

บรรณานุกรม

หนังสือ

ชลิต ลิมนะเวช. Cutting Edge CRM. กรุงเทพมหานคร: บริษัท ทีปโป่ง พอยท์ จำกัด, 2545.

ชื่นจิตต์ แจ่มเจนกิจ. การบริหารลูกค้าสัมพันธ์. กรุงเทพมหานคร: หจก. เจริญบุญการพิมพ์, 2544.

นพรัตน์ ภูมิวุฒิสาร. การจัดการการส่งเสริมการตลาด. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2543.

ประดิษฐ์ จุมพลเสถียร. การสื่อสารการตลาดเชิงกลยุทธ์. กรุงเทพมหานคร: บริษัทซีเอ็ดยูเคชั่น จำกัด (มหาชน) 2544.

ธีรพันธ์ ไฉ่ห์ทองคำ. IMC in Action. กรุงเทพมหานคร: บริษัท ทีปโป่ง พอยท์ จำกัด, 2545.

เสวี วงษ์มณฑา. ครบเครื่องเรื่องการสื่อสารการตลาด. กรุงเทพมหานคร: บริษัทวิสิทธิ์พัฒนา จำกัด, 2540.

อดุลย์ จาตุรงค์กุล. การบริหารการตลาด กลยุทธ์และยุทธวิธี. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2541.

เอกสารอื่น ๆ

ชญาดา กลิ่นพงษา. “การจัดการองค์การแบบสร้างสัมพันธ์ของธุรกิจสปา.” รายงานโครงการเฉพาะบุคคลมหาบัณฑิต คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2547.

ดารณี ซาติทอง. “กลยุทธ์การบริหารลูกค้าสัมพันธ์แผนกอาหารและเครื่องดื่ม โรงแรมโพธิ์ชั้น กรุงเทพฯ.” รายงานโครงการเฉพาะบุคคลมหาบัณฑิต คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2548.

ภาพันท์ จิตรนุสนธิ์. “การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ในโรงพยาบาลเอกชน.” รายงานโครงการ
เฉพาะบุคคลมหาบัณฑิต คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัย
ธรรมศาสตร์, 2546.

ยุวพร นนทภาษโสภณ. “กลยุทธ์การสื่อสารการตลาดเพื่อการให้บริการของ AIS CALL CENTER.”
รายงานโครงการเฉพาะบุคคลมหาบัณฑิต คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2546.

สัมภาษณ์

จำนงค์ คงสวัสดิ์. ผู้จัดการฟิตเนสสาขาโรงแรมเซนจูร์พาร์ค. สัมภาษณ์, 20 กรกฎาคม 2550.

จิรนาฏ ไทยตรง. ผู้จัดการของศูนย์ออกกำลังกาย Clark Hatch Fitness Center สาขาโรงแรม
วินเซอร์สันท. สัมภาษณ์, 19 มิถุนายน 2550.

ศรียรัตน์ พูลเอี่ยม. ผู้จัดการฟิตเนส ศูนย์ออกกำลังกาย Clark Hatch Fitness Center
สาขาโรงแรมอมารีวอเตอร์เกท. สัมภาษณ์, 17 กรกฎาคม 2550.

หมอน อยู่เย็น. ผู้จัดการฟิตเนสสาขาโรงแรมวินเซอร์สันท. สัมภาษณ์, 20 มิถุนายน 2550.

อุไร แย้มทอง. ผู้จัดการฟิตเนสสาขาโรงแรมอมารีเอเทรียม. สัมภาษณ์, 20 กรกฎาคม 2550.

Books

Harris, Thomas L. “Integrated Marketing Public Relations.” In The Handbook of Strategic
Public Relations & Integrated Communications. Edited by Clarke L. Caywood.
New York: R.R. Donnelly & Sons Company, 1997.

Kotler, Philip. Marketing Management: Analysis, Planning and Control. London: Prentice
Hall International, 1980.

McCarthy, Jerome E., and Perreault, William D. Jr. Basic Marketing. Homewood. Illinois: Richard D. Irwin Inc., 1984.

Peck, Helen. Adrian Payne. Martin Christopher and Moira Clark. Relationship Marketing : Strategy and Implementation. Oxford: Butterworth-Heinemann, 1999.

Rapp, Stan, and Collins, Thomas L. The New Maxi Marketing. New York: McGrawhill, 1996.

Schultzal, Don E. Intergrated Marketing Communications: The New Marketing Paradigm. Lincolnwood Illinois: NTC Business Book, 1993.

ข้อมูลจากเว็ลด์ ไซด์ เว็บ

รุ่งรัตน์ ชัยสำเร็จ. “กลยุทธ์การสร้างภาพลักษณ์เพื่อส่งเสริมการตลาดของธุรกิจ.”
<<http://www.utcc.ac.th/amsar/about/document13.html>>. 25 กรกฎาคม 2550

สำนักงานกองทุนการสร้างเสริมสุขภาพ. “แนวทางการสนับสนุนสื่อกิจกรรมสร้างเสริมสุขภาพ.”
<<http://www.Clark Hatch Thailand.com>>. 25 กรกฎาคม 2550.

สำนักงานคณะกรรมการสุขภาพแห่งชาติ (สช.). “นโยบายสาธารณะเพื่อสุขภาพ.”
<<http://www.thaihealth.or.th>>. 25 กรกฎาคม 2550.

สำนักงานคณะกรรมการสุขภาพแห่งชาติ (สช.). “สุขภาพกับการออกกำลังกาย”
<<http://www.nationalhealth.or.th>>. 25 มกราคม 2550.

“การเจาะกลยุทธ์ทางการตลาด CRM นำเทคโนโลยีสร้างจุดต่างแบรนด์.”
<<http://www.crmtotai.com>>. 25 กรกฎาคม 2550.

“การบริหารช่องทางการเป็นสมาชิก.” <<http://www.gotomanager.com/news/details.aspx?id=49599>>. 25 กรกฎาคม 2550.

“เครื่องมือหรือกิจกรรมทางการตลาดเพื่อการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า.”

<http://teacher.nsr.u.ac.th/e_learning/toon/chap6.html>. 25 กรกฎาคม 2550.

Gifford, Ellen . “Customer relationship management.” <<http://www.businessball.com/crmcustomerrelationshipmanagement.htm>>.

26 กรกฎาคม 2550.