

บรรณานุกรม

- กุลธน ธนาพงศธร. (2548). แนวคิดทั่วไปเกี่ยวกับนโยบายสาธารณะ. ใน เอกสารการสอนชุดวิชา นโยบายสาธารณะและการวางแผน หน่วยที่ 1. (หน้า 155 - 156). นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- เกศินี ศีพร้อมทรัพย์. (2546). ปัญหาและอุปสรรคในการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001: 2000 ไปพัฒนาองค์กรของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน): กรณีศึกษาความคิดเห็นของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในเขตจังหวัดสมุทรปราการ. งานนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.
- คันธารรัตน์ กิตติวรกรณ์. (2551). ความคิดเห็นของผู้บริโภคที่มีต่อร้านนานาภัณฑ์ ซูเปอร์มาร์เก็ต อำเภอเมือง จังหวัดสระแก้ว. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิตย สาขา การบริหารทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.
- คำนวน ประสมผล. (2547). สร้างวัฒนธรรมการบริการ. กรุงเทพฯ: ผู้จัดการ.
- งานบริการการศึกษา คณะพยาบาลศาสตร์. (2555). คู่มือฝ่ายวิชาการ งานบริการการศึกษา คณะพยาบาลศาสตร์ ปีการศึกษา 2/2555. (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก: <http://nurse.buu.ac.th>.
- จิตินันท์ เดชะคุปต์. (2543). จิตวิทยาบริการ. (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. (2546). การตลาดบริการ. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ชาติชาย โทสินธิติ. (2529). ความคิดเห็นของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรในการจัดตั้งสถานคาสีโน ขึ้นในเขตพื้นที่ทุ่งกุลาร้องไห้. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต, สาขาวิชา สังคมศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ณรงค์ ไวยปัญญา. (2551). คุณภาพการบริการของห้างหุ้นส่วนจำกัด ออน เดอะ เวย์ จีปิ้ง. งานนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิตย สาขาการบริหารทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.

- ธีระพันธุ์ แก่นจันทร์. (2542). *ความคิดเห็นของกรรมการบริหารองค์การส่วนตำบลที่มีต่อการมีส่วนร่วมของพัฒนากรในการจัดทำแผนพัฒนาตำบลและการดำเนินงานโครงการพัฒนา*. งานนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานโยบายสาธารณะ, วิทยาลัยบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ธีรลักษณ์ ทิววงศ์. (2547). *ความสามารถและแนวทางการพัฒนาการดำเนินงานตามมาตรฐานโรงพยาบาลของโรงพยาบาลสมเด็จพระบรมราชเทวี ณ ศรีราชา*. วิทยานิพนธ์การศึกษา มหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.
- นวลลักษณ์ บุญบง. (2541). *ตัวประกอบคุณภาพบริการในแผนกผู้ป่วยนอก ตามความคาดหวังของผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลรัฐ กรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ณัฐรินทร์ สถิตวราทร. (2554). *คุณภาพการบริการของธนาคารกสิกรไทย สาขานิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร ชลบุรี*. งานนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- บุญสรวง จาตุกุลสวัสดิ์. (2549). *ความคาดหวังกับสภาพการบริการจริงของเจ้าหน้าที่บุคลากรด้านพิธีการศุลกากร สำนักงานศุลกากรท่าอากาศยานกรุงเทพ ตามการรับรู้ของตัวแทน*. งานนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ปวีณา คชสาร. (2552). *คุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาศรีราชา อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี*. งานนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- พจมาศ จันทร์เครื่อง. (2550). *ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการเลือกใช้บริการของบริษัทเดินรถโดยสาร ภูมิศึกษา บริษัท ไทยพัฒนกิจขนส่ง จำกัด*. งานนิพนธ์บริหารรัฐกิจ มหาบัณฑิต สาขาการจัดการทั่วไป, มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง.
- พรเพ็ญ เพชรสุขศิริ. (2531). *การวัดทัศนคติ*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยมหิดล.
- พรรณภา เชื้อพุดตาล. (2547). *ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดชลบุรี*. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.
- พัฒนพงศ์ วัฒนชาติกันันท์. (2547). *ความคาดหวังของผู้ใช้บริการต่อสถานตรวจสภาพรถยนต์ (ตรอ.): ภูมิศึกษาจังหวัดชลบุรี*. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานโยบายสาธารณะ, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.

