

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กิตติภูมิ มีประดิษฐ์. (2549, มิถุนายน). จริยธรรมทางธุรกิจ : การพัฒนาคุณภาพจิตที่มีอิทธิพลต่อความประพฤติของมนุษย์ในสังคม. **อินดัสเทรียล เทคโนโลยี รีวิว**. 11(151) : 154 - 161.
- ก่อเกียรติ วิริยะกิจพัฒนา. 2550. **พฤติกรรมผู้บริโภค**. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพมหานคร : วังอักษร คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค, สำนักงาน. (2543). เอกสารงานสัมมนา ช้อแนะนำการซื้อบ้าน. **บทบาทของสคบ.ต่อผู้ซื้อบ้าน**. เข้าถึงได้จาก:
www.freesplans.com/FP_law/FP_view.asp?id=468 - แคมช.
(วันที่ค้นข้อมูล : 2 สิงหาคม 2554)
- _____. (2548). **สคบ.กับการคุ้มครองผู้บริโภค**. (พิมพ์ครั้งที่ 9). กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ชวนพิมพ์
- _____. (2554, 14 มีนาคม). **สคบ. ช่วยเหลือผู้บริโภคได้อย่างไร**. เข้าถึงได้จาก:
www.ocpb.go.th/main_privilege.asp - แคมช. (วันที่ค้นข้อมูล : 24 กันยายน 2554)
- คอตเลอร์, ฟิลิป. (2546). **การจัดการการตลาด**. กรุงเทพมหานคร : เพียร์สัน เอ็ดดูเคชั่น อินโดไชน่า.
- คำนวน คุณาพร. (ม.ป.ป.). **องค์ประกอบที่มีผลต่อคุณภาพของบ้าน**. เข้าถึงได้จาก:
<http://www.aplusadesign.com>. (วันที่ค้นข้อมูล 9 กันยายน 2558)
- จริยธรรมทางธุรกิจ : การดำเนินงานทางธุรกิจอย่างมีจริยธรรม**. (2552, 14 พฤษภาคม). เข้าถึงได้จาก: www.idis.ru.ac.th > ... > บริหารธุรกิจ > Organization - แคมช.
(วันที่ค้นข้อมูล : 23 พฤศจิกายน 2554)
- จักรพันธ์ ศิริจันทร์พงศ์. (2550). **ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อบ้านของผู้บริโภค ในโครงการบ้านจัดสรรในจังหวัดเชียงใหม่**. เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- จินตนา ผึ้งไย. (2551). **การศึกษาปัจจัยที่มีผลกระทบต่อเกณฑ์สำหรับเลือกซื้อบ้านและทาวน์เฮ้าส์**. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต (สาขาวิศวกรรมและการบริหารการก่อสร้าง). สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี.
- จำปี โสทธิพันธุ์. (2548). **คำอธิบายหลักกฎหมายนิติกรรม-สัญญา**. กรุงเทพมหานคร : วิญญูชน.
- เจ้าพระยามหานคร จำกัด (มหาชน). บริษัท. (ม.ป.ป.). **ขั้นตอนการซื้อบ้าน**. เข้าถึงได้จาก:
<http://www.cmc.co.th/homebuyer/2.html>. (วันที่ค้นข้อมูล : 22 กรกฎาคม 2558)
- ฉัตยาพร เสมอใจ. (2545). **การตลาดธุรกิจบริการ**. กรุงเทพมหานคร : เอ็กชเปอร์เน็ท.

- ชัยพร วิชชาวุธ. (2530). “แนวทางการพัฒนาจริยธรรมตามทฤษฎีการเรียนรู้ทางสังคม”
จริยธรรมกับการศึกษา. ธีระพร อูวรรณโณ, บรรณาธิการ. กรุงเทพมหานคร : คณะครุศาสตร์.
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- ซื้อบ้านจัดสรรอย่างไร...ไม่ถูกเอาเปรียบ. (ม.ป.ป.) ศาลแขวงจังหวัดพิษณุโลก. กลุ่มงานคดี.
เข้าถึงได้จาก: www.coj.go.th/pslmc/system/suban.doc. (ค้นข้อมูลวันที่ : 28 กันยายน 2555)
- ณัฐนนท์ สุวรรณจรัส. (2551). ปัญหาในการส่งมอบบ้านพักอาศัย 2 ชั้น. วิทยานิพนธ์
ปริญญาวิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต (สาขาวิศวกรรมและการบริหารการก่อสร้าง).
สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี.
