

### บรรณานุกรม

- กฤษณา รัตนพุกภัย. 2545. การตลาดบริการ. เชียงใหม่: คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ฉัตยาพร เสมอใจ. 2549. การจัดการและการตลาดบริการ. กรุงเทพฯ: ส. เอเชียเพรส (1989) จำกัด.
- ธนาคารออมสิน. 2549. รายงานประจำปี 2548. กรุงเทพฯ: งานประชาสัมพันธ์และสื่อสาร  
การตลาด สำนักสื่อสารองค์กร ธนาคารออมสิน.
- ธนาคารออมสิน. 2549. บริการด้านการเงิน. [ระบบออนไลน์]. แหล่งที่มา  
<http://www.gsb.or.th/others/car.php> (30 พฤษภาคม 2549)
- ยุทธ ไกยวรรณ. 2545. พื้นฐานการวิจัย. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.
- รุ่งนภา จันทวิสูตร. 2546. ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการรูปแบบธนาคารในศูนย์การค้า  
ของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) จังหวัดเชียงใหม่. การค้นคว้าแบบอิสระ  
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- วัชรภรณ์ สุริยาภิวัฒน์. 2548. วิจัยธุรกิจยุคใหม่. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์  
มหาวิทยาลัย.
- วิจิตร จิตรวศินกุล. 2545. ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารกสิกรไทย สาขา  
ถนนราชวงศ์ จังหวัดเชียงใหม่. การค้นคว้าแบบอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต  
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- อรทัย เชิดชูธรรม. 2545. ความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพบริการของธนาคารพาณิชย์ไทย ใน  
เขตเทศบาล อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก. การค้นคว้าแบบอิสระ บริหารธุรกิจ  
มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.