

บรรณานุกรม



บรรณานุกรม

- เกษม จันทรน้อย (2537) *สื่อประชาสัมพันธ์* กรุงเทพมหานคร นานมีบุ๊คส์
- จกมล พิชิตชนปัญญา (2549) “พฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ตของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา สาขาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเอกชนในกรุงเทพมหานคร” วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช สาขาวิชาศิลปศาสตร์
- จันทรเพ็ญ จัยจรงค์ (2549) “การใช้ฐานข้อมูลวารสารอิเล็กทรอนิกส์ของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี” รายงานการศึกษาระดับปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารานเทศศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น
- จันทิมา เขียวแก้ว (2550) “CRM & CEM เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการของสถาบันบริการสารสนเทศ” *วารสารห้องสมุด* 51, 1 (มกราคม – มิถุนายน 2550) : 50 - 63
- _____. (2551) *การวิจัยเบื้องต้นทางนิเทศศาสตร์* กรุงเทพมหานคร โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- จิระภรณ์ ดันดิชัยรัตนกุล (2551) “ตลาดในงานบริการสารสนเทศ” ใน *ประมวลสาระชุดวิชาการจัดการขั้นสูงสำหรับสถาบันบริการสารสนเทศ* หน่วยที่ 9 หน้า 69 – 71 นนทบุรี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช สาขาศิลปศาสตร์
- จุมพจน์ วณิชกุล (2549) *สารสนเทศเพื่อการเรียนรู้* สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย – ญี่ปุ่น) กรุงเทพมหานคร
- ฉัตรศิริ ปิยะพิมลสิทธิ์ (2548) *การใช้ spss เพื่อการวิเคราะห์ข้อมูล* สงขลา ภาควิชาประเมินผลและวิจัยคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยทักษิณ คั่นคืนวันที่ 24 มกราคม 2555
จาก <http://www.catburiram.com/files/SPSS.pdf>
- ชมภูณัฐ สุนทรนนท์ (2549) “การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของห้องสมุดมารวย ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย” วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช สาขาวิชาศิลปศาสตร์
- ชโรชนี ชัยมินทร์ (2549) “รายงานการวิจัย เรื่อง การใช้สารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์เพื่อการทำวิทยานิพนธ์ ของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา คณะเกษตรศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่” สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ัชชาล วงษ์ประเสริฐ “การพัฒนาระบบการจัดการบริการสารสนเทศ” ค้นคืนวันที่ 7

พฤศจิกายน 2553 จาก <http://library.rsu.ac.th/pdf/v8n2chapter1.pdf>

ชัยนันท์ นันทพันธ์ (2548) *ประชาสัมพันธ์ให้ได้ผล* กรุงเทพมหานคร สถาบันพัฒนา
สื่อสารมวลชนและการประชาสัมพันธ์

_____. (2549) *กลยุทธ์การประชาสัมพันธ์ยุคใหม่* กรุงเทพมหานคร โอเดียนสโตร์

จาริณี เขาวนศิลป์ (2540) “30 ปี สารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ ก้าวอย่างและทิศทางของการ

เปลี่ยนแปลง (1977-2007)” *บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ มข.* 15 (2) ,

42-58. ค้นคืนวันที่ 28 กุมภาพันธ์ 2553 จาก www.dcms.thailis.or.th

ชุมชนนักปฏิบัติการจัดการความรู้กลุ่มกบพลิกกะลา “*ขึ้นชั้นอย่างไรให้ถูกใจผู้ใช้บริการ*”

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ค้นคืนวันที่ 7 มีนาคม 2553 จาก

<http://library.cmu.ac.th/prcorner/relatefeb50.html>

ดวงใจ กาญจนศิลป์และคณะ (2553) “รายงานวิจัยสถาบันเรื่อง ความต้องการและการใช้

ฐานข้อมูลออนไลน์ที่ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษาบอกรับในปีงบประมาณ พ.ศ.2552

ของอาจารย์มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี” *ทุนอุดหนุนการวิจัยสถาบันจากมหาวิทยาลัย*

เทคโนโลยีสุรนารี นครราชสีมา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

ดิศพงษ์ พรชนกนาถ (2546) “องค์ประกอบหลัก 8 ประการ : สร้าง CRM” *วารสารเพื่อการเพิ่ม*

ผลผลิต 8,43 (มีนาคม – เมษายน) : 30 – 34

ทรงวิทย์ เจริญกิจชนลาภ (2552) “สภาพการใช้ ความต้องการและปัญหาในการใช้สารสนเทศเพื่อ

การสอนของคณาจารย์มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ” *วิทยานิพนธ์*

ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยนเรศวร

ธนิศา สุขขารมย์ (2550) “รายงานวิจัย เรื่องการใช้บริการฐานข้อมูลของนักศึกษาระดับ

ปริญญาตรี มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี” *คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์*

มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี

ธญา ดันติวราภา (2551) “การใช้และความต้องการใช้ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ของอาจารย์

มหาวิทยาลัยราชภัฏภาคเหนือ” *วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชา*

สารสนเทศศึกษา มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ธีรกิตติ นวรัตน์ ณ อยู่ธยา (2545) *การตลาดสำหรับบริการ: แนวคิดและกลยุทธ์ = Services*

marketing: concepts and strategies เชียงใหม่ ภาควิชาการตลาด คณะบริหารธุรกิจ

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ธีรพันธ์ โล่ทองคำ (2549, 25 กรกฎาคม) “คลื่นความคิด” มติชนรายวัน คืบคลานวันที่ 18

พฤษภาคม 2553 จาก <http://www.matichonelibrary.com/index.html>

นงลักษณ์ สุทธิวัฒน์พันธ์ (2545) *กลยุทธ์การประชาสัมพันธ์* กรุงเทพมหานคร อัลฟ่าพับลิชชิง
 นันทนา เดชเกิด (2550) “การใช้หอสมุดกลางของอาจารย์และนักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏ
 สุราษฎร์ธานี” วิทยานิพนธ์ปริญญาอักษรศาสตรมหาบัณฑิต สาขาบรรณารักษศาสตร์
 และสารนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

นัสฤมล มาเจริญ (2550) “การประชาสัมพันธ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐในประเทศไทย”
 วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยบูรพา ชลบุรี

นิทรา ศรีคงแก้ว (2549) “พฤติกรรมและปัญหาการใช้สารสนเทศของผู้ใช้ห้องสมุด คณะ
 วิทยาศาสตร์สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง” วิทยานิพนธ์
 ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร

เนาวลักษณ์ แสงสนิท (2550) *สรุปผลโครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุด
 อีเล็กทรอนิกส์สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยทักษิณ พัทลุง*

_____. “แนวคิดทางการตลาด Marketing concept” คืบคลานวันที่ 6 ตุลาคม 2553 จาก
http://nenfe.nfe.go.th/elearning/courses/67/chap1_4_1.htm

บงกช จันทรัตน์ (2553) “การใช้ฐานข้อมูลออนไลน์ในโครงการ ThaiLIS ของบุคลากรห้องสมุด
 ใน สถาบันอุดมศึกษาของรัฐ” วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต บรรณารักษศาสตร์
 และสารนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

บ้งอร คำประเทศ (2540) “การนำกลยุทธ์การตลาดมาใช้ในการบริหารงานห้องสมุดสถาบัน
 การเงิน” วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต บรรณารักษศาสตร์และ
 สารนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

บุษบา สุธีธร (2554) “การสื่อสารการตลาดในงานสารสนเทศ” ในเอกสารการสอนชุดวิชาการ
 สื่อสารในงานสารสนเทศ เล่ม 2 หน่วยที่ 10 หน้า 5 – 21 นนทบุรี
 มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช สาขาวิชาศิลปศาสตร์

บุหพันธ์ อัยตระกูล (2548) “ความต้องการใช้สารสนเทศธุรกิจของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาด
 กลางและขนาดย่อมในจังหวัดขอนแก่น” วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต
 สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

- ประทุมรัตน์ รัตน์น้อยและคณะ (2552) “บทควมวิจัยการใช้วารสารอิเล็กทรอนิกส์ของ
นักศึกษา และอาจารย์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี” *สงขลานครินทร์
ฉบับ สังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์* 15,1 (มกราคม – กุมภาพันธ์) :55 – 84
- ประภาส พาวินันท์ (2541) “การส่งเสริมการใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์: Enhancing the use of electronic
media” *บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ มข.* 16,1 (มกราคม) :11-19
- ปรัชญนันท์ นิลสุข และ ทิพากร รังคสิริ (2550) “การบริการสารสนเทศเชิงรุกด้วยกลยุทธ์
การตลาด” *ค้นคืน วันที่ 15 กุมภาพันธ์ 2553 จาก*
http://gotoknow.org/file/tippakorn2/mktg_library-combined.doc
- ปราณี เอี่ยมลออภักดี (2548) “การตลาดบริการ: คุณภาพการบริการมุ่งความสำคัญของลูกค้า”
วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยหอการค้าไทย 25,1 (มกราคม-เมษายน) : 41-51
- พจน์ ใจชาญสุขกิจ (2550) “ การประชาสัมพันธ์และการตลาดกับห้องสมุดเชิงรุก ” ใน
การประชุมวิชาการ เรื่องห้องสมุดเชิงรุก : การปรับตัวสู่การเป็นห้องสมุดในโลกไร้พรมแดน
จัดโดย สำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ปี 2550 ณ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
วันที่ 29 - 30 สิงหาคม 2550
- พยอม ยุวะสุด (2550) “ห้องสมุดกับการรู้สารสนเทศ” จาก <http://lib.kru.ac.th/payom/doc5-1.html>
ค้นคืนวันที่ 8 เมษายน 2553
- _____, “การบริการสารสนเทศเชิงรุกด้วยกลยุทธ์การตลาด : ข้อคิดเพื่อนำไปสู่การปฏิบัติที่เป็นเลิศ”
ค้นคืนวันที่ 7 มีนาคม 2553 จาก <http://gotoknow.org/>
- พูนทรัพย์ ชื่นตา (2548) “ การจัดหาทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ : กรณีศึกษาห้องสมุด
มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ” *วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาบรรณารักษศาสตร์และสังคมศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น*
- ภาวิณี ปานน้อย (2553) “การบริการสารสนเทศเชิงรุกของห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ”
*วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์
มหาวิทยาลัยรามคำแหง*
- มลิวลัย ลินน้อย (2549) “การใช้ฐานข้อมูลออนไลน์ของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาใน
สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี” *วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาบรรณารักษศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น*
- มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี (2553) *คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษา ประจำปีการศึกษา 2553*
กรุงเทพมหานคร มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

