

บรรณานุกรม

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสุพรรณบุรี

บรรณานุกรม

- กองฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากรการบินไทย. (2550). *แนวทางการปฏิบัติงานในการให้บริการ*. บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) หน้า 1-3.
- กุลธน ธนาพงศธร. (2551). *การบริหารงานบุคคล*. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- งานทะเบียนสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย. (2558). *คู่มือนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา*. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร. สมศักดิ์การพิมพ์.
- งานพัสดุสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย. (2558). *คู่มือพัสดุภัณฑ์สำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย*. มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร. สมศักดิ์การพิมพ์.
- จรัส สุวรรณมาลา. (2550). *การตรวจสอบผลการดำเนินงาน : กลยุทธ์ในการปรับปรุงบริการภาครัฐ*. กรุงเทพฯ : กราฟิเคอแมท.
- จรววยพร กุลอานวยชัย. (2548). *ความพึงพอใจของผู้รับบริการสังคมสงเคราะห์*. ปริญาสังคมศาสตร์มหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- จารุบุญณีย์ ปาณานนท์. (2550). *การสรรค์จุดหมายทางการท่องเที่ยวที่มีคุณภาพ*. จุลสารการท่องเที่ยว. หน้า 11-12.
- จำลองเกษม ชุนพลแก้ว และ ศุภชัย อาชีวะระงับโรค. (2548). *คู่มือ TQM สู่วิธีการเป็นเลิศในภาคธุรกิจบริการ*. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- จิตตินันท์ เดชะคุปต์. (2549). *เจตคติและความพึงพอใจในการบริการ*. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- จิรัฐม์ ศรีรัตนบัลล์และคณะ. (2551). *การวิจัยและพัฒนาดัชนีชี้วัดคุณภาพบริการของโรงพยาบาลคู่สัญญาภายใต้ระบบประกันสังคม. ระยะที่ 1 การสร้างและทดสอบดัชนีชี้วัดคุณภาพ*. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ฉัตรยาพร เสมอใจ. (2548). *การจัดการและการตลาดบริการ*. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. (2552). *การตลาดบริการ*. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ชนกร จินตพละ. (2554). *การศึกษาคุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยนครราชสีมา. ภาคนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต*. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา.
- ธานีรินทร์ ศิลป์จารุ. (2551). *การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS*. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น.

- ธงชัย สันติวงษ์. (2549). *การตลาดยุคโลกาภิวัตน์*. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.
- ธีรกีติ นวรัตน์ ณ อยุธา. (2547). *การตลาดสำหรับการบริหาร : แนวคิดและกลยุทธ์*.
กรุงเทพฯ : แอคทีฟพริ้นท์.
- ธีรพงษ์ ศิริโสม. (2550). *การศึกษาปัญหาและคุณภาพในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียน สำนักงานที่ดินในเขตจังหวัดกาฬสินธุ์*. วิทยานิพนธ์
รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต สาขานโยบายสาธารณะ บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- นายิกา เด็ดขุนทด และสิริพร ทิวะสิงห์. (2552). *รายงานการวิจัยเรื่อง ความคาดหวัง ความพึงพอใจ และปัญหาของนักเรียนที่มีต่อการบริการของหอสมุดกลาง สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ประจำปีการศึกษา 2551*.
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2545). *การวิจัยเบื้องต้น*. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น.
- ประไพ กลมเกลี้ยง. (2551). *คุณภาพการให้บริการแก่นักศึกษาของพนักงานมหาวิทยาลัยที่ปฏิบัติงานในสำนักงานคนบดี คณะบริหารธุรกิจและการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี*. ภาคนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.
- ปรัชญา เวสารัชช์. (2552). *บริการประชาชน-ทำได้ไม่ยาก (ถ้าอยากทำ)*. กรุงเทพฯ : กราฟิคฟอร์แมท.
- แผนปฏิบัติการประจำปี. (2556). *แผนปฏิบัติการราชการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ประจำปี 2556*. หน้า 6.
- พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน. (2546). กรุงเทพฯ : นานมีบุ๊คส์พับลิเคชั่นส์.
- พิพัฒน์ ก่องกิจกุล. (2546). *คู่มือปฏิบัติ วิธีวัดความพึงพอใจลูกค้า*. กรุงเทพฯ : บีโบริบู้ค.
- พิรุณ รัตน์วณิช. (2548). *คุณภาพบริการด้านสาธารณสุขสำหรับพยาบาล*. กรุงเทพฯ : มายด์ พับลิชชิ่ง.
- พันธ์ศักดิ์ พลสารัมย์. (2543). *TQM กับการพัฒนาคุณภาพโดยรวมของสถาบันอุดมศึกษาไทย*. *วารสารครุศาสตร์ 8 (3)* กรุงเทพฯ.
- ภาสกร จันทมงคลเลิศ. (2549). *การพัฒนาแนวทางในการปรับปรุงคุณภาพในงานบริการ กรณีศึกษาสหกรณ์ออมทรัพย์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย จำกัด*. วิทยานิพนธ์
วิศวกรรมศาสตร์มหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

