

บรรณานุกรม

ภาษาไทย

- กรมพัฒนาธุรกิจการค้า. (2561). *สถิติจำนวนธุรกิจส่งออกในประเทศไทย ปี 2561*. กระทรวงพาณิชย์. [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก : http://www.dbd.go.th/download/document_file/Statistic/2560/T26/T26_201703.pdf.
- กองโลจิสติกส์ กรมส่งเสริมอุตสาหกรรม. (2562). *ตัวชี้วัดประสิทธิภาพด้านโลจิสติกส์ ปัจจัยสู่ความสำเร็จ*. [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก : <https://doi.dip.go.th/th/category/2019-02-08-08-57-30/2019-03-15-09-09-00>.
- โกศล พรประสิทธิ์เวช. (2552). *สร้างยอดขายอันดับ 1 ด้วย Pro soft CRM*. กรุงเทพมหานคร: บริษัท พิมพ์ดี จำกัด.
- จิตตินันท์ เฉชะคุปต์. (2540). *ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับจิตวิทยาการบริการ*. ในเอกสารการสอนชุดวิชาจิตวิทยาบริการ, หน่วยที่ 1, หน้า 1-62 นนทบุรี สาขาวิชาคหกรรมศาสตร์, มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- ชินจิตต์ แจ็งเจนกิจ. (2546). *กลยุทธ์สื่อสารการตลาด*. กรุงเทพมหานคร: ทิปปิงพ้อยท์เพรส.
- ชุตติเดช วิศาลกิตติ. (2555). *การจัดการห่วงโซ่อุปทานของสินค้า ผักปลอดภัยในเขตอำเภอกำแพงแสน จังหวัดนครปฐม*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยศิลปากร).
- ณัฐพงษ์ จันทขโบล. (2560). *การจัดการขนส่งสินค้าทางอากาศ*. ปทุมธานี: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยรังสิต.
- ทรงลักษณ์ สกฤตวิจิตรสินธุ. (2560). การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อการเรียนรู้ร่วมกันทางออนไลน์. *วารสารวิชาการ มหาวิทยาลัยศิลปากร, ปีที่ 10, ฉบับที่ 2*, หน้า 437-450.
- ทอดศักดิ์ บุญทศ. (2561). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการบริหารจัดการโลจิสติกส์: ศึกษากรณีเขตเศรษฐกิจพิเศษมุกดาหาร. *วารสารวิชาการ มหาวิทยาลัยปทุมธานี, ปีที่ 10, ฉบับที่ 1*, หน้า 295-300.
- ธนกร จิรพัฒน์ดำรง. (2557). *ปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ กรณี SEALITE GROUP*. (วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, วิทยาลัยเซาธ์อีสท์บางกอก).
- ภูษงค์ ภู้อย้อย. (2557). ประสิทธิภาพการให้บริการขนส่งพัสดุด่วนทางอากาศของบริษัท เฟดเดอร์ล เอ็กซ์เพรส (ประเทศไทย) จำกัด ภายในเขตปลอดอากร. *วารสารวิชาการ มหาวิทยาลัยปทุมธานี, ปีที่ 10 ฉบับที่ 1*, หน้า 295-300.
- ภัทรวิทย์ ทองนิม. (2555). ความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการห่วงโซ่อุปทานและการวัดสมรรถนะห่วงโซ่อุปทาน ยางพารา. *วารสารการจัดการ มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์, ปีที่ 1, ฉบับที่ 1*, หน้า 58-66.

- วันพิชิตต์ อรรถคดี และ ศักดิ์สินี กลิ่นสุนทร. (2560). ปัจจัยที่สำคัญต่อการเลือกใช้บริการขนส่งของบริษัท ยู
 เซ็น โลจิสติกส์ (ประเทศไทย) จำกัด. *Joint Conference on ACTIS & NCOBA, Bangkok, Thailand*, pp. 364-368, ISSN: 1906-9006.
- วิทยา สุหฤตดำรง. (2549). *มองรอบทิศ คิดแบบโลจิสติกส์*. กรุงเทพมหานคร: อี.ไอ.สแควร์ พับลิชชิง.
- วิระพงษ์ จันทร์สนาม. (2551). *ผลกระทบของการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ ต่อความจงรักภักดีของลูกค้าของ
 ธุรกิจพาณิชย์ เล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย*. (วิทยานิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต,
 มหาวิทยาลัยมหาสารคาม).
- วิระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์. (2542). *คุณภาพในงานบริการ*. พิมพ์ครั้งที่ 2, กรุงเทพมหานคร: สมาคมส่งเสริม
 เทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น).
- ศิริชัย พงษ์วิชัย. (2547). *การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ*. พิมพ์ครั้งที่ 14, กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์
 จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์, ศุภร เสรีรัตน์, งามอาจ ปทะวานิช และปริญ ลักษิตานนท์. (2543). *หลักการตลาด*.
 กรุงเทพมหานคร: ไคมอน อิน บิสซิเนส เวิร์ล.
- ศุภางค์ นันดา. (2555). *ผลกระทบของกลยุทธ์นวัตกรรมบริการที่มีต่อผลการดำเนินงานของธุรกิจสปา ใน
 ประเทศไทย*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยมหาสารคาม).
- เศรษฐภูมิ เถาชาวี. (2560). การทบทวนวรรณกรรมเกี่ยวกับการวัดประสิทธิภาพระบบ โลจิสติกส์และโซ่
 อุปทาน. *วารสารวิชาการ วิศวกรรมศาสตร์, ปีที่ 10, ฉบับที่ 2*, หน้า 95-106.
- สมบูรณ์วัลย์ สัตยารักษ์วิทย์. (2542). *การเปลี่ยนแปลงโครงสร้างองค์การอันเนื่องมาจากเทคโนโลยี
 สารสนเทศ: กรณีขององค์การไทย*. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สมพงษ์ ยิ่งเมือง, วรชัย เขียวปानी, วีระชัย คอนจจอหอ และปานจิตร หลงประดิษฐ์. (2556). *ตัวแบบเทคโนโลยี
 สารสนเทศสำหรับการบริหารลูกค้าสัมพันธ์*. เทคโนโลยีภาคใต้, ปีที่ 6, ฉบับที่ 1.
- สุภมาส อังสุโชติ, รัชนิกุล ภิญโญภาณุวัฒน์, และสมถวิล วิจิตรวรรณนา. (2557). *สถิติวิเคราะห์สำหรับการ
 วิจัยทางสังคมศาสตร์และพฤติกรรมศาสตร์: เทคนิคการใช้โปรแกรม LISREL*. พิมพ์ครั้งที่ 4 (ฉบับ
 ปรับปรุง), กรุงเทพมหานคร: เจริญดีมั่นคงการพิมพ์.
- สุภาวดี คุ่มราษฎร์. (2560). การขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ และการเลือกตัวแทนขนส่งสินค้า: มุมมองผู้
 ส่งออก. *วารสาร ธุรกิจปริทัศน์, ปีที่ 9, ฉบับที่ 2*, หน้า 215-230.
- ศุภกิจ คูชัยสิทธิ์. (2556). การเข้าสู่โลกยุคใหม่ของข้อมูล “บิ๊กดาต้า”. *วารสารนักบริหาร มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
 , ปีที่ 33, ฉบับที่ 1*, หน้า 22-28.

- สุริยัณห์ ปลาเงิน. (2559). ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการผู้รับจัดการขนส่งระหว่างประเทศ
กรณีศึกษา: บริษัท คอบร้า อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด. *สหศาสตร์ศรีปทุม ชลบุรี, ปีที่ 2, ฉบับที่ 1,*
หน้า 30-35.
- สุวิมล ติรกันันท์. (2553). *สถิติขนส่งทางอากาศ*. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2556). *ผลประโยชน์จากอุตสาหกรรมกา
รขนส่งทางอากาศต่อเศรษฐกิจและสังคมไทย*. [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก: <http://www.NESDB.go.th>.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2560-2564). *แผนยุทธศาสตร์การพัฒน
าระบบโลจิสติกส์ของประเทศไทย ฉบับที่ 3*. [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก :
<https://www.nesdb.go.th/main.php?filename=logistic>.
- สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม. (2557). *การจัดทำเนื้อหาองค์ความรู้ SMEs ภายใต้
งานพัฒนาศูนย์ข้อมูล SMEs Knowledge Center*. [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก :
https://www.sme.go.th/upload/mod_download/03-A8.PDF.
- สำนักโลจิสติกส์ กรมอุตสาหกรรมพื้นฐานและการเหมืองแร่. (2559). *ตัวชี้วัดประสิทธิภาพด้านโลจิสติกส์
ของสถานประกอบการภาคอุตสาหกรรม คืออะไร?* [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก :
<https://www.logisticafe.com/2016/05/industrial-logistics-performance-index-ilpi-A3/>.
- สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร กรมศุลกากร. (2559). *ระบบพิธีการนำเข้าส่งออก แบบ Single
Window Entry ด้วยระบบการเชื่อมโยงข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ณ จุดเดียว*. [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก:
https://dga.or.th/upload/download/file_aface5c98c0e03db3e7a5ea96c7f603c.pdf.

ภาษาต่างประเทศ

- Al-Jader, R. A. & Sentosa, I. (2015). A Conceptual Development on the Mediating Role of E-Service
Recovery on the Relationship Between Customer Determinants and Customer Retentions in the
Airline Industry in Malaysia (A Structural Equation Modelling Approach). *India Journal of
Commerce & management Studies, ISSN: 2240-0310, EISSN: 2229-5674, (VI)*, pp. 103-108.
- Akyuz, G., & Erkan, T. (2010). Supply chain performance measurement: a literature review.
International Journal of Production Research, 48(17), [Online]. Retrieved from:
<https://doi.org/10.1080/00207540903089536>.
- Attaran, M. (2012). Critical Success Factors and Challenges of Implementing RFID in Supply Chain
Management. *Journal of Supply Chain and Operations Management, 10(1)*, pp. 144-167.

- Bamford, D. & Xystouri, T. (2005). A Case Study of Service Failure and Recovery Within an International Airline. *Managing Service Quality*, **15(3)**, pp. 306-322.
- Barone, A., Murphy, P., Wardlow, D., & Wood, D. (2002). *International logistics*. New York, Amacom.
- Battaglia, D., Borchardt, M., Sellitto, M.A. & Pereira, G. M. (2012). Service Recovery: A Method for Assessing Performance. *Business Process Management Journal*, **18(6)**, pp. 949-963.
- Bhandari, G. & Snowdon, A. (2012). Design of a patient-centric, service-oriented health care navigation system for a local health integration network. *Behaviour & Information Technology*, **31**, pp. 275-285.
- Bitner, M.J. (1992), Servicescapes: the impact of physical surroundings on customers and employees. *Journal of Marketing*, **56(4)**, pp. 57-71.
- Bowersox, D., Closs, D., & Cooper, M. (2007). *Supply chain logistics management*. 2nd edition, New York, McGraw-Hill.
- Brinsmead, A. (2007). Logistics Service Recovery and the Role of Technology. *International Symposium on Communications and Information Technologies, ISCIT 2007*, pp. 136-1365.
- Brown, S.M. (2000). Searching for Effective CRM. *Enterprise Systems Journal, Dallas*, **15 (8)**, pp. 40 - 43.
- Butler, S. (2000). Changing the Game: CRM in the e – world. *The Journal of Business Strategy, Boston*, **21(2)**, pp. 13-14.
- Cai, J., Liu, X., Xiao, Z., & Liu, J. (2009). Improving supply chain performance management: A systematic approach to analyzing iterative KPI accomplishment. *Decision Support Systems*, **46(2)**, pp. 512-521.
- Chalmeta R. & Grangel R. (2005). Performance measurement systems for virtual enterprise integration. *International Journal of Computer Integrated Manufacturing*, **17(0)**, pp. 1-13.
- Chin, S. O., Liu, F. C., Hung, Y. C. & Yen, D. C. (2010). A Structural Model of Supply Chain Management on Firm Performance. *International Journal of Operations & Production Management*, **30(5)**, pp. 526-545.
- Chopra, S. & Meindl, P. (2016). *Supply Chain Management: Strategy, Planning and Operation*. 6th edition, Essex, NE., Pearson Education.
- Christopher, M. & Holweg, M. (2011). Supply Chain 2.0: Managing Supply Chains in the Era of Turbulence. *International Journal of Physical Distribution & Logistics Management*, **41(1)**, pp. 63-82.

- Cooper, D.R. & Schindler, P.S. (2003). *Business Research Methods*. 8th edition, Irwin, Boston, McGraw-Hill.
- Crabtree, T., Hoang, T., Edgar, J. & Tom, R. (2016). *Boeing World Air Cargo Forecast 2014-2015*. [Online]. Retrieved from: <http://www.boeing.com/commercial/market/cargo-forecast>.
- Cronbach, L. J. (1951). Coefficient alpha and the internal structure of tests. *Psychometrika*, **16(3)**, pp. 297-334.
- Cronin, J. Jr. & Taylor, S. 1992. Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension. *Journal of Marketing*, **56(1)**, pp.55-68.
- Dey, A., LaGuardia, P. & Srinivasan, M. (2011). Building Sustainability in Logistics Operations: A Research Agenda. *Management Research Review*, **34(11)**, pp. 1237-1259.
- Dutu, C. & Halmajan, H. (2011). The Effect of Organizational Readiness on CRM and Business Performance. *International Journal of Computers*, **1(5)**, pp. 106-114.
- ElKordy, M. (2014). The Impact of CRM Capability Dimensions on Organizational Performance. *European Journal of Business and Social Sciences*, **2(10)**, pp. 128-146.
- Fluss, D. (2000). The Future of E-Service is E-CRM. *Inside Gartner Group*, pp. 1-3.
- Geetha, E. & Rao, A. (2014). *A Study on Factors Influencing the Selection of 3PL Logistics*. the First Middle East Conference on Global Business, Economics. India: Manipal University.
- Giri, S. & Shankar Rai, S. (2013). Dynamics of Garment Supply Chain. *International Journal of Managing Value and Supply Chains (IJMVSC)*, **4(4)**, pp. 29-42.
- Green, K. W., Zelbst, P. J., Meacham, J. & Bhadauria, V. (2012). Green supply chain management practices: impact on performance . *Supply Chain Management: An International Journal*. **17(3)**, pp. 290-305.
- Griffin, R. W. (1999). *Management*. 6th edition, Boston, Houghton.
- Gunasekaran, A., Patel, C., & Tirtiroglu, E. (2001). Performance measures and metrics in a supply chain environment. *International journal of operations and production management*, **21(1/2)**, pp. 71-78.
- Hair Jr., J. F., Anderson, R. E., Tatham, R. L., & Black, W. C. (1998). *Multivariate Data Analysis*. 5th edition, Upper Saddle River, NJ: Prentice Hall.

- Handfield, R.B. & Nicholas Jr., E.L. (2002). *Supply Chain Redesign: Converting Your Supply Chain into Integrated Value Systems*. Financial Times, Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.
- Hefu, L., Weiling, K., Kee, W. K. & Zhongsheng, H. (2013). Effects of Supply Chain Integration and Market Orientation on Firm Performance: Evidence from China. *International Journal of Operations & Production Management*, 33(3), pp. 322-346.
- Jadesadalug, V. & Ussahawanitchakit, P. (2009). Building Innovative Creation Efficiency of Furniture Business in Thailand: An Empirical Research of its Antecedents and Consequences. *International Journal of Strategic Management*, 9(3), pp. 36-58.
- Kagaari, R.K. (2011). Engineering lecturers' competencies and organisational citizenship behavior (OCB) at Kyambogo University. *Journal of European Industrial Training*, 31(9), pp. 706-726.
- Kale, S.H. (2004). Spirituality, religion, and globalization. *Journal of Macromarketing*, 24(2), pp. 92-107.
- Kamalapur, R. & Lyth, D. (2014). Benefits of CPFR Collaboration Strategy under Different Inventory Holding and Backorder Penalty Costs. *International Journal of Business and Management*, 9(10), pp. 1-9.
- Kandulapati, S. & Bellamkonda, R. S. (2014). Examining the Structural Relationships of Service Recovery, Customer Satisfaction and Image in Online Retailing. *Operations and Supply Chain Management*, 7(2), pp. 70-78.
- Kau, A. & Loh, E. W. (2006). The Effects of Service Recovery on Consumer Satisfaction: A Comparison Between Complainants and Non-Complainants. *Journal of Services Marketing*, 20(2), pp. 101-111.
- Kim, T. T., Yoo, J. J. & Lee, G. (2011). Post-Recovery Customer Relationships and Customer Partnerships in a Restaurant Setting. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 24(3), pp. 381-401.
- Knemeyer, A. M., & Murphy, P.R. (2005). Exploring the potential impact of relationship characteristics and customer attributes on the outcomes of third-party logistics arrangements. *Transportation Journal*, [Online]. Retrieved from: http://findarticles.com/p/articles/mi_hb6647/is_/ai_n29166256.
- Kurien, G.P. & Qureshi, M.N. (2011). Study of Performance Measurement Practices in Supply Chain Management. *International Journal of Business Management and Social Science*, 2(4), pp. 19-34.

