

เอกสารอ้างอิง

- กนกทิพย์ พัฒนาพัวพันธ์. 2543. การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณเพื่อการวิจัย เชียงใหม่:
คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- กัลยารัตน์ คงพิบูลย์กิจ .2549. ปัจจัยที่กำหนดอุปสงค์ และความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อสถาน
บริการบ้านพักเยาวชน ในประเทศไทย . วิทยานิพนธ์เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ทิพย์สุดา หมั่นหาญ. 2547. ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการธนาคารผ่านอินเทอร์เน็ต
ของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าแบบอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ธนาคารทหารไทย . 2552 . เพิ่มข้อมูลคอมพิวเตอร์ธนาคาร . กรุงเทพฯ : ธนาคารทหารไทย
- ธนาคารทหารไทย . 2552 . ฐานข้อมูลสายงานบริหารช่องทางการบริการ. กรุงเทพฯ : ธนาคาร
ทหารไทย
- ธนาคารแห่งประเทศไทย. 2552. รายงานระบบการชำระเงิน พ.ศ.2551 ธนาคารแห่งประเทศไทย.
แหล่งที่มา <http://www.bot.or.th>. (22 มกราคม 2553)
- บริรักษ์ ทุงแจ้ง . 2548. ความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการธนาคารผ่านอินเทอร์เน็ตของ
ธนาคารพาณิชย์ จังหวัดเชียงใหม่ . การค้นคว้าแบบอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- มานิตย์ เดชรัตน์ . 2548 . ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต
ของลูกค้าธนาคารหนึ่งในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ .
การค้นคว้าแบบอิสระศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- วรรณวิมล ชูศูนย์ . 2551.ทัศนคติของลูกค้าต่อบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตของธนาคารกรุงไทย
จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมืองราชบุรี. การค้นคว้าแบบอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- วินัส ฤาชัย . 2548. เอกสารประกอบการสอนวิชาเศรษฐศาสตร์การจัดการ . เอกสารคัดสำเนา

วีระพงษ์ หอมคล้าย . 2547 . **ปัจจัยที่มีอิทธิพล ต่อการใช้บริการธนาคารผ่านทางอินเทอร์เน็ต .**
การค้นคว้าแบบอิสระเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

สุวิสา สุรังสินันต์กุล .2551. **ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตของธนาคาร
ไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่.** การค้นคว้าแบบอิสระ
เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. 2541. **การบริหารตลาดยุคใหม่.** กรุงเทพฯ: Diamon in Business
World.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์. 2538. **พฤติกรรมผู้บริโภค.** กรุงเทพฯ:พัฒนาศึกษา

Cadotte , Ernest R.; Woodruff , Robert B.and Jenkins,Roger L.. 1987 . **“Expectations Norms in
Models of Consumer Satisfaction”.** Journal of Marketing Research 24(August) :
305-314

Kotler , Philip . 2000 . **Marketing management .** 10 th ed. NJ : Prentice-Hall International
อ้างอิงในกัลยารัตน์ คงพิบูลย์กิจ .2549. **ปัจจัยที่กำหนดอุปสงค์ และความพึงพอใจของ
ลูกค้าที่มีต่อสถานบริการบ้านพักเยาวชน ในประเทศไทย.** วิทยานิพนธ์เศรษฐศาสตร์
มหาบัณฑิตมหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

Kotler , Philip . 1988 . **Marketing management .**อ้างอิงในศิริวรรณ เสรีรัตน์ .2538.
พฤติกรรมผู้บริโภค. กรุงเทพฯ:พัฒนาศึกษา.หน้า 36-38

Olive and Swan. 1989. **Hotel Management and operations.** New York : Van Nostrand Reinhold

Spreng ,Ricard A.; Scott , MacKenzie B. 1996 . **“A Reexamination of Determinants of
Consumer Satisfaction”.** Journal of Marketing . 60(July) : 15-32

Tse ,David K. and Peter C. Wilton . 1988 . **“Models of Consumer Satisfaction Formation : An
Extension” .** Journal of Marketing Research .24 (May) : 204-212