

บรรณานุกรม

- กองวิชาการและแผนงาน เทศบาลเมืองจันทบุรี. (2554). *แผนพัฒนาเทศบาล*. สำนักงานเทศบาลเมืองจันทบุรี.
- กานดา นามสง่า. (2546). *รูปแบบการติดต่อสื่อสารกับผลการปฏิบัติงานของปลัดเทศบาล ศึกษาเฉพาะกรณี : เทศบาลในจังหวัดระยอง จันทบุรี และตราด*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขานโยบายสาธารณะ, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.
- กุลชน ธนาพงศธร. (2528). *การบริหารงานบุคคล*. (พิมพ์ครั้งที่ 2). นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- โกวิทย์ พวงงาม. (2526). *การปกครองท้องถิ่นไทย*. (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพฯ: วิญญูชน.
- ชนินฐา เล็กรุ่งเรือง. (2548). *ความพึงพอใจในบริการผู้ป่วยงานอุบัติเหตุและฉุกเฉิน โรงพยาบาลสิงห์บุรี*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.
- จงรัก มงคลธรรม. (2548). *การให้บริการตามหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าของโรงพยาบาลพระปกเกล้า ตามทัศนะของผู้รับบริการ*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- จันทร์จิรา อินตะนนท์. (2551). *คุณภาพการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแจ้ห่ม อำเภอแจ้ห่ม จังหวัดลำปาง*. การศึกษาค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง.
- จิรวรรณ บุญพิทักษ์. (2552). *คุณภาพการบริการของศูนย์บริการผลิตภัณฑ์สุขภาพเบ็ดเสร็จสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดจันทบุรี*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.
- จุฑารัตน์ เพ็ญเขตต์วิทย์. (2547). *การพัฒนาคุณภาพบริการของศูนย์สุขภาพชุมชน สังกัดกระทรวงสาธารณสุขที่คัดสรร*. วิทยานิพนธ์พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารพยาบาล, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.

เจดศักดิ์ ชีวะก้องเกียรติ. (2534). เอกสารวิจัยส่วนบุคคล เรื่อง ความพึงพอใจในการได้รับบริการ
ของประชาชน ศึกษากรณีงานทะเบียนสำนักงานเขตจตุจักร. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัย
กรมการปกครองโรงเรียนนักปกครองระดับสูง.

มหาวิทยาลัยบูรพา
Burapha University

- ชนินทร์ ตั้งสุทธิทรัพย์. (2545). การประเมินผลการบริการประชาชนของสำนักงานทะเบียน
อำเภอตามมาตรฐานภาครัฐ ด้านระบบบริการภาคเอกชนและประชาชน (P.S.O. 107)
ศึกษาเฉพาะกรณีอำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี. ภาคนิพนธ์ปริญญา
รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขานโยบายสาธารณะ, บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ชรินิ เดชจินดา. (2535). ความพึงพอใจของผู้ประกอบการต่อศูนย์กำจัดกากอุตสาหกรรมแขวง
แสมคำ เขตบางขุนเทียน จังหวัด กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท
มหาบัณฑิต สาขาสิ่งแวดล้อม, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ชัยเสฏฐ์ พรหมศรี. (2549). ทำอย่างไรให้ลูกค้าเป็นขาประจำ. กรุงเทพฯ: เนชั่นมัลติมีเดียกรุ๊ป.
- ชาญชัย แสวงศักดิ์. (2542). กฎหมายเกี่ยวกับการบริหารราชการแผ่นดิน. กรุงเทพฯ: นิติธรรม.
- ชาญณรงค์ วิริยะลักกะ. (2546). การให้บริการของพนักงานเทศบาลตำบลท่าช้าง จังหวัดจันทบุรี
ในทัศนะของประชาชนผู้ใช้บริการ. ภาคนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาโยบายสาธารณะ, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ชูวงศ์ ฉายะบุตร. (2536). การให้บริการแบบครบวงจรแนวทางการให้บริการเชิงรุกของ
กรมการปกครอง. เทศาภิบาล, 88(5), หน้า 11 - 14.
- ทิวา ประสุวรรณ. (2547). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของพนักงาน
ส่วนตำบล ศึกษาเฉพาะกรณี ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแดง. ภาคนิพนธ์
ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป,
วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ธวัชชัย เจริญเทศประสิทธิ์. (2551). ปัจจัยที่มีผลต่อความคิดเห็นในการเลือกใช้บริการธนาคาร
กสิกรไทยในเขตอำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ธารินทร์ สว่างสุวรรณ. (2541). เอกสารประกอบการอบรมการให้บริการ สำหรับโรงพยาบาล
รามธิบดี กรุงเทพฯ: โรงพยาบาลรามธิบดี.
- นงนุช กิริติบำรุงพงษ์. (2546). ปัจจัยที่ใช้ในการพิจารณาเลือกเช่าอพาร์ทเมนต์และความพึงพอใจ
ในการใช้บริการเช่าอพาร์ทเมนต์ ศึกษาเฉพาะกรณี พนักงานโรงงานอุตสาหกรรม
อำเภอเมือง จังหวัดระยอง. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ,
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย.

- นกุลยา ส่งสวัสดิ์. (2545). ความคาดหวังของประชาชนต่อคุณภาพบริการแผนกผู้ป่วยนอก
โรงพยาบาลสมเด็จพระปิ่นเกล้า กรมการแพทย์ทหารเรือ. ปัญหาพิเศษ
รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยบูรพา.
- นิรันดร์ ปรัชญกุล. (2547). ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบล
บ้านฉาง. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานโยบายสาธารณะ,
วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- บุญเรือง โพธิ์นิล. (2551). คุณภาพการให้บริการสาธารณะของกองช่าง องค์การบริหารส่วน
จังหวัดเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสน
ศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ประทาน คงฤทธิ์ศึกษากร. (2525). การปกครองท้องถิ่นไทย. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- ปรัชญา เวสารัชช. (2523). องค์การกบฏก้าง. กรุงเทพฯ: จุฬารัณย์มหาวิทยาลัย.
- ปัญญา ฮวดเฮง. (2551). คุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน).
ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป,
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ปิติชัย รังสิยานนท์. (2547). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่
กรุงเทพมหานคร: ศึกษากรณีสำนักงานเขตบึงกุ่ม. ปัญหาพิเศษ
รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ปิ่นแก้ว ศิริวรรณดี. (2548). ความคาดหวังของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการบริการของสำนักงาน
ประปาศรีราชา. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป,
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.
- พรพรรณ เกิดในมงคล. (2541). ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารไทย
พาณิชย์ จำกัด (มหาชน) : ศึกษากรณีฝ่ายการต่างประเทศ 2 ศูนย์การค้าต่างประเทศ.
วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขานโยบายสาธารณะ. วิทยาลัยการ
บริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- พรณราย ทรัพย์ะประภา. (2526). จิตวิทยาอุตสาหกรรม. กรุงเทพฯ: ตรีณสถาน.
- พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
พ.ศ. 2542. (2543). รวมกฎหมายการปกครองส่วนท้องถิ่น. (หน้า 73 - 85). กรุงเทพฯ:
อสาธักรักษาดินแดน.

- พัฒนวรรณ สุกกล้า. (2545). ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการธนาคารพาณิชย์ในเขต
อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการบริหารทั่วไป. วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- พิชากกร กาศสกุล. (2545). ความคาดหวังด้านคุณภาพบริการของผู้มารับบริการในโรงพยาบาล
วิภาวดี. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป,
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.
- พิเชษฐ เฉลิมสุขศิริ. (2541). ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการด้านเงินสดของ บจก.
ธนาคารกสิกรไทย หลังการรื้อปรับระบบ ศึกษากรณี : สาขาในเขตเมือง จังหวัดชลบุรี.
ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขานโยบายสาธารณะ, วิทยาลัยการ
บริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- เพ็ญจันทร์ แสนประสานและคณะ. (2548). การจัดการทางการแพทย์เพื่อความปลอดภัย.
กรุงเทพฯ: สุขุมวิทการพิมพ์.
- ยุพาวรรณ วรรณวานิชย์. (2548). การจัดการการตลาดบริการ. กรุงเทพฯ: แสงขาว.
- รจิตรา สุจิตราพิทักษ์. (2553). คุณภาพการให้บริการของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลเมือง
อรัญญประเทศ (บ้านกิโลสอง). ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชา
การจัดการภาครัฐและภาคเอกชน, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ระเบียบกระทรวงมหาดไทย ว่าด้วยการกำหนดส่วนราชการของเทศบาล พ.ศ. 2541. (2542).
กฎหมายและระเบียบเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเทศบาล. (หน้า 139 - 140). กรุงเทพฯ:
สำนักบริหารราชการส่วนท้องถิ่น กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย.
- รัชดา ดันติสารศาสน์. (2548). ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ณ โรงพยาบาลทันตกรรม
คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร
มหาบัณฑิต สาขานโยบายสาธารณะ, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ลือชัย วงษ์ทอง. (2553). ความรู้เกี่ยวกับการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติโดยคอมพิวเตอร์เพื่อ
งานวิจัยทางสังคมศาสตร์. จันทบุรี: วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ ศูนย์การศึกษาจันทบุรี
มหาวิทยาลัยบูรพา.
- วนิดา ดวงอิน. (2550). การประเมินคุณภาพการให้บริการของสำนักงานพัฒนาชุมชน
อำเภอสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต,
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

- วารุณี อภิชาติบรรลือ. (2550). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของพนักงานเทศบาลเมืองจันทบุรี. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.
- วิมลสิทธิ์ หรยางกูร. (2526). พฤติกรรมมนุษย์กับสิ่งแวดล้อม มूलฐานทางพฤติกรรมเพื่อการออกแบบและวางแผน. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วีรพงษ์ เฉลิมจิรรัตน์. (2548). คุณภาพในการบริการ. กรุงเทพฯ: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น).
- ศรัณยา ภิบาลชนม์. (2526). การประเมินผลการให้บริการศูนย์บริการสาธารณสุขของเทศบาลเมืองมาบตาพุด. ภาคนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขานโยบายสาธารณะ, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ศิริลักษณ์ หาญสุรีย์. (2550). คุณภาพของการให้บริการรับชำระภาษี: กรณีศึกษา สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาบางนา. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ศุภวรรณ ฉินศิริเศรษฐ. (2553). คุณภาพการบริการของเทศบาลเมืองสระแก้ว จังหวัดสระแก้ว. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สมหมาย เปิกถนอม. (2551). ความพึงพอใจของนักศึกษาในการได้รับการบริการจากมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม. รายงานการวิจัยมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม.
- สุทธิ ปันมา. (2548). ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาภาพสินธุ์. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานโยบายสาธารณะ, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สุพร นวลตรีฉ่า. (2546). ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองขลุง จังหวัดจันทบุรี. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานโยบายสาธารณะ, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สุรศักดิ์ นานานุกูล. (2522). การบริหารงานผลิต:การบริหารงานโรงงานอุตสาหกรรมและกิจการบริหาร. (พิมพ์ครั้งที่ 2 ปรับปรุงและแก้ไข). กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- สุวารี เหล่าอรรค. (2547). คุณภาพการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองมหาสารคาม. การศึกษาค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขานโยบายสาธารณะ, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

เสถียร เหลืองอร่าม. (2522). *มนุษย์สัมพันธ์ในองค์กร*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
 หลุยส์ จำปาเทศ. (2533). *จิตวิทยาการจูงใจ*. กรุงเทพฯ: สามัคคีสาสน์.

องค์การบริหารส่วนตำบลเกาะช้างใต้. (2552). *การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะช้างใต้*. ตราด: องค์การบริหารส่วนตำบลเกาะช้างใต้.

องค์การบริหารส่วนตำบลท่าช้าง. (2552). *การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าช้าง*. จันทบุรี: องค์การบริหารส่วนตำบลท่าช้าง.

องค์การบริหารส่วนตำบลบางกะไชย. (2552). *การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางกะไชย*. จันทบุรี: องค์การบริหารส่วนตำบลบางกะไชย.

อรชร อาษาฤทธิ. (2541). *ตัวประกอบคุณภาพบริการของโรงพยาบาลศูนย์และโรงพยาบาลทั่วไปตามความคาดหวังของผู้ป่วยในภาคใต้*. วิทยานิพนธ์พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารการพยาบาล, บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

อรรพรรณ ทองหล่อเลิศ. (2550). *คุณภาพการให้บริการของห้างหุ้นส่วน เอราวิณ เทเลคอม*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.

อรุณลักษณ์ พรหมทัตตานนท์. (2547). *ความคิดเห็นของประชาชนต่อการบริการของศาลจังหวัดจันทบุรี*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.

อัจฉรา อารีตระกูลเลิศ. (2546). *ความเชื่อถือไว้วางใจของประชาชนต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กรณีศึกษาเฉพาะองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัดสระแก้ว*. ภาคนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขานโยบายสาธารณะ, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.

อุทัย หิรัญโต. (2523). *การปกครองท้องถิ่น*. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.