

บรรณานุกรม

หนังสือ

- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2549). การใช้ SPSS for Windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล: ธรรมสาร.
- จิตาภา สุขพลำ. (2548). การสื่อสารระหว่างบุคคล. กรุงเทพฯ: โอ.เอส.พรีนติ้งเฮ้าส์.
- สุภาภรณ์ พลนิกร. (2548). พฤติกรรมผู้บริโภค. พิมพ์ครั้งที่ 1: กรุงเทพฯ.โฮลิสติก พับลิชชิง.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2541). การบริหารการตลาดยุคใหม่. กรุงเทพฯ: บริษัท วีระฟิล์ม
และโซเท็กซ์ จำกัด.
- Creswell, J. W. (2003). Research Design: Qualitative, Quantitative and Mixed Methods
Approaches. Thousand Oaks, California: Sage Publications.
- Crosby, P.B. (1984). Quality Without Tears. New York: McGraw-Hill.
- Nunnally, J. (1978). Psychometric theory. New York: McGraw-Hill.
- Longman, G. 1995. Dictionary of contemporary Engling. 3th ed. EnglishClays Ltd.
- Love lock, Christopher H. Service Marketing. 2nd ed. Upper Saddle River, New Jersey:
Prantice – Hall, Inc., 1996.
- Parasuraman, A., Zeithaml, Valarie A., and Berry, Leonard L. 1990. Delivering Quality
Service – Balancing Customer Perception and Expectation. New York: The Free
Press – A Division of Macmillan, Inc.
- Philip Kotler and Gary Armstrong. (2003). Marketing An Introduction. 6th ed. USA: Pearson
Education, Inc.
- Philip Kotler. (2003). Marketing Management An Asia Perspective. 3rd ed. Singapore:
Pearson Pentice Hall.
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., Malhotra, A., A Conceptual Framework for Understanding
E-Service Quality: Implications for Future Research and Managerial Practice, MSI
Working Paper Series, No. 00-115, Cambridge, MA, 2001, pp. 1-49

วิทยานิพนธ์

กันยารัตน์ ศรีวิสุทธิกุล. (2550), ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของนักศึกษาระดับปริญญาตรีที่มีต่อระบบบริการอิเล็กทรอนิกส์ของสถาบันอุดมศึกษาในเขตกรุงเทพมหานคร. มหาวิทยาลัยศรีปทุม.

สุนันทา ยอดเนร. (2551). การประเมินคุณภาพการบริการจากความแตกต่างระหว่างความคาดหวังกับการรับรู้ของผู้รับบริการงานเภสัชกรรมในสถานบริการสาธารณสุขระดับปทุมธานีในกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

ไพศาล เกรียงเชิดศักดิ์. (2552). การศึกษาคุณภาพการให้บริการทางเว็บไซต์ กรณีศึกษาสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, วิทยาลัยนวัตกรรม, สาขาการบริหารเทคโนโลยี.

บทความวารสาร

พนารมย์ เกียรติลีลำนันท์. (2552). การประเมินคุณภาพการบริการของห้องสมุดในมหาวิทยาลัย, วารสารวิชาการพระจอมเกล้าพระนครเหนือ, ปีที่ 19, ฉบับที่ 2 พ.ค. - ส.ค. 2552.

แผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต. ฉบับที่ 2 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2550-2554.

Changsoo Sohn, Suresh K. Tadisina. (2008). "Development of eservice quality measure for internet-based financial institutions". Total Quality Management & Business Excellence. Vol.19 No.9. pp.903-918.

Cox, Dale, (2001). "Service quality and ecommerce: An exploratory analysis". Managing Service Quality. Vol. 11 No. 2, pp. 121-131.

Field, Heim, Sinha. (2004). "Managing quality in the e-service system: Development and application of a process model". Production and Operations Management. Vol.13 No. 4, pp. 291-306.

Gronroos, Christian. (1988). "Service quality: the six criteria of good perceived service quality", Review of Business, Vol. 9 No.3, pp.10-13.

- Gounaris, Dimitriadis, Stathakopoulos. (2005). "Antecedents of perceived quality in the context of Internet retail stores", *Journal of Marketing Management*. Vol. 21 No. 7, pp. 669-682.
- Herbert, (1994). "Service Quality : An Unobtrusive of Interlibrary Loan in Large Public Libraries in Canada," *Library and Information Science Research*. vol.16, no. 1, pp. 3-21.
- Hebert, Francoise. (1994). "Service Quality : An Unobtrusive of Interlibrary Loan in Large Public Libraries in Canada," *Library and Information Science Research*. vol.16, no. 1, pp. 3-21, 1994.
- Li,Y.N.,Tan,K.C.,& Xie,M. (2002). Measuring web-based service quality. *Total Quality Management*, 13, 5, 685-700.
- Loiacono, Watson, Hoodhue. (2002). "WEBQUAL: Measure of web site quality", 2002 Marketing Educators Conference: Marketing Theory and Applications. Vol. 13, pp. 432-437.
- Gefen, David. (2002). Customer Loyalty in e-Commerce, *Journal of the Association for Information System*. Vol.3, p.27-51.
- Santos, (2003). "E-service quality - a model of virtual service dimensions", *Managing Service Quality*. Vol. 13 No. 3, pp. 233-247.
- Jun, Cai. (2001). "The key determinants of Internet banking service quality: A content analysis", *International Journal of Bank Marketing*. Vol. 19 No. 7, pp. 276-291.
- Kim, Stoel. (2004). "Apparel retailers: Web site quality dimensions and satisfaction" *Journal of Retailing and Consumer Services*. Vol. 11, pp.109-117.
- Kim, J-H. Kim, Lennon. (2006). "Online service attributes available on apparel retail web sites: An ES-QUAL approach", *Managing Service Quality*. Vol. 16 No.1, pp. 51-77.
- Minjeong Kim (2006), Online service attributes available on apparel retail website: an E-S-QUAL approach, *Managing Service Quality*, Vol.16, No.1,P.51-77
- Oliver, Richard L. (1980). A Cognitive Model of the Antecedents and Consequences of Satisfaction Decisions. *Journal of Marketing Research*. 17 (November): 460-469.

- Parasuraman, Zeithaml, Berry. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, 49, 4, 41-50.
- Parasuraman, Zeithaml, Berry. (1988). SERVQUAL: A Multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of marketing*. 64, Spring: 12-40.
- Parasuraman, Zeithaml, Malhotra. (2005). E-S-QUAL A Multiple-Item Scale for Assessing Electronic Service Quality. *Journal of Service Research*, 213-233.
- Surjadaja, Ghosh, Antony. (2003). "Determinants and assessing the determinants of e-service operation". *Managing Service Quality*. Vol.13 No 1, pp.39-44.
- Wolfenbarger, Gilly, (2002). "COMQ: Dimensionalizing, measuring and predicting quality of theetailing experience", working paper, Marketing Science Institute, Cambridge MA. pp. 1-51.
- Wolfenbarger, Gilly. (2003). "ETAILQ: Dimensionalizing, measuring and predicting e-tailing quality". *Journal of Retailing*. Vol.79 No.3, pp. 183-198.
- Yang. (2001). "Consumer perceptions of service quality in Internet-based electronic commerce", *Proceedings of the EMAC Conference*, 8-11 May 2001, Bergen.
- Yang, Jun. (2002). "Consumer perception of eservice quality: From Internet purchaser and non-purchaser perspectives". *Journal of Business Strategies*, Vol. 19 No. 1, pp. 19-41.
- Yang, Jun, Peterson. (2004). "Measuring customer perceived online service quality: scale development and managerial implications", *International Journal of Operations & Production Management*, Vol. 24 No. 11, pp. 1149-1174.
- Yoo, Boonghee, Naveen Donthu. (2001). "Developing a scale to measure perceived quality of an Internet shopping site (SITEQUAL)", *Quarterly Journal of Electronic Commerce*, Vol. 2 No. 1, pp. 31-46.
- Zhuo Jun, Chen Liangliang, Li Fubin (2009), E-S-QUAL: Its Applicability in Evaluating E-Government Web Site Service Quality, *International Symposium on Information Engineering and Electronic Commerce* P.515-518.

Zeithaml, Parasuraman, Malhotra. (2000). "A conceptual framework for understanding eservice quality: Implications for future research and managerial practice", MSI Working Paper Series No. 00-115, Cambridge, MA, pp. 1-49.

Zeithaml, Parasuraman, Malhotra. (2002). "Service quality delivery through web sites: A critical review of extant knowledge", Journal of the Academy of Marketing Science, Vol. 30 No. 4, pp. 362-375.

สื่ออิเล็กทรอนิกส์

ข้อมูลมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต สืบค้นเมื่อเดือน พฤศจิกายน 2552 จาก <http://www.dusit.ac.th>

ข้อมูลระบบบริหารการศึกษา (ระบบทะเบียนออนไลน์) สืบค้นเมื่อเดือน พฤศจิกายน 2552 จาก <http://webregis.dusit.c.th>

แผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อการศึกษาของกระทรวงศึกษาธิการ พ.ศ.2550 – 2554 สืบค้นเมื่อ ธันวาคม 2552 จาก [http:// www.edtechno.com](http://www.edtechno.com)