

บรรณานุกรม

- คุณทลี รื่นรมย์, เพลินทิพย์ โกเมศโสภา และสาวิกา อุนหนันท์. 2548. การมุ่งเน้นลูกค้าและตลาด :
สร้างองค์กรให้แตกต่างอย่างเหนือชั้น. กรุงเทพฯ : สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ
ธนาคารกรุงเทพ. 2550. “เราก็คือธนาคารกรุงเทพ” [ระบบออนไลน์]. แหล่งที่มา
<http://www.bbl.co.th> (13 มิถุนายน 2550)
- ธีรกิติ นวรัตน์ ณ อรุณยา. 2547. การตลาดสำหรับการบริการ : แนวคิดและกลยุทธ์. กรุงเทพฯ :
สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- บุญชม ศรีสะอาด. 2538. วิธีการทางสถิติสำหรับการวิจัย. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น
พงษ์เทพ จันทสุวรรณ. “Marketing Mix” [ระบบออนไลน์]. แหล่งที่มา
http://www.krirk.ac.th/education/Pongthep/Marketing_Mix.pdf
- พิพัฒน์ ก้องกิจกุล. 2546. คู่มือปฏิบัติ...วิธีวัดความพึงพอใจของลูกค้า. กรุงเทพฯ : บีบีร์ทบุ๊กส์
รณชัย คงสกนธ์. 2549. คู่มือวัดความพึงพอใจของลูกค้า. กรุงเทพฯ : เอ็กซ์เปอร์เน็ท
- วันชัย เรืองกิจภิญโญ. 2549. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของธนาคาร กสิกรไทย
จำกัด (มหาชน) สาขาคลองเตย. การค้นคว้าแบบอิสระ สังคมสงเคราะห์ศาสตร์
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- วิทยา ด้านธำรงกุล. 2545. บริการบานใจ. กรุงเทพฯ : มติชน
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. 2546. การบริหารการตลาดยุคใหม่. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์
ธรรมสาร
- ศูนย์วิจัยกสิกรไทย. 2550. “แผนพัฒนาระบบสถาบันการเงิน : ความคืบหน้าและประเด็นที่
น่าสนใจ” [ระบบออนไลน์]. แหล่งที่มา <http://www.kasikornresearch.com>
- สมิต ัสัญกร. 2545. ศิลปะการให้บริการ. กรุงเทพฯ : สายธาร
สำนักเศรษฐกิจการค้า. 2551. “ดัชนีความเชื่อมั่นของผู้บริโภค” [ระบบออนไลน์]. แหล่งที่มา
<http://price.moc.go.th/content1.aspx?cid=12>
- โสภารวรรณ ทองอม. 2549. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อฝ่ายพิธีการสินเชื่อ ธนาคารกรุงไทย
จำกัด (มหาชน). ปรินญาธุรกิจมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- หลุยส์ จำปาเทศ. 2533. จิตวิทยาการจูงใจ. กรุงเทพฯ : สามัคคีสาส์น.

- อเนก ศุภธนาเศรษฐ์. 2548. ความพึงพอใจต่อการใช้บริการฝาก-ถอนเงินของลูกค้านาคา
นครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่. วิทยานิพนธ์ ปริญญาธุรกิจมหาบัณฑิต
มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี
- อภิญา ดิเยี่ยม. 2549. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการแผนกผู้ป่วยนอกของ
โรงพยาบาลภาครัฐ ในจังหวัดนครปฐม. การค้นคว้าแบบอิสระ ปริญญาบริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- อรสา กิตยากุล. 2547. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย ฝ่ายสินเชื่อบุคคลทั่วไป
ธนาคารอาคารสงเคราะห์. วิทยานิพนธ์ เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัย
รามคำแหง
- อุกฤษฏ์ ปัทมานันท์. 2551. ธนาคารพาณิชย์ไทยหลังวิกฤตเศรษฐกิจ : พลวัตการปรับตัวและ
การแข่งขันใหม่.
- Barsky, Jonathan. 1995. World-Class Customer Satisfaction : Irwin Professional
Publishers: Homewood. Illinois.
- Donald, Cowell W. 1986. The Marketing of Services. London : William Heinemann
Ltd.,
- Gronroos, C. 1990. Service Management and Marketing-Managing the Moments of
Truth in Service Competition. Massachusetts : Lexington Books
- Kotler, P. 2000. Marketing Management. The Millennium edition. New Jersey :
Prentice-Hall.
- Kotler, P., Ang, S.H., Leong, S.M. and Tan, C.T. 1999. Marketing Management – An
Asian Perspective. 2nd Ed : Prentice Hall
- Palmer, A. 2004. Introduction to Marketing Theory and Practice : Oxford University
Press
- Zeithaml, V., Bitner, M.J. 2000. Service Marketing: Integrating Customer Focus
Across the Firm. 2nd ed. New York : Irwin McGraw-Hill Publishing
Company