

บรรณานุกรม

- กฤษณา รัตนพุกภัย. การตลาดบริการ. ภาควิชาการตลาด คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2545.
- กฤษณี เวชสาร. การวิจัยตลาด. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2545.
- ชัยสิทธิ์ เกลิมมีประเสริฐ. สถิติเพื่อผู้บริหาร. พิมพ์ครั้งที่ 6. ภาควิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- บมจ.ธนาคารกรุงไทย, [ระบบออนไลน์]. แหล่งที่มา <http://www.intranet.ktb> (มกราคม 2546)
- ฝ่ายประชาสัมพันธ์และการตลาด บมจ.ธนาคารกรุงไทย. KTB 2000, จุลสาร โครงการปรับเปลี่ยนระบบงานธนาคาร บมจ.ธนาคารกรุงไทย, 2540-2541.
- วิจิตร จิตรวสินกุล. ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารกสิกรไทย สาขานนราชวงศ์ จังหวัดเชียงใหม่. การค้นคว้าแบบอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2545.
- ศรีสุดา ญาณะณิสสร. ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขานักพหลโยธิน. การค้นคว้าด้วยตนเองบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเซนต์จอห์น, 2540.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคนอื่น ๆ. กลยุทธ์การตลาด การบริหารการตลาดและกรณีตัวอย่าง. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์พัฒนาศึกษา, 2538.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. การบริหารการตลาดยุคใหม่. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ธีระฟิล์มและไซเท็กซ์ จำกัด, 2541.
- อดุลย์ จาตุรงค์กุล. การบริหารการตลาด กลยุทธ์ และยุทธวิธี (ฉบับปรับปรุงครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: ศูนย์หนังสือมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2543.
- อรทัย เชิดชูธรรม. ความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการของธนาคารพาณิชย์ไทยในเขตเทศบาล อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก. การค้นคว้าแบบอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2545.