

บรรณานุกรม

- กิตติ สิริพิณฑล. การตลาดสายสัมพันธ์. กรุงเทพฯ : ทิปปิงพอยท์, 2544.
- ชมนุช สุนทรนนท์. การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของห้องสมุดมารวย ตลาดหลักทรัพย์
แห่งประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. 2549.
[http://www.stou.ac.th/Schools/Sla/master/room/upload/mis/chompoonuch_ab_thai
&eng.doc](http://www.stou.ac.th/Schools/Sla/master/room/upload/mis/chompoonuch_ab_thai&eng.doc).
- ชาติรี แหวนสูงเนิน. ปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อเครื่อง
สุขภัณฑ์กระจัด. สำนักส่งเสริมการวิจัย มหาวิทยาลัยเซนต์จอห์น
<http://www.stjohn.ac.th/departement/university2007/research/research039.htm>
- ชื่นจิตต์ แจ้งเจนกิจ. การบริหารลูกค้าสัมพันธ์. กรุงเทพฯ : ทิปปิงพอยท์, 2544.
- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. การตลาดบริการ : Service Marketing. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดยูเคชั่น,
2546.
- ชูศักดิ์ เศรษฐกิจไกรกุล. IRM : CRM การตลาดมุ่งสัมพันธ์. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดยูเคชั่น, 2546.
- ณัฐพร สกุลแก้ว. ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อ
เครื่องปรับอากาศของผู้บริโภคในกรุงเทพฯ. รายงานการศึกษาค้นคว้าอิสระ บธ.ม.
กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย, 2549.
- ธงชัย สันติวงษ์. พฤติกรรมผู้บริโภคทางการตลาด. พิมพ์ครั้งที่ 9. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนา
พานิช, 2540.
- บุศรา คำหาญ. การศึกษาพฤติกรรมผู้บริโภคและปัจจัยทางการตลาดในการตัดสินใจซื้อ
เครื่องสำอาง ในเขตกรุงเทพมหานคร. รายงานการศึกษาค้นคว้าอิสระ บธ.ม.
กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย, 2548.
- ประณมพงศ์ ศรีนวล. การวิเคราะห์ Switching Costs ในอุตสาหกรรมการให้บริการโทรศัพท์
เคลื่อนที่. วิทยานิพนธ์ เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต กรุงเทพฯ :
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2548.
- ปานฤทัย เลิศไทรภพ. การศึกษาส่วนประสมการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อ
เครื่องดื่มชูกำลังยี่ห้อกระทิงแดงในเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ บธ.ม.
กรุงเทพฯ : สถาบันราชภัฏสวนดุสิต, 2544.

- ปิยรัตน์ ประทุมสุวรรณ. พฤติกรรมและปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการเลือกใช้โทรศัพท์บริการ
ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี. รายงานการศึกษาค้นคว้าอิสระ บธ.ม.
มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2547.
- พิบูล ทีปะปาล. การบริหารการตลาด. กรุงเทพฯ : อมรการพิมพ์, 2535.
- ไพศรี พิมพ์करण. การศึกษาพฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้ใช้โทรศัพท์สาธารณะใน
เขตอำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี. รายงานการศึกษาค้นคว้าอิสระ บธ.ม.
มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2546.
- มยุรฉัตร พัทธานฉัตร. การรับรู้และการยอมรับสื่อเพื่อประชาสัมพันธ์ในการใช้บริการ
โทรศัพท์ของประชาชนผู้เช่าเลขหมายโทรศัพท์จังหวัดมหาสารคาม. รายงาน
การศึกษาค้นคว้าอิสระ บธ.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2541.
- มิลลิกา ต้นสอน. การบริหารลูกค้าสัมพันธ์. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : ท็อปพับลิชชิง,
2546.
- ราชบัณฑิตยสถาน. พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525. พิมพ์ครั้งที่ 6.
กรุงเทพฯ : อักษรเจริญทัศน์, 2539.
- วิชา ด้านธำรงกุล และ พิภพ อุดร. ซีอาร์เอ็ม ซีอีเอ็ม หินหยางการตลาด. กรุงเทพฯ :
ไทยยูเนียนกราฟฟิกส์, 2547.
- วีระพงษ์ เถлимจิระรัตน์. คุณภาพในการบริการ. กรุงเทพฯ : สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี
(ไทย-ญี่ปุ่น), 2539.
- วุฒิ หาญสุรนันทน์. ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อความพึงพอใจของ
ผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าใต้ดิน. สำนักส่งเสริมการวิจัย, 2548.
<<http://www.stjohn.ac.th/University/research/research042.htm>> 25 มิถุนายน
2552
- ศุภร เสรีรัตน์. พฤติกรรมผู้บริโภค. กรุงเทพฯ : ดอกหญ้า, 2542.
- สากล ศิริกิจ. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการใช้โทรศัพท์มือถือของผู้ใช้โทรศัพท์พื้นฐานในเขต
อำเภอเมืองร้อยเอ็ด. รายงานการศึกษาค้นคว้าอิสระ บธ.ม. มหาสารคาม :
มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2546.
- ศุณิสา บุญเฟื่อง. การใช้ปัจจัยทางการตลาดในการตัดสินใจซื้อโทรศัพท์เคลื่อนที่ของผู้บริโภค
ในเขตตลาดพร้าว กรุงเทพมหานคร. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ :
วิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ, 2548.

- สำนักวิจัยสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ (2543 : บทคัดย่อ). การสำรวจความพึงพอใจ
ของผู้ใช้บริการองค์กรโทรศัพท์แห่งประเทศไทย.
ห้องสมุดธนาคารไทยพาณิชย์. โทรศัพท์พื้นฐาน ปี 47 : ปรับตัว ... ท่ามกลางการแข่งขันที่
รุนแรงปีที่ 10 ฉบับที่ 1541 วันที่ 10 กุมภาพันธ์ 2547.
<http://www.scb.co.th/LIB/th/article/kra/2547/k1541.html>
- Abbot, J., M. Stone and F. Buttle. **Customer Relationship Management in Practice A
Qualitative Study**, Journal of Database Marketing. 9(1) : 24-34 ; September,
2001.
<http://www.bcoms.net/adsl/adsl.asp>. ความรู้เกี่ยวกับ ADSL เบื้องต้น.
<http://www.bus.ubu.ac.th/mak.html>. เศรษฐศาสตร์และธุรกิจเบื้องต้น.
<http://www.ingentaconnect.com/content/hsp/dbm/2001/00000009/00000001/art00004> 2005.
http://www.tot.co.th/index.php?option=com_content&task=view&id=183&Itemid=427
- Johnson, Julie Tracey. **The Influence of Interfirm Structure and Buyer Sale Person
Behavior on Relations Outcomes (Relationship Marketing Customer
Relationships)**. Doctor's Thesis. Georgia State University, 1996.
- Moore, Mansfield Phylis. **Maintaining Consumer Relationship : An Analysis of
Justice Evaluations and Consumer Actions in a Problem Resolution Process
(Relationship Marketing)**. Doctor's Thesis. The University of Memphis,
1997.
- Schiffman, Leon G. and Leslie Lezar Kanuk. **Consumer Behavior**. 6 ed. New Jersey :
Prentice-Hall, In215c., 1997.