

บรรณานุกรม

- กฤษณา รัตนพุกภัย. 2545. หลักการตลาด. พิมพ์ครั้งที่ 2. เชียงใหม่: ภาควิชาการตลาด คณะ
บริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- กฤษณา เวชสาร. 2545. การวิจัยการตลาด. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์
มหาวิทยาลัย
- จารุบุญณ์ ปาณานนท์. 2533. ธุรกิจท่องเที่ยว. กรุงเทพฯ: ฝ่ายตลาดในประเทศ การท่องเที่ยวแห่ง
ประเทศไทย (ททท.)
- ธงชัย แสงเพชรวัฒน์กุล. 2549. ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกสิกรไทย
จำกัด (มหาชน) สาขาตาก. การค้นคว้าแบบอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- ชนวรรณ แสงสุวรรณ และคณะ. 2546. การจัดการการตลาด/Phillip Kotler. กรุงเทพฯ: บริษัท
เพียร์สัน เอ็ดดูเคชั่น อินโด ไชน่า จำกัด
- ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน). 2551. “รายงานประจำปี 2551 บมจ.ธนาคารกรุงเทพ”
- ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน. 2553. “รายงานเดือนมีนาคม 2553”
- ธีรกิติ นวรัตน์ ณ อรุชยา. 2545. การตลาดสำหรับการบริการ. เชียงใหม่: ภาควิชาการตลาด
คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- สมิต สัมภูกร. 2542: การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์
มหาวิทยาลัย
- เสวี วงศ์ทวีลาภ. 2552. ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพบริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา
จำกัด (มหาชน) สาขาย่อยคลองครุ จังหวัดสมุทรสาคร. การค้นคว้าแบบอิสระบริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิตมหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. 2541. การบริหารการตลาดยุคใหม่. กรุงเทพฯ: เพชรจรัสแสงแห่ง
โลกธุรกิจ
- อรทัย เชิดชูธรรม. 2545. ความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการ ของธนาคารพาณิชย์ไทย
ในเขตเทศบาล อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก. การค้นคว้าแบบอิสระบริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิตมหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- อดุลย์ จาตุรงค์กุล. 2546. การตลาดบริการ. กรุงเทพฯ: บริษัท เพียร์สัน เอ็ดดูเคชั่น อินโด ไชน่า จำกัด