

บรรณานุกรม

- คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. สำนักงานแนวทางการให้บริการของข้าราชการ. กรุงเทพฯ : สหมิตรพรินต์ติ้ง, 2547.
- จรัส สุวรรณมาลา. การตรวจสอบผลการดำเนินงาน : กลยุทธ์ในการปรับปรุงบริการภาครัฐ. กรุงเทพฯ : กราฟิคฟอรัมเมท, 2539.
- จันทร์จิรา อินตะนนท์. คุณภาพในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแจ้ห่ม อำเภอแจ้ห่ม จังหวัดลำปาง. การค้นคว้าอิสระ บธ.ม. ลำปาง : มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง, 2551.
- เจริญ มีสิน. คุณภาพการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค แก่กระแจน ในทัศนะของผู้ใช้บริการ. การค้นคว้าอิสระ บธ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต, 2550.
- จุฑา เทียนไทย. คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหง. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2552.
- ฉัตรพร เสมอใจ. การจัดการและการตลาดบริการ. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น, 2548.
- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. การตลาดบริการ. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น, 2546.
- ชวงส์ ฉายะบุตร. ขยายฐานประชาธิปไตยปวงชน. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ส่วนท้องถิ่น, 2536.
- ทีดิน, กรม. 100 ปี กรมที่ดิน. กรุงเทพฯ : กองการพิมพ์, 2549.
- _____. นโยบายการกำกับดูแลองค์กรที่ดี. กรุงเทพฯ : กองการพิมพ์, 2554.
- _____. แผนปฏิบัติการกรมที่ดินประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2555 : แผนการให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดิน. กรุงเทพฯ : กองแผนงาน, 2556.
- _____. แบบรายงานผลการปฏิบัติงานประจำเดือนของสำนักงานที่ดิน. กรุงเทพฯ : กองการพิมพ์, 2557.
- นันทวัฒน์ บรรมานันท์. กฎหมายปกครองเกี่ยวกับบริการสาธารณะ. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : วิญญูชน, 2544.
- บุญชม ศรีสะอาด. การวิจัยเบื้องต้น. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น, 2545.
- บุญเดือน รัตนบำรุง. คุณภาพการให้บริการงานทะเบียน อำเภอตาคลี จังหวัดอุบลราชธานี. ภาคนิพนธ์ บธ.ม. อุบลราชธานี : มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี, 2550.
- ประยูร กาญจนกุล. บริการสาธารณะกับการปฏิรูประบบราชการ. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ส่วนท้องถิ่น, 2532.

ปรัชญา เวสารัชช์. บริการประชาชน ทำได้ไม่ยาก (ถ้าอยากทำ). กรุงเทพฯ : กราฟิคฟอร์แมท (ไทยแลนด์), 2540.

พนัชดา กลมเกลียว. คุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎร ของเทศบาล ตำบลหนองพลับ อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์. การค้นคว้าอิสระ บช.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต, 2551.

พัชรี อิ่มอาบ. คุณภาพการให้บริการตรวจสอบคุณภาพของโรงพยาบาลหัวเฉียว. การค้นคว้าอิสระ บช.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี, 2553.

พิชัย เสงี่ยมจิตต์. ยุทธศาสตร์การปรับปรุงคุณภาพผู้ความเป็นเลิศ. พิมพ์ครั้งที่ 2. อุบลราชธานี : มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี, 2548.

พิพัฒน์ ก้องกิจกุล. คู่มือปฏิบัติ..วิธีวัดความพึงพอใจลูกค้า. กรุงเทพฯ : บีโปรดักส์, 2546.

พิภพ อุดร. สามประสานเพื่อบริการเป็นเลิศ. กรุงเทพฯ : เวลาดี, 2547.

ไพศาล วรรค้ำ. การวิจัยทางการศึกษา. พิมพ์ครั้งที่ 5. มหาสารคาม : ดัศนีการพิมพ์, 2555.

วรรณเพ็ญ พลศักดิ์. TQM คู่มือองค์กรคุณภาพยุค 2000. กรุงเทพฯ : TPA, 2541.

_____. คุณภาพการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบล เชน อำเภอหน้าแกตั้งจังหวัดศรีสะเกษ. วิทยานิพนธ์ บช.ม. อุบลราชธานี : มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี, 2553.

วสันต์ รักแพน. คุณภาพการให้บริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดปทุมธานี. การค้นคว้าอิสระ บช.ม. ปทุมธานี : มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์, 2550.

วิฑูรย์ สิมะโชคดี. คุณภาพคือการอยู่รอด. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์เอเชียเพรส, 2543.

วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์. การตลาดธุรกิจบริการ. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดยูเคชั่น, 2547.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคนอื่น ๆ. การบริหารการตลาดยุคใหม่. กรุงเทพฯ : พัฒนานักศึกษา, 2546.

ศิริรัตน์ ใจชุ่ม. คุณภาพการให้บริการประชาชนทั้งระบบของสถานีตำรวจภูธรอำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2550.

สมชาติ กิจยรรยง. การสร้างบริการ สร้างความประทับใจ. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดยูเคชั่น, 2536.

สมิต สัจฉกร. การต้อนรับและการบริการที่เป็นเลิศ. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ. สายธาร, 2542.

_____. การประเมินผลการปฏิบัติงาน : แนวความคิด หลักการ วิธีการและ กระบวนการ. กรุงเทพฯ : สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น), 2542.

สุโขทัยธรรมมาธิราช, มหาวิทยาลัย. จิตวิทยาการบริการ. พิมพ์ครั้งที่ 4. นนทบุรี :

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2538.

สุดาตวง เรืองรุจิระ. หลักการตลาด. พิมพ์ครั้งที่ 9. กรุงเทพฯ : ประกายพริก, 2543

สุพร ทองคำ. การพัฒนาการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดกำแพงเพชร ตามเกณฑ์
คุณภาพการให้บริการขั้นพื้นฐานของกรมที่ดิน. วิทยานิพนธ์ รป.ม. กำแพงเพชร
: มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร. 2554.

American Webster. Webster's School Dictionary. California : G&C Merriam, 1980.

Yamane, Taro. Statistics An Introductory Analysis. 3 ed. New York : Harper & ROW
Publishers. Inc., 1973.



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY