

บรรณานุกรม

- กมล ชูทรัพย์ และเสถียร เหลืองอร่าม. (2516). *หลักการบริการ*. กรุงเทพฯ: ผดุงวิทยา.
- กิตติ สุทธิสัมพันธ์. (2542). *ความคิดเห็นของตัวแทนออกของต่อพิธีการศุลกากรในการนำสินค้าเข้าจากต่างประเทศ ศึกษากรณี การนำเข้าทางสำนักงานศุลกากรท่าอากาศยานกรุงเทพ*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขารัฐศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- กิตติวัฒน์ บัญชาเกียรติ. (2542). *ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของด่านศุลกากรอรัญประเทศ*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- กิตติศักดิ์ แจ่มอรุณ. (2551). *ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการการจัดเก็บรายได้ของกองคลัง สำนักงานเทศบาลเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- กุลชน ธนาพงศ์ธร. (2530). *ประโยชน์และการบริการ*. ใน *เอกสารการสอนชุดวิชาการบริหารงานบุคคล* (พิมพ์ครั้งที่ 7). นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- จุฑารัตน์ สุภาไธษฐ์. (2538). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของกรุงเทพมหานคร: ศึกษากรณีสำนักงานเขตดุสิต*. ภาคนิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาพัฒนาสังคม, คณะพัฒนาสังคม, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ชนชนก หลักบึง. (2551). *ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าเกษม อำเภอเมือง จังหวัดสระแก้ว*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ชินจิตร แจ่มเจนิจ. (2541). *เรียนลัดเอ็มบีเอ*. กรุงเทพฯ: เออาร์ อินฟอร์เมชั่น แอนด์ พับลิเคชั่น.
- ชุติมา บ้านไร่. (2552). *ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของที่ว่าการอำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- เทศบาลตำบลนาจอมเทียน. (2554). *แผนพัฒนาสามปี (2542-2544)*. ชลบุรี: งานทะเบียนราษฎรเทศบาลตำบลนาจอมเทียน

- นกุลยา ส่งสวัสดิ์, ร.อ.หญิง. (2544). *ความคาดหวังของประชาชนต่อคุณภาพการบริการของแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลสมเด็จพระปิ่นเกล้า กรมแพทย์ทหารเรือ*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการบริหารทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- นันทวรรณ มณีนาว. (2546). *คุณภาพการบริการของโรงพยาบาลตราดตามนโยบาย 30 บาท รักษาทุกโรค*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขานโยบายสาธารณะ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- นาคม ชีรสวรรณจักร. (2541). *ความคิดเห็นของประชาชนท้องถิ่นต่อการมีส่วนร่วมในการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ: กรณีศึกษาอำเภอสวนผึ้ง จังหวัดราชบุรี*. วิทยานิพนธ์สังคมศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาสังแวดล้อม, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยมหิดล.
- บุญธรรม คำพอ. (2520). *การศึกษาความแตกต่างระหว่างผู้ยอมรับและไม่ยอมรับวิทยาการแผนใหม่ศึกษาเฉพาะกรณีมูลนิธิบูรณะชนบท หมู่ที่ 1 อ.สรรคบุรี จ.ชัยนาท*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาพัฒนาชุมชน, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- บุษกร พงษ์สวัสดิ์. (2541). *ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อบริการทางการแพทย์ของโรงพยาบาลพนัสนิคม*. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาวิทยาลัย, สาขาการบริหารการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ปฐม มณีโรจน์. (2534). *ทฤษฎีองค์การ*. กรุงเทพฯ: โครงการเอกสารและตำราคณะรัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ประยูร กาญจนกุล. (2523). *คำอธิบายกฎหมายปกครอง*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- พงษ์ศักดิ์ พิศตะอาด. (2548). *ความคิดเห็นต่อคุณภาพในการให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลท่าบุญมี กิ่งอำเภอเกาะจันทร์ จังหวัดชลบุรี*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขานโยบายสาธารณะ, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- พรเพ็ญ เพชรสุขศิริ. (2531). *การวัดทัศนคติ*. นครปฐม: มหาวิทยาลัยมหิดล.
- พนัสนิภา พัทธกิจโกศล. (2551). *ความคิดเห็นของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลปากน้ำแหลมสิงห์ อำเภอแหลมสิงห์ จังหวัดจันทบุรี*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขานโยบายสาธารณะ, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ภัทรา ธรรมพรศิริ. (2552). *คุณภาพการบริการแก่ประชาชนของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาอ่าวอุดม อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.

- วณิวรรณ อ้นสกุล. (2551). *ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการในองค์การบริหารส่วนตำบล: ศึกษากรณีองค์การบริหารส่วนตำบลหนองปลาไหล อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- วิไลดา ศรีประเสริฐ. (2544). *ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดจันทบุรี*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขานโยบายสาธารณะ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- วิชญ์ นิมิตรกุล. (2543). *ความคิดเห็นของนักเรียนมัธยมศึกษาที่มีต่อการปฏิบัติงานป้องกันและปราบปรามยาเสพติดของเจ้าหน้าที่ตำรวจในโครงการโรงเรียนสีขาว: ศึกษาเฉพาะกรณีจังหวัดสมุทรสาคร*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาพัฒนาสังคม, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- วีระพงศ์ เกลิมจิระรัตน์. (2539). *คุณภาพในการบริการ (Quality in Services) สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น) (พิมพ์ครั้งที่ 2)*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ประชาชน.
- ศุภชัย ยาวะประภาษ. (2545). *คู่มือการส่งเสริมระบบมาตรฐานสากลของประเทศไทยด้านระบบมาตรฐานงานบริการประชาชนและภาคเอกชน P. S. O. 1170*. นครปฐม: พิสิกส์เซ็นเตอร์.
- สมศักดิ์ เจริญผล. (2542). *ความคิดเห็นของสมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบลที่มีต่อศักยภาพในการบริหารงานของ องค์การบริหารส่วนตำบล: ศึกษากรณีอำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขา นโยบายสาธารณะ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สันติ อุดมสุข โกศล. (2550). *ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานเขตหนองแขม กรุงเทพมหานคร*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สุชาติ วรสวัสดิ์. (2546). *ทัศนะของพนักงานบำรุงรักษาทางหลวงต่อกรณีรถบรรทุกน้ำหนักเกิน: ศึกษากรณีแขวงทางหลวงชลบุรี*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขา นโยบายสาธารณะ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สุจิตา เผือกพิพัฒน์. (2546). *ความคิดเห็นของหัวหน้างานที่มีต่อคุณลักษณะของแรงงานในพื้นที่และแรงงานนอกพื้นที่ในเขตอุตสาหกรรมแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขา นโยบายสาธารณะ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา.

- สุดา ปานบ้านแพ้ว. (2542). *ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่สำนักงานประมาณที่มีต่อหลักเกณฑ์การพิจารณา/โครงการใหม่ ปีงบประมาณ 2542 ของสำนักงานประมาณ*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาพัฒนาสังคม, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- สุทนต์ ศรีไสย์ และสุพจน์ บุญวิเศษ. (2547). *ทัศนะของประชาชนต่อการเลือกตั้งนายกเทศมนตรีและสมาชิกสภาเทศบาลเมืองจันทบุรี*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สุทธิ ปันมา. (2535). *ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารกสิกรไทย สาขาภาพสินธุ์*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาบริหารการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มหาสารคาม.
- สุทธิการต์ ชูทอง. (2551). *ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการของเทศบาลตำบลบางละมุง อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขานโยบายสาธารณะ, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สุโท เจริญสุข. (2525). *หลักจิตวิทยาและการพัฒนาการของมนุษย์*. กรุงเทพฯ: แพรวพิทยา.
- สุนันทา อ่อนรัมย์. (2548). *ความคิดเห็นของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครที่มีต่อการให้บริการของรถไฟฟ้าในกรุงเทพมหานคร*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สุรเชษฐ์ สุขละมูล. (2552). *ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานเขตทุ่งครุ กรุงเทพมหานคร*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สุระศักดิ์ นานานุกูล และคณะ. (2538). *แนวทางการปรับปรุงคุณภาพ และการผลิตภาพทั่วทั้งองค์การ*. วารสารข้าราชการ, 40(487), 29-55.
- เสกสรร วัฒนพงษ์. (2542). *ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาการประสานงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจทางหลวงกับเจ้าหน้าที่ตำรวจภูธรในพื้นที่ทางหลวง หมายเลข 34 (บางนา-บางปะกง)*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขารัฐศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- เสถียร เหลืองอร่าม. (2519). *การจัดองค์การธุรกิจ*. กรุงเทพฯ: แพรวพิทยา.
- อนุธิดา กวินวรรณกุล. (2554). *คุณภาพการให้บริการงานทะเบียนของเทศบาลตำบลธาตุทอง อำเภอบ่อทอง จังหวัดชลบุรี*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.

อนุวัฒน์ ศุภชติกุล และคณะ. (2542). *เส้นทางสู่โรงพยาบาลคุณภาพ คู่มือการเรียนรู้เชิงปฏิบัติ*.

กรุงเทพฯ: สถาบันรับรองคุณภาพ สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัยระบบ

สาธารณสุข.

อมร รักษาสัตย์. (2525). บทบาทจากผู้บังคับบัญชาในการส่งเสริมประสิทธิภาพของข้าราชการ.

รัฐประศาสนศาสตร์, 6(1), 27

Best, J. W. (1997). *Research in Education*. New Jersey: Prentice Hall.

Fitzgerald, R. M., & Durant, F. (1980). Citizen evaluations and urban management: service delivery in an era of protest. *Public Administration Review*, 40(6), 585-594.

Good, C. V. (1973). *Dictionary of Education*. (3rd ed.). New York: McGraw-Hill.

Issak, A. C. (1981). *Scope and Methods of Political Science: An Introduction to the Methodology of political Inquiry* (3rd ed.). Illinois: The Dorsey Press.

Kolasa, B. J. (1969). *Introduction to Behavioral Science for Business*. New York: John Wiley & Son.

Kotler, P. (1994). *Marketing Management: Analysis planning Improvement and Control*. (8th. ed). Englewood Cliffs, N. J: Prentice-Hall.

Millet, J. D. (1954). *Management in the Public Service*. New York: Mc Graw-Hill Book.

Morgan, C. T., & King, R. A. (1971). *Introduction to Psychology*. Tokyo: International Student McGraw-Hill Kogakusha.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry. L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its Implications for future research. *Journal of Marketing*, 49,(Fall), 14-50.

Punyarabandhu-Bhakdi, S., et al. (1986). *Delivery of Public Services in Asian Countries: Cases in Development Administration*. Bangkok: Thammasat University Press.

Thomas, J. Z. (1959). *Dictionary of Social Science*. Washington D.C: Public Affair Press.

Weber, M. (1966). *The Theory of Social and Economic Organization*. (A. M. Handerson & T. Parsons Trans). (4th ed.). New York: The Free Press.

Wolman, B. B. (1973). *Dictionary of Behavioral Science*. Van Nostrand: Reinheld.

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

Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry. L. L. (1988). *Delivery Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations*. New York: Free Press.