

### บรรณานุกรม

- กรุงเทพมหานคร. ข้อมูลจังหวัดกรุงเทพมหานคร. [ระบบออนไลน์]. แหล่งที่มา <http://www.bma.go.th> (10 ธันวาคม 2547).
- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. 2547. การตลาดบริการ. กรุงเทพมหานคร: ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- ชูศรี วงศ์รัตน์. สถิติเพื่อการวิจัย. พิมพ์ครั้งที่ 4, กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2530.
- ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน). ข้อมูลสาขาไมโคร. [ระบบออนไลน์]. แหล่งที่มา <http://www.bangkokbank.com> (10 ธันวาคม 2547).
- ธีรกิติ นวรัตน์ ณ ออยุธยา. 2547. การตลาดสำหรับการบริการ แนวคิดและกลยุทธ์. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. 2541. การบริหารการตลาดยุคใหม่. กรุงเทพมหานคร : บริษัทธีระฟิล์ม และโซเท็กซ์.
- ศิริลักษณ์ อุณหสุทธยานนท์. 2546. ความพึงพอใจต่อการใช้บริการฝาก-ถอนเงินของลูกค้า: กรณีศึกษา ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาสมุทรสาคร. การค้นคว้าแบบอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- สมศักดิ์ วงษ์ศรีชัย. 2547. ความพึงพอใจของสมาชิกต่อบทบาทของสภาอุตสาหกรรม จังหวัดกาญจนบุรี. การค้นคว้าแบบอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- อภิชัย พรนิยม. 2545. พฤติกรรมของลูกค้าส่วนบุคคล ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในการใช้บริการสาขาไมโครตามห้างสรรพสินค้า. การค้นคว้าแบบอิสระเศรษฐศาสตร์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- Parasuraman,A,of Zeithaml,V'A : & Berry,L.L.(1994). "Alternative scale for Measuring Service Quality ; A Comparative Assessment based on Phychometric and Diagnostic Criteria". **Journar Retailing**. (79:3).