

บรรณานุกรม

กฤษณา รัตนพฤกษ์. 2545. การตลาดบริการ. เชียงใหม่: ภาควิชาการตลาด คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

กฤษณาลี เวชสาร. 2545. การวิจัยตลาด. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน). 2546. “หลักการดำเนินงาน.” [ระบบออนไลน์]. แหล่งที่มา <http://www.internet.ktb> (3 มกราคม 2546).

_____. 2549. การประกันคุณภาพการบริการด้วย SLA ประจำปี 2549. [ซีดี-รอม]. กรุงเทพฯ: ธนาคารกรุงไทย.

_____. ฝ่ายพัฒนาผลิตภัณฑ์ทางอิเล็กทรอนิกส์. 2547. [ระบบออนไลน์]. แหล่งที่มา <http://www.internet.ktb> (9 กันยายน 2547).

_____. สาขาสิ้นป่าดอง. 2549. “Q-MATIC Queue Management Systems.” [ระบบออนไลน์]. แหล่งที่มา <http://www.report.ktb> (29 กันยายน 2549).

_____. สำนักงานวิจัยธุรกิจ. 2548. “ข้อมูลเศรษฐกิจและธุรกิจ.” [ระบบออนไลน์]. แหล่งที่มา <http://www.appl.internet.ktb/prod/AboutKTb.nsf/ALL> (13 กันยายน 2549).

นิวัฒน์ โชติกิจนิเวช. ผู้จัดการธนาคารกรุงไทย สาขาสิ้นป่าดอง. สัมภาษณ์. 10 ตุลาคม 2549.

เรวดี หวังแสงทอง. 2546. ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารพาณิชย์ :

กรณีศึกษาธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน) สาขานนทบุรี (นครปฐม) จังหวัด นครปฐม. การค้นคว้าแบบอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

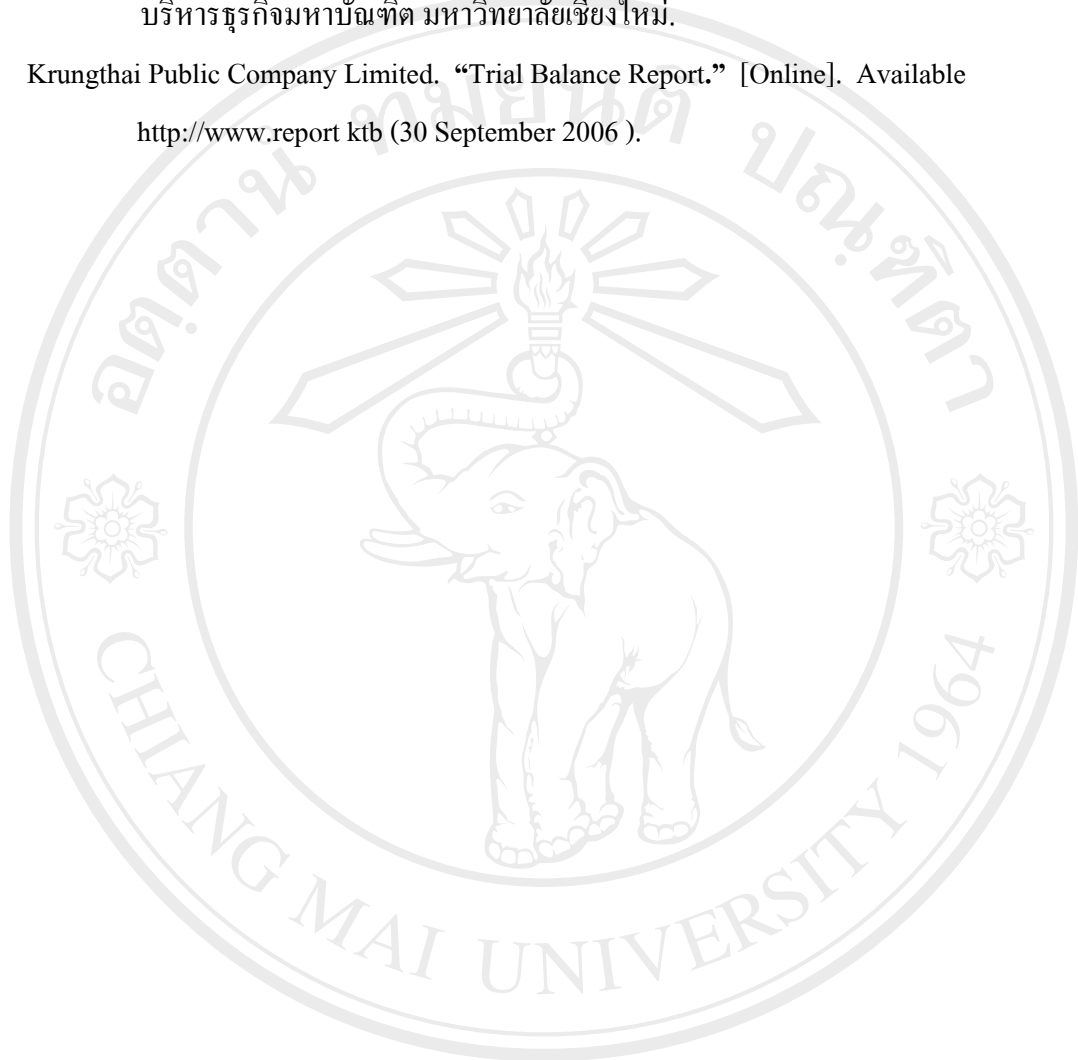
วิจิตร จิตรวสินกุล. 2545. ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารกสิกรไทย สาขานนทบุรี จังหวัดเชียงใหม่. การค้นคว้าแบบอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

ศิริรัตน์ เสรีรัตน์ และคนอื่นๆ. 2538. กลยุทธ์การตลาด การบริหารการตลาดและกรณีตัวอย่าง. กรุงเทพฯ: พัฒนาศึกษา.

อดุลย์ จาตุรงค์กุล. 2543. การบริหารการตลาด กลยุทธ์ และยุทธวิธี. ปรับปรุงครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: ศูนย์หนังสือมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

อรพิน chnikul. 2546. ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการรับฝาก-ถอนของธนาคาร;
กรณีศึกษา ธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) สาขาซอยแม่กลอง. การค้นคว้าแบบอิสระ
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

Krungthai Public Company Limited. "Trial Balance Report." [Online]. Available
<http://www.report.ktb> (30 September 2006).



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved