

บรรณานุกรม

หนังสือและบทความในหนังสือ

คณะกรรมการการศึกษาการแทรกแซงกิจการธนาคารพาณิชย์ในช่วงวิกฤตการณ์และโครงการ 14 สิงหาคม 2541. โครงการแทรกแซงกิจการธนาคารพาณิชย์ในช่วงวิกฤตการณ์และนโยบายหาผู้ลงทุนใหม่. กรุงเทพฯ : สำนักนายกรัฐมนตรี, 2546.

จินตนา บุญบงการ และคณะ. การจัดการเชิงกลยุทธ์. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น, 2544.

ฉัตยาพร เสมอใจ. การบริหารการตลาด. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น, 2549.

ชลิต ลิ้มปะนะเวช. Cutting Edge CRM. กรุงเทพฯ : บริษัท ทิปปิง พอยท์ จำกัด, 2545.

ชื่นจิตต์ แจ้เจนกิจ. การบริหารลูกค้าสัมพันธ์. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : บริษัท ทิปปิง พอยท์ จำกัด, 2546.

ชูศักดิ์ เดชเกรียงไกรกุล และคณะ. การตลาดมุ่งสัมพันธ์. กรุงเทพฯ : หจก.เม็ดทรายพรินติ้ง, 2546.

ปกรณ์ วิทยานนท์. การปฏิรูประบบการเงินในประเทศไทย. กรุงเทพฯ : สถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย, 2543.

พงษ์ ภาวจิตร. 42 นวัตกรรมทางธุรกิจ ยุทธวิธีสู่ความเป็นเลิศเหนือคู่แข่ง. กรุงเทพฯ : เนชั่นบุ๊คส์, 2548.

ภาณุ ลิ้มมานนท์. กลยุทธ์การบริหารลูกค้าสัมพันธ์. กรุงเทพฯ : บริษัท ภาวนาส จำกัด, 2549.

สิริวฤทธิ์ เสียมภักดี. คู่มือการเงินการธนาคารสำหรับนักการธนาคารไทย. กรุงเทพฯ : สมาคมสถาบันการศึกษาการธนาคารและการเงินไทย, 2542.

บทความ

เรขา อนันตดา. “ยกเครื่อง-ปรับโฉมสาขา ดันเพื่อความอยู่รอด งานใหญ่แบงก์พาณิชย์ไทย”.
นิตยสารดอกเบี๊ยะ. ปีที่ 23 (มกราคม 2547).

ศูนย์วิจัยกิจการไทย. “แบงก์พาณิชย์แข่งปรับสาขา เน้นความได้เปรียบหวังอยู่รอด”. กระแสทรรศน์.
 ปีที่ 9 (30 ตุลาคม 2546).

เอกสารอื่น ๆ

ซิมป์สัน อีริค ฟิลลิป. “การตรวจสอบความพึงพอใจของพนักงานและลูกค้าในการให้บริการของ
 ธนาคารเพื่อบริการลูกค้ารายย่อย”.มหาวิทยาลัย นอร์ธ เท็กซัส, 2549.

นพวรรณ บุณนาคประเสริฐ. “ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการรูปแบบธนาคารใน
 ห้างสรรพสินค้าของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด(มหาชน) สาขารังสิต “. การค้นคว้า
 อสิระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ (สุพรรณบุรี), 2549.

ปิยพัทธ์ พรคณาเสถียร. “ ความคิดเห็นของผู้จัดการสาขาต่อแผนการดำเนินธุรกิจของธนาคารนคร
 หลวงไทย จำกัด(มหาชน)”. วิทยานิพนธ์วารสารศาสตรมหาบัณฑิต คณะวารสาร
 ศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2548.

วาริทิพย์ อินทวิพันธ์. “ ภาพลักษณ์ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด(มหาชน) ในเขต
 กรุงเทพมหานคร ในมุมมองของผู้ใช้บริการที่มีภูมิลำเนาในกรุงเทพฯ”. รายงาน
 โครงการเฉพาะบุคคลมหาบัณฑิต คณะวารสารศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์,
 2544.

วิมลวรรณ เกียรติสูงส่ง. “ ประสิทธิภาพในการดำเนินงานของสาขาธนาคารไทยพาณิชย์ที่เปิดทำการ
 ในห้างสรรพสินค้า”. วิทยานิพนธ์เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต คณะเศรษฐศาสตร์
 มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2549.

สัมภาษณ์

ธนาคารธนชาต. สัมภาษณ์, 17 สิงหาคม 2550.

นางฤดี ศิวะบุตร. หัวหน้านิติศาสตร์สัมพันธ์ ธนาคารทีสโก้. สัมภาษณ์, 15 สิงหาคม 2550.

ธนาคารกรุงไทย. สัมภาษณ์, 15 สิงหาคม 2550.

Books

D.G.Hanson. Service Banking : The Arrival of the All-Purpose Bank. Second edition. The Stanhope Press, 1982.

Michael Levy and Barton A.Weitz .Retailing Management. Fifth edition. The McGram-Hill/Irwin, 2004.

M.Ray Grubbs & R. Eric Reidenbach. Customer Service Renaissance : Lessons from the Banking Wars. Bankers Publishing Company, Chicago, Illinois, 1991.

Robert J.McMahon. Bank Marketing Handbook : How to compete in the Financial Services Industry. Bankers Publishing company,Boston,Massachusetts, 1992.

Hugh Croxford, Frank Abramson, Alex Jablonowski.The Art of Better Retail Banking : Supportable Predictions on the Future of Retailing Banking.John Wiley & sons,Ltd, 2005.

Lawrence E.Harb and Sarah E.Sleight. Reinventing The Retail Bank. A Bankline Publication, Chicago, Illinois, 1994.

Other Materials

IS Theory. <http://www.istheory.yorku.ca/competitivestrategy.htm>, 22 กุมภาพันธ์ 2550.

Marketeer. http://www.marketeer.co.th/result_mktm.php?key=8DF9BA110BE0E2406948F0C965D4D13ABC03F3EFF63FD0A8&tsearch=ดร.สุมาลี, 19 กรกฎาคม 2550.

ความพึงพอใจของลูกค้า. <http://gotoknow.org/blog/modernmanagement/45627>, ตุลาคม 2550.