

บรรณานุกรม

- กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น. (ม.ป.ป.). การจัดการศึกษาท้องถิ่นตามที่กฎหมายกำหนดและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาท้องถิ่น. กรุงเทพฯ: สำนักงานประสานและพัฒนาการจัดการศึกษาท้องถิ่น.
- กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทย. (2547). คู่มือการจัดทำหลักเกณฑ์การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. กรุงเทพฯ: สำนักมาตรฐานการบริหารงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น.
- กิจจุฑา ไกรวาส และนันทนา สัตตจิตฺติ. (2546). ปัญหาความยากไร้ของกลุ่มอาชีพสามล้อถีบในจังหวัดชลบุรี: ศึกษากรณีโครงการพัฒนาระบบสวัสดิการสังคมสำหรับคนจนและคนด้อยโอกาส ในสังคมไทย สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย. กรุงเทพฯ: สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย.
- กิตติพัฒน์ อินทนิโลดม. (2543). การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน: ศึกษากรณีสำนักงานเขตคลองเตย. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.
- กุลธน ธนาพงศธร. (2528). การบริหารงานบุคคล. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- โกวิท พวงงาม. (2548). การปกครองท้องถิ่นไทย. (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพฯ: วิญญูชน.
- เจษฎา จันทูรานันท์. (2546). การสำรวจความคิดเห็นของประชาชนต่อการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอสอยดาว จังหวัดจันทบุรี. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ชัชวาล ทัดศิวัช. (2549). การวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม (Participatory Action Research - PAR): มิติใหม่ของรูปแบบวิธีวิจัยเพื่อการพัฒนาชุมชนระดับท้องถิ่น. (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก: www.polpacon7.ru.ac.th/download/article/การวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม.
- ชาญณรงค์ วิริยะลภะ. (2546). การให้บริการของพนักงานเทศบาลตำบลท่าช้าง จังหวัดจันทบุรี. ในทัศนะของประชาชนผู้ใช้บริการ. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขานโยบายสาธารณะ, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.

- ชูโชค ทิพย์โสทธิ. (2546). การสำรวจทัศนคติต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านงานทะเบียนราษฎร และบัตรประจำตัวประชาชน ของสำนักงานเขตบางนา. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ณรงค์ เพ็ชรประเสริฐ. (2541). การศึกษาความเป็นไปได้ของธุรกิจชุมชน. กรุงเทพฯ: ศูนย์ศึกษาเศรษฐศาสตร์การเมือง จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- _____. (2542). ธุรกิจชุมชน: เส้นทางที่เป็นไปได้. กรุงเทพฯ: สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย.
- ทะเบียนราษฎรอำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี. (2554, 30 พฤศจิกายน). จันทบุรี: ทะเบียนราษฎรอำเภอมะขาม.
- ทิวา ประสุวรรณ. (2546). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของพนักงานส่วนตำบลศึกษาเฉพาะที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแดง. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.
- นครินทร์ เมฆไตรรัตน์. (2548). การให้บริการของรัฐและการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. วารสารท้องถิ่นไทย, 1, หน้า 28.
- นงลักษณ์ สุขสงบ. (2547). ปัจจัยที่มีผลต่อความคิดเห็นของประชาชนที่มาใช้บริการ ณ สำนักงาน เขตบางกะปิ กรุงเทพมหานคร: ศึกษาเฉพาะกรณี งานทะเบียนราษฎร. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- นรเศรษฐ์ จันทนป. (2550). ความคาดหวังและความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของผู้เข้าทัศนศึกษาเยี่ยมชมเรือหลวงจักรีนฤเบศร. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- นารี นันตติกุล. (2544). ประสิทธิภาพของการบริหารจัดการเก็บภาษี โดยศึกษาเฉพาะมิติด้านความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบการให้บริการด้านภาษีของเทศบาล: ศึกษากรณีเทศบาลตำบลท่าข้าม อำเภอบางปะกง จังหวัดชลบุรี. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขานโยบายสาธารณะ, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.
- นิธิ เอียวศรีวงศ์ และชนินฐา สาระจูทะ. (2546). หลายมิติของความยากจน. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเที่ยงคืน.

- นิรันดร์ ปรัชญกุล. (2546). *ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านฉาง. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขานโยบายสาธารณะ, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.*
- บุญชู รัตติจินาทร, พ.ต.ท. (2545). *ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจนครบาลทองหล่อ. ภาคนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาพัฒนาสังคม, คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.*
- ประภาส ปิ่นตบแต่ง และกฤษฎา บุญชัย. (2542). *จากสิทธิมนุษยชนสู่สิทธิชุมชน: วิวาทะเสรีนิยมกับชุมชนนิยมในสังคมไทย.* (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก: http://www4.msu.ac.th/politics/chrm/bot/b_1.htm
- ปรีชา เปี่ยมพงษ์สานต์. (2535). *วิธีวิทยาการศึกษาสังคมไทยวิธีใหม่แห่งการพัฒนา.* กรุงเทพฯ: ฝ่ายข้อมูลและเผยแพร่ โครงการส่งเสริมองค์กรพัฒนาเอกชนไทย.
- แผนพัฒนาสามปี ประจำปี พ.ศ. 2555 - 2557 เทศบาลตำบลท่าหลวง อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี. (2555). *จันทบุรี: เทศบาลตำบลท่าหลวง.*
- เพญ์สุข มสุภรัตน์. (2545). *ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการจากชุมชนเจดีย์หักต่อการให้บริการของโรงพยาบาลแม่และเด็ก จังหวัดราชบุรี. ราชบุรี: โรงพยาบาลแม่และเด็ก.*
- ภาวิธ ศิริโยธา. (2553). *ความไม่เป็นธรรมและแนวทางการจัดสวัสดิการในทัศนะของพนักงานราชการกรมปลัดไว้ในเขตภาคตะวันออก. งานนิพนธ์หลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาเศรษฐศาสตร์การเมืองและการบริหารจัดการ, คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา.*
- เมธี ครองแก้ว. (2540). *รายงานการศึกษาเพื่อจัดทำเครื่องชี้วัดสำหรับประเมินผลการพัฒนาของกระทรวงมหาดไทย (ด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน).* กรุงเทพฯ: สำนักงานนโยบายและแผน สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2542). *พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542. (พิมพ์ครั้งที่ 6).* กรุงเทพฯ: อักษรเจริญทัศน์.
- ลาวัญย์ บุญะจินดา. (2547). *คุณภาพบริการเภสัชกรรมชุมชนในมุมมองของผู้รับบริการและเภสัชกร. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาเภสัชศาสตร์สังคมและบริหาร (นานาชาติ), คณะเภสัชศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.*
- วีระพงษ์ เกลิมจิระพัฒน์. (2539). *คุณภาพในงานบริการ.* กรุงเทพฯ: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย - ญี่ปุ่น).

- ศรัณย์ ทิพย์บำรุง. (2544). *ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขายะลา*. ภาคนิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาพัฒนาสังคม, คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
- ศรัณยา ภิบาลชนม์. (2546). *การประเมินผลการให้บริการของศูนย์บริการสาธารณสุขของเทศบาลเมืองมาบตาพุด*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขานโยบายสาธารณะ, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2543). *รู้เพื่อเรื่องศัพท์การบริหารธุรกิจ/ การบริหารธุรกิจ*. กรุงเทพฯ: ธนรัชการพิมพ์.
- สมวงศ์ พงศ์สถาพร. (2550). *เคล็ดลับการตลาดบริการ*. กรุงเทพฯ: พีซี พรินท์เทค.
- สุกัญย์ คามวัลย์. (2544). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอเดชอุดม จังหวัดอุบลราชธานี*. ภาคนิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต สาขาพัฒนาสังคม, คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- สุภาวดี ลินสายอ. (2546). *ความคิดเห็นของประชาชนต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลท่าช้าง อำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.
- อภิชัย พันธเสน และชนิษฐา สารจุฑะ. (2546). *สังเคราะห์องค์ความรู้เกี่ยวกับเศรษฐกิจพอเพียง*. กรุงเทพฯ: สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร.
- อรุณ วิชกิจ. (2548). *ความคาดหวังของผู้ใช้บริการรถตู้โดยสารระหว่างกรุงเทพมหานครกับต่างจังหวัด*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขานโยบายสาธารณะ, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- Lovelock, C. H. (1996). *Services marketing*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice - Hall.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A, & Berry, L .L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, 46 (6), pp. 14 - 50.
- _____. (1990). *Delivery quality service: Balancing customer perceptions and expectations*. New York: Free Press.
- Yamane, T. (1973). *Atatistic: An Introductory Analysis*. Tokyo: harper International Edition,