

บรรณานุกรม

- กรณีการ์ จันท์แก้ว. 2538. ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของ กรุงเทพมหานคร : ศึกษากรณีสำนักงานเขตประเวศ. ภาคนิพนธ์ พัฒนบริหารศาสตร์ มหาบัณฑิต(พัฒนาสังคม) สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- กฤษณี เวชสาร. 2545. การวิจัยการตลาด. พิมพ์ครั้งที่ 3 กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์ มหาวิทยาลัย.
- ชลธิชา ไชยทิพย์. 2545. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการด้านสินเชื่อของธนาคาร ไทยธนาคาร จำกัด(มหาชน) สาขาเชียงใหม่. การค้นคว้าแบบอิสระบริหารธุรกิจ มหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ชูศักดิ์ สุขเจริญวิภารัตน์. 2542. ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขามหาสารคาม. การค้นคว้าแบบอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิต วิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- ทัศนียา ชื่นนิรันดร์. 2544. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของธนาคารในเขต อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม. การค้นคว้าแบบอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- ธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน).2546.นโยบายการดำเนินงานในปี 2545.[ระบบออนไลน์]. แหล่งที่มา <http://www.ktb.co.th / eng /pdf/about/operation2545.pdf> (23 มกราคม 2546)
- 2545. รายงานผลการปฏิบัติงาน สำนักงานธุรกิจอ้อมน้อย.
(ธันวาคม 2545) : 1-2.
- 2542 . คู่มือโครงการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ. กรุงเทพฯ : สำนักงานใหญ่ ธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน).
- บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์. 2535. ระเบียบวิธีวิจัยทางสังคมศาสตร์. กรุงเทพฯ: B&B Publishing.
- ยศสุพล ศรีจันทร์. 2544. ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม. การค้นคว้าแบบอิสระบริหารธุรกิจ มหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- สมชาติ กิจยรรยง. 2536. สร้างบริการ สร้างความประทับใจ. กรุงเทพฯ : เดช-เอนกการพิมพ์.
- หลุย จำปาเทศ. 2533. จิตวิทยาการจูงใจ. กรุงเทพมหานคร : บริษัท สามัคคีสาส์น จำกัด.

อดุลย์ จาตุรงคกุล. 2543. การบริหารการตลาด กฤษฎ์และยุทธวิธี ฉบับปรับปรุง ครั้งที่ 2.

กรุงเทพฯ: ศูนย์หนังสือ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

อภากร ผดุงสัตยวงศ์. 2544. การศึกษาความพึงพอใจต่อการบริการของส่วนทะเบียนและประเมิน

ผล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี. วิทยานิพนธ์ ครุศาสตร์อุตสาหกรรม

มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี.



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University

All rights reserved