

## บรรณานุกรม

- กฤษดา นุตพันธ์. ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, 2539.
- กิตติ ภัคดีวัฒนกุล และ จำลอง ทรูอดุสาหะ. คัมภีร์ระบบฐานข้อมูล. กรุงเทพฯ : หจก. ไทยเจริญ การพิมพ์, 2542.
- จรณิศ แก้วกั้งवाल. การออกแบบและจัดการฐานข้อมูล (Database Design & Management). กรุงเทพฯ : บริษัท ซีเอ็ดยูเคชั่น จำกัด (มหาชน), 2540.
- ฉันทวุฒิ พิษผล. คู่มือเรียน Visual Basic 6. กรุงเทพฯ : โปรวิชั่น, 2542.
- ชัยยงค์ วงศ์ชัยสุวัฒน์. เอกสารประกอบการอบรมสัมมนาผู้บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศระดับสูง (CIO) รุ่นที่ 6. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, มปป.
- บุญสิริ สุวรรณเพ็ชร. คอมพิวเตอร์และซอฟต์แวร์ปฏิบัติการ. กรุงเทพฯ : เอส.เอส.เอ็น.เค.เค.เอส, 2539.
- พลีเดช พึ่งสวัสดิ์. ระบบ Call Center 1130 การไฟฟ้านครหลวง. ไฟฟ้าและอุตสาหกรรม, 12(2543):42.
- ไพรัช ชัยพงษ์. สารสนเทศ 40 ปีองค์กรโทรศัพท์แห่งประเทศไทย. กรุงเทพฯ : กองการพิมพ์ ทศท., 2537.
- สุมาลี เมืองไพศาล. การจัดการระบบฐานข้อมูล. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2531.
- ศุภชัย สมพานิช. Database Programming กับ Visual Basic ฉบับมืออาชีพ. กรุงเทพฯ : อินโฟเพรส, 2543.
- อนุจินต์ กนิษฐรัตน์. ระบบสารสนเทศเพื่อการวางแผนและพัฒนาการศึกษาในสถาบันอุดมศึกษา. วารสารการศึกษาแห่งชาติ, 19(2528) : 36.

Bigcat System [Online]. Available:

<http://www.dv-tech.com>. [1999, November 25]

Ivor, Horton. **Beginning Visual C++ 6.0**. 3<sup>rd</sup> ed, New York : Wrox Press , Inc., 1998.

IVR (Interactive Voice Response) [Online]. Available:

<http://www.digitcominc.com/Middle/imiddle.htm>. [1999, August 12]

IVR Promotion Concepts [Online]. Available:

[http://www.commonknowledge.com/html/ivr\\_promotion\\_concepts.html](http://www.commonknowledge.com/html/ivr_promotion_concepts.html).

[1999, August 12]

Laudon, Kenneth C. **Management Information System**. 4<sup>th</sup> ed. Englewood Cliffs, N.J. :

Prentice-Hall, Inc., 1996.

Microsoft Corporation. **Microsoft ODBC 2.0 Programmer's reference and SDK Guide: for**

**Microsoft Windows and Windows NT**. Washington D.C.: Microsoft Press., 1994.

A Quick Overview of IVR Surveys [Online]. Available:

[http://www.commonknowledge.com/html/interactive\\_voice\\_response.html](http://www.commonknowledge.com/html/interactive_voice_response.html).

[1999, August 12]

7 Tips to Deploy a Successful IVR System [Online]. Available:

<http://www.win2000mag.com/Articles/Index.cfm?ArticleID=15>. [2001, January 10]