



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

## บรรณานุกรม

- กนกรัตน์ เทศการ. (2544). การศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ  
ของข้าราชการที่ทำการปกครอง. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.  
กรมการปกครอง. (2542). การบริหารการปกครองยุคใหม่. กรุงเทพฯ : กรมฯ.
- \_\_\_\_\_. (2544). ปัญหาการบริหารงานองค์การบริหารส่วนตำบล : เอกสารทางวิชาการ  
สคร.11. กรุงเทพฯ : กรมฯ.
- กรมการปกครองและสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2543).  
คู่มือการฝึกอบรมด้านการเงินการคลังท้องถิ่น. กรุงเทพฯ : สำนักบริหารราชการส่วน  
ท้องถิ่น. กรมฯ.
- กรมส่งเสริมการปกครอง. (2545). ข้อมูลสภาพตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบลปี 2545.  
กรุงเทพฯ : กรมฯ.
- \_\_\_\_\_. (2546). การส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น. กรุงเทพฯ : บริษัทการพิมพ์.
- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2540). การวิเคราะห์สถิติ : สถิติสำหรับการบริหารและการวิจัย. กรุงเทพฯ :  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- \_\_\_\_\_. (2549). การใช้ SPSS for windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล. พิมพ์ครั้งที่ 9.  
กรุงเทพฯ : ชรรมสาร.
- กาญจนา ทับทิมทอง. (2551). การศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ  
องค์การบริหารส่วนตำบลวังน้อย. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต  
(บริหารธุรกิจ). พระนครศรีอยุธยา : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏ  
พระนครศรีอยุธยา. ถ่ายเอกสาร.
- กิตติชัย สิทธิชัย. (2542). ความพึงพอใจของหน่วยงานผู้ใช้บริการ ต่อระบบการให้บริการของกอง  
กำกับการสนับสนุนกองบังคับการอำนาจการตำรวจนครบาล. ภาคนิพนธ์ศิลปศาสตร  
มหาบัณฑิต (นโยบายและการวางแผนสังคม). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย  
มหาวิทยาลัยเกริก. ถ่ายเอกสาร.
- กุลชน ชนาพงศธร. (2542). การบริหารงานบุคคล. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- ชาติรี นันทพานิช. (2539). พฤติกรรมองค์การ. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.
- ณทพงษ์ วิยะรันดร์. (2548). ความคิดเห็นที่มีต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบล  
หนองข้างคอก. ชลบุรี : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา. ถ่ายเอกสาร.



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

175

- คตยา วุฒิวิวัฒน์กุล. (2544). ความพึงพอใจในการทำงานและพฤติกรรมการให้บริการของ  
พนักงานฝ่ายปฏิบัติการ ธนาคารออมสินสำนักพหลโยธิน. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์  
มหาบัณฑิต (จิตวิทยาอุตสาหกรรม). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย  
เกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- ดวงโกมล ณรงค์หนู. (2548). ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงาน  
ประกันสังคม กรณีศึกษาสำนักงานประกันสังคมจังหวัดฉะเชิงเทรา. วิทยานิพนธ์ รศ.ม.  
(การจัดการทั่วไป). ชลบุรี : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา. ถ่ายเอกสาร.
- ถาวร โพธิ์สมบัติ. (2540). การให้บริการประชาชนส่วนตำบล. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.
- ทิวา ประสูวรรณ. (2546). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของพนักงานส่วน  
ตำบล ศึกษาเฉพาะที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแลง. วิทยานิพนธ์รัฐศาสตร  
เทพศักดิ์ บุญยรัตน์พันธ์. (2544). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลของการนำนโยบายการให้บริการแก่  
ประชาชนไปปฏิบัติ: กรณีสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร. ภาคนิพนธ์ปริญญา  
พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาสังคม). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย สถาบัน  
บัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- ธีรกิติ นวรัตน์ ณ อยุธยา. (2547). การตลาดสำหรับการบริการ : แนวคิดและกลยุทธ์.  
กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- นพรัตน์ หวลระลึก. (2551). การศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ  
องค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต  
(บริหารธุรกิจ). พระนครศรีอยุธยา : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏ  
พระนครศรีอยุธยา. ถ่ายเอกสาร.
- นรินทร์ บุญก้านตง. (2544). การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของเกษตรกรในการผลิตข้าว.  
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (การจัดการทั่วไป). ปทุมธานี : บัณฑิตวิทยาลัย  
มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์. ถ่ายเอกสาร.
- นิรันดร์ ปรัชญกุล. (2544). ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาล ตำบล  
บ้านฉาง. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศ  
ศาสตร์). ขอนแก่น : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น. ถ่ายเอกสาร.
- ปรัชญา เวสารัชช์. (2543). บริการประชาชนทำได้ไม่ยาก (ถ้าอยากทำ). กรุงเทพฯ :  
กราฟฟิคฟอร์เมท (ไทยแลนด์).



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

176

- พงศธร ถาวรวงศ์. (2541). **ทัศนคติและความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลต่อระบบการให้บริการของเทศบาลเมืองฉะเชิงเทรา : ศึกษากรณีด้านงานทะเบียนราษฎร.** วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (บริหารธุรกิจ). เชียงใหม่ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. ถ่ายเอกสาร.
- พิชัย คุ่มหรั่ง. (2541). **ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่วิเคราะห์งบประมาณที่มีต่อระบบงบประมาณแบบแผนงาน.** วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (รัฐศาสตร์). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- ยุพดี ลิ้มมธุรสกุล. (2541). **ความพึงพอใจของพนักงานของบริษัทสายการบินต่อการให้บริการของท่าอากาศยานแห่งประเทศไทย.** ภาคนิพนธ์ปริญญาพัฒนบริหารมหาบัณฑิต (พัฒนาสังคม). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2546). **พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542.** กรุงเทพฯ : นานมีบุ๊คส์พับลิเคชั่นส์.
- ล้วน สายยศ และ อังคณา สายยศ. (2536). **เทคนิคการวิจัยการศึกษา.** กรุงเทพฯ : ศูนย์ส่งเสริมวิชาการ.
- วราพรรณ สันทัสนะโชค. (2540). **ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) ศึกษาเฉพาะกรณี สาขาพญาไท กรุงเทพมหานคร.** ภาคนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาสังคม). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- วรารัตน์ ภาพยนตร์. (2544). **การดำเนินงานโรงพยาบาลในกำกับของรัฐตามความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่และความพึงพอใจของผู้รับบริการ : กรณีศึกษาโรงพยาบาลคูเมือง จังหวัดบุรีรัมย์.** วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (การบริหารการพยาบาล). ขอนแก่น : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- วุฒิกภาพ ภาพยนตร์. (2540). **ความประพฤติดีดปฏิบัติ ความรู้และความคิดเห็นเกี่ยวกับสารเสพติดของนักเรียนมัธยมศึกษาในจังหวัดบุรีรัมย์.** วิทยานิพนธ์สาทรณสุขศาสตรมหาบัณฑิต (การบริหารสาธารณสุข). เชียงใหม่ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ศศิธร พุดสุข. (2538). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของกรุงเทพมหานคร.** ภาคนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาสังคม). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

177

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2541). **กลยุทธ์การตลาด การบริหารการตลาดและกรณีศึกษา.**

กรุงเทพฯ : ธีระฟิล์มและไซเท็กซ์.

\_\_\_\_\_. (2545). **พฤติกรรมผู้บริโภค.** กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ธรรมสาร.

สมยศ นาวิการ. (2542). **การจัดการทรัพยากรมนุษย์.** เชียงใหม่ : คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่. ถ่ายเอกสาร.

สมิต สัจฉกร. (2548). **ศิลปะการให้บริการ.** กรุงเทพฯ : วิญญูชน.

สิรินุช คุรุทเมือง. (2538). **หลักสำหรับงานวิศวกรรมโยธาทั่วไป.** กรุงเทพฯ : เซเว่น.

สิริพร บุญนันท์. (2539). **ความคิดเห็นกิจการฝึกอบรมข้าราชการ กรมสรรพสามิต.**

ภาคนิพนธ์พัฒนาบริหารศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาสังคม). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.

สิริรัตน์ ชันธิสิทธิ์. (2549). **ประสิทธิภาพการจัดสรรงบประมาณขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดพระนครศรีอยุธยาที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชน.** วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (การจัดการทั่วไป). พระนครศรีอยุธยา : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา. ถ่ายเอกสาร.

สุนันท์ บุญวโรดม. (2543). **บทความการให้บริการ.** กรุงเทพฯ : ศูนย์ส่งเสริมวิชาการ.

สุนันสา คนตรีไทย. (2548). **ปัจจัยด้านการตลาดบริการที่สัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์บริการซ่อมรถยนต์โตโยต้า เขตนนทบุรี.** ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (นโยบายสาธารณะ). ชลบุรี : วิทยาลัยบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา. ถ่ายเอกสาร.

สุวนิช ศิลอ่อน. (2542). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของสำนักงานเทศบาลเมืองนครนายก.** ภาคนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาสังคม). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.

องค์การบริหารส่วนตำบลวังแดง. (2552). **ข้อมูลองค์การบริหารส่วนตำบล.** (แผ่นพับ). พระนครศรีอยุธยา. องค์การฯ.

\_\_\_\_\_. (2553). **แผนพัฒนาสามปี.** พระนครศรีอยุธยา. องค์การฯ.

อนุชา ลีระวงศ์. (2546). **การจัดการทรัพยากรมนุษย์.** กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.

อภินันท์ จันตะณี. (2549). **สถิติและการวิจัยทางธุรกิจ.** พระนครศรีอยุธยา : ฝ่ายบัณฑิตศึกษา คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.

\_\_\_\_\_. (2550). **สถิติและการวิจัยทางธุรกิจ.** พระนครศรีอยุธยา : มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

178

อรุณี ต่างสาร. (2540). **ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลทับน้ำ อำเภอ  
บางปะหัน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต  
(บริหารธุรกิจ). พระนครศรีอยุธยา : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏ  
พระนครศรีอยุธยา. ถ่ายเอกสาร.**

อัมรินทร์ เช่นเสถียร. (2552). **ความคิดเห็นของผู้มาใช้บริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การ  
บริหารส่วนตำบลภูเขาทอง. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต(บริหารธุรกิจ).  
พระนครศรีอยุธยา : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.  
ถ่ายเอกสาร.**

อำเภอกำแพง. (2553). **ข้อมูลจำนวนประชากร. พระนครศรีอยุธยา : อำเภอกำแพง.**

อิสริยา อนุมาศเมธา. (2542). **ความคิดเห็นของการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบล  
จังหวัดปทุมธานี. วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต (บริหารธุรกิจ). เชียงใหม่ :  
บัณฑิตวิทยาลัย. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. ถ่ายเอกสาร.**

Cronbach, Lee J. (1974). **Essentials of Psychological Testing.** 3rd ed.  
New York : McGraw-Hill.

Crosby, Michael R. (1988). **Marketing.** 7th ed. Fort Worth : The Dryden Press.

Gronroos, Kim. (1984). **Consumer Behavior.** Chicago : University of Chicago.

\_\_\_\_\_. (1990). **Introduction Analysis.** 2 nd ed. New York : Harper and Row.

Lewis, Mark and Parooj Bloom. ( 1983). **Organization Behavior.** New York : Mc Graw Hill.

Lovelock, Cristopher H. (1996). **Service Marketing.** Englewood Cliffs, NJ : Prentice-Hall.

Millett, John D. (1954). **Management in the Public Service : The Quest for Effective  
Performance.** New York : McGraw-Hill.

Steve, Leon G. and Leslie Lazar Cook. (1995). **Opinion Regarding to the Service.** 4th ed.  
Englewood : Fresearch, Harvard University.

Verma, Vaber. (1999). **Long-Range and Short-Range Planning for Education  
Administration.** Boston : Allyn and Bacon.

William, H. Lucy and others. (1954). **Opinion Regarding to the Service.** 4th ed.  
Englewood Cliff, NJ : Division of Research, Harvard University.

Yamane, Taro. (1973). **Statistic : Introduction Analysis.** 2nd ed. New York :  
Harper and Row.