

บรรณานุกรม

- กิติศักดิ์ พลอยพานิชเจริญ. (2546). *ระบบการควบคุมคุณภาพที่หน้าทำงาน: คิวซีเซอร์เคิล* (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพฯ: ส.เอเซียเพลส.
- เกริกฤทธิ์ ศรีรุ่งวิกรัย. (2554). *กรอบแนวคิดการวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการของระบบขนส่งทางรางในเมือง*. บธ.ม. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- งานบริหารบุคคล และนิติการ. (2559). *จำนวนบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ประจำปี 2559*. สกลนคร: มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร
- จารุวรรณ ลินธุ์. (2527). *หลักการบริหารและการจัดการห้องสมุด*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ประชุมวิชาการพิมพ์
- จินตนา เกษรบัวขาว. (2542). *บริการของห้องสมุด*. กาญจนบุรี: มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี.
- จิรวรรณ ศรทอง. (2553). *การพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดสุราษฎร์ธานี*. วิทยานิพนธ์.ศศม. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยมหิดล
- ชญาภรณ์ กุณินิติ. (2553). *สารสนเทศและการศึกษาค้นคว้า*. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์, ชัชวาลย์ ทัตลิวซ์. *ความหมายของคุณภาพการให้บริการ*. เข้าถึงได้จาก [http://www.tpa.or.th/writer this book.php.dki](http://www.tpa.or.th/writer%20this%20book.php.dki)
- ชิษณุทัศน์ พิษยประภาพัดน์. (2558). *คุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร*. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร.
- ช่วงโชติ พันธุ์เวช. (2547). *การจัดการคุณภาพ*. กรุงเทพฯ: ฝ่ายวิชาการ สถาบันราชภัฏสวนสุนันทา.
- ธนกร จินตพละ. (2554). *การศึกษาคุณภาพการให้บริการของเทศบาลของสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา*. ภาคนิพนธ์. บธ.ม. นครราชสีมา: มหาวิทยาลัยราชภัฏ นครราชสีมา
- ธฤชณู รอดรักษา. (2553). *คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กรณีศึกษาเทศบาลนครสมุทรสาคร*. วารสารวิทยบริการ, 21(3)
- ธัญญธร สมพงษ์. (2553). *คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหาดอำเภอบ้านลาด*. จังหวัดเพชรบุรี. วิทยานิพนธ์.บธ.ม. นนบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

- นายิกา เดิดขุนทด. (2549). *LiQUAL+TM : เครื่องมือประเมินคุณภาพบริการห้องสมุดยุคใหม่*. วารสารอินฟอร์เมชั่น, 13(2), 70-84
- บรรจง จันทมาศ. (2547). *การบริหารงานคุณภาพและเพิ่มผลผลิต (พิมพ์ครั้งที่ 2)*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ ส.ส.ท.
- บัวแพงเพ็ด โพไชย์. (2552). *ศึกษาคูณภาพการให้บริการของเทศบาลลาว*. วิทยานิพนธ์. บธ.ม. อุบลราชธานี: มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2545). *การวิจัยเบื้องต้น*. กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น
- ปรียาวิติ ผลอเนก. (2556). *การจัดการคุณภาพ*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.พรวิฑู โคว์คชาภรณ์. (2543). *การสร้างเครื่องมือ SERVQUAL*. กรุงเทพฯ: มปป.
- พระครูปลัดพรหมเรศ แก้วโมลา, เกียรติศักดิ์ ฟองคำ และวลัยพรรณ อินเต็ม. (2558). *คุณภาพการบริการของสำนักวิชาการ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตแพร่*. มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
- ไพรพนา ศรีเสน. (2544). *ความคาดหวังของผู้รับบริการต่อคุณภาพบริการในงานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลศิริราช คณะแพทยศิริราชพยาบาลศาสตร์*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ภาคจิรา แสงสุกาว. (2551). *คุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลเขมราฐจังหวัดอุบลราชธานี*. ศศ.ม. ขอนแก่น: มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- ลักษมี สารบรรณ. (2554). *คุณภาพ Quality คุณภาพของงานบริการ คุณภาพของผลิตภัณฑ์*. เข้าถึงได้จาก <https://www.gotoknow.org/posts/189885>
- วรางคณา บุญปิ่น. (2556). *คุณภาพการให้บริการแก่ประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอคือวัง จังหวัดยโสธร*. วิทยานิพนธ์. บธ.ม. อุบลราชธานี: มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.
- วสันต์ รักแผน. (2549). *คุณภาพการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดประทุมธานี*. ภาคนิพนธ์.บธ.ม. ปทุมธานี : มหาวิทยาลัยอลงกรณ์ในพระบรมราชูปถัมภ์.
- วีรพงษ์ เฉลิมจิรรัตน์. (2545). *คุณภาพการให้บริการ*. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยีไทยญี่ปุ่น
- วีรพงษ์ เฉลิมจิรรัตน์. (2539). *คุณภาพในงานบริการ*. กรุงเทพฯ: บริษัทประชาชนจำกัด

- วีรพงษ์ เฉลิมจิรรัตน์. (2556). แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ. เข้าถึงได้จาก <http://www.gotoknow.org/posts/492001>
- สมวงศ์ พงศ์สถาพร. (2550). *คุณภาพการให้บริการ*. กรุงเทพฯ: พีซีพรีนทเทค.
- สายธาร สุเมธอดิตม, โสภา ไทยลา และบัวระภา กลณีย์. (2556). *ระบบสารสนเทศเพื่อการประเมินคุณภาพ การบริการของห้องสมุด มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร โดยใช้ LibQual + TM*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร
- สิทธิ์ี ธีรสรณ์. (2552). *แนวคิดพื้นฐานทางการวิจัย*. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สำนักงานคณะกรรมการอุดมศึกษา. (2557). *มาตรฐานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา พ.ศ. 2544* เข้าถึงได้จาก <http://qalibrary.bu.ac.th/>
- _____. (2549). *มาตรฐานห้องสมุด*. เข้าถึงได้จาก <http://qalibrary.bu.ac.th/>
- สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ. (2557). *รายงานประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2557*. สกลนคร : สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร.
- _____. (2558). *รายงานประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2558*. สกลนคร : สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร.
- _____. (2559). *รายงานประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2559*. สกลนคร : สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร.
- _____. (2560). *รายงานประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2560*. สกลนคร : สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร.
- _____. (2561). *รายงานประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2561*. สกลนคร : สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร.
- สุทธิลักษณ์ พัดเพ็ง และรัตดา อุ๋นจันที.(2551). *การประเมินคุณภาพบริการ ห้องสมุดคณะเทคนิคการแพทย์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น*. วารสารวิทยบริการ ปีที่ ๑๙ ฉบับที่ ๑ มกราคม-เมษายน ๒๕๕๑
- สุทธิลักษณ์ อัมพันวงศ์. (2521). *การใช้บริการห้องสมุด*. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.

- สุรพงษ์ คงสัตย์ และธีรชาติ ธรรมวงศ์. (2551). *การหาค่าความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม (IOC)*. เข้าถึงได้จาก http://mcu.ac.th/site/articlecontent_desc.php?article_id=656&articlegroup_id=146.2551.
- สุริทอง ศรีสะอาด. (2544). *แนวทางการพัฒนาห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาไปสู่เกณฑ์มาตรฐานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา พ.ศ.2544*. มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
- เสาวภา ประพันธ์วงศ์. (2551). *LibQUAL+TM : การประเมินคุณภาพบริการห้องสมุด*. วารสารสำนักหอสมุดวิทยาลัยทักษิณ, 7(2), 21-25
- อภิสิทธิ์ คำแพงดาว. (2555). *ประเภทของห้องสมุด*. เข้าถึงได้จาก <http://sites.google.com/site/myfriendkhonhin>
- A. Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, Leonard L. Berry. (1985). *A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research*. The Journal of Marketing, Vol. 49, No. 4 . American Marketing Association behavior (The Millennium). New Jersey: Prentice Hall.
- Bitner, M.J. (1992) *Servicescapes The Impact of Physical Surroundings on Customers and Employees*. Journal of Marketing
- Buzzell, R.D. and Gale, B.T. (1987). *The PIMS Principles Linking Strategy and Performance*. New York: Free Press.
- Christian Grönroos, (1982) *"An Applied Service Marketing Theory"*, European Journal of Marketing Vol. 16 Issue: 7
- Colleen Cook and Bruce Thompson. (2001). *"Psychometric Properties of Scores from the Web-based LibQUAL+ Study of Perceptions of Library Service Quality"*. LIBRARY TRENDS, Vol. 49, No.4, Spring 2001,pp.585-604.
- Colleen Cook and Fred M. Heath. (2001). *"User's Perceptions of Library Service Quality: A LibQUAL+ Qualitative Study"*. LIBRARY TRENDS, Vol. 49, No.4, Spring 2001,pp.548-584.
- Crosby, P.B. (1988). *Quality Is Free*. McGraw-Hill, New York, NY.

- Danuta A. Nitecki and Peter Herson. (2000). "Measuring Service Quality at Yale University's Libraries". *Journal of Academic Librarianship* 26, no. 4 (July 2000), 259–73.
- Hery Wihardika Griadhi et al. (2018). "The Effect of Library services quality towards achievement motivation and learning achievement of undiksha students on Bali–Indonesia". *Library Philosophy and Practice*. May 2018.
- Hipps, Kaylyn, and Martha Kyrillidou. (October/ December 2003). *Library users assess service quality with LibQUAL+™ and E-QUAL*. ARL: A Bimonthly Report on Research Library Issues and Actions from ARL, CNI, and SPARC, 8–10.
- J. Joseph Cronin, Jr. and Steven A. (1992). *Taylor Journal of Marketing – Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension*. Illinois: Sage Publications, Inc.
- Kotler, P. (2000). *Marketing management: Analyzing consumer marketing and Buyer*
- Lovelock, C. H. (1996). *Service Marketing*. Upper Saddle River, New Jersey: Prentice–Hall.
- M. J. Bitner and A. R. Hubbert. (1994). *Encounter Satisfacation Versus Overall Satisfaction Versus Quality*. Thousands Oaks, CA : Sage Publications.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). *SERVQUAL: A multiple–item scale for measuring consumer perceptions of service quality*.
- Rust, R.T. and Zahorik, A.J. (1993). *Customer Satisfaction, Customer Retention, and Market Share*. *Journal of Retailing*.
- Shafiq Ur Rehman and Munawar Sabir. (2012). "Do Pakistani Users Differ on Library Service Quality". *Bulletin of Education and Research*.
- Smith, A.M.; & Houston, M.J. (1982). *Perspectives on services marketing*. Chicago: American Marketing Association.
- Swink, M., Melnyk, S., Cooper, M.B., & Hartley, J. (2011). *Managing operations across supply chain*. NY: McGraw–Hill.

Verma, R., & Boyer, K.K. (2009). *Operations and supply chain management: World class theory and practice*. South-Western Cengage Learning (International Edition).

Zeithaml, V. A., Parasuraman, and L. L., Berry. (1990). *Delivering Quality Service : Balancing Customer Perceptions*. New York : The Free Press.

มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี