

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กุลชน ธนาพงศธร (2532) “ประโยชน์และบริการ” ใน เอกสารการสอนวิชาบริหารงานบุคคล
หน่วยที่ 8-15 นนทบุรี โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- กฤษฎ์ อุทัยรัตน์ (2542) *ถกคุณภาพภาค 2* กรุงเทพมหานคร ส.เอเชียเพลส
- กฤษฎี โพธิ์ชนะพันธ์ (2542) “ความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอกสถาบันโรค
ผิวหนัง” วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหิดล
- จินตนา บุญเดิม (2542) “การศึกษาคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลอรัญประเทศ” วิทยานิพนธ์
ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ การจัดการทั่วไป
มหาวิทยาลัยมหิดล
- ชูศรี วงศ์รัตน์ (2530) *เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย* พิมพ์ครั้งที่ 4 กรุงเทพมหานคร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- ชื่นจิต แจ่มเจนนิก (2540) “ตลาดบริการและตลาดองค์การคู่แข่ง” ใน เอกสารการสอน ชลบุรี
วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา
- ญาดา พงศบริพัตร (2542) “ความพึงพอใจในงานของพนักงานฝ่ายบัญชีและการเงินในธุรกิจ
ประกันวินาศภัย” วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย
ศรีนครินทรวิโรฒ
- นนทวรรณ มณีนาวา (2545) “คุณภาพบริการของโรงพยาบาลตราด ตามนโยบาย 30 บาท รักษา
ทุกโรค” ปัญหาพิเศษปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขานโยบายสาธารณะ
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา
- บริษัทบีคี่ ซูเปอร์เซ็นเตอร์ (2551) “รายงานประจำปี” บริษัทบีคี่ ซูเปอร์เซ็นเตอร์ จำกัด
(มหาชน)” ค้นคืนวันที่ 1 สิงหาคม 2552 จาก [http://bigc.listedcompany.com/
misc/ar/ar2008.html](http://bigc.listedcompany.com/misc/ar/ar2008.html)
- บริษัทบีคี่ ซูเปอร์เซ็นเตอร์ (2553) “ข้อมูลบริษัทบีคี่ ซูเปอร์เซ็นเตอร์ จำกัด (มหาชน)”
ค้นคืนวันที่ 12 มกราคม 2553 จาก <http://www.bigc.co.th>
- ปัทมิกา วนากมล (2545) “คุณภาพการบริการของโรงพยาบาลค่ายชนะรัชต์ตามการรับรู้ของ
ผู้รับบริการ” วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหาร
การพยาบาล บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

- ปริญญญา บัวทอง (2546) “ความคาดหวังของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพการบริการของร้านซิคเก็น ทรีท สาขาฟิวเจอร์ พาร์ค รังสิต” สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชา
วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
- พิรุณ รัตนวิช (2543) คุณภาพบริการด้านสาธารณสุขสำหรับพยาบาล ตรัง วิทยาลัยพยาบาลตรัง
เพ็ญจันทร์ แสนประสาน (2542) การพัฒนาคุณภาพการพยาบาลสู่โรงพยาบาลคุณภาพ
กรุงเทพมหานคร คณะกรรมการชมรมพยาบาลโรคหัวใจและทรวงอกแห่ง
ประเทศไทย
- ไมตรี วสันตวิวงศ์ (2550) “การจัดการคุณภาพ” ใน ประมวลสาระชุดการวิเคราะห์เชิงปริมาณและ
การจัดการดำเนินงาน หน่วยที่ 14 หน้า 345-377 พิมพ์ครั้งที่ 6 นนทบุรี
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช สาขาวิทยาการจัดการ
- ราชบัณฑิตยสถาน (2552) พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน กรุงเทพมหานคร สำนักพิมพ์
อักษรเจริญทัศน์
- ระมิด ฝ่ายริย์ (2530) “การบริหารการตลาด การศึกษาในเชิงทฤษฎีและการปฏิบัติ”
กรุงเทพมหานคร พัฒนาคำและเอกสารวิชาการ หน่วยศึกษานิเทศกรรมการฝึกหัด
ครูเรวดี ศิรินคร (2541) “การพัฒนาภาพลักษณ์โรงพยาบาลโดยเน้นคุณภาพ”
สารสภาการพยาบาล 13(3) : 34-41
- รังสิตรา สังข์อร่าม (2550) “คุณภาพการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)
บริหารธุรกิจ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรม
ราชูปถัมภ์
- ลำไย แม้นเสียร (2546) “ความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการบริการของแผนกผู้ป่วย
นอกโรงพยาบาลบางปะกง อำเภอบางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทรา” ปัญหาพิเศษปริญญา
รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารทั่วไป บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยบูรพา
- วีระพงษ์ เกลิมจิระรัตน์ (2538) คุณภาพในงานบริการ (*Quality in Service*) สมาคมส่งเสริม
เทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น) พิมพ์ครั้งที่ 2 กรุงเทพมหานคร โรงพิมพ์ประชาชน
- วัชร วัชรเสถียร (2539) “การพัฒนาคุณภาพการบริการด้านผู้ให้บริการ : ศึกษาเฉพาะกรณี
พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน)” ภาคนิพนธ์
หลักสูตรพัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการพัฒนาระบบบริหารมนุษย์ สถาบัน
บัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

- วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์ (2541) “การวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการของห้างสรรพสินค้าโดยใช้เครื่องมือประเมินคุณภาพ SERVQUAL” วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย
- วิฑูรย์ สิมะโชคดี (2543) *คุณภาพคือการเรียนรู้* กรุงเทพมหานคร สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น)
- วงศ์ รอดเจริญ (2546) “ทัศนคติของสมาชิกโครงการธนาคารประชาชนต่อการให้บริการสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชนในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่” วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- วสันต์ รักแผน (2549) “คุณภาพการให้บริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดปทุมธานี” วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2539) *กลยุทธ์การส่งเสริมการตลาด* กรุงเทพมหานคร พัฒนาศึกษา
- ศศิธร รอดประเสริฐ (2548) “ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อแผนกซูเปอร์มาร์เก็ตของห้างบิ๊กซีซูเปอร์เซ็นเตอร์ (สาขาแจ้งวัฒนะ)” วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการตลาด โครงการบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี
- สร้อยบุจี อินทพร (2546) “ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของห้างบิ๊กซีซูเปอร์เซ็นเตอร์ สาขาจังหวัดนครปฐม” วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทั่วไป บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันราชภัฏสวนดุสิต
- เสาวณีย์ ไตสุวรรณเจริญ (2550) “พฤติกรรมและปัจจัยที่มีผลต่อการซื้อสินค้าจากเทสโก้โลดส์ของผู้บริโภคในอำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี” วิทยานิพนธ์ปริญญาเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์ธุรกิจ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตลพบุรี
- อนุวัฒน์ ศุภชาติกุล (2536) *การพัฒนาคุณภาพบริการเพื่อความอยู่รอดของบริการสุขภาพในภาครัฐ* สานความหวังสู่ความเป็นเลิศของโรงพยาบาลของรัฐ กรุงเทพมหานคร สุรสิทธิ์การพิมพ์
- อนุวัฏ บรรลู่ทางธรรม (2544) “การศึกษาคุณภาพการให้บริการรถไฟฟ้า (BTS) ของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร” วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการตลาด มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต

อนันต์ กลิ่นเกลตา (2546) “ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของห้างสรรพสินค้าบิ๊กซี
จำกัด (มหาชน) สาขาเพชรบุรี” สารนิพนธ์ กศ.ม. (ธุรกิจศึกษา) บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

อนุวัฒน์ พูลสมบัติ (2549) “การศึกษาปัจจัยคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลตากสิน จังหวัด
นครสวรรค์” วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศรีปทุม

Brady, Michael K. and Robertson, Christopher J. (2001) “Searching for a consensus on the
antecedent role of service quality and satisfaction : an exploratory cross national
study.” *Journey of Business Research*. pp.53-60.

Crosby, P.B. (1979) *Quality is Free: The Art of Making Quality Certain*. New American Library.

Garvin, D.A. (1988) *Managing Quality : The Strategic and Competitive Edge*. New York : The
Free Press.

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

Gordon, Judith R. (1991) *A Diagnostic Approach to Organizational Behavior*. 3rd ed.
Boston: Allyn and Bacon.

Hoffman, K.D., Bateson, J.E.G (1997) *Essentials of Services*. Forth Worth, Market,
The Dryden Press, Orlando, FL.

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

Kotler, P. *Journal of Retailing Atmospheric as a Marketing Tool*, 1973-1974

Kotler, P. (1988) *Marketing Management - Analysis, Planning, Implementation and Control*. 6th
ed. Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall.

Knight, Delores Kay. (1996) “Service Quality and The Small Apparel Specialty Store :
Perceptions of Female Customer” Dissertation University of North Texas.

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.

Lovelock, C.H. (1988) *Managing Service: Marketing, Operation, and Human Resources*.

Englewood Cliffs, N.J. Prentice-Hall.

Sabolo, Y. (1975) *The Service Industries*. Geneva, Switzerland International Labor Office.

Morris, William (1976) *The American Heritage Dictionary of the English language*.

2nd collage ed. Boston : Houghton Mifflin.

Zeithaml, V. A., Parasuraman, and Berry, L.L. (1990) *Delivering Quality Service*.

Balancing Customer Perceptions. New York : The Free Press.