

คณะกรรมการศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

เอกสารอ้างอิง

เอกสารอ้างอิง

- กนก จุฑามณี และคณะ. “การเปรียบเทียบความคาดหวังและการรับรู้การให้บริการการรับซื้ออ้อยของบริษัทไทยรุ่งเรืองอุตสาหกรรมจำกัด: กรณีศึกษา หน่วยส่งเสริมชาวไร่อ้อย เขต 8 และเขต 9”, วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยธนบุรี. 11(25): 56-67; พฤษภาคม-สิงหาคม, 2560.
- กนกวรรณ บัญชาดิษฐ์. การวัดคุณภาพการบริการของร้านกาแฟในสถานบริการน้ำมันในภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2555.
- คณิศร แก้วคำ, กนกวรรณ แสนเมือง และชัชวาล แสงทองล้วน. “คุณภาพการให้บริการของเทศบาลทุ่งหลวง อำเภอปากท่อ จังหวัดราชบุรี”, วารสารวิชาการสังคมศาสตร์เครือข่ายวิจัยประชาชน. 1(1): 25-36; มกราคม-เมษายน, 2562.
- จิตตินันท์ เดชะคุปต์. ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับจิตวิทยาบริการในมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช สาขาวิชาคหกรรมศาสตร์ เอกสารการสอนชุดวิชาจิตวิทยาบริการ หน่วยที่ 1-7. พิมพ์ครั้งที่ 4. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, 2549.
- จิรวรรณ บุญพิทักษ์ และกาญจน์ระวี อนันต์อัครกุล. “ความคาดหวัง การรับรู้และแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการ สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยสวนดุสิต”, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสวนดุสิต. 15(2): 101-119; พฤษภาคม-สิงหาคม, 2562.
- จุฑามาศ บรรเจิดสุข. การศึกษาคุณภาพการบริการ กรณีศึกษาการรถไฟแห่งประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2555.
- จุไรรัตน์ ฉิมพาลี. “ความคาดหวังและการรับรู้ของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อคุณภาพการให้บริการในการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ บ่อน้ำพุร้อนรมณีย์ จังหวัดพังงา”, วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์. 7(2): 246-262; พฤษภาคม-สิงหาคม, 2564.
- ชฎานิชช์ โสรส. คุณภาพการให้บริการไปรษณีย์จังหวัดจันทบุรีที่ส่งผลต่อภาพลักษณ์ไปรษณีย์ไทย: ไปรษณีย์จังหวัดจันทบุรี. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต: มหาวิทยาลัยบูรพา, 2559.
- ชูศรี วงศ์รัตน์. เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย. พิมพ์ครั้งที่ 10. กรุงเทพฯ: เทพเนรมิตการพิมพ์, 2550.
- ณัฐพันธ์ เขจรนันท์. พฤติกรรมองค์กร. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น, 2551.
- ณัฐนุช เจียรประดิษฐ์. คุณภาพการให้บริการการศึกษาของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต: มหาวิทยาลัยมหิดล, 2560.
- ดารณี แสงแก้ว, ส่งเสริม หอมกลิ่น และศิริลักษณ์ นามวงศ์. “คุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการส่วนท้องถิ่นนครสวรรค์ จำกัด”, วารสารเกษตร มสธ. 2(1): 38-50; มิถุนายน, 2563.

เอกสารอ้างอิง (ต่อ)

