

บรรณานุกรม

- กนก สุขมณี และอภิรดี เกตุคณณี. (2548). การประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุด: จาก SERVQUAL สู่ LibQUAL⁺™. *โคมทัศน์*, 26(2), 58–67.
- กนกพรณ นามวงศ์พรหม. (ม.ป.ป). การประกันคุณภาพงานบริการ. ม.ป.ท.: ม.ป.พ.
- กระทรวงสาธารณสุข ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร. (2549). ความพึงพอใจการใช้บริการต่ออายุสมาชิกอินเทอร์เน็ต กระทรวงสาธารณสุข. กรุงเทพฯ: กระทรวงฯ.
- เกวลี จันตะมา. (2549). การประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุดโดยใช้ LibQUAL⁺™ : กรณีศึกษาห้องสมุดกลาง มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.
- ครรชิต มาลัยวงศ์. (2541). การจัดการศูนย์สารสนเทศในยุคโลกาภิวัตน์. ใน *การประชุมใหญ่สมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทยในพระบรมราชูปถัมภ์ของสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี ห้องประชุมใหญ่โรงเรียนสตรีวิทยา*. (น. 18-50). กรุงเทพฯ: ม.ป.ท.
- ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการบริการและจิตวิทยาการบริการ. (2547). ค้นเมื่อ 22 เมษายน 2550, จาก <http://e-learning.tapee.ac.th/index.php?mod=Courses&op=showcontent&cid=71&qid=&lid=567&sid=&page=>
- จิราพรณ อินทศิริพงษ์, พรศิริ โพธิโต, มาลีรัตน์ ผลพานิชย์, สุเพ็ญ เทียมประสิทธิ์, ภัฏญา พันธุ์อำไพ, และกรองแก้ว หวังนิเวศน์กุล. (2544). ความต้องการของอาจารย์ ข้าราชการ และนักศึกษาในการใช้บริการของสำนักหอสมุดกลาง สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ. กรุงเทพฯ: สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.
- ฉวีลักษณ์ บุญชะกาญจน. (2540). การบริการเพื่อความเป็นเลิศ ใน รายงานการสัมมนาความร่วมมือระหว่างห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา ครั้งที่ 15 เรื่องยุทธศาสตร์การพัฒนาเพื่อความเป็นเลิศของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา. (น. 40-47). มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- ชัยพร ธรรมจุมปู. (2546). การเปรียบเทียบความคาดหวังที่แตกต่างกันระหว่างผู้ใช้บริการและผู้สอบบัญชีต่อการตรวจสอบงบการเงินประจำปีในจังหวัดเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. (2550). การเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการเชิงรุก ในการสัมมนาห้องสมุดเชิงรุก: การปรับตัวสู่การเป็นห้องสมุดในโลกไร้พรมแดน (*The proactive library: an adaptation to become the borderless library*) (น. 113- 117). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

- ชมพูนุช บุญญวรรณ. (2545). ข้อมูลออนไลน์กับเสียงสะท้อนกลับของผู้ใช้บริการ. วารสาร
สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 9, 38-42.
- ชาโรณี เขาวนัสศิลป์. (2544). ห้องสมุดอิเล็กทรอนิกส์กับการศึกษาเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน. วารสาร
สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 8, 15-24.
- ชุดิมา สัจจามันท์. (2549). การวิจัยเกี่ยวกับห้องสมุดในยุคดิจิทัล. ใน การประชุมใหญ่สามัญ
ประจำปี 2549 และการประชุมวิชาการสมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทย เรื่องการจัดการ
ห้องสมุดในยุคดิจิทัล. (น.137-150). กรุงเทพฯ: สมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทย.
- ดนัย เทียนพุฒ. (2543). นวัตกรรมบริการลูกค้า. กรุงเทพฯ: วันเนส มีเดีย.
- ตรีทศ เหล่าศิริหงส์ทอง, อมร ออมรสรวง, พงษ์กร สุริยวานากุล, และสยามรัฐ คงทอง. (2547). ผล
สำรวจความต้องการ-ความคาดหวังของนักศึกษาที่มีต่อหลักสูตรและบริการการศึกษาโดย
อาศัยแบบจำลอง Service Quality (SERVQUAL). วารสาร สอ. ประเทศไทย, 7(1),
131-145.
- ธนวรรณ แสงสุวรรณ, มัลลิกา ต้นสอน และ จิตยาพร เสมอใจ. (2544). การบริหารการตลาด
(Marketing management). กรุงเทพฯ: เอ็กซ์เปอร์เน็ท.
- นฤชัย นิ่มสมบุญ. (2544) บริการอ้างอิงในห้องสมุดอิเล็กทรอนิกส์. วารสารสำนักหอสมุด
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 8, 25-31.
- นฤชัย นิ่มสมบุญ. (2548). บริการห้องสมุดอย่างไรให้มีชีวิต. วารสารสำนักหอสมุด
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 12, 41-46.
- นฤมล พุกยศิลป์. (2546). การประเมินคุณภาพบริการห้องสมุดในสำนักหอสมุดและศูนย์
สารสนเทศ มหาวิทยาลัยรังสิต. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- นภัตสวงส์ โอสถศิลป์ และ วรโชค ไชยวงศ์. (2547). เทคนิคการวิเคราะห์งานและปรับปรุง
กระบวนการ. กรุงเทพฯ: คณะวิศวกรรมศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- นายิกา เด็ดขุนทด. (2549). LibQUAL⁺™ : เครื่องมือประเมินคุณภาพบริการห้องสมุดยุคใหม่.
อินฟอร์เมชั่น, 13(2), 70-84.
- น้ำทิพย์ วิภาวิน. (2545). ห้องสมุดดิจิทัล. วารสารห้องสมุด, 46(1), 1-10.
- เบญจมาภรณ์ สมุดอินแก้ว. (2543). ความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้ใช้ในการใช้บริการ
หอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต
มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ประภาวดี สืบสนธิ์. (2546). คุณภาพการบริการในสถาบันบริการสารสนเทศอุดมศึกษา. วารสาร
บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ มข., 21(3), 1- 17.

ปริญญญา จเรรัชต์, วิโรจน์ ฤทธิฤทัย, อานุภาพ เล็งสาย และ แพรพรรณ ชูช่วย. (2546).

ความพึงพอใจของเกษตรกรผู้ผลิตและผู้ใส่เสียบึงสัตว์จังหวัดสุพรรณบุรี กิจกรรมนาหูก
และพัฒนาอาชีพผลิตเสียบึงสัตว์เพื่อการจำหน่าย. กรุงเทพฯ: กองอาหารสัตว์
กรมปศุสัตว์.

พรวิฑู ใ้วคชาภรณ์. (2543). การประเมินคุณภาพการบริการสารสนเทศ: ความแตกต่างระหว่าง
ความคาดหวังกับความเป็นจริงของการได้รับบริการสารสนเทศ. วิทยานิพนธ์ปริญญา
มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.

พวงรัตน์ ทวีรัตน์. (2540). วิธีการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์. พิมพ์ครั้งที่ 7.
กรุงเทพฯ: ศูนย์หนังสือจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

พิมพ์ราไพ เปรสมทิษฐ์. (2545). ห้องสมุดมหาวิทยาลัย-ผู้ใช้-บรรณารักษ์: ประสบการณ์ในการ
เข้าถึงแหล่งสารสนเทศของผู้ใช้สาขาต่าง ๆ และรูปแบบของห้องสมุดในอนาคต.
วารสารสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 9, 53-59.

พิมล เมฆสวัสดิ์. (2551). การประเมินคุณภาพการบริการของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัย
ศรีนครินทรวิโรฒ. ค้นเมื่อ 13 สิงหาคม 2551, จาก http://hu.swu.ac.th/libsci/journal/v1_n1/article/พิมล.pdf

เพ็ญสุวรรณ นาคะปรีชา. (2550). การเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการเชิงรุก ในการสัมมนา
ห้องสมุดเชิงรุก: การปรับตัวสู่การเป็นห้องสมุดในโลกไร้พรมแดน (*The proactive
library: an adaptation to become the borderless library*) (น. 144-170). กรุงเทพฯ:
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ สำนักหอสมุด. (2550). ห้องสมุดเชิงรุก: การปรับตัวสู่การเป็นห้องสมุด
ในโลกไร้พรมแดน (*The proactive library: an adaptation to become the borderless
library*). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

มหาวิทยาลัยแม่โจ้ กองห้องสมุด. (2548). รายงานประจำปี 2547 กองห้องสมุด มหาวิทยาลัยแม่โจ้.
เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยแม่โจ้.

มหาวิทยาลัยแม่โจ้ กองห้องสมุด. (2549). รายงานประจำปี 2548 กองห้องสมุด มหาวิทยาลัยแม่โจ้.
เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยแม่โจ้.

มหาวิทยาลัยแม่โจ้ กองห้องสมุด. (2550). รายงานประจำปี 2549 กองห้องสมุด มหาวิทยาลัยแม่โจ้.
เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยแม่โจ้.

มหาวิทยาลัยแม่โจ้ สำนักงานอธิการบดี. (2551). รายงานการประเมินตนเองสำนักงานอธิการบดี
มหาวิทยาลัยแม่โจ้ประจำปีงบประมาณ 2550 (ตุลาคม 2549-กันยายน 2550. เชียงใหม่:
มหาวิทยาลัยแม่โจ้.

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี. (2550). เอกสารประกอบการสัมมนาความร่วมมือระหว่างห้องสมุด
สถาบันอุดมศึกษา ครั้งที่ 25 เรื่อง มาตรฐานเพื่อการจัดการและบริการสารสนเทศ.
นครราชสีมา: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี.

มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ สำนักวิทยบริการ. (2546). รายงานการสัมมนา เรื่องเทคโนโลยี
สารสนเทศและการสื่อสาร การวิจัยและเครือข่ายความร่วมมือ: นวัตกรรมส่งเสริมการ
บริการสารสนเทศ. สงขลา: มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.

มะลิวัลย์ น้อยบัวทิพย์, ศุภรชศรา แสนาวา, รุจิรา เหลืองอุบล, ประนอม นามขร, น้ำลิน เทียม
แก้ว, และจิตรลดา กลางเคี่ยม. (2550). การประเมินคุณภาพการบริการด้วยแบบจำลอง
LibQUAL⁺™ ตามทัศนะของผู้ใช้บริการ สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
อินฟอร์เมชัน, 4(1), 32-40.

เมธี เอกะสิงห์. (2544). ห้องสมุดกับระบบสนับสนุนการค้นคว้าและเผยแพร่งานวิจัย. วารสาร
สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 8, 8-14.

ยีน ภู่วรรณ. (2550). นโยบาย กลยุทธ์ และแนวทางในการจัดการห้องสมุดเชิงรุก ในการสัมมนา
ห้องสมุดเชิงรุก: การปรับตัวสู่การเป็นห้องสมุดในโลกไร้พรมแดน (*The proactive
library: an adaptation to become the borderless library*) (น.69-112). กรุงเทพฯ:
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ลัดดา รุ่งวิสัย. (2543). การบริการของสถาบันสารสนเทศ ใน การเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศและ
การเขียนรายงาน. (น. 101-106). เชียงใหม่: คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

ลาวัณย์ บุณะจินดา. (2547). คุณภาพงานบริการเอกสารกรรมชุมชนในมุมมองของผู้รับบริการและ
เอกสาร. วิทยานิพนธ์ปริญญาคุุณบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

วลัยลักษณ์ แสงวรรณกุล และ สุมิตรา จิระวุฒินันท์. (2549). ห้องสมุดสิงคโปร์: แบบฉบับของ
ห้องสมุดมีชีวิต. อินฟอร์เมชัน, 13,(1), 73-77.

วิชาญ เลิศวิภาตระกูล. (2549). บทบาทของสกอ.ที่เกี่ยวข้องกับการกำหนดมาตรฐานในงาน
ห้องสมุด. ค้นเมื่อ 13 สิงหาคม 2551, จาก <http://library.sut.ac.th/seminar25th/download>

วิทยา ด้านธำรงกุล. (2547). *The heart of service: หัวใจการบริการสู่ความสำเร็จ*. กรุงเทพฯ:
ซีเอ็ดยูเคชั่น.

วีรพงษ์ เกลิมจิระรัตน์. (2539). *คุณภาพในการบริการ 1 = Quality in services*. กรุงเทพฯ: ดวงกมลสมัย.

วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์. (2547). *การตลาดธุรกิจบริการ = Service marketing*. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.

ศรัญญา ไชยวงศ์. (2549). *การประเมินการให้บริการของห้องสมุดกลาง มหาวิทยาลัยเชียงใหม่*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

ศิริพร วิษณุหิมาชัย. (2545). *การสร้างความประทับใจแก่ลูกค้าด้วยคุณภาพและคุณค่าในงานบริการ*. เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยพายัพ.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์, สมชาย หิรัญกิตติ, สุดา สุวรรณภิรมย์, ขวลิศ ประภวานนท์ และ สมศักดิ์ วานิชยากรณ์. (2545). *องค์การและการจัดการ ฉบับสมบูรณ์*. กรุงเทพฯ: ธรรมสาร.

สมใจ ศรีปานเงิน. (2544). *ความต้องการใช้และการใช้ทรัพยากรสารสนเทศของผู้ใช้ห้องสมุดเฉพาะสังกัดสำนักนายกรัฐมนตรี*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

สมปอง มากแจ้ง. (2543). *รายงานการวิจัยเรื่อง การศึกษาการใช้ทรัพยากรและปัญหาต่าง ๆ ในการใช้ห้องสมุดเพื่อการวิจัยและงานเขียนทางวิชาการของคณาจารย์ในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ*. กรุงเทพฯ: สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.

สมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทย. (2549). *มาตรฐานห้องสมุด พ.ศ. 2549*. ค้นเมื่อ 2 เมษายน 2550, จาก <http://tla.or.th/standard.htm>

สมิต สัจฉกร. (2546). *การต้อนรับและการบริการที่เป็นเลิศ*. (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพฯ: สายธาร.

สายทอง มโนมัยอุดม และ ลัดดา รุ่งวิสัย. (2538). *บริการของห้องสมุด ใน บรรณารักษศาสตร์เบื้องต้น*. (น. 8-14). (พิมพ์ครั้งที่ 6 ฉบับปรับปรุงแก้ไข). เชียงใหม่: คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

สายฝน บุญา. (2545). *ความต้องการและสภาพการใช้สารสนเทศของนักศึกษาและอาจารย์ในสถาบันวิทยบริการ สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล*. ปทุมธานี: สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล.

สิริพร ทิวะสิงห์. (2549). *การประชาสัมพันธ์เพื่อส่งเสริมบริการห้องสมุด*. วารสารอินฟอเมชั่น, 13(2), 92-99.

สุจิน บุตรดีสุวรรณ. (2545). *การวิจัยประเมินผลทางสารสนเทศศาสตร์หน่วยที่ 10. ใน ประมวลสาระชุดวิชาการวิจัยทางสารสนเทศศาสตร์ เล่มที่ 2*. นนทบุรี: สาขาศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

- สุชาดา เนตรภักดี. (2550). การประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุดศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- สุพัฒน์ ส่องแสงจันทร์. (ม.ป.ป.). พื้นฐานการบริการที่มีคุณภาพ: การเอาใจใส่ลูกค้า. ม.ป.ท.: ม.ป.พ.
- สุพัฒน์ ส่องแสงจันทร์. (2546). การบริการลูกค้า: ประเด็นเพื่อพิจารณา. วารสาร บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ ม.ช., 21(1), 1-15.
- สุพัฒน์ ส่องแสงจันทร์. (2547). LibQUAL+™: ดัชนีแห่งคุณภาพ. วารสารห้องสมุด, 48(3), 1-15.
- สุรพล นิติไกรพจน์. (2550). ห้องสมุดเชิงรุกที่ผู้บริหารคาดหวัง ในการสัมมนา ห้องสมุดเชิงรุก: การปรับตัวสู่การเป็นห้องสมุดในโลกไร้พรมแดน (*The proactive library: an adaptation to become the borderless library*) (น.23-33). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สุริทอง ศรีสะอาด. (2547). ความสำเร็จและอุปสรรคในการวิจัยเพื่อพัฒนาบริการสารสนเทศ: ประสบการณ์ของบรรณารักษ์นักวิจัย ใน รายงานการสัมมนาความร่วมมือระหว่าง ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา ครั้งที่ 21 เรื่อง เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร การวิจัย และเครือข่ายความร่วมมือ: นวัตกรรมส่งเสริมการบริการสนเทศ. (น. 119-123). ปัตตานี: สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- สุวรรณ มาศเมฆ. (2540). ความคาดหวังและความพึงพอใจในการใช้บริการระบบเครือข่าย อินเทอร์เน็ตของอาจารย์ในสถาบันอุดมศึกษาสังกัดทบวงมหาวิทยาลัยต่อการดำเนินการกิจเกี่ยวกับการจัดการศึกษาระดับอุดมศึกษา. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สุวิมล ราชชนนบริบาล. (2541). การศึกษากระบวนการประกันคุณภาพทางการศึกษาใน สถาบันอุดมศึกษาของรัฐสังกัดทบวงมหาวิทยาลัย. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- อรณา พิทยากรศิลป์, อริศรา สิงห์ปิ่น และ เพ็ญนภา ธรรมจันทร์. (2548). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการของกองห้องสมุด มหาวิทยาลัยแม่โจ้. เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยแม่โจ้.
- Ackermann, Eric. (2007). LibQUAL+™ and the evolution “Library as place” at Radford University, 2002-2006. Retrieved September 7, 2007, from <http://www.eblip4.unc.edu/papers/Ackermann.pdf>

- Bawden, D. & Vilar, P. (2006). Digital libraries: To meet or manage user expectations. *Aslib Proceeding: New Information Perspectives*, 58,(4). Retrieved January 15, 2007, from <http://ariel.emeraldinsight.com/Insight/viewContentItem.do?contentType=Article&contentId=1563468>
- Bergman, Michael K. (2004). Guide to effective searching on internet-2005. Retrieved May 9, 2008, from <http://www.brightplanet.com/images/stories/pdf/searchengineturntutorial.pdf>
- Bopp, R. E. & Smith, L. C. (1995). *Reference and information services: An introduction*. Colorado: Libraries Unlimited.
- Cook, C. & Heath, F. (2001). Users' perceptions of library service quality: A LibQUAL+ qualitative study. *Library Trends*, 49(4), 548-584.
- Cook, C., Heath, F., & Thompson, B. (2003). Zones of tolerance' in perceptions of library service quality: A LibQUAL+ study. *Portal: Libraries and the Academy*, 3(1), 113-123.
- Cook, C., Heath, F., Thompson, B. & Thompson, R. (2001). LibQUAL+™ : Service quality assessment in research libraries [Electronic version]. *IFLA Journal*, 27, 264-268.
- Cook, C. & Thompson, B. (2000). Higher-order factor analytic perspectives on users' perceptions of library service quality. *Library & Information Science Research*, 22, 393-404.
- Cook, C. & Thompson, B. (2000). Reliability and validity of SERVQUAL scores used to evaluate perceptions of library service quality. *Journal of Academic Librarianship*, 26, 248-258.
- Cullen, R. (2001). Perspectives on user satisfaction surveys. *Library Trends*, 49(4), 662-686.
- Derfert-Wolf, L. (2005). Quality of academic libraries-funding bodies, librarians and users perspective. In *world library and information congress: 71th IFLA general conference and council August 14th-18th 2005, Oslo, Norway*. Retrieved April 28, 2007, from <http://www.ifla.org/IV/ifla71/Programme.htm>
- Elahe K., Gheorghita G. & Sherry Y. C. (2006). Digital libraries: What do users want?. *Online Information Review*, 30(4) Retrieved January 15, 2007, from <http://ariel.emeraldinsight.com/Insight/viewContentItem.do?contentType=Article&contentId=1570032>
- Gatten, J. N. (2004). Measuring consortium impact on user perceptions: OhioLINK and LibQUAL+™. *The Journal of Academic Librarianship*, 30(3), 222-228.

- Geleijnse, H. (2004). *Academic library and information services: New paradigms for the digital age, wrap-up and conclusions of the 8th Bielefeld conference*. N.P.: Tilburg University.
- Gorman, M. (1995). Five new laws of librarianship. *American Libraries*, 26(8), 784-785.
- Gorman, M. (2004). *The future of library information education*. New York: Wiley.
- Harnad, S. (1998). For whom the gate toll? How and why to free the refereed research literature online through author/institution self-archiving, now. Retrieved May 1, 2007, from <http://www.cogsci.soton.ac.uk/~harnad/Tp/resolution.html>
- Heinrichs, J. H., Sharkey, T. & Jeen-S. L. (2005). Relative influence of the LibQUAL+™ dimensions on satisfaction : a subgroup analysis. Retrieved March 19, 2007, from <http://www.ala.org/ala/acrl/acrlpubs/crljournal/backissues2005a/crlmay05/Heinrichs.pdf>
- Hernon, P. (2002). Quality: New directions in the research. *The Journal of Academic Librarianship*, 28(4), 224-231.
- Hernon, P. & Nitecki, D. (1999). Service quality and customer satisfaction; an assessment and future directions. *Journal of Academic Librarianship*, 25(1), 9-17.
- Hoseth, A. & Kyrillidou, M. (2006). LibQUAL+™ Procedure's manual. Wasington, D.C.: Associate of Research Libraries. Retrieved March 20, 2007, from <http://www.libqual.org/Information/tools/index.cfm>
- Katz, W. A. (2002). *Introduction to reference work volume 1: Basic information services*. (8th ed). Boston: McGraw-Hill.
- Katz, W. A. (2002). *Introduction to reference work volume 2: Reference services and reference work*. (8th ed). Boston: McGraw-Hill.
- Kotler, P. (1997). *Marketing management: Analysis, planning, implementation and control*. (9th ed). New York: Prentice Hall International.
- LibQUAL+™ history. (2007). Retrieved March 20, 2007, from <http://www.libqual.org/About/History/index.cfm>
- LibQUAL+™ sample screens from the LibQUAL+™ survey. (2007). Retrieved March 20, 2007, from <http://www.libqual.org/Information/Sample/index.cfm>
- Lippincott, Sarah, and Kyrillidou, Martha. (2004). How ARL university communities access information: highlights from LibQUAL+™." *ARL*, 236(October 2004): 7-8. Retrieved November 30, 2007, from <http://www.arl.org/newsltr/236/lqaccess.html>.

- Lozano, Ana R. P. (1997). ISO 9000 and the total quality management models. *Library Management*, 18(3), 148-150. Retrieved May 1, 2007, from Emerald Database.
- Moyo, L.M. (2004). Electronic libraries and the emergence of new service paradigms. *The Electronic Library*, 22(3), 220-230. Retrieved April 10, 2007, from Emerald Database.
- Mullins, J. L., Allen, F. R., and Hufford, J. R. (2007). Top ten assumptions for the future of academic libraries and librarians: a report from the ACRL research committee. Retrieved May 2, 2007, from <http://www.ala.org/ala/acrl/acrlpubs/crlnews/backissues2007/april07/tenassumptions.htm>
- Murillo, D. M. (2004). *The value of service in the library and information science curriculum*. Unpublished master's thesis, University of Texas at Austin.
- Nelson, R. (2005). The future of library service. Retrieved May 1, 2007, from <http://www.ala.org/ala/ascla/asclapubs/interface/archives/contentlistingby/volume27/thefutureoflibraryservice/futureservice.htm>
- Nitecki, D. & Herson, P. (2000). Measuring service quality at Yale university's libraries. *Journal of Academic Librarianship*, 26, 259-273.
- Nitecki, D. & Herson, P. (2005). SERVQUAL and quality assessment of library services: A review of research in the past decade. *Journal of Academic Libraries*, 23(1), 51-57.
- Parasuraman, A., Berry, L. & Zeithaml, V. A. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring customer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64, 12-40.
- Parasuraman, A., Berry, L. & Zeithaml, V. A. (1991). Understanding customer expectations of service. *MITSloan Management Review*, 32(3), 39-48.
- Parasuraman, A. (2007). SERVQUAL. Retrieved March 19, 2007, from http://www.12manage.com/methods_zeithaml_servqual.html
- Prytherch, R. (1996). *Harrod's librarians' glossary*. (8th ed). Hant: Gower.
- Ranganathan, S. R. (1931). *The five laws of library science*. London: Madras Library Association.
- Ranganathan, S.R. (1966). *Library manual: For library authorities, librarians and honorary library workers*. (Reprinted ed). Bombay: Asia Publishing House.
- Srisa-Ard, Surithong. (1997). User expectations and perceptions of library service quality of an academic library in Thailand. Mahasarakham: Mahasarakham University.

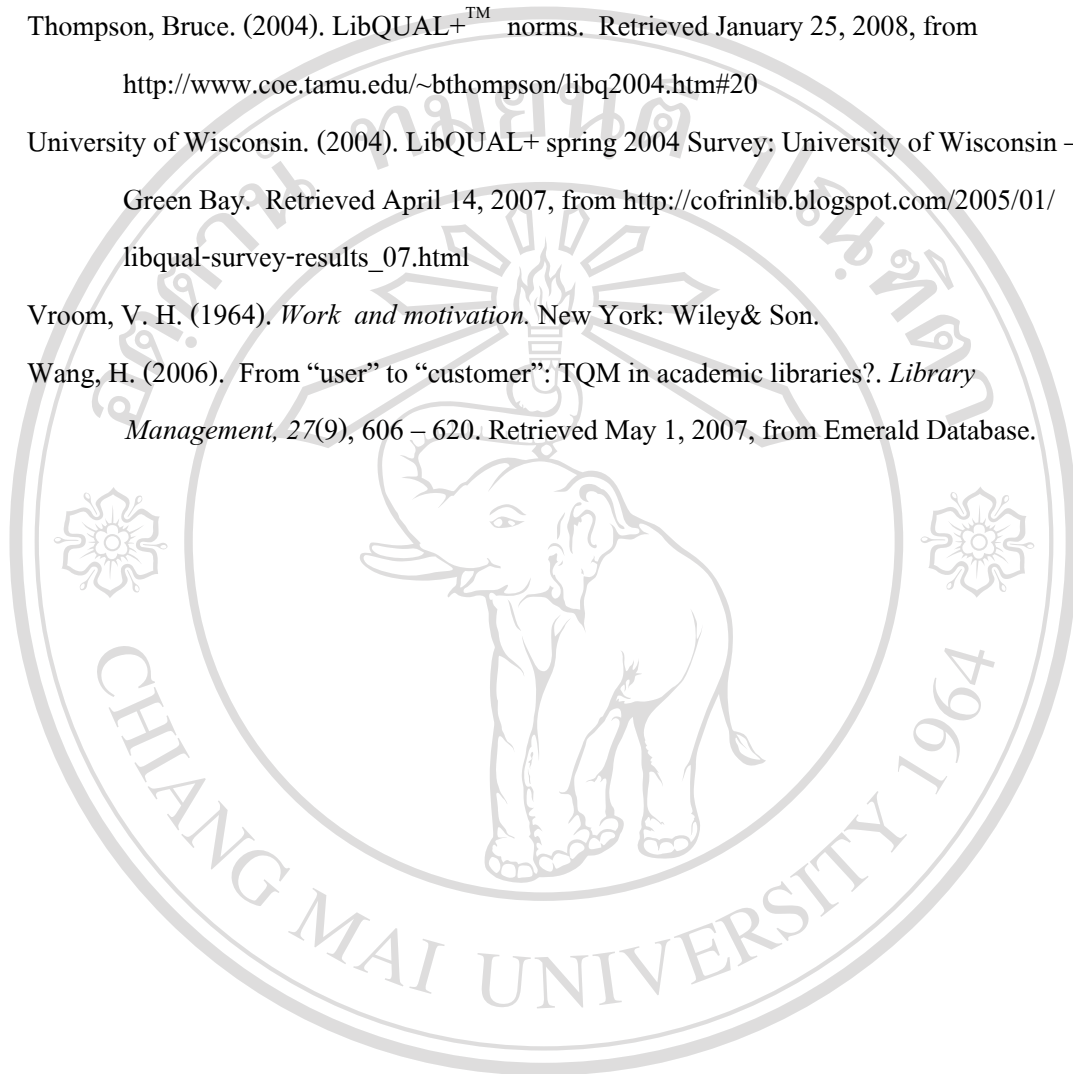
The LibQUAL+™ policies and procedures manual. (2007). Retrieved March 20, 2007, from
<http://www.libqual.org/Manual/index.cfm>

Thompson, Bruce. (2004). LibQUAL+™ norms. Retrieved January 25, 2008, from
<http://www.coe.tamu.edu/~bthompson/libq2004.htm#20>

University of Wisconsin. (2004). LibQUAL+ spring 2004 Survey; University of Wisconsin –
 Green Bay. Retrieved April 14, 2007, from http://cofrinlib.blogspot.com/2005/01/libqual-survey-results_07.html

Vroom, V. H. (1964). *Work and motivation*. New York: Wiley & Son.

Wang, H. (2006). From “user” to “customer”: TQM in academic libraries?. *Library Management*, 27(9), 606 – 620. Retrieved May 1, 2007, from Emerald Database.



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
 Copyright© by Chiang Mai University
 All rights reserved