

บรรณานุกรม

- กมลชนก กาญจนกาศ. (2545). การศึกษาประสิทธิผลในการดำเนินการตามโครงการจัดระบบ
พัฒนามาตรฐานสากลของประเทศไทยด้านการจัดการและสัมฤทธิ์ผลของงานภาครัฐ
ของข้าราชการฝ่ายปกครองและพนักงานท้องถิ่น จังหวัดชลบุรี. ภาคนิพนธ์
รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานโยบายสาธารณะ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- จักรพันธ์ ภาวักะรัตน์. (2546). กฎของการให้บริการด้วยความพึงพอใจ
- ชาวชิป จินดาวิลักษณ์. (2545). Management System for SMEs . เอกสารประกอบการอบรมสถาบัน
พัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (สพว). กรุงเทพฯ : สถาบันพัฒนาวิสาหกิจ
ขนาดกลางและขนาดย่อม.
- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. (2546). การตลาดบริการ. กรุงเทพฯ : บริษัท ซี เอ็ด ยูเคชั่น จำกัด
(มหาชน).
- ชูศรี วงศ์รัตน์. (2550). เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย. นนทบุรี : ไทเนรมิต กิจอินเตอร์
โปรแกรมส์ จำกัด.
- เชิดตระกูล กองสุพล. (2548). การประเมินผลการดำเนินงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัด
เชียงใหม่ : การประยุกต์ตัวแบบผังดุลดัชนี. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร
มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- นารี นันตติกุล. (2545). ประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษี. วิทยานิพนธ์สาขาวิชานโยบายสาธารณะ
รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ณัฐรัฐ ธนธิกร. (2549). การพัฒนารูปแบบการบริหารโรงเรียนเอกชนอาชีวศึกษาโดยใช้แนวคิด
Balance Scorecard (BSC). วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรดุษฎีบัณฑิต การบริหาร
การศึกษา มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ดวงใจ รักษากุล. (2545). แนวทางการพัฒนาระบบคุณภาพพื้นฐานของไทย (TFQS) ไปสู่ระบบ
คุณภาพโดยรวม (TQM). วิทยานิพนธ์การศึกษาวิชาการศาสตรมหาบัณฑิต สาขา
วิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ทิพาดี เมฆสวรรค์ (2541). ปฏิรูปราชการเพื่อความอยู่รอดของไทยใน การปฏิรูประบบราชการ
ยุทธศาสตร์สำคัญของการเปลี่ยนแปลง. กรุงเทพฯ : สำนักงานคณะปฏิรูประบบ
ราชการ.

- บุญใจ ศรีสถิตนรากร. (2543). การบริหารคุณภาพบริการสุขภาพทั่วทั้งองค์กร. วารสารพยาบาล
ศาสตร์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ฉบับที่ 12. หน้า 33 – 38. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์
มหาวิทยาลัย.
- ประภัสสร เสงี่ยมกุลถาวร. (2544). การศึกษาตัวชี้วัดสมรรถนะการบริหารงานคุณภาพทั่วทั้ง
องค์กรของหัวหน้าหอผู้ป่วย. วิทยานิพนธ์การศึกษาระดับปริญญาโท คณะพยาบาล
ศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ประสิทธิ์ ทิมพุฒ. (2539). การสื่อสารโทรคมนาคม. กรุงเทพฯ : บริษัท ซีเอ็ดดูเคชั่น จำกัด
(มหาชน)
- ปิยะดวงใจ สุวรรณงาม. (2545). ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการรับชำระเงิน ของสำนักงาน
บริการโทรศัพท์เขตจังหวัดราชบุรี. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาการบริหารทั่วไป บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ประชัย เปี่ยมสมบูรณ์. (2530). การวิจัยประเมิน : หลักการและกระบวนการ. กรุงเทพฯ :
พรชนคร.
- ทีโอที จำกัด (มหาชน), บริษัท. (2548). โครงสร้างของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน). (ออนไลน์).
ค้นเมื่อ เมษายน 13, 2553 จาก <http://www.intra.tot.co.th>.
- _____. (2548). กำหนดโครงสร้างส่วนงานระดับภาค / ส่วน / ฝ่าย ภายใต้ โครงสร้างบริษัท.
(ออนไลน์). ค้นเมื่อ 13 เมษายน 2553, จาก <http://www.intra.tot.co.th>.
- _____. (2552). ข้อมูลอัตรากำลัง.
- พงศ์สันต์ ศรีสมทรัพย์. (2526). การประเมินผลโครงการของรัฐ. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัย
รามคำแหง
- พนอพันธุ์ จาตุรงค์กุล. (2542). กลยุทธ์การพัฒนาระบบการสื่อสาร การศึกษาเฉพาะกรณีบริษัท
ร่วมเจริญกรุ๊ป จำกัด. ภาคนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหาร
ทั่วไป บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.
- พสุ เดชะรินทร์. (2546). เส้นทางจากกลยุทธ์สู่การปฏิบัติด้วย **Balanced Scorecard** และ
Key Performance Indicators. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ภักดี แก้วคุณ. (2544). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร:
ศึกษาเฉพาะกรณีเทศบาลนครอุบลราชธานี. ภาคนิพนธ์พัฒนบริหารศาสตร
มหาบัณฑิต คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

- ภรณ์ กิตติรัตน์. (2545). **โครงสร้างพฤติกรรมและผลการดำเนินงานของผู้ให้บริการโทรคมนาคมในประเทศไทย**. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ภัทรวดี พรพรหมสุวรรณ. (2548). **ปัจจัยสนับสนุนและอุปสรรคการนำแนวคิด (Balanced Scorecard) มาใช้ในการประเมินผลการปฏิบัติงานภายในองค์กร**. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.
- มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. (2539). **จิตวิทยาการบริหาร**. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- ยุวภรณ์ ชูพรหม. (2544). **ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาควนเนียง**. สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร์ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- บุษย์ ไกยวรรณ. (2550). **การวิจัยเพื่อบริหารงานอุตสาหกรรม**. กรุงเทพฯ : บริษัท พิมพ์ดี จำกัด.
- รัตนา พงศ์คำมา. (2547). **ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยกเลิกการใช้โทรศัพท์ประจำที่ของบริษัท**. ทศท. คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- รพี แก้วเจริญ และทิตยา สุวรรณชัย. (2545). **การแบ่งเวลาปฏิบัติราชการของข้าราชการไทยระดับนักบริหารอาวุโส ศูนย์มนุษย์วิทยาสิทธิธรรม**. กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ล้วน สายยศ และ อังคณา สายยศ. (2540). **สถิติวิทยาทางการวิจัย**. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น.
- วิฑูรย์ สิมะโชติ. (2542). **การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรเพื่อเพิ่มผลผลิต**. กรุงเทพฯ : บริษัท ประชาชน จำกัด.
- วีรพจน์ ลือประสิทธิ์สกุล. (2543). **คู่มือปรับปรุงคุณภาพงานสำหรับพนักงานทุกระดับในองค์กร ทีคิวเอ็ม**. กรุงเทพฯ : บริษัท เทโรอินเตอร์ เนชั่นแนล เทคดิง จำกัด.
- วิราพร พงษ์อาจารย์. (2542). **ความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับการวิจัย**. พิษณุโลก : คณะครุศาสตร์. สถาบันราชภัฏพิบูลสงคราม.
- วีรวิธ มาฆะศิรินันท์. (2541). **ระบบบริหารใหม่ การบริหารเชิงคุณภาพ**. กรุงเทพฯ : บริษัท เอส. เอเชีย เพลส จำกัด.
- ศุภกร สุชาวุฒิ. (2549) **ผลกระทบของการเปิดเสรีกิจการโทรคมนาคมจากมุมมองของพนักงานบริษัททีโอที จำกัด (มหาชน) ในพื้นที่จังหวัดชลบุรี**. รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์การเมืองและการบริหารจัดการ มหาวิทยาลัยบูรพา.

- ศุกลีทธิ์ โตศุกลวรรณ. (2547). **ประสิทธิผลการให้บริการประชาชน ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานโยธา กรุงเทพมหานคร**. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ศูนย์การฝึกอบรมและการพัฒนา บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) จังหวัดนนทบุรี. (2550). **สินค้าและบริการขององค์กรที่ต้องเรียนรู้ เอกสารประกอบการฝึกอบรม**. นนทบุรี : ศูนย์การฝึกอบรมและการพัฒนา บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) จังหวัดนนทบุรี.
- ศศิธร สาเอี่ยม. (2544). **การบริหารคุณภาพโดยรวมและความพึงพอใจในการทำงานศึกษาเฉพาะกรณีพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมปิโตรเคมี**. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ. (2546). **การเพิ่มผลผลิตจากการบริหารงานด้วย (TQA,TQM)**. กรุงเทพฯ : สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ.
- สมชาย ดุรงค์เดช. (2542). **การประเมินผลโครงการ : แนวคิดและวิธีการ**. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยมหิดล.
- สุดา เจริญชัย. (2548). **การประเมินผลการดำเนินงานสหกรณ์ออมทรัพย์ครู หนองบัวลำภู จำกัด ด้วยเทคนิค Balanced Scorecard**. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สุธน เกิดมณี. (2550). **การพัฒนารูปแบบการบริหารจัดการกลยุทธ์การพัฒนาคุณภาพมาตรฐาน การศึกษาการศึกษาของ สถานศึกษาตามแนวทางดัชนีวัดความสำเร็จแบบสมดุล (Balanced Scorecard) ของโรงเรียนบ้านทุ่งกระจะ**. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์การเมืองและการบริหารจัดการ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สุริศักดิ์ กอบบุญช่วย. (2549). **การพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อบำรุงรักษา ระบบชุมสายเอสพีซี ของศูนย์บริการลูกค้า เชียงใหม่ 4 บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)**. วิทยาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศและการจัดการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- สุวรรณี แสงมหาชัย. (2541). **TQM. กับ การปรับปรุงการบริหารภาครัฐ**. ม.ป.ท.
- องอาจ วิพุทธิ และคณะ. (2540). **รายงานการศึกษาวิจัยประเมินผลโครงการนำร่องการพัฒนาคุณภาพบริการพยาบาลในโรงพยาบาลของรัฐด้วย TQM**. กรุงเทพฯ : ภาควิชาเวชป้องกันและสังคม จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- อุทัย หิรัญโต. (2532). **การบริหารงานประยุกต์**. กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์.

อรุณ รัชธรรม. (2546). **การพัฒนาองค์กร : แนวคิดและการประยุกต์ใช้ในระบบสังคมไทย.**

กรุงเทพฯ : สำนักงานเลขาธิการคณะรัฐมนตรี.

อริสธรรม พรหมมະ. (2540). **นโยบายการบริหารงานและการประเมินผลงานสาธารณะ.**

กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

อิกษณา โกวิทกุลไกร. (2548). **การประยุกต์ใช้ตัววัดผลการดำเนินงานตามแนวคิดระบบวัดผล**

การปฏิบัติงานคุณภาพ (BSC) สำหรับธุรกิจผลิตชิ้นส่วน อิเล็กทรอนิกส์ และยานยนต์ในนิคมอมตะนคร.

อนุวัฒน์ สุขขติกุล และคณะ. (2541). **แนวคิดการบริหารคุณภาพทั้งทั้งองค์การมาทดลองใช้กับ**

โรงพยาบาลนาร่องกระทรวงสาธารณสุข สถาบันเพิ่มผลผลิต. วิทยานิพนธ์

รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป มหาวิทยาลัยบูรพา.

เอกวิณา ชาติรอดิเรก. (2549). **การจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์การ (TQM) ตามความคิดเห็นของ**

พนักงานบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน). รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาการ

บริหารทั่วไป มหาวิทยาลัยบูรพา.

อำพล ทิมसार. (2541). **การประเมินผลเพื่อการสนับสนุนระบบการจัดสรรงบประมาณของ**

ประเทศไทย. กรุงเทพฯ : วิทยาลัยป้องกันราชอาณาจักร.

Goetsch, D L. and Davis, B. (1992). **Introduction to Total Quality.** 2d ed. New Jersey :

Prentice-Hall.

Goodspeed, S.W. (2003). **Translating strategy into Action : The Balanced Scorecard.**

Retrieved September 9, 2009, from [http:// facilities.csusb_edu /pdf/Bsc %](http://facilities.csusb.edu/pdf/Bsc%20%20An%20Instrument%20of%20change.pdf)

[20%20An% 20 Instrument 20 of 20 change.pdf](http://facilities.csusb.edu/pdf/Bsc%20%20An%20Instrument%20of%20change.pdf)

Ishikawa, K. (1985). **What is total Quality control :The Japanese Way.** New Jersey : Prentice-

Hall.

Juran, J. M., and Gryna F. M. 1993. **Quality planning and analysis : From product**

Development Through use. 3d ed. New York : Mc Graw-Hill.

Lingle and Schiemann. (1996). **Balanced Scorecard to Strategic Gauges : Is Measurement**

Worth It. New York : Mc Graw-Hill.

Merry, B. (1992). **The essence of total quality management.** NewYork : Prentice-Hall.

Millet, John D. (1954). **Management in the Public Service.** New York : Mc Graw-Hill.

