

บรรณานุกรม

- กนิษฐาริน จิโนวัฒน์. (2550). **คุณภาพบริการของโรงแรมใบไม้เขียวในเขตภาคใต้**. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์.
- กรรมเกษม วสันตวิภูวต์. (2551). **ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อนักท่องเที่ยวชาวไทยในการเลือกใช้บริการโรงแรมแบบบูติก ในจังหวัดเชียงใหม่**. การค้นคว้าแบบอิสระ เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2549). **หลักสถิติ**. พิมพ์ครั้งที่ 8. กรุงเทพฯ: ธรรมสาร.
- _____. (2550). **สถิติสำหรับงานวิจัย**. พิมพ์ครั้งที่ 3, กรุงเทพฯ: ศูนย์หนังสือจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- _____. (2546). **การใช้ Spss for Windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล (ฉบับปรับปรุงใหม่)**. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- กิตติพงษ์ กลมกล่อม. (2546). **การออกแบบและพัฒนาคลังข้อมูล (Data Warehouse)**. กรุงเทพฯ: เคทีพี คอมพ์ แอนด์ คอนซัลท์.
- กิตติพงษ์ วิเวกานนท์ และคนอื่น ๆ. (2547). **การจัดการกระบวนการ : หนทางสร้างคุณภาพการเพิ่มผลผลิต และศักยภาพเพื่อการแข่งขัน**. กรุงเทพฯ: อินโนกราฟฟิกส์.
- กิตติศักดิ์ พลอยพานิชเจริญ. (2551). **หลักการการควบคุมคุณภาพ**. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น).
- กฤษณชาติ รื่นรมย์, เพลินทิพย์ โกเมศโสภา และสาวิกา อุณหนันท์. (2548). **การมุ่งเน้นลูกค้าและตลาด : สร้างองค์กรให้แตกต่างอย่างเหนือชั้น**. พิมพ์ครั้งที่ 2 กรุงเทพฯ : อินโนกราฟฟิกส์.
- ขวัญหทัย สุขสมณะ. (2545). **ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการโรงแรมในอำเภอเมืองจังหวัดเชียงราย**. การค้นคว้าแบบอิสระ สาขาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ครรชิต มาลัยวงศ์. (ม.ป.ป.) **เทคโนโลยีสารสนเทศ**. ค้นเมื่อ เมษายน 23, 2554 จาก http://www.drkanthit.com/ict_ideas/articles/it02.pdf.
- เคนเนท ซี. เลาดอน และจิมส์ พี. เลาดอน. (2550). **ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ**. (สัลยุทธ์ สว่างวรรณ. ผู้แปล). กรุงเทพฯ : เพียร์สัน เอ็ดดูเคชั่น อินโดไชน่า.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- จารึก ชุกติติกุล. (2548). เทคโนโลยีสารสนเทศคุณภาพ : ประญา สาระ และวิทยานิพนธ์.
คอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีขั้นสูง, 8. 1-15.
- _____. (2553). เทคโนโลยีสารสนเทศคุณภาพ : ทฤษฎี วิจัย และการนำไปใช้
คอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีขั้นสูง, 11. 1-15.
- จำลอง ขุนพลแก้ว. (2550). บริหารลูกค้าด้วยความเข้าใจ Productivity Corner ค้นเมื่อ
กุมภาพันธ์ 21, 2551 จาก
http://www2.ftpi.or.th/th/knowninf_pcornerdetail.php?pdid=507.
- จุฑาทิพย์ ใจภักดี. (2553). กรณีศึกษาการประยุกต์ใช้วิธี Agile ในการบริหารโครงการพัฒนา
ซอฟต์แวร์ในประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหาร
โครงการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี.
- ฉวีวรรณ เพ็ชรประสม. (2551). ผลกระทบของการบริหารลูกค้าสัมพันธ์และการบริหาร
ประสบการณ์ลูกค้าต่อคุณค่าตราสินค้าในธุรกิจสินเชื่อบัตรเครดิต. วิทยานิพนธ์
การจัดการมหาบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยีการจัดการ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี.
- นิตยาพร เสมอใจ. (2547). การจัดการและการตลาดบริการ. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- _____. (2549). การบริหารการตลาด. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ชนวัฒน์ โกญจนวรรณ. (2550). การจัดการสารสนเทศสำหรับผู้บังคับการและผู้บริหารงาน.
พิมพ์ครั้งที่ 1 กรุงเทพฯ : เอ็กสเปอร์เนท.
- ชรินทร์ญา กล้าแข็ง. (2006). Agile. ค้นเมื่อ พฤษภาคม 30, 2555 จาก
<http://wiki.nectec.or.th/setec/Knowledge/Agile>.
- ชัยยศ สันติวงษ์ และนิตยา เจริญประเสริฐ. (2546). การบริหารระบบสารสนเทศเชิงกลยุทธ์.
กรุงเทพฯ : ประชุมช่าง.
- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. (2546). การตลาดบริการ. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ชื่นจิตต์ แจ่มเจนกิจ. (2546). การบริหารลูกค้าสัมพันธ์. พิมพ์ครั้งที่ 2 กรุงเทพฯ : ทิปป์ ป๊อง พอยท์.
- _____. (2549). กลยุทธ์การบริหารประสบการณ์ของลูกค้า. พิมพ์ครั้งที่ 1 กรุงเทพฯ :
ทิปป์ ป๊อง พอยท์.
- ชูศรี วงศ์รัตนะ. (2550). เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย. พิมพ์ครั้งที่ 10. กรุงเทพฯ :
ไทม์เนรมิตกิจอินเตอร์ โพรเกรสซิฟ.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- เชฐธิดา กุศลาไสยานนท์. (2550). ผลกระทบของศักยภาพด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและ
ประสิทธิภาพการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ที่มีต่อผลการดำเนินงานของบริษัทจดทะเบียนใน
ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการจัดการเทคโนโลยีและพาณิชยอิเล็กทรอนิกส์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- คารนิ ชาติทอง. (2548). กลยุทธ์การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของแผนกอาหารและเครื่องดื่ม โรงแรม
โพธิ์ชันต์. รายงาน วารสารศาสตรมหาบัณฑิต (การสื่อสารภาครัฐและเอกชน)
คณะวารสารศาสตร์และการสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- เดือนจิตต์ จิตต์อารี. (2539). วิธีการวิจัยการโฆษณา. พิมพ์ครั้งที่ 3 กรุงเทพฯ: อลิ้นไพล.
- ธงชัย สันติวงษ์. (2539). พฤติการณ์ผู้บริโภคทางการตลาด. พิมพ์ครั้งที่ 8 กรุงเทพฯ:
ไทยวัฒนาพานิช.
- ชนวรรณ แสงสุวรรณ และคนอื่นๆ. (2544). การบริหารการตลาด. กรุงเทพฯ: เอ็กสเปอร์เน็ท.
- ธาวิณี โชติวรรณกุล. (2550). ปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการเลือกเข้าพักใน
โรงแรมในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย. การศึกษาโดยอิสระ
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง.
- ธีรพันธ์ โล่ทองคำ. (2550 ก, พฤษภาคม 1). เครื่องมือไอเอ็มซีมีบทบาทอย่างไร (ตอนแรก).
มติชน, หน้า 20.
- _____. (2550 ข, พฤษภาคม 29). ซีอีเอ็ม : เข็มทิศธุรกิจ. มติชน, หน้า 20.
- นวลฉวี นาคประดิษฐ์. (2550). การศึกษาความสัมพันธ์ลูกค้าโดยนำหลักการสื่อสารการตลาดแบบ
บูรณาการร่วมกับหลักการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ กรณีศึกษาบริษัท คิง เพาเวอร์ อินเตอร์
เนชั่นแนล จำกัด. การศึกษาอิสระ วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต วิทยาลัยวิศวกรรมศึกษา
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- นิคม จารุมณี. (2544). การท่องเที่ยวและการจัดการอุตสาหกรรมท่องเที่ยว. กรุงเทพฯ :
โอเดียนสโตร์.
- นิพนธ์ บัวแก้ว. (2549). รู้จัก...ระบบการผลิตแบบลีน (Lean manufacturing system).
พิมพ์ครั้งที่ 5 กรุงเทพฯ : สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น).