- ทศพล เกียรติเจริญผล. รายงานวิจัยการวัดและประเมินคุณภาพการบริการการศึกษาของ
หลักสูตรวิศวกรรมศาสตร์ ตามแนวคิดแบบจำลองคุณภาพในการบริการ (SERVQUAL).
 กรุงเทพฯ: สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง, 2559.
- ธูมาวดี ศรีชัย, วาสนา สุวรรณวิจิตร และอนิวัช แก้วจำนงค์. “ความคาดหวังและการรับรู้ของ
 มารดาหลังคลอดต่อคุณภาพการให้บริการตามศาสตร์การแพทย์แผนไทย ในโรงพยาบาล
 อำเภอรองรัฐ จังหวัดสงขลา”, **วารสารเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัย
 ทักษิณ.** 13(1): 35-60; มกราคม-มิถุนายน, 2564.
- นิรันดร์ อ่อนนุ่ม, กิตติมา จึงสุวดี และประนอม คำผา. “คุณภาพการให้บริการของสหกรณ์
 การเกษตรเมืองอุบลราชธานี จำกัด”, **วารสาร Global Business and Economics
 Review.** 9(2): 1-15; พฤศจิกายน, 2557.
- น้ำลิน เทียมแก้ว. รายงานวิจัยความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักวิทยบริการ
มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ประจำปีการศึกษา 2555. มหาสารคาม: มหาวิทยาลัย
 มหาสารคาม, 2556.
- บัวแก้ว ถาวรบุรณทรัพย์. **คุณภาพการบริการของสำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้าจังหวัดฉะเชิงเทรา.**
 วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต: มหาวิทยาลัยบูรพา, 2559.
- ปิยณัฐ จันท์เกิด. **คุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครนครสวรรค์ตามการรับรู้ของประชาชน.**
 วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต: มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์,
 2560.
- ปิยพรรณ กลั่นกลิ่น. “คุณภาพการบริการ”, **วารสารวิทยาการจัดการ.** 9(1): 58-66; มกราคม-
 มิถุนายน, 2544.
- พัชริดา สำรองทรัพย์ และเกวลิน ศิลพัฒน์. “ความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ใช้บริการที่มีต่อ
 คุณภาพการบริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลทุ่งสมอ อำเภอพนมทวน จังหวัด
 กาญจนบุรีในช่วงสถานการณ์โควิด-19”, **วารสารสังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนาท้องถิ่น
 มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.** 6(2): 223-230; เมษายน-มิถุนายน, 2565.
- ภาวดี เทพคาย. **ความคาดหวัง การรับรู้ และความพึงพอใจ ในคุณภาพการบริการของนักศึกษา
 คณะการจัดการการท่องเที่ยว สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.** กรุงเทพฯ: สถาบัน
 บัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2562.
- มนัสชญาน์ โรมินทร์. **คุณภาพบริการตามความคาดหวังและการรับรู้ของผู้มารับบริการที่แผนก
 ส่งเสริมสุขภาพ โรงพยาบาลกระป๋องครินทร์ อินเตอร์เนชั่นแนล.** วิทยานิพนธ์ปริญญา
 สาธารณสุขศาสตรมหาบัณฑิต: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, 2561.
- ยุพาวรรณ วรณวณิชย์. **การจัดการการตลาดบริการ.** กรุงเทพฯ: แสงดาว, 2548.
- ราตรีญา อีร์ภัทร์ระกุล. “ความคาดหวังและการรับรู้ของนักท่องเที่ยวต่างชาติต่อคุณภาพการ
 ให้บริการของรถไฟฟ้าในจังหวัดภูเก็ต”, **วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
 มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์.** 6(3): 209-221; กันยายน-ธันวาคม, 2563.

เอกสารอ้างอิง (ต่อ)

- ลักขณา สรีวัฒน์. จิตวิทยาในชีวิตประจำวัน. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์, 2549.
- วรพจน์ วัฒนวิเชียร. ความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการและการรับรู้คุณภาพการบริการของผู้ป่วยนอกห้องตรวจโรคัลยกรรมโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า. การค้นคว้าอิสระปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2552.
- วิทยา ด่านธำรงกุล. หัวใจการบริการสู่ความสำเร็จ The heart of service. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น, 2547.
- วิมลรัตน์ หงส์ทอง. ความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการให้บริการลูกค้า ธนาคารออมสินสาขาวัชรพล. การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, 2555.
- ศุภลักษณ์ ศรีวิไล และอมรา ดอกไม้. “ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการสำนักงานเจ้าท่าภูมิภาค ออยุธยา”, วารสารวิทยาการจัดการปริทัศน์. 22(2): 131-140; กรกฎาคม-ธันวาคม, 2563.
- สมิต สัชฌุกร. ศิลปะการให้บริการ. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ: สายธาร, 2556.
- สยาม ชูกร. คุณภาพการให้บริการของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยอำเภอบ้านแพ้ว. การค้นคว้าอิสระปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต: มหาวิทยาลัยศิลปากร, 2559.
- สุพาดิณี สฤกษ์วานิช. รายงานวิจัยความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรของหน่วยงานส่วนกลางสำนักงานศาลยุติธรรม. กรุงเทพฯ: สำนักงานศาลยุติธรรม, 2552.
- สิทธิี ธีรธรรม. เทคนิคการเขียนรายงานการวิจัย. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2550.
- สิทธิกร สมบูรณ์พร้อม, สามารถ อัยกร และชาติชัย อุดมกิจมงคล. “คุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม”, วารสารบัณฑิตศึกษา. 18(80): 127-134; มกราคม-มีนาคม, 2554.
- สิทธิชัย บำเพ็ญเพียร. คุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี. วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต: มหาวิทยาลัยบูรพา, 2557.
- สิริวงษ์ เอียสกุล. “ความคาดหวังคุณภาพการให้บริการ การรับรู้คุณภาพ และความภักดีของลูกค้าในการใช้บริการรถขนส่งระหว่างประเทศในจังหวัดหนองคาย”, วารสารศิลปศาสตร์และวิทยาการจัดการ. 8(2): 1-15; กรกฎาคม-ธันวาคม, 2564.
- สมิตรา สายแหว, อโณทัย หาระสาร และอัยรดา พรเจริญ. “การรับรู้และความคาดหวังที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนอำเภอเมือง จังหวัดเลย”, วารสารบัณฑิตวิทยาลัย พิษณุพนธ์. 16(3): 177-190; กันยายน-ธันวาคม, 2564.
- สุวิมล ลิ้มธนทรัพย์. ความคิดเห็นของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานศุลกากรนิคมอุตสาหกรรมบ้านหว้า ไฮเทค บางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต: มหาวิทยาลัยเกริก, 2561.

เอกสารอ้างอิง (ต่อ)

- สำนักงานพาณิชย์จังหวัดอำนาจเจริญ. “โครงสร้างการบริหารของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดอำนาจเจริญ”, **เกี่ยวกับสำนักงาน**. <https://amnatcharoen.moc.go.th/?pv=37>. 9 ธันวาคม, 2565.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. **เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ พ.ศ. 2558**. กรุงเทพฯ: วิชั่น พรินท์ แอนด์ มีเดีย, 2557.
- _____. “สรุปยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการ”, **ยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการ (พ.ศ.2564–2565)**. <https://www.opdc.go.th/content/NzExMw>. 12 สิงหาคม, 2565.
- สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. “ประเด็นที่ 20 การบริการประชาชนและประสิทธิภาพภาครัฐ”, **โครงการพัฒนาระบบสถิติข้อมูลและตัวชี้วัดเพื่อใช้ในการบริหารราชการแผ่นดินตามยุทธศาสตร์ชาติ**. <http://nscr.nesdc.go.th/>. 12 สิงหาคม, 2565.
- อมรรัตน์ บุญภา. **ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลพวาอำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี**. วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต: มหาวิทยาลัยบูรพา, 2557.
- อนง สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อุดลพัฒน์กิจ. **จิตวิทยาการบริการ**. กรุงเทพฯ: เพรส แอนด์ ดีไซน์, 2550.
- Christopher, H. L., Vandermerwe, S. and Lewis, B. **The service quality handbook: (With contributions from 57 international expert)**. New York: Amazon, 1996.
- LoveLock, H. C. **Managing Service**. New York: McGraw–Hill Book Company, 1996.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A. and Berry, L. L. “SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality”, **Journal of Retailing**. 64(1): 12-40; January, 1988.
- _____. **Delivery quality service: Balancing customer perceptions and expectation**. New York: A Division of Macmillan, 1990.
- _____. “A conceptual model of service quality and its implications for future research”, **Journal of Marketing**. 49(4): 41–50; Autumn, 1995.
- Schermerhorn, J. R. and Hunt, J. G. **Organizational behavior**. 7th ed. New York: John Wiley and Sons, 2000.
- Vroom, V. H. **Work and motivation**. New York: John Wiley & Sons, 1964.
- Walton, R. E. **A Behavioral Theory of Labor Negotiations**. New York: Cornell University Press, 1965.