

บรรณานุกรม

หนังสือ

กীরติ บุญเจือ. 2532. ตรรกวิทยาทั่วไป. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.

กัลยา วานิชย์บัญชา. 2544. การวิเคราะห์ตัวแปรหลายตัวด้วย SPSS for Windows. พิมพ์ครั้งที่ 2.
กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

คณะกรรมการบริหารและการยุติธรรมวุฒิสภา. 2540. รายงานการพิจารณาศึกษาเรื่องการเสริม
สร้างคุณภาพในการให้บริการประชาชนโดยรัฐ. กรุงเทพฯ.

จรัส สุวรรณมาลา. 2539. การตรวจสอบผลการดำเนินงาน : กลยุทธ์ในการปรับปรุงบริการภาครัฐ. กรุงเทพฯ
: คณะกรรมการปฏิรูประบบราชการ.

จินตนา บุญบงการ. 2539. การสร้างจิตสำนึกการให้บริการกับการปรับปรุงการบริการภาครัฐ. กรุงเทพฯ :
คณะกรรมการปฏิรูประบบราชการ.

ทิพาวดี เมฆสวรรค์. 2539. การบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์. กรุงเทพฯ : คณะกรรมการปฏิรูประบบราชการ.

ธงชัย สันติวงษ์. 2539. การบริการของรัฐในยุคโลกาภิวัตน์. กรุงเทพฯ : คณะกรรมการปฏิรูประบบราชการ.

ธวัชชัย งามสันติวงศ์. 2543. SPSS for Windows หลักและวิธีใช้คอมพิวเตอร์ในงานสถิติเพื่อการวิจัย.
พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ 21 เซ็นจูรี่ จำกัด.

ปรัชญา เวสารัชช์. 2540. บริการประชาชน-ทำได้ไม่ยาก (ถ้าอยากทำ). กรุงเทพฯ : คณะกรรมการปฏิรูประบบ
ราชการ.

ผ่องพรรณ ตรียมงคลกุล และสุภาพ นัตรภรณ์. 2543. การออกแบบการวิจัย. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัย
เกษตรศาสตร์.

ฝ่ายวิชาการ สถาบันราชภัฏสงขลา. 2545. คู่มือนักศึกษา 3/2544 (กศ.บป.) สถาบันราชภัฏสงขลา. สงขลา.

โกคิน พลกุล. 2540. การปฏิรูประบบราชการในยุคโลกาภิวัตน์ : การดำเนินการที่ผ่านมาและการดำเนินการที่
ต้องผลักดันต่อไป. กรุงเทพฯ : คณะกรรมการปฏิรูประบบราชการ.

ลิขิต ธีรเวคิน. 2539. แนวปฏิบัติตนของข้าราชการในยุคสมัยแห่งการปรับปรุงบริการภาครัฐเพื่อประชาชน.
กรุงเทพฯ : คณะกรรมการปฏิรูประบบราชการ.

วรเดช จันทรศร. 2541. ปรัชญาของการบริหารภาครัฐ (Philosophy of Public Sector Administration).
พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : คณะกรรมการปฏิรูประบบราชการ.

----- . 2540. รัฐประศาสนศาสตร์ : ขอบข่ายในทศวรรษใหม่. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพฯ : สหาย
บล็อกและการพิมพ์.

วรเดช จันทรศร และไพโรจน์ ภัทรนรากุล. 2541. การประเมินผลในระบบเปิด. กรุงเทพฯ : สมาคมรัฐประ-
ศาสนศาสตร์ นิด้า.

วิฑูรย์ สิมะโชคดี. 2541. คุณภาพคือความอยู่รอด. กรุงเทพฯ : สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น).

วีรพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์. 2543. คุณภาพในงานบริการ. กรุงเทพฯ : สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น).

ศุภชัย ยาวะประภาษ. 2539. การปรับปรุงกระบวนการอย่างต่อเนื่อง : กลยุทธ์ในการเพิ่มคุณภาพบริการภาค
รัฐ. กรุงเทพฯ : คณะกรรมการปฏิรูประบบราชการ.

สมชาติ กิจยรรยง. 2536. สร้างบริการสร้างความประทับใจ. กรุงเทพฯ : เอช-เอน การพิมพ์.

สมาน รังสิโยภักษ์. 2543. การบริหารราชการไทย อดีต ปัจจุบัน และอนาคต. กรุงเทพฯ : บรรณกิจ.

สมาน อัครภูมิ. 2542. ที่ควเอ็ม : การบริหารคุณภาพครบวงจรในองค์กรทางการศึกษา. อุบลราชธานี : คณะ
ครุศาสตร์ สถาบันราชภัฏอุบลราชธานี

สมิต สัจฉกร. 2542. การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ. กรุงเทพฯ : วิทยุชน.

สถาบันราชภัฏสงขลา. มปป. คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษา สถาบันราชภัฏสงขลา. สงขลา.

----- . 2544. สารสนเทศปีการศึกษา 2544 สถาบันราชภัฏสงขลา. สงขลา.

สุวรรณี แสงมหาชัย. 2541. TOM กัมกับการปรับปรุงการบริการภาครัฐ. กรุงเทพฯ : คณะกรรมการปฏิรูประบบราชการ.

Albrecht, Karl. 1985. Service America! . อ้างถึงในวีรพงษ์ เกลิมจิระรัตน์. 2543. คุณภาพในงานบริการ. กรุงเทพฯ : สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น).

Berry, William D. 1989. Nonrecursive Causal Models. Beverly Hills : Sage Publications.

Blalock, Hurbert M. 1969. Theory Construction : From Verbal to Mathematical Formulations. New Jersey : Prentice-Hall, Inc.

Evans, Joel R. and Berman, Barry. 1992. Marketing. 5th ed. New York : Macmillan Company.

Kotler, Philip. 2000. Marketing Management : Analysis, Planning, Implementation, and Control. Millennium ed. New Jersey : Prentice-Hall, Inc.

Lazarsfeld, Paul F. and Menzel, Herbert. 1972. "On the relation Between Individual and Collective Properties", quoted in Continuities in the Language of Social Research. p.225-235. Lazarsfeld, Paul F., Pasanella, Ann K. and Rosenberg, Morris, eds. New York : Free Press.

Lin, Nan. 1976. Foundation of Social Research. New York : McGraw-Hill Book Company.

Norusis, Marija. 2000. SPSS 10.0 Guide to Data Analysis. New Jersey : Prentice-Hall, Inc.

Parasuraman, A., Zeithaml, Valerie A., and Berry, Leonard L. 1985. "A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research" quoted in Bateson, John E.G. 1991. Managing Services Marketing : Text Reading. 2nd ed. Orlando : The Dryden Press.

Rachman, David J. 1994. Marketing Today. 3rd ed. Florida : The Dryden Press.

Russ, Frederick A. and Kirkpatrick, Charles A. 1982. Marketing. Boston : Little, Brown and Company.

Yamane, Taro. 1970. Statistics an Introductory Analysis. อ้างถึงใน เพ็ญแข แสงแก้ว. 2541. การวิจัยทางสังคมศาสตร์. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

Zetterberg, Hans L. 1966. On Theory and Verification in Sociology. 3rd. New York : The Besminter Press.

บทความจากวารสาร

ปิยพรรณ กลั่นกลิ่น. 2544. "คุณภาพการบริการ", วารสารวิทยาการจัดการ. ปีที่ 19 มกราคม-มิถุนายน. หน้า 58-59.

วรเดช จันทศร. 2544. "P.S.O มาตรฐานใหม่ของไทย", วารสารข้าราชการ. ปีที่ 46 มีนาคม-เมษายน. หน้า 12-33.

วิทยานิพนธ์และงานวิจัย

กล้า ทองขาว. 2542. "ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนโรงเรียนประถมศึกษา โครงการขยายโอกาสการศึกษาขั้นพื้นฐาน", วารสารสำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ. ปีที่ 32 กรกฎาคม-ธันวาคม 2543. หน้า 195-220.

กุลฤดี วงศ์มโนวิสุทธิ. 2541. “การประเมินคุณภาพบริการของผู้ป่วยนอก : การศึกษาโรงพยาบาลชุมชนอำเภอ บ้านแพ้ว จังหวัดสมุทรสาคร”, วิทยานิพนธ์สังคมศาสตรมหาบัณฑิต สาขาสังคมศาสตร์การแพทย์ และสาธารณสุข, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล.

กฤติกา จิวลักษณ์. 2533. “ความพึงพอใจของอาจารย์ในการใช้บริการข่าวสารทันสมัยของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์”, วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

คณะกรรมการประเมินผลโครงการจัดการศึกษาเพื่อปวงชน สถาบันราชภัฏสกลนคร. 2543. รายงานการวิจัย เรื่องการประเมินผลโครงการจัดการศึกษาเพื่อปวงชน หลักสูตรอนุปริญญา และปริญญาตรี พ.ศ. 2540. สกลนคร.

จินตนา คงเหมือนเพชร. 2540. “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของเทศบาลเมืองปัตตานี”, วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาศึกษาศาสตร์เพื่อการพัฒนาชุมชน มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.

จินตา เกียรติศักดิ์โสภณ. 2538. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อบริการพยาบาลงานหอผู้ป่วยในโรงพยาบาลปัตตานี : รายงานการวิจัย. ปัตตานี : โรงพยาบาลปัตตานี.

จันจิรา รังรองรัตน์. 2541. “ความสัมพันธ์ของการรับรู้คุณภาพการบริการของลูกค้าที่มีต่อความตั้งใจเชิงพฤติกรรมภายหลังเข้ารับบริการ : ศึกษาเฉพาะกรณีศูนย์บริการรถยนต์เชิงพาณิชย์”, วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

จุฑาทิพย์ วิจิตรศิลป์ และปทุมทิพย์ ม่านโคกสูง. 2543. งานวิจัยเรื่องทัศนคติและความคาดหวังต่อบทบาทสถาบันราชภัฏสกลนคร. สกลนคร.

ไชยหงษ์ วนสุนิษ. 2538. ความพึงพอใจด้านบริการพยาบาลของผู้คลอดไทยมุสลิมที่มารับบริการงานห้องคลอดโรงพยาบาลปัตตานี : รายงานการวิจัย. ปัตตานี : โรงพยาบาลปัตตานี.

ดุขฎี ใหญ่เรื่องศรี. 2541. “คุณภาพบริการตามความคาดหวังที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการบริการรักษาพยาบาลของพระภิกษุอาพาธในหอผู้ป่วยในโรงพยาบาลสงฆ์ กระทรวงสาธารณสุข”, วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาการบริหารโรงพยาบาล บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล.

ณรงค์ นุ่นสังข์. 2542. “ศึกษาระดับและเปรียบเทียบความพึงพอใจของหัวหน้าครัวเรือนในการเข้าร่วมโครงการแก้ไขปัญหาคาหมยากจนระดับครัวเรือนของกระทรวงมหาดไทย กรณีศึกษาในเขตอำเภอชะอวด จังหวัดนครศรีธรรมราช”, วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต วิชาเอกไทยคดีศึกษา มหาวิทยาลัยทักษิณ.

เถลิงศักดิ์ โสมติพิชัย ฉันทนา จันทร์บรรจง และบัญชา นาคชัยเทพ. 2543. “ความพึงพอใจในการจัดการศึกษาตามหลักสูตรการศึกษามหาบัณฑิต แผนก ข ของมหาวิทยาลัยนเรศวร” วารสารศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร. ปีที่ 5 กันยายน-ธันวาคม 2543. หน้า 145-148.

ธาริณี เมธานุเคราะห์. 2542. “คุณภาพการบริการตามความคาดหวังของผู้ป่วยคลินิกนอกเวลาราชการโรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์”, วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

นุจรินทร์ ภูทิว. 2537. “การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการบริการพยาบาลของโรงพยาบาลสวรรค์ประชารักษ์กับความพึงพอใจของผู้ป่วยใน”, วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต วิชาเอกการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา.

บุญรัตน์ อินทรสมพันธ์. 2542. “ความพึงพอใจของนักเรียนต่อพฤติกรรมการเรียนการสอนในระบบทวิภาคีสังกัดกรมอาชีวศึกษา จังหวัดชลบุรี”, วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาการแนะแนว บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.

บุษกร พงษ์ชวลิต. 2541. “ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อบริการทางการแพทย์ของโรงพยาบาลพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี”, วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.

