

เอกสารอ้างอิง

- กฤษณา หาญกล้าผจญ. 2546. ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการใช้บริการสินเชื่อ : กรณีศึกษา สำนักงานธุรกิจอ้อมน้อย ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน). การค้นคว้าแบบอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ชลธิชา ไชยทิพย์. 2545. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการด้านสินเชื่อของธนาคาร ไทย ธนาคาร จำกัด (มหาชน) สาขาเชียงใหม่. การค้นคว้าแบบอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ดารณี พุทรวินูลย์ . 2543. การจัดการสินเชื่อ. กรุงเทพฯ : บริษัท รุ่งศิลป์การพิมพ์ (1977) จำกัด.
- ปรีดา ชื่นจิตต์ศิริ. 2548. ความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการด้านสินเชื่อของศูนย์ธุรกิจลูกค้าบริษัท ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) จังหวัดเชียงใหม่. การค้นคว้าแบบอิสระบริหารธุรกิจ มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- พาวรรณ วรรณวานิชย์. 2548. การตลาดบริการ. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. 2548. การวิจัยธุรกิจ ฉบับปรับปรุงใหม่. กรุงเทพฯ: บริษัท ชรรมสาร จำกัด.
- สุริยา ขาวโชติช่วง. 2547. ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ สินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ในอำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม . การค้นคว้าแบบอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- เพลินจิตต์ ชัยวรพฤกษ์ 2547 . ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการด้านสินเชื่อธุรกิจการค้า ของสำนักธุรกิจสีลม ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน).กรุงเทพมหานคร : การศึกษาค้นคว้า ด้วยตนเอง , มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- อรุณทิพย์ วิชีวัน. 2545. ศึกษาเรื่องทัศนคติของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการสินเชื่อของฝ่ายสินเชื่อสาขา กลาง ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน). กรุงเทพมหานคร: การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- วิไลรัตน์ วรพงศ์พิเชษฐ. 2543. ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสินเชื่อ – เข้าซื้อรถยนต์ใน เขตกรุงเทพมหานคร : ศึกษาเฉพาะกรณีบริษัท สยามพาณิชย์ลิสซิ่ง จำกัด (มหาชน). กรุงเทพมหานคร : การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

- กษาปณ์ อมาตยกุล. 2543. ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีผลต่อผลิตภัณฑ์เงินฝากออมทรัพย์ เอเชีย ซีเคียว สาขาอิมพีเรียล (ลาดพร้าว 81). กรุงเทพมหานคร: การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- อนุพงษ์ ทรงมาลัย. 2541. การศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าเงินฝากของธนาคารทหารไทย สาขา ป้อมพระจุลจอมเกล้า . กรุงเทพมหานคร : การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง , มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) . 2550. รายงานประจำปี 2550. กรุงเทพมหานคร.
- ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) . 2549. รายงานประจำปี 2549. กรุงเทพมหานคร.
- ยุพาวรรณ วรณวานิชย์. 2541. ตลาดบริการ (Service Marketing). กรุงเทพมหานคร : ภาควิชาการตลาด คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และ คณะ. 2542. การวิจัยธุรกิจ (Business Research). กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ A.N.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์, ปริชญ์ ลักขิตานนท์, ศุภกร เสรีรัตน์ และ องอาจ ปทะวานิช. 2541. การบริหารการตลาดยุคใหม่. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ บริษัท ซีระฟิล์มและโซเท็กซ์ จำกัด.
- Kotler Philip. 2000. **Marketing Management**. The millennium Edition. New Jersey : Prentice-Hall.
- Kotler Philip. 1997. **Marketing Management: Analysis, Planning, Implementation and Control**. Ninth Edition. New Jersey : Prentice-Hall.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., and L.L. Berry. 1985. A conceptual model of service quality and its implication for future research. **Journal of Marketing**, 46 (6), 41 – 50