- ณัฐภูมิ ไวจ้อหอ. (2545). การศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับโครงการบ้านจัดสรร อำเภอเมือง
จังหวัดหนองคาย. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (สาขาบริหารธุรกิจ).
สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- ดวงใจ เขยสาคร. (2549). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการซื้อบ้านเดี่ยว ของผู้บริโภคใน
เขตกรุงเทพมหานคร. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- ธนวัฒน์ สุเงิน. (2551). ความขัดแย้งในการก่อสร้างบ้านระหว่างลูกค้ากับบริษัทสร้างบ้าน.
วิทยานิพนธ์ปริญญาวิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต (สาขาวิศวกรรมและการบริหารการก่อสร้าง).
สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี.
- ธงชัย สันติวงษ์. (2546). พฤติกรรมผู้บริโภคทางการตลาด ฉบับปรับปรุง (10).
กรุงเทพมหานคร : ไทยวัฒนาพานิชย์.ธนาคารกรุงเทพ. (2551,7 สิงหาคม).
บทความ ความรู้การเลือกซื้อบ้าน การตกแต่งบ้าน. ปัจจัยที่ควรพิจารณาก่อนซื้อ
บ้าน. เข้าถึงได้จาก: www.thaiproperty.in.th/Article.aspx?ID=39 - แคช.
(วันที่ค้นข้อมูล : 17 กันยายน 2555)
- ธีรกิติ นวรัตน์ ณ อยุธยา. (2547). การตลาดสำหรับการบริการ : แนวคิดและกลยุทธ์.
กรุงเทพมหานคร : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- นพดล กรรณิกา. (2551). เพิ่มระดับความสุขให้กับผู้บริโภคทั้งก่อนและหลังการขาย.
เข้าถึงได้จาก: vhttp://76.nationchannel.com/playvideo.php?id=126584.
(วันที่ค้นข้อมูล : ตุลาคม 2554)
- นพปฎล เมฆเมฆา. (2554, 3-6 กันยายน). สถิติร้องเรียนอสังหาริมทรัพย์ล้นดูบ! สำนักงาน
คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) เดินหน้า โครงการ “บ้านติดดาว สคบ.”.
สยามธุรกิจ. เข้าถึงได้จาก: http://www.siamturakij.com/home/news/index_news.php
(วันที่ค้นข้อมูล : 18 พฤศจิกายน 2554)

- นิพนธ์ พัวพงศกรและณรงค์ ชวนไช้. (2542). **ที่อยู่อาศัย**. เข้าถึงได้จาก:
www.tdri.or.th/download/abstract/a93_abs.htm - แดช. (วันที่ค้นข้อมูล : 1 สิงหาคม 2554)
- นันทภรณ์ ธิวงศ์เวียง. (2553). **จริยธรรมและคุณสมบัติของผู้ประกอบธุรกิจ**.
 เข้าถึงได้จาก: <http://www.tice.ac.th/Online/Online2-2547/nantaporn/N2.htm>.
 (วันที่ค้นข้อมูล : 23 พฤศจิกายน 2554)
- บุญชม ศรีสะอาด. (2545). **การวิจัยเบื้องต้น**. (พิมพ์ครั้งที่ 7). กรุงเทพมหานคร : สุวีริยาสาส์น
- บัณฑิตชัย ไชยอนงค์ศักดิ์. (2544). **การศึกษาปัจจัยที่มีผลในการตัดสินใจเลือกซื้อบ้าน
 โครงการอสังหาริมทรัพย์**. วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรบัณฑิตสาขาสถาปัตยกรรมมหาบัณฑิต
 (สาขาสถาปัตยกรรม). สำนักหอสมุดกลาง สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณ
 ทหารลาดกระบัง.
- ประมาณ เลื่องวัฒนะวณิช. (2551,2 มีนาคม). **ความรู้ คู่คิด คือ ความรู้ทางกฎหมาย**.
ประมาณ.คอม บริษัทอาณาจักรกฎหมาย จำกัด. เข้าถึงได้จาก:
<http://www.pramarn.com/pramarn/modules.php?name=News&file=article&sid=23>
 (วันที่ค้นข้อมูล : 10 กันยายน 2554)
- ผังเมืองจังหวัดพิษณุโลก, สำนักงาน. (2552). **การเสนอผลงานการวิจัยเรื่องการพัฒนา
 จังหวัดพิษณุโลกเป็นเมืองศิลปวัฒนธรรมในประเทศไทย**.
 เข้าถึงได้จาก: www.m-culture.go.th/ckfinder/userfiles/files/sheewad/bot5.doc.
 (วันที่ค้นข้อมูล : 30 กันยายน 2554)
- พงศ์ภัคธนา วงศ์ไชยเล็ก. (2555). **พฤติกรรมของผู้บริโภคในการซื้อบ้านจากโครงการบ้าน
 จัดสรรในจังหวัดเชียงใหม่ (Consumers' Behavior of Purchasing a House
 from Housing Estates in Chiang Mai Province)**. การค้นคว้าแบบอิสระ
 (เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์) บัณฑิตวิทยาลัย
 มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. หน้า 60.
- พรทิพย์ จุลมูล. (2549, 17 กรกฎาคม). **ปัญหาที่เกิดจากการซื้อบ้านกับการคุ้มครอง
 ผู้บริโภค**. เข้าถึงได้จาก: joticlub.exteen.com/20060717/reflection-paper - แดช.
 (วันที่ค้นข้อมูล : 5 กันยายน 2554)
- พระราชบัญญัติจัดสรรที่ดิน พ.ศ. 2543. (2552, 11 กุมภาพันธ์). **ข้อกำหนดขนาดโครงการบ้าน
 จัดสรร**. หนังสือพิมพ์เดลินิวส์. เข้าถึงได้จาก:
www.hometophit.com/hometh/view_board.php?key...q_no... - แดช.
 (วันที่ค้นข้อมูล : 21 สิงหาคม 2555)

- พิชิต ฤทธิจรูญ. (2547). **ระเบียบวิธีการวิจัยทางสังคม.** (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพมหานคร :
 แฮสส์ ออฟ เดอร์มีสท์. หน้า 120 - 121.
- พิสิฐ ชูประสิทธิ์. (2553, 21 มิถุนายน). **บริหาร “นิติบุคคลหมู่บ้านจัดสรร” ให้สัมฤทธิ์ผล**
กฎ ระเบียบ ข้อบังคับต้องมาก่อน. เข้าถึงได้จาก:
<http://www.softbizplus.com/housing/229-house-juristic-person-management-to-achieve>. (วันที่ค้นข้อมูล : 24 กรกฎาคม 2558).
- พีไท้ ตาทอง. (2542). **ความหมายของการสุขาภิบาลที่อยู่อาศัย หน้า 1-2.** เข้าถึงได้จาก:
www.yala.ac.th/links/pitai/Link/Link%209.htm - แคช.
 (วันที่ค้นข้อมูล : 18 กรกฎาคม 2555)
- พิมพิลา กันหา. (2552). **จริยธรรมทางธุรกิจ.** เข้าถึงได้จาก:
<http://pim-50010919906.blogspot.com/2009/09/blog-post.html>.
 (วันที่ค้นข้อมูล : 18 พฤศจิกายน 2554)
- พีรศักดิ์ วิลัยรัตน์. (ม.ป.ป.). **จริยธรรม และจรรยาบรรณทางธุรกิจ (การบริหารธุรกิจกีฬา).**
 เข้าถึงได้จาก: www.pantown.com/group.php?display=content&id...3 - แคช.
 (วันที่ค้นข้อมูล 2 ธันวาคม 2554)
- ไพศาล ภูเจริญ. (2540). **ปัจจัยที่มีผลต่อผู้บริโภคในการซื้อบ้านจัดสรรของ บริษัท แลนด์**
แอนด์ แฮสส์ จากัด (มหาชน) โครงการในจังหวัดเชียงใหม่. การศึกษาค้นคว้าอิสระ
ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ไพโรจน์ อาจารย์รักษา. (2547). **คำอธิบายกฎหมายการจัดสรรที่ดิน.** (พิมพ์ครั้งที่ 2).
 กรุงเทพมหานคร : วิญญูชน.
- รังสรรค์ วงษ์บุญ. (2557, 24 กันยายน). **ที่ปรึกษากฎหมายที่เกี่ยวข้องกับงานก่อสร้าง.**
 เข้าถึงได้จาก : <http://www.oknation.net/blog/rangsonw/2011/05/25/entry-1>.
 (วันที่ค้นข้อมูล : 21 กรกฎาคม 2558)
- รายงานการออกใบอนุญาตจัดสรรที่ดิน. (2549 – 2554). **พิษณุโลก. สำนักงานที่ดิน.**
- รุ่งลาวัลย์ คำปิ่น. 2550. **พฤติกรรมกรเลือกซื้อบ้านในโครงการหมู่บ้านจัดสรรในจังหวัด**
เชียงใหม่. แบบฝึกหัดการวิจัยวิชา 751409 คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- วรพันธ์ ฐระพันธ์. (2551). **ความคิดเห็นต่อปัจจัยความล่าช้าสำหรับการก่อสร้างอาคาร**
พักอาศัยของโครงการบ้านเอื้ออาทร. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิศวกรรมศาสตร
มหาบัณฑิต (สาขาวิศวกรรมและการบริหารการก่อสร้าง). สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัย
เทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี.