- พิชชากร กาศสกุล. (2545). ความคาดหวังด้านคุณภาพบริการของผู้มารับบริการในโรงพยาบาลราชวิถี. งานนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานโยบายสาธารณะ, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.
- พิเชษฐ เศษอุดมสิริกุล. (2542). ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการด้านเงินสดของ บมจ. ธนาคารกสิกรไทย หลังรื้อปรับระบบ: ศึกษากรณีเขตอำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี. งานนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- พิภพ อุดร. (2547). สามประสานเพื่อความเป็นเลิศทางธุรกิจบริการ. กรุงเทพฯ: เวลา.
- เพ็ญแข แสงแก้ว. (2541). การวิจัยทางสังคมศาสตร์. (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- บุพพารณ วรรณวานิชย์. (2548). การจัดการตลาดบริการ. กรุงเทพฯ: รุ่งแสงการพิมพ์.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2542). สารานุกรมประวัติศาสตร์ไทย: อักษร ก ฉบับราชบัณฑิตยสถาน. กรุงเทพฯ: ราชบัณฑิตยสถาน.
- ลำไย แม้นเสถียร. (2546). ความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการบริหารของแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลบางปะกง อำเภอบางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทรา. งานนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- วนิดา พันธชัย. (2546). การบริหารจัดการแบบธรรมาภิบาล. วารสารนักบริการ, 21, หน้า 39 - 43
- วาสนา ธารมาศ. (2550). ประสิทธิภาพการให้บริการรถประจำทางแก่นิสิตของมหาวิทยาลัยบูรพา. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- วิสุทธิ์ สุทธิบุญ. (2542). ความคิดเห็นของคณะกรรมการประชาชน ตามโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชนในสามจังหวัดฝั่งอันดามัน. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยทักษิณ.
- วีรพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์. (2543). คุณภาพในงานบริการ. กรุงเทพฯ: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น).
- วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์. (2541). การวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการของห้างสรรพสินค้า โดยใช้เครื่องมือประเมินคุณภาพ SERVQUAL. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารธุรกิจ, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย.
- ศักดิ์ สุนทรเสณี. (2531). เจตคติ. กรุงเทพฯ: ดี. ดี. บุ๊คสโตร์.

- ศิวพร หว่างสิงห์. (2545). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการมีส่วนร่วมในกิจกรรม โครงการพัฒนา และรับรองคุณภาพโรงพยาบาล กรณีศึกษาโรงพยาบาลไทยนครินทร์*. วิทยานิพนธ์ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สงวน สิทธิเลิศอรุณ. (2522). *จิตวิทยาสังคม*. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- สมิต สัมฤทธิ์. (2548). การประเมินคุณภาพบริการ. *วารสารเพื่อคุณภาพ*, 11(82), หน้า 40 - 41.
- สิทธิชัย อุปกรณ์ศิริการ. (2546). *การยอมรับของวิศวกรการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 2 ภาคกลาง จังหวัดชลบุรี ต่อกำหนดระบบบริการคุณภาพ ISO 9002 มาใช้กับองค์กร*. งานนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารทั่วไป วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สิทธิ เล็งไพบูลย์. (2532). *สร้างบริการ สร้างความประทับใจ*. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดบุ๊คเซ็น.
- สิริรัตน์ จำปาศรี. (2543). *แนวทางการป้องกันและแก้ไขปัญหาอาชญากรรมในสถานศึกษา: ศึกษากรณีโรงเรียนอรรณพวิทยพัฒน์วิชาการ กรุงเทพมหานคร*. งานนิพนธ์ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานโยบายสาธารณะ, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สุชา จันทน์เอม และสุรางค์ จันทน์เอม. (2530). *จิตวิทยาทั่วไป*. (พิมพ์ครั้งที่ 11). กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- สุโท เจริญสุข. (2542). *เกร็ดจิตวิทยาประยุกต์ สำหรับครูและนักเรียนครู*. กรุงเทพฯ: โอเคียนสโตร์.
- สุขุม นวลสกุล. (2538). *ทำงานให้ดีขึ้นต้องมีหัวใจบริการ*. ใน *เอกสารประกอบการประชุมวิชาการ เวชกรรมสังคม*.
- สุทธิณี แท่นทรายทอง. (2548). *ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของสำนักงาน เลขาธิการคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สุทธิ นาทวรทัต. (2533). *หลักการตลาด*. (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สุนันทา อ่อนรัมย์. (2548). *ความคิดเห็นของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครที่มีต่อการให้บริการของรถไฟฟ้ามหานคร*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.

- เสริมพันธ์ สาริมาน. (2544). *ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวที่มีต่อสถานที่ท่องเที่ยวและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในเขตอุทยานแห่งชาติน้ำตกพลิ้ว จังหวัดจันทบุรี*. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานโยบายสาธารณะ, วิทยาลัยบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- อนุวัฒน์ ศุภชุติกุล. (2542). *ก้าวแรกของ TQM/COI*. กรุงเทพฯ: ดีไซน์.
- อรชร อาชาฤทธิ์. (2541). *ตัวประกอบคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลศูนย์และโรงพยาบาลทั่วไปตามความคาดหวังของผู้ป่วยในภาคใต้*. วิทยานิพนธ์พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารการพยาบาล, คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- เอนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อดุลพัฒน์กิจ. (2548). *ความหมายของการบริการ*. วันที่ค้นข้อมูล 5 มกราคม 2556, เข้าถึงได้จาก <http://servicearts.wordpress.com>.
- Dictionary of Contemporary English*. (1989). New York: Free Press.
- Foster, H. L. (1968). *Pingos in Central Alaska*: U. S. Geological Survey Bulletin.
- Good, L. J. (1996). *Essentials of Psychological Testing*. (5th ed.). New York: Harper Collins.
- Hillgard, E. R. (1964). *Introduction to Psychology*. (3rd). New York: Harcourt, Brace & World.
- Kolasa, B. J. (1969). *Introduction to Behavioral Science for Nusiness*. New York: John Wiley & Son.
- Morgan, C. T., & King, R. A. (1971). *Introduction to Psychology*. (4th ed.). New York: McGraw - Hill.
- Thurstone, L. L. (1967). *Attitude can be Measured*. New York: John Wiley and Sons.
- Webster's New World Dictionary*. (1989). New York: Free Press.
- Zcithaml, V. A., Parasuraman, A, Berry, L. L., &. (1990). *Delivery Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Ex - pectations*. New York: Free Press.