

บรรณานุกรม

หนังสือและบทความในหนังสือ

ชื่นจิตต์ แจ่มเจนกิจ. การตลาดในศตวรรษที่ 21. กรุงเทพมหานคร: บริษัท พิมพ์ดี จำกัด, 2544.

_____. IMC & Marketing Communication. กรุงเทพมหานคร: บริษัท เฟ แอนด์ ลิฟท์ จำกัด, 2543.

ดารา ทีปะปาล. การสื่อสารการตลาด. กรุงเทพมหานคร: อมรการพิมพ์, 2541.

ธิตทิพ ชยธวัช. รู้หลักค้าปลีก หลีกหนีความล้มเหลว. กรุงเทพมหานคร: ซีพี บุ๊ค สแตนดาร์ด, 2547.

ประดิษฐ์ จมพลเสถียร. การสร้างแบรนด์และการสื่อสารการตลาด. กรุงเทพมหานคร: บริษัท แพค อินเตอร์กรุ๊ป จำกัด, 2547.

ภาณุ ลิมานนท์. กลยุทธ์การบริหารลูกค้าสัมพันธ์. กรุงเทพมหานคร: บริษัท นิวไดเล็ก จำกัด, 2548.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์. พฤติกรรมผู้บริโภค. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์พัฒนาศึกษา, 2538.

เสรี วงษ์มณฑา. กลยุทธ์การตลาด: การวางแผนการตลาด. กรุงเทพมหานคร: บริษัท ชีระฟิล์ม และโซเท็กซ์ จำกัด, 2542.

_____. ครบเครื่องเรื่องการสื่อสารการตลาด. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ ธรรมสาร จำกัด, 2547.

อดุลย์ จาตุรงคกุล. การบริหารการตลาด กลยุทธ์และยุทธวิธี. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. 2546.

_____. หลักการตลาด. กรุงเทพมหานคร: ศูนย์หนังสือมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2541.

บทความในวารสาร

เด็กไทย. "คำโฆษณา คนโฆษณา." วารสารศาสตร์ 2 (2528):98.

สมศักดิ์ ดำรงสุนทรชัย. "CRC หัวหอกธุรกิจของเซ็นทรัลกรุ๊ป." ผู้จัดการรายเดือน (ตุลาคม 2543):100.

เอกสารอื่น ๆ

"การค้าส่งค้าปลีก รายงานทิศทางการเศรษฐกิจและการค้าไทย: ภาคการค้าภายในประเทศ."

ฝ่ายการวิจัยเศรษฐกิจรายสาขา สถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย, 2542.
(อัดสำเนา)

"ครอบครัวจิราธิวัฒน์และพนักงานในเครือบริษัทเซ็นทรัล." จิราธิวัฒน์สัมฤทธิ์. กรุงเทพมหานคร: ก การพิมพ์, 2536. (อัดสำเนา)

ธีรชัย ศรีธนาประเสริฐ. "โครงสร้างตลาดของธุรกิจдисเคาน์สโตร์ กับผลกระทบต่อผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร." งานวิจัยเฉพาะเรื่อง เศรษฐศาสตร์มหบัณฑิต คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2543.

ธีรดา ตันธรรตกุล. "ความรู้ ทัศนคติ และพฤติกรรมการซื้อสินค้าแฮนด์แบรนด์ของกลุ่มผู้หญิง
ในเขตกรุงเทพมหานคร." วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต คณะนิเทศศาสตร์
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2542.

ธีรวิทย์ ฉายภมร. "ภาพลักษณ์ ความพึงพอใจ และความภักดีของผู้บริโภคที่มีต่อร้านค้าปลีก
สมัยใหม่." วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย,
2544.

ปิยกุล ทูพงษ์. "สื่อโฆษณา ณ จุดขาย โค้งสุดท้ายก่อนการซื้อ." สารนิพนธ์บัณฑิต
คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2544.

พิมานรัตน์ เสงี่ยมวานิช. "ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าจากร้านค้าปลีก
เฉพาะประเภทของผู้บริโภค." วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต คณะนิเทศศาสตร์
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2545.

ยุบล เบญจวงค์กิจ. การวิเคราะห์ผู้รับสาร. กรุงเทพมหานคร: ภาควิชาประชาสัมพันธ์
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2534. (อัดสำเนา)

สัมภาษณ์

ณริสาร์ วิวัฒน์กิจเจริญ. ผู้จัดการฝ่ายการตลาด ศูนย์การค้าสยามพารากอน. สัมภาษณ์,
1 กันยายน 2549.

ธนพร เอื้ออมรสข. ผู้จัดการส่วนกิจกรรมสมาชิก ศูนย์การค้าสยามพารากอน. สัมภาษณ์,
30 สิงหาคม 2549.

นิรันดร์ พุทธิประเสริฐ. ผู้จัดการฝ่ายโฆษณา ศูนย์การค้าสยามเซ็นเตอร์ และสยามดิสคัฟเวอรี
เซ็นเตอร์. สัมภาษณ์, 29 สิงหาคม 2549.

