

บรรณานุกรม

- กนก สุขมณี และ อภิรดี เกียรติมณี. (2548) การประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุด: จาก SERVQUAL สู่ LibQUALTM. โคมทัศน์, 26(2), 58-67.
- กมลพรรณ ญาณโกมุท. (2549). ความคาดหวังของผู้ใช้บริการห้องสมุดต่อห้องสมุดประชาชนในจังหวัดอ่างทอง. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ สาขาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. กระทรวงศึกษาธิการแห่งชาติลาว. (2552). ข้อกำหนดการพัฒนาการคุณภาพการศึกษา. เวียงจันทน์: โรงพิมพ์กระทรวงศึกษาธิการ
- กิตติศักดิ์ พลอยพานิชเจริญ. (2550). หลักการควบคุมคุณภาพ. กรุงเทพฯ: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น.เกษมศักดิ์ วิจิตรกุล. (2545). ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทยจำกัด (มหาชน) สาขาท่าช้าง จังหวัดเพชรบุรี. สารนิพนธ์ธุรกิจศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- เกื้อกมล ดวงประทีป. (2547). ความคาดหวังของเจ้าหน้าที่ตำรวจกองปราบต่อการปรับปรุงสร้างใหม่ของกองปราบ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- เกวลี จันตะมา. (2549). การประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุดโดยใช้ LibQUALTM: กรณีศึกษาห้องสมุดกลาง มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ สาขาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.
- จิรภา สิมะจาริก และคณะ. (2549). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อบริการห้องสมุดมหาวิทยาลัยขอนแก่น. อินโฟรเมชัน, 13(2), 9-21.
- จุฬากร นิยมธรรม. (2547). บทบาทและความคาดหวังของผู้ปกครองที่มีต่อการใช้อินเทอร์เน็ตของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนต้น โรงเรียนพระหฤทัยคอนแวนต์. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ สาขาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- จินดารัตน์ เบอรพันธุ์. (2543). คุณภาพในการบริการสารสนเทศ. วารสารบรรณารักษศาสตร์. 20 (1), 23-50.
- ฉัตรยาพร เสมอใจ. (2545). การตลาดธุรกิจบริการ. กรุงเทพฯ: เอ็กเปอร์เน็ท.
- ชูศักดิ์ เดชเกรียงไกรกุล, นิทัศน์ คณะวรรณ, และ ชีรพล แซ่ตั้ง. (2546). การตลาดรุ่ง มุ่งสัมพันธ์. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ด ยูเคชั่น.
- ชัชวาล วงศ์ประเสริฐ. (2537). บริการสารสนเทศ. ปทุมธานี: สาขาวิชาสารสนเทศ คณะนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยรังสิต.

ชัยชมพล ชาวประเสริฐ. (2549). *การตลาดบริการ*. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.

เดชศักดิ์ ศานติวิวัฒน์ และเยาวพร ศานติวิวัฒน์. (2549). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการ
ชื้อกิตติ นวรัตน์ ณ อยู่ธยา. (2547). *การตลาดสำหรับการบริการแนวคิดและกลยุทธ์*.

กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ชนากร เกียรติบันลือ. *คุณภาพการบริการ*. ค้นจาก

<http://library.kmutnb.ac.th/journal/v004n001/Thai4.html>

ธีรานุช ตรีรัตน์. (2550). *การประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุดเอ.ยู.เอ. วิทยานิพนธ์ปริญญา*

มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

นฤมล กิจไพศาลรัตนา. (2545). *การประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้ที่มีต่อการบริการของห้องสมุดคณะ*

รัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย (รายงานการวิจัย). กรุงเทพฯ: สถาบันวิทยบริการ

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

นาถิกา เดิชนันท. (2549). LibQUAL +TM: เครื่องมือประเมินคุณภาพบริการห้องสมุดยุคใหม่.

อินฟอร์เมชั่น, 13(2), 70-84.

น้ำทิพย์ วิภาวิน. (2547). การใช้และความต้องการสารสนเทศของนักศึกษาระดับปริญญาตรีใน

มหาวิทยาลัยของรัฐและเอกชนในกรุงเทพมหานคร. *วารสารห้องสมุด*, 48(2), 23-39.

น้ำทิพย์ วิภาวิน. (2548). *ห้องสมุดมีชีวิต*. กรุงเทพฯ: ศูนย์หนังสือจุฬาลงกรณ์ มหาวิทยาลัย.

มหาวิทยาลัยแห่งชาติลาว, คณะนิเทศศาสตร์และรัฐศาสตร์. (2549). *รายงานประจำปี 2549*,

เวียงจันทน์: มหาวิทยาลัยแห่งชาติลาว

เบญจมาภรณ์ สมุดอินแก้ว. (2543). *ความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้ใช้ในการใช้บริการ*

หอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัย

รามคำแหง.

บุศยรัตน์ กุ้เทียม. (2548). *การประเมินคุณภาพบริการของสำนักหอจดหมายเหตุแห่งชาติ*.

วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศิลปากร.

ประภาวดี สืบสนธิ์. (2546). *คุณภาพการบริการในสถาบันบริการสารสนเทศอุดมศึกษา*.

บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ มข., 21(3), 1-17.

ประภาส เกตุแก้ว. (2546). *ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของฝ่าย*

ทะเบียนรถ สำนักงานขนส่งจังหวัดประจวบคีรีขันธ์. สารนิพนธ์ ธุรกิจศึกษาบัณฑิต

วิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

ปิยะนุช สัจจิต. (2542). *ห้องสมุดประชาชน* (พิมพ์ครั้งที่ 3). อุตรธานี: สถาบันราชภัฏอุตรธานี.
 วงเดือน ผ่องแผ้ว. (2545). *ความพึงพอใจในการเรียนสาขาวิชาการบัญชีของนักศึกษาระดับ
 ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง*. สารนิพนธ์ธุรกิจศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย
 ศรีนครินทรวิโรฒ .

ทฤษฎีความคาดหวังของ Vroom. (2553). ค้นจาก

<http://www.idis.ru.ac.th/report/index.php?topic=1928.0>

พนารมย์ เกียรติลีลำนันท์. (2548). *การประเมินคุณภาพการบริการของสำนักหอสมุดกลางสถาบัน
 เทคโนโลยี พระจอมเกล้าพระนครเหนือ*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สถาบัน
 เทคโนโลยี พระจอมเกล้าพระนครเหนือ.

พิเชฐ ปัญญาคติ. (2549). *คุณภาพการบริการ*. ค้นจาก

<http://gotoknow.org/blog/practicallykm/16489>

พิมล เมฆสวัสดิ์. (2550). *การประเมินคุณภาพการบริการสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัย
 ศรีนครินทรวิโรฒ*. กรุงเทพฯ: สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

พิมพ์ร่ำไพ เปรมสมิทธิ์. (2536). *บริการสารสนเทศสมัยใหม่ : แนวคิดและข้อสังเกต*. กรุงเทพฯ:
 สมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทย.

ภาวิณี แสนชนม์. (ม.ป.ป). *ความสำคัญของบริการสารสนเทศ*. ค้นจาก

<http://e-learning.snru.ac.th/els/pawinee/samkun.html>

มะลิวัลย์ น้อยบัวทิพย์ และคณะ. (2548). *การประเมินคุณภาพการบริการด้วยแบบจำลอง*

LibQUAL + ตามทัศนะของผู้ใช้บริการ สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

มหาวิทยาลัยแม่โจ้ กองห้องสมุด. (2551). *รายงานประจำปี 2550 กองห้องสมุด มหาวิทยาลัยแม่โจ้*.

เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยแม่โจ้.

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราช. (2539). *จิตวิทยาการบริการ*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ชวนพิมพ์

รัตนะ อินจ้อย. (2551). *การประเมินคุณภาพการบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยี
 สารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์ โดยใช้ LibQUALTM*.

วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

ราชบัณฑิตยสถาน. (2546). *พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542*. กรุงเทพฯ:

นานมีบุ๊คพับลิเคชั่น.

มณฑล สุกใส. (2551). *ความหมายของคุณภาพ*. ค้นจาก

http://pirun.ku.ac.th/~g4765306/system_engineering/quality_meaning.htm 13

ศิริเพ็ญ เดโชสว่าง. (2552). การประเมินคุณภาพบริการกองห้องสมุดแม่โจ้. วิทยานิพนธ์ปริญญา
มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2545). องค์การและการจัดการ. กรุงเทพฯ: ชรรมสาร.

สมิต สัชนุกร. (2550). การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ. กรุงเทพฯ: สายธาร.

สมพร ภูติโยธิน. (2548). ความต้องการใช้สารสนเทศในสำนักหอสมุดกลางของนักศึกษาศาษา

วิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง. วารสารวิจัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 8(2), 108-121.

สมพร พุทธิพิทักษ์ผล. (2553). คุณภาพบริการ ความพึงพอใจ การวัดและประเมินบริการห้องสมุด
การประชุมวิชาการประจำปี 2553. ในเรื่อง กระบวนทัศน์การพัฒนาห้องสมุดสู่ความสำเร็จ
สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

สมรัก สหพงศ์. (2546). มิติใหม่ของการให้บริการข้อเสนอแนะทางการแพทย์ในเชิงรุกของ

บรรณารักษ์แพทย์. โคมทัศน์, 24(2), 61-65.

สมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทย. (2549). มาตรฐานห้องสมุด พ.ศ. 2549. วารสารห้องสมุด,
50(2), 1-7.

สุกัญญา มกฏอรุณี. (2545). ห้องสมุดมหาวิทยาลัยกับทางเลือกใหม่ของการให้บริการ. โคมทัศน์,
23(1), 13-17.

สุจิน บุตรดีสุวรรณ. (2542, มกราคม-มิถุนายน). การพัฒนาคุณภาพห้องสมุด. สารนิเทศ. 6(1), 13-
40.

สุวัฒน์ วัฒนวงศ์. (2547). จิตวิทยาเพื่อการฝึกอบรมผู้ใหญ่. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์
มหาวิทยาลัย .

สุรณีย์ ขจัดภัย. (2548). ความต้องการการให้บริการของห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์

มหาวิทยาลัยรามคำแหง ในทัศนะของนักศึกษาคณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

วารสารวิจัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 8(2), 136-147.

สุพัฒน์ ส่องแสงจันทร์. (2546). การบริการลูกค้า: ประเด็นเพื่อพิจารณา. บรรณารักษศาสตร์และ
สารนิเทศศาสตร์ มข., 21(1), 1-15.

สุพัฒน์ ส่องแสงจันทร์. (2549). ข้อร้องเรียนนั้นสำคัญไฉน...ทำอย่างไรกับข้อร้องเรียน.

วารสารห้องสมุด, 50(1), 40-53.

สุพัฒน์ ส่องแสงจันทร์. (2547). LibQUALTM: ดัชนีคุณภาพ. วารสารห้องสมุด, 48(3), 1-15.

สุพัฒน์ ส่องแสงจันทร์. (2547). พื้นฐานของคุณภาพบริการ: การเอาใจใส่ลูกค้า. วารสารห้องสมุด,
48(1), 1-14.

- สุมิตรา จิระวุฒินันท์ และ วลัยลักษณ์ แสงวรรณกุล. (2549). ความพึงพอใจการใช้บริการห้องสมุด คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ปีการศึกษา 2547. *อินฟอร์เมชั่น*, 13(2), 20-27.
- สุริย์ บุญงามมงคล และคณะ. (2546). ความพึงพอใจของนักศึกษาระดับปริญญาตรี ในการใช้บริการของสำนักหอสมุดกลาง สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง. *วารสารพระจอมเกล้าลาดกระบัง*, 11(2), 53-61.
- สุวรรณา ธนพัฒน์. (2549). มาตรฐานตัวชี้วัด: คุณาเจ้าวัดค่าแห่งความสำเร็จของงานห้องสมุด. *วารสารห้องสมุด*, 50(1), 28-39.
- อริศรา สิงห์ปิ่น. (2551). ความคาดหวังของคณาจารย์มหาวิทยาลัยแม่โจ้ต่อคุณภาพบริการของห้องสมุดมหาวิทยาลัยแม่โจ้. *วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่*.
- อัทธมา หรั่งลอย. (2544). คุณภาพบริการในมุมมองของญาติผู้ป่วยจิตเวช แผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลจิตเวชทั่วไปในเขตภาคเหนือ. *วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย*.
- อังสนา ชงไชย. (2553). *บริการห้องสมุด*. [สไลด์นำเสนอ]. กระบวนวิชาLS355บริการห้องสมุด.
- อนเนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อุดลพัฒน์กิจ. (2548). *จิตวิทยาบริการ (Service Psychology)*. กรุงเทพฯ: อุดลพัฒน์กิจ.
- อิวัจ, คริส. (2547). ประชาสัมพันธ์ตัวคุณเอง (เพราะไม่มีใครจะทำให้): 10 วิธีในการประชาสัมพันธ์ห้องสมุดของคุณ. *วารสารห้องสมุด*, 48(2), 40-44.
- Andaleeb, S. S. & Patience L. S. (1998). Explaining user satisfaction with academic libraries: strategic implications. *College & Research Libraries*, 59, 156-167.
- Ackermann, E. (2007). LibQUAL+™ & the evolution of “Library as Place” at Radford University, 2002-2006. Retrieved from <http://www.eblip4.unc.edu/papers/Ackermann.pdf>
- Backland, M' K. (1988). *Library services in theory & context*. 2^{ed}. Oxford: Pergamon Press.
- Cook, C. & Heath, F. (2001). Users' perceptions of library service quality: a LibQUAL+ Qualitative Study. *Library Trends*, 49(4), 548-584.
- Cook, C. & Thompson, B. (2000a). Higher-order factor analytic perspectives on users' perceptions of library service quality. *Library & information science research*, 22, 393-404.

- Cook, C. & Thompson, B. (2000b). Reliability & validity of SERVQUAL scores used to evaluate perceptions of library service quality. *Journal of academic librarianship*, 26, 248-258.
- Cook, C. & Thompson, B. (2000c). Higher-order factor analytic perspectives quality. *Library & Information Research*, 22(4), 393-404.
- Davis, M. and Kyriallidou, M. (2009). LibQUAL+ : charting library service quality : Procedures manual. Retrieved from <http://www.libqual.org/manual/index.cfm>
- Gorman, H. (1995). Five new laws of librarianship. *American libraries*, 26(8), 784-785.
- Feather, J. & Sturges (ed.). (2003). *International Encyclopedia of Information and Library Science* (2d ed.). Cornwall, Great Britain: TJ International.
- Heinrichs, J. H., Sharkey, T. & Lim, Jeen-Su. (2005) Relative influence of the LibQUAL+™ dimensions on satisfaction: A subgroup analysis. Retrieved from <http://www.ala.org/ala/mgrps/divs/acrl/publications/crljournal/2005/may/Heinrichs.pdf>
- Hernard, S. (1998). For whom the gate toll. How & Why to free the refereed research literature online through author/institution self-archiving, now. Retrieved from <http://www.cogsci.soton.ac.uk/~harnad/Tp/resolution.html>
- Hernon, P. & Altman, E. (1998). *Assessing service quality & customer-related measures: satisfying the expectations of library users*. Chicago: American Library Association.
- International Organization for Standardization (ISO). (1994). Quality management & quality assurance – vocabulary. Retrieved from <http://www.iso.org/iso/home.htm>
- Jankowska, M., Hertel, K. & Young, N. (2006). Improving library service quality to graduate Students: LibQUAL+™ survey results in a practical sitting. *Portal: Libraries & the Academy*, 6(1), 59-77.
- Jones, S. & Kayongo, J. (2008). Identifying student and faculty needs through LibQUAL+: An analysis of qualitative survey comments. *College & Research Libraries*, 69(6), 493-509.
- Kim, Y. (2003). *Measuring an assessing internet service quality at public libraries*. [Abstract]. Dissertation abstracts international, UMI No. 3101246.
- Lancaster, F. W. (1977). *The measurement and evaluation of library services*. Washington, D. C.:

Information Resources Press.

- Leed University Library. (2009). The Library Customer Charter 2008-9. Retrieved from [http:// libraryonline.leedsmet.ac.uk/lis/lss/commitment/lss_customer_charter_monitoring_current.pdf](http://libraryonline.leedsmet.ac.uk/lis/lss/commitment/lss_customer_charter_monitoring_current.pdf)
- Morris, B. (1990). Customer care: A brief overview. *Library review*, 39(6), 31-34.
- Moyo, L. M. (2004). Electronic libraries & the emergence of new service paradigms. *The electronic Library*, 22(3), 220-230.
- Nelson, R. (2009). The future of library service. Retrieved from <http://www.ala.org/ala/mgrps/divs/ascla/asclapubs/interface/archives/contentlistingby/volume27/thefutureoflibraryservice/futureservice.cfm>
- Nitecki, D. A. (1996a). An assessment of the applicability of SERVQUAL dimensions as customer-based criteria for evaluating quality of services in an academic library. Dissertation abstracts international. Retrieved from <http://www.lib.umi.com/dissertations/fullcit/9539711>
- Nitecki, D.A. (1996b). Changing the concept & measurement of service quality in academic libraries. *The Journal of academic librarianship*. 22, 181-190.
- Nitecki, D. & Hernon, P. (2005). SERVQUAL & quality assessment of library services: A review of research in the past decade. *Journal of Academic Libraries*, 23(1), 51-57.
- Orr, R.H. (1973). Measuring the goodness of library services: A general framework for considering quantitative measures. *J. Doc.*, 29(3), 315-332.
- 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. *MITS Loan Management Review*, 32(3), 39-48.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (Fall, 1985). A conceptual model of service quality and its implication for future research. *Journal of Marketing*, 49, 41-50.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (Spring, 1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of marketing*, 64, 12-40.

- Ranganathan, S. R. (1931). *The five laws of library science*. Madras London: Library Association (Madras, india) & Edward Goldston. Retrieved from <http://dlist.sir.arizona.edu/1220/>
- Perceptions of libraries and information resources, OCLC, (2005). Retrieved from http://www.oclc.org/reports/pdfs/Percept_pt3.pdf
- Ranganathan, S.R. (1966). *Library manual: for library authorities, librarians and honorary library workers*. Bombay: Asia Publishing House.
- Roszkowski, M. J., Baky, J. S. & Jones, D. B. (2005). So which score on the LibQual+™ tells me if library users are satisfied?. *Library & Information Science Research*, 27, 424-439.
- Rust, R. T. & Oliver, R. L. (1994). *Service quality: New directions in theory and practice*. London: SAGE Publication.
- Thompson, B. (2009). The origins/birth of LibQUAL+®. Retrieved from <http://www.libqual.org/About/Birth/index.cfm>
- Nelson, R. (2005), The future of library service library. Retrieved from <http://www.ala.org/ala/mgrps/divs/ascla/asclapubs/interface/archives/contentlistingby/volume27/thefutureoflibraryservice/futureservice.cfm>
- University of Wisconsin-Green bay, Cofrin Library. (2004). LibQUAL+ : Spring 2004 survey: University of Wisconsin-Green Bay. Retrieved from <http://library.uwsp.edu/admin/pdf/LibQUALUniversityOfWisconsinSystem.pdf>
- Yarmane, T. (1970). *Statistics: an introductory analysis*. Tokyo: Harper International Edition.
- Deep-Web,2010 . Retrieved from <http://Wikipedia.or/wiki/Deep-Web>
- Zeithaml, V. A., Berry, L.L., & Parasuraman, A. (1993). The nature and determinants of customer expectations of service. *Journal of the academy of marketing science*, 21(1), 1-12.