

## บรรณานุกรม

- กาญจนา จันทร์สิงห์ และรุ่งรุจี ศรีตาเดช. (2553) รายงานการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อ  
**การบริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร.**  
 กำแพงเพชร : สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร.
- ครรชิต มาลัยวงศ์. (2551) **มาตรฐานไอทีสำหรับสถานศึกษา.** กรุงเทพฯ : ไอ.ซี.ซี. อินเตอร์เนชั่นแนล.
- จิณณพัต ชื่นชมน้อย (2555) **การศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้บริการห้องสมุดเพื่อการปรับปรุงคุณภาพของ  
 ห้องสมุดคณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์.** การประชุมวิชาการแห่งชาติ  
 มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน ครั้งที่ 9
- ฉัตรยาพร เสมอใจ. (2550). **พฤติกรรมผู้บริโภค.** กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ชัชวาลย์ วงษ์ประเสริฐ. (2537) **บริการสารสนเทศ. ปทุมธานี :** สาขาวิชาสารสนเทศ คณะนิเทศศาสตร์  
 มหาวิทยาลัยรังสิต
- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. (2547). **การตลาดบริหาร.** กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น
- ชุลีวรรณ บัวอินทร์. (2551) **คุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินส่วนแยกบ้านบึง จังหวัด  
 ชลบุรี.** วิทยานิพนธ์ รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชานโยบายสาธารณะ  
 มหาวิทยาลัยบูรพา.
- เดชา นันทพิชัย. (2547) **แนวคิดและการศึกษาเกี่ยวกับการแสวงหาสารสนเทศของผู้ใช้** สืบค้นเมื่อ 15  
 กันยายน 2559.จาก: ” [http://staffs.wu.ac.th/~ndecha/publication/NU\\_Chapter3.pdf](http://staffs.wu.ac.th/~ndecha/publication/NU_Chapter3.pdf)
- ทรงพันธ์เจิม ประยงค์ (2557) **การให้บริการห้องสมุดสมัยใหม่: แนวโน้มในปัจจุบันและความท้าทายในอนาคต**  
 การประชุมวิชาการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ปี2557 ระหว่างวันที่4-5 กันยายน  
 2557. ณ ห้องควีนส์ปาร์ค 1-2 โรงแรมอิมพีเรียล ควีนส์ปาร์ค
- นวพร สุริยะ (2553) **ความพึงพอใจในการใช้ บริการห้องสมุด ของนิสิตคณะเกษตรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์  
 มหาวิทยาลัย. ข่าวสารห้องสมุดในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย 26 ,2 (กรกฎาคม – ธันวาคม)  
 2553-12-19**
- น้ำลิน เทียมแก้ว **ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม  
 ประจำปีการศึกษา 2555.** มหาสารคาม : สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- บุหพันธ์ อ้อยตระกูล. (2548). **ความต้องการใช้สารสนเทศธุรกิจของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาด  
 ย่อมในจังหวัดขอนแก่น.** วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์  
 และสารนิเทศศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- ปลายฝัน สุขารมย์(2534) , **สร้างบริการให้เป็นเลิศ.** กรุงเทพฯ : บริษัท ซีเอ็ดดูเคชั่น จำกัด, 2534

- ปิยะนุช สุจิต. (2550). รายงานการวิจัยเรื่องความพึงพอใจในการใช้ศูนย์วิทยบริการมหาวิทยาลัยราชภัฏสวน  
สุนันทา. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.
- พินคำ โรหิตเสถียร. (2551). การพัฒนาห้องสมุดยุคใหม่. กรุงเทพฯ: สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- พิมล เมฆสวัสดิ์ (2550). ประเมินคุณภาพการบริการสำนักหอสมุดกลางมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ  
กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- พิชญพร รุโจปการ. (2556). การให้บริการสู่ความเป็นเลิศ. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
- เพียร แก้วสวัสดิ์. (2549). ความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการให้บริการด้านพัสดุของฝ่ายบริหาร พัสดุ  
บริษัท ทีโอทีจำกัด (มหาชน). วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี
- มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช (2543). เอกสารประกอบการสอนความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับอุตสาหกรรมท่องเที่ยว  
เที่ยว . นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2525). พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525. กรุงเทพฯ: อักษรเจริญทัศน์
- รุจิรา เหลืองอุบล และน้ำลิน เทียมแก้ว. (2554). ความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของสำนักวิทยบริการ  
มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ประจำปี การศึกษา 2554. มหาสารคาม
- วงเดือน เจริญ. (2553). ความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้ใช้บริการที่มีต่อบริการสารสนเทศ  
สำนักหอสมุด. ชลบุรี : สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา.
- วีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์ . (2542). คุณภาพในงานบริการ. (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ: สมาคม ส่งเสริมเทคโนโลยี  
(ไทย - ญี่ปุ่น).
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ. (2541). การบริหารการตลาดยุคใหม่. กรุงเทพฯ: บริษัทธีระฟิล์ม และไซเท็กซ์  
จำกัดสมวงศ์ พงศ์สถาพร. (2550). Hitech Marketing. กรุงเทพฯ: ยูบีซีแอลบุ๊กส์.
- สมิต สัชฌกร. (2550). ศิลปะการให้บริการ. กรุงเทพฯ : สายธาร.
- สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ (2558). รายงานประจำปี 2558. กรุงเทพมหานคร มหาวิทยาลัย  
ราชภัฏธนบุรี
- อัจฉราภรณ์ เฟื่องสถาน(2546) รายงานการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการ  
สารสนเทศของสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยทักษิณ. วารสารสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยทักษิณ.  
2, 1 : 4 (มกราคม – มิถุนายน) 2546.
- อากาศร ชาติโลหะ สายสุนี ฤทธิรงค์ และอุฬาริน ฉวยศิริ (2553). การศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการของ  
สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา ปีการศึกษา 2552. ชลบุรี : มหาวิทยาลัยบูรพา.
- อารีย์ชื่นวัฒนา. (2545) ความต้องการใช้สารสนเทศ. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- Baron, R.A., and Berg, R.G. (1995) . Behavior in Organization. New Jersey: Prentice-Hall

- Crosby, P. B. (1979). **Quality is Free**. New York: McGraw-Hill Cronin,
- David L. Goetsch and Stanley B. Davis (1997) **A review of: "Quality management (Third edition)"**. Prentice Hall, 1997
- Devadason, F.J. (1996). **Practical steps for identifying information needs of clients**.  
<http://www.geocities.com/Athens/5041/infneed.html>
- Goetsch, D. L. and Davis, S. B., (2013), **Quality Management for Organizational Excellence: Introduction to Total Quality: International Edition**, 7<sup>th</sup> ed. Australia: Pearson Education Limited..
- Gronroos. (1990). **Quality / selection definitions, models and methods in use**, The Nature of Service and Service Quality.
- J. J. and Taylor, S. A. (1992). Measuring Service Quality : A Re-examination and Extension. **Journal of Marketing** 56(7), pp. 55-68.
- Kotler, P. (1997). **Marketing management: analysis, planning implementation and control**. (9<sup>th</sup> ed). New Jersey: Asimmon & Schuster
- Lehtinen, J.R. and Lehtinen, U. (1982), Service quality: a study of quality dimensions, **Unpublished Working Paper, Service Management Institute**, Helsinki
- Lewis, J.M. and Bloom, S.C. (1983). **Incorporation of Time-Continuity Into Subsynoptic Analysis by Using Dynamic Constraints**.
- Snoj, Boris & Petermanec, Zdenka (2001). Let Users Judge Quality of Faculty Library Service. **New Library World**. 102(9) p.314 - 321
- Willson, T.D (2000). Models in information behaviour research **Journal of documentation** 55 (3) p. 249 - 279
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, and L. L., Berry. (1990). **Delivering Quality Service : Balancing Customer Perceptions**. New York : The Free Press.