

รายการอ้างอิง

หนังสือและบทความในหนังสือ

กัลยา วานิชย์บัญชา. (2545). *การวิเคราะห์สถิติ: สถิติสำหรับการบริหารและวิจัย*. กรุงเทพฯ:

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

กัลยา วานิชย์บัญชา. (2549). *หลักสถิติ*. กรุงเทพฯ: ธรรมสาร.

ชื่นจิตต์ แจ่มเจนกิจ. (2544). *การบริหารลูกค้าสัมพันธ์*. กรุงเทพฯ: ทิปปิง พอยท์.

ชื่นจิตต์ แจ่มเจนกิจ, และ พิชัย ศิริจันทร์. (2549). *กลยุทธ์การบริหารประสบการณ์ของลูกค้า*.

กรุงเทพฯ: BrandAgebooks.

บุญชม ศรีสะอาด. (2538). *วิธีการทางสถิติสำหรับการวิจัย* (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: ชมรมเด็ก.

มัลลิกา ต้นสอน. (2545). *CRM การบริหารลูกค้าสัมพันธ์*. กรุงเทพฯ: Top.

วิทยา ด้านธำรงกุล, และ พิภพ อุดร. (2547). *ซีอาร์เอ็ม-ซีอีเอ็ม หยินหยางการตลาด*. กรุงเทพฯ:

วงกลม.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2539). *พฤติกรรมผู้บริโภค ฉบับสมบูรณ์*. กรุงเทพฯ: วิสิทธิ์พัฒนา.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2541). *กลยุทธ์การตลาดและการบริหารการตลาด*. กรุงเทพฯ:

ธีระฟิล์ม และไซเท็ก.

ศุภร เสรีรัตน์. (2544). *พฤติกรรมผู้บริโภค*. (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ: เอ. อาร์. บีซิเนส เพรส.

สุปัญญา ไชยชาญ. (2542). *พจนานุกรมศัพท์การตลาดอังกฤษ-ไทย*. กรุงเทพฯ: พี.เอ. ลิฟวิ่ง.

สุวิมล ติรกันนท์. (2546). *การใช้สถิติในงานวิจัยทางสังคมศาสตร์: แนวทางสู่การปฏิบัติ*.

กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

อดุลย์ จาตุรงค์กุล. (2543). *พฤติกรรมผู้บริโภค* (พิมพ์ครั้งที่ 6). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัย

ธรรมศาสตร์.

อดุลย์ จาตุรงค์กุล, และ ดลยา จาตุรงค์กุล. (2546). *พฤติกรรมผู้บริโภค (ฉบับมาตรฐาน)*.

กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

เอกสารอื่น ๆ

- จิราพร รัตนลาภไพบุณย์. (2548). *การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของธุรกิจร้านขายยาแผนปัจจุบัน ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา*. การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, คณะการบัญชีและการจัดการ, สาขาวิชาบริหารธุรกิจ.
- ภาพันธุ์ จิตนุสนธิ์. (2546). *การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ในโรงพยาบาลเอกชน*. รายงานโครงการเฉพาะบุคคลปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน, สาขาการสื่อสารภาครัฐและเอกชน.
- อภิเสก เปี่ยมมงคล. (2549). *การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สังกัดเขตพื้นที่ถนนโพธิ์ (อุดรธานี)*. การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, คณะการบัญชีและการจัดการ, สาขาวิชาบริหารธุรกิจ.

Books

- Kotter, P. (1997). *Marketing Management* (9th ed.). New Jersey: Prentice Hall.
- Schiffman, L. G., & Kanuk L. L. (1994). *Consumer Behavior*. 7th ed. Upper Saddle River. New Jersey: Prentice-Hall.

Articles

- Chaudhry, P. E. (2007) Developing a Process to Enhance Customer Relationship Management for Small Entrepreneurial Businesses in the Service Sector. *Journal of Research in Marketing and Entrepreneurship*, 9 (1), 4-23.
- Shaharudin, M. R., et al. (2009) Factors Affecting Customer Satisfaction in After-Sales Service of Malaysian Electronic Business Market. *Canadian Social Science*. 5 (6), 10-18.