

บรรณานุกรม

หนังสือ/งานวิจัย

- กุลธน ธนาพงศธร. 2530. “ประโยชน์และการบริการ” เอกสารการสอนชุดวิชาการบริหารงานบุคคล สาขา
วิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- จริย์ ครอบหาวช. 2543. ประเมินผลความพึงพอใจ : การใช้ระบบสารสนเทศของมหาวิทยาลัย (MIS) กลุ่ม
งานพัฒนาซอฟต์แวร์ประยุกต์ ศูนย์คอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
- จินดา พิทักษ์. 2544. การใช้บริการสื่อโสตทัศนโน้ฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลงอรรถกระวีสุนทร มหาวิทยาลัย
สงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่
- ปรัชญา เวสารัชช. 2540. บริการประชาชนทำได้ไม่ยาก(ถ้าอยากทำ) คณะกรรมการปฏิรูประบบราชการ
สำนักนายกรัฐมนตรี
- ฝ่ายวางแผน มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์. 2544. “แผนกลยุทธ์มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ , 2544-2549”,
27 กันยายน 2544.
- พิชิต พิทักษ์เทพสมบัติ. เอกสารประกอบการบรรยายวิชา ระบบสารสนเทศสำหรับการบริหาร สถาบัน
บัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
- รัตนา เวชประสิทธิ์ และชุตินา พิศาลย์ . 2543. การใช้บริการอินเทอร์เน็ตของบุคลากรและนักศึกษา
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ , มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตภูเก็ต.
- สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ , 2543. กรณีศึกษา Best Practices การสร้างความพึงพอใจและความสัมพันธ์กับ
ลูกค้า กรุงเทพมหานคร: สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ
- สมทรง รักเกตุ. 2538. “ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานสรรพากรจังหวัด
พัทลุง: ศึกษาเฉพาะกรณีผู้ประกอบการที่จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม”, วิทยานิพนธ์ คณะวิทยาการจัดการ,
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.: 20-21.(สำเนา)
- สมบูรณ์วัลย์ สัตยรักษ์วิทย์. 2543. “การประเมินผลระบบสารสนเทศขององค์การในประเทศไทย”. เอกสาร
ประกอบการประชุมวิชาการสถิติประยุกต์ ครั้งที่ 13 (26-27 ตุลาคม 2543), สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหาร
ศาสตร์, กรุงเทพฯ.
- Elihu Katz and Brebda Danet, “Bureaucracy as a Problem for Sociology and Society”, Bureaucracy and
the Public, (New York: Basic Book,1973), 4-6.
- John D. Millett, Management in the Public Service: The Quest for Effective Performance, New
York:McGraw-Hill Book Company,1954, p.397
- International standard ISO 9000:2000(E) “Quality management systems Fundamentals and vocabulary”

วารสาร

- ครรรชิต มาลัยวงศ์. 2537. “การประเมินระบบ MIS”, *Technology Journal*, 21,116 (สิงหาคม-กันยายน 2537), 91-95.
- วัศชัย ลิ้มปนवार. 2544. “Six Sigma: แนวปฏิบัติเพื่อปฏิวัติองค์กร”, *Productivity* (พฤศจิกายน-ธันวาคม 2544), 25-32.
- วีระศักดิ์ พิรักษา. 2541. “ความพึงพอใจสูงสุดสุดขั้วของบรรดาของธุรกิจ”, *เทคนิคเครื่องกลไฟฟ้าอุตสาหกรรม-การ* (ธันวาคม 2541), 87-96.
- วีระศักดิ์ พิรักษา. 2542. “ความพึงพอใจสูงสุดสุดขั้วของบรรดาของธุรกิจ”, *เทคนิคเครื่องกลไฟฟ้าอุตสาหกรรม-การ* (มกราคม 2542), 94-100.
- ไพโรจน์ พรหมสารรัตน์. 2536. “กระบวนการที่เน้นในการให้บริการประชาชน”. *วารสารเทคโนโลยีการ (พฤศจิกายน 2536)*, 22-23.
- “แนวโน้มการใช้อินเทอร์เน็ตโลก และนวัตกรรมที่รอการเติบโต”, 2545. *Internet magazine* (กุมภาพันธ์ 2545), 41.
- อุไร วิรุฬบุตร และคณะ. 2542. “ความพึงพอใจของผู้ประกันตนที่มีต่อบริการทางการแพทย์ ของโรงพยาบาลโยธธา”. *โยธธาเวชสาร* (1 มกราคม – เมษายน 2542), 1-5.
- “ลงทะเบียนนักศึกษาแบบออนไลน์เป็นความสำเร็จของมหาวิทยาลัย”, 2531. *เดลินิวส์*. (อังคารที่ 9 กุมภาพันธ์ 2531)
- “ทศวรรษ อินเทอร์เน็ตในประเทศไทย”, 2545. *เทเลคอม เจอร์นอล*. (ฉบับพิเศษ)
- Claes Fornell., et al. 1996. “The American Customer Satisfaction Index: Nature, Purpose, and Findings”. *Journal of Marketing*, 60,4 (October 1996) :7-18
- Kano, Noriaki, et al., “Attractive Q VS Must be Q” *Hinshitsu (Quality)*, Vol. 14, No.2, 1984 : 39-48.
- David A. Garvin, “MAGNAING QUALITY The Strategic and Competitive Edge” *Havard Business School*, The Free press, 1988 : 49-60.
- WWW
- <http://www.dot.gov/customersatisfaction/report.doc>
- <http://www.demingnet.com/NEW%20ARTICLE>
- http://www.dbainc.com/public_html/dba2/applications/sercive.html
- Pat Hammett, Course Notes: Voice of the Customer, University of Michigan <http://www.engin.umich.edu>
- Mark Graham Brown, “Customer Satisfaction Measurement Mistakes”
- http://www.pbviews.com/magazine/articles/mark_graham_brown.html
- <http://www.ftpi.or.th/best2.htm>