

บรรณานุกรม

- กฤษณา รัตนพฤกษ์. 2545. **การตลาดบริการ**. เชียงใหม่: ภาควิชาการตลาด คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- กัลยา วานิชย์บัญชา. 2544. **การวิเคราะห์สถิติ: สถิติเพื่อการตัดสินใจ**. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ดาราวรรณ-การเงินการธนาคาร. 2553. “ธุรกิจธนาคารพาณิชย์ หลังวิกฤตการณ์ทางการเงิน”. [ระบบออนไลน์]. แหล่งที่มา <http://www.learners.in.th/blog/kik1510/391678> (13 กรกฎาคม 2554)
- นัตยาพร เสมอใจ และมัทนียา สมมิ. 2546. **พฤติกรรมผู้บริโภค**. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: เอ็กซ์เพอร์เน็ท.
- ชัยวัฒน์ อุทัยวรรณ. 2551. **นิตยสารดอกเบี๋ย**. ปีที่ 26, ฉบับที่ 330 (ธันวาคม): 24-25
- ธนศ เทพพิทักษ์. 2546. **ความคาดหวังและการรับรู้ในการบริการสินเชื่อบุคคล Personal Plus ธนาคาร ดีบีเอส ไทยท努 จำกัด (มหาชน) สาขาราชประสงค์**. สารนิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทั่วไป บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาช่วงสิงห์. 2554. **บัญชีลูกค้าธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาช่วงสิงห์**. [แฟ้มข้อมูล]. ธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาช่วงสิงห์: แผนกบัญชี.
- ธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน). 2554. “สินเชื่อ SCIB T-Loan”. [ระบบออนไลน์]. แหล่งที่มา <http://www.personalcash.net/personalloan/20-support-and-documentation.html> (13 กรกฎาคม 2554)
- ธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน). 2554. “ประวัติธนาคาร”. [ระบบออนไลน์]. แหล่งที่มา <http://www.thanachartblank.co.th> (25 ตุลาคม 2554)
- ปิยะนุช วงศ์นาค. 2551. **คุณภาพการให้บริการของธนาคารและความคาดหวังของลูกค้า: กรณีศึกษาธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาแม่สาย จังหวัดเชียงราย**. การค้นคว้าแบบอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง
- วิทยา ด้านธารงกุล. 2549. **ซีอาร์เอ็ม-ซีอีเอ็ม หยินหยางการตลาด เรื่อง ความสัมพันธ์กับลูกค้า-การบริหาร**. กรุงเทพฯ: วงกลม.
- วรรณัน สุริยพรรณ. 2549. **ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อของลูกค้า: ธนาคารออมสินสาขาท่าชนะ จังหวัดสุราษฎร์ธานี**. ภาคนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี

ศิริวรรณ เสรีรัตน์, ปริญ ลักขิตานนท์, ศุภร เสรีรัตน์และองอาจ ปทะวานิช. 2541. การบริหาร
การตลาดยุคใหม่. กรุงเทพฯ: บริษัทธีระฟิล์มและไซเท็กซ์

ศิริวรรณ เสรีรัตน์. 2546. การบริหารการตลาดยุคใหม่. กรุงเทพฯ: บริษัท ธรรมสาร จำกัด.

ศูนย์วิจัยกสิกรไทย. 2548. กระแสทรรศน์. ปีที่ 11, ฉบับที่ 1806 วันที่ 12 ตุลาคม 2548.

เสรี วงศ์วีลาภ. 2552. ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพบริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา
จำกัด (มหาชน) สาขาย่อยคลองครุจังหวัดสมุทรสาคร. การค้นคว้าแบบอิสระ บริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

อรทัย เชิดชูธรรม. 2545. ความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการของธนาคารพาณิชย์ไทย
ในอำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก. การค้นคว้าแบบอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิต
วิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., & Berry, L. L. 1985. A conceptual model of service quality and
its implications for future research. *Journal of marketing*, 49 (fall), 41-50