

บรรณานุกรม

- ชูศรี วงศ์รัตน์. 2530. สถิติเพื่อการวิจัยกรุงเทพ. พิมพ์ครั้งที่4. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยประสานมิตร.
- ธีรกิติ นวรัตน์ ณ อยุธา. 2544. การตลาดบริการ. เชียงใหม่ : ภาควิชาการตลาด คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ธนาคารกรุงเทพจำกัด (มหาชน). 2543. "ช่องทางการบริการ". 4, 15 (สิงหาคม): 10-11.
- ธนาคารกรุงเทพจำกัด (มหาชน). 2545. "ธนาคารในศูนย์การค้า." (ระบบออนไลน์). แหล่งที่มา <http://www.bangkokbank.com> (15 สิงหาคม 2545).
- พรพิไล โนจา. 2544. การศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการรับฝาก-ถอนด้วยระบบคิว ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่. การค้นคว้าแบบอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- อรทัย เชิดชูธรรม. 2545. การศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการของธนาคารพาณิชย์ไทยในเขตเทศบาล อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก. การค้นคว้าแบบอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- Askin, Herbert and Raymond, Colton R. 1963. *Tables for Statisticians*. New York: Barnes & Noble.
- Kotler, Philip. 2000. *Marketing Management: Analysis, Planning, Implementation and Control*, 10th Ed. NJ: Prentice Hall.