

บรรณานุกรม

ปัทมากร ระเบึง (2550), ความพึงพอใจของลูกค้าเงินฝากต่อปัจจัยส่วนประสาทลดาด
บริการของธนาคารออมสิน สาขาดอยเต่า (ธนาคารชุมชน) จังหวัดเชียงใหม่.

ภาสกร ฤทธิ์ (2551), ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของ
ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาท่าแพ จังหวัดเชียงใหม่.

จาญนีว์ ศรีสถาพา (2549), กลยุทธ์การให้บริการของ ธนาคารธนชาต จำกัด
(มหาชน) กับความพึงพอใจของลูกค้า .

กัลยา วนิชย์นัญชา. (2546). การใช้ SPSS for Windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล. พิมพ์ครั้งที่
6.กรุงเทพฯ : คณะพันิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

กันตพง ช่วงชิด. (2548), ความคาดหวังของลูกค้าเพื่อนำมาพัฒนารูปแบบ การให้บริการ
ของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในอำเภอเมืองจังหวัดลำพูน.

สุวรรณ ตั้งชีวะสมบัติ. (2548), ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของ ธนาคารกรุง
ศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาถนนโชคนา จังหวัดเชียงใหม่.

สุชีรา ศรีติภูมิเดชา. (2548) ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้ บริการของบริษัท
โกลเด้น มายด์ เชอร์วิส จำกัด .

สุทธานี พรวัฒนานนท์. (2543), เปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการของ
ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) สาขาถนนห้วยแก้ว จังหวัดเชียงใหม่.

ศริสา เอียรถาวร (2547), ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการใช้บริการเครื่อง ATM และ
ศึกษาพฤติกรรมการใช้บัตร ATM ของลูกค้าธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด
(มหาชน) .

เสรี วงศ์มนษา. (2554). กลยุทธ์การตลาด วางแผนการตลาด. กรุงเทพฯ : ดาวกมลสมัย.

เสถียร เหยปะทับ. (2525). หลักการตลาด. กรุงเทพฯ : ภูมิบันพิพิธภัณฑ์.

พัชนี เซยจรอญา และคณะ. (2538). แนวคิดหลักนิเทศศาสตร์. กรุงเทพฯ : ข้าวฟ่าง.

บรรณานุกรม (ต่อ)

กมลวัฒน์ ยะสารารัตน. (ม.ป.ป.). ทฤษฎีการรับรู้. (ออนไลน์).

แหล่งที่มา : ex-mba.buu.ac.th/ Research/Nonthaburi/. 2 เมษายน 2556.

โภวิท มหันนชัย. (2549). ความพึงพอใจของสูงค่าต่อการบริการด้านสินเชื่อของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่. การค้นคว้า
อิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2545). องค์การและการจัดการ. กรุงเทพฯ : อธรรมสาร.

Schiffman, L. Z. Kanuk. (1994). Consumer Behavior. 5 th ed. New Jersey: Prentice -

Hall.Kotler, Philip. (2000). Marketing Management. London : Prentice Hall.

David, C., Christopher, G., Hua Hwa Au Yong & Esther, C. (2006). Customer satisfaction: A study of bank customer relation in New Zealand. Thesis, Lincoln University: New Zealand.

Lin. C. Y. (2007). An examination of implementing customer relationship management by Chinese-Owned SMEs. Thesis, Lincoln University: New Zealand.