

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กาวินท์ พานเทียนทอง (2548) “ความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อบริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดสงขลา” วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- จุฑามาศ คุประตกุล (2544) “ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจการให้บริการจากเจ้าหน้าที่ทางการแพทย์ของผู้รับบริการ โรงพยาบาลสมิติเวช ในกรุงเทพมหานคร” วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต วิชาเอกจิตวิทยาการศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร
- จตุรงค์ มหิทธิโชติ (2541) “เรื่องการพัฒนาคุณภาพการบริการของสถานีดารวจภูธร อำเภอเมือง จังหวัดเลย” วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาพัฒนาสังคม มหาวิทยาลัยขอนแก่น
- ชมบงกช มาลีหวล (2545) “ความคิดเห็นของพนักงานสอบสวนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองทะเบียนประวัติอาชญากร กรณีศึกษา พนักงานสอบสวนระดับสารวัตรในสังกัดกองบังคับการตำรวจนครบาล” วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2548) *การตลาดบริการ* พิมพ์ครั้งที่ 6 กรุงเทพมหานคร ศ.เอเชียเพรส (1989)
- ชวนขวัญ กลิ่นบุญมา (2547) “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักมาตรฐานงานทะเบียนและภาษีรถ กรมการขนส่งทางบก” วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรอุตสาหกรรมมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารอาชีวศึกษา สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
- ดวงใจ ทิพย์ปรีชา (2533) “คิ.ช. จะพัฒนาคุณภาพการพยาบาลอย่างไร” การประชุมวิชาการ ครั้งที่ 5 หน้า 5-21 กรุงเทพมหานคร โรงพยาบาลศิริราช
- ดวงกมล พรชานี (2549) การปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ ในปกครองจังหวัดนนทบุรี บรรณาธิการ *การอบรมสัมมนาบุคลากรภาครัฐในการให้บริการประชาชน* รุ่น 1 เล่ม 2 หน้า 7 นนทบุรี ที่ทำการปกครองจังหวัดนนทบุรี
- ดิศพงษ์ พรชนกนถ (2550) “หัวใจสู่คุณภาพบริการ” <http://advior.anamai.moph.go.th/Conference/SQ/SQhealth.ppt> 20 มีนาคม 2550

พระราชบัญญัติวิธีปฏิบัติราชการทางปกครอง พ.ศ. 2539 ราชกิจจานุเบกษา เล่มที่ 113

ตอนที่ 60 ก หน้าที่ 1 ลงวันที่ 14 พฤศจิกายน พ.ศ. 2539

พิสิทธิ์ พิพัฒน์โกศล (2549) *เทคนิคการสร้างระบบบริการให้เป็นเลิศ* กรุงเทพมหานคร
ซีเอ็ดยูเคชั่น

พวงรัตน์ บุญญานุรักษ์ (2546) *คู่มือปัญหาทางพยาบาลศาสตร์* กรุงเทพมหานคร พระราม 4 ปรีณิต
พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542 กรุงเทพมหานคร

ศิริวัฒนาอินเตอร์พริ้นท์

สถาพร สุดเสนาะ (2543) “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักทะเบียน

อำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี” ภาคนิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต

วิชาเอกการจัดการการพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

พิเชฐ สุดเดือน (2544) “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนเรือ

กรมศึกษา นักงานเจ้าท่าภูมิภาคที่ 5 ตรัง” ภาคนิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต

วิชาเอกการจัดการการพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

เพ็ญศิริ จันทนะ โสตร์ (2548) “ความคิดเห็นของสมาชิกที่มีต่อคุณภาพบริการของสหกรณ์เครดิต

ยูเนียนในประเทศไทย” วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

สาขาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

นาวาโทหญิงพิมพ์ประไพ สุวงศ์สินธุ์ (2548) “ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของบุคลากรสังกัด

สำนักงานปลัดกระทรวงกลาโหมต่อการให้บริการของกรมการเงินกลาโหม ”

วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิทยาการจัดการ

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

ประวิทย์ จงวิศาล แลคณะ (2526) *คู่มือการทำกิจกรรมกลุ่มสร้างคุณภาพ ครั้งที่พิมพ์ 2*

กรุงเทพมหานคร สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ปฐม มณีโรจน์ (2529) *การบริหารราชการไทย* นนทบุรี สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

ปฏิพล ตั้งจักรวรานนท์ (2549) *ใช้หัวใจให้บริการ* กรุงเทพมหานคร สำนักพิมพ์บิสดิต

ปัญญา ดันเงิน (2542) “ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการบริการของสำนักงานที่ดิน

จังหวัดชลบุรี สาขาสดัหีบ” ภาคนิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

สาขารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

ประพันธ์ แสงเนติธรรม (2545) “การประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการให้บริการประชาชนของ

สำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ สาขาสนับปาดอง” วิทยานิพนธ์ปริญญา

รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

- ประเทืองทิพย์ ชีรเวชเจริญชัย (2548) “ความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่กองคลังส่วนราชการที่มีต่อการให้บริการของกรมบัญชีกลาง” วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขา วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- ธีรพันธ์ โล่ทองคำ (2549) “คลื่นความคิด” มติชนรายวัน 19 ก.ย.2549 กรุงเทพมหานคร มติชน
- ธานินทร์ ศิลป์จารุ (2549) การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยSPSS กรุงเทพมหานคร วิ.อินเตอร์ พริน
- ทวี นริศศิริกุล (2549) “การปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ” ในปกครองจังหวัดนนทบุรี บรรณาธิการ การอบรมสัมมนาบุคลากรภาครัฐในการให้บริการประชาชน รุ่น 1 หน้า41-44 นนทบุรี ที่ทำการปกครองจังหวัดนนทบุรี
- ทศพร ศิริสัมพันธ์ (2547) แนวคิด ทฤษฎีและหลักการรัฐประศาสนศาสตร์ นนทบุรี สำนักพิมพ์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- ริน ช่างสาร (2543) “การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ” ในปกครองจังหวัดนนทบุรี บรรณาธิการ การอบรมสัมมนาบุคลากรภาครัฐในการให้บริการประชาชน รุ่น 1 หน้า 2-7 นนทบุรี ที่ทำการปกครองจังหวัดนนทบุรี
- บำเพ็ญ ไชยชนะ (2547) “ความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร” วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
- นันทิยาพร อัสเจริญวัฒนา (2548) “คุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการร่วม ประสิทธิภาพจากผู้รับบริการในสำนักงานเขตบางพลัด” วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
- ณัฐพัชร ล้อประดิษฐพงษ์ (2549) คู่มือสำรวจความพึงพอใจลูกค้า กรุงเทพมหานคร ประชุมทอง พรินติ้ง กรุป
- เสรี ยูนิพันธ์ และคณะ (2522) เทคนิคการควบคุมคุณภาพ กรุงเทพมหานคร ภาควิชาวิศวกรรมอุตสาหการ คณะวิศวกรรมศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- สมชาติ กิจขรรยง (2546) ศิลปะการต้อนรับที่ประทับใจ กรุงเทพมหานคร ชรรคมลการพิมพ์
- สุขสันต์ บุญยากร (2549) “การพัฒนาคุณภาพการให้บริการ” ในปกครองจังหวัดนนทบุรี บรรณาธิการ การอบรมสัมมนาบุคลากรภาครัฐในการให้บริการประชาชน รุ่น 1 หน้า 1-15 นนทบุรี ที่ทำการปกครองจังหวัดนนทบุรี
- สมิต สัจฉกร (2542) การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ กรุงเทพมหานคร โรงพิมพ์ เดือนตุลา

- สมาน รังสียกฤษฎ์ (2543) *การบริหารราชการไทย อดีตปัจจุบัน และอนาคต* กรุงเทพมหานคร
สำนักพิมพ์บรรณกิจ(1991)
- โสภณ คล่องบุญจิต (2547) “ความของบริษัที่ผู้ส่งออกที่มีต่อการให้บริการของผู้รับจัดการขนส่งสินค้า
ทางทะเลในเขตกรุงเทพมหานคร” วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
สาขาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2541) *ศัพท์การบริหารทรัพยากรมนุษย์* กรุงเทพมหานคร วิสัทธิ์พัฒนา
วีระพงษ์ เกลิมจิระรัตน์ (2539) *คุณภาพในการบริการ* กรุงเทพมหานคร ดวงกลมสมัย
วิทยา ด้านธำรงกุล (2548) *การกอบกู้บริการที่ผิดพลาด : กลวิธีรักษาลูกค้าอย่างยั่งยืน*
วารสารบริหารธุรกิจ (มิ.ย. 2548)
- วันชัย ศาลทุลทัต (2549) “ลดใช้พลังงาน ลดต้นทุนในการขนส่ง ” *คมนาคม* 1,3
(สิงหาคม-กันยายน) : 52-54
- อลงกต วรกี (2549) *จิตสำนึกในการให้บริการ ในปกครองจังหวัดนนทบุรี บรรณาธิการ
การอบรมสัมมนาบุคลากรภาครัฐในการให้บริการประชาชน รุ่น 1 :45-49*
นนทบุรี ที่ทำการปกครองจังหวัดนนทบุรี
- Garvin (1988) *Managing quality : the strategic and competitive edge* New York.
The Free Press.
- Gronroos (2001) *Service management and marketing : a customer relationship management
approach* Chichester. Wiley.
- Robert Spector and Patrick McCarthy (2005) *The Nordstrom Way To Customer Service
Excellence* Seattle ,www.Robertspector.com, 12 August 2007
- Parasuraman Zeithaml and Berry (1985) “*A Conceptual model of Service Quality
and Its Implication for Future Research*” *Journal of Marketing*.
- Parasuraman (http://advisor.anamai.moph.go.th/conference/SQ/SQ_health.ppt : 24 พ.ย.2549)
- LoveLock (1969) *C.H. Managing Services : Marketing ,Operation, and Human
Resources*. Englewood Cliffs N.J. Prentice-Hall
- Millet ,John D. (1954) *Management in the Public Service : The Quest for Effective
Performance*. New York. McGraw-Hill Book.
- Michael R. Fitzgerald and Robert F. Durant (1980) “*Citizen Evaluation and Urban
Management :Service Delivery in an Era of Protest* ” *Public Administration
Review*.4(1):585-594.

- Katez and Danet (1973) *Bureaucracy and The public*. New York. Basic Books.
- Kotter ,Phillip (1997) *Marketing Management* New Jersey. Prentice-Hall.
- Starr, Martin Kenneth (1971) *Management : a modern approach* New York Harcourt Brace Jovanovich.
- Susan E. Parizeau and J.R. McDaniel. (1997) "Assessing service quality in school of business " *Intonation Journal of Quality & Reliability Management*.14(3):204-218.
- William J. Stanton Charles Futrell (1987) *Fundamentals of Marketing* Ohio McGraw-Hill.
- Zeithaml and Bitner (1996) "Service Marketing: Integrating Customer Focus Across The Firm" New York ,McGraw Hill.