของไทย [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก : <http://dpc3.ddc.moph.go.th/new/parn/document 2.doc>.
- ปริญญา จเรรัชต์, วิโรจน์ ฤทธิฤกษ์ชัย, อาณาภาพ เสี่ยงสาย, และ แพรวพรรณ ชูช่วย. (2551, พฤษภาคม 3). ความพึงพอใจของเกษตรกรผู้ผลิตและผู้ใช้หญ้าแพงโกล่า ต่อกิจกรรมนาหญ้าและพัฒนาอาชีพผลิตเสบียงสัตว์เพื่อการจำหน่าย [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก : <http://www.dld.go.th/person/training/satisfy.doc>.
- พงษ์เทพ วรกิจโกคาทร. (2551, พฤศจิกายน 14). ประเภทของภาพลักษณ์ [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก : <http://radiothailand.prd.go.th/chanthaburi/download/.doc>.
- พจนานุกรมฉบับบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525. (2551, ตุลาคม 16). ความหมายของเทคโนโลยี [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก : <http://gold.rajabhat.edu/learn/4000107/Unit4/Unit4 1.htm>.
- พรนพ พุกกะพันธุ์. (2544). ภาวะผู้นำและการจูงใจ. กรุงเทพมหานคร: จามจุรีโปรดักท์.
- พวงรัตน์ ทวีรัตน์. (2538). วิธีการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- พิบูล ทีปะपाल. (2540). การบริหารการตลาด. กรุงเทพฯ : อมรการพิมพ์.
- _____ . (2545). หลักการตลาดยุคใหม่ในศตวรรษที่ 21 .กรุงเทพฯ : มิตรสัมพันธ์กราฟฟิค.

- ไพศาล เตี้ยวงษ์สุวรรณ. (2541). กลยุทธ์การพัฒนาการบริหารสหกรณ์ออมทรัพย์. ในชุมนุมสหกรณ์ออมทรัพย์แห่งประเทศไทย จำกัด, **ประมวลบทความเกี่ยวกับสหกรณ์ออมทรัพย์ เล่ม 12** (หน้า 156-157). กรุงเทพฯ: ฝ่ายพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ชุมนุมสหกรณ์ออมทรัพย์แห่งประเทศไทย จำกัด.
- มานิต รัตนสุวรรณ. (2551, พฤศจิกายน 14). **ความหมายของภาพลักษณ์** [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก : <http://radiothailand.prd.go.th/chanthaburi/download/.doc>.
- ยุทธนา ธรรมเจริญ. (2544). **การวิเคราะห์พฤติกรรมผู้บริโภค**. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- _____ . (2545). **พฤติกรรมผู้บริโภค**. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ยุพาวรรณ วรรณวานิชย์. (2548) **การตลาดบริการ**. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ลฎาภา พูลเกษม. (2550). **ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยกับธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขารังสิต**. วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.
- วิกิพีเดีย. (2551, ตุลาคม 16). **ความหมายของเทคโนโลยี**[ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก : <http://th.wikipedia.org/wiki/%E0%B9%80%E0%B8%97%E0%B8%84%E0%B9%82%E0%B8%99%E0%B9%82%E0%B8%A5%E0%B8%A2%E0%B8%B5>.
- วิวัฒน์ พิฑูรโอฬาร. (2549). **ความสัมพันธ์ระหว่างส่วนประสมธุรกิจบริการกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโดยสารประจำทางปรับอากาศพิเศษ บริษัท นครชัยแอร์ จำกัด กรุงเทพมหานคร**. วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.
- วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์. (2547). **การตลาดธุรกิจบริการ**. กรุงเทพฯ: เอช.เอ็น.กรุ๊ป.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2541). **การบริหารการตลาดยุคใหม่**. กรุงเทพฯ: วิสิทธิ์พัฒนา.
- _____ . (2543). **หลักการตลาด**. กรุงเทพฯ : ซีระฟิล์มและไซเท็กซ์.
- _____ . (2546). **การบริหารการตลาดยุคใหม่**. กรุงเทพฯ: ซีระฟิล์ม และไซเท็กซ์.
- ศิริโสภาคย์ บูรพาเดชะ. (2541). **จิตวิทยาธุรกิจ**. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ศิวฤทธิ์ พงศกรรังศิลป์. (2547). **หลักการตลาด**. กรุงเทพฯ : ท็อป.
- ศูนย์การเรียนรู้ด้านการประชาสัมพันธ์. (2552, กุมภาพันธ์ 28). **การสร้างภาพลักษณ์องค์การ** [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก: http://www.prlabschools.com/PR/Creat_image.htm.
- สถานธนาบาลเทศบาลตำบลหนองแคว จังหวัดสระบุรี. (2550). **นโยบายการดำเนินงานของสถานธนาบาล**. สระบุรี : ทวีรัตน์.

- สมชาติ กิจยรรยง. (2547). ยุทธวิธีบริการครองใจลูกค้า (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพฯ :
 ชรรวมกลมการ.
- สมชาย อุปพงศ์. (2548). ปัจจัยทางการตลาดของผู้ให้บริการด้านสินเชื่อธนาคารกรุงเทพ
 จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหาร
 มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.
- สมิต สัมฤกษ์. (2546). การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ. กรุงเทพฯ : สายธาร.
- สายหยุด ใจสำราญ, และสุภาพร พิศาลบุตร. (2548). การพัฒนาองค์การ (พิมพ์ครั้งที่ 6).
 กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.
- สาโรจน์ วันมี. (2551, ตุลาคม 11). ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อบุคคล
 ของลูกค้าธนาคารพาณิชย์ ในเขตกรุงเทพมหานคร [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก:
<http://www.riclib.nrct.go.th/abs/2549/ab160199.pdf>.
- สุวณี ท่วมมา. (2547). ปัจจัยทางการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อเคหะของ
 ประชาชน กรณีศึกษา : ศูนย์ธุรกิจสินเชื่อและบริการตัวแทน ธนาคาร
 ออมสิน. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหาร มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.
- สุวรีย์ ศิริโกคาภิรมย์. (2546). วิจัยทางธุรกิจ(พิมพ์ครั้งที่3). ลพบุรี : สถาบันราชภัฏ
 เทพสตรี.
- เสกสรร ศุกแสง. (2543). ธุรกิจการให้กู้ยืมเงิน : สัญญาที่ต้องควบคุม, ประมวลบทความ
 เกี่ยวกับสหกรณ์ออมทรัพย์ เล่ม 14 (หน้า 269-270).
- อดุลย์ จาตุรงค์กุล. (2542). พฤติกรรมผู้บริโภค. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
 _____ . (2545). พฤติกรรมผู้บริโภค. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- _____ , ตลยา จาตุรงค์กุล, และพิมพ์เดือน จาตุรงค์กุล. (2546). การตลาดบริการ.
 กรุงเทพฯ : เพียร์สัน เอ็ดดูเคชั่น อินโดไชน่า.
- อรรถพร คำคม. (2546). การให้บริการสินเชื่อของธนาคารอาคารสงเคราะห์ : ศึกษาจาก
 ความเห็นของผู้ใช้บริการฝ่ายกิจการสาขากรุงเทพและปริมณฑล. วิทยานิพนธ์
 ปริญญาโทบริหาร มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- อัครี มีศิริ. (2545). ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการสินเชื่อบุคคลของลูกค้า
 ธนาคารออมสิน สังกัดภาค 4. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหาร มหาวิทยาลัย
 เกษตรศาสตร์.
- อัศน์อุไร เคะชะสวัสดิ์. (2547). พฤติกรรมผู้บริโภค. นนทบุรี: ซี.วี.แอล.
- Cronbach, L.J. (1971). *Essentials of psychological testing*. New York: McGraw-Hill.
- Engel, J. (1990). *Consumer behavior* (6th ed.). Chicago: The Dryden.

- Etzel, Michael J., Walker, Bruce J., & Stanton, William J. (2001). **Marketing**(12th ed.). NewYork: McGraw-Hill.
- Kotler, P. (1997). **Marketing management : Analysis planning, implementation and control**. Englewood cliffs : Prentice - Hall.
- _____. (2000). **Marketing management : Analysis, planning, implementation and control** (9th ed.). Englewood cliffs : Prentice Hall.
- _____. (2003). **Marketing management** (11th ed.). Upper saddle river, NewJersey : Prentice - Hall.
- Scardina, S.A. (1994). SERVQUAL: A tool for evaluating patient satisfaction with nursing care. **Journal of nursing care quality**. อ้างถึงใน พัชรี ทองแผ้ว. (2540). **คุณภาพการบริการพยาบาลตามการรับรู้ของผู้ป่วยในโรงพยาบาลชุมชนเขต 2. วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนีสืบทันต์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.**
- Schiffman, G., & Kanuk, L. L. (1997). **Consumer behavior** (6th ed.). New Jersey: Prentice - Hall.
- Zeithaml, V.A.,& Bitner, M.J. (2004). **Services marketing** (3th ed.). New York : McGraw-Hill.