

บรรณานุกรม

- กรมกิจการพลเรือนทหารบก กองทัพบก. (2552). การวิจัยเรื่อง การมีส่วนร่วมของประชาชน ในการแก้ไขปัญหาความไม่สงบในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้ การวิจัยเรื่อง การมีส่วนร่วมของประชาชนในการแก้ไขปัญหาความไม่สงบในพื้นที่สามจังหวัด ชายแดนภาคใต้. กรุงเทพฯ: กรมกิจการพลเรือนทหารบก กองทัพบก.
- กสิกิจ ทบบัณฑิต. (2548). การมีส่วนร่วมของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี ในกิจกรรมการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม. ปัญหาพิเศษ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- กนกรัษฎ์ อธิรัฐ. (2542). การมีส่วนร่วมในเรื่องการป้องกันและจัดการป่าชุมชนคงใหญ่: กรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบลก่อน้อย อำเภอหัวสะพาน จังหวัดอำนาจเจริญ. วิทยานิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต, คณะพัฒนาสังคม, สถาบันบัณฑิต พัฒนบริหารศาสตร์.
- กนกวรรณ สวัสดิ์รัฐกิจ. (2544). การศึกษาความสัมพันธ์ของการออมแต่ละประเภทกับการ เจริญเติบโตทางเศรษฐกิจ. กรุงเทพฯ: คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ขนิษฐา เล็กรุ่งเรือง. (2548). ความพึงพอใจในบริการผู้ป่วยงานอุบัติเหตุและฉุกเฉิน โรงพยาบาลสิงห์บุรี. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการบริหาร ทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- จุฑารัตน์ เพ็ญเขตต์วิทย์. (2547). การพัฒนาคุณภาพบริการของศูนย์สุขภาพชุมชน สังกัด กระทรวงสาธารณสุขที่คัดสรร. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.
- จรงค์ มงคลธรรม. (2548). การให้บริการตามหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าของโรงพยาบาล พระปกเกล้า ตามทัศนะของผู้รับบริการธนาคารเกียรตินาคิน. วิทยานิพนธ์ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- จันจิรา จุฑะสร. (2547). ความพึงพอใจของนักลงทุนในตลาดหุ้นต่อประสิทธิภาพในการ ให้บริการของบริษัทหลักทรัพย์เกียรตินาคิน. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตร มหาบัณฑิต, สาขาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ชัยเสฏฐ์ พรหมณี. (2549). ทำอย่างไรให้ลูกค้าเป็นขาประจำ. กรุงเทพฯ: เนชั่นมัลติมีเดียกรุ๊ป.

- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. (2547). การตลาดบริการ. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดเคชั่น.
- ชัยเสฏฐ์ พรหมสมณ. (2549). ทำอย่างไรให้ลูกค้าเป็นขาประจำ. กรุงเทพฯ: เนชั่นมัลติมีเดียกรุ๊ป.
- ชาญณรงค์ วิริยะดี. (2546). การให้บริการของพนักงานเทศบาลตำบลท่าช้าง จังหวัดจันทบุรี ในทัศนะของประชาชนผู้ใช้บริการ. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขานโยบายสาธารณะ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ดวงโกลม ณรงค์หนู. (2548). ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการให้บริการของ สำนักงานประกันสังคม: กรณีศึกษาสำนักงานประกันสังคมจังหวัดฉะเชิงเทรา. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการบริหารทั่วไป, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- คฤดี มณีนรัตน์. (2548). ภาพพจน์การบริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในทัศนะของลูกค้าธนาคารฯ สาขาจันทบุรี อำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาบริหารทั่วไป, วิทยาลัยบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ถวัลย์ วรเทพพิพัฒน์. (2539). การประเมินผลนโยบาย: ประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และความเป็นธรรม ของนโยบาย. กรุงเทพฯ: คณะรัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ทิพย์วรรณ ลิ้มแสง. (2550). การมีส่วนร่วมของกลุ่มสตรีในการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม ในเขตพื้นที่เทศบาลเมืองระยอง. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- นิคม สะอาดเยี่ยม. (2549). ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ศึกษาเฉพาะกรณี สาขาซีคอนแควร์ กรุงเทพมหานคร. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขานโยบายสาธารณะ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- นิรันดร์ ปรัชญกุล. (2546). ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านฉาง. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขานโยบายสาธารณะ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- นุศรินทร์ แสงนวล. (2548). ปัญหาในการดำเนินโครงการพัฒนาคุณภาพการบริการของ บมจ. ธนาคารกรุงไทย: ศึกษากรณี สาขาในสำนักงานเขตระยอง. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขานโยบายสาธารณะ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา.

- เบญจพร วิจิตรปิยะกุล. (2547). *ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อบริการของศูนย์บริการ*
โตโยต้าพัตยา (1998) สาขาศรีราชา ภายหลังการนำนโยบายชีเอสมาปฏิบัติ.
 ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการบริหารทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัย,
 มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ปิติชัย รังสิยานนท์. (2547). *ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่*
กรุงเทพมหานคร: ศึกษากรณีสำนักงานเขตบึงกุ่ม. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตร
 มหาบัณฑิต, สาขาการบริหารทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ปิยะ ลำแรงตระกูล (2545). *ความรู้ความเข้าใจโครงการธนาคารประชาชนเขตเทศบาล อำเภอ*
ท่าชนะ จังหวัดสุราษฎร์ธานี. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขา
 การบริหารทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ปิ่นแก้ว ศิรวรรณดี. (2548). *ความคาดหวังของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการบริการของสำนักงาน*
ประปาศรีราชา. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการบริหารทั่วไป,
 บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ปัญญา ฮวดเฮง. (2551). *คุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)*.
 ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการบริหารทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัย,
 มหาวิทยาลัยบูรพา.
- พรพรรณ เกิดในมงคล. (2541). *ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคาร*
ไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน): ศึกษากรณีฝ่ายการต่างประเทศ 2 ศูนย์การค้า
ต่างประเทศ. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขานโยบายสาธารณะ,
 วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- พลหัตถ์ สิงหพรกิจ. (2547). *ความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา*
จำกัด (มหาชน) สังกัดเขตส่วนภูมิภาค เขต 24. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตร
 มหาบัณฑิต, สาขาการบริหารทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- พัฒนวรรณ สุกกล้า. (2548). *ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการธนาคารพาณิชย์ในเขต*
อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต,
 สาขาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- พิเศษฐ เดชอุดมศิริ. (2548). *ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการด้านเงินสดของ บจม.*
ธนาคารกสิกรไทย หลังการรื้อปรับระบบ ศึกษากรณี: สาขาในเขตเมือง จังหวัด
 ชลบุรี. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขานโยบายสาธารณะ,
 วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.

เพชรินทร์ สิงห์พันธ์. (2549). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อโครงการประกันคุณภาพ
 ถ้วนหน้า (30 บาท รักษาทุกโรค) กรณีศึกษาโรงพยาบาลตราด. ปัญหาพิเศษ
 รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยบริหารรัฐกิจ,
 มหาวิทยาลัยบูรพา.

เพ็ญจันทร์ แสนประสาน และคณะ. (2548). การจัดการทางการแพทย์เพื่อความปลอดภัย.
 กรุงเทพฯ: สุขุมวิทการพิมพ์.

มณฑล สังข์ชัย. (2550). บทบาทการมีส่วนร่วมของชุมชนเกี่ยวกับสถานการณ์ยาเสพติดที่อยู่ใน
 ในความดูแลของสถานีตำรวจภูธรเขาสมิง. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตร
 มหาบัณฑิต, สาขาบริหารทั่วไป, วิทยาลัยบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.

รัชดา ตันติสารศาสน์. (2548). ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ณ โรงพยาบาลทันตกรรม
 คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร
 มหาบัณฑิต, สาขานโยบายสาธารณะ, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.

เรืองอุไร วรรณโก. (2547). การประเมินการให้บริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด มหาชน
 สาขาตราด ในทัศนะของผู้ใช้บริการ. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตร
 มหาบัณฑิต, สาขาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.

วัฒน์ สิริไพบูลย์. (2551). ในการศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาเรื่อง “การมีส่วนร่วมของ
 คณะกรรมการชุมชนในการพัฒนาชุมชนเทศบาลตำบลหนองบัว. ปัญหาพิเศษ
 รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ,
 มหาวิทยาลัยบูรพา.

วีรพงษ์ เกลิมจิรรัตน์. (2548). คุณภาพในการบริการ. กรุงเทพฯ: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี
 (ไทย-ญี่ปุ่น).

ศรีรัฐ ชัชวาลปรีชา. (2547). คุณภาพในการให้บริการของฝ่ายทะเบียนรถและฝ่ายใบอนุญาต
 ขับรถ: ศึกษากรณี สำนักงานขนส่งจังหวัดชลบุรี. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตร
 มหาบัณฑิต, สาขา นโยบายสาธารณะ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา.

สมหญิง เปรมประเสริฐ. (2546). ศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อการชำระเงินกู้คืนของสมาชิก
 โครงการธนาคารประชาชน ศึกษาเฉพาะ: กรณีธนาคารออมสินสาขาระยอง อำเภอ
 เมือง จังหวัดระยอง. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการบริหาร
 ทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา.

- สิริมา เกตุแก้ว. (2547). *ความคาดหวังและการได้รับการของแผนกลูกค้าสัมพันธ์: กรณีศึกษา บริษัท แอ็ดวานซ์ อินโฟร์เซอร์วิส จำกัด (มหาชน)*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการบริหารทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สุทธิ ปันมา. (2548). *ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาภาพสินธุ์*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขานโยบายสาธารณะ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สุนทร เกิดแก้ว. (2547). *การบริหารโครงการ: การติดตาม ควบคุมและประเมินผล*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สุทธิศักดิ์ ช่วยเมืองปักษ์. (2551). *การอนุรักษ์ทรัพยากรป่าไม้ของประชาชนในโครงการป่าชุมชนบ้านน้ำเลา ตำบลบ้านโคก อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบูรณ์*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สันติ วิริยะรังสฤษฎ์ และเสริมศักดิ์ สุกรวรรณ. (2548). *ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของธนาคารในเขตกรุงเทพมหานคร*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขานโยบายสาธารณะ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- แสงชัย โชติพงษ์ศิริสกุล (2547). *ปัจจัยที่ทำให้ลูกค้ามาใช้บริการด้านเงินฝากของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาเพชรเกษม ซอย 114*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการบริหารทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- อรพิน กาบสลับ. (2549). *การมีส่วนร่วมของเกษตรกรผู้เลี้ยงกุ้งในการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมป่าชายเลนในชุมชนลุ่มแม่น้ำแคว*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- อดุลย์ หริรักษ์เสาวนีย์. (2547). *ความพึงพอใจและสภาพปัญหาลูกค้าต่อการให้บริการของ บมจ. ธนาคารกสิกรไทย เขตอำเภอบางละมุง*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขานโยบายสาธารณะ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- อนุชา อานามวัฒน์. (2547). *การประเมินคุณภาพการให้บริการของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาจันทร์บุรี ตามทัศนะของผู้ใช้บริการ*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.

อนรุักษ์ มหาวิวัฒน์. (2548). *ความพึงพอใจของลูกค้าและของพนักงานธนาคารกสิกรไทย*
 ในเขต 33. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการบริหารทั่วไป,
 บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา.

อรุณลักษณ์ พรหมทัตตานนท์. (2547). *ความคิดเห็นของประชาชนต่อการบริการของศาลจังหวัด*
จันทบุรี. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการบริหารทั่วไป,
 บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา.

อัจฉรา ประเสริฐบัญชาชัย. (2544). *ประสิทธิภาพในการดำเนินงานของธนาคารพาณิชย์*.
 กรุงเทพฯ: คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

อารีวัล มหาธนรัตน์. (2550). *คุณภาพบริการการแพทย์แผนไทยในศูนย์ส่งเสริมสุขภาพแผนไทย*
จังหวัดจันทบุรี. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการบริหารทั่วไป,
 บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา.

Yamane, T. (1973). *Statistics-An Introductory Analysis*. Tokyo: Aoyama Gakuin University.