

## บรรณานุกรม

- ชมรมธนาคารจังหวัดพิษณุโลก. รายงานประจำวันศูนย์หักบัญชีระหว่างธนาคาร (28 ธันวาคม 2544)
- ชูศรี วงศ์รัตน์. สถิติเพื่อการวิจัย. พิมพ์ครั้งที่ 4, กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยประสานมิตร, 2530.
- ธีรกิติ นวรัตน์ ณ อุษยา. การตลาดบริการ. เชียงใหม่ : ภาควิชาการตลาด คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2544.
- พรพิไล โนจา. การศึกษาความพึงพอใจของลูกค้า ต่อการให้บริการรับฝาก – ถอนด้วยระบบคิวธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่. การค้นคว้าแบบอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2544.
- Parasuraman,A,of Zeithaml,V'A : & Berry,L.L.(1994). "Alternative scale for Measuring Service Quality : A Comparative Assessment based on Psychometric and Diagnostic Criteria" Journal Retailing, (79:3), pp. 201-230.