

บรรณานุกรม

- กรมการขนส่งทางบก. (2554). *ประวัติกรมการขนส่งทางบก*. วันที่ค้นข้อมูล 14 ตุลาคม 2555, เข้าถึงได้จาก http://www.dlt.go.th/th/index.php?option=com_content&view=article&id=67:2009-09-17-10-08-24&catid=38
- เกศสินี กลั่นบุญชัย. (2540). *ความคาดหวังของผู้รับบริการพยาบาลต่อการบริการของโรงพยาบาลเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- จิตตินันท์ เฉชะคุปต์. (2549). เจตคติและความพึงพอใจในการบริการ. ใน *เอกสารการสอนชุดจิตวิทยาการบริการหน่วยที่ 8-15*. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- จินตนา บุญบงการ. (2539). *การสร้างจิตสำนึกการให้บริการกับการปรับปรุงการบริการภาครัฐ*. กรุงเทพฯ: ฟอรัมพริ้นติ้ง.
- ฉลองศรี พิมลสมพงศ์. (2546). *การวางแผนและพัฒนาตลาดการท่องเที่ยว*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- นิตยาพร เสมอใจ. (2545). *การจัดการและการตลาดบริการ*. กรุงเทพฯ: ศ. เอเซียเพรส.
- ชัชวาลย์ ทัดศิวัช. (2554). *คุณภาพการให้บริการ: มุมมองในเชิงวิชาการ*. วันที่ค้นข้อมูล 14 ตุลาคม 2555, เข้าถึงได้จาก http://www.tpa.or.th/writer/read_this_book_topic.php?pageid=1&bookID=1285&read=true&count=true
- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. (2549). *การตลาดการบริการการ*. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ทศพร ศิริสัมพันธ์. (2549). แนวคิด ทฤษฎีและหลักการรัฐประศาสนศาสตร์ในการตรวจสอบถ่วงดุล. ใน *ประมวลสาระชุดวิชา แนวคิด ทฤษฎีและหลักการรัฐประศาสนศาสตร์หน่วยที่ 7* (หน้า 12-19) (พิมพ์ครั้งที่ 3). นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ธีรกิติ นวรัตน์ ณ อยู่ธยา. (2547). *การตลาดสำหรับการบริการ: แนวคิดและกลยุทธ์*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- นงลักษณ์ เสถียร. (2543). *ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการมาใช้บริการที่กรมการขนส่งทางบก: ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานขนส่งจังหวัดสมุทรปราการ สาขาอำเภอพระประแดง*. ภาคนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาการบริหารจัดการ, คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ.
- นราศรี ไวนิชกุล และชูศักดิ์ อุดมศรี. (2545). *ระเบียบวิธีวิจัยธุรกิจ*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

- นิติพล ภูตะโชติ. (2549). *การบริหารการชาย*. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- บดี ปุຍายนันท์, พรหมินทร์ เมธากาญจนศักดิ์, พิภาพร เอี่ยมธูรพจน์, รักชนก แสงภักดีจิต, ชลธิชา มุสสุโกโส และศิริกานต์ สุวรรณผู. (2548). *ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการโดยหน่วยงานภาครัฐในจังหวัดหนองคาย*. หนองคาย: มหาวิทยาลัยขอนแก่น วิทยาเขตหนองคาย.
- บริษัท เทคโนโลยี มีเดีย จำกัด. (2547). *การตรวจสอบการเงื่อนไขความปลอดภัยที่ไม่ควรมองข้าม*. วันที่ค้นข้อมูล 14 ตุลาคม 2555, เข้าถึงได้จาก <http://www.technologymedia.co.th/article/articleview.asp?id=180>
- ปณิศา ลัญชันนันท์. (2548). *หลักการตลาด*. กรุงเทพฯ: ชรรรมสาร.
- ปิยวรรณ รอดรีน. (2551). *ความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบางคูวัด อำเภอเมืองปทุมธานี จังหวัดปทุมธานี*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาการจัดการทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- พระราชกฤษฎีกาให้ใช้พระราชบัญญัติการขนส่ง พ.ศ. 2497 ในส่วนที่เกี่ยวกับการขนส่งประจำทางด้วยรถยนต์ ในท้องที่จังหวัดพระนครและจังหวัดธนบุรี พ.ศ. 2497. (2497, 1 พฤษภาคม). *ราชกิจจานุเบกษา*. หน้า 1.
- พัฒน์พงศ์ วัฒนชาติกันันท์. (2547). *ความคาดหวังของผู้ใช้บริการต่อสถานตรวจสอบการเอกชน (ตรอ.): กรณีศึกษาจังหวัดชลบุรี*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขานโยบายสาธารณะ, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ไพริน ศรีคง. (2544). *ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของข้าราชการขนส่งจังหวัดศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานขนส่งจังหวัดระยอง*. งานนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขานโยบายสาธารณะ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- มูลนิธิเพื่อผู้บริโภค. (2554). *มูลนิธิเพื่อผู้บริโภค เครือข่ายความปลอดภัยทางถนน จับมือไทยพีบีเอส เปิดพื้นที่แจ้งข่าวเพื่อความปลอดภัยสาธารณะ*. วันที่ค้นข้อมูล 22 ตุลาคม 2555, เข้าถึงได้จาก http://www.consumerthai.org/main/index.php?option=com_content&view=article&id=1821:2011-07-01-17-56-46&catid=130:2010-11-05-07-01-12&Itemid=185
- ยุพาวรรณ วรรณวานิชย์. (2548). *การตลาดบริการ*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

- วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา. (2552). *คู่มือการจัดทำปัญหาพิเศษสำหรับนิสิตหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ฉบับสมบูรณ์*. ชลบุรี: วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- วัชรภรณ์ สุริยาวัฒน์. (2546). *วิจัยธุรกิจยุคใหม่*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วิมลรัตน์ ปิยนามวานิช. (2550). *การศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดพังงา*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาการจัดการทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.
- วีรพงษ์ เกลิมจิรรัตน์. (2539). *คุณภาพในงานบริการ (Quality in Service) (พิมพ์ครั้งที่ 2)*. กรุงเทพฯ: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น.
- วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์. (2548). *การตลาดธุรกิจบริการ*. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ศรกมล กุบโคกกรวด. (2548). *ความคาดหวังและการรับรู้ของผู้โดยสารชาวไทยต่อคุณภาพการให้บริการของบริษัท ไทยแอร์เอเชีย จำกัด*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาการตลาด, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.
- ศรีรัฐ ชะวาลย์ปรีชา. (2548). *คุณภาพในการให้บริการของฝ่ายทะเบียนรถและฝ่ายใบอนุญาตขับรถ: ศึกษากรณีสำนักงานขนส่งจังหวัดชลบุรี*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขานโยบายสาธารณะ, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์, ปริญ ลักข์ตานนท์, ศุภร เสรีรัตน์ และองอาจ ปทะวานิช. (2541). *การบริหารการตลาดยุคใหม่*. กรุงเทพฯ: ซีระฟิล์มและไซเท็กซ์.
- สมชาย กิจยรรยง. (2536). *เทคนิคการจัดฝึกอบรมอย่างมีประสิทธิภาพ*. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- สมวงศ์ พงศ์สถาพร. (2550). *เคล็ดลับไม่ลับการตลาดบริการ (พิมพ์ครั้งที่ 2)*. กรุงเทพฯ: ยูนิซีแอล บุ๊คส์.
- สโรชา แพร่ภาษา. (2549). *ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น: องค์การบริหารส่วนจังหวัดละพอง อำเภอมือง จังหวัดละพอง*. วารสารวิชาการมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา, 14(21), 106-122.
- สำนักงานขนส่งจังหวัดชลบุรี. (2554). *สถิติการให้บริการตรวจสภาพรถและตรวจสอบรถตาม พ.ร.บ. รถยนต์*. ชลบุรี: ฝ่ายตรวจสภาพรถ สำนักงานขนส่งจังหวัดชลบุรี.
- สำนักงานคณะกรรมการจัดระบบการจราจรทางบก. (2545). *โครงการศึกษาวิเคราะห์สาเหตุของอุบัติเหตุด้านการจราจรทางบก: แนวทางแก้ไขปัญหาอุบัติเหตุจราจรทางบก*. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการจัดระบบการจราจรทางบก.
- สำนักงานปลัดกระทรวงคมนาคม. (2554). *ประวัติกรมการขนส่งทางบก*. วันที่ค้นข้อมูล 22 ตุลาคม 2555, เข้าถึงได้จาก <http://vigportal.mot.go.th/portal/site/PortalMOT/about/dlt/>

- สุภาพร นามวงศ์อนุสรณ์. (2545). *ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการดำเนินงานทะเบียนรถ ศึกษากรณีสำนักงานขนส่งจังหวัดจันทบุรี*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการบริหารทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สุวรรณรัตน์ วรรณพัฒน์. (2554). *ปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการสำนักงานขนส่งจังหวัดสกลนคร*. ปัญหาพิเศษศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการจัดการ, คณะศิลปศาสตร์และวิทยาการจัดการ, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดสกลนคร.
- อนุวัฒน์ ศุภชติกุล. (2542). *ขั้นตอนการทำการกิจกรรมพัฒนาคุณภาพ*. กรุงเทพฯ: ดีไซน์.
- เอนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อุดมพัฒน์กิจ. (2548). *จิตวิทยาบริการ*. กรุงเทพฯ: เพรส แอนด์ ดีไซน์.
- Buzzell, R. D., & Gale, B. T. (1987). *The PIMS Principles: Linking Strategy to Performance*. New York: Free Press.
- Bitner, M. J. (1992). Building service relationships: It's all about promises. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 23, 246-251.
- Cooper, D., & Schindler, P. (2003). *Business Research Methods* (11th ed.). New York: McGraw-Hill.
- Cronin, J. J., & Taylor, S. A. (1992). Measuring service quality: A reexamination and extension. *Journal of Marketing*, 56(7), 55-68.
- Crosby, P. B. (1982). *Quality is Free*. New York: McGraw-Hill.
- Egel, J. F. (1993). *Consumer Behavior* (7th ed.). New York: Dryden Press.
- George, D., & Reurink, J. H. (1991). Customer service in public administration. *Public Administration Review*, 51(3), 263-264.
- Goetsch, D. L., & Davis, S. B. (1997). *Total Quality*. Columbus, OH: Prentice Hall.
- Gronroos, C. (1982). Relationship approach to marketing in service contexts: The marketing and organizational behavior interface. *Journal of Business Research*, 20(1), 3-17.
- Kathryn, M. B., & David, C. M. (1994). *Management* (2nd ed.). New York: McGraw-Hill.
- Khantanapha, N. (2000). *An empirical study of service quality in part-time MBA Program in private and public universities in Thailand*. Doctoral dissertation, Business Administration, Wayne Huizenga Graduate School of Business and Entrepreneurship, Nova Southeastern University.

- Kotler, P. (1997). *Marketing Management: Analysis, Planning, Implementation & Control* (9th ed.). Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hill.
- Kotler, P., & Anderson, A. R. (1987). *Strategic Marketing for Nonprofit Organizations*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.
- Kurtz, D. L., & Clow, K. E. (1998). *Services marketing*. New York: John Wiley & Sons.
- Lewis, R. C., & Booms, B. H. (1983). The marketing aspects of service quality. In L. Berry, G. Shostack, & G. Upah (Eds.), *Emerging Perspectives on Service Marketing* (99-107). Chicago, IL: American Marketing.
- Loudon, D. L. (1993). *Consumer Behavior* (4th ed.). New York: McGraw-Hill.
- Lovelock, C. H. (1996). *Service Marketing*. Upper Saddle River, NJ: Prentice-Hall.
- Lovelock, C. H., & Wright, L. K. (2003). *Principles of service marketing and Management*. Upper Saddle River, NJ: Prentice-Hall.
- Millet, J. D. (1954). *Management in the Public Service*. New York: McGraw-Hill.
- Oliver, P. E. (1993). Formal models of collective action, *Annual Review of Sociology*, 19, 271-300.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). *A Conceptual Model of Service*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hill.
- Rust, R. T., & Zahorik, A. J. (1993). Customer satisfaction, customer retention and market share. *Journal of Retailing*, 69, 193-215.
- Schmenner, R. W. (1995). *Service Operations Management*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.
- Shostack, G., & Upah, G. (Eds.). *Emerging Perspectives on Service Marketing*. Chicago, IL: American Marketing.
- Steve, M., & Cook, S. (1995). Practical teamwork for customer service. *Team Performance Management*, 1(3), 35-41.
- Vroom, W. H. (1964). *Work and Motivation*. New York: Wiley.
- Wisher, J. D., & Corney, W. J. (2001). Comparing practices for capturing bank customer feedback—internet versus traditional banking. *Benchmarking: An International Journal*, 8(3), 240-250.
- Wolman, B. B. (1973). *Dictionary of Behavioral Science*. London: Litton Educational Publishing.
- Yamane, T. (1973). *Statistics: An Introductory Analysis* (3rd ed.). New York: Harper & Row.

Zineldin, M. (1996). Bank strategy portioning and some determinants of bank selection.
International Journal of Bank Marketing, 14(6), 12-22.

มหาวิทยาลัยบูรพา
Burapha University