

บรรณานุกรม

หนังสือ

กฤษณ์ รื่นรมย์ และคณะ. การมุ่งเน้นลูกค้าและตลาด สร้างองค์กรให้แตกต่างเหนือชั้น.

กรุงเทพมหานคร :บริษัทอินโนกราฟฟิกส์ จำกัด,2547.

ฉัตยาพร เสมอใจ.การบริหารการตลาด.กรุงเทพมหานคร :บริษัท ซีเอ็ด ยูเคชั่น จำกัด

(มหาชน),2549.

ชูศักดิ์ เดชเกรียงไกรกุล และคณะ. IRM:CRM การตลาดมุ่งสัมพันธ์.กรุงเทพมหานคร :บริษัท

ซีเอ็ด ยูเคชั่น จำกัด (มหาชน),2546.

พิบูล ทีปะपाल. การบริหารการตลาด ยุคใหม่ในศตวรรษที่ 21. กรุงเทพมหานคร: อมรการ

พิมพ์,2549.

ธีระศักดิ์ กำปรรณารักษ์.การบริหารลูกค้าสัมพันธ์เชิงรุก.กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์

มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์,2550.

ภาณุ ลิ้มมานนท์.กลยุทธ์การบริหารลูกค้าสัมพันธ์.กรุงเทพมหานคร:ภาณาส.2549

วิทยา ด้านอรรถกุล และพิภพ คุดร.ซีอาร์เอ็ม ซีอีเอ็ม หินหยางการตลาด.กรุงเทพมหานคร:

สำนักพิมพ์วงกลม.2547.

สมวงศ์ พงศ์สถาพร และ สุนทร เลหาพัฒน์วงศ์.CRM เกมครองใจลูกค้า.กรุงเทพมหานคร:ยูบี

ซีแอลบีคส์.2550

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. กลยุทธ์การตลาด การบริหารการตลาดและกรณีศึกษา.

กรุงเทพมหานคร: ธีระฟิล์ม และไซเท็กซ์ จำกัด,2541.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และปริญญา ลักษิตานนท์.การบริหารการตลาดยุคใหม่. กรุงเทพมหานคร :

บริษัท อรรณสาร จำกัด,2544.

อุบลย์ จาตุรคกุล.การบริหารการตลาด กลยุทธ์และยุทธวิธี. กรุงเทพมหานคร :โรงพิมพ์

มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์,2542

Christopher,M.,Payne,A. and Ballantyne,D. Relationship Marketing Creating Stakeholder Value.Butterworth – Heineman,2002.

Kotler, Philip and Gary Armstrong. Principles. of Marketing. 7th Edition. New Jersey : Prentice Hall, Inc. 1996.

Kotler, Philip. Marketing Management : An Asian Perspective. 2nd Edition. New Jersey : Prentice Hall, Inc. 1999.

Kotler, Philip. Marketing Management : Analysis, Planning, Implementation, and Control. 9th Edition. New Jersey : Prentice Hall, Inc. 1997.

Oliver,Richard L.Satisfaction:A Behavioral Perspective on the Consumer,McGrow-Hill.1997.

Payne,Adrian,Handbook of CRM:Achieving Excellence in Customer Management,Elsevier,UK.2006

เอกสารอื่น ๆ

คริสติน่า พรกีร์ติกุล . "CRM การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ยุคใหม่ กรณีศึกษา บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ".สารนิพนธ์บัณฑิต คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์,2544.

ดวงพร วรสกุลเจริญ . "ปัจจัยการสื่อสารการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการเลือกซื้อ โทรศัพท์เคลื่อนที่ กรณีศึกษาโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบดิจิตอล 1800 "" .สารนิพนธ์บัณฑิต คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์,2543.

ดารณี ชาติทอง. "กลยุทธ์การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของแผนกอาหารและเครื่องดื่มโรงแรมโฟร์ ซันส์ กรุงเทพฯ"โครงการเฉพาะบุคคลมหาบัณฑิต คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์,2548.

ธเนศ ยุคันทวนิชชัย "ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของศูนย์วัสดุก่อสร้างซีเมนต์ไทย โฮม มาร์เก็ต แม็กซ์ สาขาอุดรธานี".โครงการเฉพาะบุคคลมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจมหาวิทยาลัยมหาสารคาม,2548.

สุพรรณิ อัศวศิริเลิศ "ความสัมพันธ์ระหว่างการสื่อสารทางการตลาดกับความพึงพอใจของลูกค้าในการให้บริการของธนาคารกสิกรไทย จำกัด(มหาชน) ในเขต กรุงเทพมหานคร".วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์,2540.

สมรเนตร หมายดี"การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของบริษัทกิจตรงยามาฮา".รายงานวิชาสัมมนาการตลาด คณะบริหารศาตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี,2551

สุปราณี บุญเลิศ และคณะ "การจัดการลูกค้าสัมพันธ์ของโรงแรมอุบลบุรี รีสอร์ท" ".รายงานวิชาสัมมนาการตลาด คณะบริหารศาตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี,2551

ปิติมา สุภาพันธ์ " การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของโรงพยาบาลค่ายสรรพสิทธิประสงค์" ". รายงานวิชาสัมมนาการตลาด คณะบริหารศาตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ,2551

Aihie Osarenkhoe. An exploratory study of implementation of customer relationship management strategy. Business Process Management Journal, vol 13 no1 2007, 139-164

Alexander Krasnikov. The Impact of CRM Implementation on Cost and Profit Efficiencies: Evidence from US Commercial Banking Industry. Journal of Marketing Article Postprint 2009.

Andreas Leverin. Does relationship marketing improve customer relationship satisfaction and loyalty ?. International Journal of Bank Marketing. vol 24 no 4 2006, 232-251.

Eunju Ko. Organizational characteristic and the CRM adoption process. Journal of Business Research .61 2008, 65-74.



