

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- เกศรา สมุททานุภาพ (2547) “การศึกษาแนวทางการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ กรณีศึกษา ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)” สารนิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย
- คอตเลอร์, ฟิลิป การจัดการการตลาด แปลจาก Marketing Management โดย ยงยุทธ พุพงษ์ศิริพันธ์ และคนอื่นๆ (2546) กรุงเทพมหานคร เพียร์สัน เอ็ดดูเคชั่น อินโดไชน่า
- _____. การตลาดสำหรับนักปฏิบัติ แปลจาก Kotler on Marketing : How to Create, Win, and Dominate Markets โดย สายฟ้า พลวายุ (2542) กรุงเทพมหานคร เอ.อาร์. บิซิเนส เพรส
- _____. การบริหารการตลาด : วิเคราะห์ วางแผน ปฏิบัติ และควบคุม แปลจาก Marketing Management : Analysis, Planning, Implementation and Control โดย ฝ่ายวิชาการคู่แข่ง บิสซิเนส สตูด (2540) กรุงเทพมหานคร คู่แข่ง
- _____. หลักการตลาด แปลจาก Principles of Marketing โดย วารุณี ดันติวงศ์วานิช และคนอื่นๆ (2545) กรุงเทพมหานคร เพียร์สัน เอ็ดดูเคชั่น อินโดไชน่า
- คอตเลอร์, ฟิลิป และ อาร์มสตรอง, แกรี หลักการตลาด แปลจาก Principles of Market โดย วารุณี ดันติวงศ์วานิช และคนอื่นๆ (2545) กรุงเทพมหานคร เพียร์สัน เอ็ดดูเคชั่น อินโดไชน่า
- จันทร์จิรา วงษ์ขมทอง และสุภาภรณ์ ตั้งคำเนนสวัสดิ์ (2545) “การประชาสัมพันธ์เพื่อการตลาด ปี 2002” วารสารวิทยาลัยคริสเตียน 8,1 (มกราคม-เมษายน): 4 - 14
- จันทิมา เขียวแก้ว และ รติรัตน์ มหาทรัพย์ (2546) “การสร้างมูลค่าเพิ่มจากการสื่อสารในงานสารสนเทศ” ใน เอกสารการสอนชุดวิชาการสื่อสาร หน่วยที่ 13 หน้า 228 - 266 นนทบุรี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช สาขาวิชาศิลปศาสตร์
- จุฑานันท์ พันธุมโน (2547) “พฤติกรรมและความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ ของบัตรเครดิตที่ไม่ใช่บัตรของธนาคารของลูกค้า ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี” วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

- จุฑารัตน์ ศรารณะวงศ์ (2543) *ห้องสมุดเฉพาะ* ขอนแก่น ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์และ
สารนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น
- ชลาลัย ตั้งชูพงศ์ (2546) “แนวทางการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของลูกค้าร้านชาญยุทธ
ในเขตจังหวัดหนองคาย” วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
สาขาวิชาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
- ชลิต ลิ้มปะนะเวช (2545) *CuttingEdge CRM* กรุงเทพมหานคร เลิฟ แอนด์ ลิฟ
- ชัชวาลย์ วงษ์ประเสริฐ (2536) “การศึกษาผู้ใช้และความต้องการใช้สารนิเทศ : ทัศนะจาก
งานวิจัย” ใน *การประชุมใหญ่สามัญประจำปี 2536 และการประชุมทางวิชาการ
เรื่อง บริการสารสนเทศ : สมองความต้องการของผู้ใช้จริงหรือ* วันที่ 26-29 ตุลาคม
2536 โรงแรมบางกอกพาเลส กรุงเทพมหานคร สมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทยฯ
หน้า 53-59
- ชินจิตต์ แจ่มเจนกิจ (2546) *การบริหารลูกค้าสัมพันธ์* พิมพ์ครั้งที่ 2 กรุงเทพมหานคร
เลิฟ แอนด์ ลิฟ
- ชุติมา สัจจานันท์ (2546) “คุณธรรม จริยธรรม จรรยาบรรณวิชาชีพ และภาวะผู้นำ” ใน
ประมวลสาระชุดการจัดการชั้นสูงสำหรับสถาบันบริการสารสนเทศ หน่วยที่ 14
หน้า 277-315 นนทบุรี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช สาขาวิชาศิลปศาสตร์
- _____. (2546) “ประเด็นสำคัญเกี่ยวกับการวิจัยกับการจัดการสารสนเทศ” ใน
ประมวลสาระชุดวิชาสัมมนาการจัดการสารสนเทศ หน่วยที่ 15 หน้า 141-156
นนทบุรี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช สาขาวิชาศิลปศาสตร์
- _____. (2546) “ประเด็นสำคัญเกี่ยวกับผลกระทบของสื่อดิจิทัลต่อวิชาชีพสารสนเทศ
นักสารสนเทศและการจัดการสารสนเทศ” ใน *ประมวลสาระชุดวิชาสัมมนา
การจัดการสารสนเทศ* หน่วยที่ 3 หน้า 77-114 นนทบุรี
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช สาขาวิชาศิลปศาสตร์
- ชูชัย สมितिไกร (2540) *การฝึกอบรมบุคลากรในองค์การ* กรุงเทพมหานคร จุฬาลงกรณ์
มหาวิทยาลัย
- ชูศักดิ์ เดชเกรียงไกรกุล นิทัศน์ คณะวรรณ และธีรพล แซ่ตั้ง (2546) *IRM : CRM การตลาด
มุ่งสัมพันธ์* กรุงเทพมหานคร ซีเอ็ดดูเคชั่น
- ดนัย เทียนพุ่ม (2537) *กลยุทธ์การพัฒนาคอน : สิ่งท้าทายความสำเร็จของธุรกิจ*
กรุงเทพมหานคร จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ดิศพงษ์ พรชนกนาถ (2546) “องค์ประกอบหลัก 8 ประการ : สร้าง CRM” *วารสารเพื่อการเพิ่มผลผลิต* 8, 43 (มีนาคม-เมษายน): 30-34

เดชศักดิ์ ศานติวิวัฒน์ และคนอื่น ๆ (2547) “ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการของหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่น” *อินฟอร์เมชัน* 11, 2 (กรกฎาคม-ธันวาคม): 28-36

ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย (2541) *รายงานประจำปี 2541* กรุงเทพมหานคร ม.ป.ท.

_____. ฝ่ายการพนักงาน (2542) “คู่มือประเมินผลการปฏิบัติงาน” กรุงเทพมหานคร ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

_____. ห้องสมุดมารวย (2547) “แผนการปรับปรุงห้องสมุดตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย กรุงเทพมหานคร ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

_____. (2548) “ห้องสมุดมารวย : ศูนย์ข้อมูลผู้ลงทุน” กรุงเทพมหานคร ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

ธัญชา พุทธธรรม (2545) “ความพึงพอใจในการใช้บริการสำนักหอสมุดกลางของนิสิตระดับ

ปริญญาตรี ภาควิชาหลักสูตรการบริหารธุรกิจบัณฑิต (ต่อเนื่อง 2 ปี)

คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ” สารนิพนธ์ปริญญา

ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต วิชาเอกธุรกิจศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

นวรรณ์ เดชพิมล (2538) “ความพึงพอใจของนิสิตปริญญาโทสาขาไทยคดีศึกษาที่มีต่อ

การบริการของศูนย์สารนิเทศอีสาน สิรินคร สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัย

ศรีนครินทรวิโรฒ มหาสารคาม ในปีการศึกษา 2537” วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตร

มหาบัณฑิต (บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์) บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย

มหาสารคาม (ออนไลน์) สาระสังเขป ค้นคืนวันที่ 20 มิถุนายน 2548 จาก

<http://thesis.tiac.or.th>

บุษบา สุธีธร (2546) “การสื่อสารการตลาดในงานสารสนเทศ” ใน *เอกสารการสอนชุดวิชา*

การสื่อสาร หน่วยที่ 10 หน้า 49-99 นนทบุรี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

สาขาวิชาศิลปศาสตร์

บังอร คำประเทศ (2540) “การนำกลยุทธ์การตลาดมาใช้ในการบริหารงานห้องสมุด

สถาบันการเงิน” วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (บรรณารักษศาสตร์

