

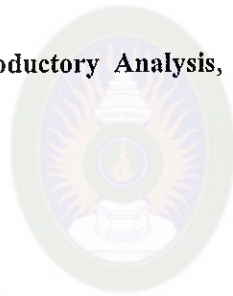
บรรณานุกรม

- กชพร วัฒนชาธรรม. ความคิดเห็นต่อการบริการอินเทอร์เน็ตตำบลขององค์การบริหารส่วนตำบลนคร เมืองเขตอำเภอเมืองจะเข็งตรา จังหวัดจะเข็งตรา. ปัญหาพิเศษ รม. (การบริหารทั่วไป) ชลบุรี : มหาวิทยาลัยบูรพา, 2550.
- การปกครอง, กรม. สำนักบริการราชการส่วนท้องถิ่น. กฎหมายและระเบียบเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเทศบาล. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์พิชิตการพิมพ์, 2542.
- กิตติ สุทธิสัมพันธ์. ความคิดเห็นของตัวแทนผู้ส่งออกต่อวิธีการศุลกากรในการนำสินค้าเข้าจากต่างประเทศ : ศึกษากรณีการนำเข้าทางสำนักงานศุลกากรท่าอากาศยานกรุงเทพฯ. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2542.
- โกวิท พวงงาม. การปกครองท้องถิ่น ว่าด้วย ทฤษฎี แนวคิดและหลักการ. กรุงเทพฯ : ส. เอเชียเพรส (1989), 2550.
- จรรณี เกียรติพันธ์. ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการบริการจัดเก็บภาษีเมืองพัทยา. ปัญหาพิเศษ รม. (นโยบายสาธารณะ) ชลบุรี : มหาวิทยาลัยบูรพา, 2550.
- จินตนา บุญบงการ. การสร้างจิตสำนึกการให้บริการปรับปรุงการบริการภาครัฐ. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ, 2539.
- จิรายุ ทรัพย์สิน. ความคิดเห็นของนิสิตที่มีต่อการเลือกตั้งผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร : ศึกษาเฉพาะกรณีนิสิตปริญญาตรี. วิทยานิพนธ์ รม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ 2540.
- ชนกสุดา เพ็ชรไทย. ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวกี่ยวเกี่ยวกับกิจกรรมและบริการการท่องเที่ยวเชิงนิเวศในพื้นที่ป่า ชายเลน กรณีศึกษา ตำบลบางปู อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ. วิทยานิพนธ์ วท.ม. (การวางแผนและการจัดการการท่องเที่ยวเพื่ออนุรักษ์สิ่งแวดล้อม) กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, 2551.
- ซัชวาล ทัดศิวัช. คุณภาพการให้บริการ. (เว็บไซต์). เข้าถึงได้จาก http://www.tpa.or.th/writer/read_this_book_topic,2552.
- ชญัญวัลย์ เชิดชูกิจกุล. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ณ ศูนย์บริการประชาชนแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ สำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร. ปัญหาพิเศษ รม. (การบริหารทั่วไป) ชลบุรี : วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา, 2548.

- ชัยพงษ์ โชติวรรณ. ความคิดเห็นของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจอำเภอเมืองบุรีรัมย์. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (พัฒนาสังคม) กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2541.
- ชาอุณรงค์ ชาวัลย์. ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจนครบาลยานนาวา. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (รัฐศาสตร์) กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ 2549.
- ชวงศ์ ฉายะบุตร. การปกครองท้องถิ่นไทย. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ส่วนท้องถิ่น, 2539:
- ณัฐวุฒิ แสงมาก. ความคิดเห็นของประชาชนต่อบทบาทของนายกเทศมนตรี ในเขตจังหวัดสุพรรณบุรี. การศึกษาอิสระ ปร.ม. (วิชาการปกครองท้องถิ่น) ขอนแก่น : มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 2551.
- คงขวาง, องค์การบริหารส่วนตำบล. แผนพัฒนา 3 ปี. นครพนม : องค์การบริหารส่วนตำบลคงขวาง, 2557.
- ธนวัต แดงสุริศรี. ความคิดเห็นของประชาชนต่องานบริการชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน : ศึกษากรณีเทศบาลเมืองบ้านสวน อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี. ปัญหาพิเศษ ปร.ม. (การบริหารงานท้องถิ่น) ชลบุรี : มหาวิทยาลัยบูรพา, 2550.
- ธิดารัตน์ ปัสัฒจิตต์. การศึกษาความคิดเห็นของบุคลากรต่อการซ่อมบำรุงและดูแลรักษาคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการในตึกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลศิริราช. สารนิพนธ์ ศศ.ม. (ธุรกิจศึกษา) กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, 2551.
- นพมาศ ชีรวะกิน. จิตวิทยาสังคมกับชีวิต. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2539.
- น้ำทิพย์ ทองสาย. ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการฝ่ายใบอนุญาตขับรถของสำนักงานขนส่งจังหวัดจันทบุรี. ปัญหาพิเศษ ปร.ม. (การบริหารทั่วไป) ชลบุรี : วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา, 2550.
- เบ็ญจวรรณ โปษะกุล. ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานการให้บริการของสำนักงานเขตหลักสี่ กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ ปร.ม. (รัฐประศาสนศาสตร์) กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร, 2549.
- ประภาพีญา สุวรรณ. การสอนสุขศึกษา ทฤษฎีและการประยุกต์. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช 2540.
- ปิ่นนิภา วานากมล. คุณภาพการบริการของโรงพยาบาลค่ายธนรัชต์ ตามการรับรู้ของผู้รับบริการ. วิทยานิพนธ์ พบ.ม. (การบริหารการพยาบาล) เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2545.

- พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542. กรุงเทพฯ : นานมีบุ๊คพับลิเคชั่น, 2546.
- ไพโรจน์ ฉัตรศิริมงคล. ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการของธนาคารไทยท努 จำกัด ศึกษาเฉพาะกรณี พันทิพย์พลาซ่า. กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2544.
- ระวีวรรณ โกชาคม. ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลสูงเนิน อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี. ปัญหาพิเศษ รป.ม. (การบริหารทั่วไป) ชลบุรี : วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา, 2552.
- วัลลภ รัฐฉัตรานนท์. เอกสารประกอบการเรียนระเบียบวิธีวิจัยทางรัฐศาสตร์. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2545.
- วิเชียร เกตุสิงห์. องค์การและการบริหาร. กรุงเทพฯ : 179 การพิมพ์, 2545.
- วีรพงษ์ เกลิมจิระรัตน์. คุณภาพในการให้บริการ. กรุงเทพฯ : ดวงกมลสมัย, 2538.
- วุฒิสาร ต้นไชย. ยุทธศาสตร์ การปกครองท้องถิ่น. กรุงเทพฯ : บริษัท เอกซเปอร์เน็ต จำกัด, 2552.
- ศิริพร ดันติพลวินัย. การพยาบาลยุคโลกาภิวัตน์. กรุงเทพฯ : กองพยาบาล กระทรวงสาธารณสุข, 2544.
- สมยศ อักษร. ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่สำนักงานประมาณต่อระบบงบประมาณแบบมุ่งเน้นผลงาน. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (รัฐศาสตร์) กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2546.
- สุพิชฌาย์ อภัยสุวรรณ. การมีส่วนร่วมของประชาชนในโครงการพัฒนาตำบลขององค์การบริหารส่วนตำบลสะเมิงเหนือ อำเภอสะเมิง จังหวัดเชียงใหม่ วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (รัฐศาสตร์) เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2552.
- เสกสิทธิ์ สุวรรณโชติ. ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี. ปัญหาพิเศษ รป.ม. (นโยบายสาธารณะ) ชลบุรี : วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา, 2550.
- อรอนงค์ ธรรมกุล. การมีส่วนร่วมของชุมชนในกระบวนการพัฒนาท้องถิ่น. เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2539.
- อุทัย หิรัญโต. การปกครองท้องถิ่น. กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์, 2523.
- Best, John W. **Research In Education**. 4th ed. New Jersey : Prentice Hall, 1977.
- Foster, George M. **Traditional Culture : Impact of Technological Change**. New York : Harper and Row, 1952.

- Nunally, J.C. **Test and Measurement: Assessment and Prediction**. New York : McGraw Hill, 1959.
- Kolasa, B.J. **Introduction to Behavioral Science for Business**. New York : John Wiley Sons Inc, 1969.
- Oskamp, S. **Attitude and Opinion**. Englewood Cliff : Prentice Hall, 1977.
- Thomas, John Zadrozny. **Dictionary of Social Science**. Washington D.C. : Public Affair Press, 1959.
- Parasuraman, A., Berry, L. L. & Zeithaml, V. A.,. Delivering quality service: Balancing customer perceptions and expectations. New York : The free press, 1990.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. A conceptual model of service quality and its implication , 1990.
- Yamane, Taro. **Statistics ; An Introductory Analysis**, 3rd New York : Harper & Row. Publishers ; Inc., 1973.



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY



ภาคผนวก

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY