

บรรณานุกรม

- กันยารัตน์ รุณทรัพย์. (2551). การให้บริการของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่.
ปทุมธานี : การค้นคว้าแบบอิสระ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล
ธัญบุรี.
- การท่องเที่ยว, กรม. (2558). งานทะเบียนธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์.
<http://newdot2.samartmultimedia.com/subweb/listcategory/6/114> (17 มิถุนายน 2558)
- คงศักดิ์ อบอุ่น. (2554). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการเกี่ยวกับการขอตรวจสภาพรถ
ของสำนักงานขนส่งกรุงเทพมหานครพื้นที่ 2. กรุงเทพฯ : สารนิพนธ์มหาบัณฑิต
วิทยาลัยทองสุข.
- จิราพร กำจัดทุกข์. (2552). ความพึงพอใจหลังการตัดสินใจซื้อคอนโดมิเนียมในเขต
กรุงเทพมหานคร. กรุงเทพฯ : วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- จิราภรณ์ พลสวัสดิ์. (2549). ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพบริการของธนาคารกรุงศรี
อยุธยา จำกัด (มหาชน) กรณีศึกษา สังกัดภาคนครหลวง 4. กรุงเทพฯ : การค้นคว้าแบบ
อิสระ การจัดการภาครัฐและเอกชนมหาบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- จุไรพร กุลวิเศษ. (2550). ความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิภาพการสร้างความคุ้มค่าเพิ่มกับผลการ
ดำเนินงานของธุรกิจนำเที่ยวในประเทศไทย. มหาสารคาม : วิทยานิพนธ์ ปริญญา
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการการตลาด มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- เฉลิมเผ่า ออละนันท์ และคณะ. (2547). ความพร้อมและความคาดหวังของประชาชนต่อการปฏิรูป
อุดมศึกษาไทย. กรุงเทพมหานคร : สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ชนะดา วีระพันธ์. (2554). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วน
ตำบลบ้านเก่า อำเภอบางแพ จังหวัดชลบุรี. ชลบุรี : ปัญหาพิเศษ รัฐประศาสนศาสตร
มหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและเอกชน มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ชนารัตน์ อุบลบาน. (2555). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของศูนย์บริการลูกค้า
บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สาขาสุรวงศ์ กรุงเทพมหานคร. กรุงเทพฯ : สารนิพนธ์
มหาบัณฑิตวิทยาลัยทองสุข.

ชัชวาล ทัดศิวัช. “คุณภาพการให้บริการภาครัฐ : ความหมาย การวัด และการประยุกต์ในระบบบริหารภาครัฐไทย.” วารสารรัฐประศาสนศาสตร์, (ม.ค.-มิ.ย. 2552). : 105-106.

เชียงใหม่นิวส์. (2559). <http://www.chiangmainews.co.th/page/archives/513782>

(1 กุมภาพันธ์ 2560)

ถนัด วันมณี. (2553). ความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาสะเมิง จังหวัดเชียงใหม่. เชียงใหม่ : การค้นคว้าแบบอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

ทศพร ศิริสัมพันธ์. (2549). แนวคิด ทฤษฎีและหลักการรัฐประศาสนศาสตร์ในการตรวจสอบถ่วงดุล. ประมวลสาระชุดวิชา แนวคิด ทฤษฎีและหลักการรัฐประศาสนศาสตร์ หน่วยที่ 7. พิมพ์ครั้งที่ 3. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

ธีรกิต นวรัตน์ ณ อยู่ชยา. (2547). การตลาดสำหรับการบริการ: แนวคิดและกลยุทธ์.

กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

บุญชม ศรีสะอาด. (2547). วิธีการทางสถิติสำหรับการวิจัย. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ: สุวีริยาสน์.

บุบผา น้อยสง่างาม. (2556). ความพึงพอใจของผู้รับบริการฝ่ายทะเบียนรถสำนักงานขนส่งจังหวัดฉะเชิงเทรา. กรุงเทพฯ : สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัยวิทยาลัยทองสุข.

ประพันธ์พงษ์ ชินพงษ์. (2551). อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว. ปทุมธานี : มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ในพระบรมราชูปถัมภ์.

ปริญชา เวสารัช. (2537). การพัฒนาประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนของกระทรวงมหาดไทย รายงานการศึกษาวิจัยเชิงปฏิบัติการ. กรุงเทพฯ : สถาบันที่ปรึกษาด้านพัฒนาประสิทธิภาพในราชการ (สปร.)

เป็ญญาทิพย์ สุวรรณรินทร์. (2552). ประสิทธิภาพในการให้บริการของข้าราชการฝ่ายปกครอง อำเภอแม่เมาะ จังหวัดลำปาง. เชียงใหม่ : การค้นคว้าแบบอิสระ รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

พร เกาทัณฑ์ทอง. (2545). สภาพที่เป็นจริงและความคาดหวังของพฤติกรรมสร้างความสัมพันธ์ระหว่างโรงเรียนกับชุมชนของผู้บริหารโรงเรียนสังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดเพชรบุรี. เพชรบุรี : วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา สถาบันราชภัฏเพชรบุรี.

ยูนิแก๊ง (Unigang). (2559 <http://www.unigang.com/Article/81> (17 มิถุนายน 2558)

- รัชนีกรณ์ ปีกแก้ว. (2557). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานขนส่ง
จังหวัดลำปาง อำเภอเมืองลำปาง จังหวัดลำปาง. ลำปาง : การค้นคว้าแบบอิสระ
รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยเนชั่น.
- รัฐพล นราดิศร. (2545). ประสิทธิภาพการให้บริการแก่ประชาชนของข้าราชการฝ่ายปกครอง
กรณีศึกษา อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่. เชียงใหม่ : การค้นคว้าแบบอิสระ
รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- วรรณารด แสงมณี. (2547). การบริหารทรัพยากรมนุษย์ / งานบุคคล. (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ:
ประสิทธิ์ภัตย์แอนด์พริ้นติ้ง.
- วันชัย มีชาติ. (2548). พฤติกรรมการบริหารองค์การสาธารณะ. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์แห่ง
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วิมลรัตน์ ปิยนามวาณิช. (2553). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการของสำนักงาน
ขนส่งจังหวัดพังงา. กรุงเทพฯ : วิทยานิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
สาขาการจัดการทั่วไป บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.
- วิมลสิทธิ์ หรยางกูล. (2549). พฤติกรรมมนุษย์กับสภาพแวดล้อม: มูลฐานทางพฤติกรรมเพื่อการ
ออกแบบและวางแผน. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์
มหาวิทยาลัย.
- วีระยุทธ พรพจน์ธนาศ. (2550). ความคาดหวังของนักศึกษาสาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ใน
กรุงเทพมหานครต่อมหาวิทยาลัย. กรุงเทพฯ : วิทยานิพนธ์ รัฐประศาสนศาสตร
มหาบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- สมบัติ บารมี. (2551). ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท มห
พันธ์ไฟเบอร์ซีเมนต์ จำกัด (มหาชน). กรุงเทพฯ : รายงานการวิจัย
คณะรัฐประศาสนศาสตร์สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- สมวงศ์ พงศ์สถาพร. (2550). เกล็ดไม่ลับการตลาดบริการ. กรุงเทพฯ : ยูบีซีแอด บัคส์.
- สมิต ธีชญกร. (2542). การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ. กรุงเทพฯ : วิทยุชน.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. 2555.
http://www.opdc.go.th/special.php?spc_id=1&content_id=160 (3 กุมภาพันธ์ 2560).
- สุชุม เถลยทรัพย์. (2552). ความคาดหวังของคณาจารย์ต่อบทบาทและหน้าที่ของมหาวิทยาลัย.
กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.
- สุโขทัยธรรมมาธิราช, มหาวิทยาลัย. 2535. เอกสารการสอนชุดวิชาองค์การและการจัดการงานบุคคล.
นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.

- สุจิตรา เชื้อนขันธ. (2549). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการโครงการจัดหน่วยบริการอำเภอเคลื่อนที่ในอำเภอเมืองจังหวัดนครปฐม. กรุงเทพฯ : วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- สุทิพา กลิ่นขจร. (2558). การศึกษาปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่ส่งผลต่อการเลือกบริษัทนมที่อยู่ในไทยของนักท่องเที่ยวต่างชาติในเขตกรุงเทพมหานคร. กรุงเทพฯ : วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการธุรกิจระหว่างประเทศ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- สุนันตรา ทวีผล. (2550). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการโครงการจัดหน่วยบริการอำเภอเคลื่อนที่ในอำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม. กรุงเทพฯ : วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- เสรี วงศ์ทวีลาภ. (2552). การศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพบริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาย่อยคลองครุ จังหวัดสมุทรสาคร. เชียงใหม่ : การค้นคว้าแบบอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- Yamanc. T. (1973). *Statistics : An Introductory Analysis*. Third edition. Tokyo : Harper International Edition.
- Vroom V H. (1964). *Work and motivation*. New York: Wiley. 331 p.

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ-นามสกุล	นางสาวดาวสวรรค์ รื่นรัมย์	
วัน เดือน ปีเกิด	8 กันยายน 2519	
ที่อยู่ปัจจุบัน	344/220 หมู่ 8 ถนน ชม-หางดง ตำบลแม่เหิยะ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่	
ประวัติการศึกษา	พ.ศ. 2543	วิทยาศาสตรบัณฑิต (ออกแบบ ผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม) มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่
	พ.ศ. 2549	บริหารธุรกิจบัณฑิต (บริหารทรัพยากรมนุษย์) มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่
ประสบการณ์การทำงาน	พ.ศ. 2545 - พ.ศ. 2551	เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย สำนักงาน ภาคเหนือเขต 1
	พ.ศ. 2551 - พ.ศ. 2552	เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป สำนักงานทะเบียนธุรกิจนำเข้าและมัลคุเทศก์ สาขาภาคเหนือ
	พ.ศ. 2552 - ปัจจุบัน	พนักงานราชการ ตำแหน่งนักพัฒนาการ ท่องเที่ยว
		สำนักงานทะเบียนธุรกิจนำเข้าและมัลคุเทศก์ สาขาภาคเหนือเขต 1