บรรณานุกรม

กชพร วัฒนาธรรม. (2550). *ความคิดเห็นต่อการบริการอินเตอร์เน็ตตำบลขององค์การบริหารส่วนตำบลนครเนื่อง เขตอำเภอเมืองฉะเชิงเทรา จังหวัดฉะเชิงเทรา*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.

คณะกรรมการส่งเสริมและประสานงานผู้สูงอายุแห่งชาติ. (2543). *ร่างแผนผู้สูงอายุแห่งชาติ ฉบับที่ 2 (พ.ศ.2545 2564)*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์คุรุสภา.

จรรดี เก็บทรัพย์. (2550). *ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการบริการจัดเก็บภาษีเมืองพัทยา*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขานโยบายสาธารณะ, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.

จินตนา บุญบงการ. (2539). *การสร้างจิตสำนึกการให้บริการปรับปรุงการบริการภาครัฐ*. กรุงเทพฯ: สำนักนายกรัฐมนตรี.

ฉัตยาพร เสมอใจ. (2547). *การจัดการและการบริการ*. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น.

ฉลองศรี พิมลสมพงษ์. (2546). *การวางแผนและพัฒนาตลาดการท่องเที่ยว* (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

ชนกสุดา เพ็ชรไทย. (2551). *ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวเกี่ยวกับกิจกรรมและบริการการท่องเที่ยวเชิงนิเวศในพื้นที่ป่าชายเลน กรณีศึกษา ตำบลบางปู อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ*. ปริญญานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการวางแผนและการจัดการการท่องเที่ยวเพื่ออนุรักษ์สิ่งแวดล้อม, บัณฑิตวิทยาลัย. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

ชัชวาล ทัตศิวัช. (2552). *คุณภาพการให้บริการ*. วันที่ค้นข้อมูล 20 มีนาคม 2556. เข้าถึงได้จาก http://www.tpa.or.th/writer/read_this_book_topic

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. (2549). *การตลาดบริการ* (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพฯ: ส. เอเชียเพรส.

ชัญญวัลย์ เชิดชูกิจกุล. (2548). *ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ณ ศูนย์บริการประชาชนแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ สำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.

มหาวิทยาลัยบูรพา Burapha University

ชัยพงษ์ โชติวรรณ. (2541). *ความคิดเห็นของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจอำเภอเมืองบุรีรัมย์*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาพัฒนาสังคม, คณะสังคมศาสตร์, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

ชาญณรงค์ ชาวัลย์. (2549). *ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจนครบาลยานนาวา*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขารัฐศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

ชูวงศ ฉายะบุตร. (2536). *การใหบริการแบบครบวงจรแนวทางการใหบริการเชิงรุกของกรมการปกครอง*. *เทศบาล 88*,(30), 11-14.

ณัฐวุฒิ แสงมาก. (2551). *ความคิดเห็นของประชาชนต่อบทบาทของนายกเทศมนตรี ในเขตจังหวัดสุพรรณบุรี*. การศึกษาอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการปกครองท้องถิ่น, วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น, มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

ธนวัต แดงสุริศรี. (2550). *ความคิดเห็นของประชาชนต่องานบริการชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน: ศึกษากรณีเทศบาลเมืองบ้านสวน อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการบริหารงานท้องถิ่น, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.

ธานินทร์ ดำริห์กล้า. (2550). *ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลบางบ่อ อำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ*. การศึกษาอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการปกครองท้องถิ่น, วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น, มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

ธิดารัตน์ ปลื้มจิตต์. (2551). *การศึกษาความคิดเห็นของบุคลากรต่อการซ่อมบำรุงและดูแลรักษาคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการในตึกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลศิริราช*. สารนิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, สาขาธุรกิจศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

นภาพร ชโยวรรณ, มาลินี วงษ์สิทธิ์ และจันทร์เพ็ญ แสงเทียนฉาย. (2532). *สรุปผลการวิจัยโครงการวิจัยผลกระทบทางเศรษฐกิจ สังคม และประชากรผู้สูงอายุในประเทศไทย*. กรุงเทพฯ: สถาบันประชากรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

นวนุช อินผวน. (2551). *ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อบริการทางการแพทย์แผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลตราด*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.

มหาวิทยาลัยบูรพา Burapha University

นิติพงษ์ เนตรระกาศ. (2550). *ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานประปาพัทยา*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขานโยบายสาธารณะ, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.

น้ำทิพย์ ทองสาย. (2550). *ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการฝ่ายใบอนุญาตขับรถของสำนักงานขนส่งจังหวัดจันทบุรี*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.

บังอร ชลสกุลถาวร. (2550). *คุณภาพในการให้บริการของ บมจ. ธนาคารกรุงไทย สาขาหนองมน*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.

เบ็ญจวรรณ์ โพธยะกุล. (2549). *ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานการให้บริการของสำนักงานเขตหลักสี่ กรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขารัฐประศาสนศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.

ปัณนิภา วนากมล. (2545). *คุณภาพการบริการของโรงพยาบาลค่ายธนรัชต์ ตามการรับรู้ของผู้รับบริการ*. วิทยานิพนธ์พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการบริหารการพยาบาล, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

ไพโรจน์ ฉัตรศิริมงคล. (2540). *ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการของธนาคารไทยทนุ จำกัด ศึกษาเฉพาะกรณี พันทิพย์พลาซ่า*. กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

ภัทรวุฒิ อุตภิระ. (2544). *คุณภาพการให้บริการสถานีตำรวจภูธรอำเภอสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่*. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขารัฐประศาสนศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

ภิรมย์ลักษณ์ มีสัตยานนท์, รัตจนา สิงหคำ, เบญจมาศ ทำเจริญตระกูล และดวงใจ บุญคง. (2548). "ผลของการจดการเรียนการสอนวิชาการพยาบาลผู้สูงอายุตามสภาพจริง" การพัฒนาหลักสูตรและการจัดการเรียนการสอนแบบบูรณาการ ใน เอกสารประกอบการประชุมวิชาการระดับประเทศประจำปี 2550. สถาบันพระบรมราชชนก.

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. (2544). *ทฤษฎีและแนวปฏิบัติในการบริหารการศึกษา* (พิมพครั้งที่ 3). นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

มยุรา นพพรพันธุ์. (2534). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อภาวะสุขภาพของผู้สูงอายุในประเทศไทย*. วิทยานิพนธ์สังคมวิทยามหาบัณฑิต, สาขาสังคมศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

มหาวิทยาลัยบูรพา Burapha University

ยุทธนา ขันตยะ. (2545). *คุณภาพบริการของสถานบริการออกกำลังกายเพื่อสุขภาพในจังหวัดเชียงใหม่*. วิทยานิพนธศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการสงเสริมสุขภาพ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

ระวีวรรณ โภชาคม. (2552). *ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลสูงเนิน อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.

ราชบัณฑิตยสถาน. (2546). *พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2546*. กรุงเทพฯ: นานมีบุ๊คส์.

ลือชัย วงษ์ทอง. (2553). *ความรู้เกี่ยวกับการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติโดยคอมพิวเตอร์เพื่องานวิจัยทางสังคมศาสตร์*. จันทบุรี: วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ ศูนย์การศึกษาจันทบุรี มหาวิทยาลัยบูรพา.

วัชราภรณ์ สุริยาภิวัฒน์. (2546). *วิจัยธุรกิจยุคใหม่*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

วีรพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์. (2538). *คุณภาพในการให้บริการ*. กรุงเทพฯ: ดวงกมลสมัย.

วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์. (2548). *การตลาดธุรกิจบริการ*. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น.

ศรีรัฐ ชัชวาลปรีชา. (2547). *คุณภาพในการให้บริการของฝ่ายทะเบียนรถและฝ่ายใบอนุญาตขับรถ: ศึกษากรณีสำนักงานขนส่งจังหวัดชลบุรี*. ปญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขานโยบายสาธารณะ, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา

ศิริวรรณ เสรีรัตน์, ปริญ ลักษิตานนท์, ศุภร เสรีรัตน์ และองอาจ ปทะวานิช. (2541). *การวิจัยธุรกิจ*. กรุงเทพฯ: เพชรจรัสแสงแห่งโลกธุรกิจ.

สุภวรรณ ฉินศิริเศรษฐ. (2553). *คุณภาพการบริการของเทศบาลเมืองสระแก้ว จังหวัดสระแก้ว*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัญฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา.

สมวงศ์ พงศ์สถาพร. (2550). *เคล็ดลับการตลาดบริการ*. กรุงเทพฯ: พีซีพริ้นท์เทล.

สิทธิชัย อุปกรณ์ศิริการ. (2546). *การยอมรับของวิศวกรการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 2 ภาคกลาง จังหวัดชลบุรี ต่อการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002 มาใช้กับองค์กร*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาบริหารทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา.

มหาวิทยาลัยบูรพา Burapha University

สุดาดวง เรืองรุจิระ. (2540). *หลักการตลาด*. กรุงเทพฯ: ประกายพรึก.

สุวรรณี แสงมหาชัย (2539). *เอกสารวิชาการ ปีแห่งการส่งเสริมการบริการประชาชนของรัฐ ลำดับที่ 5: TQM กับการปรับปรุงบริการภาครัฐ*. กรุงเทพฯ: คณะกรรมการปฏิรูประบบราชการ.

เสกสิทธิ์ สุวรรณโชติ. (2550). *ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขานโยบายสาธารณะ, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.

อมรา ผูกบุญเชิด. (2539). *การบริการ*. ใน เอกสารประกอบคำบรรยาย. ม.ป.ท.

อดุลย์ จาตุรงคกุล. (2542). *พฤติกรรมผู้บริโภค* (พิมพ์ครั้งที่ 6). กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

อนุวัฒน์ ศุภชุติกุล. (2542). *แนวคิดเรื่องคุณภาพบริการสุขภาพในเสนทางสูการพัฒนาคุณภาพบริการเพื่อประชาชน*. กรุงเทพฯ: แพทยสมาคม.

อภิชัย พรหมพิทักษ์กุล. (2540). *ความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการและจัดการสภาพแวดล้อมการทำงานของที่ว่าการอำเภอที่มีการรื้อปรับระบบ และที่ไม่มีการรื้อปรับระบบ*. วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต, สาขารัฐศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

อรุณลักษณ์ พรหมทัตตานนท์. (2547). *ความคิดเห็นของประชาชนต่อการบริหารศาลจังหวัดจันทบุรี*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.

Yamane, T. (1970). *Statistic : An Introductory Analysis*. Tokyo: Harper International Edition.

มหาวิทยาลัยบูรพา Burapha University