บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

กมลรัตน์ หล้าสุวงษ์. (2527). **จิตวิทยาสังคม**. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร.

กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ. (2555). **คู่มือการพัฒนาคุณภาพ**การให้บริการเพื่อสร้างความพึงพอใจของผู้รับบริการ. กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ ฉบับปรับปรุง มี.ค. พ.ศ. 2555.

กุลธน ธนาพงศธร. (2533). **หลักการบริหารงานบุคคล**. พิมพ์ครั้งที่ 3. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

จรัส สุวรรณมาลา. (2539)**. การตรวจสอบผลการดำเนินงาน : กลยุทธ์ในการปรับปรุงบริการรัฐ.** กรุงเทพฯ : กราฟิคฟอร์แมท.

จิรุตม์ ศรีรัตนบัลล์. (2549). "ประเด็นการการพัฒนาคุณภาพที่สมควรได้รับการศึกษาวิจัย : มุมมองของผู้ให้บริการ," **วารสารสาธารณสุข.** 15 (5), 711-721.

ฉัตยาพร เสมอใจ. (2549). **การจัดการและการตลาดบริการ.** กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดยูเคชั่น.

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. (2546). **การตลาดบริการ.** กรุงเทพฯ : ส.เอเชีย เพรส.

ณรงค์ ไวปัญญา. (2551). คุณภาพให้บริการของห้างหุ้นส่วนจา กัด ออนเดอะเวย์ ชิปปิ้ง. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยบูรพา.

ธานินทร์ สุวงค์สาร. (2546). **การอบรมการให้บริการสาหรับการให้บริการสาหรับพยาบาลโรงพยาบาลรามาธิบดี.** กรุงเทพฯ : โรงพยาบาลรามาธิบดี.

นพมาศ ธีรเวคิน. (2539). **จิตวิทยาสังคม**. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

นายิกา เดิดขุนทด. (2549). **เครื่องมือประเมินคุณภาพบริการห้องสมุดยุคใหม่.** กรุงเทพฯ : อินฟอร์เมชั่น.

นิพนธ์ อำพิน. (2546). **การพัฒนาคุณภาพการให้บริการหน่วยงานภาครัฐ :ศึกษาเปรียบเทียบสถานีตำรวจตามโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน.** วิทยานิพนธ์ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (รัฐศาสตร์) กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

นิรุทธ์ สุขเจริญ. (2549). **ความคิดเห็นของคณะกรรมการอาสาสมัครเกษตรตำบลที่มีต่อโครงการอบรมอาสาสมัครเกษตรและอาสาสมัครยุวเกษตรในจังหวัดเชียงใหม่.** รายงานการวิจัย เชียงใหม่ : สำนักงานเกษตรจังหวัดเชียงใหม่ กรมส่งเสริมการเกษตร.

บุญเรียง ขจรศิลป์. (2534). **วิธีวิจัยการศึกษา.** พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ : พิชาญพรินติ้ง.

ปภัศร ชัยวัฒน์ และคณะ. (2555). **การศึกษาคุณภาพการบริการของสถานพยาบาลในระบบประกันสังคม.** รายงานการศึกษาวิจัย ได้รับทุนอุดหนุนการวิจัย จากกองทุนประกันสังคม กรุงเทพฯ : สำนักงานประกันสังคม ประจำปี พ.ศ. 2555.

ประชา ลิ้มวงษ์ทอง. (2551). **คุณภาพการให้บริการงานธุรการคดีศาลจังหวัดเดชอุดม อำเภอเดชอุดม จังหวัดอุบลราชธานี.** วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2537). **จิตวิทยาสังคม**. กรุงเทพฯ : แพร่พิทยา อินเตอร์เนชั่นแนล.

พงศ์สัณห์ ศรีสมทรัพย์ และปิยะนุช เงินคล้าย. (2553). **เอกสารประกอบการสอนวิชาระเบียบวิธีวิจัย.** หลักสูตรรัฐศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาสหวิทยาการเพื่อการพัฒนาท้องถิ่น กรุงเทพฯ : คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

พรกมล ชูนุกูลพงษ์. (2554). **การให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของศาลเยาวชนและครอบครัวกลาง**. วิทยานิพนธ์ พุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.

พรนิภา ยันนาคี และคณะ (2546). **การสำรวจความต้องการการจัดการศึกษาในระดับปริญญาตรีในจังหวัดลพบุรี.** กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

พระมหาเอกอมร ฐิตปญฺโญ (คงตางาม). (2553). **ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานตามหลักสาราณียธรรม ขององค์การบริหารส่วนตำบล ในอำเภอดอนมดแดง จังหวัดอุบลราชธานี**. วิทยานิพนธ์ พุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.

พิมพ์ชนก ศันสนีย์. (2549). **ปัจจัยกำหนดคุณภาพของการบริการตามการรับรู้ของผู้บริโภคในจังหวัดเชียงใหม่.** วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ บัณฑิตวิทยาลัย เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

ภัทรวุฒิ อุตภิระ. (2544). **คุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่.** วิทยานิพนธ์ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

ยงยุทธ ฟูพงศ์ศิริพันธ์ และคณะ. (2546). **การจัดการตลาด.** กรุงเทพฯ : เพียร์สัน เอ็ดดูเคชั่น.

ราชบัณฑิตยสถาน. **พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542.** พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ : อักษรเจริญทัศน์.

วีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์. (2543). **คุณภาพในการบริการ.** กรุงเทพฯ : ประชาชน.

ศรรธัย สอนเกิดสกุล. (2545). **ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารองรัฐและเอกชนในเขตอำเภอเมืองจังหวัดระยอง.** วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ชลบุรี : มหาวิทยาลัยบูรพา.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์. 2546. **การบริหารการตลาดยุคใหม่.** กรุงเทพฯ : ธรรมสาร.

สมิต สัชฌุกร. (2546). **การต้อนรับและการบริการที่เป็นเลิศ**. กรุงเทพมหานคร : วิญญูชน.

สำนักงานอัยการจังหวัดร้อยเอ็ด. (2557). **ข้อมูลทั่วไปของสำนักงานอัยการจังหวัดร้อยเอ็ด.** [สืบค้นเมื่อวันที่ 15 กันยายน 2557] จาก http://www.ro.ago.go.th.

สำนักงานอัยการสูงสุด. (2557). **ข้อมูลทั่วไปของสำนักงานอัยการสูงสุด.** [สืบค้นเมื่อวันที่ 15 กันยายน 2557] จาก http://www.ago.go.th/history.php.

สำนักงานอัยการสูงสุด. (2558). **ข้อมูลทั่วไปของสำนักงานอัยการสูงสุด.** [สืบค้นเมื่อวันที่ 5 พฤษภาคม 2558] จาก http://www.ago.go.th/function_2.php.

สุชา จันทร์เอม. (2550) **จิตวิทยาสังคม**. กรุงเทพฯ : แพร่พิทยา อินเตอร์เนชั่นแนล.

สุดาดวง เรืองรุจิระ. (2540). **ระเบียบวิธีวิจัยตลาดเบื้องต้น**. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : ประกายพรึก.

สุทธิการต์ ชูทอง. (2551). **ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการของเทศบาลตำบลบางละมุง อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี.** ปัญหาพิเศษ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานโยบายสาธารณะ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.

สุพัตรา สุภาพ. (2545) **สังคมวิทยา,** พิมพ์ครั้งที่ 22. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.

สุวารี เหล่าอรรคะ. (2547). **คุณภาพการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองมหาสารคาม.** วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

เสาวนิต ปทุมวัฒน์. (2545). **การประเมินคุณภาพการบริการตามความคิดเห็นของลูกค้าธนาคารประชาชน.** วิทยานิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยแม่โจ้.

อดุลย์ จาตุรงคกุล และเดือน จาตุรงคกุล. (2546) **การตลาดบริการ.** กรุงเทพฯ : เพียร์สัน เอ็ดดูเคชั่นอินโดไชน่า.

อาภากร ธาตุโลหะ และคณะ. (2553). **การศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการ**ของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพาภาคปลาย ปีการศึกษา 2552. ชลบุรี : มหาวิทยาลัยบูรพา.

อุทัย หิรัญโต. (2529) **สังคมวิทยาประยุกต์,** กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์.

อุไรวรรณ จันท์เจริญวงษ์. (2555). **คุณภาพการให้บริการธนาคารพาณิชย์ ในอำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี**. หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์.

Corral, S And Brewerton, A. (1999) The Needs Professional's Handbook : Your Guide to**Information Service Management.** London : Library Association Publishing.

Fled M.P. man, (1971) **Psychology in the Industrial Environment**, (London : Butterworthand Co.,Ltd., , p.3.

Hurlock E. (1998). **Adolescent Development**. New York : McGraw-Hill Book.

Kotler, P. 2003. **Marketing management.** New Jersey : Prentice-Hall. International, 2000.

Luthans Freeman. (1995). **Ogranization Behavioral,** 7th ed., Singapore : McGraw-Hill.

Mary L. Good. (2006). **Integrating the Individual and the Organization.** New York : Wiley.

Millett, J.D. (1954). **Management in the public service.** New York : McGraw – Hill Book Company, 1954

Nitecki, D.A. (2005). **Quality measurement of the Malaysian rail service using the SERVQUAL scale.** Retrieved from http://mgv_mm.edu.my/MMR?9703/970311.htm

Nunally Jum C., (1950). **Test and Measurements Assessment and Prediction**. New York : McGraw Hill Book Co., Inc., p.285.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. & Berry, L. L. (1990). **Delivering quality service :** Balancing Customer Percept ions and Expectations. New York: The Free Press.

Parasuranman, A., Zeithaml, V. & Berry, L. L. (1988). "SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. **Journal of Retailing**. 64(6), 12-40.