

รายการอ้างอิง

หนังสือ

Nunnally, J. (1978). *Psychometric theory*. New York: McGraw-Hill.

วิทยานิพนธ์

จารุวรรณ กิตตินราภรณ์. (2550). พฤติกรรมการเปิดรับ การใช้ประโยชน์และความพึงพอใจจากการเปิดรับข้อมูลข่าวสารผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต “เวิลด์ ไวด์ เว็บ” (World Wide Web: WWW) ของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม. วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน, สาขาวิชาการจัดการการสื่อสารภาครัฐและเอกชน.

จุฬิธา อภัยโรจน์. (2549). ความคาดหวังและความพึงพอใจในการใช้ประโยชน์ของผู้อ่านเว็บไซต์สุขภาพ. วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน, สาขาวิชาสื่อสารมวลชน.

ธีรดา เนียมอยู่. (2548). การประเมินคุณภาพการบริการของห้องสมุดงานวิจัย ศูนย์ข้อมูลสนเทศการวิจัย สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ. วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะศิลปศาสตร์, สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์.

มนต์ชัย ศรีเพชรน้อย. (2547). ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการใช้สื่ออินเทอร์เน็ตของกลุ่มวัยรุ่นในเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน, สาขาวิชาสื่อสารมวลชน.

สุมัยવી เมฆสุต. (2543). ความต้องการและการใช้สารนิเทศในห้องสมุดและศูนย์สารนิเทศธนาคารแห่งประเทศไทย กรณีศึกษาพนักงานธนาคารแห่งประเทศไทย ระดับกลาง.

วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะศิลปศาสตร์,
สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์.

อุทุมพร จามรมาน. (2541). *การประกันคุณภาพระดับอุดมศึกษา*. วิทยานิพนธ์ปริญญา
มหาบัณฑิต, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, คณะครุศาสตร์, สาขาวิชาวิจัยการศึกษา.

บทความ

Barnes, S., & Vidgen, R. (2000). WebQual: An Exploration of Web-site Quality.
Proceedings of the 8th European Conference on Information Systems.

Chao, H. (2002). Assessing the Quality of Academic Libraries on the Web: The
Development and Testing of Criteria. *Journal of library & information science
research*, 24, 169-194.

Li, Y. N., Tan, K. C., & Xie, M. (2002). Measuring web-based service quality. *Total
Quality Management*, 13, 5, 685-700.

Lin, C. S., & Wu, S. (2002). Exploring the Impact of Online Service Quality on
Portal Site Usage. *System Sciences*, January 2654-2661.

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, 4, 41-50.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Malhotra, A. (2005). E-S-QUAL A Multiple-Item
Scale for Assessing Electronic Service Quality. *Journal of Service Research*,
7, 3, 213-233.

- Siadat, S. H., Buyut, V. C., & Rahman, A. A. (2008). Measuring Service Quality in Online Shopping: A Case Study of E-Retailing in Iran. *Journal of Management of Innovation and Technology*, September, 646-651.
- Siadat, S. H., Buyut, V. C., & Selamat, H. (2008). Measuring Service Quality in E-Retailing using SERVQUAL Model. *Journal of Information Technology*, August, 3, 1-7.
- Xianying, X., & Qin Hai, M. (2007). Improvement on the Method of Service Quality: Gap Measurement. *International conference*, September, 21-25, 3239-3242.
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Malhotra, A. (2002). Service Quality Delivery Through Web Sites: A Critical Review of Extant Knowledge. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 30, 4, 362-275.
- Zeng, L., Benatallah, B., Dumas, M., Kalagnanam, J., & Sheng, Q. (2003). Quality Driven Web Services Composition. *The 12th International World Wide Web Conference Proceedings*, May, 411-421.
- Zhang, P., & Gisela, v. D. (2001). Expectations and Rankings of Website Quality Features: Results of Two Studies on User Perceptions. *Proceedings of the Hawaii International Conference on Systems Science (HICSS 34)*, January, 7, 7019.

สื่ออิเล็กทรอนิกส์

- Deora, V., Shao, J., Gray, W. A., & Fiddian, N. J. (2006). Expectation-based quality of service assessment. Retrieved November 20, 2008, from <http://www.springerlink.com/content/h516p544358534m6>

Rajesh, S., & Arulazi, D. (2008). *Quality of Service for Web Services—Demystification, Limitations, and Best Practices*. Retrieved November 21, 2008, from <http://www.developer.com/services/article.php/2027911>