

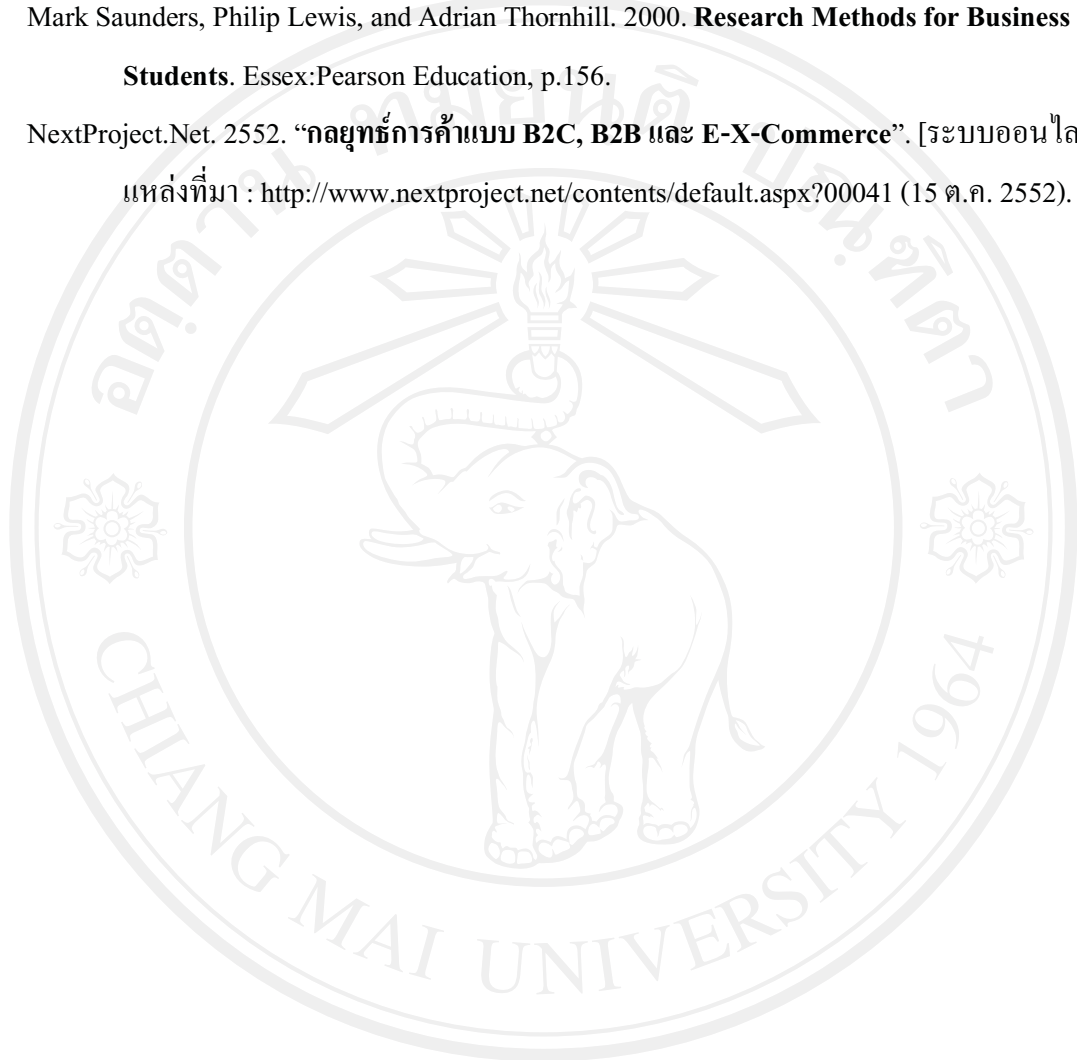
## บรรณานุกรม

- กฤษณา รัตนพฤกษ์. 2545. การตลาดบริการ. เชียงใหม่:ภาควิชาการตลาด คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- กฤษณาลี เวชสาร. 2545. การวิจัยการตลาด. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- จังหวัดนครปฐม. 2553. “ข้อมูลทั่วไปจังหวัดนครปฐม”. [ระบบออนไลน์]. แหล่งที่มา : <http://118.175.74.172/npt2008/filedata/SunKhomunKhaosan/data/page2.pdf> (10 มีนาคม 2552).
- ชลภพ กรองทอง. 2552. “B2B Marketing”. [ระบบออนไลน์] แหล่งที่มา : [http://www.na-vigator.com/index.php?Itemid=57&catid=38:marketing&id=50:b2b-marketing&option=com\\_content&view=article](http://www.na-vigator.com/index.php?Itemid=57&catid=38:marketing&id=50:b2b-marketing&option=com_content&view=article) (15 ตุลาคม 2552).
- ชลิต ติมปะนะเวช. 2545. **Cuttingedge CRM**. กรุงเทพฯ : เลิฟ แอนด์ ลิฟ.
- ธนาคารไทยพาณิชย์. 2552. “ระบบปฏิบัติงานภายใน”. [ระบบออนไลน์]. แหล่งที่มา : <http://www.scb.co.th/system/> (5 มีนาคม 2552).
- ธนาคารแห่งประเทศไทย. 2553. “เงินรับฝากและเงินให้สินเชื่อจำแนกตามจังหวัด”. [ระบบออนไลน์]. แหล่งที่มา : <http://www2.bot.or.th/statistics/ReportPage.aspx?reportID=173&language=th> (28 สิงหาคม 2553).
- นรินทร์ หงษ์อนุรักษ์. 2551. ความพึงพอใจของลูกค้าธุรกิจต่อการใช้บริการสินเชื่อของสำนักงานธุรกิจ สันป่าข่อย ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) จังหวัดเชียงใหม่. การค้นคว้าแบบอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์. 2535. ระเบียบวิธีวิจัยทางสังคมศาสตร์. กรุงเทพฯ : B&B Publishing.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. 2546. การบริหารการตลาดยุคใหม่. กรุงเทพฯ : บริษัท ธรรมสาร จำกัด.
- สิทธิชัย แจ้งพลอย. 2550. ความพึงพอใจต่อระบบลูกค้าสัมพันธ์ของลูกค้าที่ใช้บริการด้านสินเชื่อของธนาคารกสิกรไทยในจังหวัดสมุทรสาคร. การค้นคว้าแบบอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- สุทธินันท์ นุชอนงค์. 2550. ความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการด้านสินเชื่อของทีมลูกค้าผู้ประกอบการสี่แยกสนามบิน ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) จังหวัดเชียงใหม่. การค้นคว้าแบบอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- อดุลย์ จาตุรงค์กุล. 2545. การตลาดบริการ. กรุงเทพฯ: บริษัท เพียร์สัน เอ็ดดูเคชั่น อินโดไชน่า จำกัด.

Christopher Lovelock and Lauren Wright. 2002. **Principle of Service Marketing And Management**. Bangkok:Pearson Education Indochina Ltd.

Mark Saunders, Philip Lewis, and Adrian Thornhill. 2000. **Research Methods for Business Students**. Essex:Pearson Education, p.156.

NextProject.Net. 2552. “กลยุทธ์การค้าแบบ B2C, B2B และ E-X-Commerce”. [ระบบออนไลน์].  
แหล่งที่มา : <http://www.nextproject.net/contents/default.aspx?00041> (15 ต.ค. 2552).



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved