

บรรณานุกรม

- กิตติ สิริพัลลภ. 2541. การตลาดสายสัมพันธ์ ในเอกสารประกอบการสัมมนาหัวข้อ ครบเรื่องกับ
สุดยอดกลยุทธ์ หน้า 15-24. กรุงเทพมหานคร : สมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทย ฯ.
- กฤษณี รื่นรมย์. 2547. การมุ่งเน้นลูกค้าและตลาด : สร้างองค์กรให้แตกต่างอย่างเหนือชั้น.
กรุงเทพมหานคร : สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ.
- กฤษณี รื่นรมย์. 2551. การวิจัยการตลาด. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์แห่ง
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- จิรศักดิ์ จิยะจันทร์ และณดา จันทร์สม. 2540. การวิจัยการตลาด. กรุงเทพมหานคร : บริษัท A.N.
การพิมพ์ จำกัด.
- จิราภรณ์ จันควาปี และคณะ. 2551. การบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้า กรณีศึกษา : บริษัท STD
EXPRESS จำกัด สาขาขอนแก่น CONSUMER RELATIONSHIP
MANAGEMENT : A CASE STUDY OF STD EXPRESS CO.,LTD BRANCH
KHONKAEN. รายงานสัมมนาการจัดการ หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต คณะ
วิทยาการจัดการมหาวิทยาลัยขอนแก่น
- จำเรียง ภาพจิตร. (2536). **สาขารณมิติ**. เอกสารการสอนชุดวิชาสังคมศึกษา 4 (เล่ม 2).
กรุงเทพมหานคร : บริษัทสารมวลชน จำกัด.
- ชินจิตต์ แจ่มเจนนิก. 2546. การบริหารลูกค้าสัมพันธ์. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร : ทิปป์ปิ้งพอยท์
ฐานออนไลน์. 2555. KR Daily Update : ประเด็นเด่นวันนี้. สืบค้นเมื่อวันที่ 10 พฤษภาคม
2556. จาก [http://www.thannews.th.com/index.php?option=com_content&view=article
&id=127470&catid=176&Itemid=524](http://www.thannews.th.com/index.php?option=com_content&view=article&id=127470&catid=176&Itemid=524)
- ธิดารัตน์ ปลื้มจิตต์. (2551). การศึกษาความคิดเห็นของบุคลากรต่อการบริการซ่อมบำรุงและดูแล
รักษาคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการในตึกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลศิริราช. ปริญญาการศึกษา
มหาบัณฑิต (ธุรกิจศึกษา). กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- นภัสนันท์ โตรีน. 2550. ความคิดเห็นของผู้บริโภคที่มีต่อการบริหารงานลูกค้าสัมพันธ์ของร้าน
สตาร์บัคในกรุงเทพมหานคร. สารนิพนธ์ บช.ม.(การตลาด) บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

- บลจ.บัวหลวง. 2555. **อุตสาหกรรมอาหารและเครื่องดื่มในASEAN**. สืบค้นเมื่อวันที่ 10 พฤษภาคม 2556. จาก
<http://www.moneymartthai.com/hilight/index.php?cat=dd5c07036f2975ff4bc>
[e568b6511d3bc&know_id=111](http://www.moneymartthai.com/hilight/index.php?cat=dd5c07036f2975ff4bc&know_id=111)
- ประภาเพ็ญ สุวรรณ. 2526. **ทัศนคติ : การวัดการเปลี่ยนแปลงและพฤติกรรมอนามัย**. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร : ไทยวัฒนาพานิชย์.
- รัชนิกร วงศ์แสง. 2553. **กลยุทธ์การตลาดทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์สำหรับไบตองสตูดิโอ**
ดอทคอม. การค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
วิทยา สุहतุดำรง. 2546. **วิธีแห่งลोजิสติกส์และโซ่อุปทาน**. กรุงเทพมหานคร:อี.ไอ สแควร์พับลิช
ซิ่ง.
- สรชัย พิศาลบุตร. 2551. **การวิจัยตลาด**. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ วิทย์พัฒน์ จำกัด
- อดุลย์ จาตุรงค์กุล. 2539. **พฤติกรรมผู้บริโภค**. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- อรชร มณีสงฆ์ และคณะ. 2549. **หลักการตลาด**. กรุงเทพ : สำนักพิมพ์แมกกรอ-ฮิล.
- เอก บุญเจือ. 2556. **การใช้ฐานข้อมูลเอกสารประกอบการสอนเรื่อง Overview of CRM**. คณะ
บริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- อำภา คำสิงพุด. 2554. **การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ แรงจูงใจที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมในการตัดสินใจ**
เลือกซื้อประกันภัยรถยนต์ของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร กับบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง.
- อนุศักดิ์ กฤษฏาธาร. 2557. **ผู้ประกอบการร้านเค ฟู๊ดส์ แอนด์ เบเกอรี่ ลำปาง**. สัมภาษณ์
- Best, R. A. 1977. *Research in Education*. (3rd ed.). Engiewood Cliffs, New Jersey: Prelice Hall.
- Bunchua, Ek and Chakpitak Nopasit. 2009. "Marketing Information System for Boutique Hotel Cluster" in *Proceedings of the 3rd International Conference on Software, Knowledge, Information Management and Applications*. pp.133-138.
- Food Industry. 2011. **FIT**. ออนไลน์. สืบค้นเมื่อวันที่ 10 พฤษภาคม 2556. จาก
<http://www.foodindustrythailand.com/762965/fit>
- Modal. 2553. **CRMคืออะไร**. ออนไลน์ สืบค้นเมื่อวันที่ 28 กรกฎาคม 2556. จาก
<http://marketingthai.blogspot.com/2010/10/crm.html>