

บรรณานุกรม

- เกศินี ดีพร้อมทรัพย์. (2546). ปัญหาและอุปสรรคในการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001: 2000 ไปพัฒนาองค์กรของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน): กรณีศึกษาความคิดเห็นของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในเขตจังหวัดสมุทรปราการ. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการบริหารทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- กันธรัตน์ กิตติวรภรณ์. (2551). ความคิดเห็นของผู้บริโภคที่มีต่อร้านนานาภัณฑ์ ซูเปอร์มาร์เก็ต อำเภอเมือง จังหวัดสระแก้ว. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- คำนวน ประสมผล. (2547). สร้างวัฒนธรรมการบริการ. กรุงเทพฯ: ผู้จัดการ.
- จิตินันท์ เดชะคุปต์. (2543). จิตวิทยาบริการ (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. (2546). การตลาดบริการ. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- ณรงค์ ไวยปัญญา. (2551). คุณภาพการบริการของ ห้างหุ้นส่วนจำกัด อ่อน เดอะ เวย์ ซิปป์. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ธีรลักษณ์ ทิววงศ์. (2547). ความสามารถและแนวทางทางพัฒนาการดำเนินงานตามมาตรฐานโรงพยาบาลของโรงพยาบาลสมเด็จพระบรมราชเทวี ณ ศรีราชา. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, สาขาการบริหารการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- นวลลักษณ์ บุญบง. (2541). ตัวประกอบคุณภาพบริการในแผนกผู้ป่วยนอก ตามความคาดหวังของผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลรัฐ กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการบริหารการพยาบาล, คณะพยาบาลศาสตร์, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์. (2540). ระเบียบวิธีการวิจัยทางสังคมศาสตร์ (พิมพ์ครั้งที่ 7). นครปฐม: เจริญผล.
- บุญสรวง จาคกุลสวัสดิ์. (2549). ความคาดหวังกับสภาพการบริการจริงของเจ้าหน้าที่บุคลากรด้านพิธีการศุลกากร สำนักงานศุลกากรท่าอากาศยานกรุงเทพ ตามการรับรู้ของตัวแทนออกของ. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการบริหารทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา.

- พรพรรณ เกิดในมงคล. (2542). ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ศึกษากรณี: ฝ่ายการค้าระหว่างประเทศแหลมฉบัง. ปัญหาพิเศษ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขานโยบายสาธารณะ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- พรรณภา เชื้อพุดตาล. (2547). ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดชลบุรี. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, สาขาการบริหารการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- พัชนี เชยจรรยา, เมตตา วิวัฒน์นุกุล และถิรนนท์ กอนวัชรวิมส์. (2541). แนวคิดหลักนิเทศศาสตร์ (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพฯ: ข้าวฟ่าง.
- พัชร ปิ่นทอง. (2548). พฤติกรรมและปัจจัยที่มีต่อการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์เครื่องหนังประเภท กระเป๋าและรองเท้าของผู้บริโภคและภาวะตลาดและการปรับตัวทางการตลาดของ วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SME). วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาบริหารธุรกิจ, คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- พิเชษฐ เดชอุดมศิริกุล. (2542). ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการด้านเงินสดของ บมจ. ธนาคารกสิกรไทยหลังรื้อปรับระบบ: ศึกษากรณีเขตอำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี. ภาคนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขานโยบายสาธารณะ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- พิภพ อุดร. (2547). สามประสานเพื่อความเป็นเลิศทางธุรกิจบริการ. กรุงเทพฯ: เวลา.
- มนต์ชัย พินประเสริฐ. (2547). ความคิดเห็นของประชาชนต่อการดำเนินงาน โครงการหมู่บ้านปลอดยาเสพติด อำเภอเมืองระยอง จังหวัดระยอง. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขานโยบายสาธารณะ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ยุพาวรรณ วรรณวานิชย์. (2548). การจัดการตลาดบริการ. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์รุ่งแสงการพิมพ์.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2539). พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525. กรุงเทพฯ: ราชบัณฑิตยสถาน.
- ลำไย แม้นเสถียร. (2546). ความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพบริการของแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลบางปะกง อำเภอบางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทรา. ปัญหาพิเศษ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการบริหารทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- วิจURY สิมะโชคดี. (2543). คุณภาพ คือ การปรับปรุง. กรุงเทพฯ: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น).

วีรพงษ์ เกลิมจิระรัตน์. (2543). คุณภาพในงานบริการ. กรุงเทพฯ: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น).

วีรรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์. (2547). การวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการของห้างสรรพสินค้า โดยใช้ เครื่องมือประเมินคุณภาพ SERVQUAL. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาบริหารธุรกิจ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย.

ศิวพร หว่างสิงห์. (2545). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการมีส่วนร่วมในกิจกรรมโครงการพัฒนาและ รับรองคุณภาพโรงพยาบาล: กรณีศึกษาโรงพยาบาลไทยนครินทร์. ปัญหาพิเศษ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการบริหารทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา.

