

## บรรณานุกรม

- กฤษณี รื่นรัมย์. 2551. การวิจัยตลาด. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- กฤษณา รัตนพฤษ. 2549. การตลาดบริการ. เชียงใหม่ : ภาควิชาการตลาด คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- จิตตินันท์ นันทไพบูลย์. 2551. จิตวิทยาการบริการ. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ฉัตรยาพร เสมอใจ. 2549. การบริหารการตลาด. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- นาคยา ศรีสุวรรณ. 2550. ความคาดหวังของลูกค้าต่อการพัฒนาการบริการของธนาคารออมสิน สาขาหัวหิน. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.
- เพชร วัชรปรีชา. 2554. ความพึงพอใจของลูกค้าเงินฝากต่อส่วนประสมการตลาดบริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาศรีนครพิงค์. การค้นคว้าแบบอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ปัทมากร ระเบียบ. 2550. ความพึงพอใจของลูกค้าเงินฝากต่อบัญชีส่วนประสมการตลาดบริการของธนาคารออมสินสาขาดอยเต่า (ธนาคารชุมชน) จังหวัดเชียงใหม่. การค้นคว้าแบบอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- บุษยามา สิริธร. 2548. ความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาย่อย เซ็นทรัลแอร์พอร์ต เชียงใหม่. การค้นคว้าแบบอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ธนาคารออมสิน. 2554. ประกาศิตทางธนาคารออมสินปี 2555 – 2559. จุลสารธนาคารออมสิน ปีที่ 21 ฉบับที่ 385 เดือนสิงหาคม 2554 (ปีที่หลัง)
- ธนาคารออมสิน. 2555. รายงานประจำปี 2554. เชียงใหม่.
- ธนาคารออมสิน. 2555. รายงานข้อมูลผลการดำเนินงานภาค 8. 2554. เชียงใหม่.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ. 2546. การบริหารการตลาดยุคใหม่. กรุงเทพฯ : บริษัท ธรรมสาร จำกัด
- ศูนย์ข้อมูลธนาคารออมสินภาค 8. 2554. แฟ้มข้อมูลคอมพิวเตอร์. เชียงใหม่.
- ศุภจิต สนิทวงศ์ ณ อยุธยา. 2550. ความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการบริการของโฮมสเตย์ ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยีการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี.
- Martilla, J.A. and James, J.C. (1977). **Importance-Performance Analysis**. Journal of Marketing: 77-79.