

บรรณานุกรม

- ชัยสิทธิ์ เฉลิมมีประเสริฐ. 2544 . สถิติเพื่อนักบริหาร. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) . การใช้บัตรคิวในการให้บริการลูกค้าของธนาคาร. หนังสือเวียนที่ 92/2545 . (26 กันยายน 2545)
- ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) . เศรษฐกิจวิเคราะห์ . วารสารปราสาทสังข์ . (กุมภาพันธ์ 2544) : 21 – 22
- พรพีไล โนจา. ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการรับฝาก – ถอนด้วยระบบคิวของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่. การค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ , 2544.
- วิชาญ ตัณฑเสนา . ศึกษาเปรียบเทียบการให้บริการของธนาคารในระบบเดิมกับระบบ Reengineering กรณีศึกษา บมจ.ธนาคารกสิกรไทย สาขาอ่อนนุช. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต (บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต) มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต , 2541.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. “การบริหารการตลาดยุคใหม่” กรุงเทพมหานคร : บริษัท ซีระฟิล์มและไซเท็กซ์ จำกัด , 2541.
- สุทธิมา ชำนาญเวช . การวิเคราะห์เชิงปริมาณ . กรุงเทพมหานคร : วิทยพัฒน์ , 2544.
- สุวิมล สังข์เครือ . การศึกษาประเมินความพึงพอใจของลูกค้าในการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ภายหลังจากการ Reengineering แล้วกรณีศึกษาธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาปากน้ำ . วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต (บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต) มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต , 2541.
- อดุลย์ จาตุรงค์กุล . การบริหารการตลาด กลยุทธ์และยุทธวิธี . กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ , 2542.
- Millet, John D. **Government and public administration; the quest for responsible performance.** New York: McGraw-Hill, 1959.