

บรรณานุกรม

- กฤษณิณี รื่นรมย์. 2549. การวิจัยการตลาด. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- กัลยา วานิชย์บัญชา. 2544. การวิเคราะห์สถิติ: สถิติเพื่อการตัดสินใจ. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- จิตตินันท์ นันทโพธิ์. 2551. จิตวิทยาการบริการ. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- นิตยาพร เสมอใจ. 2549. การบริหารการตลาด. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- ชมรมธนาคารจังหวัดเชียงใหม่. 2555. “รายชื่อธนาคารพาณิชย์จังหวัดเชียงใหม่”. [ระบบออนไลน์]. แหล่งที่มา <http://www.cm-bankersclub.net/about-us/clearing> (18 มีนาคม 2555)
- ณฤทธิ์ เลิศทิเวท. 2547. ปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการด้านเงินฝากของผู้ใช้บริการธนาคารพาณิชย์ในเขตเทศบาลเมือง จังหวัดสมุทรสาคร. การค้นคว้าแบบอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- दारารวรรณ-การเงินการธนาคาร. 2553. “ธุรกิจธนาคารพาณิชย์ หลังวิกฤตการณ์ทางการเงิน”. [ระบบออนไลน์]. แหล่งที่มา <http://www.learners.in.th/blog/kik1510/391678> (30 พฤษภาคม 2554)
- ธนาคารกสิกรไทย. 2554. “ประวัติ”. [ระบบออนไลน์]. แหล่งที่มา <http://www.kasikornbank.com> (30 พฤษภาคม 2554)
- ธนาคารกสิกรไทย. 2554. “คู่มือเชื่อ”. [ระบบออนไลน์]. แหล่งที่มา <http://www.kasikornbank.com> (21 มิถุนายน 2554)
- ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขานนศรีดอนไชย. 2554. บัญชีลูกค้าธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขานนศรีดอนไชย. [แฟ้มข้อมูล]. ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขานนศรีดอนไชย: แผนกบัญชี.
- วิบูลย์ สุทธิวรรณ. 2542. พฤติกรรมผู้บริโภคในการเลือกใช้บริการด้านเงินฝากของธนาคารพาณิชย์ในอำเภอเมือง จังหวัดลำปาง ในช่วงภาวะวิกฤตทางเศรษฐกิจ พ.ศ. 2540-2541. การค้นคว้าแบบอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

วิมล อารยะรัตน์. 2546. **ระเบียบวิธีวิจัยทางการตลาด**. มหาสารคาม: ห้างหุ้นส่วนจำกัดอภิชาติการพิมพ์.

วิรัช สุจิตลักษณ์. 2547. **ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารต่อการบริการของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาบางโพ**. ภาคนิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.

ศิริวรรณ เจริญรัตน์. 2546. **การบริหารการตลาดยุคใหม่**. กรุงเทพมหานคร: บริษัท ธรรมสาร จำกัด.

ศรชัย เขียวอ้าย. 2549. **ความพึงพอใจของลูกค้าผู้ประกอบการธุรกิจต่อการใช้บริการสินเชื่อของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่**. การค้นคว้าแบบอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

ศูนย์บริการข้อมูลอำเภอกรมการปกครองกระทรวงมหาดไทย. 2554. “ข้อมูลประชากรอำเภอเมืองเชียงใหม่”. [ระบบออนไลน์]. แหล่งที่มา <http://www.amphoe.com> (29 กุมภาพันธ์ 2555)

สาโรช ไสยสมบัติ. 2534. **ความพึงพอใจในการทำงานของครูอาจารย์โรงเรียนมัธยมศึกษาสังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดร้อยเอ็ด**. วิทยานิพนธ์การศึกษา มหาบัณฑิต สาขาการบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒมหาสารคาม.

หนึ่งฤทัย รักเที่ยง. 2552. **ปัจจัยในการตัดสินใจเลือกใช้บริการธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน)**. การค้นคว้าแบบอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

อาจารย์ บุญชาญ. 2552. **ปัจจัยต่อการเลือกใช้บริการด้านเงินฝากของผู้ใช้บริการธนาคารพาณิชย์**. การศึกษาอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการตลาด คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

อดุลย์ จาตุรงค์กุลและคณะ. 2545. **พฤติกรรมผู้บริโภค**. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ: คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

Martilla, J.A. (1977). **Importance-Performance Analysis**. *Journal of Marketing*. Associate Professor Of Marketing in the School of Business Administration, Pacific Latheran University, Tacoma, WA