

บรรณานุกรม

- กฤษณาทิ รื่นรมย์. 2547. การมุ่งเน้นลูกค้าและตลาด : สร้างองค์กรให้แตกต่างอย่างเหนือชั้น.
กรุงเทพมหานคร : สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ.
- กฤษณาทิ รื่นรมย์. 2551. การวิจัยการตลาด. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์แห่ง
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ณัฐชยา ยอดประสิทธิ์. 2550. ระบบการจัดการบริหารงานขาย กรณีศึกษา บริษัท ดีเทอร์มินั้นัน กรุ๊ป
จำกัด. นครศรีธรรมราช : มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์.
- เจนคณิต สุขสัมฤทธิ์. 2550. ความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการลูกค้าเชิงสัมพันธ์กับความพึงพอใจ
ลูกค้าและความภักดีของลูกค้าที่มีต่อบริษัทโทรศัพท์เคลื่อนที่. กรุงเทพมหานคร :
มหาวิทยาลัยศรี.
- ปทุมจำเรียง ภาพจิตร. 2536. สาธารณมิติ. เอกสารการสอนชุดวิชาสังคมศึกษา 4 (เล่ม 2).
กรุงเทพมหานคร : บริษัทสารมวลชน จำกัด.
- ชูศักดิ์ เดชเกรียงไกรกุล. 2546. การตลาดมุ่งสัมพันธ์. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- ชื่นจิตต์ แจ่มเจนนิก. 2544. การบริหารลูกค้าสัมพันธ์. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพมหานคร :
ทิปปิ้งพอยท์.
- ธิดารัตน์ ปลื้มจิตต์. 2551. การศึกษาความคิดเห็นของบุคลากรต่อการบริการซ่อมบำรุงและดูแล รักษา
คอมพิวเตอร์ที่ให้บริการในตึกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลศิริราช. ปริญญาการศึกษา มหาบัณฑิต
(ธุรกิจศึกษา). กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- รัชชัย โกมลศรี. 2546. ความคาดหวังและความเป็นจริงต่อบริการหลังการขายตามทัศนะ ของผู้มีส่วน
ได้เสียกับบริษัทนวกิจประกันภัย จำกัด (มหาชน) สาขาอุบลราชธานี. มหาสารคาม :
มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- ประภาพรเพ็ญ สุวรรณ. 2526. ทัศนคติ : การวัดการเปลี่ยนแปลงและพฤติกรรมอนามัย.
พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร : ไทยวัฒนาพานิชย์.
- วิทยา ด้านธำรงกุล. 2549. ซีอาร์เอ็ม-ซีอีเอ็มหยินหยางการตลาด. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร :
วงกลม.
- วิทยา ด้านธำรงกุล. 2547. หัวใจการบริการสู่ความสำเร็จ : The Heart of service. กรุงเทพฯ :
ซีเอ็ดยูเคชั่น.

วีณา โหมยิตสุรงค์กุล.2553.Customer Loyalty. (ออนไลน์).แหล่งที่มา :

http://www2.ftpi.or.th/dwnld/pworld/pw42/42_customer_loyalty.pdf.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. 2541. การบริหารการตลาดยุคใหม่. กรุงเทพฯ: ธารฟิล์ม
และไซเท็กซ์.

สิทธิชัย ทรงอภิมาศ. 2550. CRM การบริหารลูกค้าสัมพันธ์. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร :
Top Publishing.

สิทธิ ชีรสรณ์. 2551. การสื่อสารทางการตลาด. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

สุชา จันทร์อม. 2546. จิตวิทยาการแนะแนว.พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพมหานคร: อักษรบัณฑิต.

สุรศักดิ์ ภักดีวัฒนสกุล. 2556. ระบบ CRM ประกอบด้วยอะไรบ้าง.(ออนไลน์). แหล่งที่มา :

<http://www.callcentermaster.com/Technology/CRM-Component.html>

สมพงษ์ พงศ์สถาพร. 2548. บริการด้วยใจที่ไม่ธรรมดา :Service Unusual.กรุงเทพฯ : ดีเอ็มจี.

อภิวัฒน์ จันกัน. 2553. ผลกระทบของคุณภาพการบริการต่อความสัมพันธ์ระหว่างลูกค้า ในจังหวัด
ลำปางกับตราสินค้าธนาคารกรุงไทย. วิทยานิพนธ์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

อนุวัฒน์ ทรัพย์พิชผล. 2542. กลยุทธ์การเพิ่มและรักษาลูกค้า.กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น.

อำนาจ ไพนุชิต. 2539. การเปรียบเทียบคุณสมบัติของคะแนนที่ได้จากมาตรวัดทัศนคติแบบ
ลิเคอร์ท ด้วยวิธีการให้คะแนนแบบดั้งเดิม แบบอาร์เอสเอ็มและแบบดีเอสเอ็ม.
กรุงเทพมหานคร:จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

Marketeer10 :Wowability : 10 กฎ ทำให้แบรนด์ฉ่ำว. แหล่งที่มา :

http://www.marketeer.co.th/inside_detail.php?inside_id=7427. (18 เมษายน 2556).

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved