

เอกสารอ้างอิง

- เทพพนม เมืองแมน. 2540. **พฤติกรรมองค์กร**. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช.
- ธนาคารแห่งประเทศไทย. 2553. **รายงานสรุปจำนวนรวมสาขาของธนาคารประจำเดือนมกราคม 2553**. (ระบบออนไลน์). แหล่งที่มา: <http://www.bot.or.th> (11 มกราคม 2553).
- ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน). 2553. **รายงานประจำปี 2552**. (ระบบออนไลน์). แหล่งที่มา: <http://www.scb.co.th> (26 ธันวาคม 2553).
- ธงชัย แสงเพชรวัฒนกุล. 2549. “ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาตาก”. การค้นคว้าแบบอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ธีรภักดิ์ นวรัตน์ ณ อุทยาน. 2549. **การตลาดสำหรับการบริการ: แนวคิดและกลยุทธ์**. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- มนต์ทิพย์ เทียนสุวรรณ. 2549. **สถิติและการวิจัย**. กรุงเทพฯ: มิสเตอร์ก๊อปปี้.
- ยุพาวรรณ วรรณวานิชย์. **การตลาดบริการ**. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2548.
- วิฑิตย์ โตทอง. 2550. “ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาซอยเซ็นทรัลแอร์พอร์ตพลาซ่า จังหวัดเชียงใหม่”. การค้นคว้าแบบอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ศุภลักษณ์ ไชยมงคล. 2550. “ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาสันป่าตอง อำเภอสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่”. การค้นคว้าแบบอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. 2539. **กลยุทธ์การตลาด และการบริหารการตลาด**. กรุงเทพฯ: พัฒนาศึกษา.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. 2546. **กลยุทธ์การตลาด**. กรุงเทพฯ: พัฒนาศึกษา.
- สร้อยตระกูล อรรถมานะ. 2541. **พฤติกรรมองค์กร : ทฤษฎีและการประยุกต์**. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สมิต สัจฉกร. 2542. **การประเมินผลการปฏิบัติงาน: แนวความคิด หลักการ วิธีการและกระบวนการ**. กรุงเทพฯ: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น).

สุวรรณ ตั้งชีวะสมบัติ. 2548. “ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขานนโชนา เชียงใหม่”. การค้นคว้าแบบอิสระบริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
อดุลย์ จาตุรงค์กุล. 2546. การบริหารการตลาด: กลยุทธ์และยุทธวิธี. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ:
วิรัตน์เอ็ดดูเคชั่น.



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved