

บรรณานุกรม

- กรพจน์ อัครวินิจิตร. 2550. **บนเส้นทางชมพู-ทอง ออมสินเป็นยิ่งกว่าธนาคาร**. สมุทรสาคร : บริษัท
แอ๊ปเปิ้ล ฟรินติง กรุ๊ป จำกัด
- กนกรัตน์ ชื่นโกมล. 2548. **ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพการให้บริการสินเชื่อลงทุน
หมู่บ้านของธนาคารออมสินสาขาดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา**. การค้นคว้าแบบอิสระ
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- กฤษณา รัตนพุกภัย. 2545. **การตลาดบริการ**. เชียงใหม่ : ภาควิชาการตลาด คณะบริหารธุรกิจ
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- กฤษณาลิ เวชสาร. 2545. **การวิจัยตลาด**. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ชัยสิทธิ์ เฉลิมมีประเสริฐ. 2544 . **สถิติเพื่อนักบริหาร**. กรุงเทพฯ : สถาบันพัฒนานโยบายและการ
จัดการ คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ชูศรี วงศ์รัตน์. 2544. **เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย**. กรุงเทพฯ : เทพเนรมิตการพิมพ์.
- ธนาคารออมสิน. 2552. รายงานประจำปี 2552. รายงานวิเคราะห์ผลการดำเนินงานและฐานะทางการเงิน
เงิน. [ระบบออนไลน์]. แหล่งที่มา <http://www.gsb.or.th> (29 ธันวาคม 2553).
- ธีรกิติ นวรัตน์ ณ อรุยา. 2544. **การตลาดบริการ**. เชียงใหม่: ภาควิชาการตลาด คณะบริหารธุรกิจ
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ยุพภรณ์ พิรุณดี. 2551. **การรับรู้คุณภาพการบริการของลูกค้าธนาคารออมสินสาขาในสังกัดเขตบาง
แค กรุงเทพมหานคร**. การค้นคว้าแบบอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- รุ่งนภา จันทวิสูตร. 2546. **ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการรูปแบบธนาคารในศูนย์การค้าของ
ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) จังหวัดเชียงใหม่**. การค้นคว้าแบบอิสระบริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- วีระพงศ์ เฉลิมจิระรัตน์. 2539. **คุณภาพในงานบริการ**. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : สมาคมส่งเสริม
เทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น).
- ศิริลักษณ์ อุณหสุทธยานนท์. 2546. **ความพึงพอใจต่อการใช้บริการฝาก-ถอนเงินของลูกค้า :
กรณีศึกษา ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาสมุทรสาคร** : การค้นคว้าแบบอิสระ
ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. 2541. **กลยุทธ์การตลาดและการบริหารการตลาด**. กรุงเทพฯ : บริษัท
ซีระฟิล์มและไซเท็กซ์ จำกัด.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. 2552. การบริหารการตลาดยุคใหม่ : **Marketing management.**

กรุงเทพฯ : ชรรรมสาร.

สุวรรณ ตั้งชีวะสมบัติ . 2548 . ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา

จำกัด (มหาชน) สาขานนโชนา เชียงใหม่ . การค้นคว้าแบบอิสระบริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

อดุลย์ จาตุรงค์กุล. 2543. การบริหารการตลาด กลยุทธ์ และยุทธวิธี. ปรับปรุงครั้งที่ 2.กรุงเทพฯ:

ศูนย์หนังสือมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

อดุลย์ จาตุรงค์กุล. 2546. การบริหารการตลาดกลยุทธ์และยุทธวิธี. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์

มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

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.

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved