

บรรณานุกรม

หนังสือและบทความในหนังสือ

รองศาสตราจารย์ ดร.กัลยา วาณิชย์บัญชา. (25 50). *สถิติสำหรับงานวิจัย*. (พิมพ์ครั้งที่ 3).

กรุงเทพฯ: ภาควิชาสถิติ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

รองศาสตราจารย์ ดร.กัลยา วาณิชย์บัญชา. (25 50). *การใช้ SPSS for Windows ในการวิเคราะห์*

ข้อมูล. (พิมพ์ครั้งที่ 15). กรุงเทพฯ: ภาควิชาสถิติ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

รองศาสตราจารย์ ดร.กัลยา วาณิชย์บัญชา. (2551).*การวิเคราะห์สถิติ: สถิติสำหรับการบริหาร*

และวิจัย. (พิมพ์ครั้งที่ 11). กรุงเทพฯ: ภาควิชาสถิติ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

วิทยานิพนธ์

Agrawal, M.L.(2004). "Customer Relationship Management (CRM) & Corporate Renaissance." *Journal of Services Research*, Vol.3, No.2 (Oct 2003-Mar 2004), pp.149-171.

Adrienne Curry and Elena Kkolou. (2004). "Evaluating CRM to contribute to TQM improvement – a cross-case comparison." *The TQM Magazine*, Vol.16, No.5, pp.314-324.

Anne-Marie Croteau and Peter Li. (2003). "Critical Success Factors of CRM Technological Initiatives." *Canadian Journal of Administrative Sciences*, pp.21-34.

- Bull, Christopher. (2003). "Strategic Issues in Customer Relationship Management (CRM) Implementation." *Business Process Management Journal*, Vol.9, no.5, pp.592-602
- Buttle, F. (2004). "Customer Relationship Management: Concepts and Tools." Oxford: Elsevier-Butterworth Heinemann.
- Chen, I.J. and Popovich, K. (2003). "Understanding customer relationship management (CRM): People, process and technology." *Business Process Management Journal*, Vol.9, No.5, pp.672-688.
- Christopher, M., Payne, A. & Ballantyne, D. (1991). "Relationship Marketing", Oxford: Butterworth Heinemann.
- Crosby, L. and Johnson, S. (2002). "CRM and Management." *Marketing Management*, Vol.11, No.1 (January/February), pp.10-12
- Han-Yuh Liu. (2007). "Development of a Framework for Customer Relationship Management (CRM) in the Banking Industry." *International Journal of Management*, Vol.24, No.1, (March).
- HSIN HSIN CHANG. (2007). "Critical Factors and Benefits in the Implementation of Customer Relationship Management." *Total Quality Management*, Vol.18, No.5, pp. 483-508.
- Ian Gordon. (2002). "Best Practice: Customer Relationship Management." *Journal of Management Services*. (November/December).

Kale, S.H. (2004). "CRM failure and the seven deadly sins." *Marketing Management*, Vol.13, No.5 (Sep/Oct), pp. 42-46.

L. Ryals, and A. Payne, (2001). "Customer relationship management in financial services: towards information-enabled relationship marketing." *Journal of Strategic Marketing*, Vol.9, No.1, pp.3-27.

Malte Geib, Lutz M. Kolbe & Walter Brenner. (2006). "CRM collaboration in financial services networks: a multi-case analysis." *Journal of Enterprise Information Management*, Vol.19, No.6, pp.591-607.

Nelson, S. and J. Kirby (2001). "Seven Key Reasons Why CRM Fails" Gartner Research.

Reichold, A., L. Kolbe, et al. (2004). "Performance Measurement of CRM in Financial Services." Institute of Information Management. Switzerland, University of St. Gallen.

Ricardo Chalmeta (2005). "Methodology for customer relationship management." *The Journal of Systems and Software*, Vol.79, pp.1015-1024.

Rigby, D.K. and Ledingham, D. (2004). "CRM Done Right." *Harvard Business Review*, Vol.82, No.11, (Nov), pp. 118-128.

Riyad Eid (2007). "Towards a Successful CRM Implementation in Banks: An Integrated Model". *The Service Industries Journal*, Vol. 27, No.8. December 2007, pp.1021-1039.

Winner, R. S. (2001). "Customer Relationship Management: A Framework, Research Directions, and the Future" Haas School of Business. Berkeley, University of

California at Berkeley.

Xu, Y, Yen, D.C, Lin, B. & Chou, D.C (2002) “Adopting customer relationship management technology”. *Industrial Management and Data Systems*, Vol. 102, No. 8, pp. 442.

ข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์

ณรงค์ศักดิ์ บุญยมาลิก. *Balanced Scorecard*. สืบค้นข้อมูลเมื่อวันที่ 24 กุมภาพันธ์ 2552, จาก http://www.unescobkk.org/fileadmin/user_upload/aims/Pattaya_SCB_Jun05/Balanced_Scorecard___3649___3621___3632__KPIs.doc

Bryan Foss, Merlin Stone & Yuksel Ekinci. *What makes for CRM system success – or failure?*. สืบค้นข้อมูลเมื่อวันที่ 30 สิงหาคม 2552 , จาก www.bryanfoss.com/.../CRM%20system%20success%20and%20failure%20V3%20with

Iriana, R. and F. Buttle. (2004). *Meaningful CRM Metrics*. Macquarie Graduate School of Management. Sydney, Australia. สืบค้นข้อมูลเมื่อวันที่ 20 กุมภาพันธ์ 2552 , จาก <http://www.buttleassociates.com>

Rajiv Chaudhry. *Why CRM Projects Fail*. สืบค้นข้อมูลเมื่อวันที่ 27 กุมภาพันธ์ 2552 , จาก http://www.outlookwise.com/OutlookWise/Why_CRM_Projects_Fail/01_Why_CRM_Projects_Fail.htm.

V. Kellen, *CRM measurement frameworks*. สืบค้นข้อมูลเมื่อวันที่ 30 มีนาคม 2552 , จาก http://www.kellen.net/crm_mf.pdf, 2002.