

บรรณานุกรม

หนังสือและบทความในหนังสือ

ณัฐพันธุ์ เขจรนันท์ และคณะ. คู่มือปฏิบัติ Six Sigma เพื่อสร้างความเป็นเลิศในองค์กร.

กรุงเทพฯ: เค็กซ์เปอร์เน็ท, 2545.

ประเสริฐ สุทธิประสิทธิ์. หลักการบริหารคุณภาพ 8 ประการ. กรุงเทพฯ, 2543.

ภาณุ ลิ้มมานนท์. กลยุทธ์การบริหารลูกค้าสัมพันธ์. กรุงเทพฯ: ภาวินาส ,หน้า 50.

บทความ

ธีโอดอร์ เลวิตต์. Harvard Business School, Brandage ปีที่ 5 ฉบับ (9 กันยายน 2547), น. 222.

เอกสารอื่นๆ

รัชต์วรรณ กาญจนปัญญาคม,รศ. การบรรยายเรื่อง “การพัฒนาคุณภาพหลังการประเมิน
คุณภาพภายนอก”. มหาวิทยาลัยแม่โจ้, 2548.

Books

Ana B. Casado, Ricardo Seller and Francisco J.Mas. Third-Party Complaints and Firm
Performance : An Application in Spanish Banking. University of Alicante, 2004.

Evangelos Tsoukatos & Graham K. Rand. Path Analysis of Perceived Service Quality,
Satisfaction and Loyalty in Greek Insurance. The Department of Management
Science Lancaster University Management School.,2006.

Article

Srivastava, R. K., Shervani, T. A., & Fahey, L. Market-based assets and shareholder
value: a framework for analysis. Journal of Marketing, 1998.

Atum Corporation.How do you eat an elephant? Making CRM Manageable., 2003.