

**บรรณานุกรม**

## บรรณานุกรม

- กนกวรรณ บุญยาศัย. (2554). *ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลมะขามเมืองใหม่อำเภอมะขามจังหวัดจันทบุรี*. (วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). จันทบุรี : มหาวิทยาลัยบูรพา.
- กิตติธัช อิมวัฒน์กุล. (2553). *ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโนนไทยจังหวัดนครราชสีมา*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาวิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต). นครราชสีมา : มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี.
- กำธร รัตนธรรม. (2552). *ความคิดเห็นของบุคลากรที่มีการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของผู้บริหารเทศบาลตำบลแหลมฉบังจังหวัดตราด*. (วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). จันทบุรี : มหาวิทยาลัยบูรพา.
- โกวิท พวงงาม. (2548). *การปกครองท้องถิ่นไทย*. (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.
- จินตนันท์ เฉชะคุปต์. (2549). *จิตวิทยาการบริการ* (พิมพ์ครั้งที่ 12). มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช : นนทบุรี.
- จิรุตม์ ศรีรัตนบัลล์. (2549). ประเด็นการการพัฒนาคุณภาพที่สมควรได้รับการศึกษาวิจัย : มุมมองของผู้ให้บริการ. *วารสารสาธารณสุข*. ฉบับที่ 15 ปีที่ 5 หน้า 711-721.
- ฉัตยาพร เสมอใจ. (2547). *การตลาดธุรกิจบริการ* (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ : เอ็กซ์เปอร์เน็ท.
- ณรงค์ ไวปัญญา. (2551). *คุณภาพให้บริการของห้างหุ้นส่วนจำกัดออนเดอะเวย์ซีบีปิ้ง*. (วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). จันทบุรี : มหาวิทยาลัยบูรพา.
- दनัย เทียนพุด. (2553). *นวัตกรรมบริการลูกค้า*. กรุงเทพฯ : บิ๊กแบง.
- คุณหทัย ครุฑเดชะ. (2550). *ความคิดเห็นของประชาชนต่อการบริหารจัดการที่ดีตามหลักธรรมาภิบาล : ศึกษากรณีองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยกะปิอำเภอมืองจังหวัดชลบุรี*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). จันทบุรี : มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ทศรัฐ จันยาง. (2555). *ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานเทศบาลตำบลลำตาเสาอำเภอลำดวนจังหวัดพระนครศรีอยุธยา*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). ปทุมธานี : มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์.

- ทะเบียนราษฎรอำเภอเมืองกาฬสินธุ์. (2558). สถิติประชากรจากทะเบียนบ้าน. กาฬสินธุ์ : สำนักงานเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์.
- ชานินทร์ สุวงศ์สาร. (2546). การอบรบการให้บริการบริการสำหรับพยาบาล โรงพยาบาล รามาธิบดี. กรุงเทพฯ : โรงพยาบาลรามาธิบดี.
- ธิดารัตน์ ปลื้มจิตต์. (2551). การศึกษาความคิดเห็นของบุคลากรต่อการบริการซ่อมบำรุงและดูแลรักษาคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการในตึกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลศิริราช. (วิทยานิพนธ์ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ธีระวุฒิ โสภิชญกุล. (2550). การปกครองท้องถิ่นไทย. ฉะเชิงเทรา : เอ็มเอ็นคอมพิวเตอร์ออฟเซต.
- บงกช สิงหะ. (2549). ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบ่อทองอำเภอบ่อทองจังหวัดชลบุรี. (วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). จันทบุรี : มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ประเสริฐ กุลसनอง. (2554). ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลทรายขาวอำเภอสอยดาวจังหวัดจันทบุรี. (วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). จันทบุรี : มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ปัญญา ฮวดเฮง. (2551). คุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยาจำกัด (มหาชน) สาขา มาตาศุด. (วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). จันทบุรี : มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ประสิทธิ์ พรหมพิสุทธ์. (2540). สมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบลบุคคลสำคัญของท้องถิ่น. กาฬสินธุ์ : ประสานการพิมพ์.
- ปรัชญา เวสารัชช. (2540). บริการประชาชนทำได้ไม่ยาก (ถ้าอยากทำ). กรุงเทพฯ : สำนักนายกรัฐมนตรี.
- ปรัชญา เวสารัชช. (2546). การเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชน. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- พงศ์ศักดิ์ ศรีสมทรัพย์และปิยะนุช เงินคล้าย. (2545). การสำรวจรูปแบบของการวิจัยประเมินผลในหน่วยงานของรัฐ. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- พิชชากร กาศสกุล. (2545). ความคาดหวังด้านคุณภาพบริการของผู้มารับบริการในโรงพยาบาลราชวิถี. (วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). จันทบุรี : มหาวิทยาลัยบูรพา.
- พิมพ์ชนก ศันสนีย์. (2540). ปัจจัยกำหนดคุณภาพของการบริการตามการรับรู้ของผู้บริโภคในจังหวัดเชียงใหม่. (วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต). เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

- พิทยา บวรวัฒนา. (2548). *รัฐประศาสนศาสตร์ทฤษฎีและแนวทางการศึกษา (ค.ศ. 1887-ค.ศ. 1970)* (พิมพ์ครั้งที่ 12). กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- พิชัย ชุมเงิน. (2553). *คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนายกเทศมนตรีเทศบาลตำบลนาคูน ตามความคิดเห็นของประชาชนผู้มีสิทธิ์เลือกตั้งในเขตเทศบาลตำบลนาคูน อำเภอนาคูนจังหวัดมหาสารคาม*. (วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต). มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- พิเชษฐ คามจันทร์. (2553). *ความคิดเห็นของประชาชนตำบลห้วยโพธิ์ อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์เกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนายกเทศมนตรี*. (วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต). มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- มหาวิทยาลัยศรีปทุม. (2554). *คู่มือมาตรฐานการให้บริการ*. กรุงเทพฯ : สำนักงานกิจการศึกษากลุ่มงานกิจการนักศึกษามหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- ยุวณัฐ จำปามูล. (2553). *ความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลลำปลายมาศ อำเภอลำปลายมาศจังหวัดบุรีรัมย์*. (วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). บุรีรัมย์ : มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์.
- ลิขิต ชีรวะกิน. (2548). *คนไทยในอุดมคติ*. กรุงเทพฯ : แมค.
- รังสรรค์ สิงห์เลิศ. (2551). *ระเบียบวิธีวิจัยทางสังคมศาสตร์*. มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- รัชณี พิทักษ์ญาติ. (2546). *ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรและบัตรประชาชนศึกษาเฉพาะกรณี : สำนักทะเบียนอำเภอเมืองชลบุรี*. (วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตร มหาบัณฑิต). จันทบุรี : มหาวิทยาลัยบูรพา.
- รัตนกรณ วงษ์ษา. (2554). *ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) วังตะเคียนอำเภอเขาสมิงจังหวัดตราด*. (วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตร มหาบัณฑิต). จันทบุรี : มหาวิทยาลัยบูรพา.
- รุ่งรัตน์ พรหมยะดวง. (2551). *ความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของเทศบาลตำบลแม่เมาะ*. (วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). ขอนแก่น : มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- วรรณลักษณ์ คุลยากุล. (2552). *คุณภาพบริการของโรงพยาบาลรัฐในจังหวัดสระบุรีตามการรับรู้ของผู้ใช้บริการ*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต). จันทบุรี : มหาวิทยาลัยบูรพา.

- วรพรรณ พงษ์ศักดิ์. (2553). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบล  
สำโรงอำเภอดำม่วง จังหวัดกาญจนบุรี*. (วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตร  
มหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา.
- วราภรณ์ เถลิ้มจักร. (2552). *ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของเทศบาลตำบล  
ในจังหวัดสมุทรปราการ*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ :  
มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี.
- วระเดช จันทรสรและไพโรจน์ ภัทรนรากุล. (2544). *การพัฒนาระบบมาตรฐานสากลของไทย  
ด้านการจัดการและสัมฤทธิ์ผลงานภาครัฐ*. กรุงเทพฯ : สหายนีการพิมพ์.
- วรัญญา สิทธิโชค. (2544). *ความรู้ความเข้าใจและความคิดเห็นของนิสิตรัฐประศาสนศาสตรมหา  
บัณฑิตที่มีต่อพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ (พ.ศ. 2540) กรณีศึกษา  
เฉพาะนิสิตรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิตมหาวิทยาลัยบูรพา*. (วิทยานิพนธ์ปริญญา  
รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). จันทบุรี : มหาวิทยาลัยบูรพา.
- วิฑูรย์ ฐานเมธี. (2554). *ความคิดเห็นของประชาชนต่อการบริหารกิจการคณะสงฆ์ในจังหวัด  
หนองบัวลำภู*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาพุทธศาสตรมหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ : มหาจุฬาลงกรณ์  
ราชวิทยาลัย.
- วนิดา โพธิชัย. (2554). *ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษี  
ขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองใหญ่อำเภอกองใหญ่จังหวัดตราด*.  
(วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). จันทบุรี : มหาวิทยาลัยบูรพา.
- วิชิต ทองนวด. (2556). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาล  
ตำบลเกาะขวางอำเภอมืองจันทบุรีจังหวัดจันทบุรี*. (วิทยานิพนธ์ปริญญา  
รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). จันทบุรี : มหาวิทยาลัยบูรพา.
- วัชรภรณ์ สุริยาภิวัดน์. (2546). *วิจัยธุรกิจยุคใหม่*. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วีรพงษ์ เถลิ้มจิระวัฒน์. (2552). *คุณภาพในการบริการ*. กรุงเทพฯ : ประชาชน.
- ศิริชัย กาญจนวาสี. (2550). *การวิเคราะห์พหุระดับ: Muti-level Analysis* (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพฯ :  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2546). *การบริหารการตลาดยุคใหม่*. กรุงเทพฯ : บริษัทธีระและ  
ไซเท็กซ์.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2541). *การบริหารการตลาดยุคใหม่*. กรุงเทพฯ : ธีระและไซเท็กซ์.
- สมนึก ภัททิยธานี. (2544). *การวัดผลการศึกษา*. กอปลินธุ์ : ประสานการพิมพ์.

- สมศักดิ์ สิ้นธุระเวชญ์. (2541, พ.ศ. – ส.ค.). การประกันคุณภาพการศึกษา. *วารสารการวัดผล การศึกษา*, 20(58), 45-58.
- สมิต สัมภูกร. (2543). *การต้อนรับและการบริการที่เป็นเลิศ*. กรุงเทพฯ : วิทยุชุมชน.
- สมิต สัมภูกร. (2545). *การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ (พิมพ์ครั้งที่ 3)*. กรุงเทพฯ : สายธาร.
- สุทธิการต์ ชูทอง. (2551). *ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการของเทศบาล ตำบลบางละมุงอำเภอบางละมุงจังหวัดชลบุรี*. (วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). จันทบุรี : มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สิงห์หา เกตุแก้ว. (2556). *ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาล ตำบลคลองใหญ่อำเภอคลองใหญ่จังหวัดตราด*. (วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). จันทบุรี : มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สิทธิชัย อุปกรณ์ศิริการ. (2546). *การยอมรับของวิศวกรการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 ภาคกลาง จังหวัดชลบุรีต่อการจัดระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002 มาใช้กับองค์กร*. (วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). จันทบุรี : มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สิริโฉม พิเศษบุญเกียรติ. (2553). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาล ตำบลเวียงพางคำอำเภอแม่สายจังหวัดเชียงราย*. (วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). เชียงราย : มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา เขตพื้นที่เชียงราย.
- สุมนา อยู่โพธิ์. (2544). *การค้าปลีก*. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- เสกสิทธิ์ สุวรรณโชติ. (2550). *ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอเมืองชลบุรีจังหวัดชลบุรี*. (วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). จันทบุรี : มหาวิทยาลัยบูรพา.
- เสกสรร วัฒนพงษ์. (2542). *ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาการประสานงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจทางหลวงกับเจ้าหน้าที่ตำรวจภูธรในเขตพื้นที่ทางหลวงหมายเลข 34 (บางนา-บางปะกง)*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- สุภาพร วงษ์จำปี. (2557). *ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาล ตำบลคลองพลูอำเภอเขาคิชฌกูฏจังหวัดจันทบุรี*. (วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). จันทบุรี : มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สุทธนู ศรีไสย์ และสุพจน์ บุญวิเศษ. (2547). *ทัศนคติของประชาชนต่อการเลือกตั้งนายกเทศมนตรีและสมาชิกสภาเทศบาลเมืองจันทบุรี*. (วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). จันทบุรี : มหาวิทยาลัยบูรพา.

- อเนก สุวรรณบัณฑิตและภาสกร อกุลพัฒน์กิจ. (2548). *จิตวิทยาบริการ*. กรุงเทพฯ : เพรสแอนด์ดิไซน์จำกัด.
- อมรรัตน์ วงศ์ไชยสิทธิ์. (2550). *ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสบปราบอำเภอสบปราบจังหวัดลำปาง*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). ลำปาง : มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง.
- อรุณลักษณ์ พรหมทัตตานนท์. (2547). *ความคิดเห็นของประชาชนต่อการบริการของศาลจังหวัดนทบุรี*. (วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). จันทบุรี : มหาวิทยาลัยบูรพา.
- อาทิตย์ สุขสะอาด. (2544). *การประเมินประสิทธิภาพการให้บริการของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาแหลมฉบังตามทัศนะของผู้ใช้บริการ*. (วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). จันทบุรี : มหาวิทยาลัยบูรพา.
- Oskamp, S. (1977). *Attitude and option*. New Jersey: Prentice-Hall.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., and Berry, L. L. (1985). *A conceptual model of service quality and its implications for future research*. Journal of Marketing.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. and Berry, L. L. (1988). *SERVQUAL : A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality*. Journal of Retailing, 12-40.
- The Unified Service Theory : A Paradigm for Service Science. Scott E.Sampson.
- Toward a science of Service Systems : Value and Symbols. Tames C.Spoehrer and Paul P.Maglio
- Yamane, T. Statistics (1973). *An introductory analysis (3 rded.)*. New York : Harper and Row.