

บรรณานุกรม

- คุณชาติ รื่นรมย์. 2551. การวิจัยการตลาด. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์แห่ง
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- จำเรียง ภาวจิตร. 2536. **สาขารณมิติ**. เอกสารการสอนชุดวิชาสังคมศึกษา 4 (เล่ม 2).
กรุงเทพมหานคร :บริษัทสารมวลชน จำกัด.
- จิราภักดิ์ จันดาวาปี และคณะ. 2551. **การบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้า กรณีศึกษา : บริษัท STD
EXPRESS จำกัด สาขาขอนแก่น**. รายงานสัมมนาการจัดการ หลักสูตรบริหารธุรกิจ
บัณฑิต คณะวิทยาการจัดการมหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. 2546. การตลาดบริการ. กรุงเทพฯ : บริษัท ซีเอ็ดดูเคชั่น จำกัด
- ชื่นจิตต์ แจ่มเจนกิจ. 2546. การบริหารลูกค้าสัมพันธ์. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร : ทิปโป่งพอยท์
- ทรงวุฒิ สาฟูวงศ์. 2557. ความคาดหวังของร้านค้าปลีกในอำเภอเมืองเชียงใหม่ต่อกิจกรรมส่งเสริม
การตลาดของผู้ผลิตสินค้าอุปโภค. การค้นคว้าแบบอิสระ.บริหารธุรกิจ
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ชนวรรณ แสงสุวรรณ และคณะ. 2547. การจัดการการตลาด. การบริหารการตลาด. กรุงเทพฯ.
- ธิดารัตน์ ปลื้มจิตต์. 2551 . **ความคิดเห็นของบุคลากรต่อการบริการซ่อมบำรุงและดูแลรักษา
คอมพิวเตอร์ที่ให้บริการในตึกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลศิริราช**. ปริญญาการศึกษา
มหาบัณฑิต (ธุรกิจศึกษา). กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- พรพรหม มานิกบุตร. 2548. **แนวทางการศึกษาการพัฒนาการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ (CRM) การ
กรณีศึกษาบริษัท แพน อินเวชั่น จำกัด**. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ
มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต.
- รังสรรค์ ประเสริฐศรี. 2549. การจัดการสมัยใหม่. กรุงเทพฯ : ธรรมสาร.
- รังสรรค์ เลิศในสัตย์. 2549. **การตลาดเชิงกลยุทธ์ เพื่อความสำเร็จสำหรับผู้บริหาร SMEs .**
กรุงเทพฯ : ส่วนวารสารวิชาการ ฝ่ายสำนักพิมพ์ สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี ไทย-
ญี่ปุ่น.
- รุจจันทร์ พิริยะสงวนพงศ์. 2549. **สารสนเทศทางธุรกิจ**. กรุงเทพฯ: บริษัท ซีเอ็ดดูเคชั่น จำกัด.
- วรรณทร แสงกิตติวัฒน์. 2555. **พฤติกรรมของผู้บริโภคในการซื้อสินค้าจากร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิมใน
อำเภอเมืองลำพูน**. การค้นคว้าแบบอิสระบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

- สมจิตร กันธมภู. 2556. ผู้จัดการฝ่ายการตลาด ห้างหุ้นส่วนจำกัด เถินพัฒนกิจ. สัมภาษณ์
อาภรณ์ เจริญยศ. 2546. การศึกษาเรื่องแนวทางการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ กรณีศึกษาบริษัท ธนบุรีค้า
รถยนต์จำกัด. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต. บริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต.
- แอนเดอร์สัน, คริสติน. 2546. CRM การบริหารลูกค้าสัมพันธ์. แปลโดย มัลลิกา ดันสอน
เรียบเรียงโดย สิทธิชัย ทรงอธิกมาศ. กรุงเทพฯ : เอ็กซ์เปอร์เน็ท.
CRM ต่อผู้ประกอบการ SME, 2553 : ออนไลน์ สืบค้นเมื่อวันที่ 13 สิงหาคม 2556. จาก
<http://www.crminaction.com/article/6>.
- Makersoft.2014. การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ (Customer Relation Management).(ออนไลน์)
อ้างอิง<https://www.facebook.com/Makersoft.co.th/posts/822124467817432> (1 ตุลาคม
2014).
- Best, R. A. 1977. Research in Education. (3rd ed.). Engiewood Cliffs, New Jersey: Prentice Hall.
- Kotler, Philip. 2004. การจัดการการตลาด. แปลและเรียบเรียงโดย ชนวรรณ แสงสุวรรณ และ
คณะ ซีเอ็ดยูเคชั่น กรุงเทพมหานคร.
- Peppard, D. & Rogers, M.(2000). ลูกค้ากับแบรนด์สายใยแห่งความผูกพัน. (แปลจาก The One to
One Future : Building Relationships One Customer at a Time โดย บรูม โอทกานนท์)
เข้าถึงได้จาก : <http://everything2.com/title/The+One+to+One+Future>. สืบค้น : 6
สิงหาคม 2556).

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved