

บรรณานุกรม

- กรมส่งเสริมอุตสาหกรรม. (2550). สถานการณ์ SMEs. วันที่ค้นข้อมูล 7 มกราคม 2550, เข้าถึงได้จาก <http://cms.sme.go.th/cms/web/osmep>
- กสิทร์ พรหมาสา. (2544). ผลกระทบปัจจัยทางการตลาด (4p) ที่มีผลต่อการดำเนินงานบริการน้ำมันเชื้อเพลิง. กรุงเทพฯ: วารสารธรรมศาสตร์.
- ก้องเกียรติ เต็มเกษมสานต์. (2546). ประสิทธิภาพของ TQM ในโรงพยาบาลชุมชนในเขตภาคเหนือที่เข้าร่วมโครงการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล. วิทยานิพนธ์สาธารณสุขศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการบริหารโรงพยาบาล, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- กันตสรรค์ มิ่งเมือง. (2546). ความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อธุรกิจเคาน์เตอร์ในเขตกรุงเทพฯ. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาการตลาด, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2546). การวิจัยสถิติ: สถิติสำหรับการบริหารและวิจัย (ฉบับปรับปรุงใหม่). กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- เกรียงศักดิ์ เจริญวงศ์ศักดิ์. (2537). ปฏิรูปกระบวนการธุรกิจของประเทศไทย. กรุงเทพฯ: ชัคเชส มีเดีย.
- _____. (2543). บริหารเวลาเพื่อความสำเร็จ. กรุงเทพฯ: ชัคเชส มีเดีย.
- จินตนา สุนทรธรรม. (2531). การศึกษาปัญหาธุรกิจขนาดย่อม และการประกอบการในภาคต่างๆ ของประเทศไทย. เชียงใหม่: ภาควิชาบัญชีและการบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ชูศรี วงศ์รัตนะ. (2544). เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- โชติรัส ชวนิชย์, ก่อเกียรติ พานิชกุล และปริญ ลักขิตานนท์. (2537). การเป็นผู้ประกอบการ. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย.
- ดนัย เทียนพุฒ. (2532). 110 ไอเดีย จาก 80 ยอดนักบริหารชั้นนำของเมืองไทย. กรุงเทพฯ: ดอกหญ้า.
- _____. (2539). การบริหารทรัพยากรบุคคลในทศวรรษหน้า. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- _____. (2545). ผู้บริหารธุรกิจ คลื่นลูกใหม่ (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: ดอกหญ้า.
- ถาวร ศรีสุขะโต และธนะเวช ศรีสุขะโต. (2543). เคล็ดลับการทำธุรกิจ SMEs. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ด.

ทอง สุวรรณชาติ. (2543). พฤติกรรมการบริหารคุณภาพทั้งองค์กร โรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัด
กรมสามัญศึกษา จังหวัดระยอง. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, สาขาบริหาร
การศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา.

ธีรุต วัฒนสุโขก. (2543). *Entrepreneurship* ว่าจะเป็นฟางเส้นสุดท้ายของระบบเศรษฐกิจไทย.
จุฬาลงกรณ์รัฐวิ, 12(45), 65.

บรรจง จันทมาศ. (2541). ระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9000 ฉบับปรับปรุง (พิมพ์ครั้งที่ 6).
กรุงเทพฯ: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น).

บุญใจ ศรีสถิตยัณราทร. (2543). การพัฒนาศักยภาพของคุณภาพการจัดการศึกษาสำหรับหลักสูตร
พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ประสิทธิ์ พัทธนิ. (2545). ศักยภาพในการพัฒนาไปสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้ กรณีศึกษา บริษัท ซีเค
เทคโนโลยี (ประเทศไทย) จำกัด. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขา
วิทยาการจัดการอุตสาหกรรม, บัณฑิตวิทยาลัย, สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้า
เจ้าคุณทหารลาดกระบัง.

ปราโมทย์ เจริญการ. (2523). การศึกษาอบรมกับความเป็นผู้นำ. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต,
สาขาการวัดผลการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
ประสานมิตร.

ปรีชา ทิวะหุด และสุพชรา มั่นพลศรี. (2536). การบริหารการเติบโตของธุรกิจขนาดย่อม.
กรุงเทพฯ: โครงการตำราเพื่อธุรกิจขนาดย่อม FAMD มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ปิยาพร คงหมวก. (2549). ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการซื้อ
รถจักรยาน กรณีศึกษาผู้บริโภคใน ชมรมจักรยานเพื่อสุขภาพแห่งประเทศไทย. วิทยา
นิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาการตลาด, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัย
ราชภัฏธนบุรี.

ผุสดี รุมาคม. (2540). การบริหารธุรกิจขนาดย่อม (พิมพ์ครั้งที่ 6). กรุงเทพฯ: ฟิสิกส์เซนเตอร์.

พงศา นามกรฐ. (2546). การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อปัจจัยส่วนประสมทาง
การตลาดของผู้ผลิตสุกัณฑ์รายใหญ่ กรณีศึกษาเฉพาะในเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยา
นิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาบริหารธุรกิจ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัย
สุโขทัยธรรมมาธิราช.

พรประภา ชื้อสมศักดิ์. (2545). ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์
ที่ทำให้หน้าขาวของสตรี ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิต, สาขาบริหารธุรกิจ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

- พัชรา วนิชพิสิฐพันธ์ (2544). ปัจจัยส่วนบุคคลกับ ส่วนประสมทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการเลือกซื้ออาหารเพื่อสุขภาพของผู้บริโภคในเขตอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาบริหารธุรกิจ, บัณฑิตวิทยาลัย, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- พิทักษ์ สิริสาขพิรุณ. (2546). ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้บริโภคและส่วนประสมทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการซื้อผลิตภัณฑ์อาหารในโครงการหนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์ จังหวัดชลบุรี. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาการจัดการ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- พิบูล ทีปะपाल. (2543). การบริหารการตลาดยุคใหม่ในศตวรรษที่ 21. กรุงเทพฯ: มิตรสัมพันธ์กราฟฟิคอาร์ต.
- เพลินทิพย์ โกเมศโสภ. (2544). การวางแผนการตลาด (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- เมห์ราบานี. (Mehrabani, 1998). การใช้หลักการบริหารคุณภาพโดยรวมของผู้จัดการ/ผู้บริหารด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในสหรัฐอเมริกา. ฟอรัค: มหาวิทยาลัยแคลิฟอร์เนีย.
- ไมตรี วสินตวงศ์. (2542). การศึกษาเพื่อออกแบบและปรับปรุงวิธีการทำงานเพื่อเพิ่มผลผลิตของโรงงาน. วารสารเพิ่มผลผลิต, 23(45), 27-32.
- เรวัติ ดันตยานนท์. (2545). ใครอยากเป็นเจ้าแก้มเขียวเงิน: เสริมวิสาหุทธ์ SMEs 1 (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: เนชั่นพับลิชชิง.
- วชิร โอภิชากร. (2533). ความสัมพันธ์ระหว่างการอบรมสร้างเสริมในครอบครัว และสถานศึกษากับจิตลักษณะที่เอื้อต่อการเป็นผู้ประกอบการของนักศึกษาอาชีวศึกษาในภาคใต้. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต, สาขาพฤติกรรมศาสตร์, สถาบันวิจัยพฤติกรรมศาสตร์.
- วัชร ชาญวิจิตร. (2548). การวิเคราะห์ส่วนประสมทางการตลาดของผู้ซื้อใช้อัตรารถยนต์ในเขตกรุงเทพฯและปริมณฑล. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาการจัดการทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์.
- วิจิต วิจิตรรัตน์. (2543). การออกแบบการตลาดเพื่อพัฒนาการบริหารการผลิตที่มีหลายวัตถุประสงค์. วิทยานิพนธ์วิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการวิศวกรรมอุตสาหกรรม, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- วิบูลย์ สิมะโชคดี. (2540). TQM วิถีก่อสร้างคุณภาพยุค 2000 (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพฯ: ส. เอเซียเพรส.

วิฑูรย์ สิมะโชคดี. (2541). *คุณภาพคือความอยู่รอด*. กรุงเทพฯ: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น).

_____. (2541). *TQM คู่มือสู่องค์กรคุณภาพยุค 2000*. กรุงเทพฯ: ทีพีเอ พับลิชชิ่ง.

_____. (2541). TQM...ทำอะไรให้ล้มเหลว? *Rangsit Business Review*, 1(1), 80-84.

วินัย สุทธิชนะ. (2547). *การนำระบบคัมบังมาใช้สำหรับโรงงานผลิตชิ้นส่วนยานยนต์เพื่อลดปริมาณการจัดเก็บผลิตภัณฑ์สำเร็จรูป*. วิทยานิพนธ์วิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการวิศวกรรมอุตสาหกรรม, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

วิสุทธิ รัตนสกุลติก, กัทลี เตชะพุททพงศ์ และอัจฉริยา หนูช่วย. (2541). *หลักการบริการคุณภาพโดยรวมมาใช้ในการปรับปรุงคุณภาพของศูนย์บริการรถยนต์ที่มีโรงงานประกอบในประเทศไทย*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาบริหารธุรกิจ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

วีรพงษ์ ลือประสิทธิ์กุล. (2540). *TQM Living Handbook*. กรุงเทพฯ: บีพีอาร์แอนด์ทีคิวเอ็ม คอนซัลแทนท์.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์, ปริญ ลักขิตานนท์ และ สุกร เสรีรัตน์. (2546). *การบริหารการตลาดยุคใหม่*. กรุงเทพฯ: ธรรมสาร.

สถาบันยานยนต์. (2549). *แนวโน้มอุตสาหกรรมรถยนต์ปี 2550*. วันที่ค้นข้อมูล 10 ธันวาคม 2549, เข้าถึงได้จาก [http:// www.thaiauto.or.th/Records/Records_Main.asp](http://www.thaiauto.or.th/Records/Records_Main.asp)

สมจิต นันทาโนทยาน. (2543). *ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดในการตัดสินใจซื้อรถปิกอัพขับเคลื่อนสี่ล้อของคนกรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาเศรษฐศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

สมชาย เทพแสง. (2549). *การศึกษาปัจจัยบางประการที่ส่งผลต่อการจัดการคุณภาพโดยรวมของผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานในเขตพื้นที่การศึกษา กรุงเทพฯ*. วิทยานิพนธ์การศึกษาคณะศึกษาศาสตร์, สาขาการบริหารการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

สมบูรณ์ ชัดติยะสูงศักดิ์. (2543). *การบริการของโรงพยาบาลตามกรอบกลยุทธ์ส่วนประสมการตลาดตามการรับรู้ของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลรัฐและเอกชนกรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาการตลาด, บัณฑิตวิทยาลัย, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2549). *แนวทางการพัฒนาภาคตะวันออก*. วันที่ค้นข้อมูล 10 ธันวาคม 2549, เข้าถึงได้จาก <http://www.nesdb.go.th/Default.aspx?tabid=106>
- สำนักงานจังหวัดจันทบุรี. (2550). *ข้อมูลอุตสาหกรรม*. วันที่ค้นข้อมูล 15 มีนาคม 2550, เข้าถึงได้จาก: www.chanthaburi.go.th/data2
- สำนักงานจังหวัดระยอง. (2550). *ข้อมูลอุตสาหกรรม*. วันที่ค้นข้อมูล 15 มีนาคม 2550, เข้าถึงได้จาก: www.rayong.go.th/meeting/meeting50.html
- สำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดฉะเชิงเทรา. (2550). *ข้อมูลอุตสาหกรรม*. วันที่ค้นข้อมูล 10 มีนาคม 2550, เข้าถึงได้จาก <http://www.chachoengsao.go.th/m-industry/intro/min>
- สำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดนครนายก. (2550). *ข้อมูลอุตสาหกรรม*. วันที่ค้นข้อมูล 15 มีนาคม 2550, เข้าถึงได้จาก <http://www.nakornnayok.go.th/m-industry/intro/min>
- สุชาติ ชูวี. (2545). *การเพิ่มผลิตภาพกับการพัฒนาศักยภาพการแข่งขันเชิงธุรกิจของอุตสาหกรรมขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ภายในประเทศ*. วิทยานิพนธ์เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาเศรษฐศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- เสรี วงศ์มณฑา. (2542). *พฤติกรรมผู้บริโภค*. กรุงเทพฯ: ชีระฟิล์มและไซเท็กซ์.
- อนุวรรตน์ สีลาอำไพ. (2546). *ที่ระลึกครบรอบ 30 ปีสมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย - ญี่ปุ่น)*. กรุงเทพฯ: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย - ญี่ปุ่น).
- _____. (2546). *เอกสารการสัมมนาเผยแพร่แนวคิด TQM*. กรุงเทพฯ: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย - ญี่ปุ่น).
- อนุวัฒน์ ศุภชิตกุล. (2540). *ก้าวแรกของ TQM/CQI ในโรงพยาบาล*. กรุงเทพฯ: ดีไซน์.
- _____. (2541). *TQM*. กรุงเทพฯ: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น).
- _____. (2543). *ขั้นตอนการทำการกิจกรรมพัฒนาคุณภาพ: รูปแบบสำหรับบริการสุขภาพ*. กรุงเทพฯ: ดีไซน์.
- อาทิตย์ วุฒิกะโร. (2543). *สรุปสาระสำคัญร่างพระราชบัญญัติส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม*. *อุตสาหกรรมสาร*, 43(170), 37.
- อารีรัตน์ พิริโยทัยสกุล. (2529). *การวิเคราะห์การตัดสินใจซื้อน้ำส้มสายชูของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาบริหารธุรกิจ, บัณฑิตวิทยาลัย, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- เอี่ยมพร วงศาโรจน์. (2522). *การวางแผนพัฒนาเศรษฐกิจเบื้องต้น*. กรุงเทพฯ: คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

