

## บรรณานุกรม

### หนังสือ

#### ภาษาไทย

ธนาคารกรุงเทพจำกัด (มหาชน). รายงานประจำปี 2550-2551.

ธนาคารกรุงศรีอยุธยาจำกัด (มหาชน), รายงานประจำปี 2550-2551.

ธนาคารกสิกรไทยจำกัด (มหาชน), รายงานประจำปี 2550-2551.

ธนาคารไทยพาณิชย์จำกัด (มหาชน), รายงานประจำปี 2550-2551.

บริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน), รายงานประจำปี 2551.

อดุลย์ จาตุรงค์กุล. พฤติกรรมผู้บริโภค. พิมพ์ครั้งที่ 3: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. กรุงเทพมหานคร , 2543.

#### ภาษาอังกฤษ

Phillip Kotler 1997, Marketing An Introduction. New Jersey: Prentice Hall, Inc.

Phillip Kotler 1984, Marketing Professional Service. New Jersey: Prentice Hall, Inc.

Dinesh Verma 1995, Maintainability a key to effective serviceability and maintenance management. New York: Wiley, Inc.

## เอกสารอื่นๆ

ธนวรรธน์ สุดศรีวิไล.(2547). การแข่งขันของธนาคารพาณิชย์ในห้างสรรพสินค้า. งานวิจัยเฉพาะเรื่อง เศรษฐศาสตร์มหภาค, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ คณะเศรษฐศาสตร์, เศรษฐศาสตร์ธุรกิจ.

มนูญ กำจัดภัย.(2548). ความคิดเห็นของลูกค้าต่อส่วนประสมทางการตลาดของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด(มหาชน) สาขารูปแบบใหม่. งานวิจัยเฉพาะเรื่อง บริหารธุรกิจ มหภาค, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ คณะบริหารธุรกิจ, ภาควิชาโครงการปริญญาสำหรับผู้บริหาร.

รุ่งกานต์ ฉัตรวีระชัยกิจ.(2543). การเปิดรับข่าวสาร พฤติกรรมในการใช้บริการและทัศนคติของลูกค้าที่มีต่อธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน). งานวิจัยเฉพาะเรื่อง วารสารศาสตร์ มหภาค, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ คณะวารสารศาสตร์.

ศรานุณี พลักระสงค์.(2551). ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาพระราม 3. งานวิจัยเฉพาะเรื่อง ศิลปศาสตร์ มหภาค, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, คณะศิลปศาสตร์, พัฒนสังคมศาสตร์.

ศศิวรรณ ช้วยชู.(2551). การเปรียบเทียบการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในห้างสรรพสินค้า กับสาขาทั่วไป. งานวิจัยเฉพาะเรื่อง เศรษฐศาสตร์มหภาค, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ คณะเศรษฐศาสตร์, เศรษฐศาสตร์ธุรกิจ.

สุรพล ทวีพูล.(2552). ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)สาขาย่อยในปั้มน้ำมัน ปตท.ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล. งานวิจัยเฉพาะเรื่อง บริหารธุรกิจ มหภาค, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, สาขาการตลาดโครงการปริญญาโทสำหรับผู้บริหาร.

สุวรรณ ตั้งชีวะสมบัติ.(2548). ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาถนนโชตนาเชียงใหม่. งานวิจัยเฉพาะเรื่อง บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, คณะบริหารธุรกิจ.

อเนก ตระกูลทองเจริญ.(2547). พฤติกรรมและความคิดเห็นของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) งานวิจัยเฉพาะเรื่อง บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, คณะบริหารธุรกิจ, โครงการปริญญาโทสำหรับผู้บริหาร.

### **สื่ออิเล็กทรอนิกส์**

กรมขนส่งทางบก(2552) “สรุปข้อมูลสถิติการขนส่ง ประจำปีงบประมาณ 2551”

[แฟ้มข้อมูล]. สืบค้นจาก <http://www.krungsri.com>

กระทรวงพลังงาน(2552) “ข้อมูลปริมาณการจำหน่ายพลังงานเชื้อเพลิงในประเทศไทยปี 2549-2551”

[แฟ้มข้อมูล]. สืบค้นจาก <http://www.energy.go.th>

ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)(2552) “รายละเอียดที่ตั้งสาขาในเขตกรุงเทพมหานคร”

[แฟ้มข้อมูล]. สืบค้นจาก <http://www.krungsri.com>