

บรรณานุกรม

หนังสือและบทความในหนังสือ

กิตติ ปรีดีดิลัง. การบริหารและการนิเทศการศึกษาเบื้องต้น. กรุงเทพมหานคร: อักษราพิพัฒน์, 2532.

กฤษณ์ ธีรณมัย และคณะ. การมุ่งเน้นลูกค้าและตลาด:สร้างองค์กรให้แตกต่างเหนือชั้น. กรุงเทพมหานคร: บริษัทอินโนกราฟฟิกส์ จำกัด, 2547.

ฉัตรยาพร เสมอใจ. การบริหารการตลาด. กรุงเทพมหานคร: บริษัท ซีเอ็ด ยูเคชั่น จำกัด (มหาชน), 2549

ชูศักดิ์ เดชเกรียงไกรกุล และคณะ. IRM : CRM การตลาดมุ่งสัมพันธ์. กรุงเทพมหานคร: บริษัท ซีเอ็ดยูเคชั่น จำกัด (มหาชน), 2546.

ดารา ทีปะปาล. การสื่อสารการตลาด. กรุงเทพมหานคร: อมรการพิมพ์, 2541.

ธงชัย สันติวงษ์. การตลาดสำหรับนักบริหาร. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช, 2538.

พนา ทองมีอาคม. “แนวคิดพื้นฐานเกี่ยวกับการตลาด.” ใน พฤติกรรมกรรมการสื่อสารในการตลาด. นนทบุรี: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2540.

พิบูล ทีปะปาล. การบริหารการตลาด: ยุคใหม่ในศตวรรษที่ 21. กรุงเทพมหานคร: อมรการพิมพ์, 2549.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. กลยุทธ์การตลาด การบริหารการตลาดและกรณีศึกษา. กรุงเทพมหานคร: ธีระฟิล์ม และไซเท็กซ์ จำกัด, 2541.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และปริญ ลักษิตานนท์. การบริหารการตลาดยุคใหม่. กรุงเทพมหานคร: บริษัท ธรรมสาร จำกัด, 2544.

สุดาตวง เรืองรุจิระ. หลักการตลาด. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ประกายพริก, 2543.

สุวิมล แม่นจริง. การจัดการการตลาด. กรุงเทพมหานคร: บริษัท เอช. เอ็น. กรุ๊ป จำกัด, 2546.

อดุลย์ จาตุรคกุล. การบริหารการตลาด กลยุทธ์และยุทธวิธี. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2542.

บทความ

“กระแสซิมอาร์เอ็มเฟื่อง เอเยนซีขานรับครบวงจร.” บิสิเนสไทย (2 เมษายน 2546):7.

เอกสารอื่นๆ

กิตติ สิริพัลลภ. “การตลาดสายสัมพันธ์.” เอกสารประกอบการสัมมนาหัวข้อครบเครื่องเรื่องการตลาดกับสุดยอดกลยุทธ์ 1 - 2 เมษายน 2541. กรุงเทพมหานคร: สมาคมนักการตลาดแห่งประเทศไทย, 2541.

คริสติน่า พรกีรติกุล. “CRM : การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ยุคใหม่ (Customer Relationship Management).” สารนิพนธ์บัณฑิต คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2544.

ดวงพร วรสกุลเจริญ. “ปัจจัยการสื่อสารการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการเลือกซื้อโทรศัพท์เคลื่อนที่กรณีศึกษาโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบดิจิตอล 1800 MHz.” วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2543.

ดาร์ณี ชาทิทอง. “กลยุทธ์การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของแผนกอาหารและเครื่องดื่มโรงแรม
ไพร์ซีซั่นส์กรุงเทพฯ.” โครงการเฉพาะบุคคลมหาบัณฑิต คณะวารสารศาสตร์และ
สื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2548.

ธเนศ ยุคันตวนิชชัย. “ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของศูนย์วัสดุก่อสร้างซิเมนต์ไทย
โฮม มาร์ท แม็กซ์ สาขาอุดรธานี.” โครงการเฉพาะบุคคลมหาบัณฑิต คณะ
บริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2546.

ผกาพันธุ์ อยู่ไทย. “การสื่อสารการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการเลือกซื้อโทรศัพท์เคลื่อนที่ยุค 3 จี.”
รายงานโครงการเฉพาะบุคคลวารสารศาสตร์มหาบัณฑิต คณะวารสารศาสตร์และ
สื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2546.

มณี โพธิเสน. “ความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนและบุคลากรในโรงเรียนต่อการจัด
การศึกษาของโรงเรียนโพธิเสนวิทยา อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย.” รายงาน
ค้นคว้าอิสระมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2543.

สาโรช ไสยสมบัติ. “ความพึงพอใจในการทำงานของครูอาจารย์โรงเรียนมัธยมศึกษาสังกัดกรม
สามัญศึกษา จังหวัดร้อยเอ็ด.” วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต สาขาการบริหารการศึกษา
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒมหาสารคาม, 2534.

สุพรรณิ อัสวศิริเลิศ. “ความสัมพันธ์ระหว่างการสื่อสารทางการตลาดกับความพึงพอใจของลูกค้า
ในการให้บริการของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร.”
วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัย
ธรรมศาสตร์, 2540.

Books

Kaith, Davis. “Human Relationynamic at Work.” In The Dynamic of Organizational
Behavior. New York: McGraw Hill Book Company, 1967.

Kotler, Philip. Marketing Essentials. New York: Englewood Cliffs Willey, 1991.

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

Article

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

ข้อมูลจากเวปไซต์ ไซด์ เวบ

เกรียงศักดิ์ เดชเกรียงไกรกุล. "การตลาดมุ่งเน้นสัมพันธ์ CRM ตอน กลยุทธ์การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ ตอนที่2." <<http://www.mga.co.th/knowhow--13.html>>. 7 มีนาคม 2548.

Brandshaw, D., and Brash, C. "Surviving in the e-business word How to Personalize Customer Relationships for Increased Profitability," <<http://www.softwareuncovered.com/su/whitepapers/links.asp?link=.../comp-anylinks/ONYOO1002.pdf>>. 13 March 2007.