

บรรณานุกรม

กฤษตรี รื่นรมย์,เพลินทิพย์ โกเมศโสภา และสาวิกา อุณหันท์. การมุ่งเน้นลูกค้าและการตลาด :
สร้างองค์กรให้แตกต่างอย่างเหนือชั้น. สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ, 2547.

ชวชิต สุนทรสารทูล. การกำหนดยุทธศาสตร์การบริหารความสัมพันธ์ลูกค้าของบริษัท ทศท คอร์ป
ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน). งานค้นคว้าอิสระ มหาวิทยาลัยนวัตกรรมอุดมศึกษา
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ กรุงเทพฯ, 2547.

ชลิต ลิมนะเวช. Cutting Edge CRM. กรุงเทพมหานคร: ทิปปิ้งพอยท์ เพรส, 2545.

ชินจิตต์ แจ้เจนกิจ. การบริหารลูกค้าสัมพันธ์. กรุงเทพมหานคร: ทิปปิ้งพอยท์ เพรส, 2544.

นวนิตย์ นิตยญาติ. การศึกษาแนวทางและสิ่งที่จะต้องคำนึงถึงในการบริหารความสัมพันธ์ลูกค้า.
วิทยานิพนธ์ มหาวิทยาลัยการจัดการและนวัตกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้า
ธนบุรี กรุงเทพฯ, 2547.

ภาณุ ลิ้มมานนท์. กลยุทธ์การบริหารลูกค้าสัมพันธ์. บริษัท ภาริณาส จำกัด, 2548.

วิทยา ด่านธำรงกุล. การบริหารความสัมพันธ์ลูกค้า : อะไรและอย่างไร?. วารสารบริหารธุรกิจ,
2545.

สุกัญญา ตีระวนิช. คลื่นลูกที่สาม. โอทีกับธุรกิจ: กรุงเทพมหานคร, 2540.

Anderson, Kristen, Kerr and Carol. Customer Relationship Management. United State
of America: McGraw-Hill, 2002.

Bergeron and Bryan. Essential of CRM: A guide to Customer Relationship
Management.United State of America: WILEY, 2002.

Bhargava , Jones, Rodeged, and Bucci. Deploying Resilient Customer Relationship Management Application. [Online], Available : <http://www.ibm.com/service/us/its/pdf/g510-3470-00.pdf>, 2003.

Brown Stanley A. Customer Relationship Management A Strategic Imperative in the World of e-Business. Canada: John Wiley & Sons Canada Ltd., 2002.

Brown Stanley A. and Gulycz Moosha. Performance Driven CRM: How to make your Customer Relationship Management Vision a Reality. Canada: John Wiley & Sons Canada Ltd., 2002.

Foss, Brian, Stone and Merlin. Successful Customer Relationship Marketing: New thinking, new strategies, new tools for getting closer to your customer. UK: The Bath Press, Bath, 2001.

Greenberg Paul. CRM at the speed of light: Capturing and Keeping Customers in Internet Real time. Osborne: McGraw-Hill, 2002.

Gerson. The Seven Myths of CRM. [Online] Available : http://www.rightnow.com/resource/RN_LoyaltyCRMGuru.htm#implement, 2004.

Kincaid Judith W. Customer Relationship Management. United State of America: Prentice Hall, 2003.

Litalien. HOW to Plan for CRM Success. [Online] Available : <http://www.destinationcrm.com/articles/default.asp?ArticleID=3588>, 2003.

Nycamp Melinda. The Customer Differential: The complete guide to implementing Customer Relationship Management. New York: AMACOM, 2001.

Radcliffe, Kirkby, and Thompson. The Eight Building Blocks of CRM. [online] Available : http://www3.gartner.com/2_events/conferences/crmawards/building.pdf, 2001.

Russell. A Framework for Customer Relationship Management. California: Management Review Vol.43, 2001.

Sheppard . A Framework for CRM Success. [Online] Available : http://www.ecustomerserviceworld.com/earticlesstore_articles.asp?type=article&id=509,2004.

Stone . Customer Relationship Management. LOMA: USA, 2002.

Zikmund, William, McLeod Raymond, JR, Faye and Gilbert. Customer Relationship Management: Integrating Marketing Strategy and Information Technology. United States of America: WILEY, 2003.