

## บรรณานุกรม

- จิตตานุช บำเหน็จพันธุ์. 2549. ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการชำระค่าสินค้าหรือบริการผ่าน **Laser Zone** ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในกรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าแบบอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ธนาคารกรุงไทย. 2550. ประวัติธนาคาร. [ออนไลน์]. แหล่งที่มา : <http://www.ktb.co.th/PublicApp/ktbweb/th/pid/0700001102> (20 พฤษภาคม 2551)
- ธนาคารไทยพาณิชย์. 2549. รายงานประจำปี 2549. [ออนไลน์]. แหล่งที่มา : [http://www.scb.co.th/img/th/abt/doc/annualreport/backward/AnnualReport2006\\_Thai.pdf](http://www.scb.co.th/img/th/abt/doc/annualreport/backward/AnnualReport2006_Thai.pdf) (20 พฤษภาคม 2551)
- ธนาคารไทยพาณิชย์. 2549. รายงานประจำปี 2549. [ออนไลน์]. แหล่งที่มา : [http://www.scb.co.th/img/th/abt/doc/annualreport/backward/AnnualReport2006\\_Thai.pdf](http://www.scb.co.th/img/th/abt/doc/annualreport/backward/AnnualReport2006_Thai.pdf) (20 พฤษภาคม 2551)
- ธนาคารกรุงเทพ . 2549. รายงานประจำปี 2549. [ออนไลน์]. แหล่งที่มา : <http://www.bangkokbank.com/Bangkok+Bank+Thai/About+Bangkok+Bank/For+Shareholders/Annual+Report/default.htm> (20 พฤษภาคม 2551)
- นำพร ชีรนันทราพร .2550. ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดสมุทรสาคร. การค้นคว้าแบบอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- บริษัท หุ่นแจ๊จ. 2548. ความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการธนาคารผ่านอินเทอร์เน็ตของธนาคารพาณิชย์ในจังหวัดเชียงใหม่. การค้นคว้าแบบอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- พรทิพย์ เขียวธีรวิทย์. 2549. การเงินการธนาคาร: เอกสารประกอบการสอน. เชียงใหม่: คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ศรัณยพงศ์ เทียงธรรม. SERVICES MARKETING. [ออนไลน์]. แหล่งที่มา : [http://lily.bu.ac.th/~saranyapong.t/MK426Chap1\\_2.ppt](http://lily.bu.ac.th/~saranyapong.t/MK426Chap1_2.ppt) (20 พฤษภาคม 2551)
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. 2546. การบริหารการตลาดยุคใหม่. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ: บริษัทธรรมสาร จำกัด,

อรินทรา การดี. 2546. ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บัตร เอทีเอ็ม วิชาอิเล็กทรอนิกส์ “ปีเฟิสต์” ของ  
 ลูกค้านาคารหนึ่ง ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย. การค้นคว้าแบบอิสระ  
 เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

\_\_\_\_\_. 2551, ก, ข, ค, พ.ร.บ.ธนาคารพาณิชย์. [ออนไลน์]. แหล่งที่มา:  
[http://tulip.bu.ac.th/~sumanee.p/download/ec314/EC314\\_Chapter5.ppt#256,1,Slide 1](http://tulip.bu.ac.th/~sumanee.p/download/ec314/EC314_Chapter5.ppt#256,1,Slide 1)  
 (1 กุมภาพันธ์ 2551).

\_\_\_\_\_. 2551, ก, ข, ค, การหาขนาดกลุ่มตัวอย่าง. [ออนไลน์]. แหล่งที่มา :  
[http://web.nkc.kku.ac.th/manit/document/962421/formulation\\_example.doc](http://web.nkc.kku.ac.th/manit/document/962421/formulation_example.doc)  
 (25 พฤศจิกายน 2551)

Kotler, Philip and Armstrong, Gary. 1996. Principles of Marketing. Englewood Cliffs, NJ:  
 Prentice-Hall. อ้างถึงใน ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ 2541. การบริหารการตลาดยุคใหม่.  
 กรุงเทพฯ: บริษัท ซีระฟิล์มและไซเท็กซ์ จำกัด.