

## บรรณานุกรม

- กฤษณิ เวชสาร. 2545. การวิจัยตลาด. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ชมรมธนาคารจังหวัดเชียงใหม่. 2549. “สมาชิกชมรมธนาคาร”. [ระบบออนไลน์]. แหล่งที่มา [http://www.cm-bankersclub.com/member\\_detail.php?group\\_id=16](http://www.cm-bankersclub.com/member_detail.php?group_id=16) (18 ตุลาคม 2549).
- ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน). 2549. “เครือข่ายสาขา”. [ระบบออนไลน์]. แหล่งที่มา <http://www.scib.co.th/th/about/branch.asp> (18 ตุลาคม 2549).
- \_\_\_\_\_ . 2549. รายงานประจำเดือนสิงหาคม2549. เชียงใหม่: ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน).
- ธีรภักดิ์ นวรัตน์ ณ อุษยา. 2544. การตลาดบริการ. เชียงใหม่: ภาควิชาการตลาด คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- พวงรัตน์ ทวีรัตน์. 2538. วิธีการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์. กรุงเทพฯ: ศูนย์หนังสือจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ยุทธนา ศิริธร. 2548. ความพึงพอใจลูกค้าต่อการบริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาย่อย เซ็นทรัลแอร์พอร์ต เชียงใหม่. การค้นคว้าแบบอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- รุ่งนภา จันทวิสูตร. 2546. ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการรูปแบบธนาคารในศูนย์การค้าของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) จังหวัดเชียงใหม่. การค้นคว้าแบบอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- วิจิตร จิตรวคินกุล. 2545. ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาราชวงศ์ จังหวัดเชียงใหม่. การค้นคว้าแบบอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. 2541. การบริหารการตลาดยุคใหม่. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ: ธีระฟิล์มและไซเท็กซ์.
- “Biggest Move Biggest Change”. 2549. [ระบบออนไลน์]. แหล่งที่มา <http://gotomanager.com/news/details.aspx?id=44134> (15 ตุลาคม 2549).