

## บรรณานุกรม

- เดย์ ยิงชล./การประยุกต์เทคนิคคิวเอฟดีเพื่อปรับปรุงคุณภาพของงานบริการในฝ่ายขายของบริษัท  
จัดจำหน่ายรถบรรทุก/จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย/คณะวิศวกรรมศาสตร์/ภาควิชาอุตสาหกรรม  
ดร.ธัญวดี จิรสินธิปก. (2551). *มาตรฐานการพยาบาลในโรงพยาบาล*. กรุงเทพฯ: สำนักการ  
พยาบาล กรมการแพทย์ กระทรวงสาธารณสุข
- ธีระเดช ธีรมงคล. (2538). *การวิจัยอุตสาหกรรมบริการ*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง  
นิธิพันธ์ ตูลยสิงห์และเฉลิมชัย ศิริศิลป์. (2543)/การออกแบบระบบการให้บริการภายใน  
มหาวิทยาลัยโดยการกระจายหน้าที่คุณภาพ (QFD) กรณีศึกษาห้องสมุดศูนย์รังสิตและสำนัก  
ทะเบียนและประมวลผลมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ (ศูนย์รังสิต)/มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์/คณะ  
วิศวกรรมศาสตร์/ภาควิชาอุตสาหกรรม
- ดร.มณฑล ศาสนนันท์. (2546). *การออกแบบผลิตภัณฑ์เพื่อการสร้างสรรค์นวัตกรรมและ  
วิศวกรรมยั่งยืน*. กรุงเทพฯ: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น)
- รศ.วัชรภรณ์ ชีวโคภิชู. (2538). *อุตสาหกรรมบริการเบื้องต้น*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัย  
รามคำแหง
- วาสนา อุ่นอรุณ. (2549)/การใช้เทคนิคการกระจายหน้าที่เชิงคุณภาพสำหรับการพัฒนาการบริการ  
หลักสูตรฝึกอบรมกรณีศึกษาหน่วยงานรับรองระบบการจัดการ)/มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์/  
วิทยาลัยนวัตกรรมการอุดมศึกษา
- วิฑูรย์ สิมะโชคดี. (2541). *TQM คู่มือสู่องค์กรคุณภาพ ยุค 2000*. กรุงเทพฯ: สมาคมส่งเสริม  
เทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น)
- ดร.วีรพจน์ ลือประสิทธิ์สกุล. (2543). *คู่มือปรับปรุงคุณภาพงาน สำหรับพนักงานทุกระดับใน  
องค์กรที่คิวเอ็ม TQM LIVING HANDBOOK ภาคเจ็ด*. กรุงเทพฯ: บริษัทเทโรอินเตอร์เนชั่นแนล  
เทรดดิ้ง จำกัด
- ดร.วีรพจน์ ลือประสิทธิ์สกุล. (2544). *นิยามคุณภาพ TQM LIVING HANDBOOK An Executive  
Summary*. กรุงเทพฯ: บริษัทเทโรอินเตอร์เนชั่นแนล เทรดดิ้ง จำกัด
- สงวน กาญจนนราวดี /การจัดทำระบบวัดความพึงพอใจของลูกค้าของบริษัทผลิตและจำหน่าย  
ผลิตภัณฑ์หล่อขึ้นแข็งหนึ่ง/มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์/คณะวิศวกรรมศาสตร์
- สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ. (2544). *กรณีศึกษา Best Practices การสร้างความพึงพอใจและ  
ความสัมพันธ์กับลูกค้า*. กรุงเทพฯ: สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ

สถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล. (2551). *มาตรฐานโรงพยาบาลและการบริการสุขภาพ ฉบับเฉลิมพระเกียรติฉลองสิริราชสมบัติครบ 60 ปี*. กรุงเทพฯ: สถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล (พรพ.)

สุวรรณณี แสงมหาชัย. (2541). *การจัดการเพื่อพัฒนาคุณภาพรวมขององค์กร แนวคิดและกระบวนการในการนำไปปฏิบัติ*. กรุงเทพฯ: นิต้า

สุวรรณณี แสงมหาชัย. (2539). *TQM กับการปรับปรุงการบริการภาครัฐ*. กรุงเทพฯ: นิต้า

อนุวัฒน์ ศุภชุตินุกูล และคนอื่นๆ. (2542). *เส้นทางสู่โรงพยาบาลคุณภาพ คู่มือการเรียนรู้เชิงปฏิบัติการ*. กรุงเทพฯ: ดีไซร์

Janne Huiskonen, Timo Pirttia. (1998) ./ Sharpening logistics customer service strategy planning by applying Kano's quality element classification./ *Production economic*,56-57, 253-260

Kurt Matzler and Hans H. Hinterhuber. (1998) ./ How to make product development projects more successful by integrating Kano's model of customer satisfaction into quality function into quality function deployment./ *Technovation*,18, 25-38

Noriaki Kano ผู้เขียน/จำกัดภรณ์ ขุนพลแก้ว และ ศุภชัย อาชีวะระงับโรค ผู้แปลและเรียบเรียง. (2548). *คู่มือ TQM สู่วิธีการเป็นเลิศในภาคธุรกิจบริการ*. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น

Puay Cheng Lin, Nelson K.H.Tang and Peter M.Jackson. (1999) ./ An innovative framework for health care performance measurement/ *Innovative and strategy*,9, 423-433

Richard F. Gerson, PH.D. ผู้เขียน/พิพัฒน์ ก้องกิจกุล. (2546). *คู่มือปฏิบัติวิธีวัดความพึงพอใจของลูกค้า*. กรุงเทพฯ: Re Bright Books

X.X.Shen,K.C.Tan and M.Xie. (2000)./ An integrated approach to innovative product development using Kano's model and QFD/ *European Journal of Innovation Management*,3, 391-99

[www.ston.ac.th/thai/offices/oce/knowledge/2-45/page2-5html](http://www.ston.ac.th/thai/offices/oce/knowledge/2-45/page2-5html) สืบค้นวันที่ 7 กรกฎาคม 2549

[www.judiciary.go.th/jti/liberly/detail/TQM.head.doc](http://www.judiciary.go.th/jti/liberly/detail/TQM.head.doc) สืบค้นวันที่ 7 กรกฎาคม 2549