

เอกสารอ้างอิง

กฤษณา รัตนพุกษ์. 2546. **หลักการตลาด**. เชียงใหม่: ภาควิชาการตลาด คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

กฤษณาลี เวชสาร. 2546. **การวิจัยการตลาด**. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

โกวิท มหินชัย. 2546. **ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการด้านสินเชื่อของธนาคารไทย จำกัด (มหาชน) สาขาสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่**. การค้นคว้าแบบอิสระบริหารธุรกิจ มหบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

เกรียงไกร มุสิกวงษ์. 2531. **ความพึงพอใจในการทำงานของอาจารย์ที่มีต่อการปฏิบัติงานตามหน้าที่ของผู้บริหารวิทยาลัยพลศึกษา**. การค้นคว้าแบบอิสระบริหารธุรกิจมหบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

ชลธิชา ไชยทิพย์. 2545. **ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการด้านสินเชื่อของธนาคารไทย ธนาคาร จำกัด (มหาชน) สาขาเชียงใหม่**. การค้นคว้าแบบอิสระบริหารธุรกิจ มหบัณฑิต มหาวิทยาลัย เชียงใหม่.

ชัยมงคล เทพวงษ์. 2545. “การออกแบบเว็บไซต์.” [ระบบออนไลน์]. แหล่งที่มา <http://www.chaiwbi.com/501/5101.html> (1 ธันวาคม 2550).

ดวงพร เกียงคำ และวงศ์ประชา จันทรสมวงศ์. 2546. **คู่มือสร้างเว็บไซต์ด้วยตนเอง**. กรุงเทพฯ: โปรวิชั่น.

ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน). 2553. “**รายงานประจำปี 2553**” [ระบบออนไลน์]. แหล่งที่มา http://www.kasikornbank.com/th/Investors/.../th00_KBank_all.pdf (31 เมษายน 2554).

ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน). 2554. **สำนักงานศูนย์ธุรกิจลูกค้าผู้ประกอบการ**. กรุงเทพฯ : แปลนกราฟฟิค.

บริษัท หุ่นแจ้. 2548. **ความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการธนาคารผ่านอินเทอร์เน็ตของธนาคารพาณิชย์ในจังหวัดเชียงใหม่**. การค้นคว้าแบบอิสระบริหารธุรกิจมหบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์, สุกร เสรีรัตน์, งาม ปทะวาณิช, และปริญ ลักขิตานนท์. 2541. **การบริหารการตลาดยุคใหม่**. กรุงเทพฯ: บริษัท ชีระฟิล์มและโซเท็กซ์ จำกัด.

ราชบัณฑิตยสถาน. 2542. ความพึงพอใจ. พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542.

กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์นานมีบุ๊คส์.

วิรุฬ พรรณเทวี. 2542. ความหมายของความพึงพอใจ. [ระบบออนไลน์]. แหล่งที่มา

<http://www.gotoknow.org/posts/492000> (30 กันยายน 2552).

ศิริพร เอี่ยมบุญญฤทธิ์. 2544. ความพึงพอใจของผู้ประกันตนที่เคยมาใช้บริการที่มีผลต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดตราด. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัย บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.

สาโรช ไสยสมบัติ. 2534. ความพึงพอใจในการทำงานของครูอาจารย์โรงเรียน มัธยมศึกษาศังกัด กรมสามัญศึกษา จังหวัดร้อยเอ็ด. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต สาขาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทร วิโรฒ มหาสารคาม.

อลิศรา มหาวินไชย. 2551. ความพึงพอใจของลูกค้าผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ในจังหวัดเชียงใหม่ ต่อบริการบริหารการเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ของบริษัท ธนาคารกสิกรไทยจำกัด (มหาชน). การค้นคว้าแบบอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

Cronbach, L.J. 1951. Coefficient Alpha and the Internal Structure of Tests. Psychometrika.