มยุรี ชัยพรหมประสิทธิ์. ผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการด้านส่งเสริมธุรกิจ ศูนย์การค้าสยามเซ็นเตอร์ และสยามดิสคัฟเวอรีเซ็นเตอร์. สัมภาษณ์, 28 สิงหาคม 2549.

ระสະนาภรณ์ ดำรัสธรรม. ผู้อำนวยการฝ่ายการตลาดโดยตรง ศูนย์การค้าสยามเซ็นเตอร์ และสยามดิสคัฟเวอรีเซ็นเตอร์. สัมภาษณ์, 29 สิงหาคม 2549.

สิริธร นิยมเสน. ผู้อำนวยการฝ่ายประชาสัมพันธ์ ศูนย์การค้าสยามเซ็นเตอร์ และสยามดิสคัฟเวอรีเซ็นเตอร์. สัมภาษณ์, 30 สิงหาคม 2549.

สุภาวดี ศิริธนชัย. ผู้อำนวยการอาวุโสส่งเสริมการตลาด ศูนย์การค้าสยามพารากอน. สัมภาษณ์, 31 สิงหาคม 2549.

เอกวิทย์ ชัยวรานุรักษ์. ผู้อำนวยการฝ่ายส่งเสริมธุรกิจ ศูนย์การค้าสยามเซ็นเตอร์ และสยามดิสคัฟเวอรีเซ็นเตอร์. สัมภาษณ์, 29 สิงหาคม 2549.

Books

Armstrong and Kotler. Marketing and Introduction. 6th ed. New Jersey: Pearson Education Inc., 2003.

Block, Tamara Brezen., and Robinson, William A (eds.). The Dartnell Sales Promotion Handbook. 8th ed. Chicago: Dartnell Corp., 1994.

Churchill, G. A. Jr., and others. Marketing Management. New York: The Dryden Press, 1996.

Duncan, Tom. Principles of Advertising & IMC. 2nd ed. New York: McGraw Hill Companies Inc, 2005.

George, Belch E., and Belch, Michael A. Advertising and Promotion. 5th ed. New York: McGraw Hill Companies Inc., 2001.

Kotler, Philip. Marketing Management. millennium ed. Upper Saddle River, New Jersey: Prentice Hall International, 2000.

_____. Marketing Management. 9th ed. New Jersey: Prentice-Hall International, Inc., 1997.

Kotler, Philip and others. Marketing Management: An Asian Perspective. Singapore: Prentice Hall, 1999.

Lewison, Dale M. Marketing Management. New York: The Dryden Press, 1996.

Lovelockc and Wright. Impact of Service Recovery Efforts on Customer Loyalty. Illinois: McGraw-Hill, 2003.

Minocha, H. "A Partner in Price Waterhouse Coopers' Management Consulting Practice." In CRM A Strategic Imperative in the World of e-business. p. 74. Edited by Standley A. Brown. n. p.: 2002.

Russell, J. Thomas., and Lane, W. Ronald. Kleppned's Advertising Procedure. 11th ed. Englewood Cliffs, N.J.: Prentice-Hall, 1990.

Shimp, Terence A. Promotions Management and Marketing Communication. Second Edition, Orlando: The Dryden Press, 1990.

Temporal, Paul., and Trott, Martin. Romancing the customer, Maximizing brand value through powerful relationship management. New York: John Wiley and Son (Asia) Pet Ltd., 2001.

Wayne, DeLozier Maynard. The Marketing Communications Process. New York: McGraw-Hill, 1976.

Articles

Gartner Group Inc. "Eight Building Blocks of CRM, A Framework of Success." Gartner Research (December 2001):20.

Stumpf, Howard. "Point of Purchase has, lowest CPM: study." Advertising Age 47 (25 October, 1976):80.

ข้อมูลจากอินเทอร์เน็ต

เกรียงศักดิ์ เดชเกรียงไกรกุล. "การตลาดมุ่งเน้นสัมพันธ์ CRM ตอน กลยุทธ์การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ ตอนที่ 2." <<http://www.mga.co.th/knowhow-13.html>>. มีนาคม 2548.

ธนาคารแห่งประเทศไทย, "ดัชนีของมูลค่าค้าส่งและค้าปลีกเดือนกรกฎาคมของปี 2547." <http://www.bot.or.th/BOTWebSite/DataBank/Econcon/econreport/monthly/index_th_i.asp>. กรกฎาคม 2548.

รายงานภาวะธุรกิจค้าปลีกปี 2544 และแนวโน้มปี 2545, <http://www.bot.or.th/BOTHomepage/DataBank/Real_Sector/Service&Other/Retail/Annual/5-30-2002-Th-i/trade_2001.pdf>. กรกฎาคม 2548.

4D. Brandshow, and C. Brash. "Surviving in the e-business word How to Personalize Customer Relationships for Increased Profitability."

<<http://www.softwareuncovered.com/su/whitepapers/links.asp?link=.../companylinks/ONYOO1002.pdf>>.

Peck Helen and others. "Customer Relationship Management."

<<http://www.destinationcrm.com/articles/default.asp?ArticleID>>. 1999.

