

บรรณานุกรม

หนังสือและบทความในหนังสือ

ภัทรกร พลพนาธรรม. (2549). การบริหารการค้าปลีกและการค้าส่ง. กรุงเทพฯ: วิทยาการจัดการ.

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2546). การบริหารการค้าปลีก. กรุงเทพฯ: ธรรมสาร.

ธิดิภพ ชยธวัช. (2547). รู้หลักค้าปลีกหลักหนีความล้มเหลว. กรุงเทพฯ: ซี.พี.บุ๊ก สแตนดาร์ด.

ศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ. (2549). รายงานฉบับสมบูรณ์โครงการ

ศึกษาแนวทางการพัฒนา RFID สำหรับภาคอุตสาหกรรมและบริการ. กรุงเทพฯ:

สำนักงานคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ.

ประสิทธิ์ ทีฆพุดิ และไพโรจน์ ไวกานิชกิจ. (2549). เทคโนโลยี RFID. กรุงเทพฯ: ดอกหญ้ากรุป.

ชลิต ลิ้มปะนะเวช. (2545). Cutting Edge CRM. กรุงเทพฯ: ทิปป์ พอยท์เพรส.

ชื่นจิตต์ แจ่มเจนกิจ. (2544). CRM Customer Relationship Management. กรุงเทพฯ:

ทิปปิง พอยท์เพรส.

ชูศักดิ์ เดชเกรียงไกรกุล, นิทัศน์ คณะวรรณ และธีรพล แซ่ตั้ง. (2546) IRM:CRM

การตลาดมุ่งสัมพันธ์. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น.

ภาณุ ลิ้มมานนท์. (2549). กลยุทธ์การบริหารลูกค้าสัมพันธ์. กรุงเทพฯ: ภาวินาส.

แอนเดอร์สัน, คริสติน และเคอร์, คารอล. (2545). CRM การบริหารลูกค้าสัมพันธ์

(มัลลิกา ต้นสอน, ผู้แปล). กรุงเทพฯ: เอ็กสเปอร์เนท.

สมวงศ์ พงศ์สถาพร และสุนทร เลหาพัฒน์วงศ์. (2550). CRM เกมครองใจลูกค้า. กรุงเทพฯ:

พี ซี พรินท์เทค.

ธงชัย สันติวงษ์. (2549). พฤติกรรมผู้บริโภคทางการตลาด. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์

มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

อดุลย์ และดลยา จาตุรงค์กุล. (2550). พฤติกรรมผู้บริโภค. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์

มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ภาษาอังกฤษ

Ed Peelen. (2005). Customer Relationship Management. England: Pearson Education International.

Charles R. Foster. (1952). Psychology for Life Adjustment. Chicago: American Technical Society.

บทความในวารสาร

Bayraktar, Azra and Yilmaza, Erdal. (n.d.) *Implementation of RFID technology for the differentiation of Loyalty programs*. Unpublished manuscript, University of Marmara.

Joan L. Andersona, Laura D. Jollyb, Ann E. Fairhurst. (2007). *Customer relationship management in retailing: A content analysis of retail trade journals*. Journal of Retailing and Consumer Services. 14, Washington State University. 394-399.

Philipp Schlöter , Hamid Aghajan. (n.d.) *Wireless RFID networks for Real-Time Customer relationship management*. Unpublished manuscript, Stanford University.

ยุทธพิงค์ จิว, นิสา ดิษฐเจริญ, นลินี ปิ่นแก้ว. (บรรณาธิการ) (2550) CaseStudy: 25 From Database Marketing to CRM. *Brandage Magazine*, 6, น.170-173.

งานวิจัย

กนกวรรณ ทิพย์คงคา. (2549). *ศึกษาความเป็นไปได้ในการนำ RFID มาใช้สำหรับธุรกิจค้าปลีกในประเทศไทย*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, วิทยาลัยนวัตกรรมการศึกษา.

กীরติ ตันทวิบูลย์วงศ์, วราภรณ์ อินส่วง, ปิยะมาภรณ์ จิตรัตน์. (2549). *การปรับตัวของธุรกิจซูเปอร์มาร์เก็ต ศึกษากรณีท็อปส์ ซูเปอร์มาร์เก็ต*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, วิทยาลัยนวัตกรรมการอุดมศึกษา.

สมบัติ พิณขจรเดช. (2548). การศึกษาแนวทางการจัดทำกิจกรรมทางการตลาดของห้างค้าปลีก
กรณีศึกษา เทสโก้โลตัส. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์,
วิทยาลัยนวัตกรรมการอุดมศึกษา.

รัตติพร แสงวรา. (2545). คุณลักษณะของกลุ่มผู้ซื้อและพฤติกรรมการซื้อสินค้าที่ห้างคาร์ฟูร์.

วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย, บัณฑิตวิทยาลัย.

เอกพจน์ วิโรจน์สกุลชัย. (2544). การสำรวจทัศนคติที่มีต่อสื่อโฆษณาบนชั้นวางสินค้าและ
พฤติกรรมการซื้อสินค้าของเพศหญิงในซูเปอร์มาร์เก็ต: ศึกษาเฉพาะซูเปอร์มาร์เก็ต
ในเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์,
คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน.

อังคณา เกตสวัสดิ์สมคร. (2548). การศึกษาความเป็นไปได้ในการนำสื่อ Non-Voice บน
โทรศัพท์เคลื่อนที่มาใช้ในการส่งเสริมการตลาดของธุรกิจค้าปลีกสมัยใหม่ กรณีศึกษา
ท็อปส์ ซูเปอร์มาร์เก็ต. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์,
วิทยาลัยนวัตกรรมการอุดมศึกษา.

พีรณัฐ เนตรโพธิ์แก้ว. (2545). การสำรวจทัศนคติของเพศหญิงที่มีต่อสื่อโฆษณาบนชั้นวางสินค้า
และพฤติกรรมการซื้อสินค้าในซูเปอร์มาร์เก็ต: กรณีศึกษา ท็อปส์ ซูเปอร์มาร์เก็ต
ในเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย,
บัณฑิตวิทยาลัย.

เอกสารอื่น ๆ

วิไลวรรณ อังคสิงห์. (2549) เอกสารประกอบคำบรรยายการบริหารลูกค้าสัมพันธ์แห่งโลกธุรกิจ
ยุคปัจจุบัน. สำนักวิชาเทคโนโลยีสังคม. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

สื่ออิเล็กทรอนิกส์

รายงานพิเศษของ The Metro Future Store. สืบค้นเมื่อวันที่ 25 ตุลาคม 2550,

จาก <http://www.spychips.com>

ท็อปส์ ซูเปอร์มาร์เก็ต. สืบค้นเมื่อวันที่ 7 มีนาคม 2551,

จาก <http://www.tops.co.th>

เทสโก้ โลตัส ซูเปอร์เซ็นเตอร์. สืบค้นเมื่อวันที่ 9 มิถุนายน 2551,

จาก <http://www.tescolotus.net>

บิ๊กซี ซูเปอร์เซ็นเตอร์. สืบค้นเมื่อวันที่ 9 มิถุนายน 2551,

จาก <http://www.bigc.co.th>

คาร์ฟูร์. สืบค้นเมื่อวันที่ 9 มิถุนายน 2551,

จาก <http://www.carrefour.co.th>

ศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ. สืบค้นเมื่อวันที่ 2 กุมภาพันธ์ 2551,

จาก <http://www.nectec.or.th>