

บรรณานุกรม

- กระทรวงศึกษาธิการ สำนักงานทดสอบการศึกษา. 2540. แนวทางการประเมินตนเองของโรงเรียน. กรุงเทพฯ: ครุสภาลาดพร้าว.
- กิตติกา ศรีโบราณ. 2552. การประเมินโครงการส่งเสริมสหกรณ์โรงเรียนตำรวจตระเวนชายแดนในจังหวัดเลย สังกัดกองกำกับการตำรวจตระเวนชายแดนที่ 24. เลข: วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย.
- คุณทลี รื่นรมย์, เพลินทิพย์ โกเมศโสภาก และ สาวิกา อุณหันท์. 2547. การมุ่งเน้นลูกค้าและตลาด: สร้างองค์กรให้แตกต่างเหนือชั้น. กรุงเทพฯ: อินโนกราฟฟิกส์.
- เกรียงศักดิ์ เดชเกรียงไกรกุล. 2548. “การตลาดมุ่งเน้นสัมพันธ์ CRM ตอน กลยุทธ์การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ ตอนที่ 2”. [ระบบออนไลน์]. แหล่งที่มา. <http://www.mga.co.th/knowhow--13.html> (10 กรกฎาคม 2553).
- จารุณีย์ ศรีสถาพร. 2549. กลยุทธ์การให้บริการของ ธนาคารชนชาติ จำกัด (มหาชน). กรุงเทพฯ: วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. 2547. “สรุปสาระสำคัญจากรายงานผู้เข้ารับการศึกษา หนึ่งทศวรรษ ไอทีจุฬา : การเพิ่มศักยภาพระบบการจัดการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ”. [ระบบออนไลน์]. แหล่งที่มา.<http://catadmin.catttelecom.com/training/crm.html> (9 ตุลาคม 2552).
- ชลิต ลิ้มปะนะเวช. 2545. “CRM กับการหาลูกค้าใหม่”. [ระบบออนไลน์]. แหล่งที่มา <http://www.brandage.com/Modules/DesktopModules/Article/ArticleDetail.aspx?tabID=2&ArticleID=2777&ModuleID=21&GroupID=929> (12 ตุลาคม 2552).
- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. 2546. การตลาดบริการ : Service Marketing. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ชื่นจิตต์ แจ่มเงินกิจ. 2544. การบริหารลูกค้าสัมพันธ์. กรุงเทพฯ: ทิปปีง์พ้อยท์.
- จิตติพงษ์ แยมชื่น. 2550. ความพึงพอใจของลูกค้าต่อแผนกลูกค้าสัมพันธ์ของบริษัทอสถัม (ประเทศไทย) จำกัด. กรุงเทพฯ: รายงานโครงการเฉพาะบุคคลปริญญาโท, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ 2550.
- ณัฐพล ชันธชัย. 2524. แนวความคิดและทฤษฎีในการพัฒนาประเทศ และการพัฒนาชนบท ประมวลบทความและข้อคิดเกี่ยวกับการศึกษา วัฒนธรรม และการพัฒนาชนบท. กรุงเทพฯ: กองแผนงาน สำนักงานกระทรวงศึกษาธิการ.

- ณัฐา ศรีบุญรอด. 2547. “CRM ลดค่าใช้จ่ายเพิ่มยอดขาย”. *นักบริหาร* 24, 1 (ตุลาคม - ธันวาคม), 55-59.
- ธนาคารซีไอเอ็มบี ไทย (จำกัด) มหาชน. 2552. “ข้อมูลธนาคาร”. [ระบบออนไลน์]. แหล่งที่มา <http://www.cimbthai.com /website/FrontWebIndexAction.do?company=001#> (10 กันยายน 2552).
- _____. 2552. “รายงานผลการดำเนินงานสาขา”. [ระบบออนไลน์]. แหล่งที่มา http://www.cimbthai.com /website/FrontWebIndexAction.do?summary_north =02# (10 กันยายน 2552).
- ธนาคารแห่งประเทศไทย. 2552. “ข้อมูลเงินฝากและเงินให้สินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ในภาคเหนือ”. [ระบบออนไลน์]. แหล่งที่มา. <http://www.bot.or.th/THAI/FINANCIALINSTITUTIONS/Pages/index.aspx> (7 ตุลาคม 2552).
- ชนวัชร์ ไชยตระกูลชัย. 2551. “กลยุทธ์การตลาด : บัณฑิตธุรกิจไทยและทายาทเทียวโอลิมปิก อภิวัตน์มหอมตะ CRM ของเคแบงก์”. ผู้จัดการรายสัปดาห์. [ระบบออนไลน์]. แหล่งที่มา. <http://www.boydream.com/manager-news-content.php?newid=88370> (12 ตุลาคม 2552).
- ชานินทร์ ศิลป์จารุ. 2550. การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ: วิ. อินเทอร์เน็ต.พริ้นท์.
- นภมาศ เลิศเกษมกุล. 2546. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการส่วนธุรกิจการธนาคาร ธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานภาคเหนือ. เชียงใหม่: วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- นิตา ชูโต. 2527. การประเมินโครงการ. กรุงเทพฯ: ชรรรมสารการพิมพ์.
- นำชัย ทนุผล. 2531. วิธีการเตรียมโครงการวิจัย. เชียงใหม่: สถาบันเทคโนโลยีการเกษตรแม่โจ้. (เอกสารอัดสำเนา)
- แบรนด์เอง. 2552. “กรุงเทพใช้ CRM ต่อเนื่อง ให้ลูกค้าใช้พื้นที่แบงก์ขาย - ผ่อนสินค้า”. แบรนด์เอง. [ระบบออนไลน์]. แหล่งที่มา <http://www.brandage.com/Modules/DesktopModules/Article/ArticleDetail.aspx?tabID=6&ArticleID=3971&ModuleID=6&GroupID=142> (12 ตุลาคม 2552).

- _____. 2552. “KBank Social Network สร้างสัมพันธ์ลูกค้าออนไลน์ 24 ชม”.
 แบนด์เอจ. [ระบบออนไลน์]. แหล่งที่มา [http://www.brandage.com/
 Modules/DesktopModules/Article/ArticleDetail.aspx?tabID=2&ArticleID=4043&
 ModuleID=21&GroupID=364](http://www.brandage.com/Modules/DesktopModules/Article/ArticleDetail.aspx?tabID=2&ArticleID=4043&ModuleID=21&GroupID=364) (12 ตุลาคม 2552).
- ประชุม รอดประเสริฐ. 2530. “การประเมินโครงการ : ศาสตร์ควรรู้ของผู้บริหาร”. การวัดผล
 การศึกษา 9, 25 (พฤษภาคม-สิงหาคม): 22-52.
- พิสนุ พงศ์ศรี. 2549. วิจัยทางการศึกษา “แนวคิดทฤษฎี”. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: เทียมฟ้า
 การพิมพ์.
- ภราดร บุญส่ง. 2548. การประเมินโครงการกิจกรรมสหกรณ์ในโรงเรียนประถมศึกษาขนาดใหญ่
 สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครพนม เขต 1.สกลนคร: วิทยานิพนธ์ปริญญาโท,
 มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร.
- เยาวดี ราชชัยกุล วิบูลย์ศรี. 2546. การประเมินโครงการ แนวคิดและแนวปฏิบัติ. พิมพ์ครั้งที่ 3.
 กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- รัตนะ บัวสนธิ์. 2540. การประเมินผลโครงการ การวิจัยเชิงปริมาณ. กรุงเทพฯ:
 คอมแพคท์ พรินท์.
- ราชบัณฑิตยสถาน. 2526. พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน 2525. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ:
 อักษรเจริญทัศน์.
- _____. 2554ก. “บทวิทยุรายการ “รู้ รัก ภาษาไทย” ออกอากาศทางสถานีวิทยุ
 กระจายเสียงแห่งประเทศไทย วันที่ 22 กรกฎาคม 2554”. [ระบบออนไลน์]. แหล่งที่มา
<http://www.royin.go.th/th/knowledge/detail.php?ID=4358> (1 สิงหาคม 2554).
- _____. 2554ข. “บทวิทยุรายการ “รู้ รัก ภาษาไทย” ออกอากาศทางสถานีวิทยุ
 กระจายเสียงแห่งประเทศไทย วันที่ 23 กรกฎาคม 2554”. [ระบบออนไลน์]. แหล่งที่มา
<http://www.royin.go.th/th/knowledge/detail.php?ID=4360> (1 สิงหาคม 2554).
- รุ่งจันทร์ เพ็ชรสุกใส. 2547. ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของ ธนาคาร ยูโอบีรัตนสิน
 จำกัด (มหาชน) สาขาแจ้งวัฒนะ. กรุงเทพฯ: วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, สถาบันราชภัฏ
 สอนคุดิต.
- วเรช จันทร์สร และ ไพโรจน์ ภัทรนรากุล. 2541. การประเมินผลในระบบเปิด. กรุงเทพฯ :
 อิมพรินท์.
- วัฒนา วงศ์เกียรติรัตน์ และ สุริยา วีรวงศ์. 2545. การประเมินผลโครงการ. พิมพ์ครั้งที่ 3.
 กรุงเทพฯ: สถาบันวิจัยสังคม จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

- วิจิตร จิตรวสินกุล. 2545. ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการของธนาคารกสิกรไทย สาขา
ถนนราชวงศ์ จังหวัดเชียงใหม่. เชียงใหม่: วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- วิทยา ด้านธำรงกุล. 2545. “การบริหารความสัมพันธ์ลูกค้า : อะไรและอย่างไร?”. *บริหารธุรกิจ*
25, 95 (กรกฎาคม). 81-95.
- ศูนย์วิจัยกสิกรไทย. 2552. “ระบบเครือข่าย”. [ระบบออนไลน์]. แหล่งที่มา. [www.pccompete.com](http://www.pccompete.com/blog)
/blog (9 ตุลาคม 2552).
- สมคิด พรหมจ้อย. 2542. เทคนิคการประเมินโครงการ. พิมพ์ครั้งที่ 2. นนทบุรี: มหาวิทยาลัย
สุโขทัยธรรมชิวราช.
- สมหวัง พิธิยานุวัฒน์. 2544. รวบรวมบทความทางการประเมินโครงการ. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพฯ :
สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สิทธิชัย แจ้งพลอย. 2550. ความพึงพอใจต่อระบบลูกค้าสัมพันธ์ของลูกค้าที่ใช้บริการด้านสินเชื่อ
ของธนาคารกสิกรไทยในจังหวัดสมุทรสาคร. เชียงใหม่: การค้นคว้าอิสระปริญญาโท,
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- สุขแก้ว คำสอน. 2540. การประเมินโครงการส่งเสริมและพัฒนานักเรียนที่มีความสามารถพิเศษ
ในการเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย (สพพ.) เขตกรุงเทพมหานคร. กรุงเทพฯ:
วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.
- สุวิมล แม้นจริง. 2546. การจัดการการตลาด. กรุงเทพฯ: เอช. เอ็น. กรุ๊ป.
- อดุลย์ จาตุรงค์กุล. 2542. การบริหารการตลาด กลยุทธ์และยุทธวิธี. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- อภิรักษ์ จันตะนี. 2549. สถิติและการวิจัยทางธุรกิจ. กรุงเทพฯ: วิรัตน์ เอ็ดดิวเอชั่น.
- อภิเสก เปี่ยมมงคล. 2549. การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สังกัด
เขตพื้นที่ธนโปศรี (อุดรธานี). มหาสารคาม: การค้นคว้าอิสระปริญญาโท, มหาวิทยาลัย
มหาสารคาม.
- Kotler, Philip. 2003. **Marketing Management**. New Jersey: Pearson Education.
- Temporal, Paul and Martin Trott. 2001. **Romancing the customer: Maximizing brand value through powerful relationship**. New York: John Wiley and Son (Asia).

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

แบบสอบถาม

แบบสอบถาม

เรื่อง การประเมินกลยุทธ์การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของธนาคารซีไอเอ็มบี ไทย สาขาเชียงใหม่

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาในระดับปริญญาโท คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยแม่โจ้ ข้อมูลในแบบสอบถามฉบับนี้ จะนำไปใช้ประโยชน์ทางการศึกษาเท่านั้น ข้อมูลที่ท่านตอบผู้วิจัยจะเก็บข้อมูลไว้เป็นความลับ

2. แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 2 ส่วนคือ

ส่วนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อกลยุทธ์การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ (CRM) ของธนาคารซีไอเอ็มบี ไทย สาขาเชียงใหม่

3. การตอบแบบสอบถามกระทำโดย

แบบสอบถามส่วนที่ 1 ให้ขีดเครื่องหมาย ✓ ลงใน [] ของหน้าข้อมูลที่ตรงกับข้อมูลของท่าน

แบบสอบถามส่วนที่ 2 ให้ขีดเครื่องหมาย ✓ ลงใน [] หน้าข้อความที่สอดคล้องกับความรู้สึกของท่าน ซึ่งมีให้เลือก 5 ตัวเลือกคือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด โดยให้คะแนน 5, 4, 3, 2 และ 1 ตามลำดับ

ส่วนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดขีดเครื่องหมาย ✓ ลงใน [] ของหน้าข้อมูลที่ตรงกับข้อมูลของท่าน

1. เพศ

[] ชาย [] หญิง

2. อายุ

[] ต่ำกว่า 25 ปี [] 25 - 35 ปี

[] 36 - 45 ปี [] 46 - 55 ปี

[] สูงกว่า 55 ปี

3. สถานภาพ

[] โสด [] สมรสแล้ว

[] หม้าย หย่าร้าง แยกกันอยู่

4. ระดับการศึกษา

[] ระดับประถมศึกษา [] ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น

[] ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย [] ระดับปวช.

[] ระดับปวส. [] ระดับปริญญาตรี

[] ระดับปริญญาโท [] ระดับสูงกว่าปริญญาโท

5. อาชีพ

[] นักเรียน นักศึกษา [] เกษตรกร

[] รับจ้างแรงงาน [] ค้าขาย

[] รับราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ [] พนักงานบริษัทเอกชน

[] แม่บ้าน [] อื่น ๆ

6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

[] ต่ำกว่า 10,000 บาทต่อเดือน [] 10,000 - 20,000 บาทต่อเดือน

[] 20,001 - 30,000 บาทต่อเดือน [] 30,001 - 40,000 บาทต่อเดือน

[] 40,001 - 50,000 บาทต่อเดือน [] สูงกว่า 50,000 บาทต่อเดือน

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อกลยุทธการการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ (CRM) ของธนาคารซีไอเอ็มบี ไทย สาขาเชียงใหม่

คำชี้แจง ให้ขีดเครื่องหมาย ✓ ลงใน [] หน้าข้อความที่สอดคล้องกับความรู้สึกของท่าน มีให้เลือก 5 ตัวเลือก โดยมีระดับคะแนนดังนี้

- | | | |
|---|---------|----------------------------------|
| 5 | หมายถึง | ท่านมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด |
| 4 | หมายถึง | ท่านมีความพึงพอใจระดับมาก |
| 3 | หมายถึง | ท่านมีความพึงพอใจระดับปานกลาง |
| 2 | หมายถึง | ท่านมีความพึงพอใจระดับน้อย |
| 1 | หมายถึง | ท่านมีความพึงพอใจระดับน้อยที่สุด |

ความพึงพอใจต่อกลยุทธการการบริหารลูกค้าสัมพันธ์	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
ด้านฐานข้อมูล					
พนักงานมีการติดต่อเพื่อขอข้อมูลของท่านเช่น ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อได้					
ท่านได้รับการติดต่อ หรือแจ้งข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับบริการของธนาคาร					
ท่านได้รับจดหมายหรือสิ่งพิมพ์ที่ธนาคารส่งให้เป็นประจำ					
พนักงานมีการจดจำการบริการที่ท่านใช้เป็นประจำได้เป็นอย่างดี					
พนักงานสามารถจดจำข้อมูลส่วนตัวของท่าน เช่น ทักทายชื่อลูกค้าได้อย่างแม่นยำ					
ด้านการใช้เทคโนโลยี					
ธนาคารมีการบันทึกข้อมูลด้วยระบบคอมพิวเตอร์ที่ทันสมัย					
ธนาคารมีตู้กดเงินสด (ATM) เครื่องฝากเงินอัตโนมัติ และเครื่องปรับสมุดเงินฝากเพียงพอต่อความต้องการ					
ธนาคารมีการให้บริการผ่านช่องทางอื่น ๆ เช่น จ่ายค่าสาธารณูปโภค หรือ จ่ายค่าสมัครเรียน ผ่านทางอินเทอร์เน็ต หรือ ตู้กดเงินสดของทางธนาคาร					