- Abramanavicius. (2000). *Continuous Quality Improvement*. New Jersey: University of California.
- Aderson, J. C. (1994). *Theory Total Quality Management*. Minnesota: Wadsworth.
- Balin. (1998). *Theory of Quality Mamagement*. Humburg: University of Humburg.
- Bauner. (2001). *Theory Total of Quality Mamagement*. Iilinois: Ohio northern University.
- Birkdale. (2002). *Quality Assurance*. New York: University of Iilinois.
- Bonstingl, (1992). *Total of Quality Mamagement*. Michigan: University of Newyork.
- Chalker, J. (1998). *Oxford Dictionary of English*. Oxford: University of Oxford.
- Cotton, J. L. (1993). *Factor Success Total Quality Management*. Nanyang: Nanyang Technology University.
- Deming, W. E. (1940). *Statistical Quality Control*. New Haven: Faculty of Mathematics and Physics, Yale University.
- Fitch, D. K., Thomason, J., & Wells, E. C. (1993). Turning the library upside down: reorganization using total quality management principles. *Journal of Academic Librarianship*, 19(5), 294-99.
- Gartner, W. B. (1988). Who is an entrepreneur? is the wrong question. *American Journal of Small Business*, 12 (4), 11-32.
- Hatten, S. T. (1997). *Small Business Management*. Boston: Houghton Mufflin.
- Hoy, Bayne, & Wood. (2000). *Quality Control Circle*. Florida: University of Toronto.
- Institutional Model 2. (2003). *Demand of Quality Management*. Abstract retrieved May 11, 2007, from <http://www.thailis.or.th>
- Kelly, Lawyer & Baumbach. (2004). *User interfec augmantation vision and sound ttcc*. London: Cambridge University.
- Kotler, P. (2002). *Marketing Management* (5th ed.). New Jersey: Prentice-Hall.
- Kotler, P. & Armstrong, G. (1989). *Principles of Marketing*. New Jersey: Prentice-Hall.
- Kume, H. (1995). *Management by Quality*. Tokyo: 3A.
- Kuratko, D. F., & Hodgetts, R. M. (1992). *Entrepreneurship: A Contemporary Approach*. Illinois: Dryden.
- Laetz, (1993). *Total Management Implementation: The Effect of Forces for Change on Organization Development Change Tactics*. Michigan: University of new south wales, Sudney, Australia.

- Lawshe, C. H. (1975). A quantitative approach to content validity. *Personnel Psychology*, 28, 563 – 575.
- Lewis, R. G., & Smith, D. H. (1994). *The Quality in Higher Education*. Florida: St. Lucie.
- Loffler, (2003). *Customer-Oriented Quality Assurance*. New York: University of California.
- Longenecker, J. G., Moore, C. W., Petty, J., & Palich, L. E. (1994). Small Business Management-an entrepreneurial Emphasis. *Small Business Management*, 12(46), 24.
- McDaniel, C. & Darden, W. (1987). *Marketing*. Boston: Allyn & Bacon.
- Michael, O. J. (2003). *Total Quality Control*. New York: University of Illinois.
- Nanyang Business School. (1998). *Quality Assurance*. Abstract retrieved May 11, 2007, From [http:// www.thailis.or.th](http://www.thailis.or.th)
- _____. (1998). Human Resource Management for Total Quality Management. Abstract retrieved May 14, 2007, from <http:// www.thailis.or.th>
- Pickle, H. B. (1964). *Personality and Success: An Evaluation of Personal Characteristics of Successful Small Business Managers*. Washington: Small Business Administration.
- Policy & Advocacy Research Project. (2003). *Producer-Oriented Quality Control*. Abstract retrieved May 14, 2007, from <http:// www.thailis.or.th>
- Powell, C. T. (1995). Total quality-management as competitive advantage: A review and empirical study. *Strategic Management Journal*, 16, 15-37.
- Rissal, R. (1992). *A study of the characteristics of Entrepreneurs in Indonesia*. Abstract retrieved May 10, 2007, from <http://www.thailis.or.th>
- Satley, F., & More, B. (1984). *Who is Entrepreneurship mean?*. New York: California University.
- Schumpeter, J. A. (1971). *The Fundamental Phenomenon of Economic Development*. Cambridge: Harvard University.
- Snodgrass, D. R. & Biggs, T. (1996). *Industrialization and the Small Firm: Patterns and Policies*. New York: ICS.
- The Stitute of Public Service International. (2002). *Theory of Quality Mamagement*. Abstract retrieved May 11, 2007, from <http://www.thailis.or.th>
- U.S. Department of Transportation Federal Highways Administration, (2003). *Importent of Quality Mamagement*. Torento: University of California.

Walter, A. S. (1931). *Statistical Quality Control*. Irvine: University of California.

Walker, O. C., Larreche, J. C., & Boyd, H. W. Jr. (1999). *Marketing Strategy*. New York: McGraw-Hill.

Westgrad, M. (2000). *Key Factor Succes Total Quality Management*. London: Saint Martins College.

Yam. (2000). *Basic Important Quality Management*. Chenghai: University of Phaking.

มหาวิทยาลัยบูรพา
Burapha University