

บรรณานุกรม

- กรรณิการ์ จันทร์แก้ว. 2538. ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของ กรุงเทพมหานคร : ศึกษากรณีสำนักงานเขตประเวศ. ภาคนิพนธ์ พัฒนบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัย(พัฒนาสังคม) สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ชลธิชา ไชยทิพย์. 2545. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการด้านสินเชื่อของธนาคาร ไทยธนาคาร จำกัด(มหาชน) สาขาเชียงใหม่. การค้นคว้าแบบอิสระบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัย บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ทิมวิเลาะห์ พฤติกรรมลูกค้า. 2001. ฝ่ายสนับสนุนระบบงานสาขา ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน).
- บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ. 2535. ระเบียบวิธีวิจัยทางสังคมศาสตร์. กรุงเทพฯ: B&B Publishing.
- ยศสุพล ศรีจันทร์. 2544. ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม. การค้นคว้าแบบอิสระบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัย บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- สุทธิ ปั้นมา. 2535. ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารกสิกรไทย จำกัด สาขา กาลสินธุ์. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตร์มหาวิทยาลัย บัณฑิตวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มหาสารคาม.
- สุนทร พรรณดวงเนตร. 2540. ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการฝาก-ถอนเงิน ของ ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน) ในสาขาที่ใช้ระบบ CBPM. ศึกษานิพนธ์สาขา อุบลราชธานี, ภาคนิพนธ์พัฒนบริหารศาสตร์มหาวิทยาลัย (พัฒนาสังคม) สถาบัน บัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- หุ่ย จำปาเทศ. 2533. จิตวิทยาการสูงใจ. กรุงเทพมหานคร : บริษัท สามัคคีสาส์น จำกัด.
- อคุลย์ จาตุรงค์กุล. 2543 การบริหารการตลาด กลยุทธ์และยุทธวิธี ฉบับปรับปรุง ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: ศูนย์หนังสือ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.