

บรรณานุกรม

กระทรวงสาธารณสุข. 2549. ความพึงพอใจต่อการใช้บริการต่ออายุสมาชิกอินเทอร์เน็ต.

แหล่งที่มา : <http://www.ict.moph.go.th>. (14 กันยายน 2551).

โกวิท มหินชัย. 2546. ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการด้านสินเชื่อของ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่ . การค้นคว้าแบบอิสระ บริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

ชลธิชา ไชยทิพย์. 2545. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสินเชื่อของธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) สาขาเชียงใหม่ . การค้นคว้าแบบอิสระ บริหารธุรกิจมหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

ณัฐพัชร ล้อประดิษฐ์พงษ์. 2549. คู่มือสำรวจความพึงพอใจลูกค้า . กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์ประชุมทอง พรินติ้ง กรุ๊ป.

ดวงใจ ถ้ำใหญ่. 2550. พฤติกรรมการใช้บริการอินเทอร์เน็ต ระบบเอดีเอสแอล ของลูกค้าบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ . การค้นคว้าแบบอิสระ เศรษฐศาสตร์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

ทฤษฎีความพึงพอใจ ทางบวกและทางลบ. 2552 . แหล่งที่มา : <http://www.muslimthai.com>. (9 สิงหาคม 2552).

นำพร ธีรนนทรพร. 2550. ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดสมุทรสาคร . การค้นคว้าแบบอิสระ บริหารธุรกิจมหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ. 2552. แหล่งที่มา : <http://www.lib.kku.ac.th>. (24 กรกฎาคม 2551).

บมจ.ธนาคารกรุงไทย. 2550. รายงานประจำปี 2550 บมจ.ธนาคารกรุงไทย . กรุงเทพฯ : แหล่งที่มา : <http://www.ktb.co.th>. (5 สิงหาคม 2551).

บมจ.ธนาคารกรุงไทย. 2550. คู่มือและระเบียบปฏิบัติงาน. กรุงเทพฯ : แหล่งที่มา : <http://www.ktb.co.th>. (2 กรกฎาคม 2550).

บมจ.ธนาคารกรุงไทย สาขาเชียงใหม่. รายงานประจำเดือนและโครงการเร่งลดปริมาณหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้. (31 มิถุนายน 2552).

ฝ่ายสื่อสารการตลาดและประชาสัมพันธ์. บมจ.ธนาคารกรุงไทย. วิเคราะห์สถานการณ์ธนาคารพาณิชย์. แหล่งที่มา : <http://www.ktb.co.th>. (30 กรกฎาคม 2552).

ฝ่ายบริหารความเสี่ยงด้านสินเชื่อ บมจ.ธนาคารกรุงไทย. 2547 . นโยบายสินเชื่อ หมวดที่ 3. แหล่งที่มา : <http://www.ktb.co.th>. (27 ตุลาคม 2547).

ฝ่ายวิจัยธุรกิจกลุ่มบริหารความเสี่ยง สายงานบริหารความเสี่ยงและกำกับ บมจ.ธนาคารกรุงไทย. 2551. รายงานประจำปี 2551. แหล่งที่มา : <http://www.ktb.co.th>. (31 ธันวาคม 2551).

ฝ่ายกลยุทธ์วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม บมจ.ธนาคารกรุงไทย. 2550. บริการด้านสินเชื่อเอสเอ็มอี. แหล่งที่มา : <http://www.contactcenter.ktb.co.th>. (7 กันยายน 2551).

พิพัฒน์ จารุจินดา. 2550. ความไม่พึงพอใจของลูกค้า ต่อการใช้บริการของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาข้างเขื่อน จังหวัดเชียงใหม่ . การค้นคว้าแบบอิสระ เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

รชตพงศ์ สุขสงวน. 2552. สภาพภาพรวมภาวะเศรษฐกิจเดือนมิถุนายน 2552 และแนวโน้ม . บมจ.ธนาคารกรุงไทย ฝ่ายวิจัยธุรกิจ สายงานบริหารความเสี่ยงและกำกับ.แหล่งที่มา : <http://www.ktb.co.th>. (สิงหาคม 2552).

วิฑิตย์ โตทอง. 2550. ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการของ ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาซอยเซ็นทรัลแอร์พอร์ต พลาซ่า จังหวัดเชียงใหม่ . การค้นคว้าแบบอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

ศุภลักษณ์ ไชยมงคล. 2550. ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการของ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาสันป่าตอง อำเภอสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่ . การค้นคว้าแบบอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

สหรรษา สถิตสุขเสนาะ. 2546. ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในการใช้บริการสินเชื่อของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่. การค้นคว้าแบบอิสระ เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

สุริรัตน์ นาคนคร. 2546. พฤติกรรมการใช้สินเชื่อและปัจจัยทางการตลาดที่มีผลต่อการใช้สินเชื่อ
ธุรกิจธนาคารไทยพาณิชย์ . การค้นคว้าแบบอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัย
หอการค้าไทย.

สุริรัตน์ นาคนคร. 2546. พฤติกรรมการใช้สินเชื่อและปัจจัยทางการตลาดที่มีผลต่อการใช้สินเชื่อ
ธุรกิจธนาคารไทยพาณิชย์ . การค้นคว้าแบบอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัย
หอการค้าไทย.

สุริยา มาตยานุญ. 2549. พฤติกรรมและความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการทางการเงินผ่านเครื่อง
เอทีเอ็ม ของธนาคารกรุงไทย ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ . การค้นคว้าแบบอิสระ
เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

อดุลย์ จาตุรงค์กุล และดลยา จาตุรงค์กุล. 2550. พฤติกรรมผู้บริโภค . พิมพ์ครั้งที่ 8 กรุงเทพฯ ๗:
โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

อินเด็กซ์ 51. 2552. “กรุงเทพฯตื่นนอนนโยบายรัฐบาลรุกปล่อยสินเชื่อต่ออายุเกษตรกร. ” ไทยรัฐ.
(27 กรกฎาคม), หน้า 9.

อินเด็กซ์ 51. 2552. “กรุงเทพฯปล่อยสินเชื่อรายใหญ่ฉลุย 6 หมื่นล้านบาท กระตุ้นเศรษฐกิจ. ”
ไทยรัฐ. (22 กรกฎาคม), หน้า 9.

Kotler, Philip. , Armstrong, Gray. 1996. **Principles of Marketing**. Englewood Cliffs, NJ:
Prentice-Hall.

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved