

บรรณานุกรม

หนังสือ

กัลยา วิณิชย์บัญชา. “การใช้ SPSS for Windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล เวอร์ชัน 7-10.” พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์ห้างหุ้นส่วนจำกัด ซี เค แอนด์ เอส โฟโต้สตูดิโอ, 2544.

เกอร์สัน ริชาร์ด. “คู่มือปฏิบัติ วิธีวัดความพึงพอใจของลูกค้า.” กรุงเทพมหานคร: ปีเปอร์บุ๊กส์, 2546

ฉัตรยาพร เสมอใจ และ มัทนียา สมมิ. “พฤติกรรมผู้บริโภค.” กรุงเทพมหานคร: เอ็กชเปอร์เน็ท, 2545

ชลิต ลิ้มปะนะเวช. “Cutting Edge CRM.” กรุงเทพมหานคร: เกรียนบุญการพิมพ์, 2545.

ชูศักดิ์ เดชเกรียงไกรกุล. “ERM : กลยุทธ์บริหารประสบการณ์ สร้างแฟนพันธุ์แท้.” กรุงเทพมหานคร: อมรินทร์พริ้นติ้งแอนด์พับลิชชิ่ง, 2546

ชูศักดิ์ เดชเกรียงไกรกุล. “IRM:CRM การตลาดมุ่งสัมพันธ์.” กรุงเทพมหานคร: ซีเอ็ดดูเคชั่น, 2546

ชินจิตต์ แจ้งเจนกิจ. “การบริหารสายสัมพันธ์.” กรุงเทพมหานคร: เกรียนบุญการพิมพ์, 2544.

นรินทร์ องค์กรินทร์. “CRM วิถีของ ฮาร์วาร์ด.” พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพมหานคร: ซีเอ็ดดูเคชั่น, 2547

สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ. “กรณีศึกษา การสร้างความพึงพอใจและความสัมพันธ์กับลูกค้า (Customer Satisfaction and Relationship).”, 2543

สมิต สัจฉกร. “ศิลปะการให้บริการ.” กรุงเทพมหานคร: สายธาร, 2548.

อดุลย์ จาตุรงค์กุล. “การบริหารการตลาด กลยุทธ์และยุทธวิธี.” กรุงเทพมหานคร: เจริญบุญการพิมพ์, 2546.

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การุณ ใจเมือง. “ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในร้าน 7-Eleven ในเขตกรุงเทพมหานคร.” มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2548

ธัญญาภรณ์ โชคเจริญรัตน์. “ปัจจัยในการสร้างความพึงพอใจในธุรกิจส่งออกเสื้อผ้าสำเร็จรูป.” มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2548

ธนิช ไซติมานนท์. “การประยุกต์ใช้ระบบ CRM ในธุรกิจบัตรเครดิต กรณีศึกษา บริษัทบัตรเครดิตกรุงไทย มหาชน (จำกัด).” มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2548

ธวัชชัย เหล่าอิทธิพร. “การศึกษาคำพึงพอใจของผู้ใช้บริการรูปแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาทางอินเทอร์เน็ตแบบออนไลน์.” มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2548

บุศรา อูปรักษาติพงษ์. “กลยุทธ์และแนวทางการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ (CRM) กรณีศึกษา: บริษัทธุรกิจโทรศัพท์เคลื่อนที่.” มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2547

อรวรรณ สุริยะไกร. “การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ในบริษัทเวชภัณฑ์ในประเทศไทย.” มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2546