

บรรณานุกรม

- กัลยา วาณิชย์บัญชา. การวิจัยขั้นดำเนินงาน การวิเคราะห์เชิงปริมาณ. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2541.
- คณิน ปาจิวัง. การเลือกธนาคารพาณิชย์ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ของลูกค้าเพื่อใช้บริการเงินฝาก. การค้นคว้าแบบอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2537.
- ชูศรี วงศ์รัตนะ. สถิติเพื่อการวิจัย. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, 2530.
- ธนาคารกรุงไทยจำกัด (มหาชน). คู่มือ บมจ. ธนาคารกรุงไทย โครงการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ (Quality Assurance). กรุงเทพฯ : บมจ.ธนาคารกรุงไทย, 2541.
- ธนาคารกรุงไทยจำกัด (มหาชน). คู่มือการจัดการฝึกอบรมพนักงานสาขา หลักสูตรการจัดทำกิจกรรมในโครงการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ. กรุงเทพฯ : บมจ.ธนาคารกรุงไทย, 2542.
- ครุณี วงศ์รัตนธรรม. ความคิดเห็นของลูกค้าต่อการให้บริการด้านเงินฝากของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาประตูเชียงใหม่. การค้นคว้าแบบอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2539.
- บริษัท ทู-มิเตอร์ เซ็นเตอร์ จำกัด. คู่มือการใช้ระบบการบริหารคิว(ระบบคิววิน) สำหรับธนาคารกรุงไทยจำกัด (มหาชน). กรุงเทพฯ : คิว-เมติก, 2541.
- ฝ่ายฝึกอบรมและพัฒนาพนักงาน. ค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรมและพัฒนา. กรุงเทพฯ : ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน), 2544.
- ฝ่ายพนักงาน. ค่าจ้างและเงินเดือน. กรุงเทพฯ : ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน), 2544.
- ฝ่ายวิจัยธุรกิจ บมจ.ธนาคารกรุงไทย. รายงานประจำปี 2542 ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน). กรุงเทพฯ : บริษัท โรงพิมพ์กรุงเทพ (1984) จำกัด, 2542.
- วเรศ อุปปาดิก. เศรษฐศาสตร์การเงินและการธนาคาร . กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2541.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์, ปริญ ลักขิตานนท์, สุกร เสรีรัตน์ และองอาจ ปทะวานิช. การบริหารการตลาดยุคใหม่. กรุงเทพฯ : บริษัท ซีระฟิล์มและไซเท็กซ์ จำกัด, 2541.
- สุทธานี พรวัฒนานนท์. ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) สาขาถนนห้วยแก้ว จังหวัดเชียงใหม่. การค้นคว้าแบบอิสระ ศึกษาศาสตรบัณฑิต

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2543.

สุทธิมา ชำนาญเวช. *การวิเคราะห์เชิงปริมาณ*. กรุงเทพฯ : บริษัทพิมพ์ดี จำกัด, 2541.

สำนักงานภาค 3. *รายงานงบทดลอง ปี 2543 ธนาคารกรุงไทยจำกัด (มหาชน)*. เชียงใหม่ : ธนาคารกรุงไทยจำกัด(มหาชน), 2543.

Askin, Herbert and R. Colton, Raymond. *Tables for Statisticians*. New York : Barnes & Noble Inc., 1963.

Kotler, Philip. *Marketing Management : Analysis, Planning, Implementation, and Control, 8th edition*. New Jersey : Prentice Hall Inc., 1994.