

## บรรณานุกรม

- กตัญญู หิรัญ. การจัดการธุรกิจขนาดย่อม. กรุงเทพฯ : เท็กซ์ แอนด์ เจอร์นัล พับลิเคชั่น, 2545.
- กิตติ ศิริพัลลภ. การบริหารลูกค้าสัมพันธ์. กรุงเทพฯ : อนงค์ศิลป์การพิมพ์, 2545.
- โกศล พรประสิทธิ์. สร้างยอดขายอันดับ 1 ด้วย Prosoft CRM. กรุงเทพฯ : พิมพ์ดี จำกัด, 2552.
- ขวัญชนก บัทรศิริมงคล. ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้และความพึงพอใจต่อการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของธุรกิจจำหน่ายรถยนต์ในเขตจังหวัดขอนแก่น. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2548.
- คลังจังหวัดกาฬสินธุ์, สำนักงาน. รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดกาฬสินธุ์. คั่นเมื่อ 15 กุมภาพันธ์ 2555. จาก <http://klang.cgd.go.th/ksn>, 2555.
- จารุณี ผดอินทรารักษ์. ความได้เปรียบทางการแข่งขัน. กรุงเทพฯ : ทรีบีส์, 2548.
- ฉัตรศิริ ปิยะพิมลสิทธิ์. การใช้ SPSS เพื่อการวิเคราะห์ข้อมูล. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2548.
- ชัชวาล พลเยี่ยม. ความสัมพันธ์ระหว่างศักยภาพทางการตลาดกับความได้เปรียบทางการแข่งขันของธนาคารออมสิน. วิทยานิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2550.
- ชาคริยา ปวันณีย์. การประยุกต์ใช้การบริหารลูกค้าสัมพันธ์กับลูกค้าที่เป็นสมาชิกของธุรกิจอาหารเสริมยี่ห้อเฮอรับาไลฟ์ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, 2552.
- ชื่นจิตต์ แจ่งเจนนิจ. การบริหารลูกค้าสัมพันธ์. กรุงเทพฯ : ทิปป์อิง พอยท์, 2544.
- เชษฐิศา กุศลาไสยานนท์. ผลกระทบของศักยภาพด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และประสิทธิภาพการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ ที่มีต่อผลการดำเนินงานของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2550.

โชคชัย เกษมทวีสิน. บทความ. ค้นเมื่อ 15 กุมภาพันธ์ 2555. จาก <[http://www.corehoon.com/index.php?option=com\\_content&task=view&id=3961&Itemid=6](http://www.corehoon.com/index.php?option=com_content&task=view&id=3961&Itemid=6)>, 2551.

ฐิติพร วรฤทธิ์. ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพระบบสารสนเทศทางการบัญชีความได้เปรียบทางการแข่งขัน และความสำเร็จในการดำเนินงานของธุรกิจ SMEs ในประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2550.

ทิพยา กิจวิจารณ์. วิธีการวิจัยทางการศึกษา. ขอนแก่น : มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ, 2549.

นิตยสารผู้จัดการ. กระตุ้นธุรกิจก่อสร้าง. ค้นเมื่อ 25 กุมภาพันธ์ 2555. จาก [info.gotomanager.com/news/details.aspx?id=82124](http://info.gotomanager.com/news/details.aspx?id=82124) แคม, 2555.

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

บุหงา นราธิปภัทร. ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความสามารถในการแข่งขันขององค์กรธุรกิจค้าวัสดุก่อสร้าง กรณีศึกษา : ร้านค้าวัสดุก่อสร้างในจังหวัดสุราษฎร์ธานี. วิทยานิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยสุโขทัยนครราชสีมา, 2550.

ปพฤกษ์ อุตสาหะวาณิชกิจ. เอกสารประกอบการสอน ศักยภาพในการแข่งขันระดับโลก : Global Competitiveness. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2547.

ปิยนันท์ นามวงศ์. การศึกษาประสิทธิภาพการจัดการขนส่งของธุรกิจจำหน่ายวัสดุก่อสร้างในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน. วิทยานิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2551.

ผลิน ภู่อรุณ. การจัดการร่วมสมัย : กรอบแนวคิดใหม่ทางการจัดการในการสร้างและพัฒนาพลวัตในการแข่งขัน. กรุงเทพฯ : บริษัทเอกพิมพ์, 2548.

พัฒนาธุรกิจการค้าจังหวัดกาฬสินธุ์, สำนักงาน. การประกอบธุรกิจจังหวัดกาฬสินธุ์. ค้นเมื่อ 20 เมษายน 2555. จาก [dhttp://www.ptc.ac.th/course/233405](http://www.ptc.ac.th/course/233405), 2555

พิภพ คงเมือง. การสร้างฐานข้อมูลลูกค้า. ค้นเมื่อ 17 เมษายน 2555. จาก [dhttp://www.ptc.ac.th/course/233405](http://www.ptc.ac.th/course/233405), 2555.

พิษณุ จงสถิตย์วัฒนา. การบริหารการตลาด การวิเคราะห์กลยุทธ์ และการตัดสินใจ. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2548.

มัลลิกา ต้นสอน และคณะ. CRM การบริหารลูกค้าสัมพันธ์. กรุงเทพฯ : เอ็กซ์เปอร์เน็ท, 2545.

- วาสนา จรูญศรี โชติกำจร. ผลกระทบของประสอทธิภาพการจัดการโลจิสติกส์ที่มีต่อความ  
ได้เปรียบทางการแข่งขันของธุรกิจอุตสาหกรรมอาหารในประเทศไทย. วิทยานิพนธ์  
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2550.
- วิชัย โถจินดา. ครบเครื่องเรื่องธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (แนวปฏิบัติและกรณีศึกษา).  
พิมพ์ครั้งที่ 9. กรุงเทพฯ : สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น), 2549.
- วิทยา ด้านธำรงกุล. การบริหาร. กรุงเทพฯ : เวิร์ดเวฟ เอ็ดดูเคชั่น, 2546.
- วิทยา ด้านธำรงกุล และพิภพ อุดร. ซีอาร์เอ็ม หยีนหยางการตลาด. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ :  
วงกลม, 2549.
- วิภาพร วีรฤทธิชัย. ผลกระทบของการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพการทำงานความ  
พึงพอใจในการให้บริการและผลการดำเนินงานของสำนักงานบัญชีในภาคตะวันออก  
เฉียงเหนือ. วิทยานิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัย  
มหาสารคาม, 2549.
- วิระพงษ์ จันทร์สนาม. ผลกระทบของการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ ต่อความจงรักภักดีของลูกค้า  
ของธุรกิจพาณิชย์. เล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ บริหารธุรกิจ  
มหาบัณฑิต. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศิลปากร, 2551.
- ศูนย์วิจัยกสิกรไทย. แนวโน้มเศรษฐกิจอุตสาหกรรมการก่อสร้าง. ค้นเมื่อ 26 สิงหาคม 2555.  
จาก <http://www.buidernew.in.th/page.php?a=10&n=176&cno=703>, ไม่ปรากฏปีที่  
พิมพ์. ศูนย์วิจัยไทยพาณิชย์. บทความ. ค้นเมื่อ 26 สิงหาคม 2555. จาก <[http://library.  
dip.go.th/multim/edoc/09994.doc](http://library.dip.go.th/multim/edoc/09994.doc)>, 2551.
- สุพมาลย์ คล้อยเอี่ยม. กลยุทธ์การส่งเสริมการตลาดของบริษัทตัวแทนจำหน่ายวัสดุก่อสร้างที่มี  
มืออิทธิพลต่อพฤติกรรมซื้อของร้านค้าวัสดุก่อสร้าง ในจังหวัดนครราชสีมา.  
วิทยานิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. นครราชสีมา : มหาวิทยาลัยราชภัฏ  
นครราชสีมา, 2554.
- สมนึก ภัททิยธนี. การวัดผลการศึกษา. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2544.
- สมยศ นาวิการ. การบริหารเชิงกลยุทธ์. กรุงเทพฯ : บรรณกิจ 1991, 2548.
- สุรภกิจ จันทร์แสงศรี. กลยุทธ์การสร้างรายได้เปรียบทางการแข่งขันของธุรกิจจำหน่ายวัสดุ  
ก่อสร้าง จังหวัดมหาสารคาม. วิทยานิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาสารคาม :  
มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2550.

สารานุกรมไทย. การขนส่ง. ค้นเมื่อ 26 สิงหาคม 2555. จาก <<http://www.kanchanapisek.or.th>>, 2550.

หทัยรัตน์ ลิ้มถวิล. กลยุทธ์การตลาดของผู้จำหน่ายวัสดุก่อสร้าง ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสุรินทร์. วิทยานิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2548.

อภิรดี เจียรศิริสมบุรณ์. ผลกระทบของความสามารถทางการเจรจาต่อรองของผู้บริหารที่มีต่อความได้เปรียบทางการแข่งขันของธุรกิจส่งออกอัญมณีและเครื่องประดับในประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2550.

แอนเดอร์สัน, คริสติน และเดอรั, คาร์รอส. CRM การบริหารลูกค้าสัมพันธ์. พิมพ์ครั้งที่ 2. แปลโดยมัลลิกา ต้นสอน. กรุงเทพฯ : เอ็กเปอร์เน็ท, 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](http://verdi.unisg.ch/org/iwi/iwi_pub.nsf/wwwpubrecent) Eng.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**. 8<sup>th</sup> 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**. 11<sup>th</sup> ed. New Jersey : Prentice-Hall, 2003.

Lawson-Body, A., & Limayem, M. "The impact of customer relationship management on customer loyalty: The moderating role of website characteristics," **Journal of Computer-Mediated Communication**, 9(4) : 19 ; December, 2004.

- Porter, Michael E. **Competition and Strategy**. England : Oxford University Press, 1985.
- \_\_\_\_\_. **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**. 2<sup>nd</sup>. New York : Harper & Low, 1973.



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY