

บรรณานุกรม

- กัลยาณี ทองสว่าง. (2546). *ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในเคหะชุมชน
ออมเงิน. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารทั่วไป,
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.*
- กิตติพัฒน์ อินทนิโลดม. (2543). *การพัฒนาคุณภาพบริการของศูนย์สุขภาพชุมชน สังกัด
กระทรวงสาธารณสุขที่คัดสรร. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
สาขาการบริหารธุรกิจ, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.*
- กุลธร ธนาพงศธร. (2545). *การให้บริการตามหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าของโรงพยาบาล
พระปกเกล้า ตามทัศนะของผู้รับบริการ. วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตร
มหาบัณฑิต สาขาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.*
- ฉลุเพชร วรศิริ. (2544). *ปัจจัยที่มีผลต่อทัศนคติของผู้สูงอายุในด้านการให้บริการใน
สถานสงเคราะห์ของรัฐ: ศึกษาเฉพาะกรณีสถานสงเคราะห์คนชราบ้านจันทบุรี.
ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขานโยบายสาธารณะ, บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยบูรพา.*
- ซัชชณา หิรัญสุนทร. (2550). *พัฒนาการ: ความคาดหวังบทบาทของพัฒนากร คณะกรรมการ
หมู่บ้านและเจ้าหน้าที่ระดับตำบล. กรุงเทพฯ: ส่วนท้องถิ่น.*
- ซัชวาลย์ ทัดศิวัช. (2550, กรกฎาคม - ธันวาคม). *แนวความคิดและทฤษฎีเชิงระบบในการศึกษา
องค์การและการเมือง. วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์
ในพระบรมราชูปถัมภ์, 2 (2), หน้า 51 - 70.*

- ไชยะ เปรมอิสระกุล. (2549). *หลักการบริการ*. กรุงเทพฯ: ผดุงวิทยา.
- นงเยาว์ ชัยทอง. (2542). *ได้ศึกษาการได้รับการดูแลและความพึงพอใจในชีวิตของผู้สูงอายุ*
อำเภอเคียนซา จังหวัดสุราษฎร์ธานี. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาการบริหารทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.
- นรสฤกษ์ ศรีตะพัสโส. (2550). *สารานุกรมรัฐศาสตร์*. (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพฯ:
ไทยวัฒนาพานิช.
- นันทิญา อังกนันท์. (2546). *คุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในชมรมผู้สูงอายุ เขตบางกอกน้อย*
กรุงเทพมหานคร. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขานโยบายสาธารณะ,
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.
- บ้งอร ชลสฤกุลถาวร. (2549). *การระดมประชาชนเพื่อการพัฒนาชนบท. ใน การบริหารงานพัฒนา*
ชนบท. (หน้า 272 - 273). กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.
- บุญสรวง จาตุกุลสวัสดิ์. (2548). *ความคาดหวังกับสภาพการบริการจริงของเจ้าหน้าที่บุคลากร*
ด้านพิธีการศุลกากร สำนักงานศุลกากรท่าอากาศยานกรุงเทพตามความรู้ของตัวแทน
ออกของ. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัย
การบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- พวงเพ็ญ ดำรงกุลชัย. (2548). *การให้บริการของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)*
สาขาย่อยหนองมน. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหาร
ทั่วไป, วิทยาลัยบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- พัชชานันท์ ผลทิม. (2552). *คุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุ ตำบลหนองตากง อำเภอปองน้ำร้อน จังหวัด*
จันทบุรี. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารทั่วไป,
วิทยาลัยบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- พัชรินทร์ พรพิณเนส. (2544). *การให้บริการตามหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าของโรงพยาบาล*
พระปกเกล้า ตามทัศนะของผู้รับบริการ. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
สาขานโยบายสาธารณะ, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.
- เพ็ญจันทร์ แสนประสาน, ดวงกมล วัตราคูล และบุปผาวัลย์ ศรีล้ำ. (2548). *การจัดการทางการ*
พยาบาลเพื่อความปลอดภัย. กรุงเทพฯ: สุขุมวิทการพิมพ์.
- เพ็ญใจ ระนังทอง. (2542). *ความสัมพันธ์ของปัจจัยคัดสรรกับวิถีชีวิตผู้สูงอายุในเขตมินบุรี*
กรุงเทพมหานคร. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขานโยบายสาธารณะ,
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ภรณ์ เกตทินทะ. (2542). *คุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในบ้านพักคนชราในเขตกรุงเทพมหานคร*.

ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขานโยบายสาธารณะ, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.

มรรยาท ณ นคร, จันทร์ฉาย โยธาใหญ่, สิริรัตน์ หาญวงศ์ และสมพิศ การคำห้. (2542). รายงานวิจัยเรื่องคุณภาพชีวิตของผู้ป่วยกระดูกหัก. เชียงใหม่: คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

มลฤดี ศรีสุข. (2545). ทศนคติ การวัด การเปลี่ยนแปลงและพฤติกรรมกรมอนามัย. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.

รัชดา บุรณกลีพงษ์. (2548). ความคิดเห็นของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ต่อการดำเนินงานสหกรณ์ออมทรัพย์ สป.จำกัด. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.

รัชนี พิทักษ์ญาติ. (2546). บริการประชาชน - ทำได้ไม่ยาก (ถ้าอยากทำ). กรุงเทพฯ: บริษัท กราฟิฟอร์แมท (ไทยแลนด์).

ลือชัย วงษ์ทอง. (2550). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองซิม อำเภอแหลมสิงห์ จังหวัด. มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ, สำนักวิจัย.

วรพจน์ แสงกุล. (2550). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานและความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของพนักงานบริษัท จักรพงษ์วิลล่า จำกัด. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.

วรรณภา กุมารจันทร์. (2543). คุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในเขตภาคใต้. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขานโยบายสาธารณะ, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.

วาทีนิ บุญชะลิกย์. (2547). การวิจัยเชิงปฏิบัติการเพื่อหารูปแบบที่เหมาะสมในการส่งเสริมสุขภาพผู้สูงอายุร่วมกับสถานเอนามัยในอำเภอทองผาภูมิ จังหวัดกาญจนบุรี. นครปฐม: โครงการกาญจนบุรี สถาบันวิจัยประชากรและสังคม มหาวิทยาลัยมหิดล.

วิชัย จงโชติชัยवालย์. (2550). ความคิดเห็นของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลทรายขาว อำเภอสอยดาว จังหวัดจันทบุรี. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.

- คันสนีย์ มโนสุจริต. (2550). *คุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุ: ศึกษากรณี ศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุบ้านบางแค. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.*
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2539). *คุณภาพในการบริการ. กรุงเทพฯ: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย - ญี่ปุ่น).*
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2538). *การบริหารการตลาด. กรุงเทพฯ: วิสิทธิ์พัฒนา.*
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์, ปริญ ลักขิตานนท์, ศุภร เสรีรัตน์ และองอาจ ปทะวานิช. (2534). *การบริหารการตลาดยุคใหม่. กรุงเทพฯ: ชีรฟิล์มและไซเท็กซ์.*
- สมพงษ์ จูศิริ. (2546). *วิถีชีวิตของผู้สูงอายุที่มีอายุยืนยาว ตำบลคอนนิมพลี อำเภอบางน้ำเปรี้ยว จังหวัดฉะเชิงเทรา. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขานโยบายสาธารณะ, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.*
- สิทธิชัย อุปกรณ์ศิริการ. (2546). *การบริหารงานบุคคลแนวใหม่. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.*
- สุจิตร์ ขำนิวยอร์กณ์. (2544). *คุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการกรมเจ้าท่า. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.*
- สุภชัย คามวัลย์. (2544). *ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับผลการปฏิบัติงานในหน้าที่ของผู้บริหารโรงเรียนประถมศึกษาสังกัดสำนักงานการประถมศึกษาแห่งชาติ. วิทยานิพนธ์ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาบริหารการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.*
- สุภาลักษณ์ เจียวจำ. (2543). *การสนับสนุนทางสังคมที่มีผลต่อการพัฒนาคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในชมรมผู้สูงอายุ อำเภอวังทรายพูน จังหวัดพิจิตร. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขานโยบายสาธารณะ, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.*
- สุนา อยู่โพธิ์. (2544). *ตลาดบริการ. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.*
- อภิชัย พรหมพิทักษ์กุล. (2540). *สร้างบริการสร้างความประทับใจ. กรุงเทพฯ: ห้างหุ้นส่วนจำกัด เอช. เอ็น. การพิมพ์.*
- อมรา ผูกบุญเชิด. (2543). *คุณภาพในงานบริการ. (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพฯ: ส. เอเซียเพลส.*
- อารีวรรณ คุณเจตน์. (2541). *คุณภาพชีวิตผู้สูงอายุในจังหวัดจันทบุรี. ปัญหาพิเศษ*

รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขานโยบายสาธารณะ, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย
บูรพา.

อำนวย ตั้งเจริญชัย. (2547). *คุณภาพการให้บริการของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขางันทรบุรี
ตามทัศนะของผู้ใช้บริการ. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.*

Bierren cited in Hogstel. (1981). *Bureaucracy & the Pubic*. New York: Basic Books.

Hanlon, J. J. & Pickett, G. E. (1984). *Public Health: Administration and Practice*, (8th ed.),
St. Louis: Times Mirror/ MosbyCollege Publishing.

Kotler, P. (2000). *Marketing Management*. New York: Prectice - Hall.

Lovelock, C. H. (1996). *Services marketing*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice - Hall.

Millet. J. D. (1954). *Management in the Public Service. The quest for effective performance*.
New York: McGraw - Hill Book.

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(4),
pp. 41 - 50.

Parasuraman. A. (1990). *Managing organization Behavior*. Toronto: John Wiley & Sons.

Regan. (1953). *Statistic: An Introductory Analysis*. (3rd ed). New York: Harper & Row.

Schmenner, R. W. (1995, January - February). Escaping the black holes of cost accounting.
Business Horizons, pp. 66 - 72.

Weber, M. (1966). *The Theory of Social and Economic Organization*. (Handerson & Parson
Trans) Handerson and Tallcott Parson, (4th ed.). New York: The free Press.