- วริยา ชินวรรณโณ.. “จริยธรรมในวิชาชีพ”. เอกสารประกอบการสัมมนาเรื่อง จริยธรรมในวิชาชีพ.
วันที่ 24 – 26 มีนาคม 2541 โรงแรมเอเชีย กรุงเทพมหานคร. กรุงเทพฯ : ม.ป.พ.
- วิชานันท์ ชะม้าย. (2551). การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อเวลา ค่าใช้จ่ายและคุณภาพใน
งานก่อสร้างบ้านจัดสรร ในเขตกรุงเทพฯและปริมณฑล. วิทยานิพนธ์ปริญญา
วิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต (สาขาวิศวกรรมและการบริหารการก่อสร้าง).
สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี.
- วีรพงษ์ เฉลิมจิรรัตน์. (2539). **คุณภาพในงานบริการ (Quality in Service)**. (พิมพ์ครั้งที่ 2).
กรุงเทพมหานคร : สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยีไทย - ญี่ปุ่น.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2546). **การบริหารการตลาดยุคใหม่ (ฉบับปรับปรุง)**. กรุงเทพมหานคร : ธรรมสาร
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ. (2552). **การบริหารการตลาดยุคใหม่**. กรุงเทพมหานคร : เพชรจรัสแสง
แห่งโลกธุรกิจ.
- ศิวฤทธิ์ พงศกรรังศิลป์. (2547). **หลักการตลาด**. กรุงเทพมหานคร : ท้อป.
- ศิวรัตน์ ณ ปทุม, สุรกิจ เทวกุล และปริญญา ลักษิตานนท์. 2550. **พฤติกรรมผู้บริโภคชั้นสูง**.
กรุงเทพมหานคร : แอร์เนจบุ๊ก
- ศีลวันต์ โสพลลิขิต. (2554). **อุปสงค์ที่อยู่อาศัยประเภทบ้านจัดสรรในเขตอำเภอสนทราย
จังหวัดเชียงใหม่**. แบบฝึกหัดการวิจัยวิชา 751409 คณะเศรษฐศาสตร์
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- ศุภร เสรีรัตน์. (2544). **พฤติกรรมผู้บริโภค (4)**. กรุงเทพมหานคร : ด้านสุทธาการพิมพ์.
- สมยศ นาวิการ. (2543). **แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความต้องการ**. หน้า 298 – 300.
เข้าถึงได้จาก: nakorn3.com/download/1293159478.doc.
(วันที่ค้นข้อมูล : 30 กันยายน 2554)
- สมจิตร ล้วนจำเจริญ. (2541). **พฤติกรรมผู้บริโภค** กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- สมวงศ์ พงศ์สถาพร. (2550). **เคล็ดไม่ลับการตลาดบริการ**. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพมหานคร
: ยูพีซีแอล บัคส์.
- สรชัย นิโรชเรืองสิริ. (2549). “การศึกษาปัญหาที่มีผลกระทบกับการก่อสร้างโครงการ
หมู่บ้านจัดสรรในกรุงเทพฯและปริมณฑล” การศึกษาโครงการเฉพาะ. ปริญญา
วิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี.
- สถาพร ศรประสิทธิ์. (2540). **ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการหลังการขายบ้าน
จัดสรร กรณีศึกษา บริษัทแลนด์ แอนด์ เฮาส์ จำกัด (มหาชน) จังหวัดเชียงใหม่**.
การศึกษาค้นคว้าอิสระ ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

- สิรินาดย์ กฤษฎาธาร. (2552). **ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน).** ภาคนิพนธ์ (บช.ม.) (สาขาบริหารธุรกิจ). สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ในพระบรมราชูปถัมภ์.
- สิริวิภา หาญศึกษา. (2542). **ปัญหาทางกฎหมายของธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ กรณีศึกษา : กฎหมายควบคุมการใช้ที่ดินของเอกชน.** วิทยานิพนธ์ปริญญานิติศาสตรมหาบัณฑิต (สาขานิติศาสตร์). สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยรามคำแหง
- สุภาพร พิศาลบุตร. (2544). **“จริยธรรมทางธุรกิจ = Business Ethics”.** (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพมหานคร : วี เจ พรินต์ติ้ง.
- เสรี วงษ์มณฑา. (2542). **การวิเคราะห์พฤติกรรมผู้บริโภค.** กรุงเทพมหานคร : บริษัท ซีระฟิล์ม และไซเท็กซ์ จำกัด.
- สัมพันธ์ ผกาพรรณ. (2555). **รู้ไว้...ป้องกัน ระวังเหล็กก่อสร้างที่ไม่ได้มาตรฐาน.** เข้าถึงได้จาก: <http://www.bsnnews.com> (วันที่ค้นข้อมูล : 19 มิถุนายน 2558)
- อาคารสงเคราะห์, ธนาคาร. (2553, 28 ตุลาคม). **ขั้นตอนและวิธีการเลือกซื้อบ้าน.** เข้าถึงได้จาก: www.ghbhomecenter.com > บทความ > บทความพิเศษ - แคช. (วันที่ค้นข้อมูล : 17 กันยายน 2555)
- _____. (2554, 28 กุมภาพันธ์). **บ้านกับปัญหาหลังการโอนกรรมสิทธิ์.** เข้าถึงได้จาก: www.ghbhomecenter.com/cms_detail.php?id=301. (วันที่สืบค้นข้อมูล : 2 กันยายน 2554)
- _____. (2554). **ปัญหาข้อพิพาทที่ควรระวังสำหรับการซื้อบ้าน.** เข้าถึงได้จาก: www.konbaan.com/PageLink/Knowledge.../beforebuy_8.html. (วันที่สืบค้นข้อมูล : 2 กันยายน 2554)
- อานันท์ ปันยารชุน. (ม.ป.ป.). **ความหมายของคำว่าจริยธรรมทางธุรกิจ.** เข้าถึงได้จาก: elearning.siam.edu/mod/resource/view.php?id=2884. (วันที่ค้นข้อมูล 2 ธันวาคม 2554)
- อนิษฐา แก้วจำนงค์. (2552). **หลักการจัดการ.** หน้า 66 – 68. สงขลา : นำศิลป์โฆษณา.
- อนุรักษ์ นิยมเวช. (2554, 4 สิงหาคม). **หุ้นส่วนประเทศไทย : ร่างพระราชบัญญัติองค์การอิสระเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภค. หนังสือพิมพ์โพสต์ทูเดย์.** เข้าถึงได้จาก: www.mediamonitor.in.th/.../103-2011-08-08-10-31-33.html - แคช. (วันที่ค้นข้อมูล : 2 ธันวาคม 2554)
- อุบลรัตน์ สุวรรณบริบูรณ์. (2546). **ความพึงพอใจของผู้ซื้อที่มีต่อโครงการบ้านจัดสรรของบริษัทศุภลาชัย จำกัด (มหาชน).** สารนิพนธ์ บช.ม. (การจัดการ). กรุงเทพมหานคร : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

- Buzzell, Robert D., and Bradley, T. Gale. (1987). **The PIMS Principles**. New York : The Free Press.
- Crosby, P. B. (1979). *Quality is Free*. New York : McGraw-Hill
- Cronin, J. J. and Taylor, S. A. (1992). "Measuring Service Quality : A Re-examination and Extension". **Journal of Marketing**. 56(7) : 55 - 68.
- Gronroos. C. (1990). "Relationship Approach to Marketing in Service Contexts : The Marketing and Organizational Behavior Interface". **Journal of Business Research**. 20 (1) : 3 - 17.
- Gronroos. C. (1992). **Strategic Management and Marketing in the Public Sector**. Finland : Swedish School of Economics and Business Management.
- Lovelock, C. H. (1996). **Service Marketing**. Upper Saddle River, New Jersey : Prentice-Hall. Available : http://www.opdc.go.th/special.php?spc_id=1&content_id=160. (Access date : 31 สิงหาคม 2015)
- Payne, Adrian. (1993). **The Essence of Services Marketing**. New York : Prentice-Hall.
- Schmenner, Roger W. (1995). **Service operations management**. Englewood Cliffs. NJ Prentice-Hall.
- Wisher, J.D. and Corney, W.J., (2001). "Comparing practices for capturing bank customer feed back – Internet versus traditional banking". **Benchmarking : An International Journal**. 8(3) : 240 - 250.
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, and L. L., Berry. (1990). **Delivering Quality Service : Balancing Customer Perceptions**. New York : The Free Press.
- Zineldin, M. (1996). "Bank Strategy Portioning and Some Determinants of Bank Selection." **International Journal of Bank Marketing**. 14(6) : 12 - 22.