

## บรรณานุกรม

- คุณทลี เวชสาร. 2546. การวิจัยการตลาด. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- คมชลัฐ สมบูรณ์. 2549. ปัจจัยจูงใจในการทำงานของผู้บริหารตัวแทนประกันชีวิต (ชั้นสมบูรณ์) บริษัท กรุงเทพประกันชีวิต จำกัด กรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าแบบอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ชูศรี วงศ์รัตน์. 2546. เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย. กรุงเทพฯ: พิมพ์ครั้งที่ 9 มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร.
- ณัฐ มงคลศรี. 2540. ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานสินเชื่อของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) : ศึกษากรณีพนักงานสินเชื่อ สายพัฒนาธุรกิจ สำนักงานใหญ่. ภาคนิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ทิพาดี เมฆสวรรค์. 2538. การส่งเสริมประสิทธิภาพในระบบราชการ. กรุงเทพมหานคร : สำนักงาน กพ.
- นฤมล สุนด์สวัสดิ์. 2549. การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน. กรุงเทพฯ. : สำนักพิมพ์วันทิพย์.
- บริษัท ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน). 2545. โครงการบริหารความสัมพันธ์ลูกค้า (CRM Project) ฝ่ายบริหารช่องทางการบริการและการขาย
- บริษัท ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน). 2549. โครงสร้างองค์กรและบทบาทภาระหน้าที่ของทีมลูกค้าผู้ประกอบการ สายงานลูกค้าผู้ประกอบการขนาดเล็กและขนาดย่อม. ฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคล.
- บริษัท ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน). 2549. นโยบายเครดิตและกระบวนการเครดิตลูกค้าผู้ประกอบการขนาดเล็กและขนาดย่อม. ธนาคารกสิกรไทย.
- บริษัท ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน). 2550. นโยบายเครดิตและกระบวนการเครดิตลูกค้าผู้ประกอบการขนาดเล็กและขนาดย่อม. ธนาคารกสิกรไทย.
- มนตรี เจียมเนียน. 2544. ประสิทธิภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์การเคหะแห่งชาติ จำกัด. ภาคนิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

- ยุทธนาวิ ดวงสุวรรณ. 2542. ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) : สำนักงานใหญ่. วิทยานิพนธ์ มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- สมคิด บางโม. 2546. องค์การและการจัดการ. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ บริษัทจูนพับลิชชิง จำกัด.
- สมใจ ดักษณะ. 2549. การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์พัฒนาศึกษา.
- สมยศ นาวิการ. 2546. การเพิ่มประสิทธิภาพของการบริหาร : MBO. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์บรรณกิจ 1991 จำกัด.
- อรัญญา เจริญกุล. 2546. ปัจจัยจูงใจในการทำงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่. การค้นคว้าแบบอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- Herzberg , Frederick and Other. The Motivation of Work. New York : John Wiley & Sons 1959
- Robbins. S.P., & Coulter, M. (2003). Management. (7<sup>th</sup> ed.) Pearson Education.