

## บรรณานุกรม

- กลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภค. ข้อมูลร้านขายยา ขย.1 จังหวัดนครพนม. นครพนม : สำนักงาน  
สาธารณสุขจังหวัดนครพนม, 2549.
- ..... ข้อมูลร้านขายยาจังหวัดหนองคาย 2549. หนองคาย : สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด  
หนองคาย, 2549 ก.
- ..... ข้อมูลสถานประกอบการร้านขายยา จังหวัดมุกดาหาร. มุกดาหาร : สำนักงาน  
สาธารณสุขจังหวัดมุกดาหาร, 2549.
- ..... ผลการดำเนินงานสาธารณสุขจังหวัดหนองคาย. หนองคาย : สำนักงานสาธารณสุข  
จังหวัดหนองคาย, 2549 ข.
- ..... รายชื่อร้านขายยาในจังหวัดเลย. เลย : สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเลย, 2550.
- กิตติ สิริพัลลภ. การบริการลูกค้าสัมพันธ์. กรุงเทพฯ : อนงค์ศิลป์การพิมพ์, 2541.
- คุณชาติ รื่นรัมย์, เพลินทิพย์ โกเมศโสภาก และสาวิกา อุณหันท์. CUSTOMER MARKET  
FOCUS. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : อิน โนกราฟฟิกส์, 2548.
- เขมวดี คงหมื่นไวย. การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของธุรกิจโรงแรมในจังหวัดนครราชสีมา.  
การศึกษานโยบายพิเศษ บธ.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2548.
- โครงการพัฒนาร้านยา, สำนักงาน. หนทางสู่ร้านยาคุณภาพ. กรุงเทพฯ : สำนักงานกิจการโรง  
พิมพ์องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก, ม.ป.ป.
- จิรพร พวงบุบผา. การศึกษาหาความเป็นไปได้ในการนำแผนการตลาดแบบ CRM มา  
ประยุกต์ใช้กับธุรกิจการขายและการบริการ กรณีศึกษา : บริษัทโตโยต้า 1 สาขา 2.  
วิทยานิพนธ์ บธ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต, 2544.
- จิราพร รัตนลาภไพบุลย์. การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของธุรกิจร้านขายยาแผนปัจจุบัน ในเขต  
อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา. การศึกษานโยบายพิเศษ บธ.ม. มหาสารคาม :  
มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2548.
- จุฑานันท์ พันธุม โน. พฤติกรรมและความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของบัตร  
เครดิตที่ไม่ใช่บัตรของธนาคารของลูกค้า ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี.  
การศึกษานโยบายพิเศษ บธ.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2547.
- จุรีรัตน์ วนิชกิตติ. การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ ของโรงแรมและรีสอร์ทในเครือโซฟีเทล.  
การศึกษานโยบายพิเศษ บธ.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2548.

ชลาชัย ตั้งชูพงศ์. แนวทางการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของลูกค้าร้านชาวยุทธในเขตจังหวัด  
หนองคาย. การศึกษาปัญหาพิเศษ บธ.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม,  
2546.

ชลิต ลิ้มปนะเวช. CuttinGEde CRM. กรุงเทพฯ : เลิฟ แอนด์ ลิฟ, 2545.

ชื่นจิตต์ แจ้เจนกิจ. การตลาดในทศวรรษที่ 21. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : กลุ่มแอดวานซ์  
รีเสิร์ช, 2544.

\_\_\_\_\_. กลยุทธ์สื่อสารการตลาด. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ : แบรินด์เอจบุ๊ก, 2548.

ชูศักดิ์ เศษเกรียงไกรกุล. ปัจจัยเกี่ยวกับคณะกรรมการตรวจสอบที่มีความสัมพันธ์กับความมี  
ประสิทธิภาพในการกำกับดูแลกิจการ. วิทยานิพนธ์ บช.ม. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์  
มหาวิทยาลัย, 2546.

ธีรพันธ์ โล่ห์ทองคำ. Inside IMC. กรุงเทพฯ : บริษัท โอ.เอส. พรินติ้ง เฮ้าส์ จำกัด, 2551.

ธีระ ฉกาจนโรดม. ตลาดยาเชิงยุทธ์ 2. นนทบุรี : หอดหมึก, 2549.

นิรนาม. (2550). วิวัฒนาการวิชาชีพเภสัชกรรม, สืบค้นเมื่อ 24 กรกฎาคม 2551. จาก

<http://learners.in.th/blog/pharmpro-few/63958>

บุญชม ศรีสะอาด. หลักการวิจัยเบื้องต้น. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น, 2543.

พีรรัฐ เตียสุวรรณ. การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของธุรกิจค้าปลีกทองรูปพรรณในจังหวัด  
มหาสารคาม. การศึกษาปัญหาพิเศษ บธ.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม,  
2548.

มยุรี ตันตสิระ. “เมื่อเจ็บป่วยจะช่วยเหลือตัวเองได้อย่างไร,” โอสโธสาระ 2000. 1(2) : 1 - 7 ;  
มีนาคม, 2543.

มัลลิกา ต้นสอน. การบริหารลูกค้าสัมพันธ์. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : ท็อปพับลิชชิง, 2546.

วิทยา คำนารังกุล. การบริหารความสัมพันธ์ลูกค้า. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์,  
2545.

\_\_\_\_\_. “การบริหารความสัมพันธ์ลูกค้า: อะไรและอย่างไร?,” บริหารธุรกิจ 95. 14(2) : 81 –  
89 ; กรกฎาคม – กันยายน, 2545.

วิทยา คำนารังกุล และพิภพ อุดร. ซีอาร์เอ็ม ซีอีเอ็ม หยินหยางการตลาด. กรุงเทพฯ :  
ไทยยูเนียนกราฟฟิกส์, 2547.

วิภาดา มาลาไพฑูรย์ทิพย์. ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อศูนย์บริการลูกค้าสัมพันธ์บริษัท  
เมอร์ค จำกัด. วิทยานิพนธ์ บธ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, 2546.

- ศรินธร จันทร์หัตถ์. แนวทางการพัฒนาธุรกิจร้านขายยาในเขตเทศบาลนครอุดรธานี.  
การศึกษาปัญหาพิเศษ บธ.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2548.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. การบริหารการตลาดยุคใหม่. กรุงเทพฯ : ธีรฟิล์มและไซเท็กซ์,  
2541.
- สกลมาน สังขะวัฒนะ. ความคิดเห็นของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานครที่มีต่อการ  
บริหารงานลูกค้าสัมพันธ์ของบริษัท โตโยต้า มอเตอร์ ประเทศไทย จำกัด.  
สารนิพนธ์ บธ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, 2546.
- สมวงศ์ พงศ์สถาพร. การสื่อสารการตลาดแบบผสมผสาน ภาคปฏิบัติ. พิมพ์ครั้งที่ 2.  
กรุงเทพฯ : แปรนด์เอจบุ๊ก, 2549.
- สมเจตน์ อิงศิริวัฒน์. ยกระดับคุณค่าที่ลูกค้านำมาสู่องค์การและคุณค่าที่องค์การนำไปสู่  
ลูกค้า. ม.ป.ส., ม.ป.ป..
- สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์. ระเบียบวิธีการวิจัยทางสังคมศาสตร์. พิมพ์ครั้งที่ 12. กรุงเทพฯ :  
บริษัทเฟื่องฟ้า พรินต์ติ้ง จำกัด, 2546.
- สุรัชย์ อัญเชิญ. “ยากับชีวิตประจำวัน,” โอสโธสาระ 2000. 1(2) : 1 – 6 ; มีนาคม, 2543.
- สินธุ์ฟ้า แสงจันทร์. ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้า ในการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของ  
บริษัทตัวแทนออกของในท่าอากาศยานกรุงเทพฯ. วิทยานิพนธ์ บธ.ม. กรุงเทพฯ :  
มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร, 2547.
- เสรี วงษ์มณฑา. ครบเครื่องเรื่องการค้าสื่อสารการตลาด. กรุงเทพฯ : วิสิทธิ์ พัฒนา, 2540.
- อาภาวี มหันตโชติ. กลยุทธ์การสื่อสารเพื่อการบริหารลูกค้าสัมพันธ์กับความพึงพอใจของ  
ลูกค้า : กรณีศึกษา GSM Advance บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์เซอร์วิซ จำกัด  
(มหาชน). วิทยานิพนธ์ นศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย, 2547.
- Anonymous. (2006). *The History of Pharmacy*, July 24, 2008. from web site :  
[www.lindsaydrug.com](http://www.lindsaydrug.com)
- David L. Cowen and William H. Helfand. *Pharmacy an illustrated history*. New  
York : Harry N Abrams Inc., 1990.
- George A. Bender. *Great Moments in Pharmacy*. n.p. : Parke, Davis & Company 1965.
- Shultz E. Don, Tannenbaum T. Standley and Lauterborn F. Robert. *Integrated  
Marketing Communication*. n.p., n.d..
- Soderlund Village Drug. (2004). *The Historic Drugstore*, July 24, 2008. from web site :  
[www.drugstoremuseum.com](http://www.drugstoremuseum.com)