

## เอกสารอ้างอิง

- กรมการจัดหางาน. กองวิชาการและแผนงาน. 2545. **ความคาดหวังของสถานประกอบการต่อการให้บริการจัดหางานในประเทศ**. กรุงเทพฯ: กรมการจัดหางานกระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม.
- คุณชาติ เวชสาร. 2545. **การวิจัยการตลาด**. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- เกริกเกียรติ พิพัฒน์เสรีธรรม. 2536. **วิวัฒนาการระบบธนาคารพาณิชย์ไทย**. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ดร.ณิ วงศ์รัตนธรรม. 2539. **ความคิดเห็นของลูกค้าต่อการให้บริการด้านเงินฝากของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน) สาขาประตูเชียงใหม่**. การค้นคว้าแบบอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน). 2540. **90 ปี ภูมิปัญญา ค่าควรเมือง**. กรุงเทพฯ: บริษัทโรงพิมพ์ตะวันออก จำกัด(มหาชน).
- ธนศศิรี ฝากมิตร, สโรชา พยุงพงศ์สานนท์ และนริศ ราศีศุภชัยยา. 2544. **การศึกษาคุณภาพของงานสอบบัญชีต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ**. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- นงนุช ภัทรادر. 2538. **สถิติการศึกษา**. กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.
- นำชัย ทนุผล. 2532. **การพัฒนาชุมชน**. เชียงใหม่: ภาควิชาการส่งเสริมการเกษตร สถาบันเทคโนโลยีการเกษตร.
- บรรชรร กกล้าหาญ และรุ่งทิพย์ กกล้าหาญ. 2542. **ความคาดหวังต่องานอาชีพของนักศึกษา โครงการปฏิรูปการศึกษาเกษตรเพื่อชีวิต**. เชียงใหม่: วิทยาลัยเกษตรและเทคโนโลยี เชียงใหม่.
- บุญชม ศรีสะอาด. 2535. **การวิจัยเบื้องต้น**. กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.
- พรนพ พุกกะพันธ์ และประเสริฐ ไตรเสถียรพงศ์. 2544. **การบริหารธนาคารพาณิชย์**. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์จามจรีโปรดักท์.
- พวงรัตน์ ทวีรัตน์. 2538. **วิธีการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์**. กรุงเทพฯ: สำนักงานทดสอบทางการศึกษาและจิตวิทยา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร.

- เรวดี หวังแสงทอง. 2546. ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารพาณิชย์ กรณีศึกษา  
**ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน) สาขานนทบุรี (นครปฐม) จังหวัดนครปฐม.**  
 การค้นคว้าแบบอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. 2536. **การบริหารการตลาดยุคใหม่.** กรุงเทพฯ: พัฒนาศึกษา.
- สุนันทา เลานันท์. 2544. **การพัฒนาองค์การ.** พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ: ดี.ดี.บุ๊คสโตร์.
- สุพรรณิ อัสวศิริเลิศ. 2540. **ความสัมพันธ์ระหว่างการสื่อสารทางการตลาดกับความพึงพอใจของลูกค้าในการให้บริการของธนาคารกสิกรไทย จำกัด(มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร.**  
 วิทยานิพนธ์วารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชนมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- อรินทรา การดี. 2546. **ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บัตร เอทีเอ็ม วิซ่าอิเล็กทรอนิกส์ “บีเฟิสต์” ของลูกค้าธนาคารหนึ่ง ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย.** การค้นคว้าแบบอิสระเศรษฐศาสตร์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- Beckhard, Richard 1969. **Organization Development: Strategies and Models.** Reading, MA: Addison-Wesley.
- Culbert, Samuel A. and Reisel, Jerome. 1970. **Organization Development : A Tool for Managers on Public Enterprise in Developing States.** Washington D.C.: n.p. (A Paper Presented in U.N. Interregional Seminar on the Use of Modern Management Techniques in the Public Administration of Developing Countries).
- Kolter, Phillip. 1994. **Marketing Management: Analysis' Planning Implementation and Control.** Engelwood Cliff: NJ: Prentice Hall .
- Muray, Henry A. 1962. **Exploration in Personality.** New York: Science Edition.
- Parasuraman, A.; Zeithaml, Valarie A. and Berry, Leonard L. 1990. **Delivering quality service: Balancing Customer Perceptions and Expectations.** New York: The Free Press.
- Vroom, Victor H. 1964. **Work and Motivation.** New York: John Willey & Sons.
- Yamane, Taro. 1973. **Statistic : An Introductory Analysis.** Singapore: Harper International.
- อ้างอิงใน พวงรัตน์ ทวีรัตน์. 2538. **วิธีการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์.** กรุงเทพฯ: สำนักงานทดสอบทางการศึกษาและจิตวิทยา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.