- _____. สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ (2552) *แผนยุทธศาสตร์ แผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี พ.ศ. 2553 – 2556* กรุงเทพมหานคร มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี
- มาลินี ภูหมั่นเพียร (2553) “การใช้ฐานข้อมูลออนไลน์ที่ให้บริการในสำนักหอสมุดกลางของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา” วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
- เย็น ภูววรรณ (2552) *แนวโน้มและทิศทางเทคโนโลยีสารสนเทศในสถาบันอุดมศึกษา* เอกสารประกอบการบรรยาย กรุงเทพมหานคร
- รัตนภรณ์ กาศโอสถ (2552) “การพัฒนาระบบฐานข้อมูลวิทยานิพนธ์ฉบับเต็ม สำหรับห้องสมุดอิเล็กทรอนิกส์ มหาวิทยาลัยรังสิต” *รังสิตปริทัศน์* 15,1 (มกราคม – มิถุนายน) : 32-35
- วิทยา จารุโสภณ (2550) *Library Marketing: เอกสารประกอบการสัมมนา มิติใหม่ของงานห้องสมุด : การตลาด&ความรับผิดชอบต่อสังคม* กรุงเทพมหานคร ศูนย์ประสานงานสารนิเทศ สาขาเศรษฐศาสตร์
- วิลาวณย์ โต๊ะเอี่ยม สิริพร ทิวะสิงห์ และยุวดี มโนมยทิศาญจน์ (2550) “การศึกษาการใช้วารสารอิเล็กทรอนิกส์ ของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษามหาวิทยาลัยขอนแก่น” *สำนักวิทยบริการมหาวิทยาลัยขอนแก่น*
- สิวฤทธิ์ พงศกรรังศิลป์ (2548) *การโฆษณาและการส่งเสริมการตลาด* กรุงเทพมหานคร ท็อปสมพร พุทธาพิทักษ์ผล (2546) “รูปแบบของการบริการเพื่อการเผยแพร่สารสนเทศ” ใน *เอกสารการสอนชุดวิชา การบริการและเผยแพร่สารสนเทศ* หน่วยที่ 2 หน้า 33-65 นนทบุรี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช สาขาวิชาศิลปศาสตร์
- สาวตรี แสงวิริยภาพ (2553) “การตลาดกับงานบริการสารสนเทศ ศูนย์สนเทศและหอสมุดมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต” *ค้นคืนวันที่ 7 พฤศจิกายน 2553 จาก*
<http://liblog.dpu.ac.th/sawitree/?m=201006>
- สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (2552) “สถิติการใช้งานฐานข้อมูล” *ค้นคืน วันที่ 11 มีนาคม 2555 จาก* http://www.uni.net.th/UniNet2011/report/statistic_using_rfdb.php
- สำนักงานบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อพัฒนาการศึกษา (2552) *โครงการพัฒนาเครือข่ายระบบห้องสมุดในประเทศไทย (ThaiLIS)* สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา *ค้นคืนวันที่ 18 สิงหาคม 2555 จาก* <http://www.thailis.or.th/>
- สิริพร ทิวะสิงห์ (2552) “การส่งเสริมการใช้งานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์แก่ผู้ใช้บริการห้องสมุด” *ค้นคืนวันที่ 10 กุมภาพันธ์ 2553 จาก* <http://gotoknow.org/blog/library-librarian/91786>

- ลีปาน ทรัพย์ทอง (2549) “ประเด็นสำคัญเกี่ยวกับบริการสารสนเทศทันสมัยและการส่งเสริมการใช้สารสนเทศ” ใน *ประมวลสาระชุดวิชาสัมมนาการบริการสารสนเทศ* หน่วยที่ 8
นนทบุรี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช สาขาวิชาศิลปศาสตร์
- สุชาลักษณ์ ธรรมดวงศรี (2550) “การใช้ทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ของนิสิตระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยมหาสารคาม” *วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต*
สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น
- สุพัฒน์ ส่องแสงจันทร์และเพชรรัตน์ มีสมบุรณ์พูนสุข (2550) รายงานการวิจัยความคิดเห็นของผู้บริหารห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเกี่ยวกับการใช้กลยุทธ์การตลาดบริการในห้องสมุด
ภาควิชา บรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์ ภาควิชา
บริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
- สุภารักษ์ เมินกระโทกและคณะ (2551) รายงานการวิจัยสถาบัน เรื่อง “การใช้ฐานข้อมูลออนไลน์ของนักศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี” ศูนย์บรรณสารและสื่อสารการศึกษา
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี นครราชสีมา
- สุภัทรา เรืองวานิช (2549) “การศึกษาแนวทางการนำระบบการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ (CRM system) เข้ามาใช้ในธุรกิจธนาคาร : กรณีศึกษาธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด(มหาชน)” สาขาการ
จัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย
- สุมน อยู่สิน (2551) “สถานภาพของการสื่อสารและการประชาสัมพันธ์” ใน *ประมวลชุดวิชาการจัดการขั้นสูงสำหรับสถาบันบริการสารสนเทศ* หน่วยที่ 8 หน้า 40-42 พิมพ์ครั้งที่ 3
นนทบุรี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช สาขาวิชาศิลปศาสตร์
- สุวคนธ์ ศิริวงศ์วัฒน์ (2553) แนวโน้มของห้องสมุดอุดมศึกษา จากการอบรมสัมมนา ACRL
Research Planning and Review Committee (2010, June) ค้นคืนวันที่ 11 พฤษภาคม 2554
จาก http://janhaiv.blogspot.com/2010_12_01_archive.html
- สุวรรณ อภัยวงศ์ (2534) “การใช้กลยุทธ์การตลาดในงานบริการสารสนเทศของห้องสมุดมหาวิทยาลัย” *วิทยานิพนธ์ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต* วิชาบรรณารักษศาสตร์
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร
- หทัยกานต์ วงศ์สวัสดิ์ (2553) “การใช้ฐานข้อมูลออนไลน์ของนักศึกษาสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์” *วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต* สาขาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

- Adams, J. and Bonk S.C. (1995). "Electronic information technologies and resources: use by university Faculty and faculty preferences for related services" *College and Research Libraries*. 56 (2) : 119-131.
- Al – Saleh, Y.N. (2005). "Graduate students' information needs from electronic information resources in Saudi Arabia." (abstract) Ph.D. Dissertation, The Florida State University. Retrieved February 12, 2010, from ProQuest Digital Dissertations
- Bouazza, A. (1989). "Information user studies." *Encyclopedia of Library and Information Science*. 44, 9 : pp. 144-164
- Chowdhury, G.G. and Chowdhury S. (2001). *Searching CD-Rom and online information source London : Library Association*.
- Estep, Erik Sean. (2007) "Real life marketing and promotion strategies in college libraries : Connecting with campus and community." *Portal: Libraries and the Academy* . 7, 2 pp. 252-254.
- Franklin, B. & Plum, T. (2004). "Library usage patterns in the electronic information Environment." *Information Research*. 9, 4 paper no. 187 (July). Retrieved October 19, 2010 from <http://InformationR.net/ir/9/4/paper187.html>.
- Padovan, Gabriella, and Daniel Nzekwu. (2006). "Marketing library services in a global corporate environment." *Information Outlook*. 10, 3 (March 2006) : 23(2): Academic One File. Gale
- Kasem Phiphatseritham. (2008). "Customer and Market Focus" *Productivity World*. (September - October) : 63 -65
- Kaur, Baljinder and Rama Verma . (2009). "Use of Electronic Information Resources: A Case Study of Thapar University." *DESIDOC Journal of library & Information Technology* 29, 2 (March, 2009): 67 – 73.
- Kendadamath, G. C. (2009). "Marketing of library and information services" (abstract) Retrieved October 19, 2010 from <http://agropedia.iitk.ac.in/openaccess/sites/default/files/WS%20.pdf>
- Knox, Simon and other. (2003). "Customer Relationship Management : Perspective from the Marketplace." Burlington MA : Butterworth – Heinemann.
- Kotler, Philip and Gary Armstrong. (2001). *Principles of Marketing*. 9 th. Ed N.J. : Prentice.

- Kotler, Philip and Kevin Lane Keller. (2006). *Marketing Management* 12th. Ed Retrieved August 9, 2010 from http://archive.lib.cmu.ac.th/full/T/2551/mba0351sk_ch2.pdf
- Krejcie, R. V., & Morgan, D. W. (1970). "Determining sample size for research activities." *Educational and Psychological Measurement*. 30,3 : pp. 607-610. Retrieved June 29, 2012, from <http://www.watpon.com/table/mogan.pdf>
- Meadow, Charles T. (1992). Text Information Retrieval System San Diego: Academic press.
- Moya, L. M. & Cohoy, E. S. (2003). Meeting the needs of remote library users [Electronic version]. *Library Management*. 23(6,7) : pp. 281-290.
- Perpetua, S. Dadzie. (2005). "Electronic resources: access and usage at Ashesi University College." *Campus-Wide Information Systems*. 22,5: pp.290 – 297.
- Ray, K and Day J. (2001). "Student Attitudes Towards Electronic Information Resources." retrieved June 22, 2010 from <http://information.net/ir/4-2/paper54.html>.
- Tenopir, C., & Read, E. (2000). *Patterns of database use in academic libraries*. College & Research Libraries. 61: pp.234 – 246.
- Waldman, Micaela. (2003). "Freshmen's use of library electronic resources and self- efficacy." *Information Research*. 8 (2): pp. 150-151 retrieved June 22, 2010 from <http://informationr.net/ir/8-2/paper150.html>.