

บรรณานุกรม

กนกรัตน์ ชื่นโกมล. 2547. ความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการสินเชื่อกองทุนหมู่บ้าน
ของธนาคารออมสินสาขาดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา. การค้นคว้าแบบอิสระบริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. (2547). การตลาดบริการ Services Marketing. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น.

ชัยสิทธิ์ เถลิงมีประเสริฐ. 2544. สถิติเพื่อนักบริหาร. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์ มหาวิทยาลัย
ธนาคารออมสิน. 2550. “ระบบการเงิน.” [ระบบออนไลน์].

แหล่งที่มา <http://e-fpo.fpo.go.th/e-financial/ระบบการเงิน/gsb.asp> (9 สิงหาคม 2550)

ธนาคารออมสิน. 2550. “วิสัยทัศน์ธนาคารออมสิน พ.ศ.2549-2552.” [ระบบออนไลน์].

แหล่งที่มา <http://www.gsb.or.th/about/mission/index.php> (12 สิงหาคม 2550)

ธนาคารออมสิน. 2550. “สลากออมสิน.” [ระบบออนไลน์].

แหล่งที่มา <http://www.gsb.or.th/lottery/special/index.php> (12 สิงหาคม 2550)

ธนาคารออมสิน. 2550. “บริการเงินฝาก.” [ระบบออนไลน์].

แหล่งที่มา <http://www.gsb.or.th/savings/index.php> (12 สิงหาคม 2550)

ธนาคารออมสิน. 2550. “บริการสินเชื่อ.” [ระบบออนไลน์].

แหล่งที่มา <http://www.gsb.or.th/loan/index.php> (12 สิงหาคม 2550)

ธนาคารออมสิน. 2550. “บริการด้านการเงิน.” [ระบบออนไลน์].

แหล่งที่มา <http://www.gsb.or.th/others/index.php> (12 สิงหาคม 2550)

ธีรภิติ นวรัตน์ ณ อยุธยา. 2547. การตลาดสำหรับการบริการ: แนวคิดและกลยุทธ์. กรุงเทพฯ:

สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ประชากิจ. 2550. “จองซื้อพันธบัตรออมสิน.” [ระบบออนไลน์].

แหล่งที่มา <http://www.prachakij.com/phpnuke/SMC/FNC/webfile/doc/PR/gsb.html> (12

สิงหาคม 2550)

- ทิพย์ฤทัย ตระการศักดิ์กุล . 2545 . **ภาพลักษณ์ขององค์กรกับการรับรู้คุณภาพการบริการของลูกค้า
ธนาคารออมสินในเขตจังหวัดเชียงใหม่**. วิทยานิพนธ์ . สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและ
องค์กร บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- รุ่งนภา จันทวิสูตร. 2546. **ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการธนาคารในศูนย์การค้าของ
ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) จังหวัดเชียงใหม่**. การค้นคว้าแบบอิสระบริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- พิมพ์ชนก ศันสนีย์. 2540. **ปัจจัยกำหนดคุณภาพของการบริการตามการรับรู้ของผู้บริโภคในจังหวัด
เชียงใหม่**. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและ
องค์การ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. 2538. **พฤติกรรมผู้บริโภค**. กรุงเทพฯ. สำนักพิมพ์วิสิทธิ์พัฒนา.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. 2541. **กลยุทธ์การตลาดและการบริการการตลาด**. พิมพ์ครั้งที่ .1
กรุงเทพฯ : ชีระฟิล์มและไซเท็กซ์ บริษัท จำกัด.
- สมิต สัจฉกร. 2543. **การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ**. พิมพ์ครั้งที่ .2 กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์สายธาร.
- อนันตชัย เชื้อกลาง. 2547. **ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด
(มหาชน) สาขาชัยภูมิ**. ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ .มหาวิทยาลัย
มหาสารคาม.
- อรทัย เชิดชูธรรม. 2545. **ความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการของธนาคารพาณิชย์ไทย ใน
อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก**. การค้นคว้าแบบอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

Best, J. W. 1977. **Research in Education**. 3rd ed. New Jersey : Prentice-Hall.

Parasuraman, A., Berry & Zeithaml. 1983. **Delivery quality service: Balancing customer
perceptions and expectation**. New York, Free Press.