

บรรณานุกรม

- กาญจนา อรุณสุขจุฑา. (2546). ความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ต่อการดำเนินงานของสหกรณ์
การเกษตรไชยปราการจำกัด อำเภอไชยปราการ จังหวัดเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์
วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิทยาศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- กิตติธัช อิมวัฒน์กุล. (2553). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านโครงสร้าง
พื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโนนไทย จังหวัดนครราชสีมา.
วิทยานิพนธ์วิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการบริหารงานก่อสร้างและ
สาธารณูปโภค, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี.
- กิตติพัฒน์ อินทนิโลดม. (2544). การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ
เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านทะเบียนราษฎร และประชาชน: ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงาน
เขตคลองเตย. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขานโยบายสาธารณะ,
บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- กิตติยา เหมงค์. (2548). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรับฝาก ณ ที่ทำการไปรษณีย์หลักสี่.
ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัย
การบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- จรรยา เจริญหาทรัพย์. (2545). ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของห้างคาร์ฟูร์ สาขา
เชียงใหม่. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาบริหารธุรกิจ, บัณฑิตวิทยาลัย,
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- จินตนันท์ เฉชะคุปต์. (2549). จิตวิทยาการบริการ (พิมพ์ครั้งที่ 12). นนทบุรี: มหาวิทยาลัย
สุโขทัยธรรมาธิราช.
- เจนดา รัตนพานิช. (2548). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อระบบและกระบวนการให้บริการของ
กรุงเทพมหานคร: ศึกษากรณีศาลาว่าการกรุงเทพมหานคร. ภาคนิพนธ์ศิลปศาสตร
มหาบัณฑิต, สาขาพัฒนาสังคม, คณะพัฒนาสังคม, สถาบันพัฒนาบริหารศาสตร์.
- ฉัตรยาพร เสมอใจ. (2547). การจัดการและการตลาดบริการ . กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเลชั่น.
- ชนิดา จิตสวัสดิ์. (2549). ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่.
ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัย
การบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.

- ฐานิช์ แผนสมบุรณ์. (2548). แรงจูงใจในการปฏิบัติงานในศาลชั้นต้นของผู้พิพากษาอาวุโส.
ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัย
การบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ถวัลย์ เทียนทอง. (2548). ความพึงพอใจของผู้โดยสารที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของ บริษัท
ไทยแอร์พอร์ตส์ กราวด์ เซอร์วิส จำกัด. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขา
บริหารธุรกิจ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์.
- ทวีพงษ์ หินคำ. (2541). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริหารงานสุขาภิบาลริมใต้
จังหวัดเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการเมืองและการปกครอง,
บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- เทศบาลตำบลเกาะขวาง. (2554). แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลตำบลเกาะขวาง พ.ศ. 2554-
2558. จันทบุรี: เทศบาลตำบลเกาะขวาง.
- _____. (2555). ทะเบียนกลางเทศบาลตำบลเกาะขวาง ปี พ.ศ. 2555. จันทบุรี: เทศบาล
ตำบลเกาะขวาง.
- ธनिया ปัญญาแก้ว. (2541). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงานของข้าราชการครูใน
จังหวัดเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการเมืองและการปกครอง,
บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- นพวรรณ วานิชยานนท์. (2552). การศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการและความพึงพอใจต่อคุณภาพ
การให้บริการโทรศัพท์สาธารณะของผู้ใช้บริการในพื้นที่ศูนย์บริการโทรศัพท์สาธารณะ
ที่ 3.2 (4) บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน). วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขา
บริหารธุรกิจ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยธนบุรี.
- ประสาน กำจรเมณกุล. (2542). ความสัมพันธ์ระหว่างประชาชนในเขตเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ที่มีต่อ
คนไทยเชื้อสายจีน. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาไทยคดีศึกษาเน้น
สังคมศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มหาสารคาม.
- ประเสริฐ กุศลสนอง. (2554). ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาล
ตำบลทรายขาว อำเภอสอยดาว จังหวัดจันทบุรี. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตร
มหาบัณฑิต, สาขาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ,
มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ปรัชญา เวสารัชช์. (2546). การเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชน. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์
มหาวิทยาลัย.

- ปานจิต บุณสมภพ. (2548). ความพึงพอใจของนิสิตต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนและ
ประมวลผล. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาพัฒนาสังคม, บัณฑิตวิทยาลัย,
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตบางเขน.
- พงศ์ศักดิ์ ศรีสมทรัพย์ และปิยะนุช เงินคล้าย. (2545). การสำรวจรูปแบบของการวิจัยประเมินผลใน
หน่วยงานของรัฐ. กรุงเทพฯ: คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- พงษ์ศักดิ์ เจริญผล. (2544). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการ
ฝ่ายปกครอง: ศึกษาเฉพาะกรณีอำเภอแกลง จังหวัดระยอง. วิทยานิพนธ์
รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขานโยบายสาธารณะ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัย
บูรพา.
- พิชยากร กาศสกุล. (2545). ความคาดหวังด้านคุณภาพบริการของผู้มารับบริการในโรงพยาบาล
ราชวิถี. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการบริหารทั่วไป,
บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- พิทยา บวรวัฒนา. (2548). รัฐประศาสนศาสตร์ทฤษฎีและแนวทางการศึกษา (ค.ศ. 1887-ค.ศ. 1970)
(พิมพ์ครั้งที่ 12). กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- พิมพ์ชนก ศันสนีย์. (2540). ปัจจัยกำหนดคุณภาพของการบริการตามการรับรู้ของผู้บริโภคใน
จังหวัดเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและ
องค์การ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- เพียรพอง รวงผึ้ง. (2545). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาล
ตำบลจอมพลเจ้าพระยา อำเภอปลวกแดง จังหวัดระยอง. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตร
มหาบัณฑิต, สาขาการบริหารทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- มหาวิทยาลัยศรีปทุม. (2554). คู่มือมาตรฐานการให้บริการ. กรุงเทพฯ: สำนักงานกิจการศึกษา
กลุ่มงานกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- รัชณี พิทักษ์ญาติ. (2546). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรและ
บัตรประชาชนศึกษาเฉพาะกรณี: สำนักทะเบียนอำเภอเมืองชลบุรี. ปัญหาพิเศษ
รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาบริหารทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัย
บูรพา.
- วรเดช จันทรศร และไพโรจน์ ภัทรนรากุล. (2544). การพัฒนาระบบมาตรฐานสากลของไทย
ด้านการจัดการและสัมฤทธิ์ผลงานภาครัฐ. กรุงเทพฯ: สหยาบสื่อการพิมพ์.

- วรรณ พงษ์ศักดิ์. (2553). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสำโรง อำเภอม่วง จังหวัดกาญจนบุรี. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขานโยบายสาธารณะ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา.
- วรรณวิมล จงจรวายสกุล. (2551). ความพึงพอใจในการบริการของงานทะเบียนและวัดผล. นนทบุรี: วิทยาลัยราชพฤกษ์.
- วรางคณา ขาวเขียว. (2540). ความพึงพอใจต่อการให้บริการทางการแพทย์ตามโครงการ ประกันสังคมในเขตอำเภอมืองจังหวัดเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร มหาบัณฑิต, สาขาสังคมศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- วรารณณ์ เกลิมจักร. (2552). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของเทศบาลตำบลใน จังหวัดสมุทรปราการ. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาสังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี.
- วสันต์ เตชะฟอง. (2549). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของ สำนักทะเบียนท้องถิ่นตำบลหางดงจังหวัดเชียงใหม่. การค้นคว้าแบบอิสระ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขารัฐศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัย เชียงใหม่.
- วัชรารณณ์ จันทรพุฒพงศ์. (2546). ความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการสวนสาธารณะ อุทยานสวรรค์. นครสวรรค์: ศูนย์อนามัยที่ 8 กรมอนามัย.
- วัชรารณณ์ สุริยาภิวัฒน์. (2546). วิจัยธุรกิจยุคใหม่. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วัชริน สีนชวนนท์. (2546). ผลของโปรแกรมพัฒนาทีมงานต่อความสามารถในการปฏิบัติงาน เป็นทีมและความพึงพอใจในงาน ของทีมวิสัญญีพยาบาล โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์. วิทยานิพนธ์สาขารณสุขศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาบริหารสาธารณสุข, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- วิจิตรา ชัยชนะ. (2545). ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานสรรพากร อำเภอมืองลำพูน จังหวัดลำพูน. ปัญหาพิเศษบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขา บริหารธุรกิจ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยแม่โจ้.
- วิชาญ ศิลปวุฒยา. (2544). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อสื่อสิ่งพิมพ์เพื่อการประชาสัมพันธ์ ของการไฟฟ้านครหลวง. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาเทคโนโลยี การศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