และสารนิเทศศาสตร์) บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง

- ปิยวรรณ ทิพย์วงศ์ (2534) “ความต้องการบริการห้องสมุดของนักศึกษาวิทยาลัยพยาบาล สังกัด
สถาบันอุดมศึกษาเอกชน” วิทยานิพนธ์อักษรศาสตรมหาบัณฑิต (บรรณารักษศาสตร์)
บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย (ออนไลน์) สาระสังเขป ค้นคืนวันที่ 20
มิถุนายน 2548 จาก <http://thesis.tiac.or.th>
- ประภาวดี สืบสนธิ์ (2546) “ประเด็นสำคัญเกี่ยวกับการบริการสารสนเทศ” ใน *ประมวลสาระชุด
วิชาสัมมนาการจัดการสารสนเทศ* หน่วยที่ 8 หน้า 95-127 นนทบุรี
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช สาขาวิชาศิลปศาสตร์
- พรวิฑู ใ้วคชาภรณ์ (2543) “การประเมินคุณภาพบริการสารสนเทศ : ความแตกต่างระหว่าง
ความคาดหวังกับความเป็นจริงของการได้รับบริการสารสนเทศ”
วิทยานิพนธ์ปริญญา ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต วิชาเอกบรรณารักษศาสตร์
และสารนิเทศศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
- พาชื่น ดิวนนท์ (2546) “รายงานการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้ที่มีต่อบริการของ
สำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์” *โดมทัศน์* 24, 1 (มกราคม-มิถุนายน):
39-51
- พิมพ์ร่ำไพ เปรมสมิทธิ์ (2536) “บริการสารสนเทศสมัยใหม่ : แนวคิดและข้อสังเกต” ใน
*การประชุมใหญ่สามัญประจำปี 2536 และการประชุมทางวิชาการ เรื่อง
บริการสารสนเทศ : สมองความต้องการของผู้ใช้จริงหรือ* วันที่ 26-29 ตุลาคม 2536
โรงแรมบางกอกพาเลส กรุงเทพมหานคร สมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทยฯ
หน้า 1-13
- มนัสสา จินต์จันทรวงศ์ (2543) “การวิเคราะห์การใช้การตลาดเชิงสัมพันธ์ภาพ” วิทยานิพนธ์
ปริญญาโทศิลปศาสตรมหาบัณฑิต ภาควิชาการประชาสัมพันธ์ บัณฑิตวิทยาลัย
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- รจนารถ ชูใจ (2541) “ความพึงพอใจในบริการห้องสมุดของนักศึกษาพยาบาล
วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนีนราธิวาส” *วารสารวิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนีนราธิวาส*
10, 2 (กรกฎาคม-ธันวาคม): 44-50
- รุ่งโรจน์ ไพศาลสมบัติรัตน์ (2540) “ความพึงพอใจในการใช้บริการห้องสมุดศูนย์ให้การศึกษา
จังหวัดขอนแก่นของนักศึกษา โครงการจัดการศึกษาสำหรับบุคลากรประจำการ
สถาบันราชภัฏเลย : เฉพาะกรณี โรงเรียนสวนสนุก” วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตร
มหาบัณฑิต (บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์) บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย
มหาสารคาม (ออนไลน์) สาระสังเขป ค้นคืนวันที่ 20 มิถุนายน 2548 จาก
<http://thesis.tiac.or.th>

- แลช, ดินดา เอ็ม *สร้างบริการให้เป็นเลิศ* แปลจาก The Complete Guide to Customer Service
โดย ปลายฝน สุขารมย์ (2521) กรุงเทพมหานคร ซีเอ็ดดูเคชั่น
- วิทยา ด้านธำรงกุล (2547) *หัวใจการบริการสู่ความสำเร็จ* กรุงเทพมหานคร ซีเอ็ดดูเคชั่น
- วศิณ ชูประยูร (2544) “คุณค่าของสารสนเทศ : บริบทสำคัญในศตวรรษที่ 21” *วารสารวิศวกรรมและเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยรังสิต* 5,2 : 15-25
- วิริทธิ์พล สารพัดวิทยา (2548) “แผนการพัฒนาระบบการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ในทัศนะของตัวแทนจำหน่ายรายใหญ่ของบริษัท บราโว อีเลคทรอนิกส์ จำกัด”
สารนิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการตลาด บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
- วีรพงษ์ เกลิมจิระรัตน์ (2543) *คุณภาพในงานบริการ 1* พิมพ์ครั้งที่ 4 กรุงเทพมหานคร สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น)
- ศิริเวช รัตนสุวรรณ (2543) “การบริการสารสนเทศของห้องสมุดและศูนย์สารนิเทศด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีใน เขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล”
วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์)
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง (ออนไลน์) สาระสังเขป ค้นคืนวันที่ 20 มิถุนายน 2548 จาก <http://thesis.tiac.or.th>
- ศุภชัย อนวัชพงศ์ และ สุดาวดี ศรีสุตตา (2548) “ความคิดเห็นและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อห้องสมุดคณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ปีงบประมาณ 2547”
อินฟอร์เมชัน 12, 1 (มกราคม-มิถุนายน): 29-36
- สมเจตน์ อิงคิระวัฒน์ (2546) “CRM : ยกระดับคุณค่าที่ลูกค้านำมาสู่องค์กรและคุณค่าที่องค์กรนำไปสู่ลูกค้า” *วารสารเพื่อการพัฒนาผลผลิต* 7, 42 (มกราคม-กุมภาพันธ์): 74-76
- สมิธ, เอลเลน รีด (2545) *มนตรีเรียกลูกค้า* กรุงเทพฯ เอ. อาร์. บีชีเนสเพรส
- สิริกัญญา พัฒนภูทอง (2546) “การศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหอสมุดกลางมหาวิทยาลัยขอนแก่น” สารนิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการตลาด บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
- สุจิตร์ สุภาพ (2540) “การวิเคราะห์ระบบการจัดการสารสนเทศของห้องสมุดตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย” วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

สุพัฒน์ ส่องแสงจันทร์ (2547) “พื้นฐานของคุณภาพบริการ : การเอาใจใส่ลูกค้า”

วารสารห้องสมุด 48, 1 (มกราคม-มีนาคม): 1-14

สุพานี สฤณภูวนิช (2544) การบริหารเชิงกลยุทธ์แนวคิดและทฤษฎี กรุงเทพมหานคร
โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

สุริย์ บุญงามกล และคนอื่น ๆ (2546) “ความพึงพอใจของนักศึกษาระดับปริญญาตรี ในการใช้
บริการของสำนักหอสมุดกลางสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาด
กระบัง” วารสารพระจอมเกล้าลาดกระบัง 11, 2 (สิงหาคม): 53-56

สุวรรณ อภัยวงศ์ (2534) “การใช้กลยุทธ์การตลาดในงานบริการสารสนเทศของห้องสมุด
มหาวิทยาลัย” วิทยานิพนธ์ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต วิชาเอกบรรณารักษ์
ศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร

_____. (2543) การบริการสารสนเทศเชิงกลยุทธ์การตลาด มหาสารคาม คณะมนุษยศาสตร์
และสังคมศาสตร์ สถาบันราชภัฏมหาสารคาม

และคนอื่นๆ (2545) กรุงเทพมหานคร เพียรตัน เอ็ดดูเคชั่น อินโดไชน่า

เสรี วงษ์มณฑา (2541) ภาพพจน์นั้นสำคัญไฉน กรุงเทพมหานคร วีระฟิล์ม และไฮเท็กซ์

อาภาวิ มหัทธโนทัย (2547) “กลยุทธ์การสื่อสารเพื่อการบริหารลูกค้าสัมพันธ์กับความพึงพอใจของ
ลูกค้า: กรณีศึกษา บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน)” วิทยานิพนธ์
ปริญญาโทศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานิติศาสตร์การตลาด บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย

อุไรวรรณ พะมณี (2534) “ความพึงพอใจและความต้องการของอาจารย์และนิสิตคณะครุศาสตร์
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ในการใช้บริการห้องสมุดของคณะ” วิทยานิพนธ์อักษร
ศาสตรมหาบัณฑิต (บรรณารักษศาสตร์) บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
(ออนไลน์) สาระสังเขป ค้นคืนวันที่ 20 มิถุนายน 2548 จาก <http://thesis.tiac.or.th>

