บรรณานุกรม

กัลยา แจ่มแจ้ง.2549. **ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาท่ายาง จังหวัดเพชรบุรี.**กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

จิราภรณ์ พลสุวัตถิ์.2549.**ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพบริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) กรณีศึกษา:สังกัดภาคนครหลวง 4 .** กรุงเทพฯ **:** การจัดการภาครัฐและเอกชนมหาบัณฑิต ภาคพิเศษ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน). 2550**. "รายงานประจำปี 2550 บมจ. ธนาคารกรุงศรีอยุธยา**"[ระบบออนไลน์].แหล่งที่มา:http://www.krungsri.com/ pdf/th/annual _report2550

ธนาคารแห่งประเทศไทย. 2551**. "สถาบันการเงิน**"[ระบบออนไลน์].
แหล่งที่มา: http://www.bot.or..th/Thai/FinancialInstitutions/

ธีรกิติ นวรัตน์ ณ อยุธยา. 2547. **การตลาดสำหรับการบริการ แนวคิดและกลยุทธ์.**กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ฝ่ายบริการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ .2551**. รายงานประจำเดือน.**วันที่ 31 กรกฎาคม 2551: ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)**.**

ฝ่ายวิจัย ธนาคารกรุงศรีอยุธยา. 2551**. ภาวะเศรษฐกิจและการเงิน** [ระบบออนไลน์]
แหล่งที่มา:http://www.krungsri.com/ pdf/th/annual _report. วันที่ 28 กรกฎาคม 2551.

ชมรมธนาคารพาณิชย์ จังหวัดสมุทรสาคร.2551. **เอกสารการประชุมประจำเดือนพฤศจิกายน** : จังหวัดสมุทรสาคร.

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. 2547. **การตลาดบริการ.** กรุงเทพมหานคร:ซีเอ็ดยูเคชั่น

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. 2541. **การบริหารการตลาดยุคใหม่.** กรุงเทพมหานคร: บริษัทธีระฟิล์มและไซเท็กซ์.

อรทัย เชิดชูธรรม.2545.**ความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการของธนาคารพาณิชย์ไทยในเขตเทศบาล อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก** : การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

Parasuraman,A, Zeithaml,and Berry,L.L.(1994). "Alternative scale for Measuring Service Quality;A Comparative Assessment Based on Phychometric and Diagnostic Criteria" **Journal of Retailing**.

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved