

บรรณานุกรม

- กรมการปกครอง. (2543). *การจัดทำแผนพัฒนาตำบลขององค์การบริหารส่วนตำบล*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ส่วนท้องถิ่น
- กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น. (2542). *พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542*. กรุงเทพฯ: กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น.
- _____. (2551). *การบริหารจัดการภารกิจถ่ายโอน*. วันที่ค้นข้อมูล 15 กรกฎาคม 2556, เข้าถึงได้จาก <http://www.dla.go.th/dla/dss.jsp>
- กฤษณ์ สุคนธาพรศรี. (2548). *ความพึงพอใจในการใช้บริการสนามกีฬาโรงเรียนชุมชนแหลมวงของผู้นำปกครองนักเรียนและชุมชน*. ม.ป.ท.
- กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. (2545). *คู่มือการจัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนากีฬาแห่งชาติ ฉบับที่ 3 (พ.ศ. 2545-2549)*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ดอกเบญจ
- _____. (2548). *รายงานประจำปี 2548 กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา*. กรุงเทพฯ: กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา.
- กิจจุฑา ไกรวาส และโกวิท กระจำ. (2551). *การวิเคราะห์ข้อมูลทางรัฐประศาสนศาสตร์*. ชลบุรี: วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- เชมกฤตกรณ์ มณีจันทร์. (2547). *การศึกษาสภาพปัญหาและความต้องการของผู้ใช้บริการเรือโดยสารที่มีต่อการให้บริการของบริษัทรอบครว่นสง*. ปัญหาพิเศษ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- จักรพันธุ์ นาคสุข. (2551). *คุณภาพการให้บริการของศูนย์กีฬาสะพานน้ำสนามกีฬาสมโภช เชียงใหม่ 700 ปี*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาบริหารการพัฒนา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยแม่โจ้.
- จังหวัดเพชรบูรณ์. (2554). *คู่มือแนวทางการจัดการขั้นตอนการให้บริการ จังหวัดเพชรบูรณ์*. วันที่ค้นข้อมูล 15 กรกฎาคม 2556, เข้าถึงได้จาก http://www.phetchabun.go.th/myweb/book_file/2553/15032555.pdf

- จินตนา อุปทุม. (2551). *ประสิทธิภาพการให้บริการสนามกีฬาจังหวัดพระนครศรีอยุธยาขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพระนครศรีอยุธยา*. รายงานการศึกษาอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการปกครองท้องถิ่น, วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น, มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- ฉัตรพร เสมอใจ. (2547). *การจัดการและการบริการ*. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ด ยู เคชั่น.
- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. (2549). *การตลาดบริการ* (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพฯ: ศ.เอเชียเพรส.
- จิตติมา เหล่าสัมฤทธิ์. (2553). *การพัฒนาคุณภาพการให้บริการสนามกีฬายิงปืนของการกีฬาแห่งประเทศไทย*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาการบริหารธุรกิจ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต.
- ณัฐพร แก้วชื่น. (2553). *ความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการสนามกีฬาจังหวัดพิษณุโลก*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขานโยบายสาธารณะ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยนเรศวร.
- ธีระ อินทรลาวัณย์. (2547). *ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อผู้บริหารท้องถิ่นในเขตเทศบาลตำบลบ้านยาง อำเภอสายบุรี จังหวัดสระบุรี*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขารัฐศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- นคร ณ ลำปาง. (2545). *ความหมายบริการสาธารณะ*. เอกสารการประชุมสัมมนาวิชาการและการบริหารงานวิจัย ประจำปี 2545. เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- นภดล เก้งบุรี. (2549). *คุณภาพการให้บริการของสนามกีฬาองค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูน*. เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- นิภา ประชีพนาย. (2550). *ความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการสนามกีฬาขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี*. รายงานการศึกษาอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการปกครองท้องถิ่น, วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น, มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- ปริญดา เลิกสายเฟื่อง. (2545). *ความคาดหวังของผู้บริหารในธุรกิจประกันวินาศภัยต่อคุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ปานจิต บุรณสมภพ. (2548). *ความพึงพอใจของนิสิตต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนและประมวลผล*. งานนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาพัฒนาสังคม, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- มหาวิทยาลัยมหิดล. (2550). *คู่มือเทคนิคการให้บริการด้วยใจ*. วันที่ค้นข้อมูล 15 กรกฎาคม 2556, เข้าถึงได้จาก <http://chaiyaphum.dlt.go.th/exchange/exchange2.pdf>

- ยุวดี สติพิทักษ์วงศ์. (2547). *การจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น*. สารนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขารัฐศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ลือชัย วงษ์ทอง. (2550). *ระเบียบวิธีวิจัยทางรัฐประศาสนศาสตร์*. จันทบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา.
- วิลาวัลย์ พรรณจิตร. (2552). *ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการศูนย์วิทยาศาสตร์การแพทย์ชลบุรี*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- วีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์. (2539). *คุณภาพในการบริการ* (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: โครงการสนับสนุนเทคนิคอุตสาหกรรม สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น).
- _____. (2543). *คุณภาพในงานบริการ 1*. กรุงเทพฯ: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น).
- วีระพงษ์ บางท่าไม้, ภาสินี ค้างเดช และพรชลิต จุราภัยวงศ์. (2543). *การวิจัยสถานภาพการกีฬาแห่งประเทศไทย*. กรุงเทพฯ: สำนักงานการกีฬาแห่งประเทศไทยภูมิภาค.
- วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์. (2548). *การตลาดธุรกิจบริการ*. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ด ยู เคชั่น.
- วัชรภรณ์ สุริยาภิวัฒน์. (2546). *วิจัยธุรกิจยุคใหม่*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ศักดิ์พิสุทธิ์ อัครศิริธีรกุล. (2544). *ความคาดหวังของวัยรุ่นที่มีต่อการเป็นแบบอย่างที่ดีของพ่อแม่*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ศิริพร วิษณุมหิมาชัย. (2548). *การสร้างความประทับใจแก่ลูกค้าด้วยคุณภาพและคุณค่าในงานบริการ*. การค้นคว้าแบบอิสระศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาสังคมศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ สมชาย หิรัญกิตติ สุดา สุวรรณภิรมย์ ลัทธิตการ ศรีวะรมย์ และชวลิต ประภาวนนท์. (2541). *กลยุทธ์การตลาด การบริหารการตลาด และกรณีศึกษา*. กรุงเทพฯ: ไคมอน อิน บิสซิเนส เวิร์ด.
- ไศจิรัตน์ ศิริรัตนสุวรรณ. (2546). *การศึกษาความคาดหวังของประชาชนต่อคุณภาพด้านการบริการ* จัดเก็บภาษีของฝ่ายรายได้ สำนักงานเขตลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขานโยบายสาธารณะ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สมวงศ์ พงศ์สถาพร. (2546) *การสื่อสารการตลาดแบบผสมผสาน Practical IMC*. กรุงเทพฯ: มิตรภาพ.
- สมิต สัมฤทธิ์. (2542). *การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ*. กรุงเทพฯ: วิทยุชุมชน.
- _____. (2548). *ศิลปะการให้บริการ*. กรุงเทพฯ: วิทยุชุมชน.

- สำนักงานรัฐมนตรี. (2544). แผนพัฒนาการกีฬาแห่งชาติ ฉบับที่ 3 (พ.ศ. 2545-2549). กรุงเทพฯ: นิเวศนิมิตการพิมพ์ (1996).
- สิริมา เกตุแก้ว. (2547). ความคาดหวังและการได้รับบริการของแผนกลูกค้าสัมพันธ์: กรณีศึกษา บริษัท แอ็ดวานซ์ อินโฟร์เซอร์วิส จำกัด (มหาชน). ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สุระ ชาญวัตร. (2543). ปัญหาการดำเนินงานลานกีฬากรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาพลศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- สุรางค์ จันทร์โสม. (2544). จิตวิทยาพัฒนาการ. กรุงเทพฯ: อักษรบัณฑิต.
- สุขสนั่น อินทะไชย์. (2548). การศึกษาการให้บริการประชาชนด้านการออกกำลังกายในสนามกีฬาจังหวัดขอนแก่น. ขอนแก่น: มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- โสภิต จันทรชลอ. (2553). การศึกษาความพึงพอใจต่อวิธีการชำระเงินค่ารถรับ-ส่งนักเรียน. กรุงเทพฯ: โรงเรียนอัสสัมชัญ.
- องค์การบริหารส่วนจังหวัดระนอง. (2548). วารสารเพื่อการประชาสัมพันธ์องค์การบริหารส่วนจังหวัดระนอง ประจำปีเดือนกันยายน 2548. สุราษฎร์ธานี: อธิชา มีเดีย.
- _____. (2551). เอกสารระเบียบวาระการประชุมสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัดระนอง สมัยสามัญ สมัยที่ 1. ระนอง: องค์การบริหารส่วนจังหวัดระนอง.
- _____. (2554 ก). สถิติผู้มาใช้บริการสนามกีฬาจังหวัดระนอง. ระนอง: ฝ่ายกีฬาและนันทนาการ สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัด.
- _____. (2554 ข). งานข้อมูลเรื่องร้องเรียน ประจำปี 2554. ระนอง: ฝ่ายบริหารทั่วไป สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดระนอง.
- _____. (2555 ก). งานข้อมูลติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาสามปีองค์การบริหารส่วนจังหวัดระนอง. ระนอง: องค์การบริหารส่วนจังหวัดระนอง.
- _____. (2555 ข). แผนพัฒนาสามปีองค์การบริหารส่วนจังหวัดระนอง พ.ศ.2555-2557. ระนอง: ฝ่ายนโยบายและแผน กองแผนและงบประมาณ องค์การบริหารส่วนจังหวัดระนอง.
- อรุณ วิชกิจ. (2548). ความคาดหวังของผู้ใช้บริการรถตู้โดยสารระหว่างกรุงเทพมหานครกับต่างจังหวัด. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขานโยบายสาธารณะ, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- อาศยา โชติพานิช (2550). เทคนิคการให้บริการ. วันที่ค้นข้อมูล 15 กรกฎาคม 2556, เข้าถึงได้จาก <http://www.tsu.ac.th/IRR/files/paper07.doc>
- เอนก สุวรรณบัณฑิต. (2548). จิตวิทยาบริการ. กรุงเทพฯ: เพรส แอนด์ ดีไซน์.

- Gronroos. (1990). *Quality/ selection definitions, models and methods in use, The Nature of Service and Service Quality*. Retrieved July 14, 2013, from <http://www.ukoln.ac.uk/metadata/desire/quality/appendix-3.html>
- Kotler, P. (1997). *Marketing Management: Analysis Planning Implementation and Control*. (9th ed.). New Jersey: Prentice-Hall.
- Millet, J. D. (1954). *Management in the Public Service*. New York: McGraw-Hill.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). *A conceptual Model of Service*. Illinois, Dow Jones-Irwin: Business Publishing.
- Simon, H. A. (1960). *Administrative Behavior*. New York: The Macmillan Company.
- Vroom, H V. (1964). *Work and Motivation*. Now York: Wiley and Sons.