บรรณานุกรม

ชลธิชา ไชยทิพย์. 2545 . **ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการด้านสินเชื่อของธนาคารไทยธนาคาร จำกัด(มหาชน) สาขาเชียงใหม่.** การค้นคว้าแบบอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

ชลิต ลิมปนะเวช. 2545 . **Cuttingedge CRM.** กรุงเทพฯ : เลิฟ แอนด์ ลิฟ.

ธนวรรณ แสงสุวรรณ และคณะ. 2547. **การจัดการการตลาด.** พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : เพียร์สัน เอ็ดคูเคชั่น อินโดไชน่า.

บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์. 2535. **ระเบียบวิธีวิจัยทางสังคมศาสตร์.** กรุงเทพฯ : B&B Publishing.

บมจ.ธนาคารกสิกรไทย. 2544. **8 โปรแกรมยุทธศาสตร์ แนวทางการดำเนินธุรกิจรูปแบบในนาคต.** กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์ บมจ.ธนาคารกสิกรไทย.

บมจ.ธนาคารกสิกรไทย. 2545. **รูปแบบสาขาในทิศทางของ CRM.** กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์ บมจ. ธนาคารกสิกรไทย.

บมจ.ธนาคารกสิกรไทย. 2549. **รายงานจำนวนลูกค้าสินเชื่อ SMEs ของบมจ.ธนาคารกสิกรไทยในเขตจังหวัดสมุทรสาคร ณ สิ้นเดือนมิถุนายน 2549.** สมุทรสาคร : ทีมงานพัฒนาธุรกิจลูกค้าผู้ประกอบการขนาดย่อม 10.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. 2546. **การบริหารการตลาดยุคใหม่.** กรุงเทพฯ : บริษัท ธรรมสาร จำกัด.

สุริยา ขาวโชติช่วง. 2547. **ปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อของธนาคารไทยพาณิชย์ ในอำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม.** การค้นคว้าแบบอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

อร่าม ปกป้องมงคล. 2546. **ความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการนำระบบการบริหารความสัมพันธ์ลูกค้าCRM)มาใช้งานบริการลูกค้าของสาขาในสำนักงานเขต 47 ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน).** วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved