

บรรณานุกรม

ภาษาไทย

กมลทิพย์ พวงมณี. (2550). การศึกษากลยุทธ์การสื่อสารทางการตลาดของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร กรณีศึกษาสาขาอ่าวลึก จังหวัดกระบี่. ภาคนิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการตลาด. ภูเก็ต : มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต.

กรุงเทพธุรกิจ. (2549). ไทยพาณิชย์ร่วมงาน Money Expo ฉลองครบรอบ 100 ปี พร้อมดึงภาพยนตร์ฟอร์มยักษ์ SUPERMAN Returns ร่วมจัดโปรโมชั่นให้ลูกค้า. [ออนไลน์]. สืบค้นเมื่อ 4 มิถุนายน 2552 จาก <http://www.ryt9.com/s/prg/73271/>

กรุงเทพธุรกิจ. (2551). HR & Management : CEM อีโวล्यूโลกไร้พรมแดนเหตุลูกค้า (ยัง) เป็นพระเจ้า. [ออนไลน์]. สืบค้นเมื่อ 5 พฤษภาคม 2552 จาก http://www.bangkokbiznews.com/2008/03/06/news_25885827.php?news_id=25885827

โกทูโนคอตไออาร์จี. (2551). บริการเป็นเลิศด้วย CEM. [ออนไลน์]. สืบค้นเมื่อ 5 พฤษภาคม 2552 จาก <http://gotoknow.org/blog/productivity/177705>

ชมชาติ หวังกิจจามร. (2545). การศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาปริญญาโทกับการบริการการศึกษาของวิทยาลัยนวัตกรรมการอุดมศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. โครงการเฉพาะบุคคล วิทยาลัยนวัตกรรมการอุดมศึกษา กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

จิรวรรษ์ กิรติกร. (2551). ความพึงพอใจในการใช้บริการธนาคารออมสินในเขตศิริราช. วิทยานิพนธ์ปริญญาเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

จิรวุฒิ หลอมประโคน และ วราภรณ์ ลิ้มเปรมวัฒนา. (2552). ความพึงพอใจและพฤติกรรมการใช้บริการธนาคารพาณิชย์ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์การการตลาด. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยสยาม.

ชูศักดิ์ เดชเกรียงไกรกุล, นิทัศน์ คณะวรรณ และธีรพล แซ่ตั้ง. (2546). ERM –กลยุทธ์บริหารประสบการณ์...สร้างแฟนพันธุ์แท้. กรุงเทพฯ : อมรินทร์พริ้นติ้งแอนด์พับลิชชิ่ง.

ชื่นจิตต์ แจ้เจนกิจ. (2549). กลยุทธ์การบริหารประสบการณ์ของลูกค้า. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ : แบรนค์เอชบุ๊ก.

ชื่นจิตต์ แจ้เจนกิจ. (2551). Beyond CRM is CEM. [ออนไลน์]. สืบค้นเมื่อ 7 พฤษภาคม 2552 จาก http://74.125.153.132/search?q=cache:HR1sOh1pUCcJ:www.geocities.com/net_spu/images/N02.ppt+Beyond+CRM+is+CEM+%E0%B8%8A%E0%B8%B7%E0%B9%88%E0%B8%99%E0%B8%88%E0%B8%B4%E0%B8%95%E0%B8%95%E0%B9%8C+%E0%B9%81%E0%B8%88%E0%B9%89%E0%B8

%87%E0%B9%80%E0%B8%88%E0%B8%99%E0%B8%81%E0%B8%B4%E0%B8%88&cd=1&hl=th&ct=clnk&gl=th

ณภัทร กรรภิรมย์.(2550).พฤติกรรมและความพึงพอใจในการใช้บริการเงินฝากที่มีต่อการบริหารจัดการธนาคารพาณิชย์ของลูกค้าในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา.วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการทั่วไป. พระนครศรีอยุธยา : มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.

นิธิดา ประเสริฐภักดี. (2546). ความพึงพอใจด้านการสื่อสารการให้บริการของฝ่ายบริการ ลูกค้า ศูนย์บริการรถยนต์ บริษัท ธนบุรีพานิช จำกัด. โครงการเฉพาะบุคคล คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

บิสิเนสไทย. (2547). แบงก์ไทยเร่ร่อนได้ ปรับโฉมสาขาธุรกรรมเพิ่ม. [ออนไลน์]. สืบค้นเมื่อ 8 พฤศจิกายน 2551 จาก http://www.bcm.arip.co.th/bt/content.php?data=408743_%E0%B8%82%E0%B9%88%E0%B8%B2%E0%B8%A7%E0%B8%9B%E0%B8%81

ภาพันธุ์ จิตรนุสนธิ. (2546). การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ในโรงพยาบาลเอกชน. โครงการเฉพาะบุคคล คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

วิกิพีเดีย. (2552). รายชื่อธนาคารในประเทศไทย. [ออนไลน์]. สืบค้นเมื่อ 4 มิถุนายน 2552 จาก <http://th.wikipedia.org/wiki/%E0%B8%A3%E0%B8%B2%E0%B8%A2%E0%B8%A%E0%B8%B7%E0%B9%88%E0%B8%AD%E0%B8%98%E0%B8%99%E0%B8%B2%E0%B8%84%E0%B8%B2%E0%B8%A3%E0%B9%83%E0%B8%99%E0%B8%9B%E0%B8%A3%E0%B8%B0%E0%B9%80%E0%B8%97%E0%B8%A8%E0%B9%84%E0%B8%97%E0%B8%A2>

วิทยา คำนธำรงกุล. (2546). บริหารประสบการณ์ลูกค้า. [ออนไลน์]. สืบค้นเมื่อ 7 พฤษภาคม 2552 <http://www.bkkonline.com/gen-business/23-dec-46.shtml>

วีรพงษ์ เกลิมจิระรัตน์. (2539). คุณภาพในงานบริการ (Quality in Service). พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : ประชาชน.

วีรพงษ์ เกลิมจิระรัตน์. (2547, มกราคม – กุมภาพันธ์). “Fsmc กับ Customer Experience Management (CEM)”. *Productivity World*. 9(48). 44.

สยามธุรกิจ. (2550). บลจ.ทหารไทย ผนึกแบงก์ TMB รุกกองทุน. [ออนไลน์]. สืบค้นเมื่อ 4 มิถุนายน 2552 จาก http://www.siamturakij.com/home/news/print_news.php?news_id=1132

สารการคำ. (2552). **ธ.อิสลาม ปรับโฉมใหม่ ก้าวสู่ I-Bank**. [ออนไลน์]. สืบค้นเมื่อ 4 มิถุนายน

2552 จาก <http://www.theccn-news.com/-theccn/00387page/00387Page1ItsaramBank.htm>

สำนักงานสถิติแห่งชาติ. (2551). **ประชากรและสังคม**. [ออนไลน์]. สืบค้นเมื่อ 5 พฤษภาคม 2552

จาก <http://service.nso.go.th/ns6 nsopublish/themes/population.html>

สุพจน์ นั้วดำรงกุล. (2548). **ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ที่มีผลทำให้ผู้บริโภคตัดสินใจใช้บัตรเครดิต**

บิตKRUNGSRI VISA ELECTRON ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด(มหาชน)

กรณีศึกษาผู้ใช้บัตร KRUNGSRI VISA ELECTRON ในจังหวัดภูเก็ต. ภาคนิพนธ์

ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการตลาด. ภูเก็ต : มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต.

อดุลย์ จาตุรงค์กุล, ดลยา จาตุรงค์กุล และ พิมพ์เดือน จาตุรงค์กุล. (2546). **การตลาดบริการ. พิมพ์**

ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

อรรถน สีสะอำไพ. (2544, สิงหาคม-กันยายน). **“กลยุทธ์ความสำเร็จแห่งการให้บริการ”**. **วารสาร**

รถไฟสัมพันธ 21. 13(15).

ภาษาอังกฤษ

Bernd H.,Schmitt. (2003). **Customer Experience Management**. New York: Print in the United state of America 2003.

Colin Shaw and john ivens. (2002). **Building Great Customer experiential**. New York , N.Y.