

บรรณานุกรม

- กฤษณา รัตนพฤกษ์. 2545. การตลาดบริการ. ภาควิชาการตลาด คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัย
เชียงใหม่.
- กฤษณี เวชสาร. 2545. การวิจัยการตลาด. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์
มหาวิทยาลัย.
- ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน). 2530. สยามกัมมาจล 80 ปี ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด.
พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์กรุงเทพ (1984) จำกัด.
- _____. 2540. 90 ปี ภูมิปัญญา ค่าควรเมือง. กรุงเทพฯ: บริษัท โรงพิมพ์ ตะวันออก จำกัด
(มหาชน).
- _____. 2544. เอกสารประกอบการประชุมผู้บริหาร.
- _____. 2545. "ก้าวสู่โครงสร้างธุรกิจรูปแบบใหม่ของธนาคาร." SCB Change Program
Newsletter 1. 1 (สิงหาคม): 1.
- _____. 2546. รายงานประจำเดือนเมษายน 2546.
- วิจิตร จิตรวสินกุล. 2545. ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารกสิกรไทย สาขา
ถนนราชวงศ์ จังหวัดเชียงใหม่. การค้นคว้าแบบอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- สุทธานี พรพัฒนานนท์. 2543. ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารทหารไทย
จำกัด (มหาชน) สาขานนทบุรีแล้ว จังหวัดเชียงใหม่. การค้นคว้าแบบอิสระ
ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- "หน้าต่างการเงิน." 2545. การเงินธนาคาร. 21, 239 (มีนาคม): 159-162.
- Kotler, Philip. 2000. *Marketing Management*. The Millennium Edition. Upper Saddle, N J:
Prentice-Hall.