

บรรณานุกรม

- กฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการกรมที่ดิน กระทรวงมหาดไทย พ.ศ. 2557. ราชกิจจานุเบกษา เล่ม 132 ตอนที่ 1 ก, 2558.
- กองแผนงาน กรมที่ดิน. (2554). *110 กรมที่ดิน*. ฉบับที่ 1 กรุงเทพฯ: กรมที่ดิน.
- _____. (2558). *แผนปฏิบัติการกรมที่ดิน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558*. กรุงเทพฯ: กรมที่ดิน.
- _____. (2559). *แผนปฏิบัติการกรมที่ดิน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2559*. กรุงเทพฯ: กรมที่ดิน.
- จารุบุญฉวี ปาณานนท์. (2550). การสรรค์จุดหมายทางการท่องเที่ยวที่มีคุณภาพ. *จุลสารการท่องเที่ยว*. หน้า 11 – 12.
- จรัส สุวรรณมาลา. (2550). *การตรวจสอบผลการดำเนินงาน : กลยุทธ์ในการปรับปรุงบริการภาครัฐ*. กรุงเทพฯ: กราฟิคฟอรัม.
- จิตตินันท์ นันทไพบูลย์. (2551). *จิตวิทยาการบริการ*. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- จิตตินันท์ เตชะคุปต์. (2549). *ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับจิตวิทยาบริการในมหาวิทยาลัยสุโขทัย ธรรมมาธิราช สาขาวิชาคหกรรมศาสตร์ เอกสารการสอนชุดวิชาจิตวิทยาการบริการ หน่วยที่ 1-7. พิมพ์ครั้งที่ 4. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช*.
- จิรุตม์ ศรีรัตนบัลล์และคณะ. (2551). *การวิจัยและพัฒนาดัชนีชี้วัดคุณภาพบริการของโรงพยาบาลคู่สัญญาภายใต้ระบบประกันสังคม. ระยะที่ 1 การสร้างและทดสอบดัชนีชี้วัดคุณภาพ*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- จำลองณ์ ชุนพลแก้ว และ ศุภชัย อาชีวะรังโรด (แปล) Noriaki Kano ... [และคนอื่นๆ]. (2548). *คู่มือ TQM สู่วิถีความเป็นเลิศในภาคธุรกิจบริการ = Guide to TQM in service industries* พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ฉัตรยาพร เสมอใจ. (2548). *การจัดการและการตลาดบริการ*. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ชนินทร์ ตั้งชูทวีทรัพย์. (2545). *การประเมินผลการบริการประชาชนของสำนักงานทะเบียนอำเภอ ตามมาตรฐานภาครัฐ ด้านระบบบริการภาคเอกชนและประชาชน (P.S.O. 107): ศึกษา เฉพาะกรณีอำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี*. ปัญหาพิเศษ ร.ป.ม. ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. (2552). *การตลาดบริการ*. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.

- ชัยฤกษ์ ศิษย์ประภาพรณ์. (2558). *คุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร*. วิทยานิพนธ์ ปร.ม. สกลนคร: มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร.
- ณัฐพัชร์ ล้อประดิษฐ์พงษ์. (2549). *คู่มือสำรวจความพึงพอใจลูกค้า (Customer satisfaction survey handbook) พิมพ์ครั้งที่ 2*. กรุงเทพฯ: ประชุมทองพรินติ้ง กรุ๊ป.
- ณัฐวุฒิ วงษ์สิงห์. (2553). *คุณภาพการให้บริการของศูนย์แพทยศาสตรศึกษา โรงพยาบาลสรรพสิทธิประสงค์ จังหวัดอุบลราชธานี*. วิทยานิพนธ์ บธ.ม. อุบลราชธานี: มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.
- ธงชัย ศิริโสภางษ์. (2554). *ภาพลักษณ์ของสำนักงานที่ดินจังหวัดอุบลราชธานี สาขา ม่วงสามสิบ*. วิทยานิพนธ์ ปร.ม. อุบลราชธานี: มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี.
- ธณัฐอร ใจตาบุตร, สมศักดิ์ บุญสาคร, พลวัฒน์ ประพัฒน์ทอง. (2553). *การเปรียบเทียบความคาดหวังและความพึงพอใจของประชาชนต่อการอำนวยความสะดวกในการให้บริการสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงราย*. วิทยานิพนธ์ ปร.ม. เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ธานินทร์ ศิลป์จารุ. (2551). *การวิจัยและการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS*. กรุงเทพฯ: วี อินเตอร์ พรินท์.
- ธีรพงษ์ ศิริโสม. (2550). *ปัญหาและคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียนสำนักงานที่ดินในเขตจังหวัดกาฬสินธุ์*. การค้นคว้าอิสระ ปร.ม. มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- นิภาพร นินเนนนนท์. (2556). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาบางเขน*. วิทยานิพนธ์ ปร.ม. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยสยาม.
- ประไพ กลมเกลี้ยง. (2551). *คุณภาพการให้บริการแก่นักศึกษาของพนักงานมหาวิทยาลัยที่ปฏิบัติงานในสำนักงานคณบดีคณะบริหารธุรกิจและการจัดการมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี*. วิทยานิพนธ์ บธ.ม. อุบลราชธานี: มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.
- ประเสริฐ ภูพงษ์. (2553). *ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายที่ดิน*. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ ศูนย์ส่งเสริมวิชาการ.

- พงศ์นาคินทร์ เกิดทรัพย์. (2553). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาบางกอกน้อย*. สารนิพนธ์ รม.ม. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- พันธ์ศักดิ์ พลสารมย์. (2543). *การปฏิรูปการเรียนการสอนระดับอุดมศึกษา : การพัฒนากระบวนการเรียนรู้ในระดับปริญญาตรี*. กรุงเทพฯ: ภาควิชาอุดมศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- พิทยา สุราวุธ. (2552). *คุณภาพการให้บริการผู้เสียภาษีอากร ของทีมกำกับดูแลสำนักงานสรรพากรพื้นที่อุบลราชธานี*. วิทยานิพนธ์ รม.ม. อุบลราชธานี: มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี.
- พิรุณ รัตนวณิช. (2548). *คุณภาพบริการด้านสาธารณสุขสำหรับพยาบาล*. กรุงเทพฯ: มายด์ พับลิชชิ่ง.
- พิพัฒน์ ก้องกิจกุล. (2546). *คู่มือปฏิบัติ วิธีวัดความพึงพอใจลูกค้า*. กรุงเทพฯ: บีโบริบู๊ค.
- รังสิตรา สังข์อร่าม. (2550). *คุณภาพการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขารัชโยธิน*. วิทยานิพนธ์ บธ.ม. พระนครศรีอยุธยา: มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์.
- เรืองวิทย์ เกษสุวรรณ. (2549). *ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับรัฐประศาสนศาสตร์*. กรุงเทพฯ: บพิตรการพิมพ์.
- วิไลลักษณ์ โตโคกสูง. (2553). *คุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลนครักษ์ อำเภอองครักษ์ จังหวัดนครนายก*. การศึกษาค้นคว้าอิสระ รม.ม. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ. (2549). *พฤติกรรมผู้บริโภค*. กรุงเทพฯ: พัฒนาการศึกษา.
- ศิริวรรณ จุลแก้ว. (2556). *คุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช*. วิทยานิพนธ์ รม.ม. นครศรีธรรมราช: วิทยาลัยเทคโนโลยีภาคใต้.
- สมิต ลัชณุกร. (2550). *การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ (Excellence service) พิมพ์ครั้งที่ 5*. กรุงเทพฯ: สายธาร.
- สิน พันธุ์พินิจ. (2557). *เทคนิคการวิจัยทางสังคมศาสตร์*. กรุงเทพฯ: วิทญพัฒน์.

- สุเมศวร์ เสือทอง. (2556). *คุณภาพการให้บริการสาธารณะของสำนักปลัดเทศบาลเทศบาลตำบลฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช*. วิทยานิพนธ์ รม.ม. พระนครศรีอยุธยา: มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์.
- สุวิชาติ เทียนเสน. (2552). *คุณภาพการให้บริการของเคาน์เตอร์การเงินในธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่*. วิทยานิพนธ์ บธ.ม. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.
- สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดหนองบัวลำภู. (2555). *การประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการ ของสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดหนองบัวลำภู ปีงบประมาณ 2555*. รายงานการวิจัย สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดหนองบัวลำภู.
- สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาเอกชน. (2543). *คู่มือผู้บริหารโรงเรียนเอกชน การจัดทำแผนการบริหารโรงเรียนเอกชน*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์การศาสนา.
- สุนทร พูนพิพัฒน์. (2542). รูปแบบและการประยุกต์ใช้ TQM สำหรับสถานศึกษา. *วารสาร For Quality*, 5(30), 132–135.
- อภิชัย พรหมพิทักษ์กุล. (2540). *ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการมาใช้บริการและการจัดสภาพแวดล้อมการทำงานของที่ว่ากรอำเภอที่มีการรื้อปรับระบบ และที่ไม่มีการรื้อปรับระบบ*. วิทยานิพนธ์ ศป.ม. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- อนุวัฒน์ ศุภชุตินกุล และคณะ. (2550). *การพัฒนาคุณภาพบริการเพื่อความอยู่รอดของบริการสุขภาพในภาครัฐ*. กรุงเทพฯ: สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข,
- Best, J., & Kahn, J. V. (1993). *Research in Education* (7th ed.). Boston: Allyn and Bacon.
- Brady, M.K., Robertson, C.J., & Cronin, J.J. (2001). *Managing behavioral intentions in diverse cultural environments: an investigation of service quality, service value, and satisfaction for American and Ecuadorian fast-food customers*. *Journal of International Management*, 7, 129–149.
- Ching-he, Shih. (2006). *Effects of culture on service quality and customer satisfaction ratings*. The University of Utah. Cultural anthropology, Management, Marketing.
- Corrall, S., & Brewerton, A. (1999). *The new professional's handbook : Your guide to Information services management*. London: Library Association.

- Deming, W.E. (1986). *Out of the Crisis*. Cambridge, Mass: Massachusetts Institute of Technology.
- Dickens, P. (1994). *Quality and Excellence in Human Service*. New York: John Wiley & Son.
- Fitzsimmons, J. A., & Fitzsimmons, M. J. (2006). *Service management : Operations, Strategy and information technology* (3rded.). New York: McGraw–Hill.
- Forsythe, Perry. (2005). (online). *The Role of Service Quality as a Determinant of Customer Satisfaction in Residential Construction*. Available from : <http://wwwlib.umi.com/dissertations/fullcit/f307985>. (cited 2016 July 23).
- Gerson Richard. (2006). *Measuring Customer satisfaction*. Available from : <http://search.proquest.com/docview/2138079387B9561AD330A4887PQ/1?accountid=32138.3> p. 20. (cited 2016 June 22).
- Kotler, P. (2000). *Marketing management* (The Millennium Edition). New Jersey: Prentice–Hall.
- Kotler, P. (1994). *Marketing management Analysis, Planning, Implementation and Control* (8thed.). New Jersey: Prentice–Hall.
- Millet, John D. (1954). *Management in the Public Service*. New York: McGraw Hill Book Company.
- Parasuraman and et. al (1990) *Delivering Service Quality : Planning customer Perceptions and Expectation*. New York: Fress.
- Peter. P. J. and H. Donnelly. Jr. (2004). *Marketing Management : Knowledge and Skills* 7 ed. New York: McGraw – Hill.
- Yamane, Taro. (1973). *Statistics: An Introductory Analysis*. Third editio. Newyork: Harper and Row Publication.