ศุภกิจ ชมประยูร. (2544). ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อบริการธนาคารอัตโนมัติ: ศึกษาเฉพาะกิจ บมจ. ธนาคารกสิกรไทย. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการบริหาร ทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา.

สมชาย รัตนคำชูวงศ์. (2542). ความคิดเห็นในการประกอบอาชีพราชการของนิสิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต, สาขารัฐศาสตร์, คณะรัฐศาสตร์, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

สมิต สัตตบุตร. (2548). การประเมินคุณภาพบริการ. วารสารเพื่อคุณภาพ, 11(82), 40-41.

สำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง. (2554). สถิติประชากรจากทะเบียนบ้าน.

สมุทรปราการ: ที่ทำการปกครองอำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ.

สิทธิชัย อุปกรณ์ศิริกร. (2546). การยอมรับของวิศวกรการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 2 ภาคกลาง จังหวัดชลบุรี ต่อกำหนดระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002 มาใช้กับองค์กร. ปัญหาพิเศษ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการบริหารทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา.

สิริมา เกตุแก้ว. (2547). ความคาดหวังและการได้รับบริการของแผนกลูกค้าสัมพันธ์: ศึกษากรณี บริษัท แอ็ดวานซ์ อินโฟร์เซอร์วิส จำกัด (มหาชน). ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตร มหาบัณฑิต, สาขาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.

สิริรัตน์ จำปาศรี. (2543). แนวทางการปรับปรุงโรงพยาบาลของรัฐ กรณีศึกษาโรงพยาบาล เวชศาสตร์เขตร้อน. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการบริหารทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา.

สุกัญญา ดังตรงสิทธิ์. (2550). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อสินค้าของร้านวัสดุก่อสร้าง กรณี ศึกษาร้านค้าวัสดุก่อสร้างที่ตั้งอยู่ถนนเส้นทางโรจนะ ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาธุรกิจระหว่างประเทศ, คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.

สุขุม นวลสกุล. (2538). ทำงานให้ดีขึ้นต้องมีหัวใจบริการ. ใน เอกสารประกอบการประชุมวิชาการ เวชกรรมสังคม (หน้า 16-21). ม.ป.ท.

สุจิตรา บุญรัตพันธุ์. (2542). ระเบียบวิธีวิจัยสำหรับรัฐประศาสนศาสตร์. กรุงเทพฯ:

คณะรัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

สุธินี แท่นทรายทอง. (2548). ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของสำนักงาน เลขาธิการคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตร์ มหาบัณฑิต, สาขาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.

สุนันทา อ่อนรัมย์. (2548). ความคิดเห็นของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครที่มีต่อการให้บริการ ของรถไฟฟ้ามหานคร. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการบริหาร ทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.

สุพัฒน์ สหชัยรุ่งเรือง. (2551). ความคิดเห็นของผู้ใช้บริโภคต่อปัจจัยในการตัดสินใจซื้อวัสดุ ก่อสร้างร้านขายวัสดุก่อสร้าง อำเภอพนสนิมคม จังหวัดชลบุรี. ปัญหาพิเศษ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการบริหารงานท้องถิ่น, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.

เสริมพันธ์ สาริมาณ. (2544). การศึกษาความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวที่มีต่อสถานที่ท่องเที่ยวและ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในเขตอุทยานแห่งชาติน้ำตกพลิ้ว จังหวัดจันทบุรี. ปัญหาพิเศษ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขานโยบายสาธารณะ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา.

อนุวัฒน์ สุขขุติกุล และคณะ. (2542). ขั้นตอนการทำการกิจกรรมพัฒนาคุณภาพ รูปแบบสำหรับบริการ สุขภาพ (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: สถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล.

อรชร อาชาฤทธิ. (2541). ตัวประกอบคุณภาพบริการของโรงพยาบาลศูนย์และ โรงพยาบาลทั่วไป ตามความคาดหวังของผู้ป่วยในภาคใต้. วิทยานิพนธ์พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการบริหารการพยาบาล, คณะพยาบาลศาสตร์, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

อรรณพ ทองหล่อเลิศ. (2550). คุณภาพการให้บริการของห้างหุ้นส่วนเอราวัณ เทลคอม. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัย การบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.

- อาทิตย์ สุขสะอาด. (2544). การประเมินประสิทธิภาพการให้บริการของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาแหลมงอบ ตามทัศนะของผู้ใช้บริการ. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขานโยบายสาธารณะ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- อิสรา ปาลิวงส์. (2552). การศึกษาความพึงพอใจในการให้บริการติดตั้งพื้นที่พ็อกซ์ กรณีศึกษา บริษัท บี.ที.ที. คอมสตรัคชั่น จำกัด. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการจัดการทางวิศวกรรม, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- เอนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อดุลพัฒน์กิจ. (2548). จิตวิทยาบริการ. กรุงเทพฯ: อดุลพัฒน์กิจ.
- Yamane, T. (1967). *Elementary Sampling Theory*. New York: Prentice Hall.
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multi-item scale for measuring consumer perception of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.