

## บรรณานุกรม

- กรองแก้ว อยู่สุข. (2533). พฤติกรรมองค์กร. กรุงเทพมหานคร : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- กันตยา เพิ่มผล. (2541). การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน. กรุงเทพมหานคร : สถาบันราชภัฏสวนดุสิต.
- โหมสุดา ยอดกลาง.(2546). ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการเครื่องฝากเงินอัตโนมัติของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน). วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ชุบ กาญจนปกรณ. (2540). รัฐประศาสนศาสตร์. กรุงเทพมหานคร : มงคลการพิมพ์.
- ดิน ปรัชญพฤทธิ์ และ อิศระ สุวรรณบอล. (2534). ปทานุกรมการบริหาร. กรุงเทพมหานคร : สมาคมสังคมศาสตร์แห่งประเทศไทย.
- ทิพาวดี เมฆสุวรรณ. (2538). การส่งเสริมประสิทธิภาพในระบบราชการ. กรุงเทพมหานคร : สำนักงาน ก.พ.
- ธงชัย สันติวงษ์. (2541). การจัดการและการบริหารตลาด. กรุงเทพมหานคร : ไทยวัฒนาพานิช.
- นริศรี จักรอศราพงศ์. (2550). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้า ต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาวังเหนือ จังหวัดลำปาง. การค้นคว้าแบบอิสระปริญญาเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- พลุ เดชะรินทร์. (2541). ยุทธศาสตร์ในการดำเนินงานขององค์กรธุรกิจภายใต้ความท้าทายใหม่ๆ. วารสารจุฬาลงกรณ์ธุรกิจปริทัศน์, 20(75) : 11-46.
- ยุทธนา ธรรมเจริญ. (2530). ประมวลสาระชุดวิชาการวิเคราะห์วางแผนและควบคุมทางการตลาด. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- วรรณวิมล ชูศูนย์. (2551). ทักษะคติของลูกค้าต่อบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมืองราชบุรี. การค้นคว้าแบบอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2541). การบริหารการตลาดยุคใหม่. กรุงเทพมหานคร : วิสัทธิ์พัฒนา.
- ศุภร เสรีรัตน์. (2537). พฤติกรรมผู้บริโภค. กรุงเทพมหานคร : สามัคคีสาส์น.
- ศุภลักษณ์ ไชยมงคล. (2550). ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาสันป่าตอง อำเภอสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่. การค้นคว้าแบบอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

- สมจิตร ล้วนจำเจริญ. (2545). **พฤติกรรมผู้บริโภค**. กรุงเทพมหานคร : รุ่งศิลป์การพิมพ์ (1997).
- สมพงษ์ เกษมสิน. (2541). **การบริหาร**. กรุงเทพมหานคร : เกษมสุวรรณ.
- สมโชค ศรีจันทร์. (2546). **ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช**. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- สมโภช ใจสาร. (2551). **ทัศนคติของลูกค้าที่มีต่อบริการ เคทีบี ลิสซิ่ง ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาไชยปราการ จังหวัดเชียงใหม่**. การค้นคว้าแบบอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- อดุลย์ จาตุรงค์กุล และ ดลยา จาตุรงค์กุล. (2545). **พฤติกรรมผู้บริโภค**. (พิมพ์ครั้งที่ 7). กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- อำนาจ ราชสีลา. (2551). **ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อของลูกค้าธนาคารกรุงไทย เขตอำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่**. การค้นคว้าแบบอิสระปริญญาเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- Archer, Stephen H. and Charles A. D' Ambrosio. (1972). **Business Finance Theory and Management**. (2<sup>nd</sup> ed.). New York : The Macmillan .
- Best ,J.W. & Kahn,J.V. (1998). **Research in education**. (8th ed.). Singapore : Allyn and Bacon.
- Cormick , C.A. (1974). **Leadership**. New York : Harmondsworth
- Drucker, Peter F. (2007). **Managing in the next society**. Burlington : Elsevier.
- Elia .D. & Patrick G.M. (1972). **The determinate of job satisfaction among librarians**. New York : Harmondsworth.
- Harris, Mary B. (1998). **Basic Statistics for Behavior Science Research**. (2<sup>nd</sup> ed.). Singapore : Allyn and Bacon.
- Herbert Spero and Lewis E. Davids. (1971). **Money and Banking**. New York : Baner & Nobel.
- Koontz Harold, Gail Q. Donall and Heinz Weihrich. (1986). **Essentials of management**. Singapore : McGraw-hill.
- Kotler, Phillip. (1994). **Marketing Management : Analysis, Planning, Implementation and Control**. Engle Cliffs, N.J. : Prentice – Hall .

- Kotler, P. (2003). **Marketing Management : Analysis, Planning, Implementation and Control.** (10<sup>th</sup> ed. ). New Jersey : Prentice – Hall, Inc.
- Krejcie, Robert V. and Morgan, Earyle W. (1970). **Educational and psychological measurement.** New York : McGraw – Hill.
- Maslow , Abraham H. (1989). **Motivation and Personality.** New York : Harper and Row.
- Megginson, Leon C. and others. (1991). **Successful : Small Business Management.** (6<sup>th</sup> ed. ). Illinois : D. Irwin .
- Millet, J.D. (1954). **Management in the public service .** New York : McGraw – Hill .
- Schiffman, Leon G. and Lazar Kanuk. (1994). **Consumer Behavior.** (5<sup>th</sup> ed.).New Jersey : Prentice – Hall .
- Wehrich, Heinz and Harold Koontz. (1993). **Management : a Global Perspective.** (10<sup>th</sup> ed.). New York : McGraw – Hill .
- Vroom , Victor H. (1998). **The new leadership : Managing participation in organization.** Englewood Cliffs : Prentice-Hall.
- Zeithaml , V. A. (1988). **Consumer perceptions of price, quality and value of evidence.** New York : McGrew – Hill.