



บรรณานุกรม

- กรองแก้ว อยู่สุข. (2542). พฤติกรรมองค์การ. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
ชัชวาล ทัดศิวิชัย.(2554). ความหมายของคุณภาพการให้บริการ. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทศึกษาศาสตร์,
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้า เจ้าคุณทหารลาดกระบัง).
- วีรพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์.(2543). คุณภาพในงานบริการ. (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพฯ :
สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น).
- สมวงศ์ พงศ์สถาพร (2550). เคล็ดไม่ลับการตลาดบริการ (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ : ยูบีซีแอล บั๊คส์.
สมวงศ์ พงศ์สถาพร (2550). เคล็ดลับการตลาดบริการ. กรุงเทพฯ : พีซี พรินท์เทค.
- ธีรภักดิ์ นวรัตน์ ณ อยู่ธยา. (2547) การตลาดสำหรับการบริการ : แนวคิดและกลยุทธ์.
กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- คณิต ดวงหัตถ์ (2537). สุขภาพจิตกับความพึงพอใจในงานของข้าราชการตำรวจชั้นประทวนใน
เขตเมืองและเขตชนบทของจังหวัดขอนแก่น. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต,สาขาจิตวิทยา
การศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- กรองแก้ว อยู่สุข. (2542). พฤติกรรมองค์การ. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- Buzzell, R.D., and Gale, B. T. (1987). The PIMS Principles. New York: The Free Press.
- Crosby, P. B. (1988). Quality is Free. New York: McGraw-Hill.
- Good, C. V. (1973). Dictionary of Education. New York: McGraw – Hill Book Company
- Gronroos, G. T. (1990). Service management and marketing. Massachusetts: Lexington Books.
- Hutchins, E. (1985) New Ethnographies, Urban Life. 13(4): 423-427.
- Juran, J.M. and Gryna, F.M. (1988) Juran's Quality Control Handbook. 4th Ed. New York:
McGraw-Hill.
- Juran, J. (1998) Juran's Quality Handbook 5th Ed. New York: McGraw-Hill.
- Khantanapha, N. (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.
- Kurtz, D.L. and Clow, K.E. (1998). Service Marketing. John Wiley & Sons.
- Maslow, A. (1970). Motivation and Personality (2nd ed.). New York: Harpers and Row.



บรรณานุกรม (ต่อ)

- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., and Berry, L. L. (1990). SERVQUAL: A Multi-item Scale for Measuring Consumer Perception of Service Quality. *Journal of Retailing*.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., and Berry, L. L. 1985. Reassessment of Expectation of Comparison Standard in Measuring Service Quality: Implication for Further Research. *Journal of Marketing*.
- Ross, D. F., Goetsch, D. L., & Davis S. B. (1997). *Quality Management: Introduction to total quality management for production, processing and services* (3rd ed.). New Jersey: Prentice-Hall.
- Steve Macaulay, Sarah Cook. (1995). *Practical teamwork for customer service*. Team Performance Management.
- Vroom, V. H. *Work and Motivation*. Florida : Robert E. Krieger Publishing Co., 1984
- Yamane, Taro. 1967. *Statistic, An Introductory Analysis*, 2 Ed. New York : Harper and Row.
- Zeithaml, V., Parasuraman, A. and Berry, L.L. (1990) *Delivering quality service: Balancing customer perceptions and expectations*. New York: The Free Press.