- ประเสริฐ วิเศษกิจ. 2542. “การศึกษาความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนที่มีต่อการจัดการศึกษาของโรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร (ฝ่ายมัธยม)”, วารสารการวัดผลการศึกษา. ปีที่ 21 พฤษภาคม-สิงหาคม. หน้า 13-26.
- พรชูลี อาชวบำรุง และคณะ. 2543. รายงานการวิจัยเรื่องแนวทางการปฏิรูปโครงสร้างและการบริหารจัดการอุดมศึกษา : รูปแบบการจัดกลุ่มอุดมศึกษาที่สอดคล้องกับศักยภาพปัจจุบัน. กรุงเทพฯ : ศูนย์บริการวิชาการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- พรพรรณ ประจักษ์เนตร. 2544. “การเปิดรับข่าวสาร ความรู้ ทักษะคติ การรับรู้ประโยชน์ และความพึงพอใจในบริการ E-Banking ของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย”, วิทยานิพนธ์นิเทศศาสตรมหาบัณฑิต สาขา นิเทศศาสตร์พัฒนาการ บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- พรณี แผลงจันทร์. 2532. “ความพึงพอใจของนิสิตบัณฑิตศึกษาต่อกระบวนการเรียนการสอนระดับบัณฑิตศึกษา”, ปริญญาานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ บางแสน.
- มาลี ตั้งชลทิพย์. 2539. “ความพึงพอใจในการใช้บริการทางการแพทย์ของผู้ป่วยนอกซึ่งประกันตนกับโรงพยาบาลเจริญกรุงประชารักษ์”, วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.
- มาลี โรจน์พิบูลสถิตย์ ฉวีวรรณ รัตนจามิตร และณัฐาศิริ ฐานะวุฒม์. 2543. “การสำรวจความคิดเห็นของผู้รับบริการต่องานบริการเภสัชกรชุมชน”, สงขลานครินทร์เวชสาร. ปีที่ 18 ตุลาคม-ธันวาคม. หน้า 233-244.
- รัชดา ตันติสารศาสน์. 2542. “ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ณ โรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์”, สงขลานครินทร์เวชสาร. ปีที่ 17 ตุลาคม-ธันวาคม. หน้า 263-269.
- รุ่งรวี วงษ์พสุเสถียร. 2537. “ความคิดเห็นของผู้ป่วยต่อบริการของโรงพยาบาลสมเด็จพระเจ้าพี่นางเธอ เจ้าฟ้ากัลยาณิวัฒนา กรมหลวงนราธิวาสราชนครินทร์”, ปริญญาานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต วิชาเอกการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา.

- เลิศสิน จีงจรัสทรัพย์. 2535. “ความพึงพอใจต่อบริการสาธารณะของสุขาภิบาลอำเภอหนองเรือ จังหวัดขอนแก่น”, ปรินิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต วิชาเอกไทยคดีศึกษา (เน้นสังคมศาสตร์) มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มหาสารคาม.
- วรรณลักษณ์ ดุลยากุล. 2542. “คุณภาพบริการงานคลินิกเบาหวานโรงพยาบาลรัฐในจังหวัดสระบุรีตามการรับรู้ของผู้รับบริการ”, วิทยานิพนธ์แพทยศาสตรมหาบัณฑิต สาขาเวชศาสตร์ชุมชน บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วัฒนา ชนะภัย. 2538. “ความเห็นของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวงเขตสมุทรปราการ” วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- วันดี แสงเจริญ. 2543. “คุณภาพบริการงานเวชปฏิบัติครอบครัวโรงพยาบาลเทพาในมิติของผู้ให้และผู้รับบริการ”, วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิจัยและพัฒนาระบบสาธารณสุข มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- วิเชียร ใจผาสุข. 2541. “การศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของสำนักงานสรรพากรเขตดุสิต กรุงเทพมหานคร”, งานนิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.
- วิภาศรี คงเกลี้ยง. 2540. “ทัศนคติของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่องานทะเบียนในอำเภอมิตีใหม่”, วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาสังคมวิทยาประยุกต์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- วิลัย อัครคิซยา. 2534. “ความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้ใช้บริการที่ยืมคืนของหอสมุดกลางมหาวิทยาลัยรามคำแหง”, ข่าวสารสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง. ปีที่ 14 พฤศจิกายน-ธันวาคม 2534 - มกราคม 2535. หน้า 15-30.
- ศิระ ศรีชุมเทศ. 2544. “แนวทางการพัฒนาคุณภาพบริการสำนักงานที่ดินจังหวัดขอนแก่น”, วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการพัฒนาระบบ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

สุนิดา รัตนโกมล. 2539. “ความพึงพอใจของนักเรียนที่มีต่อการดำเนินงานของสหกรณ์ร้านค้าโรงเรียนในโรงเรียนมัธยมศึกษาสังกัดกรมสามัญศึกษา อำเภอเมืองนครศรีธรรมราช จังหวัดนครศรีธรรมราช”, ปรินญาณินพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต วิชาเอกไทยคดีศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

สำนักวิจัย สถาบันราชภัฏยะเซียงเทธา. 2539. รายงานการวิจัยเรื่องการรับรู้สภาพปัจจุบันและการคาดหวังสถานภาพอนาคตของสถาบันราชภัฏยะเซียงเทธา. ยะเซียงเทธา.

สมเกียรติ สมพงษ์. 2536. “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมในเขตความรับผิดชอบของสถานีตำรวจภูธร กิ่งอำเภอหนองสูง จังหวัดมุกดาหาร”, ปรินญาณินพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต วิชาเอกไทยคดีศึกษา (เน้นสังคมศาสตร์) มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มหาสารคาม.

สมพล เนียมกลาง. 2544. “ความคิดเห็นของผู้ประกันสุขภาพต่อคุณภาพบริการด้านหน้าของโรงพยาบาลดำเนินสะดวก”, วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาประชากรศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล.

อัจฉรา โทบุญ. 2534. “ระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนอำเภอเมืองมหาสารคาม”, ปรินญาณินพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต วิชาเอกไทยคดีศึกษา (เน้นสังคมศาสตร์) มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มหาสารคาม.

อรพินท์ บุญภาค และอัจฉรา เอ็นซ์. 2538. สรุปผลเบื้องต้นโครงการศึกษาความพึงพอใจและความต้องการของประชาชนต่อศูนย์บริการสาธารณสุขและโรงพยาบาลชุมชนในสังกัดกรุงเทพมหานคร. กรุงเทพฯ : สถาบันประชากรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

Athiyaman, Adee. 2000. Perceived service quality in the higher education sector : An empirical analysis. เข้าถึงได้จาก <http://130.195.95.71:8081/www/ANZMAC2000/CDsite/papers/a/Athiyam2.PDF>. 17/04/2545.

Moore, Helen E. Marion. 1995. “Customer perceptions of quality in continuing education : professional development”, Ph.D. Dissertation Abstracts International. 56(September 1995) : 840-A.

- Pioquinto, Alfonso Hernandez, JR. 1995. "An assessment of the adequacy of the services of an urban public university for international and united states students : a comparative study", Ph.D. Dissertation Abstracts International. 56(November 1995) : 1681-A.
- Ruby, Carl Andrew. 1997. "Assessment of student satisfaction with selected student support services using the SERVQUAL model of customer satisfaction", Ph.D. Dissertation Abstracts International. 57(January 1997) : 2786-A.
- Schwartz, Gary Don. 1997. "Service quality in higher education : expectations and perceptions of traditional and non-traditional students", Ph.D. Dissertation Abstracts International. 57(May 1997) : 4674-A.
- Stevens, Shawn F. 1997. "Measuring satisfaction among customers of community-based education services", Ph.D. Dissertation Abstracts International. 58(July 1997) : 228-A.
- Suba, Kathy Grace. 1998. "School quality satisfaction survey : assessing expectation for and satisfaction with quality of education provided by elementary schools", Ph.D. Dissertation Abstracts International. 58(January 1998) : 2486-A.
- Wunder, William Lloyd. 1998. "School quality satisfaction survey : development of an instrument to measure customer satisfaction with school 's service performance", Ph.D. Dissertation Abstracts International. 58 (January 1998) : 2594-A.

ภาคผนวก
แบบสอบถามและแนวคำถามการวิจัย