- Lankford, W.M. (2004). *Supply Chain Management and the Internet* // www.emeraldinsight.com/1468-4527.htm, **28(4)**. pp. 301-305.
- Laudon, K. C., & Laudon, J. P. (2002). *Management information systems: Managing the digital Firm*. 7th edition, .Upper Saddle River, N.J.: Prentice Hall.
- Lawkobkit, M. & Larpsiri, R. (2015). Perceived Fairness on Service Recovery Satisfaction and on Positive Behavioral Intentions in Cloud Service. *16th International Conference*, DOI: 10.1109/SNPD.2015.7176213.
- Lewis, A. (2006). *The Effects of Information Sharing, Organizational Capability and Relationship Characteristics on Outsourcing Performance in the Supply Chain*. Doctoral Dissertation. Management, Faculty of Management, Ohio University.
- Little, E., & Marandi, E. (2003). *Relationship marketing management*. London, Thomson Learning.
- Liu, H. (2007). Development of a Framework for Customer Relationship Management (CRM) in the Banking Industry. *International Journal of Management*, **24(1)**, pp. 15-32.
- Li, X., Cassidy, J. J., Reinke, C. A., Fischboeck, S., & Carthew, R. W. (2009). A micro RNA imparts robustness against environmental fluctuation during development. *Cell Press*, **137(2)**, pp. 273-282.
- Li, Y. & Yi, H. (2014). Calculation Method on Reliability of Logistics Service Supply Chain Based on Stochastic Petri Nets. *International Journal of u- and e- Service, Science and Technology*, **7(1)**, pp. 103-112.
- Lovelock, C. & Wright, L. (2001). *Principles of Service Marketing and Management*. 2nd edition, Prentice Hall.
- Millet, J. D. (1954). *Management in the Public Service*. New York, McGraw Hill.
- Mohammed, A. A. & Rashid, B. B. (2012). Customer Relationship Management (CRM) in Hotel Industry: A framework Proposal on the Relationship among CRM Dimensions, Marketing Capabilities and Hotel Performance. *International Review of Management and Marketing*, **2(4)**, pp. 220-230.
- Narang, R. (2012). How Do Management Students perceive the Quality of Education in Public Institutions. *Journal of Quality Assurance in Education*, **20(4)**, pp. 357-371.
- O'Cass, A. & Carlson, J. (2012). An e-Retailing Assessment of Perceived Website-Service Innovativeness: Implications for Website Quality Evaluations, Trust, Loyalty and Word of Mouth. *Australasian Marketing Journal (AMJ)*, **20(1)**, pp. 28-36.

- Oh, J., Yoon, S. & Park, B. (2011). A Structural Approach to Examine the Quality Attributes of e – Shopping Malls Using the Kano Model. *Asia Pacific Journal of marketing and Logistics*, **24(2)**, pp. 305-327.
- Omachonu, V.K. & Einspruch, N.G. (2010). Innovation in Healthcare Delivery Systems: A Conceptual Framework. *The Public Sector Innovation Journal*, **15(2)**, pp.1-20.
- Özlen, M. & Hadžiahmetović, N. (2013). Customer Relationship Management and Supply Chain Management. *World Applied Programming*, **3(3)**, pp. 126-132.
- Palevich, R.F. (1999). Supply Chain Management. *Hospital Material Management Quarterly*, **20(3)**, pp.54-63.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. & Berry, L. L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, **49**, pp. 41-50.
- _____. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, **64(1)**, pp. 12-40.
- Qureshi, K. N. & Abdullah, A. H. (2013). A Survey on Intelligent Transportation Systems. *Middle-East Journal of Scientific Research*, **15(5)**, pp. 629-642.
- Rauch, A., Wiklund, J., Lumpkin, G., & Frese, M. (2009). Entrepreneurial Orientation and Business Performance: An Assessment of Past Research and Suggestions for the Future. *Entrepreneurship Theory and Practice*, **33(3)**, pp. 761-787.
- Reichold, A., Kolbe, L. & Brenner, W. (2004). *Performance Measurement of CRM in Financial Services*. Institute of Information Management, University of St. Gallen, Switzerland.
- Rushton, A. & Walker, S. (2007). *International logistics and supply chain outsourcing*. London, Kogan Page.
- Rust R. T. ,& Zahorik, A. J. (1993). Customer satisfaction, customer retention, and market share. *Journal of Retailing*, **69**, pp. 193-215.
- Sabiote, C. M., Frias, D. M. & Castañeda, J. A. (2012). E-service Quality as Antecedent to e-satisfaction The Moderating Effect of Culture. *Online Information Review*, **36(2)**, pp. 157-174.
- Saleh, H. & Al-Dhaafri, H. (2014). *Organizational Performance and Excellence of Dubai Police: Role of Total Quality Management and Enterprise Resource Planning*. Thesis Submitted to Othman Yeop Abdullah Graduate School of Business, Universiti Utara Malaysia.
- Schmenner, R. W. (1995). *Service Operations Management*. Simon & Schuster Books For Young 135 Readers.

