

## บรรณานุกรม

- คุณชาติ รื่นรมย์. 2549. การวิจัยการตลาด. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์และข้อมูลการตลาด. 2551. [ระบบออนไลน์].  
แหล่งที่มา <http://www.intranet.ktb.co.th> (31 ธันวาคม 2551).
- ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ฝ่ายวิจัยธุรกิจ. 2551. [ระบบออนไลน์].  
แหล่งที่มา <http://www.intranet.ktb.co.th> (31 ธันวาคม 2551).
- ไพสิฐ รอดแสวง. 2549. ทักษะการคัดค้านต่อบัตรเครดิตวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ – ซี ของธนาคาร  
กสิกรไทย สาขาน่าน. การค้นคว้าแบบอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต  
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- วราพร ลิขิตวัชรปกรณ์. 2547. ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ  
บัตรเครดิตวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ของลูกค้าธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง  
จังหวัดเชียงใหม่. การค้นคว้าแบบอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ. 2546. การบริหารการตลาดยุคใหม่. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์บริษัท  
ธรรมสารจำกัด.
- ศุภร เสรีรัตน์. 2540. พฤติกรรมผู้บริโภค. กรุงเทพฯ: ดอกหญ้า.
- อรทัย จงประเสริฐ. 2548. ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการบัตรเครดิตของลูกค้าธนาคารไทย  
พาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย. การค้นคว้าแบบอิสระ  
เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- Kotler, Philip. 2003. **Marketing Management**. 11<sup>th</sup> ed. Upper Saddle River, NJ: Prentice-Hall.