

## บรรณานุกรม

- กัญญา กุณทีกาญจน์ และคณะ. (2554). **เศรษฐศาสตร์มหภาควิเคราะห์**. เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- กัลยา ดำรงค์ดี. (2544). การศึกษาเปรียบเทียบความคาดหวังและการรับรู้ในคุณภาพการบริการ เพื่อประเมินระดับความพอใจของผู้รับบริการ กรณีศึกษา: โรงพยาบาลวิภาวดี. ปัญหาพิเศษปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- นิตยาพร เสมอใจ. (2550). **พฤติกรรมผู้บริโภค**. กรุงเทพมหานคร: ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- นิตยาพร เสมอใจ และคณะ. (2551). **หลักการตลาด**. กรุงเทพมหานคร: ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- ชาลิส่า อ่อนพวน. (2557). **พฤติกรรมและความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาบึงกุ่ม อยุธยา**. การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.
- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. (2547). **การตลาดบริการ**. กรุงเทพมหานคร: ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- ณรงค์ อุดมศรีผล. (2542). **ความพึงพอใจของผู้ถือบัตรเครดิตที่มีต่อการใช้บริการบัตรเครดิตธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)**. ภาคนิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ณรงค์ศักดิ์ จันทปัญญา. (2555). **พฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตของลูกค้าธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย**. การศึกษาอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง.
- ดนัย เทียมพุฒ. (2543). **นวัตกรรมการบริการลูกค้า**. กรุงเทพมหานคร : O.N.G.
- ธนาคารแห่งประเทศไทย. (2559). **การให้บริการบัตรเครดิตแยกตามประเภทบัตร**. [ออนไลน์]. ค้นเมื่อ 31 พฤษภาคม 2559, จาก <http://www2.bot.ot.th/statistics/BOTWEBSTAT.aspx>
- นิภาวรรณ แก้วปัญญา. (2542). **การศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการบัตรเครดิตของธนาคารภายในและต่างประเทศ กรณีศึกษา พนักงานธนาคารฮ่องกงและเซ็งไฮ้ แบงกิ้งคอร์ปอเรชั่น จำกัด สาขากรุงเทพมหานคร**. ภาคนิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- นพพร พลางวงษ์. (2544). **ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อส่วนบริการลูกค้าธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาสำนักงานใหญ่สีลม กรุงเทพมหานคร**. การศึกษาค้นคว้าด้วยตัวเอง ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

พินทุณาดา กิตติวาณิชย์. (2556). ปัจจัยที่มีผลต่อเจ้าของร้านค้าในการเลือกใช้เครื่องรูดบัตรเครดิตของธนาคารพาณิชย์ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่. การค้นคว้าแบบอิสระ ปริญญาเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

เพลินทิพย์ โกเมศโสภา. (2550). การวางแผนการตลาด. กรุงเทพมหานคร: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

มนัสพงษ์ ดำนปาน. (2554). พฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตของประชาชน : กรณีศึกษาผู้ใช้บริการธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาบ้านบึง จังหวัดชลบุรี. งานนิพนธ์ปริญญาเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยบูรพา.

มธุรส เกียรติศรีวรกุล. (2554). ความคาดหวังและความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการเครื่องบริการอัตโนมัติของธนาคารกรุงศรีอยุธยา สาขาราชบุรี. การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศิลปากร.

วิกรม ฤทธิมนตรี. (2554). ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักพระรามที่ 3. ภาคนิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม.

วิมลศรี แสนสุข และคณะ. (2550). หลักการตลาด. กรุงเทพมหานคร: พิมพ์ลักษณ์.

วีรพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์. (2543). คุณภาพในงานบริการ 1. กรุงเทพมหานคร: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น).

ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2555). หลักการตลาด. กรุงเทพมหานคร: ซีระฟิล์มและไซเท็กซ์.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2541). การบริหารการตลาดยุคใหม่ ฉบับปรับปรุงใหม่ล่าสุด. กรุงเทพมหานคร : ซีระฟิล์มและไซเท็กซ์.

\_\_\_\_\_. (2556). กลยุทธ์การตลาดและการบริหารการตลาด. กรุงเทพมหานคร: ซีระฟิล์มและไซเท็กซ์.

ศูนย์วิจัยกสิกรไทย. (2559). ธุรกิจบัตรเครดิต: ผู้บริโภคปรับตัวใช้จ่ายตามภาวะเศรษฐกิจ. [ออนไลน์]. ค้นเมื่อ 31 กรกฎาคม 2559, จาก <http://positioningmag.com>

สมชาติ กิจขรรจง. (2543). ยุทธวิธีบริการครองใจลูกค้า. กรุงเทพมหานคร : ซีระป้อมวรรณกรรม.

สมชาติ กิจขรรจง. (2556). เทคนิคเสริมสร้างพัฒนาบุคลากรให้บริการเป็นเลิศ. กรุงเทพมหานคร: สมาร์ท ไลฟ์.

สมใจ บุญทานนท์. (2552). หลักการตลาด. นครปฐม: มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม.

กระทรวงพาณิชย์. (2559). สำนักสารสนเทศและดัชนีเศรษฐกิจการค้า. [ออนไลน์]. ค้นเมื่อ 25 กรกฎาคม 2559, จาก <http://www.ryt9.com/s/btei/2446251>

- หุ่ย จำปาเทศ. (2538). **จิตวิทยาการจูงใจ**. กรุงเทพมหานคร: สามัคคีสาสน์.
- หนังสือพิมพ์กรุงเทพธุรกิจ. (2559). **สินเชื่อบัตรเครดิตปี 2557 ยังขยายตัวต่อเนื่อง**. [ออนไลน์]. ค้นเมื่อ 12 มีนาคม 2559, จาก <http://www.businesssthai.co.th/>
- หนังสือพิมพ์ไทยรัฐ. (2559). **โพลล์สบทบาทธนาคารกลาง คุมสินเชื่อ-บัตรเครดิต..จุดยืนสับสน**. [ออนไลน์]. ค้นเมื่อ 24 กุมภาพันธ์ 2559, จาก <http://www.inet.co.th/thairath/>
- องอาจ ปะทะวานิช. (2555). **รวมบทความทางวิชาการด้านการตลาด**. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- อนงค์ เอื้อวัฒนา. (2542). **ความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลอำนาจเจริญ**. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรังสิต.
- อดุลย์ จาตุรงค์กุล. (2550). **พฤติกรรมผู้บริโภค**. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- \_\_\_\_\_. (2555). **พฤติกรรมผู้บริโภค**. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- เอกกวี ศรีนุต. (2556). **พฤติกรรมการใช้บริการด้านเงินตราต่างประเทศของลูกค้าธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดเชียงใหม่**. การค้นคว้าแบบอิสระปริญญาเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- Best, John W. and Kahn, James V. (1998). **Research in education**. (8<sup>th</sup> ed.). Singapore : Allyn and Bacon.
- Kolter , P.& Armstrong, G. (2006). **Principles of marketing**. (11<sup>th</sup> ed.). New Jersey: Pearson education.
- Philip Kotler. (2003). **Marketing Management**. 11<sup>th</sup> ed. Upper Sanddle River, New Jersey: Prentice Hall.
- Krejcie, Robert V. and Morgan, Earyle W. (1970). **Educational and psychological measurement**. New York : McGraw-Hill.
- Lovelock, C.H., & Wright, L. (2002). **Principles of Service Marketing and Management**. New Jersey: Pearson Education.
- Schiffman , Leon G., & Kanuk Leslie Lazar. (1994). **Consumer Behavior**. New Jersey: Prentice – Hall.