- นิภา ศรีไพโรจน์. (2533). สถิติอนุพารามเมตริก. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- นิตา ชัชกุล. (2551). **อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว**. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- บรรจง จันทมาศ. (2547). **การบริหารคุณภาพและเพิ่มผลผลิต**. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น).
- บิสิเนสไทย. (2549). **เปิดโรดแมป CRM 4 องค์การต้นแบบมัดใจลูกค้า**. ค้นเมื่อ สิงหาคม 30, 2555 จาก <http://www.arip.co.th/businessnews.php?id=410163>.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2545). **การวิจัยเบื้องต้น**. พิมพ์ครั้งที่ 7 กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น.
- บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา. (2548). **การพัฒนาการท่องเที่ยวแบบยั่งยืน**. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์เพรสแอนด์ดีไซน์.
- ปรมะ สตะเวทิน. (2538). **หลักนิเทศศาสตร์**. กรุงเทพฯ : ห้างหุ้นส่วนภาพพิมพ์.
- ปราณี เอี่ยมลออภักดี. (2549). **การบริหารการตลาด**. พิมพ์ครั้งที่ 1 กรุงเทพฯ : ธนาเพรส.
- พงษ์ศักดิ์ ผกามาศ. (2553). **ระบบไอซีทีและการจัดการยุคใหม่**. กรุงเทพฯ : วิตต์กรุ๊ป.
- พสุ เดชะรินทร์. (2548). **Balanced Scorecard : รัสเซียในการปฏิบัติ**. พิมพ์ครั้งที่ 5 กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- พัชรพล ตูลยนิษกะ. (2552). **ความคิดเห็นต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีต่อการใช้บริการรีสอร์ทขนาดเล็กในจังหวัดสงขลา**. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- พิบูล ทีปะปาล. (2549). **การบริหารการตลาด : ยุคใหม่ในศตวรรษที่ 21 (Marketing Management in the 21st Century)**. กรุงเทพฯ : อมรการพิมพ์.
- เพรสแมน โรเจอร์ เอส. (2549). **วิศวกรรมซอฟต์แวร์**. (พรฤดี เนติโสภาคกุล. ผู้แปลและเรียบเรียง) กรุงเทพฯ : ท้อป.
- ฟอร์เรส ดับบลิว และคนอื่น ๆ. (2545). **คู่มือปฏิบัติ Six Sigma เพื่อสร้างความเป็นเลิศในองค์กร**. (ณัฐพันธุ์ เขจรนันท์ และคนอื่น ๆ. ผู้แปล). กรุงเทพฯ : เอ็กซ์เปอร์เน็ท. มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. (2542). **สถิติเศรษฐศาสตร์และธุรกิจ**. พิมพ์ครั้งที่ 10. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- _____. (2547). **การจัดการห่วงโซ่อุปทานและร้านค้าสมัยใหม่**. พิมพ์ครั้งที่ 1 นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- รังสรรค์ ประเสริฐศรี. (2549). การจัดการสมัยใหม่. กรุงเทพฯ : ธรรมสาร.
- รังสรรค์ เลิศในสัตย์. (2549). การตลาดเชิงกลยุทธ์ เพื่อความสำเร็จสำหรับผู้บริหาร SMEs. กรุงเทพฯ : สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี(ไทย-ญี่ปุ่น).
- รุจิจันทร์ พิริยะพงศ์. (2549). สารสนเทศทางธุรกิจ. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- เลห์ทีเนน, จาร์โม อาร์. (2550). การบริหารลูกค้าสัมพันธ์เชิงรุก (Active Customer Relationship Management). (ธีระศักดิ์ กำบรรณารักษ์, ผู้แปล). กรุงเทพฯ : พิมพ์ดี.
- วรชัย เขาวปานิ. (2550). วิธีการวิจัยทางเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์. พิมพ์ครั้งที่ 1 เพชรบุรี : คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี.
- วรรณศิลป์ จีระกาศ. (2550). พฤติกรรมการเลือกใช้บริการที่พักรีสอร์ทของผู้บริโภคในเขตพื้นที่อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย. การศึกษาอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทั่วไป มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย.
- วรรัช จันทรภักตร์. (2547). ปัจจัยพฤติกรรมการเลือกใช้บริการโรงแรมของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่. การค้นคว้าแบบอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการตลาด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- วาริรัตน์ อำพรรัตน์. (2553). การใช้อาชญากรรมเพื่อพัฒนาระบบสารสนเทศ กรณีศึกษา ระบบบริหารจัดการโครงการนักศึกษา. การจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- วิระพงศ์ จันทรสนาม. (2551). ผลกระทบของการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ต่อความจงรักภักดีของลูกค้าของธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการเทคโนโลยีและพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- วีรฐ มาณะศิริานนท์. (2544). คู่มือ วิธีค้นหาลูกค้าคาดหวัง Finding the Prospects. พิมพ์ครั้งที่ 4 ม.ป.ท. : ซีระป้อมวรรณกรรม.
- วีระวัฒน์ กิจเลิศไพโรจน์. (2547). การตลาดธุรกิจบริการ. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- ศรีไพร ศักดิ์รุ่งพงศากุล และเจษฎาพร ยุทธนวิบูลย์ชัย. (2549). ระบบสารสนเทศและเทคโนโลยีการจัดการความรู้. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดยูเคชั่น.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- ศรีสมรัก อินทจันทร์ยัง. (2549). ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ. พิมพ์ครั้งที่ 1 กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ศิริ ภู่งษ์วัฒนา. (2550). การจัดการช่องทางการตลาด. กรุงเทพฯ : แสงดาว.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2539). พฤติกรรมผู้บริโภค ฉบับสมบูรณ์. กรุงเทพฯ : พัฒนาศึกษา.
- _____. (2541). การบริหารการตลาดยุคใหม่. กรุงเทพฯ: ชีระฟิล์มและไซเท็กซ์.
- _____. (2543). หลักการตลาด. กรุงเทพฯ : ชีระฟิล์มและไซเท็กซ์.
- ศุภชัย สุวรรณกนิษฐ. (2549). การนำเสนอรูปแบบการบริการจัดการแบบซิกซ์ ซิกมาในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา. วิทยานิพนธ์ปริญญาการศึกษาดุสิตบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สภาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. (2554). แดลงข่าวสภาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. ค้นเมื่อ เมษายน 25, 2554 จาก <http://www.thailandtourismcouncil.org/download/tctnews/press19.pdf>.
- สมจินตนา คุ่มภัย. (2553). การเปรียบเทียบวัฒนธรรมองค์กรที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลองค์กร : กรณีศึกษาธุรกิจวิสาหกิจในประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ รัฐประศาสนศาสตรดุษฎีบัณฑิต คณะรัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- สมวงศ์ พงศ์สถาพร. (2550). เคล็ดลับลับการตลาดบริการ The Secret of Service Marketing. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : ยูนิซีแอล บุ๊คส์.
- สมวงศ์ พงศ์สถาพร และสุนทร เลหาพัฒน์วงศ์. (2550). CRM เกมครองใจลูกค้า. กรุงเทพฯ : พี ซี พรินเทก.
- สิทธิศักดิ์ พุกภัยพิติกุล. (2548). การพัฒนาคุณภาพแบบก้าวกระโดดด้วยวิธี Six Sigma. พิมพ์ครั้งที่ 3 กรุงเทพฯ : สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น).
- สุดาพร ภูณทลบุตร. (2550). หลักการตลาด....สมัยใหม่. พิมพ์ครั้งที่ 2 กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สุชาติ คำสำราญ. (2551). การศึกษาพฤติกรรมผู้บริโภค และปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกที่พักแรมของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ กรณีศึกษา โรงแรม รีสอร์ท และ บังกะโล ในอำเภอเกาะสมุย. วิทยานิพนธ์ เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต (เศรษฐศาสตรธุรกิจ) คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- เสรี วงษ์มณฑา. (2542). การวิเคราะห์พฤติกรรมผู้บริโภค. กรุงเทพฯ: ซีระฟิล์ม และไซเท็กซ์.
- อดุลย์ จาตุรงค์กุล และดลยา จาตุรงค์กุล. (2550). พฤติกรรมผู้บริโภค. พิมพ์ครั้งที่ 8. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- อภิรักษ์ เลขพัฒน์. (2552). ปัจจัยการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการโรงแรมในจังหวัด นครราชสีมา. วิทยานิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย.
