



บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กรชวัล หอมไกรลาศ. (2540). รูปแบบการสื่อสารกับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน
รัฐวิสาหกิจในสังกัดกระทรวงคมนาคม. วิทยานิพนธ์ นศ.ม. (นิเทศศาสตร์พัฒนาการ).
กรุงเทพมหานคร : บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.
- กิติมา ปรีดีดิลก. (2534). ทฤษฎีการบริหารองค์การกรุงเทพมหานคร. กรุงเทพมหานคร :
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร.
- โกวิท มหินชัย. (2546). ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการด้านสินเชื่อของธนาคารกรุงไทย
จำกัด (มหาชน) สาขาสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่. การค้นคว้าแบบอิสระปริญญา บธ.ม.
(บริหารธุรกิจ). เชียงใหม่ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. ถ่ายเอกสาร.
- จรินทร์ เทศวานิช. (2544). เงิน ตลาดเงิน สถาบันการเงิน. กรุงเทพมหานคร : ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- จิรภา แสนเกษมและคณะ. (2545). การวิจัยทางธุรกิจ. กรุงเทพมหานคร : พิทักษ์อักษร.
- ชลธิชา ไชยทิพย์. (2545). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการด้านสินเชื่อของธนาคาร
ไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) สาขาเชียงใหม่. การค้นคว้าแบบอิสระปริญญา บธ.ม.
(บริหารธุรกิจ). เชียงใหม่ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. ถ่ายเอกสาร.
- ศลยา วุฒิวิวัฒนากุล. (2544). ความพึงพอใจในการทำงานและพฤติกรรมการให้บริการของ
พนักงานฝ่ายปฏิบัติการ ธนาคารออมสินสำนักงานพหลโยธิน. วิทยานิพนธ์ นศ.ม.
(นิเทศศาสตร์พัฒนาการ). กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- ดวงนภา หวงสุวรรณกร. (2544). ปัจจัยด้านส่วนประสมการตลาดบริการที่มีอิทธิพลต่อการ
ตัดสินใจใช้บริการด้านสินเชื่อเคหะของลูกค้าธนาคารออมสินในเขตอำเภอเมืองจังหวัด
เชียงใหม่. การค้นคว้าแบบอิสระปริญญา บธ.ม. (บริหารธุรกิจ). เชียงใหม่ : บัณฑิต
วิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. ถ่ายเอกสาร.
- ทวีติยา บุศยรัตน์. (2541). การบริหารด้านสินเชื่อเพื่อลดความเสี่ยงของธนาคารพาณิชย์. การ
ค้นคว้าแบบอิสระปริญญา ศ.ม. (เศรษฐศาสตร์). เชียงใหม่ : บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. ถ่ายเอกสาร.
- ธนาคารทหารไทย. (2546). รายงานประจำปี 2546. กรุงเทพมหานคร : ธนาคารฯ.
- ธนาคารแห่งประเทศไทย. (2541). รายงานเศรษฐกิจและการเงิน. กรุงเทพมหานคร : ธนาคารฯ.
- เชียรชัย เอี่ยมวรเมธ. (2544). พจนานุกรมไทย ฉบับใหม่. กรุงเทพมหานคร : รวมสาส์น (1997).
- ปราโมทย์ ทองยอด และดำรงศักดิ์ พบบุบผา, เป็นผู้ให้สัมภาษณ์, วิมลศักดิ์ ยงหนู
เป็นผู้สัมภาษณ์, ที่ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) เมื่อ 2 กรกฎาคม 2547.



- พยอม วงศ์สารศรี. (2542). **องค์การและการจัดการ**. กรุงเทพมหานคร : สุภา.
- วิจิตร จิตรวศินกุล. (2545). **ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารกสิกรไทย สาขาถนนราชวงศ์**. การค้นคว้าแบบอิสระปริญญา บช.ม. (บริหารธุรกิจ). เชียงใหม่ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. ถ่ายเอกสาร.
- วิมลสิทธิ์ หรยางกูร. (2526). **พฤติกรรมมนุษย์กับสภาพแวดล้อม**. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2539). **องค์การและการจัดการ**. กรุงเทพฯ : พัฒนาศึกษา.
- _____. (2541). **การบริหารการตลาดยุคใหม่**. กรุงเทพมหานคร : ซีระฟิล์มและโซเท็กซ์.
- _____. (2542). **การบริหารเชิงกลยุทธ์ และกรณีศึกษา**. กรุงเทพมหานคร : ซีระฟิล์ม และโซเท็กซ์.
- _____. (2545). **ทฤษฎีองค์การ**. กรุงเทพมหานคร : ชรรรมสาร.
- สุทธานี พรวัฒนานนท์. (2543). **ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) สาขานนทบุรี** จังหวัดเชียงใหม่. การค้นคว้าแบบอิสระปริญญา บช.ม. (บริหารธุรกิจ). เชียงใหม่ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. ถ่ายเอกสาร.
- สุทธิ ปันมา. (2535). **ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารกสิกรไทย สาขา กาลสินธุ์**. ปริญญาโท ศศ.ม. (ศิลปศาสตร์). มหาสารคาม : มหาวิทยาลัย ศรีนครินทรวิโรฒมหาสารคาม. ถ่ายเอกสาร.
- อรทัย เชิดชูธรรม. (2545). **ความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการของธนาคารพาณิชย์ ไทยในเขตเทศบาลเมือง จังหวัดพิษณุโลก**. การค้นคว้าแบบอิสระปริญญา บช.ม. (บริหารธุรกิจ). เชียงใหม่ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. ถ่ายเอกสาร.
- Blum, Milto L. and Jame C. Naylor. (1968). **Industrial Psychology**. New York : Harper & Row.
- Bovee, Courtland L. and others. (1993). **Management**. New York : McGraw-Hill.
- French, W. (1964). **The Personnel Management Process : Human Resource Administration**. Boston : Houghton Mifflin.
- Good, Carter V. (1973). **Dictionary of Education**. 3 rd ed. New york : McGraw – Hill.
- Kotler, Philip. (2000). **Marketing Management**. New Jersey : Prentice-Hall.
- Morse, Nancy C. (1955). **Satisfaction in the White Collar Job**. Michigan : University of Michigan Press.



- Shelly, Maynard W. (1975). **Responding to Social Change Pennsylvania**. New York : Dowden
Hutchiaon Press.
- Vechio, R. P. (1988). **Organization Behavior**. Chicago : Dryden Press.
- Vroom, W.H. (1964). **Work and Motivation**. New York : John Wesley and Sons.
- Weihrich, Heinz and Harold Koontz. (1993). **Management : a global perspective**. 10th ed.
New York : McGraw-Hill.
- Yoder, D. (1958). **Handbook Of Personnel Management And Labor Relation**. New York :
McGraw-Hill.