

บรรณานุกรม

กรมที่ดิน. (2554). ประวัติความเป็นมา. วารสารกรมที่ดินฉบับพิเศษ, 57(1), หน้า 23 - 25.

กจิวิธ รัตนแก้ว. (2544). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดิน
จังหวัดเชียงใหม่ สาขาสันทราย. วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการเมือง
การปกครอง, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย เชียงใหม่.

แก้วมณี กิ่งเงิน. (2549). คุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลบุรี. ภาคนิพนธ์
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ, บัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏ
วไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์.

จงศักดิ์ คั่นภูมิ. (2551). การศึกษาคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียนสำนักงานที่ดิน
จังหวัดกาฬสินธุ์. การศึกษาค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชานโยบายสาธารณะ, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

จันจิรา จูทะสร. (2547). ความพึงพอใจของนักลงทุนในตลาดหุ้นต่อประสิทธิภาพในการ
ให้บริการของบริษัทหลักทรัพย์เกียรตินาคิน. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร
มหาบัณฑิต สาขาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.

จันทร์จิรา อินตะนันท์. (2551). คุณภาพการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแจ้ห่ม
อำเภอแจ้ห่ม จังหวัดลำปาง. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการจัดการทั่วไป, คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง.

จารุบุญ ปาณานนท์. (2533, มิถุนายน). การสร้างสรรค์จุดหมายทางการท่องเที่ยวที่มีคุณภาพ,
อุตสาหกรรม การท่องเที่ยว, 9(2). หน้า 4 - 5

ชัยวัฒน์ แสงอร่าม. (2551). การให้บริการรังวัดที่ดินของสำนักงานที่ดินจังหวัดอุบลราชธานี
สาขาตระการพืชผล. อุบลราชธานี มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. (2547). การตลาดบริการ. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดบุ๊คชั่น.

ชัยเสฏฐ์ พรหมศรี. (2549). สุดยอดผู้บริหาร (Executive excellence). กรุงเทพฯ: เอ็กสเปอร์เน็ท.

ชัยอนันต์ สมุทรวณิช. (2529). ข้าราชการกับการบริการประชาชน. วารสารข้าราชการ, 31(1),
หน้า 31 - 37.

- ชุดิวรรณ บัวอินทร์. (2551). *คุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินส่วนแยกบ้านบึง จังหวัดชลบุรี. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.*
- ชูวงศ์ ฉายะบุตร. (2536). การให้บริการแบบครบวงจรแนวทางการให้บริการเชิงรุกของ กรมการปกครอง. *เทศบาล*, 88(30), หน้า 11 - 14.
- ดวงพร โรจน์เจริญวัฒนา. (2543). *ทัศนคติของผู้มาท่องเที่ยวเขื่อนป่าสักชลสิทธิ์ต่อการบริหารจัดการการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์. ภาคนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาพัฒนาสังคม, คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.*
- นิคม หิรัญโรจน์. (2549). *ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการของ สำนักงานที่ดินกรมที่ดินจังหวัดกระบี่. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขา การตลาด, คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต ศูนย์กระบี่.*
- บุญเลื่อน รัตนบำรุง. (2550). *คุณภาพการให้บริการของงานทะเบียนอำเภอศาลาลุม จังหวัดอุบลราชธานี. ภาคนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการทั่วไป, บัณฑิต วิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.*
- บุญสรวง จาตุกุลสวัสดิ์. (2548). *ความคาดหวังกับสภาพการบริการจริงของเจ้าหน้าที่บุคลากร ด้านพิธีการศุลกากร สำนักงานศุลกากรท่าอากาศยานกรุงเทพตามความรับรู้ของ ตัวแทนออกของ. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.*
- ปริทรรศ ศิลปกิจ. (2538). *ธุรกิจบริการ. กรุงเทพฯ : แพร่พิทยา.*
- ประวัติกรมที่ดิน. (2554). (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก
<http://th.wikipedia.org/wiki/%E0%B8%81%E0%B8%A3%E0%B8%A1%E0%B8%97%E0%B8%B5%E0%B9%88%E0%B8%94%E0%B8%B4%E0%B8%99>
- ประเสริฐ อัมจิตร. (2543). *การให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินและสาขา ศึกษาเฉพาะกรณี: สำนักงานที่ดินจังหวัดตราด สระแก้ว สิงห์บุรี นครนายก จันทบุรี ระยอง ปราจีนบุรี และ สระบุรี. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.*
- พิรุณ รัตนวนิช. (2543). *คุณภาพบริการด้านสาธารณสุข สำหรับพยาบาล. ครั้งที่: วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี ตรัง.*

- รังสิตรา สังข์อร่าม. (2550). *คุณภาพการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขารัชโยธิน*. ภาคนิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์.
- ลือชัย วงษ์ทอง. (2551). *โครงการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองขี้ม อำเภอลำดวน จังหวัดสุรินทร์*. จันทบุรี : วิทยาลัย บริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา ศูนย์การศึกษาจันทบุรี.
- วีรพงษ์ เกลิมจิระรัตน์. (2539). *คุณภาพในงานบริการ 1*. กรุงเทพฯ: ประชาชื่น.
- วิฑูรย์ สิมะโชติ. (2543). *คุณภาพคือการเรียนรู้*. กรุงเทพฯ: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย - ญี่ปุ่น).
- วาสนา เจริญรว. (2542). *การให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินจังหวัดระยอง*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ศิริรัตน์ ใจชุ่ม. (2550). *คุณภาพการให้บริการประชาชนทั้งระบบของสถานีตำรวจภูธรอำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาสังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา, คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย.
- สมิต สัชฌุกร. (2542). *การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ*. กรุงเทพฯ: วิทยุชน.
- สำนักงาน ก.พ. (2536). *คุณธรรมสำหรับนักบริหาร*. นนทบุรี : สถาบันพัฒนาข้าราชการพลเรือน.
- สำนักงานโยธาและแผนกรุงเทพมหานคร. (2538). *รายงานฉบับสมบูรณ์ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของกรุงเทพมหานคร : ศึกษากรณีสำนักงานเขต*. กรุงเทพฯ: คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- อาคม สวัสดิ์มงคล. (2548). *คุณภาพการให้บริการ กรณีศึกษา สถาบันราชภัฏอุบลราชธานี*. อุบลราชธานี: สถาบันราชภัฏอุบลราชธานี.
- อรุณลักษณ์ พรหมทัตตานนท์. (2547). *ความคิดเห็นของประชาชนต่อการบริการของศาลจังหวัดจันทบุรี*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- อุทัยวรรณ ทิพย์เนตร. (2551). *การบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรีและสาขา*. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิทยาการจัดการ, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

Findlay, C. (1990). Trade in service in the Asia - Pacific region. *Asian - Pacific Economic Literature*, 4(2), pp. 3 - 138.

Hirsch, S. (1989). Services and service intensity in International trade. *Weltwirtschaftliches Archiv*, 125, pp. 45 - 60.

Lucy, H. W., Dennis, G., & Guthrie, S. B. (1998). Equity in Local Service Distribution. *Public Administration Review*, 37(6), 99. 687 - 697.

Parasuraman, A., Berry, L. L., & Zeithaml, V. A. (1990). *An Empirical Examination of Relationships in an Extended Service Quality Mode*. Cambridge, Mass.: Marketing Science Institute.

Spechler, J. W. (1998). *When America Does It Right: Case Studies in Service Quality*. Norcross, Ga.: Industrial Engineer and Management Press.

Yamane, T. (1973). *Statistics: An Introductory Analysis*. (3rd ed.). New York: Harper & Row.

Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (1990). *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations*. New York: Free Press.

The Free Press.