



บรรณานุกรม



บรรณานุกรม

- การคลังและธนาคารแห่งประเทศไทย. (2540). **มาตรการและการแปลงข่าว**. ฉบับที่ 39/2540.
กรุงเทพฯ : กระทรวงฯ.
- กุลชน ชนาพงศธร. (2538). **การบริหารงานบุคคล**. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- กัลยา วานิชย์ปัญญา. (2540). **การวิเคราะห์สถิติ : สถิติสำหรับการบริหารและการวิจัย**.
กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ชูวงศ์ ฉายะบุตร. (2539). **การปกครองท้องถิ่นไทย**. กรุงเทพฯ : ส่วนท้องถิ่น.
- ณัฐศุติ รุ่งโรจน์วัฒน์. (2543). **ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของธนาคาร
อาคารสงเคราะห์ สาขาลอนแวนส์**. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (การจัดการ
ทั่วไป). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- ธนาคารนครหลวงไทย. (2547). **รายงานประจำปี 2546**. กรุงเทพฯ. สำนักงานใหญ่.
_____. (2548). “ความเป็นมาของธนาคาร,” (ออนไลน์). แหล่งที่มา :
<http://www.scib.co.th/th/about/default.asp?KeyRef>About-History>. (16, March 2006).
- ธงชัย สันติวงษ์. (2540). **พฤติกรรมผู้บริโภคทางการตลาด**. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.
- บัญญัติ ศีตาวัชรพล. (2546). **ความคิดเห็นของบุคลากรที่มีต่อการรวบรวมกิจการของ บมจ.
ธนาคารศรีนครกับ บมจ.ธนาคารนครหลวงไทยในพื้นที่จังหวัดสุพรรณบุรี**.
วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (การจัดการ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- พิกุล ทองมา. (2543). **ความคาดหวังและความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคาร
กรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาอยู่อุโมงค์ จังหวัดลำพูน**. การค้นคว้าแบบอิสระ
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (การจัดการทั่วไป). เชียงใหม่ : บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. ถ่ายเอกสาร.
- เยาวมาลย์ หอธรรมรัตน์. (2543). **ทฤษฎีองค์การ**. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย.
- รุ่งนภา จันทวิสูตร. (2546). **ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการรูปแบบธนาคารในศูนย์การค้า
ของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) จังหวัดเชียงใหม่**. การค้นคว้าแบบอิสระ
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (การจัดการทั่วไป). เชียงใหม่ : บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. ถ่ายเอกสาร.
- ถ้วน สายยศและอังคณา สายยศ. (2536). **เทคนิคการวิจัยการศึกษา**. กรุงเทพฯ : ศูนย์ส่งเสริม
วิชาการ.

- วิจิตร จิตรวสินกุล. (2545). **ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารกสิกรไทย สาขา ราชวงศ์**. การค้นคว้าแบบอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (การจัดการทั่วไป). เชียงใหม่ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. ถ่ายเอกสาร.
- วิเชียร เกตุสิงห์. (2543). **สถิติวิเคราะห์สำหรับการวิจัย**. กรุงเทพฯ : วัฒนาพานิช.
- วิมลศักดิ์ ยงหนู. (2547). **พฤติกรรมและความพึงพอใจของพนักงานสาขาและลูกค้าที่ใช้บริการ สินเชื่อของศูนย์บริการธุรกิจอยุธยา ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน)**. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. (การจัดการทั่วไป). พระนครศรีอยุธยา : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา. ถ่ายเอกสาร.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2541). **กลยุทธ์การตลาด การบริหารการตลาดและกรณีศึกษา**. กรุงเทพฯ : ธีระฟิล์มและไซเท็กซ์.
- สุทธานี พรวัฒนานนท์. (2543). **ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) สาขาถนนห้วยแก้ว จังหวัดเชียงใหม่**. การค้นคว้าแบบอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (บริหารธุรกิจ). เชียงใหม่ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. ถ่ายเอกสาร.
- อนุเทพ เบื้องบน. (2543). **การศึกษาความพึงพอใจการให้บริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาแม่ตาวุด**. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (การจัดการทั่วไป). ชลบุรี : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา. ถ่ายเอกสาร.
- อรทัย เชิดชูธรรม. (2545). **ความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการของธนาคารพาณิชย์ ไทยในเขตเทศบาลเมือง จังหวัดพิษณุโลก**. การค้นคว้าแบบอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (บริหารธุรกิจ). เชียงใหม่ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. ถ่ายเอกสาร.
- อรพิน ธนิกกุล. (2546). **ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการฝาก-ถอนของธนาคาร: กรณีศึกษาธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาซอยแม่กลอง**. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (การจัดการทั่วไป). ชลบุรี : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา. ถ่ายเอกสาร.
- อกินันท์ จันตะนี และคณะ. (2539). **การวิจัยทางธุรกิจ**. กรุงเทพฯ : พัทธอักษร
- Gulick, Luther. (1937). "Papers on the Science of Administration," in Luther Gulick and L.Urwick (eds.) **Notes on The Theory of Organization**. p.13. New York : Institute of Public Administration.



Kotler, Philip. (2000). **Marketing Management**. New Jersey: New Jersey Prentice Hall
International,

Marcelo, Maziero. (2000). **Franchising in Commercial Banking**. Sao Paulo : University of
Sao Paulo.

Yamagata, Kazunori. (2002). **Knowledge Management in Banking Industry : Comparative
Analysis between U.S. and Japan**. Tohoku : Tohoku University.