

## บรรณานุกรม

- กันตยา เพิ่มผล. (2543). *การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน*. กรุงเทพฯ: สถาบันราชภัฏสวนดุสิต.
- กาญจนา อรุณสอนศรี. (2546). *ความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ต่อการดำเนินงานของสหกรณ์การเกษตรไชยปราการ จำกัด อำเภอไชยปราการ จังหวัดเชียงใหม่*. เชียงใหม่: คณะเกษตรศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- กจิวิธี รัตนแก้ว. (2544). *ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ สาขาสันทราย*. วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- โกศล ฐานะ. (2539). *การติดตามการดำเนินงานกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาจังหวัดกาฬสินธุ์*. วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- จักรแก้ว นามเมือง และคณะ. (2549). *รายงานการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ (customer satisfaction) ในมิติด้านคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรเทศบาลเมืองพะเยา อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา*. พะเยา: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัยวิทยาเขตพะเยา.
- จารุวรรณ เป็งมด. (2558). *กลยุทธ์การบริหารจัดการด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาในอนาคต*. วารสารวิชาการมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา. 23 (41) : 201-222.
- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. (2547). *การตลาดบริการ*. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ณรงค์ กุศลสร้าง. (2543). *ปัญหาการดำเนินงานกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาของโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา เขตการศึกษา 6*. มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ณัฐพันธ์ เขจรนันท์. (2545). *TQM กลยุทธ์การสร้างองค์การคุณภาพ*. กรุงเทพฯ : เอ็กซ์เปอร์เน็ท.
- เดชรัตน์ สุขกำเนิด. (2547). *นโยบายสาธารณะกับสุขภาพคนไทย*. กรุงเทพฯ : อุษาการพิมพ์
- ดิน ปรัชญพลฤทธิ์. (2552). *การบริหารการพัฒนา ความหมาย เนื้อหา แนวทางและปัญหา*. (พิมพ์ครั้งที่ 13). กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ถวัลย์รัฐ วรเทพพิพิงษ์. (2540). *การกำหนดและวิเคราะห์นโยบายสาธารณะ: ทฤษฎีและการประยุกต์ใช้*. กรุงเทพฯ: เสมอธรรม.

- ทศพร ศิริสัมพันธ์. (2546). *เทคนิควิธี การวิเคราะห์นโยบาย*. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์แห่ง  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ทิวา ประสุวรรณ. (2547). *ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของพนักงาน  
ส่วนตำบล ศึกษาเฉพาะกรณีที่ทำกรองค์กรบริหารส่วนตำบลบ้านแดง*. ปัญหาพิเศษ  
รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการทั่วไป วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ  
มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ชนวิวัฒน์ รัตนศักดิ์. (2546). *นโยบายสาธารณะ*. เชียงใหม่ คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์  
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ชานินทร์ ศิลป์จารุ (2555). *การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS และ AMOS*. (พิมพ์ครั้งที่  
13). กรุงเทพฯ : หจก. บิซิเนสอาร์แอนด์ดี.
- ธนาคารแห่งประเทศไทย. (2561). *ค่าจ้างแรงงานเฉลี่ย จำแนกตามการศึกษา*. ค้นเมื่อ 8 มิถุนายน  
2561 จาก [http://www2.bot.or.th/statistics/BOTWEBSTAT.aspx?reportID=666&language  
=TH](http://www2.bot.or.th/statistics/BOTWEBSTAT.aspx?reportID=666&language=TH)
- บรรพต ศรีวิชัย. (2541). *สภาพการดำเนินงานกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาของสถานศึกษา ใน  
จังหวัดเชียงราย*. เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ .
- บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์. (2543). *การวัดและการประเมินผลการเรียนการสอน*. กรุงเทพฯ:  
ภาควิชาศึกษาศาสตร์. คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์. มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ประภาส ปิ่นตบแต่ง. (2554). *วิธีสืบค้นวัสดุสารสนเทศ*. ค้นเมื่อ 18 มิถุนายน 2558, จาก  
<http://www.polpacon7.ru.ac.th>.
- ประเวศ วะสี (2549). *กระบวนการนโยบายสาธารณะ*. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ : มูลนิธิสาธารณสุข  
แห่งชาติ.
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2544). *จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล*. กรุงเทพฯ: ศูนย์สื่อเสริม  
กรุงเทพ.
- พงษ์พันธุ์ พลเยี่ยม (2543). *การติดตามการดำเนินงานกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา จังหวัด  
ขอนแก่น ปีการศึกษา 2541*. วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการ  
บริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542. (2545). *พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน* .  
กรุงเทพฯ: นานมี. บุ๊คส์ พับลิเคชั่น.
- พวงรัตน์ ทวีรัตน์. (2540). *วิธีการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์*. กรุงเทพฯ :  
สำนักทดสอบทางการศึกษาจิตวิทยา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร.

- พรทิพย์ พิมลสินธุ์. (2540). ภาพพจน์นั้นสำคัญยิ่ง : การประชาสัมพันธ์กับภาพพจน์. กรุงเทพฯ : ปรกาศพริก.
- พัชรี สารวิโรจน์ และกานดา จันทร์เยี่ยม. (2554). ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้จ่ายเงินของ นักศึกษากองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขต หาดใหญ่. วารสารศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์. 3(1).92-104.
- พิทยา บวรวัฒนา. (2552). ทฤษฎีองค์การสำหรับรัฐประศาสนศาสตร์. กรุงเทพฯ : ศักศิลาการพิมพ์.
- มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ สถาบันวิจัยและพัฒนา. (2548). รายงานการประเมินผล เรื่อง ความพึงพอใจในการรับบริการเครือข่ายวิจัย สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏ เชียงใหม่. เชียงใหม่: สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่.
- มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. คณะทำงานเผยแพร่สารสนเทศในระบบอินเทอร์เน็ต. (2550). ทฤษฎีความพึงพอใจ. ค้นเมื่อ 18 มิถุนายน 2558, จาก <http://www.stou.ac.th/Thai/Schools/Slw/Wwbbatd/Question.asp>.
- รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2550. (2560). รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย. ค้นเมื่อ 18 มิถุนายน 2560 จาก <http://www.ombudsman.go.th/10/documents/law/Constitution2550.pdf>
- เรืองวิทย์ เกษสุวรรณ. (2550). นโยบายสาธารณะ. กรุงเทพฯ : บริษัท บพิศการพิมพ์จำกัด.
- เลอमान ศรีบุญเรือง. (2544). บทบาทของกรมการพิจารณาให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาประจำ สถาบันการศึกษากับการบริหารกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาในจังหวัดขอนแก่น. ขอนแก่น : การศึกษาอิสระ ศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต, บัณฑิตวิทยาลัย. มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- วรรณฤดี แก้วแกมแจ. (2544). ความรู้ เจตคติ และการปฏิบัติเกี่ยวกับการบริโภคอาหารของนักเรียนมัธยมศึกษาตอนต้นในโรงเรียนขยายโอกาส สังกัดกรุงเทพฯ. ปรินญาณิพนธ์การศึกษา มหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- วรรัตน์ สันติวงษ์. (2549). ปัจจัยที่มีผลต่อความจงรักภักดีของลูกค้าธนาคารต่อการใช้บริการ E-Banking สารนิพนธ์ บริหารธุรกิจ มหาบัณฑิต (การตลาด). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- วรเดช จันทรศร. (2554). ทฤษฎีการนำนโยบายสาธารณะไปปฏิบัติ. (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพฯ: พริกหวานกราฟฟิค.

- วัชรพงศ์ สุขรึกษา. (2539). การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจกู้ยืมเงินกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา จังหวัดกาฬสินธุ์. กาฬสินธุ์ : สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดกาฬสินธุ์.
- วาริธร ประวัตินวงศ์. (2545). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสถานพยาบาล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต (พยาบาลศาสตร์) ขอนแก่น : มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- วิรัช ฤทธิรัตนกุล. (2540). การประชาสัมพันธ์ ฉบับสมบูรณ์ . (พิมพ์ครั้งที่8). กรุงเทพฯ:จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วิสิทธิ์ สินเชาว์. (2544). การปฏิบัติงานของคณะกรรมการกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาในสถานศึกษาสังกัดกรมอาชีวศึกษา เขตการศึกษา 9. มหาสารคาม : การค้นคว้าอิสระการศึกษามหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- วิยะกานต์ ต้นสุวรรณรัตน์. (2552). ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจในการเลือกซื้อโทรศัพท์เคลื่อนที่เข้าสู่แบรนด์ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล. สาขาการตลาด. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยรังสิต.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2541). พฤติกรรมองค์กร. กรุงเทพฯ : ชีระฟิล์มและไซเท็กซ์.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2545). องค์กรและการจัดการ. กรุงเทพฯ: ม.ป.พ.
- ศุภชัย ยาวะประภาส. (2540). กลยุทธ์บริหารภาครัฐสถาบันมาตรฐานสากล ภาครัฐแห่งประเทศไทย. กรุงเทพฯ: สำนักงาน ก.พ.
- ศุภชัย ยาวะประภาส และปิยากร หวังมหาพร. (2552). นโยบายสาธารณะไทย : กำเนิดพัฒนาการและสถานภาพของศาสตร์ . กรุงเทพฯ : จุดทอง.
- สกุลรัตน์ ตาละโสภณ. (2554). การวิเคราะห์ การประเมินผลความสำเร็จในการดำเนินงานของกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาและปัญหาหนี้ค้างชำระเกินกำหนด.วารสารพัฒนาบริหารศาสตร์ *NIDA Development Journal*. 51 (4),153-175.
- สมชัย ฤชุพันธ์ และชลธาร วิศรุตวงศ์ (2544).รายงานการวิจัยเรื่องแนวทางการบริหารจัดการกองทุนเงินให้กู้ยืม เพื่อการศึกษา. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ.
- สมฤดี วงศ์สมิง. (2540). การวิเคราะห์การดำเนินงานตามนโยบายกองทุนกู้ยืมเพื่อการศึกษาในสถาบันอุดมศึกษา. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต ภาควิชาอุดมศึกษา บัณฑิตวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สมบัติ ชำรงชัยวงศ์. (2546). นโยบายสาธารณะ แนวความคิด การวิเคราะห์และกระบวนการ. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์สมาธรรม.

- สมบัติ ชำรงชัยวงศ์.(2560). *นโยบายสาธารณะ แนวความคิด การวิเคราะห์ และกระบวนการ*.  
 กรุงเทพฯ : คณะรัฐประศาสนศาสตร์.สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์ และคณะ.(2551). *เทคนิคการวิเคราะห์ตัวแปรหลายตัวสำหรับการวิจัยทางสังคมศาสตร์และพฤติกรรมศาสตร์ หลักการ วิธีการและการประยุกต์*. (พิมพ์ครั้งที่ 6) .  
 กรุงเทพฯ : สามลดา.
- สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์. (2544). *สถิติสำหรับการวิจัยทางสังคมศาสตร์*. กรุงเทพฯ : บริษัท เฟื่องฟ้า.พรีนติ้ง จำกัด.
- สุชาติ โสมประยูร และ วรณี โสมประยูร. (2546). *เทคนิคและประสบการณ์งานวิจัยทางการศึกษา*.  
 กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์บริษัทพัฒนาคุณภาพวิชาการจำกัด.
- สุดท้าย ชัยจันทิก. (2560). *การพัฒนารูปแบบการให้เงินกู้ยืมเพื่อการศึกษาของภาครัฐ ในระดับอุดมศึกษาของประเทศไทย*.วารสารมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร. 14(56).173-192.
- สุทธิพงษ์ ชัยกมล. (2543). *การวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของโรงเรียน ที่ใช้ภาษาอังกฤษเป็นสื่อการสอน*.วิทยานิพนธ์ คณะครุศาสตร์มหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์.
- สุรศักดิ์ บุญเทียน. (2549). *การสร้างนโยบายสาธารณะในระดับท้องถิ่น หลักคิดเพื่อการประยุกต์ใช้*. กรุงเทพฯ : เอส พี. เอส
- สุรศักดิ์ มีบัว.(2561). *การวิเคราะห์ ร่างพระราชบัญญัติ(พ.ร.บ.)กองทุนเพื่อการศึกษาพ.ศ.....ที่เหมาะสมต่อการบังคับใช้*.วารสารการเมืองการปกครอง.8 (1).191-208.
- สุภาพร รัตนน้อย และสุดาวดี จตุรงค์วานิช. (2554). *ทัศนคติ (Attitude)*. รายงานหลักสูตรการศึกษามหาบัณฑิต.สาขาวิชาการบริหารศึกษารุ่นที่ 19. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- เสกสรรค์ บุญรอด. (2553). *การประเมินผลและความพึงพอใจของนักศึกษาระดับอุดมศึกษาต่อกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา: กรณีศึกษาสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษา*.วารสารวิชาการและวิจัยมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร. 4(2), 27-39
- เสาวลักษณ์ จงรัตนานนท์. (2543). *ประสิทธิผลของกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาเฉพาะ กรณีมหาวิทยาลัยเกริก*. : วิทยานิพนธ์ ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยเกริก.
- เหมวลา เชิดชูพันธ์ และเสรี ชีระวัฒน์ จันทิก (2559) *แบบแผนการวิเคราะห์ค่าใช้จ่ายจากความต้องการถือเงินของนักศึกษาพยาบาล มหาวิทยาลัยเอกชน*.Veridian e-Journal ฉบับภาษาไทย สาขามนุษยศาสตร์ สังคมศาสตร์ และศิลปะ และฉบับ International Humanities, Social Sciences and arts.9(2). 597-609.

- อภิภัทร สายนาค.(2543). *การศึกษาเจตคติต่อการจัดกิจกรรมเคลื่อนไหวและจังหวะของครูที่ใช้คู่มือ  
การประเมินการปฏิบัติการสอน.ปริญญาานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต. สาขาศึกษาปฐมวัย.  
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.*
- อภิสิทธิ์ ฉัตรทนานนท์ และ จิระเสกข์ ตรีเมธสุนทร.(2549).*หลักการตลาดเพื่อธุรกิจ. (พิมพ์ครั้งที่2).  
กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์เสริมมิตร.*
- อมรา ตันประวัตติ. (2544). *ปัจจัยที่มีผลต่อการชำระคืนเงินกู้โครงการกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อ  
การศึกษา : กรณีศึกษานิสิต นักศึกษาของสถาบันอุดมศึกษาในเขตกรุงเทพมหานคร.  
กรุงเทพฯ : วิทยานิพนธ์ วิทยาศาสตร์ มหาบัณฑิต , บัณฑิตวิทยาลัย.  
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.*
- อมรา ศิริวิวัฒน์.(2559). *การผัดนัดชำระเงินกู้ยืมเพื่อการศึกษาในประเทศไทย : ปัญหาและ  
แนวทางในการแก้ไข.วารสารวิชาการบริหารธุรกิจ. 5(1), 121-144.*
- อนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อุดุลพัฒนกิจ. (2548). *จิตวิทยาบริการ. กรุงเทพฯ: เพรสแอนด์  
ดิชั่น จำกัด.*
- อิทธิพล ใจสมักร. (2541). *การประเมินโครงการกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา : ศึกษากรณี  
สถาบันอุดมศึกษาเอกชน ประเภทมหาวิทยาลัยในเขตกรุงเทพมหานคร . สถาบัน  
บัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.*
- Abratt, R. (1989).A. New Approach to the Corporate Image Management Process. *Journal of  
Marketing Management. 5, (1) : 63-76.*
- Askegaard, S. and Christensen, L.T.(2001). Corporate Identity and Corporate Image Revisited :  
a Semiotic Perspective. *European Journal of Marketing. 35 (3/4) : 292-315.*
- Bagozzi, R.P., Yi, Y., and Phillips, L.W. (1991), Assessing Construct Validity in Organizational  
*Research. Administrative Science Quarterly. 36 (3), 421-58.*
- Balmer, J.M.T. (2001).Corporate Identity, Corporate Branding and Corporate Marketing:  
Seeing through the Fog. *European Journal of Marketing. 35 (3/4) : 248-291.*
- Balmer, J.M.T. and Gray, E.R.(1998). *Managing Corporate Image and Corporate Reputation.*  
*Long Range Planning. 31,5 (October 1998) : 695-702.*
- Belsley, (1991). A Guide to using the collinearity diagnostics. *.Computer Science in Economics  
and Management. 4, 33-50.*
- Burn, T. and Stalker, G.M. (1990). *The Management of Innovation.* London : Tavistook.
- Cochran, W.G. (1953). *Sampling Techniques. Experimental Designs.* New York. Cuyno.

- Daft, Richard L. (2001). *Essentials of Organization: Theory and Design*. Ohio: South Western College.
- Diamantopoulos, A. and Siguaw, J.A. (2000). *Introducing LISREL*. London: Sage Publications.
- Delgado-Ballester, E. and José Luis Munuera-Alemán, (2001). Brand trust in the context of consumer loyalty. *European Journal of Marketing*, 35(11/12) : 1238-1258.  
<https://doi.org/10.1108/EUM0000000006475>
- Downs, C.W. and Hazen, M.D. (1977). A Factor Analytic Study of Communication Satisfaction. *The Journal of Business Communication*. 14 (3) : 63-73.
- Dwyer, F.R. and Tanner, J.H. (2009). *Business Marketing: Connecting Strategy, Relationships, and Learning*. McGraw-Hill Irwin.
- Eisenberger, R., Fasolo, P. and Davis-LaMastro, V. (1990). Perceived organizational support and employee diligence, commitment, and innovation. *Journal of Applied Psychology*. 75 : 193-208.
- Geok Theng Lau. (1999). *Consumers Trust in a Brand and the Link to Brand Loyalty*. Singapore: Public of Singapore.
- Golembiewski, R.T. (2001). *Handbook of Organizations : Behavior : Revised and Expanded*. (2<sup>nd</sup> ed.). New York : The McGraw-Hill Companies, Inc.
- Hair, J., Black, W., Babin, B., Anderson, R., and Tatham, R. (2006). *Multivariate data analysis*. (6th ed.). Uppersaddle River, N.J.: Pearson Prentice Hall.
- Hammer, M. and Champy, J. (1993). *Re-engineering the Corporation : a Manifesto for Business Revolution*. New York : Harper Business.
- Kelloway, E.K. (1998). *Using LISREL for structural equation modeling: A researcher's guide*. California. Sage.
- Kennedy, M.S., Ferrell, L.K. and Leclair, D.T. (2001). Consumers' trust of salesperson and manufacturer: an empirical study. *Journal of Business Research*. 51(1): 73-86.
- Kingdon, J.W. (2000). *Agendas, Alternatives, and Public Policies, Update Edition, with an Epilogue on Health Care*. (2nd ed.) Longman Classics in Political Science.
- Konovsky, M.A. and Pugh, S.D. (1994). Citizenship Behavior and Social Exchange. *Academy of Management Journal*. 37 (3) : 656-669.

- Kotler, P. (2000). *Marketing Management*. The Millennium Edition. Person Prentice Hall, Upper Saddle River.
- Kotler and Armstrong .(2018). *Principles of Marketing*, (17th ed.).Person Prentice Hall, Upper Saddle River.
- Lambert, S.J..(2000).Added Benefits : the Link between Work-life Benefits and Organizational Citizenship Behavior. *Academy of Management Journal*. 43. (5) : 801-815.
- Marken, G.A. (1990) . Corporate Image : We all Have One but Few Work to Protect and Project It. *Public Relations Quarterly*. 35.(1) : 21-23.
- Marvick, N. and Fill, C. (1995). Toward a Framework for Managing Corporate Identity. *European Journal of Marketing*. 31,(5/6) : 396-409.
- Moorman, R.H., Blakely, G.L. and Niehoff, B.P.(1998). ,Does Perceived Organizational Support Mediate the Relationship between Procedural Justice and Organizational Citizenship Behavior. *Academy of Management Journal*. 41.(3) : 351-357.
- Niklas Luhmann. (1998). Familiarity, confidence, trust : Problems and alternatives. In Gambetta. electronic edition, Department of Sociology, University of Oxford,6 : 94-107, (20 Jan 2017) restrict from <https://pdfs.semanticscholar.org/a5ae/78f779284090b9cadb9c5b05501c223f9c23.pdf>
- Podsakoff, P. M. and Others. (2000). Organizational citizenship behaviors : A critical review of the theoretical and empirical literature and suggestions for future research. *Journal of Management* 26 (3) : 513-563.
- Robbins, S.P. (2000). *Managing Today*. (2<sup>nd</sup> ed.). Upper Saddle River, N.J. : Prentice-Hall,
- Robbins, S.P. (2009). *Organizational Behavior*. (13<sup>th</sup> ed.) New Jersey : Pearson Education.
- Schumacker, R. E., & Lomax, R. G. (2010). *A beginner's guide to structural equation modeling* (3rd ed.). New York, NY, US: Routledge/Taylor & Francis Group.
- Schiffman,L.G. and Kanuk,LL. (2004) *Consumer Behavior*. (8<sup>th</sup> ed.) Person Prentice Hall, Upper Saddle River.
- Shore, L.M. and Wayne, S.J. (1993). Commitment and Employee Behavior : Comparison of Affective Commitment and Continuance Commitment with Perceived Organizational Support. *Journal of Applied Psychology*. 78.(5) : 774-780.



- Smith, C. A., Organ, D. W. and Near, J. R. (1983). Organizational Citizenship Behavior: Its Nature and Antecedent. *Journal of Applied Psychology*. 68 (4): 653-663.
- Stevens, J. (1986). *Applied multivariate statistics for the social sciences*. NJ. Lawrence Erlbaum Associates Inc.
- Stuart, H. (1998). Exploring the Corporate Identity/Corporate Image Interface : an Empirical Study of Accountancy Firms. *Journal of Communications Management*. 2.(4) : 357-371.
- Tepper, B.J., Lockhart, D. and Hoobler, J.(2001). Justice, Citizenship, and Role Definition Effects. *Journal of Applied Psychology*. 86. (4) : 789-796.
- Williams, S., Pitre, R. and Zainuba, M. (2002). Justice and Organizational Citizenship Behavior Intentions : Fair Rewards Versus Fair Treatment. *The Journal of Social Psychology*. 142.(2) : 33-44.
- Zigerman, A. (1999). *The Student Loans Scheme in Thailand: A Review and Recommendations for Efficient and Equitable, Functioning of the Scheme*. International Institute for Educational Planning.

