

บรรณานุกรม

- กนกวรรณ วัฒนชัย. “ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความต้องการสินเชื่อเพื่อการเช่าซื้อรถยนต์นั่งใน
จังหวัดเชียงใหม่”. การค้นคว้าแบบอิสระ คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2539.
- ดิเรก พงศ์เมฆพัฒน์. เศรษฐศาสตร์มหภาค ทฤษฎีนโยบายและการวิเคราะห์สมัยใหม่. กรุงเทพฯ:
สำนักพิมพ์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2541.
- นิคม สอาดเอี่ยม. “ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) :
ศึกษาเฉพาะกรณีสาขาซีคอนสแควร์ จังหวัดกรุงเทพมหานคร”.
วิทยานิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2539.
- ธีรกิตติ นวรัตน์ ณ อรุณยา. หนังสือประกอบการสอนวิชาการตลาดบริการ. เชียงใหม่ : ภาควิชา
การตลาด คณะบริการธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2544.
- บุญชม ศรีสะอาด. การวิจัยเบื้องต้น. พิมพ์ครั้งที่ 9. กรุงเทพฯ:สุวีริยาสาส์น, 2543.
- พฤทธิสิทธิ์ บุญทน. “ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการอย่างมีคุณภาพของธนาคารกรุงเทพ
จำกัด (มหาชน) : ศึกษาเฉพาะกรณีสาขามุมพอง จังหวัดนครราชสีมา”.
วิทยานิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2536.
- สุปัญญา ไชยชาญ. การบริหารการตลาด. กรุงเทพฯ:พี.เอ.ลิวี่ง, 2538.
- สุมนา อยู่โพธิ์. ตลาดการบริการ. กรุงเทพฯ:โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2532.
- อดุลย์ จาตุรงค์กุล. พฤติกรรมผู้บริโภค. ฉบับปรับปรุงครั้งที่ 5 กรุงเทพฯ:โรงพิมพ์
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2359.
- อกิโนบุ จันตะนิ. วิจัยธุรกิจ. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์วิ.เจ.พรินติ้ง, 2538.
- Kotler, Philip. *Marketing management : analysis, planning, implementation and control*.
8 th ed. Englewood Cliffs : Prentice-Hall, Inc., 1994.
- Kotler, Philip and Armstrong, Gary. *Principles of Marketing*. Prentice-Hall, Inc., 1996.
- Payne Adrian, *The Essence of Services Marketing*. Great Britain:Prentice Hall, 1993.
- การสัมภาษณ์**
- สัมภาษณ์ เชิดพงศ์ เชาว์ดำรงค์. ผู้จัดการ บริษัทอินเตอร์ ลิสซิ่ง จำกัด., เก็บข้อมูลวันที่ 17
กรกฎาคม 2545.