Bang, Jounghae. (2005) “Understanding Customer Relationship Management from
Managers' and Customers' Perspective: Exploring the Implications of CRM
Fit, Market Orientation, and Market Knowledge Competence.” Thesis (Ph.D.)
University of Rhode Island. Abstract online. Pub. No. AAT3188835 Retrieved February
18, 2006, from Dissertation Abstracts Online

- Bilchik, Anton J. (1996) *Customer Relationship Management : Making Hard Decisions with Soft Numbers*. Prentice-Hall: Upper Saddle River, NJ. อ้างถึงใน ณรงค์ สุเมธาวี นันท์ (2545) “การจัดการความสัมพันธ์ลูกค้า” *จุฬาลงกรณ์ธุรกิจปริทัศน์* 24, 93 (กันยายน): 9-14
- Brown, Stanley A. (2000) *Customer Relationship Management : A Strategic Imperative in the World of E-Business*. Ontario: John Wiley & Sons Canada.
- Brown, Stanley A. and Gulycz, Moosha. (2002) *Performance Driven CRM : How to Make Your Customer Relationship Management Vision a Reality*. Ontario: John Wiley & Sons.
- Christopher, Martin., Payne, Adrian and Ballantyne, David. (2002) *Relationship Marketing : Creating Stakeholder Value*. Oxford: Butterworth-Heinemann.
- Corrall, Sheila and Brewerton, Antony. (1999) *The New Professional's Handbook : Your Guide to Information Services Management*. London: Library Association Publishing. pp. 37 อ้างถึงใน จินดารัตน์ เบอรพันธุ์ (2543) “คุณภาพในงานบริการ” *วารสารบรรณารักษศาสตร์* 20, 1 (มกราคม): 23-50
- Cram, Tony (2001) *Customers That Count : How to Build Living Relationships With Your Most Valuable Customers*. London: Pearson Education.
- Day, George S. (1999) *The Market Driven Organization : Understanding, Attracting, and Keeping Valuable Customers*. New York: The Free Press.
- Etzel, Michael J., Walker, Bruce J. and Stanton, William J. (1997) *Marketing*. 11th ed. Boston: McGraw-Hill.
- Greenberg, Paul. (2001) *CRM at the Speed of Light : Capturing and Keeping Customers in Internet Real Time*. California: McGraw-Hill.
- Grimwood-Jones, Diana. “Marketing the Information Service in Voluntary Sector Organisations.” In *Information Management in the Voluntary Sector*, 305-322 Grimwood-Jones, Diana and Simmond, Sylvia Editor. London: Aslib, 1998.
- Gupta, Dinesh and Jambhekar, Ashok. (2002) “On the Link Between Marketing and Quality.” In *Education and Research for Marketing and Quality Management in Libraries*. pp. 205-219. Munchen: IFLA Publications.

- Gutek, Barbara A. and Welsh, Theresa. (2000) *The Brave New Service Strategy : Aligning Customer Relationships, Market Strategies, and Business Structures*. New York: AMACOM.
- Hernon, Peter and Altman, Ellen. (1998) *Assessing Service Quality : Satisfying the Expectations of Library Customer*. Chicago and London: American Library Association.
- Kapanen, Robert. (2004). "Customer Relationship Management and Service Delivery." *International Journal of Services Technology and Management*. 5, 1 : 42-55
- Knox, Simon and others (2003) *Customer Relationship Management : Perspective from the Marketplace*. Burlington MA: Butterworth-Heinemann.
- Kotler, Philip. (2003) *Marketing management*. New Jersey: Prentice Hall.
- _____. (2004) *Ten Deadly Marketing Sins : Signs and Solutions*. New Jersey: John Wiley & Sons.
- Kotler, Philip and Armstrong, Gary. (1999) *Principles of Marketing*. New Jersey: Prentice-Hall International.
- Kreizman, Karen. (1999) *Establishing an Information Center : a Practical Guide*. London: Bowker-Saur.
- Landrum, Hollis Taylor, Jr. (1999) "An Analysis of The Ability of An Instrument to Measure Quality of Library Service and Library Success." Thesis (Ph.D.) University of North Texas. Abstract online. Pub. No. AAT9989808 Retrieved February 18, 2006, from Dissertation Abstracts Online <http://wwwlib.umi.com/dissertations/fullcit/9989808>
- Li, Shin-Chin. (2001) "The Impact of Strategic Position on E-Broker's CRM Applications." Thesis (Master) NSYSU Information Management. Abstract online. Retrieved February 25, 2005, from Networked Digital Library of Theses and Dissertations <http://etd.lib.nsysu.edu.tw>

- Maddox-Swan, Ruth. (1998) "Perceived Performance and Disconfirmation of Expectations as Measures of Customer Satisfaction with Information Services in The Academic Library." Thesis (Ph.D.) The Florida State University. Abstract online. Pub. No. AAT9827675 Retrieved February 18, 2006, from Dissertation Abstracts Online
<http://wwwlib.umi.com/dissertations/fullcit/9827675>
- McKenzie, Ray. (2000) *The Relationship-based Enterprise : Powering Business Success Through Customer Relationship Management*. Toronto: McGraw-Hill.
- Muller, Theo (1997) "Relationship Marketing." Retrieved September 14, 2005 from
<http://www.mm-research.com/Pages/Relationshipmarketing.html>
- Newell, Frederick. (2000) *Loyalty.com : Customer Relationship Management in The New Era of Internet Marketing*. New York: McGraw-Hill.
- Nickels, William G. (1978) *Marketing Principles*. Englewood Cliffs, N.J.: Prentice-Hall Inc.
- Nykamp, Melinda. (2001) *The Customer Differential : the Complete Guide to Implementing Customer Relationship Management*. New York: Amacom.
- Parasuraman, A., Zeithaml, Valarie and Berry, Leonard L. (1986) *SERVQUAL : A Multiple-Item Scale for Measuring Customer Perceptions of Service Quality*. Cambridge, MA: Marketing Science Institute.
- Perreault, Williams D. (1996) *Basic Marketing : A Global-managerial Approach*. 12th ed. Chicago: IRWIN.
- Schmidt, Janine. (2002) "Unlocking the Library: Marketing Library Services: a Case Study Approach." In *Education and Research for Marketing and Quality Management in Libraries*. pp. 87-97. Munchen: IFLA Publications.
- Steffes, Erin Marshall. (2005) "Establishing The Link Between Relationship Marketing, Customer Profitability and Customer Lifetime." Thesis (Ph.D.) The University of Texas at Dallas. Abstract online. Pub. No. AAT3176140 Retrieved February 18, 2006, from Dissertation Abstracts Online
<http://wwwlib.umi.com/dissertations/fullcit/3176140>

- Tenner, Arthur R. and DeToro, Irving J. (1992) *Total Quality Management : Three Steps to Continuous Improvement*. Massachusetts: Addison-Wesley.
- Torres, Antonio, Jr. (2004) "Factors Influencing Customer Relationship Management (CRM) Performance in Agribusiness Firms." Thesis (Ph.D.) Purdue University. Abstract online. Pub. No. AAT3166715 Retrieved February 18, 2006, from Dissertation Abstracts Online
- Walters, Suzanne (1994) *Customer Service : How - To - Do - It Manual for Librarians*. New York: Neal-Schuman.
- Webster Jr., Frederick E. (2002) *Market-driven Management : How to Define, Develop, and Deliver Customer Value*. 2nd ed. New Jersey: John Wiley & Sons.
- Wu, Weijun. (2005) "An Integrated CRM Data Mining Method for Predicting Best Next Offer." Thesis (Master) Dalhousie University (Canada). Abstract online. Pub. No. AATMR00941 Retrieved February 18, 2006, from Dissertation Abstracts Online
<http://wwwlib.umi.com/dissertations/fullcit/9827675>
- Zablah, Alex Ricardo. (2005) "A Communication Based Perspective on Customer Relationship Management (CRM) Success." Thesis (Ph.D.) Georgia State University. Abstract online. Pub. No. AAT3175015 Retrieved February 18, 2006, from Dissertation Abstracts Online
<http://wwwlib.umi.com/dissertations/fullcit/3175015>
- Zeithaml, Valarie A., Parasuraman, A. and Berry, Leonard L. (1990) *Delivering Quality Service : Balancing Customer Perceptions and Expectations*. New York: The Free Press.