ความพึงพอใจต่อกิจกรรมการบริหารลูกค้าสัมพันธ์	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
ด้านการใช้เทคโนโลยี					
ท่านสามารถติดต่อสอบถามข้อมูลบริการต่าง ๆ ของธนาคารผ่านทางคอลเซ็นเตอร์ (Call Center) ของธนาคารตลอด 24 ชม.					
ธนาคารนำระบบเครือข่ายสังคมออนไลน์มาใช้สื่อสารกับลูกค้า เช่น เฟซบุ๊ก (Facebook) หรือ ทวิตเตอร์ (Twitter)					
ด้านการกำหนดโปรแกรมเพื่อสร้างความสัมพันธ์					
ธนาคารมีการมอบสิทธิพิเศษให้กับท่านอยู่บ่อยครั้ง เช่น การให้ส่วนลดจากร้านค้าหรือสินค้า เมื่อชำระผ่านบริการของธนาคาร					
ท่านได้ร่วมกิจกรรมของธนาคารเช่น การมอบของกำนัล หรือการจัดประกวดต่าง ๆ					
ธนาคารมีการแจกของแถมที่เป็นเอกลักษณ์ของธนาคาร เนื่องในโอกาสต่าง ๆ เช่น หมวก ร่ม ปฏิทิน แก้วน้ำ					
ธนาคารมีการกำหนดให้ท่านมีสิทธิในการร่วมรับของรางวัลเมื่อท่านได้สมัครใช้บริการต่าง ๆ ของธนาคาร					
ด้านการรักษาลูกค้า					
พนักงานให้การต้อนรับและอำนวยความสะดวกท่านเป็นอย่างดี					
ธนาคารสามารถแก้ไขปัญหาในการบริการให้ท่านได้เป็นอย่างดี					
ท่านได้รับการชักชวนให้ใช้บริการใหม่ ๆ ของธนาคารอยู่เสมอ					

😊😊😊 ขอขอบพระคุณทุกท่านที่เสียสละเวลาในการตอบแบบสอบถาม 😊😊😊

ภาคผนวก ข

ประวัติผู้วิจัย

ประวัติผู้วิจัย



ชื่อ - สกุล	นางสาวเปรมจิต เวียงทอง	
เกิดเมื่อ	6 กุมภาพันธ์ 2518	
ประวัติการศึกษา	พ.ศ. 2532	มัธยมศึกษาตอนต้น โรงเรียนสูงเม่นชนูปถัมภ์ จังหวัดแพร่
	พ.ศ. 2534	มัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนพิริยาลัย จังหวัดแพร่
	พ.ศ. 2536	ปริญญาตรี (บริหารธุรกิจ) สาขาการตลาด มหาวิทยาลัยศรีปทุม จังหวัดกรุงเทพมหานคร
ประวัติการทำงาน	พ.ศ. 2548 - 2551	เจ้าหน้าที่แนะนำผลิตภัณฑ์ทางการเงิน ธนาคารไทยธนาคาร สาขาซอยเซ็นทรัล แอร์พอร์ตพลาซ่า เชียงใหม่
	พ.ศ. 2551 - 2553	เจ้าหน้าที่แนะนำผลิตภัณฑ์ทางการเงิน ธนาคารซีไอเอ็มบี ไทย สาขาเชียงใหม่
	พ.ศ. 2553 - ปัจจุบัน	ผู้ช่วยผู้จัดการธุรกิจและการตลาด ธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สาขาแม่สาย