- มกร พฤทธิโฆสิต. (2551). *วิสัยทัศน์การตลาด*. กรุงเทพฯ : มติชน.
- มยุรา ชูทอง. (2550). *คุณภาพการให้บริการของบุคลากรกองแผนงาน มหาวิทยาลัยแม่โจ้*
วิทยานิพนธ์ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยแม่โจ้.
- มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรมาธิราช. (2543). *จิตวิทยาการบริการ*. พิมพ์ครั้งที่ 5. นนทบุรี :
สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรมาธิราช.
- มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร. (2552). *คู่มือจรรยาบรรณวิชาชีพ มหาวิทยาลัย*
ราชภัฏสกลนคร ฉบับปรับปรุง พ.ศ. 2552. สกลนคร : มหาวิทยาลัย
ราชภัฏสกลนคร.
- มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร. (2555). *คู่มือบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏ*
สกลนคร พ.ศ. 2555. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร.
สมศักดิ์การพิมพ์.
- เมทีณี พงษ์เวช. (2552). *การส่งเสริมความเสมอภาคระหว่างหญิงชายในภาคราชการ :*
การวิเคราะห์กระบวนการนโยบายสาธารณะ. กรุงเทพฯ :
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- เมธี มาลา. (2550). *ความคาดหวังของนิสิตและบุคลากรในการใช้บริการศูนย์กีฬา*
กำแพงแสน มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต.
สาขาพลศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- รังสิตรา สังข์อร่าม. (2550). *คุณภาพการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด*
(มหาชน) สาขารัชโยธิน. ภาคนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์.
- รัชยา กุลวานิชไชยนันท์. (2549). *รายงานการวิจัยเรื่องความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อ*
บริการทางการแพทย์ ศึกษาเฉพาะกรณีผู้ประกันตนในเขตกรุงเทพมหานคร
และปริมณฑล. กรุงเทพฯ : สำนักงานประกันสังคม.
- เรืองวิทย์ เกษสุวรรณ. (2549). *หลัก TQM และการประยุกต์ใช้*. *วารสารดำรงราชานุภาพ*
4 (5) หน้า 19-50.
- วรลักษณ์ แผงมณี. (2549). *แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสำนักงาน*
ประกันสังคมจังหวัดยโสธร. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
สาขาการจัดการเชิงกลยุทธ์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

- วิฑูรย์ สิมะโชคดี. (2549). *TQM คู่มือองค์การคุณภาพยุค 200*. กรุงเทพฯ : TPA.
- วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์. (2547). *การตลาดธุรกิจบริการ*. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2549). *กลยุทธ์การตลาด*. กรุงเทพฯ : พัฒนาศึกษา.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ. (2549). *พฤติกรรมผู้บริโภค*. กรุงเทพฯ : พัฒนาศึกษา.
- ศุภศิริ มหวรรณ. (2548). *คุณภาพการให้บริการของสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพ (จตุจักร)*. วิทยานิพนธ์ ปริญญาธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ บัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ในพระบรมราชูปถัมภ์.
- สมชาติ กิจยรรยง. (2551). *สร้างบริการ สร้างความประทับใจ*. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- สมชาย ภาคภาสน์วิวัฒน์. (2549). *กลยุทธ์การแข่งขันของธุรกิจ*. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ : พิมพ์เนศ พรินท์ติ้งเซ็นเตอร์.
- สมิต สัชฌุกร. (2549). *การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ*. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ : สายธาร.
- สิริอัจฉรา ทิพย์วงศ์. (2550). *คุณภาพการให้บริการของบุคลากรกองวิเทศสัมพันธ์ มหาวิทยาลัยแม่โจ้*. วิทยานิพนธ์ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยแม่โจ้.
- สมดา วินิจกำธร. (2549). *คุณภาพการให้บริการงานการเงินงานคลัง มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี*. วิทยานิพนธ์ ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตศึกษา สาขาวิชาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี.
- สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาเอกชน. (2543). *คู่มือผู้บริหารโรงเรียนเอกชน การจัดทำแผนการบริหารโรงเรียนเอกชน*. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์การศาสนา.
- สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ. (2540). *แผนพัฒนาการศึกษาแห่งชาติ ฉบับที่ 8 (พ.ศ. 2540-2544)*. กรุงเทพฯ : อรรถพลการพิมพ์.
- สุจิตรา บุญยรัตพันธ์. (2546). *ระเบียบวิธีวิจัยสำหรับรัฐประศาสนศาสตร์*. กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- สุดาตวง เรืองรุจิระ. (2550). *หลักการตลาด*. พิมพ์ครั้งที่ 9. กรุงเทพฯ : ประกายพริก.
- สุภาวงศ์ จันทวานิช. (2549). *วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ* (พิมพ์ครั้งที่ 14) กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สุนทร พูนพิพัฒน์. (2542). *รูปแบบการประยุกต์ใช้ TQM สำหรับสถานศึกษา*. *วารสารกองทุนศึกษาเอกชน*. 7 (60).

- โสภณ พิงไชย. (2551). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการงานสอบสวนสถานีตำรวจภูธรอำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกริก.
- อนุวัฒน์ ศุภชุติกุลและคณะ. (2550). *ก้าวแรกของ TQM/CQI ในโรงพยาบาล*. กรุงเทพฯ : ดีไซน์.
- อภิชัย พรหมพิทักษ์กุล. (2549). *ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการมาใช้บริการและการจัดสภาพแวดล้อมการทำงานของที่ว่าการอำเภอที่มีการรื้อปรับระบบและที่ไม่มีมีการรื้อปรับระบบ*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- อมรวิรัช นาครทรพ. (2539). *ความฝันของแผ่นดิน*. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ตะวันออก.
- อาภากร ผดุงสัตยวงศ์. (2550). *การศึกษาความพึงพอใจต่อการบริการของส่วนทะเบียนและประเมินผล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี*. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรอุตสาหกรรมมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี.
- เอื้อมเดือน แก้วสว่าง. (2549). *การประเมินคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลรัฐที่ดำเนินงานตามนโยบายหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า : กรณีศึกษาจังหวัดนนทบุรี*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหิดล.
- Baylock A.R. (1992). *Evaluating university services for aboriginal students*. Canada : University of Calgary.
- Christian Gronroos. (1990). *Service Management : A Management Focus for Service Competition*. *International Journal of Service Industry Management*, Vol. 1 Iss : 1 pp. 6-14.
- Davis, J. P. (2005). *The effects of internal marketing on service quality within collegiate recreational sport : A quantitative approach*. (online) (cited 2014 June 19) A available from : <http://search.proquest.com/docview/305439893/abstract/FA51BB8895054A2FPQ/1?accountid=32138>.
- Forsythe, P. (2005). *The role of service quality as a determinant of customer Satisfaction in residential construction*. (Online) (cited 2014 June 19) A available from : <http://search.proquest.com/docview/305382033/>

D78A8AA7BFBA45EFPQ/2?accountid=32138.

- Gerson, Richard. (2006). *Measuring Customer satisfaction*. (Online) (cited 2014 June 19) Available from : <http://search.proquest.com/docview/213807938/7B9561AD330A4887PQ/1?accountid=32138>. p. 20.
- Hill J.L. (1995). *Accommodating a student with a disability : Suggestions for faculty*. British Columbia : Vicotry University.
- Hou, Y. (2005). *Service quality of online apparel retailers and its impact on customer Satisfaction, customer trust and customer loyalty*. (Online) (cited 2014 June 19) Available from : <http://search.proquest.com/docview/305394925/abstract/29705CE7D051433APQ/1?accountid=32138>.
- Kim, Hyun. Duck. (2005). *The Relationships between Service Quality, Customer Satisfaction, and Repurchase Intention in Korean Private Golf Courses*. The 3rd Annual Sport Marketing Association Conference. Tempe, Arizona.
- Kotler, P. (2003). *Marketing Management*. 11, ed. New Jersey : Pearson Education.
- Millet John D. (1954). *Management in the Public Service : The Quest for Effective Performance*. New York. McGraw – Hill.
- Parasuraman and et., al. (1990). *Delivering Service Quality : Planning Customer Perceptions and Expectations*. New York. Free Press.
- Penchansky and Thomas. (1961). A Dynamic Nodel of Customers Usage of service : Usage as an Antecedent and Consequence of Satisfaction. *Journal of Maketing Research*. 36, May pp. 171 – 186.
- Peter, P. J, and H. Donnelly, Jr. (2004). *Marketing Management : Knowledge and Skills* 7 ed. New York : McGraw–Hill.
- Shih, Ching–he. (2006). *Effects of culture on service quality and customer satisfaction rating*. (Online) (cited 2014 June 19) Available from : <http://search.proquest.com/docview/304986407/abstract/70C41685C10D4B67PQ/3?accountid=32138>. p. 152.
- Weber, Max. (1966). *The Theory of Social and Economic Organization*. New York. Free Press.

Yanane, Taro. (1967). *Statistics : An introductory analysis*. New York : Harper and Row.

Yin. (1994). *Qualitative Data Analysis for Health Services Research : Developing Taxonomy, Themes, and Theory*. pp. 28–29.

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสุพรรณบุรี