

## บรรณานุกรม

- Jacka, Mike J. and Keller, Paulette J.2002. **Business Process Mapping: Improving Customer Satisfaction** .New York: John Wiley & Sons,Inc.
- Jame, Craig and Dawn Jutla.2001. **E-Business: A customer- focused framework**. Boston : Addison-Wesley.
- Jill Dyche. 2001.**The CRM Handbook: A Business Guide to Customer Relationship Management**. Addison-Wesley.
- Mohamed, H. Peeru and Sagadevan. 2002. **A Customer Relationship Management: Step-by-Step**. New Delhi: Vikas Publishing House.
- Stanley A. Brown.2002.**Performance Driven In CRM**. Ontario: John Wiley and Sons.
- Storbacka, Kaj and Lehtinen, Jarmo R. 2001.**Customer Relationship Management**. Singapore: McGraw – Hill.
- Alan Paul. 2008. **Landscape Study of Student Lifecycle Relationship Management**. Birmingham : Delyth Chamber Ltd.
- Clifton Lemon. 2004. **Challenges in Marketing and Student Relationship Management in Higher Education**. np.
- M.Kantardzic.2003. **Data Mining Concepts, Models, Methods, and Algorithms**. John Wiley & Sons, Inc.
- Berson A. and Smith J.S.1997. **Data Warehousing, Data Mining, and OLAP**. McGraw-Hill,Inc.
- Han J. and Kamber M.2001. **Data Mining Concepts and Techniques**. Morgan Kaufmann Publishers.
- Fayyad U.M ,Piatetsky-Shaprio, Smyth P., and Uthurusamy R. 1996. **Advances in Knowledge Discovery and Data Mining**. AAAI/MIT Press.
- Intelliworks. 2004.**Challenges in Marketing and Student Relationship Management in Higher Education**.np

## บรรณานุกรม (ต่อ)

- Najmuddin Shaik .2005. “**Service Center: A SRM Strategy to Promote Student Retention**”. Madison,20<sup>th</sup> Annual conference on Distance Teaching and Learning.
- Alan Paul. 2008 . “**A generic student lifecycle relationship management system**” . Available from : [http://srmblog.alanpaul.co.uk/blog/\\_archives/2008/7/16/3795408.html](http://srmblog.alanpaul.co.uk/blog/_archives/2008/7/16/3795408.html)
- ชุติมา อุดมะมุณีชัย.2553.”การตัวแบบระบบสนับสนุนการตัดสินใจแบบอัตโนมัติออนไลน์ สำหรับการเลือกสาขาวิชาเรียนของนักศึกษาระดับอุดมศึกษา”. วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต,สาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศ คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- ปรีชา ยามันสะบีดีน.2549.” การบริหารความสัมพันธ์กับนักศึกษาในสถาบัน ระดับอุดมศึกษาโดยการประยุกต์การทำเหมืองข้อมูล”.วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต,สาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศ คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- รศ.ดร.กฤษณะ ไวยมัย และกัลยาภัทร อุดมสิน. 2550. “คลังข้อมูลอัจฉริยะด้านการศึกษา (INTELLIGENCE DATA WAREHOUSE FOR EDUCATION)”.วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต, คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- Hengqing Tong and Xiaochuan Lu .2009. “**Consumption Psychoanalysis and Customer Relationship Management Based on Association Rules Mining**”. World Congress on Computer Science and Information Engineering.
- Vasile Paul Bresfelean .2007. “**Analysis and Predictions on Students' Behavior**” . Cavtat, Croatia :Proceedings of the ITI 2007 29th Int. Conf. on Information Technology Interfaces.