บรรณานุกรม

กรมที่ดิน. (2548). **หัวใจสำคัญของการให้บริการประชาชน คู่มือสำหรับเจ้าหน้าที่สำนักงานที่ดิน**. [On line]. Available : http://www.dol.go.th/lo/clean_center/clean_policy.pdf (2549, มิถุนายน 29).

กฤษณ์ ศุภนราพรรค์. (2548). **ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสนามกีฬาโรงเรียนชุมชนแหลมงอบฯ**.[On line]. Available : http://www.geocities.com/laemngob05/kranok.doc (2549, มิถุนายน 29).

กิตติพงศ์ ขลิบแย้ม. (2541). **ศึกษาการให้บริการของสำนักงานเขตกรุงเทพมหานครศึกษากรณีสำนักงานเขตจตุจักร**. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

ขวัญชีวา ร่วมรัก. (2543). **ความพึงพอใจและทัศนะต่อปัจจัยสนับสนุนในการปฏิบัติงานของพนักงาน ศึกษาเฉพาะกรณี การประปาส่วนภูมิภาคจังหวัดสระบุรี**. วิทยานิพนธ์สังคมสงเคราะห์ศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

เควก จอร์จ ที.เค.George.T.K.Quek. (2548). **บริการด้วยใจที่ไม่ธรรมดา** (แปลจาก Service Unusual : How service leaders look beyond the obvious to find success โดย สมวงศ์ พงศ์สถาพร). กรุงเทพฯ : จี.พี ไซเบอร์พรินทร์.

จามจุรี จันทรัตนา. (2543). **ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาจังหวัดสงขลา**. ภาคนิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

จินตนา บุญบงการ. (2539). **การสร้างจิตสำนึกการให้บริการกับการปรับปรุงการบริการภาครัฐ**. กรุงเทพฯ : บริษัท ฟอร์แมท พริ้นติ้ง จำกัด.

ฉัตยาพร เสมอใจ. (2547). **การจัดการและการตลาดบริการ**. กรุงเทพฯ : บริษัท ซีเอ็ดยูเคชั่น จำกัด (มหาชน).

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. (2546). **การตลาดบริการ**. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดยูเคชั่น.

ชูศาณี ทับทิมรัตนา. (2548). **ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการหลักของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) : ศึกษากรณี สาขาพุทธมณฑลสาย 4**. ภาคนิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

ถนอมทรัพย์ บัวแก้ว. (2548). **ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ ต่อการให้บริการของสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ : ศึกษาเฉพาะกรณี จังหวัดจันทบุรี**. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

ณุสิรินท์ ขันธะทิม. (2544). **ความคิดเห็นของพนักงานรัฐวิสาหกิจที่มีต่อการแปรรูปรัฐวิสาหกิจ ศึกษาเฉพาะกรณีพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)** วิทยานิพนธ์ ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

ธนัทอร ศรีจันทร์สง่า. (2549). **ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของส่วนใบอนุญาตขับรถและผู้ประจำรถ กรมการขนส่งทางบก.** วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.

ธานินทร์ ศิลป์จารุ. (2548). **การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS**. กรุงเทพฯ : บริษัท ซีเอ็ดยูเคชั่น จำกัด (มหาชน).

ธานินทร์ สุวงศ์วาร. (2541). **ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อคุณภาพในงานบริการส่วนหน้าของโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร ตามการรับรู้ของหัวหน้างาน**. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ธิดารัตน์ ปลื้มจิตต์. (2551). **การศึกษาความคิดเห็นของบุคลากรต่อการบริการซ่อมบำรุงและดูแลรักษาคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการในตึกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลศิริราช**. สารนิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต (ธุรกิจศึกษา) มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

เธียรชัย เอี่ยมวรเมธ. (2540). **พจนานุกรมอังกฤษ-ไทย ฉบับนักเรียน**. กรุงเทพฯ : รวมสาส์น.

นันทา ติงสมบัติยุทธ์. (2538). **ความคิดเห็นและความคาดหวังที่มีต่อรูปแบบภาวะผู้นำของผู้บังคับบัญชา : ศึกษากรณีข้าราชการในส่วนกลาง กรมส่งเสริมการเกษตร**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

นฤนาท พุทไธสง(2541) **ความคิดเห็นของประชาชนในท้องถิ่นต่อการมีส่วนร่วมในการอนุรักษ์สภาพแวดล้อมโบราณสถาน : ศึกษาเฉพาะกรณีโบราณสถานในบริเวณ เกาะเมือง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา**. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย.

เบ็ญจวรรณ์ โพธยะกุล. (2549) **ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อผลการปฏิบัติงานการให้บริการของสำนักงานเขตหลักสี่ กรุงเทพมหานคร**. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.

บัญชา วิจิตรพานิชกุล. (2545). **ความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอกตามนโยบายหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าโรงพยาบาลของรัฐในจังหวัดสุพรรณบุรี**. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิทยาการจัดการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

ปรัชญา จันทราภัย. (2542). **ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการ ณ สำนักงานเขตพญาไท กรุงเทพมหานคร : กรณีศึกษาเฉพาะงานทะเบียนราษฎร**. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

พรอนันต์ ศรีจันทร์สง่า. (2543). **ความพึงพอใจของประชาชนชาวกรุงเทพมหานครต่อการให้บริการกรมการขนส่งทางบก**. สารนิพนธ์ศิลปศาสตรบัณฑิต สถาบันราชภัฏพระนคร.

ภควัน ธรรมพ้นภัย. (2545). **การศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร**. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเชีย.

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. (2539). **จิตวิทยาการบริการ**. กรุงเทพฯ : ชวนพิมพ์.

มนัสวี ธาดาสิห์. (2545). **บริการอย่างมีคุณภาพ**. กรุงเทพฯ : เอ็กเปอร์เน็ท.

รังสิมา บุญชัย. (2545). **ระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9000.** กรุงเทพฯ : พัฒนาวิชาการ.

วิชา ซุยสัมพันธ์. (2541). **เรื่อง การรับเสด็จฯและระเบียบพิธี**. กรุงเทพฯ : กรมโยธาธิการ.

วิลัดดา ศรีประดิษฐ์. (2544). **ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดจันทบุรี**. ภาคนิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานโยบายสาธารณะ มหาวิทยาลัยบูรพา.

วิษณุ ฉิมตระกูล. (2543). **ความคิดเห็นของนักเรียนมัธยมศึกษาที่มีต่อการปฏิบัติงานป้องกันและปราบปรามยาเสพติดของเจ้าหน้าที่ตำรวจในโครงการโรงเรียนสีขาว : ศึกษาเฉพาะกรณีจังหวัดสมุทรสาคร**. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

วีรพงษ์ เฉลิมจิรรัตน์. (2539). **คุณภาพในงานบริการ**. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ประชาชน.

_____. (2539). **สามเหลี่ยมแห่งบริการ Service Trangle (ST)**. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ประชาชน.

วิชัย ปีติเจริญธรรม. (2548). **การบริการด้วยหัวใจมีลักษณะอย่างไร**. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์บุ๊คแบงก์.

_____. (2548). **การบริการที่เป็นเลิศ**. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์บุ๊คแบงก์.

_____. (2548). **บริการด้วยความสุขสนุกกับงาน**. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์บุ๊คแบงก์.

วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์. (2547). **การตลาดธุรกิจบริการ**. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดยูเคชั่น.

ศรีรัตนา เชาวน์วุฒิเสถียร. (2544). **ความคิดเห็นของผู้ค้าต่อการให้บริการตลาดสดคลองเตย กรุงเทพมหานคร**. ภาคนิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

ศิริพร กุฏีรัตน์. (2544). **ประสิทธิภาพการให้บริการในศูนย์เยาวชนขิงกรุงเทพมหานคร : ศึกษาเฉพาะกรณีศูนย์เยาวชน สังกัดฝ่ายพัฒนาเยาวชน 1**. วิทยานิพนธ์สังคมสงเคราะห์ศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2540). **การโฆษณา และ การส่งเสริมการตลาด**. กรุงเทพฯ : A.N.การพิมพ์.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคนอื่นๆ. (2543). **นโยบายผลิตภัณฑ์และราคา**. กรุงเทพฯ : บริษัท ธนธัชการพิมพ์ จำกัด.

สมิต สัชฌุกร. (2542). **ความสำคัญของการบริการ**. กรุงเทพฯ : เดือนตุลา.

_____. (2542). **พื้นฐานสำคัญในการเป็นผู้ให้บริการ**. กรุงเทพฯ : เดือนตุลา.

_____. (2546). **การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ**. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์สายธาร.

สมชาติ กิจยรรยง. (2546). **วิธีปฏิบัติในการต้อนรับและบริการที่ประสบความสำเร็จ**. กรุงเทพฯ : ธรรกมลการพิมพ์.

_____. (2546). **ศิลปในการจัดสถานที่ ในการต้อนรับที่ประทับใจ**. กรุงเทพฯ : ธรรกมลการพิมพ์.

สำนักงานคณะกรรมการวัฒนธรรมแห่งชาติ กระทรวงวัฒนธรรม.(2548). [On line]. Available : http://www.culture.go.th/knowledge/study.php?&YY=2548&MM=4&DD=11 (2552, มีนาคม 3).

สิริภัทร์ วงศ์ธีรุตม์. (2546). **ความเปลี่ยนแปลงสู่คุณภาพเป็นเลิศ**. กรุงเทพฯ : ศูนย์หนังสือแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

สุกัญญา ภู่พัฒนากุล. (2541). **ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการจัดหางานของรัฐ : ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานจัดหางานจังหวัดพิษณุโลก**. ภาคนิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์. (2550). **ระเบียบวิธีวิจัยทางสังคมศาสตร์**. กรุงเทพฯ : บริษัท เฟื่องฟ้าพริ้นติ้ง จำกัด.

หนังสือสำนักงานข้าราชการพลเรือน. (2547). **เทคนิคการลดขั้นตอนและเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน**. ในแนวทางดำเนินการ เรื่อง ลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน ปี 2547 – 2550.