



บรรณานุกรม

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

## บรรณานุกรม

- กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น. (2550). รวมกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับองค์กรปกครอง  
ส่วนท้องถิ่น. กรุงเทพฯ: กรมฯ.
- กิจวิธ รัตนแก้ว. (2544). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดิน  
จังหวัดเชียงใหม่ สาขาสันทราย. วิทยานิพนธ์ ร.ม. (รัฐศาสตร์). เชียงใหม่ :  
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- โกวิทย์ พวงงาม. (2552). การปกครองท้องถิ่นไทย. กรุงเทพฯ: วิญญูชน.
- จันทร์จิรา อินตะนนท์. (2551). คุณภาพการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแจ้ห่ม อำเภอ  
แจ้ห่ม จังหวัดลำปาง. วิทยานิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการทั่วไป). ลำปาง : มหาวิทยาลัย  
ราชภัฏลำปาง.
- จิตตินันท์ เฉชะอุปต์. (2543). เจตคติและความพึงพอใจในการบริการ. นนทบุรี: มหาวิทยาลัย  
สุโขทัยธรรมมาธิราช.
- จุฑามาศ คุประตกุล. (2544). ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการให้บริการจากเจ้าหน้าที่  
ทางการบริการของผู้รับบริการโรงพยาบาลสมิติเวชในกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ กศ.ม.  
(การบริหารการศึกษา). กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ชนันพร บัวมาศ. (2550). คุณภาพการให้บริการสาธารณะของสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม  
เทศบาลตำบลโลกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม. การศึกษาค้นคว้าอิสระ  
ร.ม. (รัฐประศาสนศาสตร์). มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. (2546). การตลาดบริการ. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ชาญชัย แสวงศักดิ์. (2542). คำอธิบายกฎหมายปกครอง. กรุงเทพฯ : วิญญูชน.
- ชูวงศ์ ฉายะบุตร. (2539). การปกครองท้องถิ่นไทย. กรุงเทพฯ : พิฒเนศ พรินตัง เซนเตอร์.
- ทองใบ สุดซารี. (2551). การวิจัยธุรกิจ : ปฏิบัติการวิจัยนอกตำรา. อุบลราชธานี: ยงสวัสดิ์  
อินเตอร์กรุ๊ป.
- เทพศักดิ์ บุญรัตพันธ์. (2548). แนวคิด ทฤษฎี และหลักการ รัฐประศาสนศาสตร์. นนทบุรี:  
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- นันทวัฒน์ บรมานันท์. (2541). กฎหมายปกครอง. กรุงเทพฯ: วิญญูชน.
- \_\_\_\_\_. (2547). หลักกฎหมายปกครองเกี่ยวกับบริการสาธารณะ. กรุงเทพฯ: วิญญูชน.
- เนาวรัตน์ ธรรมวรางกูร. (2551). ประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลศาลาลำดวน  
อำเภอเมืองสระแก้ว จังหวัดสระแก้ว. วิทยานิพนธ์ ร.ม. (การปกครองท้องถิ่น).  
ขอนแก่น : มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

- บัญญัติ พุ่มพันธ์. (2549). **องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อปท.ของเรา**. กรุงเทพฯ: บพิธการพิมพ์.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2545). **การวิจัยเบื้องต้น**. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น.
- บุญเลื่อน รัตนบำรุง. (2550). **คุณภาพการให้บริการของงานทะเบียนอำเภอตาลชุม จังหวัดอุบลราชธานี**. ภาคนิพนธ์ บธ.ม. (การบริหารธุรกิจ). อุบลราชธานี : มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.
- ประทาน คงฤทธิ์ศึกษากร. (2554). **การปกครองเมืองพัทยา**. กรุงเทพฯ: สหાયบล็อกและการพิมพ์.
- ปรัชญา เวสารัชช. (2540). **บริการประชาชน - ทำได้ไม่ยาก (ถ้าอยากทำ)**. กรุงเทพฯ: กราฟิเคฟอ์แมท.
- ปริมปภา วงศ์คำตา. (2555). **ประสิทธิภาพงานจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลตำบ่ออำเภอดอนตาล จังหวัดอุบลราชธานี**. วิทยานิพนธ์ ปร.ม. (การปกครองท้องถิ่น).  
ขอนแก่น : มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- พงษ์ไพบลูย์ ศิลาวารเวทย์. (2549). **ความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลท่าล้อ**. ภาคนิพนธ์ ปร.ม. (การพัฒนาชุมชน). กาญจนบุรี : มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี.
- พิทยา สุราวุช. (2552). **คุณภาพการให้บริการผู้เสียภาษีอากรของทีมกำกับดูแลสำนักงานสรรพากรพื้นที่อุบลราชธานี**. ภาคนิพนธ์ บธ.ม. (การบริหารธุรกิจ). อุบลราชธานี : มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.
- พิมพ์ฤทัย ทองประเสริฐ. (2551). **คุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานเทศบาลตำบลแม่ใจ อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่**. การค้นคว้าอิสระ ศศ.ม. (การจัดการทั่วไป)  
เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยแม่ใจ.
- พิรุณ รัตนวิช. (2545). **คุณภาพบริการด้านสาธารณสุขสำหรับพยาบาล**. กรุงเทพฯ:  
มายด์พับลิชชิ่ง.
- เพชรรัตน์ งามฉวี. (2550). **ความคิดเห็นในการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตพื้นที่อำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี**. การศึกษาอิสระ ปร.ม. (รัฐประศาสนศาสตร์).  
ขอนแก่น : มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- เพ็ญศิริ โชติพันธ์. (2552). **กลยุทธ์การตลาด**. อุบลราชธานี : ตระการการพิมพ์.
- ภักจีรา แสงสุกาว. (2551). **คุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลเขมราฐ จังหวัดอุบลราชธานี**. การศึกษาอิสระ ปร.ม. (รัฐประศาสนศาสตร์) ขอนแก่น :  
มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2546). **พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542**. กรุงเทพฯ:  
นานมีบุ๊คพับลิเคชั่นส์.

- วรรณเพ็ญ พลศักดิ์. (2553). คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจีน อำเภอ  
น้ำเกลี้ยง จังหวัดศรีสะเกษ. ภาคนิพนธ์ บช.ม. (การบริหารธุรกิจ). อุบลราชธานี :  
มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.
- วศินี มาศรีจันทร์. (2552). คุณภาพการบริการของ บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) :  
กรณีศึกษา ศูนย์บริการลูกค้าในเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ บช.ม.  
(การบริหารธุรกิจ). กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- วสันต์ รักแผน. (2550). คุณภาพการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดปทุมธานี.  
ภาคนิพนธ์ บช.ม. (การบริหารธุรกิจ). ปทุมธานี : มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์  
ในพระบรมราชูปถัมภ์.
- วัชรภรณ์ จันทร์พุดพิงศ์. (2546). ความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการส่วนสาธารณสุขอุทยาน  
สวรรค์. นครสวรรค์ : กรมอนามัย ศูนย์อนามัยที่ 8.
- วิญญู อังคนารักษ์. (2519). กรุงเทพมหานคร. กรุงเทพฯ : สำนักนโยบายและแผนมหาดไทย  
กระทรวงมหาดไทย.
- วีระพงษ์ เถลิ้มจิระรัตน์. (2543). คุณภาพในงานบริการ. กรุงเทพฯ: บพิชการพิมพ์.
- ศิริพงษ์ ลดาวัลย์ ณ อุษรยา. (2543). ทฤษฎีและแนวคิดทางรัฐประศาสนศาสตร์. เชียงใหม่ : ดา.  
ศุกิสรา แจ่งศรี. (2551). คุณภาพการให้บริการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลนายายอาม อำเภอ  
นายายอาม จังหวัดจันทบุรี. การศึกษานิพนธ์ บช.ม. (รัฐประศาสนศาสตร์). ขอนแก่น :  
มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- สมคิด เลิศไพฑูรย์. (2550). กฎหมายการปกครองท้องถิ่น. กรุงเทพฯ: ธรรมมถการพิมพ์.
- สมสุข ฐานะวร. (2552). คุณภาพการให้บริการจัดเก็บภาษี : กรณีศึกษาเทศบาลตำบลตะกุด  
อำเภอเมือง จังหวัดสระบุรี. ภาคนิพนธ์ บช.ม. (การบริหารธุรกิจ). ปทุมธานี :  
มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ในพระบรมราชูปถัมภ์.
- สมิต สัจฉกร. (2546). การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ. กรุงเทพฯ: สายธาร.
- สำนักนายกรัฐมนตรี. (11 ธันวาคม 2535). คำสั่งนายกรัฐมนตรีที่ 262/2535 เรื่องแต่งตั้ง  
คณะกรรมการปรับปรุงระบบการบริหารการปกครองท้องถิ่น.
- สุพรรณิ อินทร์แก้ว. (2550). การตลาดธุรกิจบริการเฉพาะอย่าง. กรุงเทพฯ: ธนาเพลส.
- เสวี สีลาสัย. (2552). การประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการ  
ขององค์การบริหารส่วนตำบลลำโรง อำเภอตาลสุม จังหวัดอุบลราชธานี. (ออนไลน์).  
แหล่งที่มา [http://dcms.thailis.or.th/dcms/dccheck.php?Int\\_code=95&RecId=3107  
&obj\\_id=2867952](http://dcms.thailis.or.th/dcms/dccheck.php?Int_code=95&RecId=3107&obj_id=2867952). 14 ตุลาคม 2552.
- องค์การบริหารส่วนตำบลตะปอน. (2555). ทะเบียนผู้เข้าข่ายชำระภาษีประจำปี 2555 (กค.2).  
จันทบุรี : องค์การฯ

- อรุณทัช อุ่นไธสง. (2552). **คุณภาพการให้บริการของกองการเจ้าหน้าที่ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี**. วิทยานิพนธ์. บธ.ม. (การจัดการทั่วไป). อุบลราชธานี : มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.
- อัจฉรา อารีตระกูลเลิศ. (2546). **ความเชื่อใจไว้วางใจของประชาชนต่อองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น กรณีศึกษาเฉพาะ องค์การบริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัดสระแก้ว**. ปริญญาพิเศษ ปร.ม. (นโยบายสาธารณะ). ชลบุรี : มหาวิทยาลัยบูรพา.
- Chang, Pei-Chi. (2007). "Development of an external-type microinjection molding module for thermoplastic polymer," **Materials Processing Technology**. 184 (2) : 163.
- Howat, G. and et al. (1995). **Measuring Customer Service Quality in Recreation and Parks**. Austrlia : Canb and Covt.
- Kim, Hyun – Duck. (2005). **The Relationship Between Service Quality, Customer Satisfaction** . (Online). Available : [www.lib.umi.com/dissertations/fullcit/3177086](http://www.lib.umi.com/dissertations/fullcit/3177086).
- Kotler, P. (2000). **Marketing Management**. New Jersey: Prentice Hall.
- Lovelock, C. H. (2006). **Communicating and Promoting Services In C. H. Lovelock (Eds.), Services marketing**. New Jersey : Prentice Hall.
- Parasuraman A.Z. (1985). "A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research." **Journal of Marketing**. 49 (4) : 41.
- Robson, William A. (1953). **Local government"** in **Encyclopedia of Social Science**. New York : The Macmillan.
- Shih. S. (2 July 2006). **Effects of culture on service quality and customer satisfaction ratings**. (Online). Available : <http://proquest.umi.com/pqdweb?index=5&did=1068254051&SrchMode=1&si>.
- York, R.R. (1993). **The Impact of Quality Satisfaction and Value on Service Patronage : A Comprehensive Approach using Structural Equation Modeling**. Mississippi : Universt State of America.