

## บรรณานุกรม

### หนังสือและบทความในหนังสือ

กุลชน ธนาพงศธร. การบริหารงานบุคคล. นนทบุรี : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2528.

กำพล กิจระภูมิ และสุชาติ ชูวี. ลดต้นทุน ไม่ลดคุณภาพ. สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ กรุงเทพมหานคร : บริษัท ซีเอ็ดดูเคชั่น จำกัด (มหาชน), 2546.

จิรพร สุเมธีประสิทธิ์. การตลาดสำหรับธุรกิจบริการ. กรุงเทพมหานคร : บริษัท พัฒนาวิชาการ (2535), 2547.

จิรวัดน์ รจนาสรรณ. ปฏิรูปการเมืองและระบบราชการ. กรุงเทพมหานคร : ฟิงดง, 2546.

นัตยาพร เสมอใจ. การจัดการและการตลาดบริการ. กรุงเทพมหานคร : บริษัท ส.เอเชียเพรส (1989) จำกัด, 2547.

ปฏิพล ตั้งจักรวรานนท์ และชนิกานต์ มาชะศิริานนท์. 20 วิธีพัฒนาการบริการเหนือชั้น. กรุงเทพมหานคร : ชรรคมถลการพิมพ์, 2547.

ภัทรกร พลพนาธรรม. การบริหารการค้าปลีกและการค้าส่ง. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา, 2549.

วิฑูรย์ สิมะโชคดี. TQM วิธีสู่องค์กรคุณภาพยุค 2000. กรุงเทพมหานคร : ศูนย์หนังสือจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2542.

วีรพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์. คุณภาพในงานบริการ. กรุงเทพมหานคร : สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น), 2539.

วีรพจน์ ลือประสิทธิ์สกุล. TQM Living Handbook : An Executive Summary. กรุงเทพมหานคร : บีฟอว์ แอนด์ ทีคิวเอ็ม คอนซัลแทนท์, 2540.

สมิต สัจฉกร. การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์วิญญูชน จำกัด, 2542.

อุษณีย์ จิตตะปาโล. การตลาดสำหรับธุรกิจบริการ. กรุงเทพมหานคร : [ม.ป.พ.], 2548.

### เอกสารอื่น ๆ

- กังวาน บุญเลิศฟ้า. “ ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อทัศนคติในการบริการของพนักงานขายหน้าร้านในห้างสรรพสินค้า ” วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต, คณะศึกษาศาสตร์, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2540.
- เกศจรารักษ์ สัตยาชัย. “ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ของสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร ” วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต, คณะสังคมศาสตร์, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2546.
- จันจิรา รังรองรัตน์. “ ความสัมพันธ์ของการรับรู้คุณภาพการบริการของลูกค้าที่มีต่อความตั้งใจเชิงพฤติกรรมภายหลังการเข้ารับบริการ : ศึกษาเฉพาะกรณีศูนย์บริการรถยนต์เชิงพาณิชย์ ” วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต, คณะศึกษาศาสตร์, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2545.
- ณัชชา มหาพิราภรณ์. “ ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการเฉพาะด้านของสำนักงานเขตสาทร ” วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต, คณะสังคมศาสตร์, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2542.
- ทรรศน์ พูลสวัสดิ์. “ การเปรียบเทียบความพึงพอใจในการรับบริการที่จุดชำระเงินของ บริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด และเซเว่น อีเลฟเว่น ในเขตอำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี ” ภาคนิพนธ์มหาบัณฑิต, คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, 2546.
- บุญชนะ ส่อนนารา. “ การสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการไปรษณีย์ ณ ที่ทำการไปรษณีย์พัฒนาพงษ์ ” ภาคนิพนธ์มหาบัณฑิต, คณะวิทยาการจัดการ, สถาบันราชภัฏสวนดุสิต, 2542.
- ปรัชญา จันทราภักย์. “ ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการ ณ สำนักงานเขตพญาไท กรุงเทพมหานคร ” วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต, คณะสังคมศาสตร์, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2542.
- พรทิพย์ เนตรแสงศรี. “ คุณภาพบริการพยาบาลตามความคาดหวังและการรับรู้ของผู้รับบริการงานป่วยในโรงพยาบาลนาแห้ว จังหวัดเลย ” วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต, คณะพยาบาลศาสตร์, มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2545.
- พัฒน์พงศ์ สืบบุญการณ. “ ศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการบริการของพนักงาน : ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักบริการโทรศัพท์ บริษัท เทเลคอมเอเชียคอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ” วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต, คณะศึกษาศาสตร์, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2542.
- พันธิต ปิณฑะดิษ. “ การศึกษาคุณภาพการให้บริการเรือโดยสารคลองลาดพร้าว ” วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต, คณะศึกษาศาสตร์, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2542.

- เพทาย คุ่มคำมี. “ การศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานครต่อคุณภาพการให้บริการของสถานีบริการน้ำมันที่ ปตท. เป็นผู้ดำเนินการเอง ” วิทยานิพนธ์  
มหาบัณฑิต, คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์, มหาวิทยาลัยบูรพา, 2546.
- วรวิทย์ เชิงเขา. “ ความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการของไปรษณีย์อ่อนนุช ” สารนิพนธ์  
มหาบัณฑิต, คณะรัฐศาสตร์, มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต, 2545.
- สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. การปฏิรูประบบราชการ (Online). แหล่งที่มา :  
[www.ocsc.go.th/aw\\_ocscrule.asp](http://www.ocsc.go.th/aw_ocscrule.asp), 2547.
- สำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ. เอกสารประกอบเรื่องระบบประเมินผลการดำเนินงาน  
รัฐวิสาหกิจ. กรุงเทพมหานคร, 2547.
- บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด. รายงานประจำปี 2548 (Online). แหล่งที่มา : [www.thailandpost.com/  
annualreport/annual48.html](http://www.thailandpost.com/annualreport/annual48.html), 2550.

### Books

- Juran, Joseph M. and Gryna, Frank M. Quality planning and analysis : from product development  
through use. New York : Mc Graw-Hill, 1988.
- Buzzel, R.D. and Gale, B.T. The PIMS Principles : Linking Strategy to Performance. New York :  
The Free Press, 1987.
- Clay R. Chambers English Dictionary. London : Bunny Soffolk, 1988.
- Gove P.B. Webster’s Third New International Dictionary of the English language, Unabridged.  
Springfield : Mass-Merriam Webster, 1993.
- Hutchins, D. Achieve Total Quality. UK : Fitzwilliam Publishing, 1985.
- Johnson R. and D. Lyth. Implementing the Integration of Customer Expectations and  
Operational Capability. Massachusetts : Lexington book, 1991.
- Juran, J.W. and F.M. Gryna. Juran’s Quality Control Handbook. 4 ed. New York : MC Graw  
Hill, 1988.
- Koehler J.W. and J.M. Pankowski. Quality Government : Designing, Developing and  
Implementing TQM. N.J. : St. Lucie Press, 1996.
- Parasuraman A., V.A. Zeithaml and L.L.Berry. A Conceptual of Service Quality and 1st Implications  
for Future Research. Journal of Marketing 49 (January 1985) : 41-50, 1985.

- Ross J.E., D.L. Goetsch, and S.B. Davis. Introduction to Total Quality : Quality Management For Production, Processing, and Service. 2 ed. Upper River, NJ. : Prentice-Hall, 1997.
- Stamatis H.D. Understanding ISO 9000 and Implementing the Basic to Quality. New York : Marcel Dekker, 1995.
- Tenner A.R. and I.J. Detoro. Total Quality Management : Three Steps to Continuous Improvement. Reading, Mass. : Addison-wesley Pub, 1992.
- Zeithaml V.A., A. Parasuraman and L. L. Berry. Delivering Quality Service : Balancing Customer Perception and Expectation. N.J. : The Free Press A Division of Macmillan. Inc., 1990.

## ประวัติผู้ศึกษา

ชื่อ – ชื่อสกุล	นายเล็ก ตั่งวงศ์ราชัย
วัน เดือน ปีเกิด	28 กุมภาพันธ์ 2501
สถานที่เกิด	เขต คลองสาน จังหวัด กรุงเทพมหานคร
การศึกษา	2518 ประกาศนียบัตร โรงเรียนกรมไปรษณีย์โทรเลข (รุ่นที่ 35) กองฝึกรบกรมไปรษณีย์โทรเลข  2529 ปริญญาตรีนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง  2549 รัฐศาสตรมหาบัณฑิต (การบริหารจัดการสาธารณะ) สำหรับนักบริหาร มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
สถานที่ทำงาน	ที่ทำการไปรษณีย์ดุสิต เขต ดุสิต จังหวัด กรุงเทพมหานคร สำนักงานไปรษณีย์นครหลวงเหนือ บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด