

ภาคผนวก ก

จดหมายขอความอนุเคราะห์ในการเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย



ที่ ศธ 0518.04 /บศ. ๕๖๖

บัณฑิตศึกษา คณะมนุษยศาสตร์
มหาวิทยาลัยรามคำแหง หัวหมาก บางกะปิ
กรุงเทพฯ 10240

๕๕ มกราคม ๒๕๕๓

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์ในการเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย

เรียน

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม จำนวน 5 ชุด

ด้วย นางสาววราภรณ์ จูฑากร รหัสประจำตัว 4812200057 นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง กำลังดำเนินการวิจัยเพื่อประกอบการทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “ความคาดหวังของบุคลากรห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐต่อคุณภาพการบริการของตัวแทนจำหน่ายระบบห้องสมุดอัตโนมัติ” โดยมี รองศาสตราจารย์ ดร.สุนีย์ ภาศจุฑาภรณ์ เป็นประธานที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ในการนี้ นักศึกษาจำเป็นต้องเก็บข้อมูลจากบุคลากรของห้องสมุดในแต่ละฝ่ายงาน จึงใคร่ขอเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย โดยผู้วิจัยจักได้ติดต่อกับท่านด้วยตนเองอีกครั้ง

จึงเรียนมาเพื่อโปรดให้ความอนุเคราะห์ในการดำเนินการดังกล่าว ทั้งนี้ ข้อมูลที่ได้ นักศึกษาจะนำมาใช้เพื่อประโยชน์ทางวิชาการเท่านั้น และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์สุนีย์ ภาศจุฑาภรณ์ ปาณะกุล)

ผู้อำนวยการบัณฑิตศึกษา คณะมนุษยศาสตร์

สำนักบัณฑิตศึกษา

โทร. 02-310-8263 ต่อ 1029, 1061, 1062, 1125

นางสาววราภรณ์ จูฑากร โทร. 02-769-3888 ต่อ 3532, 081-627-7152

ภาคผนวก ข
รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจเครื่องมือวิจัย

รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจเครื่องมือวิจัย

1. นางสาวฉวีวรรณ สวัสดิ์

ผู้อำนวยการหอสมุดและคลังความรู้ มหาวิทยาลัยมหิดล

2. นางสาวศิริพรรณ ตันติวัชรประกาย

ผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่ายห้องสมุดคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

3. นายชัยวัฒน์ น้าชม

หัวหน้าศูนย์เทคโนโลยีบรรณสารสนเทศ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

ภาคผนวก ค
แบบสอบถาม

แบบสอบถาม

เรื่อง ความคาดหวังของบุคลากรห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐต่อคุณภาพ
การบริการของตัวแทนจำหน่ายระบบห้องสมุดอัตโนมัติ

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้เป็นแบบสอบถามสำหรับบุคลากรห้องสมุด
สถาบันอุดมศึกษาของรัฐจำนวน 24 แห่ง ข้อมูลที่ได้รับจะนำไปใช้เพื่อการศึกษาวิจัย
ประกอบการทำวิทยานิพนธ์ ในหลักสูตรปริญญาโท สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และ
สารนิเทศศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง แบบสอบถามแบ่งเป็น 2
ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 สถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 การสอบถามความคาดหวังของบุคลากรห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ
ต่อคุณภาพการบริการของตัวแทนจำหน่ายระบบห้องสมุดอัตโนมัติ โดยแบ่ง
ออกเป็น 5 ด้าน ดังนี้

ด้านที่ 1 ความคาดหวังด้านความเป็นรูปธรรม (tangible)

ด้านที่ 2 ความคาดหวังด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ (reliability)

ด้านที่ 3 ความคาดหวังต่อการตอบสนองอย่างรวดเร็ว (responsiveness)

ด้านที่ 4 ความคาดหวังด้านการให้ความรู้ที่มั่นใจ (assurance)

ด้านที่ 5 ความคาดหวังด้านการเข้าถึงจิตใจและการเอาใจใส่ (empathy)

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของ
ตัวแทนจำหน่ายระบบห้องสมุดอัตโนมัติ

ตอนที่ 1 : สถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง [] หน้าข้อความที่ท่านเลือก และเติมข้อความลงในช่องว่างตามความเป็นจริง

1. เพศ

[] 1. หญิง	[] 2. ชาย
-------------	------------
 2. อายุ

[] 1. ต่ำกว่า 30 ปี	[] 2. 30-34 ปี
[] 3. 35-39 ปี	[] 4. 40-44 ปี
[] 5. 45-50 ปี	[] 6. 51 ปีขึ้นไป
 3. วุฒิการศึกษา

[] 1. ต่ำกว่าปริญญาตรี	[] 2. ปริญญาตรี
[] 3. ปริญญาโท	[] 4. ปริญญาเอก
[] 5. อื่น ๆ โปรดระบุ	
 4. ตำแหน่งหน้าที่ที่รับผิดชอบในปัจจุบันของท่าน

[] 1. ผู้บริหาร	[] 2. หัวหน้าฝ่าย/แผนก
[] 3. บรรณารักษ์	[] 4. พนักงาน/เจ้าหน้าที่ห้องสมุด
[] 5. อื่น ๆ โปรดระบุ	
 5. สังกัดงาน

[] 1. ฝ่ายพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ	[] 2. ฝ่ายวิเคราะห์สารสนเทศ
[] 3. ฝ่ายบริการ	[] 4. ฝ่ายพัฒนาทรัพยากรวารสาร
[] 5. ฝ่ายพัฒนาระบบและเทคโนโลยี	
[] 6. อื่น ๆ โปรดระบุ	
 6. ระบบห้องสมุดอัตโนมัติที่ใช้งานในปัจจุบัน

[] 1. INNOPAC	[] 2. HORIZON
[] 3. VTLS	[] 4. Magic Library
[] 5. ALIST	[] 6. Walai Autolib
 7. ประสบการณ์ในการปฏิบัติงานกับระบบห้องสมุดอัตโนมัติ

[] 1. ต่ำกว่า 1 ปี	[] 2. 1-5 ปี
[] 3. 6-10 ปี	[] 4. 11-15 ปี
[] 5. 16-20 ปี	[] 6. 21-25 ปี
[] 7. 26 ปีขึ้นไป	

การบริการของตัวแทนจำหน่ายระบบห้องสมุดอัตโนมัติ

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่อง มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด ตามลำดับ
คุณภาพของการบริการที่คาดหวังและระดับความพึงพอใจของการบริการที่ได้รับจริงจากตัวแทน
จำหน่ายระบบห้องสมุดอัตโนมัติ

[illegible]

[illegible]

[illegible]

[illegible]

[illegible]

[illegible]

คุณภาพการบริการของตัวแทนจำหน่าย ระบบห้องสมุดอัตโนมัติ	ระดับคุณภาพของการบริการ ที่คาดหวัง					ระดับความพึงพอใจของการ บริการที่ได้รับจริง				
	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด
49. ตัวแทนจำหน่ายให้คำปรึกษาด้าน ระบบเพื่อการปรับปรุงและพัฒนาให้ ทันต่อเทคโนโลยีทั้งทางด้าน Hardware Software และสถาปัตยกรรมระบบ										
50. มีความเข้าใจและติดตามเทคโนโลยี ที่สนับสนุนการทำงานของระบบ ห้องสมุดอัตโนมัติเพื่อให้ความรู้แก่ ห้องสมุดเพิ่มเติม										

โปรดแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของตัวแทนจำหน่าย
ระบบห้องสมุดอัตโนมัติเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

----- ขอขอบพระคุณทุกท่านเป็นอย่างสูงที่สละเวลาตอบแบบสอบถาม -----

บรรณานุกรม

- กนก สุขมณี และอภิรดี เกียรติมณี. (2548). การประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุด:
จาก SERVQUAL สู่ LibQUAL+TM. โคมทัศน์, 26(2), 58-67.
- กมลรัตน์ สันติเวชกุล. (2542). การพัฒนาระบบเครือข่ายห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ
ในประเทศไทย. ใน เอกสารประกอบการสัมมนา เรื่อง การใช้ทรัพยากรร่วมกัน
และการพัฒนาเครือข่ายห้องสมุด (หน้า VI-1). กรุงเทพฯ: สถาบันราชภัฏ-
บ้านสมเด็จเจ้าพระยา.
- กรรณิการ์ ลินพิศาล. (2537). การจัดการระบบห้องสมุดอัตโนมัติ. เชียงใหม่:
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, สำนักหอสมุด.
- กฤษฎา พิทักษ์. (2545). ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงาน แรงจูงใจใน
การทำงาน บุคลิกภาพ และค่านิยม กับคุณภาพการให้บริการ. วิทยานิพนธ์-
วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- กอตเลอร์, พี., เคลเลอร์, เค. แอล., อัง, เอส. เอช., เหลียง, เอส. เอ็ม., และแทน, เอส. ที.
(2549). การจัดการการตลาดฉบับเอเชีย (อุทิศ ศิริวรรณ, ผู้แปล). กรุงเทพฯ:
เพียร์สัน เอ็ดดูเคชั่น อินโดไชน่า.
- คีนิกกี, เอ. และวิลเลียม, บี. เค. (2549). หลักการจัดการ (บุตรี จารุโรจน์ และคณะ,
ผู้แปล). กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- จารุวรรณ สิริวัฒนสกุล. (2546). เปรียบเทียบคุณภาพบริการพยาบาลตามความคาดหวัง
กับการได้รับการปฏิบัติจริงของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลอัมพวา
จังหวัดสมุทรสงคราม. วิทยานิพนธ์พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัย-
บูรพา.
- จิตตินันท์ เฉชะอุปต์. (2546). ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับจิตวิทยาการบริการ. ใน เอกสาร
การสอนชุดวิชาจิตวิทยาการบริการ = *Psychology for the hospitality industry*
(พิมพ์ครั้งที่ 8, หน่วยที่ 1-7). นนทบุรี: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมา-
ธิราช.

- จิตตินันท์ นันทไพบูลย์. (2551). *จิตวิทยาการบริการ*. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- จุฑารัตน์ สรวณะวงศ์. (2540). การตลาดระบบห้องสมุดอัตโนมัติปี ค.ศ. 1996. *บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ มข.*, 15(2), 24-36.
- จุฑารัตน์ สรวณะวงศ์. (2542). ห้องสมุดอัตโนมัติ: ทางเลือก ค่าใช้จ่ายและพัฒนาการด้านเทคโนโลยี. *บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ มข.*, 17(2), 18-29.
- จุฑารัตน์ สรวณะวงศ์. (2544ก). ระบบห้องสมุดอัตโนมัติในปี 2000. *บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ มข.*, 19(3), 49-61.
- จุฑารัตน์ สรวณะวงศ์. (2544ข). วิธีการเลือกระบบห้องสมุดอัตโนมัติ. *บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ มข.*, 19(3), 10-18.
- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. (2546). *การตลาดบริการ*. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ดนัย เทียนพุฒ. (2545). *นวัตกรรมบริการลูกค้า*. กรุงเทพฯ: บั๊คแบงก์.
- ดุขยา โชติกวีบูลย์. (2544). การใช้และปัญหาของระบบห้องสมุดอัตโนมัติแบบบูรณาการของบรรณารักษ์ในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาในประเทศไทย. *วิทยานิพนธ์-ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา*.
- รัชชัย โกมลศรี. (2546). *ความคาดหวังและความเป็นจริงต่อบริการหลังการขายตามทัศนะของผู้มีส่วนได้เสียกับบริษัท นวกิจประกันภัย จำกัด (มหาชน) สาขาอุบลราชธานี. การศึกษาปัญหาพิเศษบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยมหาสารคาม*.
- ธีรกิตติ นวรัตน์ ณ อยู่ธยา. (2547). *การตลาดสำหรับการบริการ: แนวคิดและกลยุทธ์*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- นวลอนงค์ บุญฤทธิพงษ์. (2552). *ระเบียบวิจัยทางการศึกษา*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์-จุดทอง.
- นาถระพินทร์ เบ็ญจวงศ์. (2546). Outsourcing กับระบบห้องสมุดอัตโนมัติ. *อินฟอร์เมชัน*, 10(2), 20-26.
- นาถระพินทร์ เบ็ญจวงศ์. (2548). การใช้ระบบห้องสมุดอัตโนมัติของวิทยาลัยเทคนิคในประเทศไทย. *อินฟอร์เมชัน*, 12(2), 31-37.

นิธิมา สังคหะ. (2542). ระบบห้องสมุดอัตโนมัติ. ใน *น้ำทิพย์ วิภาวิน (บรรณาธิการ).*

ห้องสมุดยุคใหม่กับไอที (หน้า 79-88). กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ซัมซิงเสริม.

น้ำทิพย์ วิภาวิน. (2545). *ห้องสมุดอิเล็กทรอนิกส์ = e-Library*. กรุงเทพฯ: ดวงกมลสมัย.

นฤมล สุ่มสวัสดิ์. (2549). *การบริหารอุตสาหกรรมบริการ*. กรุงเทพฯ: สายส่งเคล็ดไทย.

บุญชม ศรีสะอาด. (2543). *การวิจัยเบื้องต้น* (พิมพ์ครั้งที่ 6). กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.

ปนัดดา ดันติวัฒนพานิช. (2550). *การศึกษาเปรียบเทียบความคาดหวังและการรับรู้*

คุณภาพการให้บริการของบริษัทรับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ.

วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา.

ประคอง วรรณสุต. (2542). *สถิติเพื่อการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์* (พิมพ์ครั้งที่ 3).

กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ประจักษ์ พุ่มวิเศษ. (2538). การเลือกระบบห้องสมุดอัตโนมัติ. ใน *ระบบห้องสมุด*

อัตโนมัติ: แนวคิดและประสบการณ์ (หน้า 26-33). กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์-

มหาวิทยาลัย, สถาบันวิทยบริการ.

พิสิฐ มหามงคล. (2546). *ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้โดยสารต่อการ*

ให้บริการของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน). วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตร-

มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

พิสิทธิ์ พิพัฒน์โกศลกุล. (2549). *เทคนิคการสร้างระบบบริการให้เป็นเลิศ*. กรุงเทพฯ:

ซีเอ็ดดูเคชั่น.

ยุพาวรรณ วรรณวานิชย์. (2548). *การจัดการการตลาดบริการ*. กรุงเทพฯ: แสงดาว.

รวีวรรณ โปรรุ่งโรจน์. (2551). *จิตวิทยาการบริการ*. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.

เลิฟลือค, ซี. เอช., และไรท์, แอล. (2546). *การตลาดบริการ = Principles of service*

marketing and management (อดุลย์ จาตุรงคกุล, คลยา จาตุรงคกุล และ

พิมพ์เดือน จาตุรงคกุล, ผู้แปล). กรุงเทพฯ: เพียร์สัน เอ็ดดูเคชั่น อินโด-

ไชน่า.

วงศ์สว่าง เชาว์ชุติ. (2539). *การประยุกต์ใช้ไอทีกับงานพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ.*

กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, สถาบันวิทยบริการ.

วิทยา ค่าน้ำรางวัล. (2547). หัวใจการบริการสู่ความสำเร็จ = *The heart of service*.

กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.

วีระพงษ์ เกลิมจิระรัตน์. (2539). *คุณภาพในการบริการ 1*. กรุงเทพฯ: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น).

วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์. (2548). *การตลาดธุรกิจบริการ*. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์, ปริญ ลักขิตานันต์ และสุกร เสรีรัตน์. (2534). *กลยุทธ์การตลาด*.

กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์พัฒนาศึกษา.

สมชาย ชัยนิชกุล. (2548). *ความคาดหวังของเกษตรกรในคุณภาพของเมล็ดพันธุ์พืช บริษัท เมโทรซิด การเกษตร จำกัด*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี.

สมพร พุทธาพิทักษ์ผล. (2541). ข้อคิดเห็นในการเลือกระบบห้องสมุดอัตโนมัติในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาในประเทศไทย: กรณีตัวอย่างระบบ VTLS.

รังสิตสารสนเทศ, 4(1), 10-17.

สมพิศ คูศรีพิทักษ์. (2537). *ระบบห้องสมุดอัตโนมัติ และเครือข่ายทางวิชาการในประเทศไทย*. กรุงเทพฯ: ศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ, กองบริการสื่อสารสนเทศ.

สมวงศ์ พงศ์สถาพร. (2547). *Service marketing*. กรุงเทพฯ: แบรินด์เอจ.

สมิต สัจฉกร. (2548). *ศิลปะการให้บริการ*. กรุงเทพฯ: สายธาร.

สันติ เจริญไชย. (2544). *ความคาดหวังและการได้รับบริการจากการประกันภัยรถยนต์ของบริษัท วิริยะประกันภัย จำกัด สาขาอุดรธานี*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจ-มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

สีปาน ทรัพย์ทอง. (2540). โปรแกรมระบบห้องสมุดอัตโนมัติ. *โดมทัศน์*, 18(1), 11-20.

สุชาย ชนวเสถียร และธวัศ จตุรัส. (2542). การเลือกซอฟต์แวร์บริหารห้องสมุด. ใน *น้ำทิพย์ วิชาวิน (บรรณาธิการ). ห้องสมุดยุคใหม่กับไอที* (หน้า 89-98).

กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ซัมซิง.

สุพรรณิ อินทร์แก้ว. (2550). *การตลาดธุรกิจบริการเฉพาะอย่าง*. กรุงเทพฯ: ธนาเพรส.

สุรัสวดี ดิษฐสกุล. (2544). ไอทีกับการปรับเปลี่ยนกระบวนการทัศน์ของบริการอ้างอิง.

วารสารห้องสมุด, 45(4), 50-61.

สุวรรณ อินทร์รักษา. (2538) บุคลากร: กลยุทธ์หนึ่งในการจัดการเทคโนโลยี

สารสนเทศ. ใน เอกสารประกอบการสัมมนาทางวิชาการเรื่องกลยุทธ์การจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบริหาร (หน้า 1-2). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัย-
รามคำแหง, สำนักหอสมุดกลาง.

สุวันนา ทองสีสุขใส. (2539). การเตรียมการเข้าสู่ระบบเครือข่าย. ใน การประชุมใหญ่
สามัญประจำปี 2539 ของสมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทย 2539 เรื่องเครือข่าย
ห้องสมุดเพื่อการพัฒนาที่ต่อเนื่องและยั่งยืน (หน้า 39-62). กรุงเทพฯ: สมาคม-
ห้องสมุดแห่งประเทศไทยฯ.

Badri, M. A., Abdulla, M., & Al-Madani, A. (2005). Information technology
center service quality: Assessment and application of SERVQUAL.
International Journal of Quality & Reliability Management, 22(8),
819-848. Retrieved August 10, 2008, from [http://www.emeraldinsight
.com/journals.htm?articleid=1519813&show=html](http://www.emeraldinsight.com/journals.htm?articleid=1519813&show=html)

Barry, J. (2001). Choosing in on content: Automated system marketplace
2001. *Library Journal*, 126(6), 46-58.

Burke, R. J. (1997). Cultural values, satisfaction and performance in
a professional services firm. *Training for Quality*, 5(3), 100-105.
Retrieved August 25, 2008, from [http://www.emeraldinsight.com/
journals.htm?issn=0968-4875&volume=5&issue=3&articleid=841330
&show=html](http://www.emeraldinsight.com/journals.htm?issn=0968-4875&volume=5&issue=3&articleid=841330&show=html)

Grant, C. (1999). Choose wisely: Making the library's money work for the library in the system procurement process. *New Library World*, 100(1152), 302-306. Retrieved August 10, 2008, from <http://www.emeraldinsight.com/journals.htm?issn=0307-4803&volume=100&issue=7&articleid=860030&show=html>

Hamer, L. O. (2006). A confirmation perspective on perceived service quality. *Journal of Services Marketing*, 20(4), 219-232. Retrieved August 9, 2008, from <http://www.emeraldinsight.com/journals.htm?issn=0887-6045&volume=20&issue=4&articleid=1563553&show=html>

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: a multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40. Retrieved August 27, 2010, from <http://areas.kenan-flagler.unc.edu/Marketing/FacultyStaff/zeithaml/Selected%20Publications/SERVQUAL-%20A%20Multiple-Item%20Scale%20for%20Measuring%20Consumer%20Perceptions%20of%20Service%20Quality.pdf>

Parasuraman, A., Berry, L. L., & Zeithaml, V. A. (1991). Understanding customer expectations of service. *Sloan Management Review*, 32(3), 39-48. Retrieved October 9, 2008, from <http://sloanreview.mit.edu/the-magazine/articles/1991/spring/3234/understanding-customer-expectations-of-service/>

- Pitt, L., Morris, M. H., & Oosthuizen, P. (1996). Expectations of service quality as an industrial market segmentation variable [Electronic version]. *Service Industries Journal*, 16(1), 1-9. Retrieved October 8, 2008, from <http://www.informaworld.com/smpp/content~db=all~content=a739240883~frm=abslink>
- Thewlis, C. (2004). *Working together to expand and extend the functionality of your ILMS-how to get more from your vendor*. Retrieved August 6, 2008, from <http://www.vala.org.au/vala2004/2004pdfs/44Thewli.PDF>
- Walther, J. H. (1998). Assessing library vendor relations: A focus on evaluation and communication. *The Bottom Line: Managing Library Finances*, 11(4), 149-157. Retrieved August 9, 2008, from <http://www.emeraldinsight.com/journals.htm?issn=0888-045X&volume=11&issue=4&articleid=860733&show=html>

ประวัติผู้เขียน



ชื่อ ชื่อสกุล	นางสาววรารณ จุฑากร
วัน เดือน ปีเกิด	1 ธันวาคม 2517
สถานที่เกิด	กรุงเทพมหานคร
วุฒิการศึกษา	สำเร็จการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย จากโรงเรียนหาดใหญ่วิทยาลัย จังหวัดสงขลา ปีการศึกษา 2533 สำเร็จปริญญาตรีการศึกษบัณฑิต (กศ.บ.) จากมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร ปีการศึกษา 2537
ตำแหน่งหน้าที่ การงานปัจจุบัน	Assistant System Support Manager บริษัท บิ๊กโปร โมชั่นแอนด์เซอร์วิส จำกัด

