

บรรณานุกรม

1. การตลาดอิเล็กทรอนิกส์ทางโทรศัพท์: กรุงเทพฯไอที 7 สิงหาคม 2546
2. บริการคอลเซ็นเตอร์ มือถือรายได้เพิ่ม 20% ต่อปี: บิซิเนสไทย 1 ตุลาคม 2549
3. ปฏิบัติการกองโจร Telemarketing สไตส์กองโจร: MBA Magazine ฉบับที่ 80 ปีที่ 7 (พฤศจิกายน 2548)
4. เปิดแผน “อวซ่า” กินรวบตลาดคอลเซ็นเตอร์/ไอพี เทเลโฟนี: สยามธุรกิจ 21 ตุลาคม 2549
5. พิภพ อุดร. สามประสานเพื่อบริการเป็นเลิศ. กรุงเทพฯ: แพลนสารา 2547
6. วิทยา ด้านธำรงกุล. หัวใจการบริการสู่ความสำเร็จ. พิมพ์ครั้งที่ 1: กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น 2547
7. วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์. การตลาดธุรกิจบริการ. พิมพ์ครั้งที่ 1: กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น 2547
8. สมพงษ์ พงศ์สภาพร. Service Marketing. กรุงเทพฯ: นัทรียพัลลิก 2546
9. สรวิทย์ บัวศรี. คู่มือ Call Center & Voice Processing. พิมพ์ครั้งที่ 1: กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น 2546
10. callcentres.net. 2006 Contact Center Industry Benchmarking Report Thailand. กรุงเทพฯ: สมาคมอุตสาหกรรมบริการลูกค้าทางโทรศัพท์ 2006
11. Charles E.Day. Call Center Operations : Profit from Teleservices, USA, 2000