- อรรถกร เก่งพล. (2548). ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ. พิมพ์ครั้งที่ 1 กรุงเทพฯ: เจเนซิสมีเดียคอม.
- อาร์ กาวานาซ, อาร์ นิแมน และพี เพนเด. (2546). เส้นทางสู่ Six Sigma. (ฝ่ายวิชาการ สำนักพิมพ์ท็อป. ผู้แปล). กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ท็อป.
- อานวย ไชยปิ่น. (2550). บทบาทของผู้บริหารชั้นพื้นฐานในการระดมทรัพยากรทางการศึกษา กรณีศึกษา : โรงเรียนบ้านด้ายเทพกาญจนาอุปถัมภ์ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่. การศึกษาอิสระ ครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย.
- แอนเดอร์สัน คริสติน. (2546). CRM การบริหารลูกค้าสัมพันธ์. (มัลลิกา ดันสอน และ สิทธิชัย ทรงอภิมาศ. ผู้แปล). พิมพ์ครั้งที่ 2 กรุงเทพฯ: เอ็กซ์เปอร์เน็ท.
- Frederieck F. Reichheld. (2547). CRM : วิธีการของฮาร์วาร์ด. (นรินทร์ องค์กรอินทรี และวีรวิฐ มาพะศิริรานนท์. ผู้แปล). พิมพ์ครั้งที่ 1 กรุงเทพฯ: เอ็กซ์เปอร์เน็ท.
- Bearden, Ingram and LaForge. (2007). **Marketing : Principles and Perspectives.** 5th ed. New York: McGraw-Hill Companies.
- Bligh, Philip. and Turk, Douglas. (2004). **CRM Unplugged Releasing CRM's Strategic Value.** Canada: John Wiley & Sons, Inc.
- Efrain, Turban. Ephraim McLean. and James, Wetherbe. (2002). **Information technology formangement: transforming business in the digital economy.** 3th ed. New York John Wiley & Sons.
- Hoffman, Douglas. and Bateson, John. (2006). **Services Marketing : Concepts, Strategies, & Cases.** 3rd ed. USA: Thomson Higher Education.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- Johnson Julie, Tracey. (1996). **The Influence of Interfirm Structure and Buyer Sale Person Behavior on Relations Outcomes (Relationship Marketing Customer Relationships)**. Doctor's Thesis. Georgia State University.
- Kerin. Hartley. and Rudelius. (2007). **Marketing : The Core**. 2nd ed. North America: McGraw-Hill.
- Kotler, Phillip and Kevin Lane Keller. (2003). **Marketing Management**. Pearson Prentice Hall, New Jersey, USA.
- Laudon, Kenneth. and Traver, Carol Guercio. (2007). **E-commerce business, technology,society**. 3rd ed. United States of America: Pearson Prentice Hall.
- Lane, Ronald. King, Karen Whitehill. and Russell, Thomas. (2005). **Kleppner's Advertising Procedure**. 16th ed. United States of America: Pearson Prentice Hall.
- Laudon, Kenneth. and Laudon, Jane. (2003). **Essentials of Management Information Systems: Making the Digital Firm**. 5th rd. United States of America: Prentice Hall.
- Moore Mansfield, Phylis. (1997). **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.
- Mullins, John. Walker, Orville. and Boyd, Harper. (2008). **Marketing Management A Strategic Decision-Making Approach**. 6th ed. McGraw-Hill Companies.
- O'Brien, James. (2001). **Introduction to information systems : essentials for the internetworked e-business Enterprise**. 10th ed. New York: McGraw-Hill Companies.
- Pan, Shan. and Lee, Jae-Nam. (2003, April). **Using E-CRM for a unified view of the customer**. Communications of the ACM, 46(4) 95-99.
- Schiffman, Leon. and Kanuk, Leslie Lazer. (2000). **Consumer Behavior**. 7th ed. New Jersey: Prantice-Hall, Inc.
- Scott Ambler. (2002). **Agile Modeling: Effective Practices for eXtreme Programming and the Unified Process**. New York John Wiley & Sons.

บรรณานุกรม (ต่อ)

Zikmund, William. and Babin, Barry. (2007). **Exploring Marketing Research**. 9th ed. USA: Thomson South-Western.