รายการอ้างอิง

กันยา สุวรรณแสง. (2540). จิตวิทยาทั่วไป (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพมหานคร: บริษัทธรรมสาร จำกัด.

กรรณิการ์ ภู่ประเสริฐ์. (2543). จิตวิทยาทั่วไป. (พิมพ์ครั้งที่ 6). เชียงใหม่: โครงการตำรา มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

กัลยา วานิชย์บัญชา, รศ.ดร. (2546). *การวิเคราะห์สถิติ: สถิติสำหรับการบริหารและวิจัย*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

คำรณ ศรีน้อย, ผศ.ดร. (2549). *การจัดการเทคโนโลยี*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์ มหาวิทยาลัย.

จเร ผกเผ่า. (2541). *ความสัมพันธ์ระหว่างสภาพทางสังคมของประชาชนในชุมชนบ้านท่อกับการยอมรับการแก้ไขปัญหายาเสพย์ติดให้โทษ*. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, วิทยาลัยเกษตรศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, ภาคนิพนธ์สาขาสังคมวิทยาประยุกต์.

ฉลองชัย สุรวัฒนบูรณ์. (2531). *เทคโนโลยีทางการศึกษา. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต,* มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, คณะศึกษาศาสตร์, ภาควิชาเทคโนโลยีการศึกษา.

ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย. (2552). ข้อมูลบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่ง ประเทศไทย. ค้นวันที่ 7 สิงหาคม 2552 จาก http://www.set.or.th/th/company/companylist.html

ทรงศักดิ์ ภูสีอ่อน, ดร. (2551). *การประยุกต์ใช้ SPSS วิเคราะห์ข้อมูลงานวิจัย*. กาฬสินธุ์: ประสานการพิมพ์.

เพ็ญแข ศิริวรรณ, ผศ. (2546). *สถิติเพื่อการวิจัยโดยใช้คอมพิวเตอร์ (SPSS Version 10)*. กรุงเทพฯ: บจก. เท็กซ์ แอนด์ เจอร์นัลพับลิเคชั่น.

ลัดดาวัลย์ เพชรโรจน์, และ อัจฉรา ชำนิประศาสตร์. (2547). *ระเบียบวิธีวิจัย*. กรุงเทพฯ: พิมพ์ดีการพิมพ์ จำกัด.

วิเชียร เกตุสิงห์. (2538). *การวิจัยเชิงปฏิบัติ*. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.

วิทวัส รุ่งเรืองผล, รศ. (2546). *หลักการตลาด(Principle of Marketing)*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

สิรีย์ลักษณ์ ไชยลังกา. (2545). การรับรู้ชุดสิทธิประโยชน์ในโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าของประชาชน ตำบลบานต่อม อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา. รายงานการศึกษาอิสระปริญญาสาธารณสุขศาสตร์มหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

Alt, R., & Puschmann, T. (2004). Successful practices in customer relationship management. Paper presented at the System Sciences, 2004. Proceedings of the 37th Annual Hawaii International Conference on.

Benbasat, I., Dexter, A. S., & Mantha, R. W. (2009). Impact of Organizational Maturity on Information System Skill Needs. *Management Information Systems Research Center, 4*(1), 21-34.

Bruque, S., & Moyano, J. (2007). Organisational determinants of information technology adoption and implementation in SMEs: The case of family and cooperative firms. *Technovation, 27*, 241-253.

Chalmeta, R. (2006). Methodology for customer relationship management. *Journal of Systems and Software, 79*(7), 1015-1024.

Chang, C.-W., Lin, C.-T., & Wang, L.-Q. (2009). Mining the text information to optimizing the customer relationship management. *Expert Systems with Applications*, *36,* 1433-1443.

Chris O'Leary, S. R., & Chad Perry. (2004). Improving customer relationship management through database/Internet marketing: A theory-building action research project. *European Journal of Marketing, 38*(3/4), 338-354.

Conant, J. S., Mokwa, M. P., & Varadarajan, P. R. (1990). Strategic types, distinctive marketing competencies and organizational performance: A multiple measures-based study. *Strategic Management Journal*, 11(5), 365-383.

Day, p. G. (2003). Why Some Companies Succeed at CRM (and Many Fail). Retrieved June 16, 2009, from http://knowledge.wharton.upenn.edu

Eunju Ko, D. K., & James R. Brown. (2000). Impact of Business type upon the adoption of quick response technologies – The apparel industry experience. *International Journal of Operations & Production Management, 20*(9), 1093-1111.

Fan, W., Luck, R., Manier, K., Pierce, J., Pool, L., & Patek, S. D. (2004). Customer relationship management for a small professional technical services corporation. Paper presented at the Systems and Information Engineering Design Symposium, 2004. Proceedings of the 2004 IEEE.

Gosselin, M. (1997). The Effect of Strategy and Organizational Structure on the Adoption and Implementation of Activity-Based Costing. *Accounting, Organizatfons and Soclefy, 22,* 105-122.

Kang Yun, J., Choi Dong, O., & Lee Yong, S. (2005). Design and implementation of eCRM component based on multi-agent. Paper presented at the Active Media Technology, 2005.(AMT 2005). Proceedings of the 2005 International Conference on.

King, S. F., & Burgess, T. F. (2008). Understanding success and failure in customer relationship management. *Industrial Marketing Management, 37*(4), 421-431.

Ko, E., Kincade, D. H., & Brown J. R. (2000). Impact of business strategy on the adoption of quick response technologies: The apparel industry experience. *Int J Oper Prod Manage, 20*(9), 1093-1230.

Ko, E., Kim, S. H., Kim, M., & Woo, J. Y. (2008). Organizational characteristics and the CRM adoption process. *Journal of Business Research*, *61*(1), 65-74.

Lee, G., & Xia, W. (2006). Organizational size and IT innovation adoption: A meta-analysis. *Information & Management, 43*(8), 975-985.

Lefebvre, L. A., Harvey, J., & Lefebvre, E. (1991). Technological experience and technology adoption decisions in small manufacturing firms. *R & D Manage, 21*(3), 241-249.

Mendoza, L. E., Marius, A., Perez, M., Griman, A. C., (2007). Critical success factors for a customer relationship management strategy. *Information and Software Technology, 49*(8), 913-945.

Michel Chevalier, D. Z. (1974). Product Line Strategy. *Management Decision, 12*(3), 127-138.

Miles, R. and Snow, C. (1978). Organizational Strategy, Structure, and Process, McGraw-Hill, New York, NY.

Missi, F., Alshawi, S., & Fitzgerald, G. (2005). Why CRM Efforts Fail? A Study of the Impact of Data Quality and Data Integration. Paper presented at the System Sciences, 2005. HICSS'05. Proceedings of the 38th Annual Hawaii International Conference on.

Masters, J. M., Alemby G. M., & Lalonde B. J., (1992). On the adoption of DRP. *J Bus Logist, 13*(1), 47-67.

Ngai, E. W. T., Xiu, L., & Chau, D. C. K. (2007). Application of data mining techniques in customer relationship management: A literature review and classification. Expert Systems with Applications, In Press, Corrected Proof.

Ozgener, S. & Iraz, R. (2006). Customer relationship management in small-medium enterprises: The case of Turkish tourism industry. *Tourism Management, 27*(6), 1356- 1363.

Pan, Z., Ryu, H., & Baik, J. (2007). A Case Study: CRM Adoption Success Factor Analysis and Six Sigma DMAIC Application. Paper presented at the Software Engineering Research, Management & Applications, 2007. SERA 2007. 5th ACIS International Conference on.

Richards, K. A., & Jones, E. (2008). Customer relationship management: Finding value drivers. *Industrial Marketing Management, 37*(2), 120-130.

Rogers, E. (2003). *Diffusion of Innovations*. New York: Free Press.

Sigala, M. (2005). Integrating customer relationship management in hotel operations: managerial and operational implications. *International Journal of Hospitality Management, 24*(3), 391-413.

Sonja, G.-K., Gemot, M., Martin, W., & Wemer, M. (2007). Performance Monitoring of CRM Initiatives. Paper presented at the System Sciences, 2007. HICSS 2007. 40th Annual Hawaii International Conference on.

Sullivan, P.C. (1990). A study of the adoption of quick response in the United States apparel manufacturing industry. Unpublished doctoral dissertation. New York University.