

บรรณานุกรม

- กรชวัล หอมไกรลาศ. (2540). ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานรัฐวิสาหกิจในสังกัด
กระทรวงคมนาคม. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต จุฬาลงกรณ์
มหาวิทยาลัย.
- เกษม จันทร์แก้ว. (2540). การจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม. กรุงเทพมหานคร:
รุ่งเรืองธรรม.
- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. (2546). การตลาดบริการ. กรุงเทพมหานคร: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ณัฐพันธ์ เขจรนันท์. (2545). TQM กลยุทธ์การสร้างองค์กรคุณภาพ. กรุงเทพมหานคร:
เอ็กซ์เปอร์เน็ท.
- ติน ปรัชญพฤทธิ์. (2535). ศัพท์รัฐประศาสนศาสตร์. กรุงเทพมหานคร: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ตุลา มหาพสุชานนท์. (2545). หลักการจัดการ หลักการบริหาร. กรุงเทพมหานคร: พัฒนา.
- ธงชัย สันติวงษ์. (2543). หลักการจัดการ. กรุงเทพมหานคร: ไทยวัฒนาพานิช.
- ชนากร พึ่งบุญ. (2550). การดำเนินโครงการกิจกรรม 5ส. เพื่อความปลอดภัยในการทำงานของ
พนักงานบริษัท สยามบรจักษ์ (1995) จำกัด. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทประศาสนศาสตร์
มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยบูรพา.
- บรรจง จันทมาศ. (2541). ระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9000. (ฉบับปรับปรุง). กรุงเทพมหานคร:
สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น).
- บัณฑิต คงตระกูล. (2553). การบริหารงานกิจกรรม 5ส. ของศูนย์ไปรษณีย์ด่วนพิเศษกรุงเทพฯ.
การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี.
- บุญทัน ดอกไธสง. (2537). การจัดการองค์การ. (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพมหานคร: มหาจุฬาลงกรณ์
ราชวิทยาลัย.
- ประเทือง ภูมิภักธาคม. (2539). การจัดการคุณภาพแบบ TQM (Total Quality Management =
TQM). วารสารวิชาการราชภัฏกรุงเทพฯ 3, (6), 66-71.
- ปรัชญา เวสารัชช์. (2540). บริการประชาชนทำได้ไม่ยาก (ถ้าอยากทำ). กรุงเทพมหานคร: กราฟิค
ฟอร์แมท (ไทยแลนด์).
- พนิตนาฎ จรอรรัมย์. (2547). องค์ประกอบที่มีผลต่อความสำเร็จในการจัดทำมาตรฐานว่าด้วย
ระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14001 ของสำนักงานนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ.
การค้นคว้าแบบอิสระปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

- ไพบูลย์ ช่างเรียน. (2532). วัฒนธรรมการบริหาร. กรุงเทพมหานคร: อักษรเจริญทัศน์.
- มัลลิกา ต้นสอน. (2545). พฤติกรรมองค์กร. กรุงเทพมหานคร: ชีระฟิล์มและไซเทกซ์.
- วิชัย โอพารวงศากาญจน์. (2548). ปัจจัยที่ส่งผลสำเร็จต่อการจัดการคุณภาพสิ่งแวดล้อมโดยนำระบบ ISO 14001 มาใช้ : ศึกษากรณี บริษัท สายไฟฟ้า ไทยยาซากิ จำกัด. ปัญหาพิเศษปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยบูรพา.
- วิฑูรย์ สิมะโชคดี. (2543). คุณภาพคือความอยู่รอด. (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพมหานคร: ศ.ส.ทกทม.
- วิรัช วิรัชนิภาวรรณ. (2545). การบริหารเมืองหลวงและการบริหารท้องถิ่น : สหรัฐอเมริกา อังกฤษ ฝรั่งเศส ญี่ปุ่น และไทย. กรุงเทพมหานคร: โฟร์โพซ.
- _____. (2548). การบริหารจัดการและการบริหารการพัฒนาขององค์กรตามรัฐธรรมนูญและหน่วยงานของรัฐ. กรุงเทพมหานคร: นิติธรรม.
- วีรพงษ์ เกลิมจิระรัตน์. (2543). คุณภาพในงานบริการ. (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพมหานคร: ประชาชน.
- วีรพงษ์ ลือประสิทธิ์กุล. (2540). TQM Living Handbook : An Executive Summary. กรุงเทพมหานคร: บี พีอาร์ แอนด์ ที คิว เอ็ม คอนซัลแทนด์.
- วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์. (2547). การตลาดธุรกิจบริการ. กรุงเทพมหานคร: ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- ศิริลักษณ์ จัน โภคา. (2548). การมีส่วนร่วมของพนักงานบริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัดต่อการนำระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14001 มาใช้พัฒนาองค์กร. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. และคณะ. (2542). การวิจัยธุรกิจ. กรุงเทพมหานคร: Diamond in Business World.
- _____. (2543). หลักการตลาด = Principle of marketing. กรุงเทพมหานคร: ไดมอนด์ อิน บิสซิเนส เวิร์ลด์.
- สมคิด บางโม. (2546). องค์กรและการจัดการ. กรุงเทพมหานคร: จูนพับลิชชิง.
- สมพงษ์ เกษมสิน. (2523). การบริหาร. (พิมพ์ครั้งที่ 7). กรุงเทพมหานคร: ไทยวัฒนาพานิช.
- สมิต สัจฉกร. (2546). การต้อนรับและการบริการที่เป็นเลิศ. (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพมหานคร: สายธาร.
- อศุทธิ์ จาคูรงค์กุล. (2542). การบริหารงานขาย. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- Best, John W. (1977). *Research in education*. (3rd ed.). New Jersey: Prentice - Hall.
- Best, John W. and Kahn, James V. (1998). *Research in education*. (8th ed.). Singapore: Allyn and Bacon.

Dale,Barrie and Heather Bunney. (1999). **TQM Blue Print**. Massachusetts: Black Well.

Deming, Edward W. (1986). **Out of Crisis : American Society for Quality Control**. New York:
Harper and Collins.

Ishikawa, Kaoru. (1972). **Quality Control**. Tokyo: APO.

Juran, Joseph M. (1998). **Quality Planning and Analysis**. (3rd ed.). New York: McGraw-Hill.

Koontz, Harold and Heinz Weithrich. (1989). **Management**. (3rd ed.). New York: McGraw-Hill.

Krejcie, Robert V. and Morgan, Earyle W. (1970). **Educational and psychological
measurement**. New York: McGraw-Hill.

Oakland John S.. (1994). **Total Quality Management: Text With Cases**. (2nd ed.). Butterworth:
Heinemann.