- วิรุฬ พรรณเทวี. (2542). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของหน่วยงาน กระทรวงมหาดไทย ในอำเภอเมือง จังหวัดแม่ฮ่องสอน*. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการบริหารการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์, อารี พันธุ์มณี, ลัทธิดา ศรีวะรมย์, ณกมล จันทน์สม, สุพีร์ ลิ้มไทย, สมชาย หิรัญกิตติ, ชวลิต ประภาวนนท์ และสุดา เทียบจตุรัส. (2541). *พฤติกรรมองค์การ*. กรุงเทพฯ: ชีระฟิล์มและไทเช็กซ์.
- สมวงศ์ พงศ์สถาพร. (2547). *การตลาดบริการ*. กรุงเทพฯ: เลฟแอนด์ลีฟ.
- สมศักดิ์ คงเที่ยง และอัญชลี โพธิ์ทอง. (2542). *การบริหารบุคลากรและการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- สมศักดิ์ สันธะระเวชญ์. (2541). การประกันคุณภาพการศึกษา. *วารสารวิชาการ*, 1(5), 27.
- สมิต สัมภูกร. (2543). *การต้อนรับและการบริการที่เป็นเลิศ*. กรุงเทพฯ: วิทยุชน.
- สิทธิชัย อุปกรณ์ศิริการ. (2546). *การยอมรับของวิศวกรการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 2 ภาคกลาง จังหวัดชลบุรี ต่อการจัดระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002 มาใช้กับองค์กร*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการบริหารทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สิริโฉม พิเชษฐบุญเกียรติ. (2553). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพางคำ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย*. เชียงราย: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา เขตพื้นที่เชียงราย.
- สุดาพรรณ ภิรมย์บุรณ์. (2543). *ศึกษาระดับและเปรียบเทียบความพึงพอใจของเด็กที่มีต่อการบริการของสถานสงเคราะห์เด็กใน 4 จังหวัดชายแดนภาคใต้*. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาไทยศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยทักษิณ.
- สุพร นวลตรีเจ้า. (2546). *ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจขอประชาชนในการให้บริการดำเนินงานทะเบียนราษฎร สำนักงานทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลเมืองขลุง จังหวัดจันทบุรี*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขานโยบายสาธารณะ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สุนนา อยู่โพธิ์. (2544). *การค้าปลีก*. ม.ป.ท.
- สุรัช รัชตประทาน. (2546). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ สาขาสารภี*. วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการเมืองและการปกครอง, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

- อนงค์นาฏ แก้วไพฑูรย์. (2554). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังกัดหวัดอุ*
ของฝ่ายทะเบียนที่ว่าการอำเภอเมืองจังหวัดนครสวรรค์. วิทยานิพนธ์พุทธศาสตร์
มหาบัณฑิต, สาขารัฐประศาสนศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยจุฬาลงกรณ
ราชวิทยาลัย.
- อเนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อดุลพัฒน์กิจ. (2548). *จิตวิทยาบริการ*. กรุงเทพฯ: เพรส แอนด์
ดิไซน์ จำกัด.
- อมรัตน์ วงศ์ไชยสิทธิ์. (2550). *ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบล*
สบปราบ อำเภอสบปราบ จังหวัดลำปาง. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขา
การจัดการทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง.
- อร่าม สัมพะวงศ์. (2541). *ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการของสำนักทะเบียนอำเภอ*
ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักทะเบียนอำเภอเขมราฐ จังหวัดอุบลราชธานี. วิทยานิพนธ์
พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาพัฒนาสังคม, บัณฑิตวิทยาลัย, สถาบัน
บัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- อรุณลักษณ์ พรหมทัตตานนท์. (2547). *ความคิดเห็นของประชาชนต่อการบริการของศาลจังหวัด*
จันทบุรี. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัย
การบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). A conceptual model of service quality
and its implications for future research. *Journal Marketing*, 46(6), 12-40.