

บรรณานุกรม

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

บรรณานุกรม

- กัตัญญ หิริญญสมบุรณ์. การจัดการธุรกิจขนาดย่อม. กรุงเทพฯ : เท็กซ์ แอนด์ เจอร์นัล
พับลิเคชั่น, 2545.
- กัลยา วาณิชบัญชา. การวิเคราะห์สถิติ : สถิติเพื่อสำหรับการบริหารและวิจัย. พิมพ์ครั้งที่ 7.
กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2546.
- ขวัญชนก บัตรศิริมงคล. ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้และความพึงพอใจต่อการบริหารลูกค้า
สัมพันธ์ของธุรกิจจำหน่ายรถยนต์ในเขตจังหวัดขอนแก่น. วิทยานิพนธ์ บช.ม.
มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2548. ถ่ายเอกสาร.
- ฉัตรศิริ ปิยะพิมลสิทธิ์. การใช้ SPSS เพื่อการวิเคราะห์ข้อมูล. กรุงเทพฯ : คณะศึกษาศาสตร์
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2548.
- ชัชวาล พลเยี่ยม. ความสัมพันธ์ระหว่างศักยภาพทางการตลาดกับความได้เปรียบทาง
การแข่งขันของธนาคารออมสิน. วิทยานิพนธ์ กจ.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัย
มหาสารคาม, 2550. ถ่ายเอกสาร.
- ชาคริยา ปวันณีย์. การประยุกต์ใช้การบริหารลูกค้าสัมพันธ์กับลูกค้าที่เป็นสมาชิกของธุรกิจ
อาหารเสริมยี่ห้อเซอร์บาไลฟ์ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม. วิทยานิพนธ์
บช.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, 2552. ถ่ายเอกสาร.
- ชื่นจิตต์ แจ็งเจนกิจ. การบริหารลูกค้าสัมพันธ์. กรุงเทพฯ : ทิปป์โป้ง พอยท์, 2544.
- เชษฐิศา กุศลลาไสยานนท์. ผลกระทบของศักยภาพด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และประสิทธิผล
การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ ที่มีต่อผลการดำเนินงานของบริษัทจดทะเบียนในตลาด
หลักทรัพย์แห่งประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ บช.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัย
มหาสารคาม, 2550. ถ่ายเอกสาร.
- ฐิติพร วรฤทธิ. ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพระบบสารสนเทศทางการบัญชีความได้เปรียบ
ทางการแข่งขัน และความสำเร็จในการดำเนินงานของธุรกิจ SMEs ในประเทศไทย.
วิทยานิพนธ์ บช.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2550. ถ่ายเอกสาร.
- ทิพย์ กิจวิจารณ์. วิธีการวิจัยทางการศึกษา. ขอนแก่น : มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ,
2549.

บริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม, องค์การ. ผู้ประกอบการในธุรกิจบริการขนาดย่อม ในเขต

อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม. มหาสารคาม : องค์การบริหารส่วนจังหวัด
มหาสารคาม, 2552.

บุญชม ศรีสะอาด. การวิจัยเบื้องต้น. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น, 2545.

ปพฤกษ์ อุดสาหะวานิชกิจ. เอกสารประกอบการสอน ตักยภาพในการแข่งขันระดับโลก :
Global Competitiveness. มหาสารคาม : คณะการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัย
มหาสารคาม, 2547.

ผลิน ภู่อรุณ. การจัดการร่วมสมัย : กรอบแนวคิดใหม่ทางการจัดการในการสร้างและพัฒนา
พลวัตในการแข่งขัน. กรุงเทพฯ : บริษัทเอกพิมพ์, 2548.

พอร์เตอร์, ไมเคิล อี. กลยุทธ์กับอินเทอร์เน็ต : การสร้างข้อได้เปรียบในการแข่งขัน. แปลโดย
ฐิตินันท์ อธิรัตน์. กรุงเทพฯ : เอ็กซ์เปอร์เน็ท, 2548.

_____. ยุทธวิธีการแข่งขัน. แปลโดยสมคิด จาตุศรีพิทักษ์, สุวินัย ต๋อศิริสุข และอดุล
สาวนายน. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดยูเคชั่น, 2547.

พาณิชย์, กระทรวง. ผลผลิตมวลรวมในประเทศ. ค้นเมื่อ 27 ธันวาคม 2552, จาก
<http://www.ops.moc.go.th>. 2552.

พาณิชย์จังหวัดมหาสารคาม, สำนักงาน. ภาวะเศรษฐกิจการค้าจังหวัดมหาสารคาม. ค้นเมื่อ
8 พฤศจิกายน 2552, จาก <http://www.klang.cgd.go.th>. 2552.

_____. ภาวะเศรษฐกิจจังหวัดมหาสารคาม. ค้นเมื่อ 25 สิงหาคม 2552, จาก
<http://www.moc.go.th>. 2552.

พิภพ คงเมือง. การสร้างฐานข้อมูลลูกค้า. ค้นเมื่อ 28 ธันวาคม 2552, จาก
<http://www.ptc.ac.th/course/233405>. 2552.

พิชญ จงสถิตย์วัฒนา. การบริหารการตลาด การวิเคราะห์กลยุทธ์ และการตัดสินใจ.
พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2548.

วงศ์พัฒนา ศรีประเสริฐ. การสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขัน. มหาสารคาม :
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, 2552.

- วารุณี ผดุงนทรารักษ์. การศึกษาแนวทางในการพัฒนากลยุทธ์เพื่อความได้เปรียบทางการแข่งขันของเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่าย (X86 Brand) ของ บริษัทฮิวเลตต์-แพคการ์ด (ประเทศไทย) จำกัด. การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง บช.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย, 2548. ถ่ายเอกสาร.
- วาสนา จรุงศรีโชติกำจร. ผลกระทบของประสิทธิภาพการจัดการโลจิสติกส์ที่มีต่อความได้เปรียบทางการแข่งขันของธุรกิจอุตสาหกรรมอาหารในประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ บช.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2550. ถ่ายเอกสาร.
- วิชัย โสสุวรรณจินดา. กรอบเครื่องเรื่องการบริหารธุรกิจขนาดย่อม (แนวปฏิบัติและกรณีศึกษา). พิมพ์ครั้งที่ 9. กรุงเทพฯ : สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น), 2549.
- วิทยา คำนงรังกุล. การบริหาร. กรุงเทพฯ : เวิร์ดเวฟ เอ็ดดูเคชั่น, 2546.
- วิทยา คำนงรังกุล และพิภพ อุดร. ซีอาร์เอ็ม : ซีอีเอ็ม หยีนหยางการตลาด. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : วงกลม, 2549.
- วิภาพร วีรฤทธิชัย. ผลกระทบของการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพการทำงาน ความพึงพอใจในการให้บริการและผลการดำเนินงานของสำนักงานบัญชีในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ. วิทยานิพนธ์ บช.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2549. ถ่ายเอกสาร.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. การบริหารการตลาด. กรุงเทพฯ : บริษัทธรรมสาร จำกัด, 2546.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. กลยุทธ์การตลาด การบริหารการตลาด. กรุงเทพฯ : ชีระฟิล์ม และไซเท็กซ์, 2546.
- _____. กลยุทธ์การตลาด การบริหารการตลาดและกรณีตัวอย่าง. กรุงเทพฯ : พัฒนาการศึกษา, 2548.
- สมยศ นาวิการ. การบริหารเชิงกลยุทธ์. กรุงเทพฯ : บรรณกิจ, 2548.
- อดุลย์ จาตุรงค์กุล. การบริหารการตลาด กลยุทธ์และยุทธวิธี. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2546.
- อภิรดี เจียรศิริสมบูรณ์. ผลกระทบของความสามารถทางการเจรจาต่อรองของผู้บริหารที่มีต่อความได้เปรียบทางการแข่งขันของธุรกิจส่งออกอัญมณีและเครื่องประดับในประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ กจ.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2550. ถ่ายเอกสาร.

แอนด์เดอร์สัน, คริสติน และเดอว์, คาร์รอส. **CRM การบริหารลูกค้าสัมพันธ์**. พิมพ์ครั้งที่ 2.
แปลโดย มัลลิกา ต้นสอน. กรุงเทพฯ : เอ็กเซลเอร์เน็ท, 2546.

Alt, Rainer and Puschmann, Thomas. "Successful Practices in Customer Relationship Management," **IEEE Computer Society**. November 30, 2009. Available [http://verdi.unisg.ch/org/iwi/iwi_pub.nsf/wwwpubrecent Eng.pdf](http://verdi.unisg.ch/org/iwi/iwi_pub.nsf/wwwpubrecentEng.pdf). 2005.

Demeter, K. "Manufacturing Strategy and Competitiveness," **Journal International of Production Economics**. 81-82(1) : 205-213 ; April, 2003.

Dessler, G. **Human Resource Management**. 8th ed. New Jersey : Prentice-Hall, 2000.

Ferguson, G A and Takane, Y. **Statistical Analysis in Psychology and Education**.
Singapore : McGraw-Hill, 1989.

Guan, Jian Cheng and others. "A Study of the Relationship between Competitiveness and Technological Innovation Capability Based on DEAR Models," **European Journal of Operational Research**. 170(3) : 971-986 ; May, 2006.

Kaleka, Anna. "Resources and Capabilities Driving Competitive Advantage in Export Markets : Guidelines for Exporters," **Industrial Marketing Management**. 31 : 273-283, 2002.

Kotler, Philip. **Marketing Management**. 11th ed. New Jersey : Prentice-Hall, 2003.

Porter, Michael E. **Competition and Strategy**. Oxford : Oxford University Press, 1999.

_____. **Competition, International**. Boston, MA : Harvard Business School Publishing, 1998.

Segun, Yenyurt S, Cavusgil, Tamer G. and Hult, Tomas M. "A Global Market Advantage Framework : The Role of Global market Knowledge Competencies," **International Business Review**. 14 : 1-19, 2005.

Wagner, Stephan M. "A Firm's Responses to Deficient Suppliers and Competitive Advantage," **Journal of Business Research**, 2006.

Yamane, T. **Statistics: An introductory analysis**. 2nd ed. New York : Harper & Low, 1973.