

บรรณานุกรม

- กรุงเทพมหานคร, สำนักนโยบายและแผน, ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของกรุงเทพมหานคร ศึกษากรณีสำนักงานเขต, (กรุงเทพมหานคร: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2538), หน้า 1-8.
- กนกอร ยศไพบูลย์.(2549).รายงานการวิจัยโครงสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบลเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการ.ขอนแก่น.โรงพิมพ์ศิริภรณ์ออฟเซต.
- กมลมาศ อุเทนสุด พันโทหญิง, “การพัฒนาระบบบริการแผนกผู้ป่วยนอกเพื่อความพึงพอใจของผู้รับบริการในโรงพยาบาลค่าย กฤษณ์ สีวะรา จังหวัดสกลนคร”,วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (สาขายุทธศาสตร์การพัฒนา), (บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร), 2548.
- กัลยา แก้วธนะสิน.(2544). ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยคัดสรรด้านองค์การและด้านบุคคลกับประสิทธิผลของผู้ป่วยตามการรับรู้ของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลศูนย์ สังกัดกระทรวงสาธารณสุข.วิทยานิพนธ์ปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารการพยาบาล บัณฑิตวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- กองแผนงาน มหาวิทยาลัยขอนแก่น(2550).แผนปฏิบัติราชการ 4 ปี พ.ศ.2551-2554
มหาวิทยาลัยขอนแก่น. ขอนแก่น : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยขอนแก่น
- กองแผนงาน มหาวิทยาลัยขอนแก่น(2550).สารสนเทศ มหาวิทยาลัยขอนแก่น 2550. ขอนแก่น : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยขอนแก่น
- จุมพล หนีพานิช.(2544). รายงานการวิจัยเรื่องการประเมินผลการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบล. มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.กรุงเทพมหานคร.
- จรรยาพร ธรนิทร์.(2539).ความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา.วารสารกองทุนสงเคราะห์การศึกษาเอกชน.7 (67):19-20
- จีราพร วีระหงส์. “ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของกรุงเทพมหานคร เขตราชบุรณะ”, ภาคนิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, (สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์), 2548
- ชลัช จงสีพันธ์ุ และคณะ (2545).การติดตามการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา ของสถาบันอุดมศึกษาสังกัดทบวงมหาวิทยาลัย.ศูนย์บริการวิชาการ
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.อัสสัมชัญ
- ชรีณี เดชจินดา. “ความพึงพอใจของผู้ประกอบการต่อศูนย์บริการกำจัดกากอุตสาหกรรมแขวงแสมดา เขตบางขุนเทียนกรุงเทพมหานคร”, วิทยานิพนธ์ปริญญาสังคมศาสตรมหาบัณฑิต (สาขาสิ่งแวดล้อม), (บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล), 2536.
- นันทวัฒน์ บรมานันท์. หลักกฎหมายปกครองเกี่ยวกับบริการสาธารณะ, (กรุงเทพมหานคร: วิญญูชน, 2544), หน้า 65-68.

- นิตยา มัสเยาะ. 2545. ปัญหาการบริหารหลักสูตรอิสลามศึกษาในทัศนะผู้บริหารและผู้สอนอิสลามศึกษาของโรงเรียนปทุมศึกษาในชุมชนมุสลิม จังหวัดฉะเชิงเทรา. วิทยานิพนธ์ สาขาวิชาการบริหารการศึกษาบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา, 2545. หน้า 25
- ทศพร ศิริสัมพันธ์, แนวคิด ทฤษฎีและหลักการรัฐประศาสนศาสตร์ในการตรวจสอบถ่วงดุล, ประมวลสาระ ชุติวิชาแนวคิด ทฤษฎีและหลักการรัฐประศาสนศาสตร์ หน่วยที่ 7, พิมพ์ครั้งที่ 3, (นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, 2549), หน้า 112.
- ไทย ทิพย์สุวรรณกุล (2544).รายงานฉบับสมบูรณ์โครงการวิจัยและพัฒนาระบบการประกันคุณภาพสำหรับสถาบันอุดมศึกษา : การใช้ดัชนีจากผลการประเมินคุณภาพการศึกษาการดำเนินงานของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี.(พิมพ์ครั้งที่ 2) สำนักมาตรฐานอุดมศึกษา สำนักปลัดทบวงมหาวิทยาลัย. กรุงเทพมหานคร : ห้างหุ้นส่วนภาพพิมพ์จำกัด
- ประเสริฐ บัณฑิตศักดิ์ : (2538).การวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลองค์การของหน่วยงานศึกษานิเทศก์ กรมสามัญศึกษา. วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตร์ดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ปรัชญา เวสารัชช์, องค์การกับลูกจ้าง, (กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2526), หน้า 251.
- ทวีศักดิ์ สุทกาทิน.(2547).การประยุกต์ใช้แนวคิด Balanced Scorecard เพื่อการประเมินผลองค์กรกรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ต.กรุงเทพมหานคร.ห้างหุ้นส่วนจำกัดทีพีเอ็น เพรส.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์, การบริหารการตลาดยุคใหม่, (กรุงเทพมหานคร : ธรรมสาร, 2538), หน้า 18
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์, องค์การและการจัดการ, (กรุงเทพมหานคร : บริษัทวิสิทธิ์พัฒนา จำกัด, 2539), หน้า 373.
- พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ.ปยุตโต), พจนานุกรมพุทธศาสตร์ ฉบับประมวลธรรม พิมพ์ครั้งที่ 13, (กรุงเทพมหานคร : บริษัท เอส.อาร์.พรินต์ติ้งแมส โปรดักส์ จำกัด, 2548), หน้า 297.
- พิริยะ ตระกูลสว่าง และคณะ. มโนทัศน์สำคัญเกี่ยวกับการจัดการเรียนการสอน. มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม.
- พิทยา บวรวัฒนา, รัฐประศาสนศาสตร์ ทฤษฎีและแนวการศึกษา (ค.ศ.1887 – ค.ศ.1970), พิมพ์ครั้งที่ 12, (กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2548), หน้า 22-23.
- พรรณี ชุติวัฒนธาดา, การบริการดีเป็นอย่างไร, <http://sabaisabai.20m.com/sabai-goodservice.html> (เข้าถึงเมื่อวันที่ 25 ธันวาคม 2555).
- ไพบูลย์ แจ่มพงษ์. (2541) .การประกันคุณภาพเพื่อพัฒนาคุณภาพการศึกษา.วารสารกองทุนสงเคราะห์การศึกษาเอกชน.8(77):37-40.
- ภรณ์ กิรีติบุตร.(2529). การประเมินประสิทธิผลขององค์การ. กรุงเทพมหานคร.โอเดียนส์โตร์
- ภานุวัฒน์ สุริยฉัตร.(2544).รายงานฉบับสมบูรณ์โครงการวิจัยและพัฒนาระบบการประกันคุณภาพสำหรับสถาบันอุดมศึกษา: ยุทธศาสตร์การศึกษาและการประเมินตนเองกระบวนการทำ self-study report เพื่อการพัฒนามหาวิทยาลัยอิสระ กรณีศึกษามหาวิทยาลัย เทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี: ห้างหุ้นส่วนจำกัดภาพพิมพ์

- ศิริชัย กาญจนวาสี,ดิเรก ศรีสุโข, และทวิวัฒน์ ปิตยานนท์.(2537). การเลือกใช้สถิติที่เหมาะสมสำหรับการวิจัยทางสังคมศาสตร์.กรุงเทพมหานคร.สุทธิสารการพิมพ์
- สมวงศ์ พงศ์สภาพร, เคล็ดไม้ลับการตลาดบริการ, พิมพ์ครั้งที่ 2,(กรุงเทพมหานคร: ยูปีซีแอล บุ๊คส์, 2550), หน้า 66.
- สุรเชษฐ ปิตะวาสนา, “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลศรีดอนไผ่” , ภาคนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, (สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2544), หน้า 26-27
- สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์และคณะ.(2545). รายงานการวิจัยประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กรบริหารส่วนตำบล: ปัญหาอุปสรรคและแนวทางแก้ไข. สำนักวิจัยสถาบันบัณฑิตพัฒนาบริหารศาสตร์.กรุงเทพมหานคร
- สุนทร ทองโพธิ์.(2548).ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลของโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาขอนแก่น เขต 4. รายงานการศึกษาอิสระปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- สุวิมล ราชธนบริบาล.(2541).การศึกษากระบวนการประกันคุณภาพทางการศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ สังกัดทบวงมหาวิทยาลัย.วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาอุดมศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สุวิมล ว่องวานิช.(2543).การออกแบบระบบการประกันคุณภาพภายใน.สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาแห่งชาติ สำนักนายกรัฐมนตรี.กรุงเทพมหานคร. ห้างหุ้นส่วนจำกัดทีวีซี คอมมิวนิเคชั่น.
- สมหวัง พิธิยานุวัฒน์.(2545). ไขปัญหาประกันคุณภาพการศึกษา.จุลสาร สมศ.12 (กรกฎาคม: 2-3 สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยรามคำแหง.รายงานการประเมินประสิทธิภาพการบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น.กรมการส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น. กรุงเทพมหานคร: (อัสสาเนา)
- สถาบันวิจัยและให้คำปรึกษาแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.(2550).รายงานผลการวิจัยเชิงสำรวจความพึงพอใจและความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของมหาวิทยาลัยขอนแก่น ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2550. สำนักงานพัฒนาระบบราชการ.กรุงเทพ : อัสสาเนา
- มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต (2548).รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของมหาวิทยาลัยขอนแก่น ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2548.สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ.กรุงเทพ : อัสสาเนา
- มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ (2549).รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของมหาวิทยาลัยขอนแก่น ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2549.สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ.กรุงเทพ : อัสสาเนา
- ราชันย์ ธงชัย, “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการในการลงบัญชีทหารกองเกินตามแนวสังคหวัด 4 ของหน่วยงานสัสดีอำเภอเมืองจังหวัดระยอง”, วิทยานิพนธ์ปริญญาพุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, (บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัยพุทธศักราช), 2555

- ราชบัณฑิตสถาน, พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน, (กรุงเทพมหานคร : ราชบัณฑิตยสถาน, 2542), หน้า 775
- วศิน อิงคพัฒน์กุล, คุณลักษณะ 7 ประการของผู้ให้บริการที่ดี, <http://lib.dtc.ac.th/article/tourism/> (เข้าถึงเมื่อวันที่ 25 ธันวาคม 2555). หน้า 36.
- วิโรจน์ สัตย์สัณฑ์สกุล, “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภายหลังจาก ปรับโครงสร้างองค์กรใหม่ : ศึกษาเฉพาะกรณีจังหวัดฉะเชิงเทรา”, ภาคนิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต, (สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์), 2548
- วีรพงษ์ เฉลิมจิรรัตน์, คุณภาพในการบริการ (Quality in Service), พิมพ์ครั้งที่ 2.(กรุงเทพมหานคร: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น 2543), หน้า 14-15.
- วันชัย ศิริชัยชนะ.(2537).การพัฒนารูปแบบการประกันคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษาสำหรับ สถาบันอุดมศึกษาในสังกัดทบวงมหาวิทยาลัย. วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตร์ดุษฎีบัณฑิต สาขาอุดมศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วัฒนา ล่วงลือ.(2528).การวิเคราะห์ตัวบ่งชี้ประสิทธิผลของสภามหาวิทยาลัยไทย. วิทยานิพนธ์ ปริญญาครุศาสตร์ดุษฎีบัณฑิต สาขาอุดมศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- อเนก สุวรรณบัณฑิต, จิตวิทยาการบริการ, (กรุงเทพมหานคร : บริษัท เพรส แอนด์ ดีไซน์ จำกัด, 2548), หน้า 172-174
- Good, c. V. (Ed.). Dictionary of education (3rded.). New York: McGraw-Hill, 1973. หน้า 304, 588
- Gronroos, C., Service Management and Marketing: Managing the Moment of Truth in Service Competition, (Lexington: Lexington Books, 1990), p. 99.
- Katz, E. and D. Brenda, Bureaucracy and the Public, (New York: Basic Books, 1973), p.19.
- Kotler, Phillip. Marketing Management: Analysis planning Implementation and Control. 8th edition, Englewood Cliffs, (New Jersey: Prentice – Hall Inc., 1997), p. 473.
- Maslow. A ., A theory of human motivation Psychological Review 50, (N.Y. McGraw – Hill 1943), p. 3
- Suchitra Punyarathbandhu – Bhakdi, Delivery of public services in Asian Countries: Cases in development administration, p.50.
- Vroom, W.H., Working and Motivation, (New York: John Wiley and Sons, Inc. 1964), p. 99.
- Wolman, Thomus E., Education and Organizational Leadership in Elementary School, Englewood Cliffs, (New Jersey: Prentice-Hall, 1973), p. 384.