

## เอกสารอ้างอิง

- จรัส นองมาก. “การพัฒนาสถานศึกษาเพื่อมุ่งคุณภาพทั่วทั้งองค์กร”. ใน *ร่วมวงบริหาร*. หน้า 13-15. กรุงเทพฯ: เพิ่มเสริมกิจ, 2541.
- ชัยยศ สันติวงษ์ และ นิตยา เจริญประเสริฐ. *การจัดการสารสนเทศเชิงกลยุทธ์*. เชียงใหม่ : ภาควิชาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2545
- ชื่นจิต แจ่มเจนนิก. *การบริหารลูกค้าสัมพันธ์*. กรุงเทพมหานคร : ทิปปิงพอยท์เพลส, 2544
- พิพัฒน์ ก้องกิจกุล. *คู่มือปฏิบัติ...วิธีวัดความพึงพอใจของลูกค้า*. กรุงเทพมหานคร : Be Bright Book, 2546
- ระบบลูกค้าสัมพันธ์. “ข่าวเด่น”. [ระบบออนไลน์]. แหล่งที่มา : <http://www.prosoft.co.th/news> หัวข้อข่าวเทคโนโลยี (16 กรกฎาคม 2545).
- วิทยาลัยฟาร์อีสเทอร์น. *คู่มือนักศึกษาระดับปริญญาตรี ปีการศึกษา 2547*. เชียงใหม่ : วิทยาลัยฟาร์อีสเทอร์น, 2547.
- Laudon, Kenneth C. and Laudon, Jane P. **Management Information Systems**. 5<sup>th</sup> ed. New Jersey : Prentice Hall, 1998.
- Rodgers, Keith and Howlett, Dennis. **What is CRM? A White Paper by TBC Research**. London : GoldMine Software, 2000.
- Sterne, Jim. **Customer Service on the Internet. Second Edition**. New York : Wiley Computer Publishing, 2000.
- Sybase Business Intelligence. “CRM in Education”. [ระบบออนไลน์]. แหล่งที่มา : <http://www.sun.com> (1 สิงหาคม 2545).
- Turban, Efraim. McLean, Ephraim. and Wetherbe, James. **Information Technology for Management. Second Edition**. New York : John Wiley, 1999.