- Sepulcri, D. (2003). *Customer Relationship Management (CRM): The Theoretical Framework; MA European Business* – Dissertation in Information Systems, Supervised by Dr. G.H. Harindrainath.
- Simchi-Levi, D., Kaminsky, P., & Simchi-Levi, E. (2004). *Managing the Supply Chain: The Definitive Guide for the Business Professional*. 1st edition, New York, McGraw-Hill.
- Soliman, H. S. (2011). Customer Relationship Management and Its Relationship to the Marketing Performance. *International Journal of Business and Social Science*, 2(10), pp. 166-182.
- Stephens, S. (2001). Supply Chain Operations Reference Model Version 5.0: A New Tool to Improve Supply Chain Efficiency and Achieve Best Practice. *Information Systems Frontiers*, 3(4/December), pp. 471-476.
- Stewart G. (1997). Supply-chain operations reference model (SCOR): the first cross-industry framework for integrated supply-chain management. *Logistics Information Management*, 10, pp. 62-67.
- Stuart-Kotze, R. (2006). *Performance: the Secrets of Successful Behavior*. Great Britain, Pearson Education.
- Supply Chain Council, Inc. (2003a). *Supply Chain Operations Reference Overview of SCOR version 6.0*. Pittsburgh, PA: Supply Chain Council.
- _____. (2012). *Supply Chain Operations Reference Model Revision 11.0*. U.S.A., Supply Chain Council.
- Theeranuphattana A. & Tang J.C.S., (2008). A conceptual model of performance measurement for supply chains: Alternate considerations. *Journal of Manufacturing Technology Management*, 19(1), pp. 125–148.
- Vanichkobchinda, P. (2010). Applying Logistics and Supply Chain Management Strategy To Improving Operation Efficiency in Facility Management and Maintenance. *The 2nd International Conference on Logistics and Transport: Managing Finance and Risk in Global Supply Chain, Queenstown, New Zealand*, pp. 596-576.
- Varela-Neira, C., Vázquez-Casielles, R. & Iglesias, V. (2010). The Effects of Customer Age and Recovery Strategies in A Service Failure Setting. *Journal of Financial Services Marketing*, 15, pp. 32-48.
- Wagner, S. M., Grosse-Ruyken, P. T. & Erhun, F. (2012). The Link Between Supply Chain Fit and Financial Performance of the Firm. *Journal of Operations Management*, 30(4), pp.340-353.

- Walter, A., Auer, M. & Ritter, T. (2006). The Impact of Network Capabilities and Entrepreneurial Orientation on University Spin-off Performance. *Journal of Business Venturing*, *21(4)*, pp. 541-567.
- Wisher, J. D. & Corney, W. J. (2001). Comparing Practices for Capturing Bank Customer Feedback-Internet Versus Traditional Banking. *Benchmarking: An International Journal*, *8(3)*, pp. 240-250.
- Wisner, J. D., Leong, G. K., & Tan, K. C. (2005). *Principle of supply chain management: A balanced approach*. South – Western USA, Thomson.
- Wong, W., Zhang, A., Hui, Y. & Leung, L. (2009). Optimal Baggage-Limit Policy: Airline Passenger and Cargo Allocation. *Transportation Science*, *43(3)*, pp. 355–369.
- World Bank. (2017). *Logistics Performance Index Report*. [Online]. Retrieved from: https://www.nesdb.go.th/ewt_dl_link.php?nid=8143&filename=index.
- Yamane, T. (1973). *Statistics : An Introductory Analysis*. 3rd edition, New York, Harper and Row Publication.
- Zane, C. K. & Reyes, P. M. (2010). Airlines' plight: where has all the luggage gone? *Management Research Review*, *33(7)*, pp. 767-782.
- Zebal, M. A. & Goodwin, D. R. (2012). Market Orientation and Performance in Private Universities. *Marketing Intelligence & Planning*, *30(3)*, pp. 339-357.
- Zineldin, M. (1996). Bank Strategic Positioning and Some Determinants of Bank Selection. *International Journal of Bank Marketing*, *14(6)*, pp. 12-22.