

บรรณานุกรม

- กรรณ ก้าวคำ. (2550). *ความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อพิธีการศุลกากรในการนำเข้าสินค้าภายใต้รูปแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียวที่สำนักงานศุลกากรท่าเรือกรุงเทพ*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาพัฒนาสังคม, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- กฤษ วรรณรัฐสุทธิ์. (2547). *ความคิดเห็นของผู้ประกอบการในเขตอุตสาหกรรมส่งออกต่อการปฏิบัติพิธีการตรวจปล่อยสินค้าทางศุลกากร กรณีศึกษาที่ทำการศุลกากรประจำเขตอุตสาหกรรมส่งออก (นิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ ลำพูน)*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาการบริหารธุรกิจ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- กฤษณ์ มหาวิวิฬห์. (2531). *ทัศนคติในการดำเนินงานเบื้องต้นของประธานกรรมการหมู่บ้านตามโครงการรณรงค์คุณภาพชีวิตและความจำเป็นพื้นฐาน: ศึกษาเฉพาะกรณีจังหวัดชัยนาท*. วิทยานิพนธ์สังคมศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาสังคมศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- กุสุมา ทวนทอง. (2552). *ความคิดเห็นของผู้นำเข้า-ส่งออก ที่มีต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- กิตติวัฒน์ ปัญญาเกียรติ. (2553). *ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของด่านศุลกากรอรัญประเทศ*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- กิ่งพร ทองใบ. (2533). *ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยลักษณะองค์การกับประสิทธิผลขององค์การภาครัฐบาลในการบริหารราชการไทย*. วิทยานิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรดุษฎีบัณฑิต, สาขาการบริหารและการพัฒนา, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- เกรียงศักดิ์ กำลังเจริญ. (2545). *ความคิดเห็นของพนักงานการทำอากาศยานแห่งประเทศไทยที่มีต่อนโยบายแปรรูปรัฐวิสาหกิจ*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาสังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา, บัณฑิตวิทยาลัย, สถาบันราชภัฏพระนคร.
- จินตนา บุญบงการ. (2539). *การสร้างจิตสำนึกการให้บริการกับการปรับปรุงบริการภาครัฐ*. กรุงเทพฯ: ฟอร์แมทพริ้นติง.
- จิรวรรณ บุญพิทักษ์. (2553). *คุณภาพการบริการของศูนย์บริการผลิตภัณฑ์สุขภาพเบ็ดเสร็จสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดจันทบุรี*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.

- คูยิต มณีรัตน์. (2546). ภาพพจน์การบริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในทรรศนะของลูกค้าของธนาคารฯ: ศึกษาเฉพาะกรณีสาขาจันทบุรี อำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขานโยบายสาธารณะ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ธีระชัย จาตุรงค์สวัสดิ์. (2553). ทฤษฎีบริการสาธารณะในกฎหมายปกครองฝรั่งเศส ข้อคิด แนวทางการใช้และระบบกฎหมาย. วันที่ค้นข้อมูล 7 มิถุนายน 2553, เข้าถึงได้จาก http://thaiaixois.online.fr/etc/chai_service1.htm
- พันดร ธนะกุลบริรักษ์. (2552). คู่มือจัดองค์ความรู้ มาตรฐานการให้บริการ สำนักงานการศึกษาต่อเนื่อง. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ธงชัย สันติวงษ์. (2533). องค์การและการบริหารงาน. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- ธันยวัชร ไชยตระกูลชัย. (2545). คิดใหม่การตลาด. กรุงเทพฯ: ผู้จัดการ.
- นพมาศ ชีระเวทิน. (2542). จิตวิทยาสังคมกับชีวิต (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- นกุลยา ส่งสวัสดิ์. (2544). ความคาดหวังของประชาชนต่อคุณภาพบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลสมเด็จพระปิ่นเกล้า กรมแพทย์ทหารเรือ. ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา.
- บุญธรรม คำพอ. (2520). การศึกษาความแตกต่างระหว่างผู้ยอมรับและไม่ยอมรับวิทยากรแผนใหม่: ศึกษาเฉพาะกรณีมูลนิธิบูรณะชนบท หมู่ที่ 10 ตำบลโพธิ์งาม อำเภอสรรคบุรี จังหวัดชัยนาท. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาอาชีพศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ประมวลระเบียบปฏิบัติศุลกากร. (2544). ภาค 5 สิทธิประโยชน์ทางภาษีอากร. กรุงเทพฯ: กรมศุลกากร.
- ปัญญา เพียรวิวัฒน์. (2555). ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการงานสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลท่าหลวง อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- พรเพ็ญ เพชรสุขศิริ. (2531). การวัดทัศนคติ. นครปฐม: มหาวิทยาลัยมหิดล.
- มหาวิทยาลัยรามคำแหง. (2553). บทที่ 4 กฎหมาย. วันที่ค้นข้อมูล 23 มิถุนายน 2553, เข้าถึงได้จาก <http://www.ru.ac.th>
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2532). ปทานุกรมสังคมวิทยา. กรุงเทพฯ: อักษรเจริญทัศน์การพิมพ์.

- รัฐกานต์ สุขสว่าง. (2538). *ความคิดเห็นของนายกเทศมนตรีและปลัดเทศบาลต่อการจัดการขยะมูลฝอยในเขตเทศบาล*. ภาคนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาพัฒนาสังคม, บัณฑิตวิทยาลัย, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- รุ่ง แก้วแดง และชัยณรงค์ สุวรรณสาร. (2536). *แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิผลและประสิทธิภาพองค์การ*. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- เรืองวิทย์ แสงรัตน. (2522). *ความคิดเห็นและความสนใจของนักเรียนเตรียมทหารเกี่ยวกับอัตราการเพิ่มประชากรของประเทศไทย*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาอาชีวศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ลัดดา สมนา. (2544). *ความคิดเห็นของบุคลากรสถาบันอุดมศึกษาที่มีต่อการบริจาคโลหิต*. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาศึกษาศึกษาศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- วรา ไกรกลาง. (2554). *ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการน้ำประปาหมู่บ้านในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลหนองปลาไหล อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการบริหารงานท้องถิ่น, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- วันชัย แอน์ลอย. (2545). *ความพึงพอใจของประชาชนในบริการของด่านศุลกากรประจวบคีรีขันธ์*. รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการบริหารทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- วัลดา ปินชาเว็น. (2543). *ความพึงพอใจของบริษัทผู้ออกหลักทรัพย์ต่อการให้บริการงานทะเบียนหลักทรัพย์ (ประเทศไทย) จำกัด*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการบริหารทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- วีรยุทธ หวันแสง. (2546). *แนวทางการปรับปรุงระบบการให้บริการศุลกากรของที่ทำการศุลกากรประจำเขตอุตสาหกรรมส่งออกนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน*. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการบริหารทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- วิชาดิ พินิชกุล. (2548). *ความคิดเห็นของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลเนินสูง อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการบริหารทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา.

- วิโรจน์ สัตยสันต์สกุล. (2538). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรภายหลังการปรับโครงสร้างองค์กรใหม่: ศึกษาเฉพาะกรณีจังหวัดละโว้*. ภาคนิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการจัดการพัฒนาระบบ, คณะพัฒนาระบบ, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- วีรพงษ์ เกลิมจิระรัตน์. (2539). *คุณภาพในงานบริการ*. กรุงเทพฯ: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น).
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2534). *กลยุทธ์การตลาด*. กรุงเทพฯ: พัฒนาศึกษา.
- ศิริวรรณ วุ่นจินดา. (2554). *ความพึงพอใจของผู้มีสิทธิรับเงินบำนาญการเกษียณอายุ: กรณีศึกษาของคลังและพัสดุ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์*. ภาคนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาพัฒนาระบบ, คณะพัฒนาระบบ, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- สมชาย นาคพลั้ง. (2550). *ความพึงพอใจของประชาชนในบริการของสำนักงานเขตบางพลัด กรุงเทพมหานคร*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สมพงษ์ เกษมสิน. (2521). *การบริหารงานบุคคล*. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- อนุชา จันทร์พรม. (2551). *ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการไปรษณีย์: ศึกษากรณีที่ทำกรไปรษณีย์กลาง กรุงเทพมหานคร*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- อรรณู จุฑนอม. (2549). *ความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการด้านพิธีการศุลกากรขาเข้าของสำนักงานศุลกากรท่าเรือกรุงเทพ*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- อินทิรา จันทร์ฐ. (2552). *ความคาดหวังและการรับรู้จริงต่อคุณภาพการบริการสายการบินต้นทุนต่ำที่ให้บริการในประเทศไทย*. สารนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิตมหาบัณฑิต, สาขาการจัดการ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- Best, J.W. (1977). *Research in Education*. Englewood Cliffs, New Jersey : Prentice Hall.
- Etzioni, A. (1964). *Modern organizations*. Englewood Cliffs, N.J.: Prentice Hall.
- Morgan, C.T. & R. A. King. (1971). *Introduction to Psychology* (4th ed). Tokyo: International Student McGraw-Hill Hongkong.
- Friedlander, F. & Pickl, H. (1968). *Components of Effectiveness in Small Organization*. NEW YORK: McGraw-Hill.
- Foster, C. R. (1952). *Psychology of Life Adjustment*. Chicago: American Technical Society.
- Oskamp, S. (1977). *Attitudes and Opinions*. New Jersey: Prentice Hall.

Millet, J.D. (1954). *Management in the Public Service*. NEW YORK: McGraw-Hill.

Remmer, H.H. (1954). *Introduction to Opinion and Attitude Measurement*. New York: Harper and Brothers Publisher.

Shaw, M. E. & wright, J. M. (1976). *Scale for the Measurement of Attitude*. New York: McGraw Hill Book.

มหาวิทยาลัยบูรพา
Burapha University