

บรรณานุกรม

- ฉัตยาพร เสมอใจ. (2547). การจัดการและการตลาดบริการ. กรุงเทพฯ: ส.เอเชียเพรส.
- ชวงส์ อุบลี (2551). การมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารจัดการภัยพิบัติ : กรณีศึกษา อาคารเคหะชุมชนเขตดินแดง กรุงเทพมหานคร. ภาคนิพนธ์มหาบัณฑิต สาขาบริหารรัฐกิจ คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ชนนาถ เจริญรักษ์ (2556). ความคิดเห็นของประชาชนต่อผลการปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลเกวียนหัก อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี. หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต การจัดการภาครัฐและภาคเอกชน วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา
- ดวงอุมา โปธิวัฒน์. (2551). การมีส่วนร่วมของสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลที่มีต่อการบริหารงานพัฒนาท้องถิ่น : กรณีศึกษาอำเภอพนาจังหวัดอำนาจเจริญ. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต , คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.
- ตระกูล มีชัย. (2553). รายงานการศึกษาประเมินความก้าวหน้าของการกระจายอำนาจในประเทศส่วนแรกผลการสำรวจสถานภาพและพัฒนาการกระจายอำนาจและการปกครองท้องถิ่นในประเทศไทย นนทบุรี. วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น สถาบันพระปกเกล้า. กรุงเทพฯ: วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น.
- เทพศักดิ์ บุญรัตน์พันธ์. (2554). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการสร้างประสิทธิผลของการนำนโยบายการให้บริการแก่ประชาชนไปปฏิบัติ: กรณีศึกษาสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาการบริหารการพัฒนา, บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ทศรัฐ จันยาง. (2555). ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานเทศบาลตำบลลำตาเสา อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา. ภาคนิพนธ์บริหารธุรกิจ มหาบัณฑิต, สาขาวิชาบริหารธุรกิจ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์.
- ธำรง ทองแดง (2550). ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยองค์การบริหารส่วนตำบลเทพารักษ์ อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ. การศึกษาอิสระ ปร.ม. (การปกครอง) ขอนแก่น : วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

บรรณานุกรม

- ธรณิศวรร จิตรขวัญ. (2552). **ความคิดเห็นของผู้ปกครองต่อการบริหารโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานการประถมศึกษา จังหวัดนนทบุรี. วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตร มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.**
- นพมาศ ชีรเวทิน. (2549). **จิตวิทยาสังคมกับชีวิต. กรุงเทพฯ : พิมพ์ลักษณ์**
- นฤมล ศีลา. (2554). **ความคิดเห็นของประชาชนต่อการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลเนินทราย อำเภอเมือง จังหวัดตราด. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.**
- บุญชม ศรีสะอาด.(2545). **การวิจัยเบื้องต้น. (พิมพ์ครั้งที่ 7). กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น.**
- พนารัตน์ พ่วงบุญปลูก (2542).**ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการกำจัดขยะมูลฝอยในเขตเทศบาลตำบลแสนสุข อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี. วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตร มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหิดล.**
- ไพรพนา ศรีเสน. (2544). **ความคาดหวังของผู้รับบริการต่อคุณภาพบริการในผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลศิริราช คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล. วิทยานิพนธ์ พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต สาขาพัฒนาสังคม บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันบัณฑิต พัฒนบริหารศาสตร์.**
- ไพฑูรย์ คุ่มคง (2557). **ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี.งานนิพนธ์ หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา**
- รัชชา กุลวานิชไชยนันท์. (2535). **ความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อบริการทางการแพทย์:ศึกษาเฉพาะกรณีผู้ประกันตนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล. กรุงเทพฯ: สำนักงานประกันสังคม.**
- วีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์.(2543). **คุณภาพในงานบริการ. (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพฯ : สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย – ญี่ปุ่น).**
- วิลาวัลย์ พุดติ. (2552). **ความคาดหวังของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัดกาญจนบุรี.วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิตบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล.**

บรรณานุกรม

- ศศิภาพรย์ คงคา. (2554). ความคิดเห็นของประชาชนต่อการดำเนินงานป้องกัน และบรรเทา
 สาธารณภัยองค์การบริหารส่วนตำบลหนองกุลา อำเภอบางระกำ จังหวัดพิษณุโลก.
 การศึกษาอิสระ ร.ม. (การปกครอง) ขอนแก่น : วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น
 มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- สุพัตรา สุภาพ. (2545). สังคมวิทยา. (พิมพ์ครั้งที่ 21). กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- สุนันทา ทวีผล. (2550). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านให้คำปรึกษา
 แนะนำปัญหาด้านกฎหมายของสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายช่วยเหลือทางกฎหมาย
 (สคช.). ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป,
 วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา. (2550). พระราชบัญญัติป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
 พ.ศ 2550. กรุงเทพฯ : สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา.
- อรสา หนูกระแสร์ (2557). ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการบริการของธนาคารออมสิน
 สาขาจันทบุรี. การจัดการภาครัฐและภาคเอกชน:ร.ป.ม. (การจัดการภาครัฐและภาคเอกชน)
 วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา
- อนุก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อุดลพัฒน์กิจ. (2548). จิตวิทยาการบริการ .กรุงเทพฯ :
 เพรส แอนด์ดีไซน์.
- อดิศร บำรุงญาติ. (2550). การมีส่วนร่วมของอาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน (อปพร.) ในการ
 ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ศึกษากรณีอำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด. การค้นคว้าอิสระ
 รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการปกครองท้องถิ่น, บัณฑิตวิทยาลัย,
 มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

BIBLIOGRAPHY

- Best, J. W. **Research in Education**. (3rd ed.). New Jersey : Prentice Hall. 1977
- Good, Carter V. (1973). **Dictionary of Education**. New York : McGraw – Hill Book Company.
- Isaak, A. C. (1981). **Scope and Methods of political Science : An Introduction to the Methodology of political Inquiry**. 3rd ed. Illinois : Dorsey.
- Oskamp, S. (1977). **Attitudes and Opinions**. New Jersey : Prentice – Hall.
- Remmer, H. H. 1954. **Introduction to Opinion and Attitude**. New York : Harper.
- Kotler, Philip. (1997). **Marketing management : analysis, planning, implementation and control**. 9th ed. New Jersey : A Simon & Schuster Company.
- Fitzgerald R. M. & Durant, F. (1980). **Citizen evaluations and urban management: Service delivery in an era of protest**. *Public Administration Review*, 40(6), 585-594.
- Feldman, M. P. (1971). **Psychology in the Industrial Environment**. London: Butter Worth.
- Harris, G. Montagu. (1984). **Comparative local government**. London : Hutchinson's University Library.
- Holloway, William V. (1959) **State and Local Government in the United States**. New York : McGraw- Hill.
- Millet, John D. (1954). **Management in public Services : the Quest of Effective Performance**. New York : McGraw – Hill.
- Morse, N. C. (1955). **Satisfaction in the White Collar Job**. Michigan : University of Michigan Press.
- Parasuraman, A. & Berry, L. L. (1985). **A conceptual model of service quality and its implications for future research**. *Journal of Marketing*, 1, p. 44.