

บรรณานุกรม

- กันต์ กิ่งโก้. (2551). ผลกระทบของความรู้ความสามารถขององค์กรที่มีต่อคุณภาพการบริการและ
ศักยภาพในการแข่งขันของสำนักงานบัญชีในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ. วิทยานิพนธ์ปริญญา
มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- กิตติชัย เจริญชัย. (ม.ป.ป.) เอกสารประกอบการสอน คำนำณตัวอย่างด้วยวิธีของ W.G.cochran (1953).
เอกสารประกอบการสอนรายวิชาการวิจัยตลาด. สาขาการตลาด คณะวิทยาการจัดการ :
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- กิตติพร วีรสุนทรกุล. (2550). คู่มือกิจกรรมเทศกาล งานประเพณี ประจำปี 2549-2550. กรุงเทพฯ :
การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย.
- คริสโตเฟอร์ เอช เลิฟลึค และ ลอเรนไรท์. (2546) มิตินองคุณภาพในการบริการ. กรุงเทพฯ :
เพียร์สัน เอ็ดดูเคชัน อินโดไชน่า.
- ฉัตยาพร เสมอใจ.(2547). การจัดการและการตลาดบริการ. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชัน.
- ชัยรี นฤทุม. (2545). การพูดและการเขียนในงานส่งเสริม. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ชัยวัฒน์ ธีระพันธุ์.(2548). วิธีคิดกระบวนการ. กรุงเทพฯ :โครงการเสริมสร้างการเรียนรู้เพื่อชุมชน
เป็นสุข.
- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. (2546). การตลาดบริการ.กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชัน.
- โชติกา เหล่าเทพ. บทสัมภาษณ์. เมื่อวันที่ 19 กันยายน 2554.
- ทิพาวิดี เมฆสวรรค์. (2543). การบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์. กรุงเทพฯ: คณะกรรมการปฏิรูป.
- ชนภณ พรหมยม. (2552). ความพึงพอใจของญาติผู้ป่วยต่อคุณภาพการบริการทางกายภาพบำบัดของ
โรงพยาบาลอ่างทอง. วิทยานิพนธ์ บธ.ม. พระนครศรีอยุธยา: มหาวิทยาลัยราชภัฏ
พระนครศรีอยุธยา.
- ชนวรรณ แสงสุวรรณ และคณะ. [ม.ป.ป.] . การจัดการการตลาด. พิมพ์ครั้งที่7. กรุงเทพฯ : พิ้นแอ็ด
ดูเคชัน อินโดไชน่า.
- ธีระพงษ์ แก้วหาญชัย.(2543). กระบวนการเสริมสร้างชุมชนเข้มแข็งประชาคมประชาสังคม.
พิมพ์ครั้งที่ 5 ศูนย์ฝึกอบรมและพัฒนาการสาธารณสุขมูลฐาน ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ.
- นงนุช กันทะชัย. (2554). การจัดการลูกค้าสัมพันธ์. [ม.ป.ท.]:[ม.ป.พ.]
- บุญชม ศรีสะอาด. (2543) การวิจัยเบื้องต้น. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น.

บุญลอง หินคำพา และคณะ. (2550). แนวทางการพัฒนาศักยภาพและกลยุทธ์ทางการตลาดหนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์(OTOP)ของกลุ่มเครื่องเรือนหวายและผักตบชวา บ้านวังไผ่ ตำบลลาดพัฒนา อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม. ปรินิพนธ์ บช.บ. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.

ปณิศา ลัญชานนท์. (2548). หลักการตลาด.กรุงเทพฯ : ชรรมสาร.

ปาลีรัตน์ การดี, และคนอื่นๆ.(2549). การพัฒนาศักยภาพการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ(สปา). มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ : อักษรเจริญทัศน์.

พนารมย์ เกียรติลีลานันท์. (2552). การประเมินคุณภาพการบริการของห้องสมุดมหาวิทยาลัย.

วารสารวิชาการพระจอมเกล้าพระนครเหนือปีที่ 19 ฉบับที่ 2 พฤษภาคม – สิงหาคม 2552.

กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.

พรรณสุดา อุปวงษา (2551). แนวทางการพัฒนาศักยภาพและกลยุทธ์การสร้างตราสินค้าผลิตภัณฑ์เครื่องเรือนหวายและผักตบชวา ตำบลลาดพัฒนา อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม.

ปรินิพนธ์ บช.บ. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.

พิมพ์มล พลเวียง. (2550). สถานปัจจัยชุมชน:เส้นทางสู่การปรับตัวตามวิถีประชาสวัสดิการที่ยั่งยืน.

กรุงเทพฯ : บริษัท เมธิทีปส์ จำกัด.

เพชรน้อย ม่วงงาม.(2548). ศักยภาพของชุมชน : กรณีการจัดตั้งหมู่บ้านปลอดภัยจังหวัดสุพรรณบุรี.

สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

ยุพาภรณ์ พีรฤติ. (2551). การรับรู้คุณภาพการบริการของลูกค้าธนาคารออมสินสาขาในสังกัด

เขตบางแค กรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าแบบอิสระ บช.ม.เชียงใหม่ :

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

ยุพาวรรณ วรรณวานิชย์. (2548). การจัดการการตลาดบริการ. กรุงเทพฯ : แสงดาว.

ริวีวรรณ คงเจริญ.(2547). การพัฒนาศักยภาพของเกษตรกรทำนาหว่านน้ำตม โดยใช้พันธุ์ข้าว

ชัยนาท 1 ในเขตพื้นที่ตำบลสายห้วยบัว อำเภอบ้านหมี่จังหวัดลพบุรี. กรุงเทพฯ:

มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

รัชนิพร ก้อนคำ. (2548). คุณภาพบริการของโรงแรมในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา.

มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

ถัดดาวัลย์ คิ้วคำจันทร์. (2550). แนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการของสำนักกิจการหอพัก

มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. วิทยานิพนธ์ บช.ม. มหาสารคาม:มหาวิทยาลัย มหาสารคาม.

วเรศ จันทศร. (2548). ทฤษฎีการนำนโยบายสาธารณะไปปฏิบัติ. กรุงเทพฯ: สมาคมนักวิจัย มหาวิทยาลัยไทย.

วันชัย มีชาติ. (2550). การบริหารองค์การ. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

วิลาสินีย์ จำปาตะ. (2553). ความคาดหวังและการรับรู้ในคุณภาพการบริการของผู้ใช้บริการจากสถานปฏิบัติการณ์สหชุมชน มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์ บธ.ม. เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

วีรพงษ์ เกลิมจิระรัตน์. (2548). คุณภาพในงานบริการ. กรุงเทพฯ : สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น) ส.ส.ท.

วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์. (2543). คุณภาพในการบริการ1. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์สมาคมเทคโนโลยี.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2535). หลักการตลาด. พิษณุโลก: ศิริวรรณ เสรีรัตน์.

สมิต สังฆกร. (2546). การต้อนรับและการบริการเป็นเลิศ. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ: สายธาร.

สมิต สังฆกร. (2548). ศิลปะการให้บริการ. สายธาร.

สัญญา สัญญาวิวัฒน์. (2545). ทฤษฎีและกลยุทธ์การพัฒนาสังคม. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

สาธวี ฤกษ์บุตร. (2553). ความพึงพอใจของผู้พักอาศัยในหมู่บ้านลัดดาภิรมย์โครงการเชียงใหม่ต่อคุณภาพการบริการด้านสาธารณูปโภคและระบบรักษาความปลอดภัยของโครงการ. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

สาธวี ฤกษ์บุตร. (2553). ความพึงพอใจของผู้พักอาศัยในหมู่บ้านลัดดาภิรมย์โครงการเชียงใหม่ต่อคุณภาพการบริการด้านสาธารณูปโภคและระบบรักษาความปลอดภัยของโครงการ. การค้นคว้าแบบอิสระ บธ.ม. เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

สุพรรณิ อินทร์แก้ว. (2550). ตลาดธุรกิจบริการเฉพาะอย่าง. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ : ธนาพรส.

อนุวัช กองมงคล . (2552). ความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดอิเล็กทรอนิกส์ ตามลักษณะคุณภาพการบริการของ ไอเดีย พลัส ดอทเน็ต. วิทยานิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

อนุวัฏ บรรลุทางธรรม. (2549). คุณภาพการใช้บริการรถไฟฟ้า (BTS) ของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.

อุทิศ ศิริวรรณ. (2549). การจัดการตลาด ฉบับเอเชีย. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : เพียรสัน เอ็ดดูเคชั่น อินโดไชน่า.

Kotler, Philip. *Marketing Management*. 10th ed. New York : McGraw-Hill, 1988.