

บรรณานุกรม

- กันยา ดีโสภา. (2549). การศึกษาพฤติกรรมและความพึงพอใจในการใช้บริการธนาคาร ยูโอบี จำกัด (มหาชน) สาขาวิชา-สาธูประดิษฐ์. สารนิพนธ์เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- กิตติมา ปรีดีคิลก. (2524). ทฤษฎีบริหารองค์การ. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยศรี-นครินทร์วิโรฒ ประสานมิตร.
- จารุณี ศรีสถาพร. (2549). กลยุทธ์การให้บริการของธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) กับความพึงพอใจของลูกค้า. สารนิพนธ์เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัย-รามคำแหง.
- ชัยวัฒน์ อุทัยวรรณ. (2550). นครหลวงไทย ยุค วัง...สู่...ฟีด วิสัยทัศน์และภารกิจ. ค้นเมื่อ 20 มีนาคม 2550, จาก <http://www.moneychannel.co.th/Menu6/SmartMoney/tabid/100/newsid526/35034/Default.aspx>
- คณั เทียมพุม. (2543). นวัตกรรมบริการลูกค้า. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์ O.N.G.
- คารุณี งามวิทยานนท์. (2547). ความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาย่อยมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ (สกลนคร). การศึกษาค้นคว้า-อิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ธานินทร์ ศิลป์จารุ. (2548). การวิจัยและเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์ วี. อินเตอร์พรีนท์.
- ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน). (2549). รายการข้อมูลประจำปี แบบ 56-1 ณ 31 ธันวาคม 2549. ค้นเมื่อ 20 มีนาคม 2551, จาก <http://www.scib.co.th>
- ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน). (2550ก). ข้อมูลตราสารหนี้. ค้นเมื่อ 2 ธันวาคม 2550, จาก <http://www.scib.co.th>
- ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน). (2550ข). โครงการ SCIB Family Mini MBA 2008. ค้นเมื่อ 20 มีนาคม 2550, จาก <http://www.moneychannel.co.th/Menu6/SmartMoney/tabid/100/newsid526/35034/Default.aspx>

- ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน). (2550ก). *ประวัติธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน)*. ค้นเมื่อ 20 มีนาคม 2550, จาก <http://www.scib.co.th>
- ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน). (2550ง). *เป้าหมายและกลยุทธ์ในการดำเนินงานธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน)*. ค้นเมื่อ 20 มีนาคม 2550, จาก <http://www.scib.co.th>
- ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน). (2550จ). *ผลิตภัณฑ์และบริการ ของธนาคาร นครหลวงไทย จำกัด (มหาชน)*. ค้นเมื่อ 20 มีนาคม 2550, <http://www.scib.co.th>
- ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน). (2550ฉ). *รายการข้อมูลประจำปี แบบ 56-1 ณ 31 ธันวาคม 2550*. ค้นเมื่อ 10 เมษายน 2551, จาก <http://www.scib.co.th>
- นราทิพย์ ชูติวงศ์. (2547). *ทฤษฎีเศรษฐศาสตร์จุลภาค*. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- เบญจวรรณ รอดคง. (2548). *พฤติกรรมการใช้บริการร้านเซเว่น-อีเลฟเว่น ในเขตกรุงเทพมหานคร*. สารนิพนธ์เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- พรณี วิเศษนิมิตชัย. (2551). *ค่านิยม พฤติกรรม และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อแนวโน้มการใช้บริการสนามกอล์ฟปัญญาอินทรา*. สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- วิมลสิทธิ หรยางกูร. (2536). *พฤติกรรมมนุษย์กับสภาพแวดล้อม*. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สมใจ ตั้งสิทธิเกษม. (2541). *พฤติกรรมผู้บริโภคต่อการใช้บริการในห้างสรรพสินค้า เอ็ดิสัน สาขาพระโขนง กรุงเทพมหานคร*. การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- สุพรรณิ คำสุข. (2549). *พฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการทางอินเทอร์เน็ต กรณีศึกษา: ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาอโศก*. สารนิพนธ์เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2539). *พฤติกรรมผู้บริโภค ฉบับสมบูรณ์*. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์วิสิทธิ์พัฒนา.

- ศิริวรรณ เสรีรัตน์, สมชาย หิรัญกิตติ, องอาจ ปทะวานิช, เชาวลิต ประภวานนท์, พรพิมล วิริยะกุล, รังสรรค์ ประเสริฐศรี และคนอื่น ๆ. (2541). *การบริหารตลาดยุคใหม่*. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ธีระฟิล์มและโซเท็กซ์.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์, ปริญ ลักขิตานนท์, สุกร เสรีรัตน์ และองอาจ ปทะวานิช. (2546). *การบริหารตลาดยุคใหม่ (ฉบับปรับปรุง)*. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์พัฒนาสาร.
- เสาวริน รัตนโชติ. (2548). *ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อบริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)*. วิทยานิพนธ์เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- อดุลย์ จาตุรงคกุล. (2543). *พฤติกรรมผู้บริโภค*. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัย-ธรรมศาสตร์.
- Kotler, P. (1994). *Marketing management analysis planning implementation and control* (8th ed.). Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.
- Kotler, P. (2000). *Marketing management* (Millennium ed.). Upper Saddle River, NJ: Prentice-Hall.
- Kotler, P. (2003). *Marketing management* (11th ed.). Upper Saddle River, NJ: Prentice-Hall.
- McCormick, E. J. (1980). *Industrial psychology*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.
- Schiffman, L. G., & Kanuk, L. L. (1994). *Consumer behavior*. Upper Saddle River, NJ: Prentice-Hall.
- Snedecor, G. W., & Cochran, W. G. (1989). *Statistical method* (6th ed.). New York: John Wiley & Sons.