

บรรณานุกรม

กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ. (2548). *สรุปผลการดำเนินงานประจำปี*. กรุงเทพฯ:

สถานสงเคราะห์คนชราบ้านบางแค กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์.

กิตติภพ พันธุ์อำ. (2551). *ความคิดเห็นของผู้สูงอายุต่อการดำเนินนโยบายสวัสดิการสังคมแก่ผู้สูงอายุ: กรณีศึกษาตำบลศรีษะจร๊ะเข้ใหญ่ อำเภอบางเสาธง จังหวัดสมุทรปราการ*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.

คณิดา ตำราญพงษ์. (2551). *คุณภาพการบริการข้อมูลเศรษฐกิจการค้าของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดจันทบุรี*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.

ชนานุช อภิภัทรธำรง. (2540). *การจัดการศึกษาแนววิถีชีวิตของผู้สูงอายุในสถานสงเคราะห์คนชราบ้านบางแค*. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาศึกษาศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศิลปากร.

ชาญนรงค์ วีริยะลัภยะ. (2546). *การให้บริการของพนักงานเทศบาลตำบลท่าช้างจังหวัดจันทบุรีในทัศนะของประชาชนผู้ใช้บริการ*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขานโยบายสาธารณะ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา.

จิรศักดิ์ มนูญธรรม. (2552). *ความคิดเห็นของประชาชนในเขตเทศบาลหนองคล้า ต่อภาพลักษณ์ของตำรวจจราจรสถานีภูธรทุ่งเบญจา อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.

จันทร์ธิดารัตน์ ชุบขุนทด. (2552). *ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขต่อการให้บริการด้านการเงินของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดจันทบุรี*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.

ทิวา ประสูวรรณ. (2546). *ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของพนักงานส่วนตำบล: ศึกษาเฉพาะกรณีที่ทำกรองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแลง*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.

- นิรันดร์ ปรัชญกุล. (2547). *ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านฉาง*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขานโยบายสาธารณะ, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- บุญสรวง จาตุกุลสวัสดิ์. (2549). *ความคาดหวังกับสภาพการบริการจริงของเจ้าหน้าที่บุคลากรด้านพิธีการศุลกากร สำนักงานศุลกากรท่าอากาศยานกรุงเทพตามความรับรู้ของตัวแทนออกของ*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ประสาร ฤทธิมนตรี. (2545). *ความคิดเห็นของพนักงานไปรษณีย์ต่อการแปรรูปกิจการไปรษณีย์*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาสังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา, บัณฑิตวิทยาลัย, สถาบันราชภัฏธนบุรี.
- ปัญญา ฮวดเฮง. (2551). *คุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขามบตาพุด*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- พงษ์เสฐียร เหลืออลงกต. (2555). *ระเบียบวิธีวิจัยทางสังคมศาสตร์*. ชลบุรี: วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2546). *พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542*. กรุงเทพฯ: นานมีบุ๊คส์.
- พระราชบัญญัติผู้สูงอายุ. (2546, 31 ธันวาคม). ราชกิจจานุเบกษา, หน้า 1.
- พิทยา บวรวัฒนา. (2543). *รัฐประศาสนศาสตร์ ทฤษฎีและแนวการศึกษา (ค.ศ. 1887-ค.ศ. 1970)* (พิมพ์ครั้งที่ 7). กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- พิไลวรรณ จันทรสุกรี. (2540). *ความคาดหวังในงานของนักศึกษาพยาบาลปีที่สี่วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนีนีในเขตภาคเหนือ*. วิทยานิพนธ์พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการบริหารการพยาบาล, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- มาลีรัตน์ โธจน์ดำรงการ. (2551). *การประเมินผลกิจกรรมตามความคิดเห็นของสมาชิกชมรมผู้สูงอายุตำบลดอนหัวฬ่อ อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการบริหารงานท้องถิ่น, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.

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

ลือชัย วงษ์ทอง. (2550). *ความรู้เกี่ยวกับการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติโดยคอมพิวเตอร์เพื่องานวิจัยทางสังคมศาสตร์*. ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา.

วรรณดี ภูพันธ์ตระกูล. (2552). *ความคิดเห็นต่อการเปลี่ยนระบบจำแนกตำแหน่งและค่าตอบแทนใหม่ของการข้าราชการพลเรือนสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.

แหวดดาว อินทร์จันทร์. (2550). *ความต้องการการจัดสวัสดิการสังคมของผู้สูงอายุในศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุบ้านบางแค*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.

ศรินชา วิสุทธิแพทย์. (2550). *ความคิดเห็นในการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตพื้นที่อำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.

ศศิพัฒน์ ยอดเพชร. (2532). *แนวการจัดการบริการสวัสดิการสำหรับผู้สูงอายุ*. กรุงเทพฯ: สถาบันไทยคดีศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ศิริพร วิษณุหมิมาชัย. (2548). *การสร้างความประทับใจแก่ลูกค้าด้วยคุณภาพและคุณค่าในงานบริการ*. *พายุฟ้า*, 18, หน้า 23-24.

ศรีรัฐ ชัชวาลปรีชา. (2547). *คุณภาพในการให้บริการของฝ่ายทะเบียนรถและฝ่ายใบอนุญาตขับรถ: ศึกษากรณี สำนักงานขนส่งจังหวัดชลบุรี*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขานโยบายสาธารณะ, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.

ไศจรินทร์ ศิริรัตนสุวรรณ. (2546). *การศึกษาความคาดหวังของประชาชนต่อคุณภาพด้านบริการการจัดเก็บภาษีของฝ่ายรายได้ สำนักงานเขตลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขานโยบายสาธารณะ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา.

สมคิด โอชภัทร. (2549). ความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการด้านการชำระเงินของการไฟฟ้าส่วน

ภูมิภาค บางแสน. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการบริหาร
ทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.

สมยศ อักษร. (2546). ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่สำนักงานประมาตต่อระบบงบประมาณแบบ
มุ่งเน้นผลงาน. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาพัฒนาศักดิ์, บัณฑิต
วิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

สถาบันพระปกเกล้า. (2553). วันที่ค้นข้อมูล 11 ตุลาคม 2555, เข้าถึงได้จาก

<http://www.kpi.ac.th/wiki/index.php>. 2553

สมิต สัจฉกร. (2542). การต้อนรับและการบริการที่เป็นเลิศ. กรุงเทพฯ: วิทยุชุมชน.

สำนักทะเบียนเทศบาลตำบลเกวียนหัก. (2551). วันที่ค้นข้อมูล 10 กันยายน 2555, เข้าถึงได้จาก

<http://www.kwianhug.go.th/index.php>

สิริกันยา ปานพวงศรี. (2543). การจัดสวัสดิการของภาครัฐแก่ผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานคร.
วิทยานิพนธ์สังคมวิทยามหาบัณฑิต, สาขาสังคมวิทยา, บัณฑิตวิทยาลัย, จุฬาลงกรณ์
มหาวิทยาลัย.

สิริมา เกตุแก้ว. (2547). ความคาดหวังและการได้รับการบริการของแผนกลูกค้าสัมพันธ์: ศึกษากรณี
บริษัทแอ็ดวานซ์ไฟร์เซอร์วิส จำกัด. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต,
สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.

สิทธิศักดิ์ อาจนรงค์. (2551). ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านการป้องกันและ
บรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลเมืองตราด. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต,
สาขาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.

อัญชลีย์ ชูตระกูล. (2544). การจัดการบริการแนวใหม่ สำหรับผู้สูงอายุที่รอเข้ารับการสงเคราะห์
ประเภทเสียค่าบริการของสถานสงเคราะห์คนชราบ้านบางแค. วิทยานิพนธ์
สังคมสงเคราะห์ศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการบริหารและนโยบายสวัสดิการสังคม,
บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

อนุชา อานามวัฒน์. (2548). การประเมินคุณภาพการให้บริการของธนาคารอาคารสงเคราะห์
สาขาจันทบุรี ตามทัศนะของผู้ใช้บริการ. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต,
สาขาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.

อรุณ วิชกิจ. (2547). ความคาดหวังของผู้ใช้บริการรถตู้โดยสารระหว่างกรุงเทพมหานครกับ
ต่างจังหวัด. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการบริหารทั่วไป,
วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.

อริยา คูหา. (2546). *แรงงใจและอารมณ์*. ปัตตานี: ภาควิชาจิตวิทยาและการแนะแนว
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี.

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

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1990). *Delivery Quality Service: Balancing
Customer Perceptions and Expectations*. New York: Free Press.

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

มหาวิทยาลัยบูรพา
Burapha University