

## บรรณานุกรม

- กลมรัตน์ หล้าสูงศ์. (2548) จิตวิทยาการศึกษา. กรุงเทพฯ:ภาควิชาการแนะแนวและจิตวิทยา  
คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.
- กิตติพร วีรสัททกุล. (2550). คู่มือกิจกรรมเทศกาล งานประเพณี ประจำปี 2549-2550.กรุงเทพฯ:การ  
ท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย.
- กิตติชัย เจริญชัย. (ม.ป.ป) เอกสารประกอบการสอนคำนวณตัวอย่างด้วยวิธีของ  
W.G.cochran (1953). เอกสารประกอบการสอนรายวิชา. การวิจัยตลาด สาขาการตลาด  
คณะวิทยาการจัดการ : มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2545). การใช้SPSS for WINDOWSในการวิเคราะห์ข้อมูล. พิมพ์ครั้งที่5.  
กรุงเทพฯ: ซี เค แอนด์ เอส โฟโต้สตูดิโอ.
- จันทิรา สีทองสุข.(2550)การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของผู้จัดการธนาคารออมสินในสังกัดสำนักงาน  
ภาค 8.วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต:มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- ฉัตยาพร เสมอใจ.(2545)สรุปรวม...สุดยอดกลยุทธ์การตลาด.กรุงเทพฯ : เอ็กซ์เปอร์เน็ท.
- ชื่นจิต แจ่มเจนกิจ.(2544 )การบริหารลูกค้าสัมพันธ์.กรุงเทพฯ: ทิปปี้ง พอยท์.
- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ ( 2546) การตลาดบริการ.กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ชลิต ลิ้มปะเนาะ. (2545)Cutting Edge CRM. กรุงเทพฯ : เลิฟ แอนด์ ลิฟ.
- เชษฐิศา กุศลาไสยานนท์. (2550)ศึกษาภาพด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและประสิทธิผลการ  
บริหารลูกค้าสัมพันธ์ที่มีต่อการดำเนินงานของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่ง  
ประเทศไทย.วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต:มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2543). การวิจัยเบื้องต้น. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น.
- ทองสมุทร เล็กเอกรัตน์.(2550)การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของบริษัท ภาพสินธุ์ คอนกรีต (2000)  
จำกัด. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต: มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- ธีระพงษ์ แก้วหางษ์.(2543)กระบวนการเสริมสร้างชุมชนเข้มแข็งประชาคมประชาสังคม.  
พิมพ์ครั้งที่ 5 ศูนย์ฝึกอบรมและพัฒนาการสาธารณสุขมูลฐาน ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ.
- ธีรภัทร มกรพันธ์.(2539)มัดใจลูกค้าให้เหนือกว่าคู่แข่ง.กรุงเทพฯ:แซมเบอร์ กราฟฟิค.
- เนตรนภิส ธนกาญจน์ .( 2552)ความคิดเห็นต่อการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาทักษะการให้บริการผ่าน  
ศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ของพนักงานรับสายโทรศัพท์ศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ 1100 บริษัท ทีไอที  
จำกัด (มหาชน).วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต: มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี.
- สุกัญญา รัศมีธรรมโชติ.(2548)แนวทางการพัฒนาศักยภาพมนุษย์ด้วย Competency Based  
Learning.พิมพ์ครั้งที่ 3 ,กรุงเทพฯ : ศิริวัฒนา อินเตอร์พรีน.

## บรรณานุกรม(ต่อ)

สัญญา สัญญาวิวัฒน์.(2545)ทฤษฎีและกลยุทธ์การพัฒนาสังคม.กรุงเทพฯ :จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

สมพล โอชาวงศ์.(2551)กระบวนการจัดการลูกค้าสัมพันธ์ที่มีต่อการให้บริการอินเทอร์เน็ต  
ความเร็วสูง บริษัท ทีโอที จำกัด(มหาชน) ในเขตชุมสายลำปาง.  
วิทยานิพนธ์สาขาการจัดการทั่วไป:มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง.

สุวิมลย์ จำรูญศิริ.(2551).สถานภาพและศักยภาพการวางแผนพัฒนาการศึกษา ระดับจังหวัด ในเขต  
การศึกษา 9:สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดเลย.วิทยานิพนธ์ระดับปริญญาโท  
มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

สุวิทย์ ธีรศาสตร์.(2549)รายงานการวิจัยเรื่องศักยภาพของหมู่บ้านภาคกลาง, ม.ป.ท. : ม.ป.พ.  
เพชรน้อย ม่วงงาม.(2548).ศักยภาพของชุมชน : กรณีการจัดตั้งหมู่บ้านปลอดภัยจังหวัดสุพรรณบุรี:  
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

มัลลิกา ต้นสอน.(2545)การบริหารลูกค้าสัมพันธ์. กรุงเทพฯ : เอ็กซ์เปอร์เน็ท.  
ประสงค์ ชูวิจิตร.(2548).ศักยภาพและการปฏิบัติงานของคณะกรรมการสถานศึกษา ในสถานศึกษา  
เกษตรภาคใต้:มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.. บัณฑิตวิทยาลัย.

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตสถาน พ.ศ.2525.พิมพ์ครั้งที่ 4 กรุงเทพฯ:อักษรเจริญทัศน์  
พิมพ์พิมล พลเวียง.(2550). ฐานปัจจัยชุมชน:เส้นทางสู่การปรับตัวตามวิถีคิดตามวิถีประชาสวัสดิ์การ  
ที่ยั่งยืน กรุงเทพฯ : สำนักมาตรฐานการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์.  
ไพसान จินตปัญญา.(2548)ได้ทำการศึกษาเรื่องการพัฒนาศักยภาพพนักงานขายที่มีผลต่อความ  
พึงพอใจของลูกค้า.วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต:มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูล  
สงคราม.

ภาณุ ติemannท์.(2548)กลยุทธ์การบริหารลูกค้าสัมพันธ์.กรุงเทพฯ : นิวไวเด็ค.  
ภูรดา สุนทรโกपाल.(2552)ได้ทำการศึกษาปัจจัยเชิงใจที่มีผลต่อการทำงานของพนักงานรับ  
โทรศัพท์ ศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน).วิทยานิพนธ์  
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต:มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี.

ภรณ์ พิมพ์า.(2552)ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ โรงแรมบุติก.  
วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจ :มหาวิทยาลัยนเรศวร.

รวีวรรณ คงเจริญ.(2547).การพัฒนาศักยภาพของเกษตรกรทำนาหว่านน้ำตม โดยใช้พันธุ์ข้าว  
ชัยนาท 1 ในเขตพื้นที่ตำบลสายห้วยบัว อำเภอบ้านหมี่จังหวัดลพบุรี.กรุงเทพฯ:  
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

## บรรณานุกรม(ต่อ)

วิทยา ด้านธำรงกุล และ พิภพ อุดร.(2547)ซีอาร์เอ็ม ซีเอ็มอี หยีนหยางการตลาด. กรุงเทพฯ: ไทยยู  
เนี่ยนกราฟฟิกส์.

วิระพงษ์ จันทร์สนาม.(2551)ได้ทำการศึกษาผลกระทบของการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ต่อความ  
จงรักภักดีของลูกค้าของธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย. วิทยานิพนธ์  
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต: มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.

วีรยุทธ - มาฆะศิริรานนท์. (2543)วิถีความหาลูกค้าคาดหวัง ,พิมพ์ครั้งที่ 3 ,กรุงเทพฯ: ซีระป้อม  
วรรณกรรม.

วันชัย มีชาติ .( 2550)การบริหารองค์การ.กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

อรพรรณนัท หอสุวรรณจิต.(2552)การจัดการลูกค้าสัมพันธ์ของธุรกิจร้านขายยาแผนปัจจุบันริม  
ฝั่งแม่น้ำโขงในภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบนของประเทศไทย.วิทยานิพนธ์  
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต: มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.

ประดิษฐ์ โสบุตร.ผู้จัดการศูนย์บริการ ใ้ด้วยระบบคอมพิวเตอร์ จำกัด สาขามหาสารคาม: วันที่ 24  
กันยายน 2554: บทสัมภาษณ์

เอกสารข้อมูลของบริษัทใ้ด้วยระบบคอมพิวเตอร์ จำกัด สาขามหาสารคาม: 2554

<http://th.wikipedia.org/wiki/%E0%B8%AD%E0%B8%B5%E0%B8%8B%E0%B8%B9%E0%B8%8B%E0%B8%B8>. [ค้น24 กันยายน 2554]

Kotler, Philip. Marketing Management. 10<sup>th</sup> ed. New York : McGrew-Hill, 1988.

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY