

บรรณานุกรม

- กิตติพงษ์ วิเชียรสมุทร. (2551). *ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลปลับพลานารายณ์ อำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- เกศินี ดีพร้อมทรัพย์. (2546). *ปัญหาและอุปสรรคในการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001: 2000 ไปพัฒนาองค์กรของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน): กรณีศึกษาความคิดเห็นของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในเขตจังหวัดสมุทรปราการ*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ขจร ก่อเกียรติวนิช. (2551). *ความคาดหวังของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพในการบริการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ สาขาตึกหีบ จังหวัดชลบุรี*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานโยบายสาธารณะ, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- จามจุรี จันทรัตน์. (2543). *ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาจังหวัดสงขลา*. ภาคนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิตมหาบัณฑิต สาขาพัฒนาสังคม, คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- จินตนันท์ เดชะคุปต์. (2549). *จิตวิทยาการบริการ*. (พิมพ์ครั้งที่ 12). นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- จินตนา บุญบงการ. (2539). *การสร้างจิตสำนึกการให้บริการกับการปรับปรุงการบริการภาครัฐ*. กรุงเทพฯ: คณะกรรมการปฏิรูประบบราชการ.
- ฉัตยาพร เสมอใจ. (2547). *การตลาดธุรกิจบริการ*. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: เอ็กสเปอร์เน็ท.
- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. (2549). *การตลาดบริการ*. (พิมพ์ครั้งที่ 8). กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ณรงค์ ไวปัญญา. (2551). *คุณภาพการบริการของห้างหุ้นส่วนจำกัด ออนเดอะเวย์ ชีปปีง*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจมหาวิทยาลัยบูรพา.
- ทรงธรรม เทียงตรง. (2548). *ความพึงพอใจของผู้มารับบริการต่อการให้บริการของฝ่ายทะเบียนรถ สำนักงานขนส่งจังหวัดสมุทรสาคร*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐศาสตร์, คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

เทศบาลตำบลมะขามเมืองใหม่. (2551). *แผนพัฒนาเทศบาลสามปี (2551 - 2553)*. จันทบุรี:

เทศบาลตำบลมะขามเมืองใหม่.

ธนธิป สุมาลัย. (2549). *ความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการต่อการให้บริการงานด้านการทะเบียนราษฎร เทศบาลตำบลบางนกแขวก อำเภอบางคนที จังหวัดสมุทรสาคร*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐศาสตร์, คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

ธัญวรรณ ธารศักดิ์. (2551). *การศึกษาคุณภาพการบริการของพนักงานธนาคารชนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาศรีราชา จังหวัดชลบุรี*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.

ธีรลักษณ์ ทิววงศ์. (2547). *ความสามารถและแนวทางทางพัฒนาการดำเนินงานตามมาตรฐานโรงพยาบาลของโรงพยาบาลสมเด็จพระบรมราชเทวี ณ ศรีราชา*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.

นงลักษณ์ บุญบง. (2541). *ตัวประกอบคุณภาพการบริการในแผนกผู้ป่วยนอก ตามความคาดหวังของผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลรัฐ กรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล, คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

นงลักษณ์ สุขสงบ. (2547). *ปัจจัยที่มีผลต่อความคึกของประชาชนที่มาใช้บริการ ณ สำนักงานเขตบางกะปิ กรุงเทพมหานคร: ศึกษาเฉพาะกรณี งานทะเบียนราษฎร*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

นรเศรษฐ์ จันทนป, ร.ท. (2550). *ความคาดหวังและความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของผู้เข้าทำศัลยกรรมเย็บผมบริเวณหลังศีรษะ*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.

นิติพล ภูตะโชติ. (2549). *การบริหารการขาย*. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเลชั่น.

นิรันดร์ ปรัชญกุล. (2546). *ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านฉาง*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขานโยบายสาธารณะ, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.

ประภาวดี สืบสนธิ์. (2546). *คุณภาพการบริการในสถาบันบริการสารสนเทศอุดมศึกษา*.

นนทบุรี: สาขาศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

ปณิศา ลัญจนาพันธ์. (2548). *หลักการตลาด*. กรุงเทพฯ: บิสิเนสเวิร์ด.

- ประสิทธิ์ พรณพิสุทธิ์. (2540). ประสบการณ์และมุมมองการพัฒนาชนบท. วารสารเทศาภิบาล 88(5), หน้า 45 - 55.
- ปริญญา นิวัฒน์กุล. (2546). ความพึงพอใจของประชาชนต่อโครงการปรับขยายเวลา
การให้บริการประชาชนของกระทรวงมหาดไทย ของสำนักทะเบียนอำเภอเมืองชลบุรี
จังหวัดชลบุรี. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขานโยบายสาธารณะ,
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ปัญญา ฮวดเฮง. (2551). คุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)
สาขามบตาพุด. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารทั่วไป,
วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- พิชยกร กาศสกุล. (2545). ความคาดหวังด้านคุณภาพบริการของผู้มารับบริการในโรงพยาบาล
ราชวิถี. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขานโยบายสาธารณะ,
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ยุคลธร บุญรอด. (2550). ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหาร
ส่วนตำบลบ้านบึง อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตร
มหาบัณฑิต สาขาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ระวีวรรณ สวนจันทร์. (2538). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นเกี่ยวกับบทบาทและ
สถานภาพของสตรีไทยของนักศึกษาวิทยาลัยครูพระนครศรีอยุธยา. วิทยานิพนธ์ปริญญา
ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาพัฒนาสังคม, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- รัชณี เต็มอุดม. (2548). ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการของศูนย์สุขภาพชุมชน
จังหวัดนครพนม. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาการศึกษา,
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2539). พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พุทธศักราช 2539. กรุงเทพฯ:
ราชบัณฑิตยสถาน.
- วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์. (2548). การตลาดธุรกิจบริการ. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- ศิวพร หว่างสิงห์. (2545). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการมีส่วนร่วมในกิจกรรม โครงการพัฒนาและ
รับรองคุณภาพโรงพยาบาล กรณีศึกษาโรงพยาบาลไทรนครินทร์. ปัญหาพิเศษ
รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สมชาย กิจยรรยง. (2536). สร้างบริการ สร้างความประทับใจ. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น.

- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (2547). *คู่มือคำอธิบายและแนวทางการปฏิบัติตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546*. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ.
- สิริรัตน์ จำปาศรี. (2543). *แนวทางการปรับปรุงโรงพยาบาลของรัฐ. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยบูรพา*.
- สุขุม นวลสกุล. (2538). *การทำงานที่ดีต้องมีหัวใจบริการ. ใน เอกสารประกอบการประชุมวิชาการเวชกรรมสังคม. กรุงเทพฯ: ม.ป.ท.*
- สุดารัตน์ ชนะวัฒน์ปัญญา. (2544). *ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดจันทบุรี. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานโยบายสาธารณะ, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา*.
- สุทธิการ์ต ชูทอง. (2551). *ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการของเทศบาลตำบลบางละมุง อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานโยบายสาธารณะ, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา*.
- สุโท เจริญสุข. (2525). *หลักจิตวิทยาและพัฒนาการของมนุษย์. กรุงเทพฯ: แพรววิทยา*.
- สุนา อยู่โพธิ์. (2544). *ตลาดบริการ (Marketing for Service). กรุงเทพฯ: บิ๊กโพธิ์เพรส*.
- เสกสรร วัฒนพงษ์. (2542). *ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาการประสานงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจทางหลวงกับเจ้าหน้าที่ตำรวจภูธรในเขตพื้นที่ทางหลวงหมายเลข 34 (บางนา - บางประกง). วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์*.
- เสกสิทธิ์ สุวรรณโชติ. (2550). *ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียน อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานโยบายสาธารณะ, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา*.
- อเนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อดุลพัฒน์กิจ. (2548). *จิตวิทยาการบริการ (Service Psychology Comprehension Strategies and Trend). กรุงเทพฯ: เพรส แอนด์ ดีไซน์*.
- อรรช อาษาฤทธิ. (2541). *ตัวประกอบคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลศูนย์และโรงพยาบาลทั่วไปตามความคาดหวังของผู้ป่วยในภาคใต้. วิทยานิพนธ์พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการบริหารการพยาบาล, คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย*.

- เอกสิทธิ์ รัตน์ะ. (2548). *ความพึงพอใจของประชาชนในบริการของด่านศุลกากรปาดังเบซาร์ อำเภอสะเตาะ จังหวัดสงขลา*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานโยบายสาธารณะ, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- Good, C. V. (1959). *Dictionary of Education*. New York: Mcgraw - Hill Co.
- Kolasa, B. J. (1969). *Introduction to Behavior Science for Business*. New York: John Willey and Sons.
- Parasuraman, A. & Berry, L. L. (1991). *Marketing Service: Compating Through Quality*. New York: Free Press.
- Parasuraman, A., Zeithamal, V.A. & Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Jouranal of Marketing*, 46 (6), pp. 41 - 50.
- _____. (1988). SERVQUAL: a multi - item scale for measuring consumer perception of service quality. *Journal of Retailing*. 64(1), pp. 12 - 40.
- Millet, J. D. (1954). *Management in Public Service*. New York: McGraw - Hill Book Company.
- Wahimen, B. B. (1973). *Dictionary of Behavior Science*. New York: limton Education.
- Webster's New World Dictionary*. (1966). New York: Compact School the World.
- Yamane, T. (1967). *Statistics: An Introductory analysis*. (2nd ed.). New York: Harper and Row.