

บรรณานุกรม

- ชวลิต เหล่ารุ่งกาญจน์. (2538). ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาซีคอนสแควร์. ภาคนิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาลังคม) สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร.
- ธนพร ชุมวรฐายี. (2539). ความพึงพอใจของผู้รับบริการสินเชื่อของธนาคารอาคารสงเคราะห์. ภาคนิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาลังคม) สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร.
- ธนวรรณ แสงสุวรรณ และคนอื่น. (2544). การบริหารการตลาด. กรุงเทพฯ : เอ็กสเปอร์เน็ท.
- ธานินทร์ ศิลป์จารุ. (2548). การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS. (พิมพ์ครั้งที่ 3) กรุงเทพฯ : บิสซิเนสอาร์แอนด์ดี.
- ธีรภักดิ์ นวรัตน์ ณ ออยุธยา. (2544). การตลาดบริการ. เชียงใหม่ : ภาควิชาการตลาด คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- นราศรี ไววนิชกุล และชูศักดิ์ อุดมศรี. (2545). ระเบียบวิธีวิจัยธุรกิจ. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- นันทพร ดำรงพงศ์. (2541). ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารเอเซีย จำกัด (มหาชน) ศึกษาเฉพาะกรณีสาขาอัมรินทร์พลาซ่า กรุงเทพมหานคร. ภาคนิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาลังคม) สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร.
- พรพิไล โนจา. (2544). การศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการรับ - ฝากถอนด้วยระบบคิวของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่. การค้นคว้าแบบอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- พฤทธิสิทธิ์ บุญทน. (2536). ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการอย่างมีคุณภาพของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ศึกษาเฉพาะกรณี สาขาชุมพวง จังหวัดนครราชสีมา. ภาคนิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาลังคม) สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร.
- พิกุล ทองมา. (2543). ความคาดหวังและความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาอ้อยอิ่งโมงค์ จังหวัดลำพูน. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์ปริญญาามหาบัณฑิต สาขาวิชาเศรษฐศาสตรสหกรณ์ มหาวิทยาลัยแม่โจ้.

- พิมพ์ลดา พิทักษ์มงคล. (2546). ปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการแบบ Micro Branch ของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในจังหวัดเชียงใหม่. การค้นคว้าแบบอิสระเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- รัฐธนา เนาวบุตร. (2544). การศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย.
- รุ่งนภา จันทวิสูตร. (2546). ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการรูปแบบธนาคารในศูนย์การค้า ของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) จังหวัดเชียงใหม่. การค้นคว้าแบบอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- วราพรรณ สันท์สนะโชค. (2540). ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) ศึกษาเฉพาะกรณี สาขาพญาไท กรุงเทพมหานคร. ภาคนิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาลังคม) สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคนอื่น. (2541). กลยุทธ์การตลาด การบริหารการตลาด และกรณีศึกษา. กรุงเทพฯ : บริษัทธีระฟิล์มและไซเท็กซ์ จำกัด.
- สมยศ นาวิกาน. (2538). การบริหารเชิงกลยุทธ์และนโยบายธุรกิจ. (พิมพ์ครั้งที่ 2) กรุงเทพฯ : นำอักษรการพิมพ์.
- สุทธานี พรพัฒนานนท์. (2543). ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) สาขาถนนห้วยแก้ว จังหวัดเชียงใหม่. การค้นคว้าแบบอิสระศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาการศึกษาและการแนะแนว มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- สุทธิ ปันมา. (2535). ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารกสิกรไทย สาขา กาศสินธุ์. ปริญญาานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- แสวง รัตน์มงคลมาศ และคนอื่น. (2537). ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของกรุงเทพมหานคร. ภาคนิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาลังคม) สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- อดิศร ชุมอินทรจักร. (2544). อุปสงค์สำหรับบัตร เอ.ที.เอ็ม. ของลูกค้าธนาคารพาณิชย์. การค้นคว้าแบบอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

- อภิชัย พรนิยมสิริ. (2545). พฤติกรรมของลูกค้าส่วนบุคคล ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในการใช้บริการสาขาไมโครตามห้างสรรพสินค้า. การค้นคว้าแบบอิสระเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- อรทัย เติตชูธรรม. (2545). การศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการของ ธนาคารพาณิชย์ไทย ในเขตเทศบาลอำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก. การค้นคว้าแบบอิสระบริหารธุรกิจมหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- อ้อยทิพย์ กองสมบัติ. (2537). ความพึงพอใจของลูกค้าในการบริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาเล็งนกทาและสาขามุกดาหาร. ภาคนิพนธ์พัฒนบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัย (พัฒนาลังคม) สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- อัจจิมา เศรษฐบุตร และสายสวรรค์ เรืองวิเศษ. (2544). รายงานประจำปี. กรุงเทพฯ : ธนาคาร กสิกรไทย จำกัด (มหาชน).
- Berry, L. L. and Parasuraman, A.. (1994). Marketing services : Competing through quality. New York : The Free Press.
- Bouman, J. S. and Norman, D. L.. (1975 , March - April). Attitudes towards the Public Service : A servey evaluation : Are they compatible. Public administration review. 30(22) : 113 – 135.
- Chaplin, J. P.. (1985). Dictionary of psychology. 2th. ed. New York : Laurel.
- Donald, C.. (1984). The marketing of services. London : Butter worth – Heinemann Ltd..
- Fitzgerald, M. R. and Durant, R. F.. (1980, November - December). Citizen evaluation and urban management : Service delivery in an era of protest. Public administration review. 4(1) : 585 – 594.
- Kotler, P.. (2003). Marketing management : Analysis, planning, implementation and control. 10th. ed. New Jersey : Prentice Hall, Inc..
- Millet, J. D.. (1954). Management in the public service. New York : Mc.Graw – Hill.
- Schiffman, L. G. and Leslie, L. K.. (1997). Consumer behavior. 6th. ed. New Jersey : Prentice hall, Inc..
- Thomas, J. O. and Earl, S. W.. (1995, November - December). Why satisfied customers defect . Harvard business review. 73(6) : 88 - 89.