

บรรณานุกรม

กิตติศักดิ์ พลอยพานิชเจริญ. หลักการควบคุมคุณภาพ. กรุงเทพฯ : สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น), 2550.

เกื้อกมล ดวงประทีป. ความคาดหวังของเจ้าหน้าที่ตำรวจกองปราบต่อการปรับโครงสร้างใหม่ของ กองปราบ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2547.

จุฬากร นิยมธรรม. บทบาทและความคาดหวังของผู้ปกครองที่มีต่อการใช้อินเตอร์เน็ตของนักเรียน ชั้นมัธยมศึกษาตอนต้น โรงเรียนพระหฤทัยคอนแวนต์. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท. มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2547.

ชานินทร์ ศิลป์จารุ. การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ : บริษัท วิ.อินเตอร์ พรินท์, 2548.

นงคราญ วณีสอน. ศึกษาการเสื่อมสภาพและชำรุดเสียหายของสื่อสิ่งพิมพ์ในสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่: รายงานการวิจัย = The deterioration of printed materials in Chiang Mai University Library เชียงใหม่ : สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2543.

นุศรา แสงรัตน์. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการส่วนหน้า: กรณีศึกษาที่พักราชการประยัด. สำนัก บริการวิชาการ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2545.

บานชื่น ทองพันซัง. การใช้บริการห้องสมุดของนักศึกษาบัณฑิตศึกษากาพิเศษ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2536.

_____. รายงานการวิจัยเรื่อง แนวโน้มการพัฒนาคุณภาพห้องสมุดในสังกัด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. เชียงใหม่: สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2544.

_____. รายงานผลการดำเนินงาน ห้องสมุดคณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2548.

บุญเรือง เนียนหอม, เปล่งศรี อิงคนินันท์ และนฤมล กิจไพศาลรัตนนา. สภาพ ปัญหาและแนวทาง พัฒนาห้องสมุดในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2533.

เบญจมาภรณ์ สมุดอินแก้ว. ความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้ใช้ในการใช้บริการหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ. วิทยานิพนธ์ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2543.

ประภาพันธุ์ พลายจันทร์. รายงานการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของนักศึกษาในการใช้ทรัพยากรสารสนเทศและบริการของห้องสมุดคณะเกษตรศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2546.

ปริทรรศ ศิลปกิจ. ธุรกิจบริการ. กรุงเทพฯ: แพร่พิทยา, 2538.

ผ่องพรรณ แยมแสบ. ความต้องการใช้ทรัพยากรและบริการห้องสมุดของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา ณ ห้องสมุดกลาง มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2536.

ไพฑูรย์ เจริญพันธุ์วงศ์. พฤติกรรมองค์การและการบริหาร. กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์, 2530.

ภัทรวุฒิ อุดทริยะ. คุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่. การค้นคว้าแบบอิสระ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2544.

มณฑิรา เขียวยิ่งและคณะ. บุคลิกภาพของนักศึกษา คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น. มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 2540.

รัชยา กุลวานิชไชยนันท์. ความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อบริการทางการแพทย์ ตามนโยบายประกันสังคม : ศึกษาเฉพาะกรณีผู้ประกันตนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล. รายงานการวิจัย สำนักงานประกันสังคม, 2535.

ราชบัณฑิตยสถาน. พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542. กรุงเทพฯ : อักษรเจริญทัศน์, 2546.

รายงานการดำเนินงานประจำปี ตุลาคม 2553-กุมภาพันธ์ 2554 , 2554.

รายงานการดำเนินงาน ประจำปี 2554 ห้องสมุดคณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2554.

รายงานประจำปี 2553 สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2553.

วิฑูรย์ สิมะโชคดี. คุณภาพ คือ การบูรณาการ. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ : สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น), 2545.

สมิต ลัษณกร. การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ : สายธาร, 2546.

_____. ศิลปะการให้บริการ. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ : สายธาร, 2548.

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ สำนักงานกฤษฎมนตรี. [ระบบออนไลน์]. แหล่งที่มา <http://www.nesdb.go.th/Default.aspx?tabid=395> (3 มิถุนายน 2555).

สำนักทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. 2555. “รายชื่อนักศึกษาปริญญาตรี ภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2555” [ระบบออนไลน์]. แหล่งที่มา <http://www.reg.cmu.ac.th> (16 กรกฎาคม 2555).

สำนักพัฒนาคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. เชียงใหม่ : สำนักพัฒนาคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2549.

คู่มือการประเมินคุณภาพการศึกษา

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. เชียงใหม่: สำนักพัฒนาคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2554.

สุวัฒน์ สุขวิบูลย์. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ ณ สำนักงานเขตบางเขน กรุงเทพมหานคร : ศึกษาเฉพาะกรณีงานทะเบียนราษฎร. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2548.

ห้องสมุดคณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. 2555. “บริการห้องสมุดคณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่” [ระบบออนไลน์]. แหล่งที่มา <http://library.cmu.ac.th/faculty/socsci/> (6 มิถุนายน 2555).

อมรา อิศระชาญพานิช. ความสำเร็จและความล้มเหลวในการสืบค้นสารนิเทศจากฐานข้อมูลรายชื่อสิ่งพิมพ์(OPAC) ของผู้ใช้บริการห้องสมุดคณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. เชียงใหม่ : งานห้องสมุดคณะวิทยาศาสตร์ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2542.

อริศรา สิงห์ปิ่น. ความคาดหวังของคณาจารย์มหาวิทยาลัยแม่โจ้ต่อคุณภาพบริการของห้องสมุด มหาวิทยาลัยแม่โจ้. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2551.

อัชฌา หรั่งลอย. คุณภาพบริการในมุมมองของญาติผู้ป่วยจิตเวช แผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลจิตเวชทั่วไปในเขตภาคเหนือ, 2544.

Easton, F.F. and Rossin, D.F. Overtime Schedules for Full-time Service Workers. Omega : International Journal of Management Science 25, 1997.