

### บรรณานุกรม

- กฤษณี เวชสาร. 2546. การวิจัยการตลาด. พิมพ์ครั้งที่ 4 กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ธีรกิติ นวรัตน์ ณ อุษยา. 2545. การตลาดสำหรับบริการ : แนวคิดและกลยุทธ์. เชียงใหม่: คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ผู้ถือหุ้นสัมพันธ์ ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน). 2547. [ระบบออนไลน์]. แหล่งที่มา <http://www.scb.co.th> (25 ธันวาคม 2547).
- รายงานการประชุมใหญ่ประจำปี. 2547. เชียงใหม่: ชมรมธนาคารจังหวัดเชียงใหม่.
- รุ่งนภา จันทวิสูตร. 2546. ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการรูปแบบธนาคารในศูนย์การค้า กรณีศึกษาของธนาคารกรุงเทพ จำกัด(มหาชน)จังหวัดเชียงใหม่. การค้นคว้าแบบอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- วิจิตร จิตวศินกุล. 2545. ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการ กรณีศึกษาของธนาคาร กสิกรไทย สาขาถนนราชวงศ์ จังหวัดเชียงใหม่. การค้นคว้าแบบอิสระบริหารธุรกิจ มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ศิริลักษณ์ อุณหสุทธยานนท์. 2546. ความพึงพอใจต่อการใช้บริการฝาก-ถอนเงินของลูกค้า กรณีศึกษา ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน)สาขาสุมทรสาคร. การค้นคว้าแบบอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.