

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

กฤติมา มังคลาภรณ์ (2534). การศึกษากระบวนการบริหารงานบุคคลของมหาวิทยาลัยเอกชน.

กรุงเทพฯ : ภาควิชาอุดมศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

การจัดลำดับมหาวิทยาลัย (ออนไลน์) เข้าถึงได้จาก : WWW.webmetric.info. 14 ตุลาคม 2553

การมีจิตใจในการบริการที่ดี (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก : www.cdd.go.th/j4607181.htm

9 กรกฎาคม 2548.

นิตยาพร เสมอใจ.(2545). การตลาดธุรกิจบริการ พิมพ์ครั้งที่ 1 กรุงเทพฯ : เอ็กเปอร์เน็ท.

ชูศักดิ์ เดชเกรียงไกรกุล, นิทัศน์ คณะวรรณ, ชีรพล แซ่ตั้ง. (2546). การตลาดรุ่ง มุ่งสัมพันธ์.

กรุงเทพฯ : บริษัทซีเอ็ด ยูเคชั่น จำกัด (มหาชน).

ทศพร ศิริสัมพันธ์. (2549). แนวคิด ทฤษฎีและหลักการรัฐประศาสนศาสตร์ในการตรวจสอบ

ถ่วงดุล. ประมวลสาระชุดวิชา แนวคิด ทฤษฎีและหลักการรัฐประศาสนศาสตร์ หน่วยที่ 7.

พิมพ์ครั้งที่ 3. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช .

ธีรกิตติ นวรัตน์ ณ อุทยาน,(2547). การตลาดสำหรับการบริการแนวคิดและกลยุทธ์, พิมพ์ครั้งที่ 1

กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ไพศาล ลับบัวงาม.(2545).ความพึงพอใจและความคาดหวังในการบริหารงานบุคคลของ

สถาบันอุดมศึกษาในกำกับของรัฐ. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร.

วีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์. (2539). คุณภาพในงานบริการ (Quality in Service). พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ:

สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น.

วีระพงษ์ เฉลิมจิระวัฒน์. (2542). คุณภาพในงานบริการ, กรุงเทพฯ : สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี

(ไทย- ญี่ปุ่น).

สมิต สัจฉกร. (2548). ศิลปะการให้บริการ. กรุงเทพฯ : สารธาร.

สมชาติ กิจยรรยง .(2544). การพัฒนาทีมงานบริการ. กรุงเทพฯ : เอ็กเปอร์เน็ท.

สมชาติ กิจยรรยง. (2546). ศิลปะการต้อนรับที่ประทับใจ. กรุงเทพฯ : เอ็กเปอร์เน็ท.

สมชาติ กิจยรรยง. (2536). สร้างบริการสร้างความประทับใจ. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดยูเคชั่น.

สมวงศ์ พงศ์สถาพร. (2550). เคล็ดลับไม่ลับการตลาดบริการ. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: ยูบีซีแอล บัคส์.

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (2547). **คู่มือคำอธิบายและแนวทางการปฏิบัติตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546.** กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ.

Baron, R.A., and Berg, R.G. (1995) . **Behavior in Organization.** New Jersey: Prentice-Hall

Berthon, P.R., Pitt, L.F., Ewing, M.T., and Carr, C. (2002) **Potential Research Space In MIS: A Framework For Replication, Extension And Generation, Information Systems Research**, 13, 4 (December): 416-427

Bitner, M. J. (1995). **“Building service relationships: It’s all about promises.”** Journal of the Academy of Marketing Science 23: 246-251.

Buzzell, Robert D., and Bradley, T. Gale. (1987). **The PIMS Principles.** New York : The Free Press

Buzzell, Robert D., Bradley, T. Gale, and Ralph, G. M. Sultan. (1975). **“Market Share-A Key to Profitability.”** Harvard Business Review 53 (January-February), 97-106.

Carr, C. L. (2002). **“Measuring information system service quality: SERVQUAL from the other side.:** MIS Quarterly 26 (2): 145-166.

Crosby, P. B. (1979). **Quality is Free.** New York: McGraw-Hill

Cronin, J. J. and Taylor, S. A. (1992). **“Measuring Service Quality : A Re-examination and Extension.”** Journal of Marketing 56(7), pp. 55-68.

Dickens, Paul. (1994). **Quality and Excellence in Human Service.** New York: John, Willey& Sons

Goodhardt, Gerald J., Andrew S.C. Ehengberg, and Christopher, Chatfield. (1984). **“The Dirichlet : A Comprehensive Model of Buying Behaviour.”** Journal of Royal Statistics Society 147 (part 5), 621-655.

Gronroos, Christian , **Service Management and Marketing Managing the Moments of Truths in Service Competition,** Lexington, Massachusetts : Lexington Books, 1990.

Gronroos. C. (1990). **“Relationship Approach to Marketing in Service Contexts : The Marketing and Organizational Behavior Interface.”** Journal of Business Research 20

(1), pp. 3-17.

Gronroos, C. (1992). **Strategic Management and Marketing in the Public Sector. Finland: Swedish School of Economics and Business Management**

Gundlach, James, and Nelson P. Reid. (1983). "A Scale for Measurement of Consumer Satisfaction with Social Service." *Journal of Social Service Research* 7 (Fall), pp. 37-54

Holzemer, W. L., and Reilly, C. A. (1995). "Variable, Variability, Variation Research: Implications for Medical Informatics." *Journal of Medical Informatics Association* 2, 183-190.

Hutchins, D. (1985). **Achieve Total Quality.** UK : Fitzwilliam Publishing.

Johnson, R. and D. Lyth. (1991). **Implementing the Integration of Customer Expectations and Operational capability.** Massachusetts : Lexington book.

Johnston, R. (1995). "Service failure and recovery: Impact, attributes, and process. *Advances in Services.*" *Marketing and Management* 4: 211-218.

Juran, J.M. and F. M. Gryna. (1988). **Juran's Quality Control Handbook.** 4th ed. New York : McGraw Hill.

Khantanapha, Napaporn (2000). **An Empirical Study of Service Quality in Part-time MBA Program in Private and Public Universities in Thailand. Dissertation submitted to the Degree of Doctor of Business Administration, Wayne Huizenga Graduate School of Business and Entrepreneurship, Nova Southeastern University**

Koehler, J.W. and J. M. Pankowski. (1996). **Quality Government : Designing, Developing and Implementing TQM.** N.J. : St. Lucie Press.

Kotler, P. (2000). **Marketing Management.** The Millennium ed. New Jersey : Prentice-Hall

Kotler, P., and Anderson, A. R. (1987). **Strategic Marketing for Nonprofit Organizations.** New Jersey : Prentice-Hall

Kraus, Stephen J. (1995). "Attitude and the Prediction of Behaviour : A Meta Analysis of the Empirical Literature." *Personality and Social Psychology Bulletin* 21 (No.1, January),

58-75.

- Lovelock, Christopher H, **Services Marketing** , Third Edition. New Jersey : Prentice Hall, Inc. 1996.
- Lovelock, C. H. (1996). **Service Marketing**. Upper Saddle River, New Jersey: Prentice-Hall
- Oliver, Pamela E. (1993). "**Formal Models of Collective Action.**" Annual Review of Sociology 19:271-300.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., and Berry, L. L. (1988) "**SERVQUAL : A Multi-item Scale for Measuring Consumer Perception of Service Quality.**" Journal of Retailing 64 (1) : 12-40.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., and Berry, L. L. (1991). "**Refinement and Reassessment of the SERVQUAL Scale.**" Journal of Retailing 67: 420-450
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., and Berry, L. L. (1994). "**Reassessment of Expectation of Comparison Standard in Measuring Service Quality : Implication for Further Research.**" Journal of Marketing 58 (January), pp. 111-124.
- Payne, Adrian, **The Essence of Services Marketing**, Hertfordshire : Prentice Hall International (UK), 1993.
- Schmenner, Roger W. (1995). **Service operations management**. Englewood Cliffs, NJ Prentice-Hall
- Sharp, Byron, Page, Narelle, and Dawes, John. (2000). "**A New Approach to Customer Satisfaction, Service Quality and Relationship Quality Research.**" in **Visionary Marketing for the 21st Century : Facing the Challenge**. ANZMAC 2000 Marketing Science Center, University of South Australia.
- Wisher, J.D. and Corney, W.J., (2001) "**Comparing practices for capturing bank customer feed back – Internet versus traditional banking.**" **Benchmarking : An International Journal** 8(3): 240-250.
- Zeithaml, V. A., and Bitner , M. J. (2000). **Services Marketing: Customer Focus Across the Firm**. 2nd ed. Boston, Massachusetts: McGraw-Hill
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, and L. L., Berry. (1985). "**Problem and Strategic in Services**

Marketing.” Journal of Marketing 49 (2), pp. 33-46

Zeithaml, V. A., Parasuraman, and L. L., Berry.(1990). **Delivering Quality Service : Balancing Customer Perceptions.** New York : The Free Press.

Zineldin, M. (1996). **“Bank Strategy Portioning and Some Determinants of Bank Selection.”**
International Journal of Bank Marketing 14 (6), pp. 12-22.

