

บรรณานุกรม

- กรณีการ์ ภูผาธรรม. (2541). สภาพและความต้องการของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. ปริญญานิพนธ์ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต, สาขาวิชา เทคโนโลยีทางการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- กันยา สุวรรณแสง. (2540). จิตวิทยาทั่วไป (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ: อักษรพิทยา.
- กุลธิดา ท้วมสุข. (2541). บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์: บทบาทที่เปลี่ยนแปลง. มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์, 16(1), 71 - 82.
- เกษรพันธ์ ชอบทำกิจ. (2546). ประสิทธิภาพในการบริหารภาครัฐ: ศึกษากรณีสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา. ปริญญานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชา การบริหารทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- จิตรารณ์ เฟื่องดี. (2541). ความพึงพอใจของผู้ใช้ที่มีต่อบริการ สืบค้นรายการบรรณานุกรมระบบออนไลน์ของห้องสมุดสถาบันราชภัฏสกลนคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- จินตนา บุญบงการ. (2539). การสร้างจิตสำนึกการให้บริการกับการปรับปรุงการบริการภาครัฐ. กรุงเทพฯ: ฟอรัมเพร็นติ้ง.
- จิราภรณ์ กรอบกระจก. (2540). สภาพการให้บริการและเจตคติต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานของบรรณารักษ์ฝ่ายบริการตอบคำถามในห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.
- จิราภา เต็งไทรรัตน์ และคณะ. (2543). จิตวิทยาทั่วไป (พิมพ์ครั้งที่ 2). ปทุมธานี: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ชุดิมา สัจจามันท์. (2541). ห้องสมุดและบรรณารักษ์ในกระแสแห่งการปรับเปลี่ยน. ใน ห้องสมุดในกระแสแห่งการปรับเปลี่ยน หน้า (56 -66). นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ทัศนียา เชิดสูงเนิน. (2543). ความพึงพอใจในการใช้บริการฐานข้อมูลซีดีรอมของผู้ใช้ในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชน. วิทยานิพนธ์ปริญญาอักษรศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชา บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- นงลักษณ์ วิรัชชัย. (2542). โมเดลลิสเรล: สถิติการวิเคราะห์สำหรับการวิจัย (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

- นันทนาพร เข้มเทศ. (2546). บทบาทของห้องสมุดในการสนับสนุนการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ. ปรินูญานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- บงกช ศิริวัฒนมงคล. (2544). บทบาทห้องสมุดมหาวิทยาลัยในยุคปฏิรูปการศึกษา. บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 19(2), 2 - 9.
- เบญจวรรณ สมุดอินแก้ว. (2543). ความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้ใช้ในการใช้บริการหอสมุดกลางมหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ประภาวดี สืบสนธิ์. (2536). การประเมินบริการสารนิเทศ. ใน บริการสารนิเทศ: สนองความต้องการของผู้ใช้จริงหรือ (หน้า 135 - 144). กรุงเทพฯ: สมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทย.
- พรพรรณ บุญยะพิมพ์. (2539). การใช้ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต (Internet) ในงานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- พรวิฑู ใ้วคชาภรณ์. (2543). การประเมินคุณภาพการบริการสารนิเทศ: ความแตกต่างระหว่างความคาดหวังกับความเป็นจริงของการได้รับบริการสารนิเทศ. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
- พวงรัตน์ พรหมจันทร์. (2545). คุณภาพบริการตามการรับรู้ของผู้รับบริการโครงการ 30 บาท รักษาทุกโรคในงานผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลทั่วไปจังหวัดยะลา. ปรินูญานิพนธ์ปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาบริหารพยาบาล, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- พิมพ์รำไพ เปรมสมิทธิ์. (2535). การประเมินประสิทธิภาพบริการห้องสมุด. วิทยบริการ, 14(1), 33 - 49.
- พิมลพรรณ ประเสริฐวงศ์ และคณะ. (2543). การใช้ห้องสมุด. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ไพจิตร เกิดอยู่. (2540). เหตุผลในการใช้และไม่ใช้ห้องสมุดของนักศึกษาระดับปริญญาตรี ในสถาบันอุดมศึกษาเอกชน. ปรินูญานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร.

มลิวัดย์ นพวงศ์ ณ อยุธยา. (2543). คุณภาพของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา. วารสาร
บรรณารักษศาสตร์, 20(20), 15 - 20.

มะลิวัลย์ น้อยบัวทิพย์ และคณะ. (2541). รายงานการวิจัยความพึงพอใจในการใช้บริการสื่อ
สารสนเทศประเภทวัสดุไม้ตีพิมพ์ในสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
มหาสารคาม: สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

รัชนี นพเกตุ. (2540). วิชา จ.211 จิตวิทยาทั่วไป เรื่องการรับรู้. กรุงเทพฯ: รุ่งเรืองสาส์น.

ลักขณา ศรีวัฒน์. (2544). จิตวิทยาในชีวิตประจำวัน. กรุงเทพฯ: โอ.เอส.พรี้นติ้งเฮาส์.

วันชัย ศิริชนะ. (2540). การประกันคุณภาพการศึกษาในระดับอุดมศึกษา. อนุสารอุดมศึกษา,
23(226), 3 - 13.

วันทนี ณ พัทลุง. (2542). แหล่งสารสนเทศในการศึกษาค้นคว้าความต้องการการบริการและปัญหา
อุปสรรคในการใช้บริการสารสนเทศจากห้องสมุดศูนย์วิทยพัฒนามหาวิทยาลัยราชภัฏ
ระดับบัณฑิต มหาวิทยลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. ปรินญาณพนธ์ปรินญาศิลปศาสตร
มหาบัณฑิต, สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย,
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ .

วีรพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์. (2542). คุณภาพในงานบริการ (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพฯ: สมาคมส่งเสริม
เทคโนโลยี (ไทย - ญี่ปุ่น).

วีระวัฒน์ ปันนิคานัย. (2538). จิตวิทยาการบริการ หน่วยที่ 8-15. นนทบุรี: มหาวิทยาลัย
สุโขทัยธรรมาธิราช.

สมบัติ ตั้งประสพทรัพย์. (2546). การศึกษาบริการที่คาดหวังและบริการที่รับรู้ได้เพื่อประเมินความ
พึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อบริการของห้องสมุดและจดหมายเหตุนาการแห่ง
ประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ปรินญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการ,
บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

สมฤดี พุ่มทำอิฐ. (2544). พฤติกรรมการรับรู้. กรุงเทพฯ: ม.ป.ท.

สุกัญญา แป้นสุขเย็น. (2543). พฤติกรรมการใช้ห้องสมุดของนิสิตปริญญาตรี คณะเภสัชศาสตร์
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ปรินญาณพนธ์ปรินญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชา
บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัย
ศรีนครินทรวิโรฒ .

สุชา จันทรเฒ. (2544). จิตวิทยาทั่วไป (พิมพ์ครั้งที่ 9). กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.

เสรี ชัดเข้ม. (2547). การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน. วารสารวิจัยและวัดผลการศึกษา
มหาวิทยาลัยบูรพา, 2(1), 15 - 42.

- อภัย ประกอบผล. (2541). ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษากับการประกันคุณภาพการศึกษา. ใน
ห้องสมุดกระแสแห่งการเปลี่ยนแปลง (หน้า 51 - 55). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัย
สุโขทัยธรรมาธิราช.
- อมรวิรัช นาคทรัพย์. (2544). วิธีพรรณนุดมศึกษาไทยในศตวรรษที่ 21. *อนุสารอุดมศึกษา*,
3(29), 16 - 21.
- อรรณา แสงกระจ่าง. (2535). การประเมินบริการห้องสมุด. *ช.บ.อ.สาร*, 12(3), 1 - 18.
- อุทุมพร จามรมาน. (2543). การประกันคุณภาพการศึกษาและการตรวจสอบคุณภาพห้องสมุด.
กรุงเทพฯ: ศูนย์บรรณสารสนเทศ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีมหานคร.
- Association of Research Libraries. (2004). About LibQUAL+™. Retrieved January 5, 2004,
From the Thompson; Cook, and Heath Web site:
<http://www.libqual.org/About/Information>.
- Bollen, K. A. (1989). *Structural equations with latent variables*. New York: John Wiley & Sons.
- Borgman, L., (2000). Digital libraries and the continuum of scholarly communication.
Journal of Documentation, 56(4), 412 - 430.
- Chatfield, C., & Collins, A. J. (1980). *Introduction to multivariate analysis*. New York:
Chapman and Hall.
- Clair, G. (1997). *Total quality management in information*. London: Bowker.
- Corral, S., & Brewerton, A. (1999). *The new professional's handbook: your guide to information
service management*. London: Library Association Publishing.
- Coleman, V. et al. (1997). Toward a TQM paradigm: Using SERVQUAL to measure library
service quality. *College & Research Libraries*, 58(3), 237 - 251.
- Cook, C., & Heath, F. (2001). User's perception of library service quality: A LibQUAL+ qualitative
study. *LIBRARY TRENDS*, 49(4), 548 - 584.
- Cook, C., Heath, F., & Thompson, B. (2001). Users' hierarchical perspectives on library service
quality: A LibQUAL+™ study. *College and Research Libraries*, 62, 147 - 153.
- Cook, C., & Thompson, B. (2001). Psychometric properties of scores from the web-based
LibQUAL+ study of perceptions of library service quality. *LIBRARY TRENDS*, 49(4),
585 - 604.
- Cook, C., Heath, F., & Thompson, B. (2002). Score norms for improving library service quality:
A LibQUAL+™ study. *Portal: Libraries and the Academy*, 2, 13 - 26.

- Cook, C., Heath, F., & Thompson, B. (2003). Zone of tolerance in perceptions of library service quality: A LibQUAL+™ study. *Portal: Libraries and the Academy*, 3, 113 - 123.
- Fleet, C.V., & Wallace, D. P. (1997). Sessig taurino. *RQ* 36(3), 376 - 380.
- Hebert, F. (1994). Service quality: An unobtrusive investigation of interlibrary loan in large public libraries in Canada. *Library and Information Science Research*, 16(1), 3 - 21.
- Kim, J. O., & Mueller, C. W. (1978). *Factor analysis: Statistical methods and practical issues*. Beverley Hills: Sage Publication.
- Kotler, P. (2000). *Marketing management the millennium edition*. New Jersey: Prentice Hall International.
- Lancaster, F.W., & Mccutcheon, D. (1978). Some achivement and limitations of quantitative procedures applied to the evaluation of library service. In *Quantitative Measurement and Dymamic Library Sservice*, (12 - 30). London: Oryx.
- Long, J. S. (1983). Confirmatory factor analysis. *A preface to LISREL*. Beverly Hills, CA: SAGE Publications, Inc.
- Nitecki, D. A. (1996). An Assessment of the applicability of SERVQUAL dimensions as customer-based criteria for evaluating quality of services in an academic library. *Dissertation Abstracts International*, 56(8), 2918 - A.
- Nitecki, D. A., & Hernon, P. (2000). Measuring service quality at Yale university's libraries. *The Journal of Academic Librarianship*, 26(4), 259 - 273.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A Conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, 49, 41 - 50.
- _____. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perception of service quality. *Journal of Ratailing*, 64(1), 12 - 40.
- _____. (1990). Understanding customer expectations of services. *Sloan Management Review*, 32(3), 39 - 48.
- _____. (1990). *Delivery quality service*. New York: Free Press.
- Quinn, B. (1997). Adapting service quality concepts to academic libraries. *The Journal of Academic Librarianship*, 23(5), 359 - 369.

- Scanlan, C. A. (1997). The influence of perceived service quality and perceived value at urgent care centers on patient satisfaction, patient dissatisfaction, and intention to return for future health care services. *Dissertation Abstracts International*, 57(7), 4284 - B.
- Schermerhorn, J. R., & Hunt, J. G. (1982). *Management organization behavior*. New York: John Wiley
- Schumacker, R. E., & Lomax, R. G. (1996). *A beginner's guide to structural equation modeling*. Mahwah, New Jersey: Lawrence Earlbaum.
- Seey, T., Seaman, S., & Coher, D. (1996). Measuring and improving the quality of public services: A Hybrid approach. *Library Trends*, 44, 464 - 490.
- Simpson, Jr., & Merlin, C. (1996). International service variants: A study of airline passenger expectations and perceptions of service quality. *Dissertation Abstracts International*, 56(9), 3660 - A.
- Stomatopios, A., & Mackey, R. (1998). Effects of library instruction on university students' satisfaction with the library: A Longitudinal study. *College & Research Libraries*, 59(4), 323 - 334.
- Thompson, B., & Cook, C. (2002). Stability of the reliability of LibQUALTM score: A Reliability Generalization meta analysis study. *Educational and Psychological Measurement*, 62, 735 - 743.
- Thompson, B., Cook, C., & Heath, F. (2003). Structure of perceptions of service quality in libraries: A LibQUALTM study. *Structure Equation Modeling*, 10(3), 456 - 464.
- Van House, Weil, B.T. & McClure, C.R. (1990). *Measuring academice library performance: A Practical approach*. Chicago: American Library Association.
- Xie, M., Wang, H., & Goh, T.N. (1998). Quality dimensions of internet search engines. *Journal of Information Science*, 24(5), 365 - 372.