

บรรณานุกรม

- กมล ทวีศรี. (2549). *ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขานโยบายสาธารณะ, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- กรมการปกครอง. (2545). *รายงานการการวิจัยการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนระดับอำเภอ*. กรุงเทพฯ: กรมการปกครอง
- กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น. (2555). วันที่ค้นข้อมูล 11 พฤศจิกายน 2555, เข้าถึงได้จาก <http://www.thailocaladmin.go.th/work/apt/apt.jsp>
- กำธร รัตนธรรม. (2552). *ความคิดเห็นของบุคลากรที่มีการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของผู้บริหารเทศบาลตำบลแหลมฉบัง จังหวัดตราด*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- คณิดา สำราญพงษ์. (2551). *คุณภาพการบริการข้อมูลเศรษฐกิจการค้าของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดจันทบุรี*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- จิรุตม์ ศรีรัตนบัลล์. (2549). ประเด็นการการพัฒนาคุณภาพที่สมควรได้รับการศึกษาวิจัย: มุมมองของผู้ให้บริการ. *วารสารสาธารณสุข*. 15(5), 711-721.
- ชูวงศ์ ฉายะบุตร. (2545). การให้บริการแบบครบวงจรและแนวทางการให้บริการเชิงรุกของกรมการปกครอง. *วารสารศาลาภิบาล*, 88(7), 8-20.
- ไชยวัฒน์ คำชู. (2545). *ธรรมาภิบาล: การบริหารการปกครองที่โปร่งใสด้วยจริยธรรม*. กรุงเทพฯ: น้ำฝน.
- ณรงค์ ไวปัญญา. (2551). *คุณภาพให้บริการของห้างหุ้นส่วนจำกัด ออเนอะเวย์ ซิปป์*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการบริหารงานทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- จุฑาทย์ กรุฑเดชะ. (2550). *ความคิดเห็นของประชาชนต่อการบริหารจัดการที่ดีตามหลักธรรมาภิบาล: ศึกษากรณีองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยกะปิ อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการบริหารงานท้องถิ่น, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.

เทพศักดิ์ บุญรัตน์พันธ์. (2548). *ปัจจัยที่มีต่อการสร้างประสิทธิผลของการนำนโยบายการให้บริการแก่ประชาชนไปปฏิบัติ: กรณีศึกษาสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร.*

วิทยานิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรดุษฎีบัณฑิต, สาขาการบริหารการพัฒนา, บัณฑิตวิทยาลัย, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

เทศบาลตำบลคลองใหญ่. (2555). วันที่ค้นข้อมูล 8 พฤศจิกายน 2555, เข้าถึงได้จาก

<http://klongyai.com>

ธานินทร์ สุวงค์สาร. (2546). *การอบรมการให้บริการสำหรับการให้บริการสำหรับพยาบาลโรงพยาบาลรามาชิปดี. กรุงเทพฯ: โรงพยาบาลรามาชิปดี.*

นิรันดร์ ปรียากุล. (2547). *ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านฉาง อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขานโยบายสาธารณะ, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.*

บุญชม ศรีสะอาด. (2546). *การพัฒนาหลักสูตร. กรุงเทพฯ: สุริยวิสาสนาสน์.*

ปัญญา ฮวดเฮง. (2551). *คุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขา มาตาพุด. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการบริหารงานทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.*

พิมพ์ชนก ศันสนีย์. (2549). *ปัจจัยกำหนดคุณภาพของการบริการตามการรับรู้ของผู้บริโภคใน จังหวัดเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.*

ระวีวรรณ โกชาคม. (2552). *ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลเนินสูง อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.*

ลิขิต ชีระเวกิม. (2548). *คนไทยในอุดมคติ. กรุงเทพฯ: แมค.*

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2546). *การบริหารการตลาดยุคใหม่. กรุงเทพฯ: บริษัท ชีระและไชยเท็กซ์.*

ศิริชัย กาญจนวาสิ. (2550). *การวิเคราะห์พหุระดับ: Muti-level Analysis. (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.*

สันติ อุดมสุข โกศล. (2549). *ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานเขตหนองแขม กรุงเทพมหานคร. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.*

- สุจิตรา พัฒนภูมิ. (2554). การประเมินวิทยฐานะข้าราชการและบุคลากรทางการศึกษา. *วารสารข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา*. 31(1), 9-17.
- สุทธิการต์ ชูทอง. (2551). *ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการของเทศบาลตำบลบางละมุง อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขานโยบายสาธารณะ, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.*
- อมรา พงศาพิชญ์. (2548). *วัฒนธรรม ศาสนา และชาติพันธุ์: วิเคราะห์สังคมไทยแนวมานุษยวิทยา*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- Parasuranman, A., Zeithaml, V. & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*. 64(6), 12-40.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. & Berry, L. L. (1990). *Delivering quality service: Balancing Customer Perceptions and Expectations*. New York: The Free Press.
- Webster. (1999). *Webster's New World Dictionary*. New York: Compact the World.
- Wolman, B. (1990). *Dictionary of Behavioral Science*. London: Litton Education.