ประวัติคณะผู้วิจัย

หัวหน้าโครงการวิจัย

- ชื่อ - นามสกุล (ภาษาไทย) ผศ. ปรีชา ชลวัฒน์พงศ์
ชื่อ - นามสกุล (ภาษาอังกฤษ) Assistant Professor Preecha Cholwatanapong
- เลขหมายบัตรประจำตัวประชาชน 3-1015-00258-22-2
- ตำแหน่งปัจจุบัน หัวหน้าสาขาวิชาการตลาด
- หน่วยงานและสถานที่อยู่ที่ติดต่อได้สะดวก พร้อมหมายเลขโทรศัพท์ โทรสาร และไปรษณีย์
อิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) preecha_ch@live.com
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์
สาขาวิชาการตลาด คณะบริหารธุรกิจ
264 ถ. จักรวรรดิ แขวงจักรวรรดิ เขตสัมพันธวงศ์ กรุงเทพฯ 10100
โทรศัพท์ที่ทำงาน 02-2265925 ต่อ 5401 มือถือ 085-9523041
- ประวัติการศึกษา
พาณิชยศาสตร์มหาบัณฑิต(การตลาด) จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย พ.ศ. 2528
การศึกษามัธยมศึกษา(คณิตศาสตร์) ศรีนครินทรวิโรฒ ปทุมวัน พ.ศ. 2521
- ประสบการณ์การทำงาน
 - สอนวิชา หลักการตลาด การบริหารการค้าปลีก การตลาดบริการ การบริหารธุรกิจขนาดกลาง และขนาดย่อม การวิจัยการตลาด
 - อาจารย์ที่ปรึกษา การค้นคว้าอิสระ นักศึกษา MBA การตลาด
 - กรรมการตัดสินการแข่งขันการเขียนแผนธุรกิจ
 - หัวหน้าโครงการวิจัย เรื่อง : พฤติกรรมการซื้อสินค้าในตลาดค้าปลีก : กรณีศึกษา ธุรกิจร้านค้าปลีก โดยทุนของมหาวิทยาลัย
 - หัวหน้าโครงการวิจัย เรื่อง : คุณภาพการให้บริการการท่องเที่ยวของตลาดน้ำวัดลำพญา จ.นครปฐม โดยทุนของมหาวิทยาลัย
 - ทำวิจัยร่วมกับสถาบันอื่นๆ เรื่อง : แผนการตลาดท่องเที่ยวเชิงเศรษฐกิจ สร้างสรรค์ของจังหวัด สิงห์บุรี ชัยนาท สระแก้ว และสมุทรสาคร ในเขตภาคกลาง โดยทุน สกว

ผู้ร่วมวิจัย ท่านที่ 1

1. ชื่อ - นามสกุล (ภาษาไทย) อาจารย์สุขใจ แก้วมาลัยรัตน์
ชื่อ - นามสกุล (ภาษาอังกฤษ) Mrs. Sookchai Keomalairatna
2. เลขหมายบัตรประจำตัวประชาชน 3-100200-244-837
3. ตำแหน่งปัจจุบัน อาจารย์ ระดับ 7
4. หน่วยงานและสถานที่อยู่ที่ติดต่อได้สะดวก พร้อมหมายเลขโทรศัพท์ โทรสาร และไปรษณีย์
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์
สาขาวิชาการตลาด คณะบริหารธุรกิจ
264 ถ. จักรวรรดิ แขวงจักรวรรดิ เขตสัมพันธวงศ์ กรุงเทพฯ 10100
5. ประวัติการศึกษา
บธ.ม.(บริหารธุรกิจ)
6. สาขาวิชาการที่มีความชำนาญพิเศษ ศิลปะการขายขั้นสูง

ผู้ร่วมวิจัย ท่านที่ 2

1. ชื่อ - นามสกุล (ภาษาไทย) ผู้ช่วยศาสตราจารย์ อนันต์ มาริกัน
ชื่อ - นามสกุล (ภาษาอังกฤษ) Assistant Professor Anant Marican
2. เลขหมายบัตรประจำตัวประชาชน 3 1004 00362 30 2
3. ตำแหน่งปัจจุบัน ผศ. ระดับ 8
4. หน่วยงานและสถานที่อยู่ที่ติดต่อได้สะดวก พร้อมหมายเลขโทรศัพท์ โทรสาร และไปรษณีย์
อิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) anan_bp@hotmail.com
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์
สาขาวิชาพลศึกษาและนันทนาการ คณะศิลปศาสตร์
264 ถ. จักรวรรดิ แขวงจักรวรรดิ เขตสัมพันธวงศ์ กรุงเทพฯ 10100
5. ประวัติการศึกษา
ค.บ. (พลศึกษา)
ศศ.ม. (พลศึกษา)
6. สาขาวิชาการที่มีความชำนาญพิเศษ (แตกต่างจากวุฒิการศึกษา) ระบุสาขาวิชาการ
วิชาสังคมศึกษา