

บรรณานุกรม

หนังสือและบทความในหนังสือ

กฤษณ์ รื่นรมย์ และคณะ. การมุ่งเน้นลูกค้าและตลาด : สร้างองค์กรให้แตกต่างอย่างเหนือชั้น.

กรุงเทพฯ: สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ, 2547.

ณัฐพัชร ล้อประดิษฐ์พงษ์. คู่มือสำรวจความพึงพอใจลูกค้า. กรุงเทพฯ : สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่ง

ชาติ, 2549.

ดนัย จันทรเจ้าฉาย และ ยศยอด คลังสมบัติ. เจาะลึกการตลาด จาก A ถึง Z:80 แนวคิดที่ผู้จัดการ

ทุกคนต้องรู้. กรุงเทพฯ :บริษัท ไพบูลย์อ็อฟเซต จำกัด, 2547.

บุญดี บุญญาภิจ และ กมลวรรณ ศรีพาณิชย์. Benchmarking ทางลัดสู่ความเป็นเลิศทางธุรกิจ .

กรุงเทพฯ: สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ, 2545.

ประสิทธิ์ ต้นสุวรรณ และบุญดี บุญญาภิจ. เกณฑ์การบริหารจัดการเพื่อความเป็นเลิศ “ฉบับ

กันเอง (มากขึ้น)”. กรุงเทพฯ: สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ, 2548.

พานิช เหล่าศิริรัตน์. แกะรอยผู้พิชิตรางวัล Baldrige. กรุงเทพฯ: สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ,

2549.

สำนักเลขานุการคณะกรรมการรางวัลคุณภาพแห่งชาติ สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ. เกณฑ์รางวัล

คุณภาพแห่งชาติ เพื่อองค์กรที่เป็นเลิศ 2548. กรุงเทพฯ: สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ, 2548.

สำนักเลขานุการคณะกรรมการรางวัลคุณภาพแห่งชาติ สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ. กรณีศึกษา

การสร้างภาพพจน์และความสัมพันธ์กับลูกค้า. กรุงเทพฯ: สถาบันเพิ่มผลผลิต
แห่งชาติ, 2548.

สิทธิศักดิ์ พฤษพิติกุล. เรียนจากแชมป์เพื่อเป็นแชมป์ สำหรับองค์กรธุรกิจการผลิตและบริการ. กรุงเทพฯ: สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ, 2548.

สิทธิศักดิ์ พฤษพิติกุล. เรียนจากแชมป์เพื่อเป็นแชมป์ สำหรับองค์กรการศึกษา. กรุงเทพฯ: สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ, 2548.

อดุลย์ จาตุรงค์กุล. การบริหารการตลาด กลยุทธ์ และ ยุทธวิธี. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2543

วิทยานิพนธ์ / งานวิจัย

พิศุทธิ์พร รัตนปราการ. “การบริหารงานคุณภาพตามเกณฑ์การตัดสินรางวัลคุณภาพแห่งชาติ : กรณีศึกษาบริษัท ซี.พี. คอนซูเมอร์โปรดักส์ จำกัด”. งานวิจัยเฉพาะกรณี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยี การบริหารเทคโนโลยี วิทยาลัยนวัตกรรมการอุดมศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2548.

สุรเชษฐ์ วินัยกุล. “การศึกษาการพัฒนาระบบบริหารองค์กรตามแนวทางเกณฑ์การตัดสินรางวัลคุณภาพแห่งชาติ : กรณีศึกษา บริษัท รีเทลลิงค์ (ไทยแลนด์) จำกัด”. งานวิจัยเฉพาะกรณี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยี การบริหารเทคโนโลยี วิทยาลัยนวัตกรรมการอุดมศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2548.

เว็บไซต์

สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ. “สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ”. <<http://www.ftpi.or.th>>. 1 ธันวาคม 2549.

สำนักเลขาธิการคณะกรรมการรางวัลคุณภาพแห่งชาติ สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ. “รางวัลคุณภาพแห่งชาติ”. <<http://www.tqa.or.th>>. 1 ธันวาคม 2549

Baldrige Excellence Resources."Baldrige Performance Baldrige Metrics"

<http://www.baldrige21.com/Baldrige%20Metrics.htm> Jan. 15,2550

National Institute of Standards and Technology (NIST). "Landmark Dining, Inc., Case Study Packet 2005" <http://www.baldrige.nist.gov/Landmark.htm> Jan.

15,2550

National Institute of Standards and Technology (NIST). " Six Organizations to Receive 2005 Presidential Award for Quality and Performance Excellence"

http://www.nist.gov/public_affairs/releases/2005baldrigewinners.htm Jan.

15,2550