

บรรณานุกรม

- กิตติ สุนทรรัตน์ . “การพัฒนากระบวนการดำเนินงานบริการลูกค้าของบริษัทซีรีน จำกัด”. การค้นคว้าแบบอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2545.
- กิตติ สิริพัลลภ. “การบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้า Customer Relationship Management: CRM” เอกสารประกอบการบรรยายมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2548.
- ชื่นจิตต์ แจ่มเจนนิก. “การบริหารลูกค้าสัมพันธ์”. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : ทิปป์ พอทย์, 2546.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ. “การบริหารการตลาดยุคใหม่”. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพฯ : พัฒนาศึกษา, 2541.
- ชุมพล ศฤงคารศิริ “การวางแผนและการควบคุมการผลิต” พิมพ์ลักษณะ : พิมพ์ครั้งที่ 3, 41 : สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น), 2537.
- ชลิต ลิ้มปะนะเวช(2545). Cutting Edge CRM : พิมพ์ครั้งที่ 1.
- สมศักดิ์ เดชพิพัฒนกุล . “การพัฒนากระบวนการจัดการ เพื่อการจัดการ ของบริษัท เอ แอนด์ เอ นีโอ เทคโนโลยี จำกัด”. การค้นคว้าแบบอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2547.
- สุเชษฐุ์ ศิริวัฒนากุล. “พฤติกรรมผู้บริโภคในการเลือกใช้บริการหลังการขายของร้านคอมพิวเตอร์ในอำเภอเมือง จังหวัดลำปาง” . การค้นคว้าแบบอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2543.
- สถาพร ทรวงแสง. “การพัฒนากระบวนการจัดการเพื่อจัดการโรงเรียนและการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของโรงเรียนภาษาจีนศึกษา จังหวัดเชียงใหม่”. การค้นคว้าแบบอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2548.
- อดิศักดิ์ อนันนั . “ธุรกิจโฆษณาและประชาสัมพันธ์ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตในประเทศไทย”. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2540.
- สงกรานต์ อินัน. "การพัฒนากระบวนการสารสนเทศสำหรับระบบจัดเก็บ และ ช่อมบำรุง วัสดุอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ ของบริษัทไทย-อะมาดิอุส เซาท์อีสต์เอเชีย จำกัด". เชียงใหม่ : การค้นคว้าแบบอิสระวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศและการจัดการบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2550.