

เอกสารอ้างอิง

- โกวิท มหิณชัย. ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการด้านสินเชื่อของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่. การค้นคว้าแบบอิสระบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2546.
- ชลธิชา ไชยทิพย์. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการด้านสินเชื่อของธนาคารไทยธนาคาร (จำกัด) มหาชน สาขาเชียงใหม่. การค้นคว้าแบบอิสระบริหารธุรกิจมหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2545.
- ชัยยศ สันติวงษ์. หลักการจัดการ. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช, 2540.
- ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน). รายงานประจำปี 2537 กรุงเทพฯ: ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) 2538.
- _____. รายงานประจำปี 2538 กรุงเทพฯ: ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) 2539.
- _____. รายงานประจำปี 2539 กรุงเทพฯ: ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) 2540.
- _____. รายงานประจำปี 2540 กรุงเทพฯ: ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) 2541.
- _____. รายงานประจำปี 2541 กรุงเทพฯ: ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) 2542.
- _____. รายงานประจำปี 2542 กรุงเทพฯ: ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) 2543.
- _____. รายงานประจำปี 2543 กรุงเทพฯ: ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) 2544.
- ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน). รายงานประจำปี 2544 กรุงเทพฯ: ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) 2545.
- _____. รายงานประจำปี 2545 กรุงเทพฯ: ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) 2546.
- _____. รายงานประจำปี 2546 กรุงเทพฯ: ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) 2547.
- _____. รายงานประจำปี 2547 กรุงเทพฯ: ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) 2548.
- _____. 2548. ธนาคารมรดกของคนไทย. แหล่งที่มา : <http://www.scb.co.th>
11 กุมภาพันธ์ 2548.

- พรพีไล โนจา. 2544. ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการรับฝาก-ถอนด้วยระบบคิวของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่. การค้นคว้าแบบอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- วิจิตร จิตรวสินกุล. ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารกสิกรไทย สาขานนราชวงศ์ จังหวัดเชียงใหม่. การค้นคว้าแบบอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2545.
- สุรชาติพิย์ ชีรเสถียรพงศ์. ความพึงพอใจของลูกค้าต่อระบบบัตรคิวกรณีศึกษาธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในเขตส่วนภูมิภาคเขต 28. การค้นคว้าแบบอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2546.
- “สรุปข้อมูลทางการเงิน” 2549. ผู้ถือหุ้นสัมพันธ์ธนาคารไทยพาณิชย์ ฉบับที่ 1 (มกราคม): 4. ศิริลักษณ์ อุณหสุทธยานนท์. 2546. ความพึงพอใจต่อการให้บริการฝาก-ถอนเงินของลูกค้า : กรณีศึกษาธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาสมุทรสาคร. การค้นคว้าแบบอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- อภิชัย พรนิยมสิริ. พฤติกรรมของลูกค้าส่วนบุคคล ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในการใช้บริการสาขาไมโครตามห้างสรรพสินค้า. การค้นคว้าแบบอิสระเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2545.
- อรุณี นรินทรกุล ณ อยุธยา. การบริหารธนาคารพาณิชย์. กรุงเทพฯ: คุณพินอักษรกิจ, 2527.
- Robbins, Stephen P. and Coulter, Mary. **Management** . 6th ed. Upper Saddle River: NJ; Prentice-Hall 1999. อ้างถึงใน ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. **องค์การและการจัดการฉบับสมบูรณ์**. กรุงเทพฯ: เพชรจรัสแสงแห่งโลกธุรกิจ, 2542.