

บรรณานุกรม

- เฉลิมพล เวชวิธี "การค้นคว้าแบบอิสระเรื่องความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อการใช้บริการเงินฝากประเภทประจำของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาเชียงใหม่" การค้นคว้าแบบอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2545.
- ธนาคารกสิกรไทย : กิจการสัมพันธ์ ปีที่ 34 ฉบับที่ 20 (1 ตุลาคม 2544) : 4-5
- ธนาคารกสิกรไทย : รายงานประจำปี 2545 : 9
- ธนาคารกสิกรไทย : เอกสารประกอบการประชุมและการเรียนรู้โครงการบริหารความสัมพันธ์ลูกค้า วันที่ 21 ธันวาคม 2545 : 5 - 9
- มัลลิกา ดันสอน, CRM การบริหารลูกค้าสัมพันธ์, กรุงเทพฯ : เอ็กซ์เปอร์เน็ท, 2545.
- วรรณารถ แสงมณี, องค์การและการจัดการ, กรุงเทพฯ : ระเบียบงทองการพิมพ์, 2544.