

## REFERENCES

- Anton, J. (1996). *Customer relationship management: Making hard decisions with soft numbers*. Upper Saddle River, NJ.: Prentice-Hall.
- Ashworth, W. (1979). *Special librarianship*. London: Clive Bingley.
- Bank of Thailand. (2007). *History, roles and responsibilities of the Bank of Thailand*. Retrieved July 11, 2007, from [http://www.bot.or.th/bothomepage/BankAtWork/AboutBOT/Response/History/Response\\_E.pdf](http://www.bot.or.th/bothomepage/BankAtWork/AboutBOT/Response/History/Response_E.pdf)
- Brophy, P., & Coulling, K. (1996). *Quality management for information and library managers*. Aldershot, England: Aslib Gower.
- Buathip Sritalapphet. (2006). *Students' satisfaction with the Faculty of Arts Library, Chulalongkorn University*. Unpublished master's research paper, Thammasat University, Language Institute, English for Careers.
- Crawford, J. (2000). *Evaluation of library and information services* (2<sup>nd</sup> ed.). London: Aslib.
- Cohn, J. M., Kelsey, A. L., & Fiels, K. M. (1998) *Planning for library automation: A practical handbook*. London: Library Association Publishing.
- Cook, S. (2000). *Customer care: How to create an effective customer focus*. London: Kogan Page.
- Drummond, S., & Yeoman, I. (2001). *Quality issues in heritage visitor attractions*. Oxford: Butterworth-Heinemann.
- Harris, E. K. (2003). *Customer service: A practical approach* (3<sup>rd</sup> ed.). Upper Saddle River, NJ: Prentice-Hall.
- Moulton, L.W. (1991). *Data bases for special libraries: A strategic guide to information management*. New York: Greenwood Press.
- Mowen, J. C. (1995). *Customer behavior* (4<sup>th</sup> ed.). Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.
- Narit Nimsomboon. (2003). *Focus group interview about library service quality of Thammasat University library system*. Thammasat University, Faculty of Liberal Arts, Department of Library Science.
- Narit Nimsomboon., & Nagata, H. (2003). *Assessment of library service quality at Thammasat University library system*. Thammasat University, Faculty of Liberal Arts, Department of Library Science.

- Pattarin Bamrungcheep. (2003). *Customer's satisfaction with retail stores at victory monument skytrain station*. Unpublished master's research paper, Thammasat University, Language Institute, English for Careers.
- Phenphun Charoenpong. (2003). *International tourists' satisfaction with the quality of service in accommodation in Thailand*. Unpublished master's thesis, Mahidol University, Faculty of Graduate Studies, Population Education.
- Prutyumon Utawanit. (2003). *A study on problems and satisfaction of students of the Faculty of Law with services available in Sanya Dharmasakti Library*. Unpublished master's research paper, Thammasat University, Language Institute, English for Careers.
- Prytherch, R. (1998). *Gower handbook of library and information management*. Aldershot, England: Gower.
- Rust, R. T., & Oliver, R. L. (Eds.). (1994). *Service quality: New directions in theory and practice*. Thousand Oaks, CA: Sage.
- Schiffman, L. G., & Kanuk, L. L. (2004). *Consumer behavior* (8<sup>th</sup> ed.). Upper Saddle River, NJ: Prentice-Hall.
- Strable, E. G. (1975). *Special libraries: A guide for management with revision through 1974*. New York: Special Libraries Association.
- Weingand, D. E. (1997). *Customer service excellence: A concise guide for librarians*. Chicago: American Library Association.
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (1990). *Delivering quality service: Balancing customer perceptions and expectations*. New York: The Free Press.
- จุฑาทิพย์ โอสถานนท์. (2533). ปัญหาในการใช้ห้องสมุดของนักศึกษามหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ศูนย์รังสิต. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, บัณฑิตวิทยาลัย, ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์.
- ชนิดดา โกวิทวาทิ. (2531). ความต้องการของนิสิตคณะอักษรศาสตร์ในการใช้บริการห้องสมุด คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, บัณฑิตวิทยาลัย, ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์.
- นิภา ชินพงษ์. (2532). การใช้และความต้องการใช้ทรัพยากรห้องสมุดของผู้ใช้ห้องสมุดบริติชเคาน์ซิล. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, บัณฑิตวิทยาลัย, ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์.

ละออง แก้วเกาะจาก. (2536). *ห้องสมุดเฉพาะ*. นครศรีธรรมราช: วิทยาลัยครุนครศรีธรรมราช, คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์, ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์.

สมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทย. (2537). *มาตรฐานห้องสมุด* (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพมหานคร: บริษัทสหธรรมิก.

สุพัตรา สิ้นชัยสุข. (2532). *การใช้บริการห้องสมุดของนักศึกษาวิทยาลัยอัสสัมชัญบริหารธุรกิจ*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, บัณฑิตวิทยาลัย, ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์.

สุมัยવીดี เมฆสุด. (2543). *ความต้องการและการใช้สารสนเทศในหอสมุดและศูนย์สารสนเทศ ธนาคารแห่งประเทศไทย : กรณีศึกษาพนักงานธนาคารแห่งประเทศไทย ระดับกลาง*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะศิลปศาสตร์, สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์.