

บรรณานุกรม

- โกวิท มหินชัย.2546. “ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการด้านสินเชื่อของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)สาขาสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่”.การค้นคว้าแบบอิสระบริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.160 น.
- จิตรารักษ์ทัพพอาภา.2552.“ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการหลังการขายบ้านจัดสรร
โครงการบ้านชลลดาในโครงการ แลนด์ แอนด์ เฮาส์พาร์ค เชียงใหม่”.การค้นคว้าแบบ
อิสระ เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.123 น.
- ทิพย์วิมล อุดสุวรรณ.2548. “การประเมินความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริการของธนาคารไทย
พาณิชย์ จำกัด(มหาชน)”.วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยรามคำแหง.166 น
- ธนาคารแห่งประเทศไทย.2535.โครงสร้างระเบียบกฎหมายเกี่ยวกับสถาบันการเงินได้ถูกวางออกในปี
พ.ศ. 2535 คำรัฐ เลขที่3 ลงวันที่ 23 มกราคม2535.
- _____. 2552.บทรายงานการจัดตั้งปฏิบัติการกองทุนพัฒนาบ้านLCRDPEประจำปี
2551-2552. 34 น.
- _____. 2554.สถิติการเงินจุลภาคในสปป. ลาวประจำปีโดยมาตราที่4. 37 น.
- นิศากร คล้ายเอม.2546.“ทัศนคติและความพึงพอใจของลูกค้าสินเชื่อกรุงไทยธนวัฏในเขต
กรุงเทพมหานคร”. วิทยานิพนธ์เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย
รามคำแหง.108 น.
- ประสาร เลิศพงศ์พิรพ.2546.“ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารไทยพาณิชย์
จำกัด(มหาชน)”. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์สถาบันบัณฑิต
บริหารศาสตร์.
- มรกต จุลรัตน์.2549.“ความพึงพอใจของลูกค้าต่อสื่อประชาสัมพันธ์ของธนาคารอาคารสงเคราะห์”.
วิทยานิพนธ์ ศิลปศาสตรบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- รุ่งนภา จันทรวินิต.2546. “ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการรูปแบบธนาคารในศูนย์การค้า
ของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) จังหวัดเชียงใหม่”.การค้นคว้าแบบอิสระบริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.80 น.
- ลีลาวรรณ คมทพาน,พลาซ ภูมบัจ, สุพิศ ดาราจันทร์, ฟองสมุทร คำวานวงศา, จันยลิส เจริญสิน,
สอนอุไท สุขลิวังค์, แพงดาวรรณ อินทวงษ์ธรรม, อานูสิ จินตามะณี และแสงอาลุน คำลง

บุญ. 2546. “สถิติการเงินจุลภาคและการเงินชนบท”. คณะกรรมการแผนการและการร่วมมือ โครงการส่งเสริมความอาจสามารถในการค้นคว้าด้านการเงินจุลภาค โครงการร่วมมือระหว่างสถาบันค้นคว้าเศรษฐกิจแห่งชาติและองค์กรคอนเซ็ปต์เว็ลวายเป็นสถาบันค้นคว้าเศรษฐกิจแห่งชาติ. 70 น.

สีลิวรรณ คมทพาน, มอยนูน อิสลาม, สุผิต ดาราจันทรา, จ่งประเสริฐ วิไลลัก, ดวงใจ แก้วมีชัย, คำสิง ประลัดคำออน, วิลินดา ปะทุมมะวงศ์, พรสวรรค์สิดทิเตด, อุตาพร เฟื่องสวรรค์, ดอกฟ้า สีโยธา, วันไช วงชัยยา และจันสุข คำพู. 2549. “สถิติการเงินจุลภาคและการเงินชนบท”. คณะกรรมการแผนการและการร่วมมือ โครงการส่งเสริมความอาจสามารถในการค้นคว้าด้านการเงินจุลภาค โครงการร่วมมือระหว่างสถาบันค้นคว้าเศรษฐกิจแห่งชาติและองค์กรคอนเซ็ปต์เว็ลวายเป็นสถาบันค้นคว้าเศรษฐกิจแห่งชาติ. 86 น.

สุผิต ดาราจันทรา, โฟโขง เทพโกสอน, ทะนงชาย สุขคำทัด, พุดทะสอน สิ้นทะวงศ์, ดอกฟ้า สีโยธา, เวียงสวรรค์ สุลิยา, บุญมี สูดพิลา, Hans Dieter Seibel และ Klaus Prochaska. 2552. “สถิติการเงินจุลภาคและการเงินชนบท”. คณะกรรมการแผนการและการร่วมมือ โครงการส่งเสริมความอาจสามารถในการค้นคว้าด้านการเงินจุลภาค โครงการร่วมมือระหว่างสถาบันค้นคว้าเศรษฐกิจแห่งชาติและองค์กรคอนเซ็ปต์เว็ลวายเป็นสถาบันค้นคว้าเศรษฐกิจแห่งชาติ. 114 น.

สุทรนันท์ นุชอนงค์. 2550. “ความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการด้านสินเชื่อของทีมลูกค้าผู้ประกอบการสี่แยกสนามบิน ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) จังหวัดเชียงใหม่” การค้นคว้าแบบอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. 133 น.

เสาวรินรัตน์ โชติ. 2548. “ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)”. วิทยานิพนธ์เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง. 113 น.

สีลิวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. 2541. การบริหารการตลาดยุคใหม่. กรุงเทพฯ: บริษัทริสเฟิร์มและโซเท็กซ์จำกัด, หน้า 66

สภาแห่งชาติ. 2538. กฎหมายว่าด้วย ธนาคารแห่ง สาธารณรัฐ ประชาธิปไตยประชาชนลาว เลขที่ 05/สพข(วันที่ 14 ตุลาคม 2538).

สุริรักษ์ พิลลา. 2551. ภาพลักษณ์การบริการและความพึงพอใจในคุณภาพการบริการในสายการบินต้นทุนต่ำของผู้บริโภคในเขตจังหวัดเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์ วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

- สุวันทา แคววัน. 2554. “ข้อกำหนดกฎระเบียบของสถาบันการเงินจุลภาคพัฒนาพวงสาธิต 2554 _____ . 2554. บทสรุปทริราคาการจัดตั้งปฏิบัติ 5 ปี (พ.ศ. 2549-2553) และทิศทางแผนการ 5 ปี (พ.ศ. 2554 -2015)
- _____. 2554. บทสรุปทริราคาการจัดตั้งปฏิบัติประจำปี พ.ศ. 2554 และทิศทางแผนการ ประจำปี พ.ศ. 2555
- _____. 2555. บทสรุปทริราคาสภาพการจัดตั้งปฏิบัติของสถาบันการเงินจุลภาคพัฒนาพวงสาธิตประจำปี พ.ศ. 2554 และแผนประจำปี พ.ศ. 2555)
- สถาบันระหว่างประเทศเพื่อการค้าและการพัฒนา. 2552. “รายงานการวิจัย สถาบันการเงินในระดับ จุลภาค กรณีศึกษาเปรียบเทียบระหว่างบังกลาเทศมองโกเลียและไทย”. [ระบบออนไลน์]. แหล่งที่มา: <http://www.itd.or.th> (วันที่ 8 กรกฎาคม 2555).
- สงวน ลิ้มเล็งเลศ. 2548. “ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการหลังการขายรถยนต์โตโยต้าของ ศูนย์บริการรถยนต์โตโยต้า บริษัท สหพานิชเชียงใหม่”. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. 141 น.
- สุภาพร สารสิทธิ์. 2550. “ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการสินเชื่อเคหะของธนาคารออมสิน ภาคนครหลวง 3”. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย รามคำแหง.
- สมศักดิ์ สีนประเสริฐรัตน์. 2547. “ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคาร นครหลวง ไทย จำกัด (มหาชน)”. วิทยานิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิตสำหรับผู้บริหาร บริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย. 88 น.
- สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์. 2546. เทคนิคทางสถิติขั้นสูง สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลทางสังคมศาสตร์ ไมโครคอมพิวเตอร์และโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS/PC วิเคราะห์ถดถอยพหุ (Multiple Regression Analysis, MRA). พิมพ์ครั้งที่ 12 กรุงเทพมหานคร: เพ็ญฟ้า ปรดิ้ง จำกัด. 146 หน้า.
- ยุทธนา ศิริธร . 2548. “ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาซอยเซ็นทรัลแอร์พอร์ต เชียงใหม่” การค้นคว้าแบบอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. 158 น.
- อมรลักษณ์ ปรีชาหาญ. 2535. “ความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อบทบาทของสหกรณ์สารภีจำกัด”. วิทยานิพนธ์เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยแม่โจ้.
- Eric H, Yeboah. 2010. “Microfinance in rural GHANA”. A view from below a theses submitted to the University of Birmingham for the degree of Doctor of Philosophy International

Development Department School of Government and Society University of Birmingham.[ระบบออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก <http://www2.eduzones.com/enn/81813>(วันที่ 12 กุมภาพันธ์ 2555).

สมิต สัชฌกร.2548. ศิลปะการให้บริการ. สำนักพิมพ์สายธาร กรุงเทพฯ, SuprachitKabcome. **การพัฒนาการให้บริการ (Nanosoft Marketing Series).**[ระบบออนไลน์].เข้าถึงได้จาก <http://www.nanosoft.co.th/maktip11.htm>(วันที่ 22 กุมภาพันธ์ 2555)

เวียงทอง แก้วมณีศรี. 2555. วิวัฒนาการณ์ ประวัติ ของธนาคารแห่ง สปปลาว จากเริ่มก่อตั้งถึง ปัจจุบัน.[ระบบออนไลน์].เข้าถึงได้จาก <http://www.bol.gov.la/laoweb/lhistory6.html> (วันที่3/2/2555)

Yamane T. 1967.**Elementary Sampling Theory**.USA.Prentice Hall.405 p.

มปป. การบริการ.[ระบบออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก <http://123.242.186.90/uttkm/servicemind>(วันที่ 12 กุมภาพันธ์ 2555)

Lilly Tiger. 2009. การเงินชุมชน. นิยามของไมโครไฟแนนซ์. [ระบบออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก <http://global-mfis.blogspot.com/2009/06/microfinance.html>(22 กุมภาพันธ์ 2555)