

บรรณานุกรม

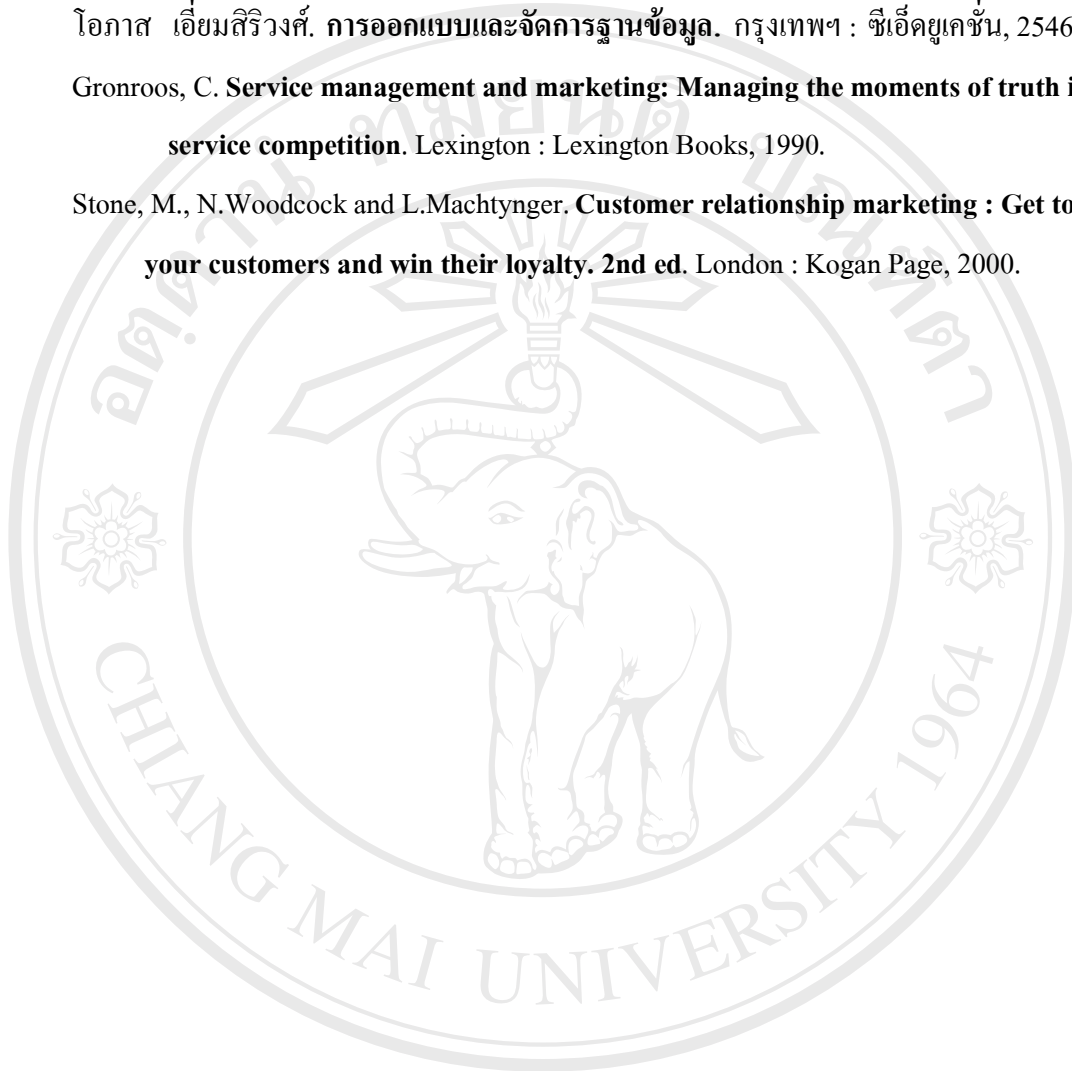
- กัลยา สุวรรณราช. การพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการของศูนย์วิชาการรัชดา. การค้นคว้าแบบอิสระ ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศและการจัดการมหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2547.
- กิตติ ภัคดีวัฒนะกุล และ จำลอง ทรูอดุทธาหะ. **วิซวล เบสิก 6 ฉบับฐานข้อมูล**. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ : เคทีพี คอมพ์ แอนด์ คอนซัลท์ จำกัด, 2546.
- กิตติ สิริพัลลภ. การบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้า **Customer Relationship Management: CRM**. เอกสารประกอบการบรรยายมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, เข้าถึง 10 มกราคม 2548.
แหล่งที่มา <http://www.bus.tu.ac.th/xmba/download/crm.doc>.
- ชลิต ลิ้มปะนะเวช. **Cutting Edge CRM**. กรุงเทพฯ : Tipping Point Press, 2545.
- ชื่นจิตต์ แจ็งเจนกิจ. การบริหารลูกค้าสัมพันธ์. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : ทิปป์ปิ้ง พอยท์, 2546.
- นันทน์ แขวงโสภา. **อินไซท์ Access XP (2002)**. กรุงเทพฯ : โปรวีชั่น, 2544.
- นิตยา เจริญประเสริฐ. ระบบสารสนเทศสำหรับธุรกิจ. เชียงใหม่ : ภาควิชาการจัดการคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2543.
- นิภาภรณ์ คำเจริญ. ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ. กรุงเทพฯ : เอส.พี.ซี พรินติ้ง คลับ จำกัด, 2545.
- พงศ์ตะวัน แสงสว่าง. การพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่องานบริหารการศึกษาสำหรับโรงเรียนนานาชาตินครพายัพ. การค้นคว้าแบบอิสระปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศและการจัดการมหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2547.
- ฝ่ายวิจัยธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน). **CRM กลยุทธ์การแข่งขันทางธุรกิจ**. [ระบบออนไลน์]. แหล่งที่มา www.fipi.or.th/dwnld/prdarticle/01_crm.pdf
- แมลินดา ไนแคมป์. **ปรัชญาและกลยุทธ์ CRM: คู่มือปฏิบัติการบริการลูกค้าสัมพันธ์ฉบับสมบูรณ์**. กรุงเทพฯ : เอพีเอ็ม อินเตอร์เนชั่นแนล, 2546.
- ลานนา ดวงสิงห์. **เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์และสารสนเทศ**. พิมพ์ครั้งที่ 8. กรุงเทพฯ : เพียร์สันเอดดูเคชั่น อิน โด ไชน่า, 2545.
- วิเชียร เปรมชัยสวัสดิ์. ระบบฐานข้อมูล. กรุงเทพฯ : ส.ส.ท, 2546.

สตัยท์ สว่างวรรณ. ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ. กรุงเทพฯ : เพียร์สัน เอ็ดดูเคชั่น
อินโดไชน่า, 2545.

โสภาส เอี่ยมศิริวงศ์. การออกแบบและจัดการฐานข้อมูล. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น, 2546.

Gronroos, C. **Service management and marketing: Managing the moments of truth in service competition.** Lexington : Lexington Books, 1990.

Stone, M., N.Woodcock and L.Machtynger. **Customer relationship marketing : Get to know your customers and win their loyalty. 2nd ed.** London : Kogan Page, 2000.



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved