

## บรรณานุกรม

- กนกวรรณ นาสมปอง. (2555). ปัจจัยพฤติกรรมการใช้บริการโรงแรมคุณภาพการบริการส่วนผสม การตลาดบริการและคุณค่าตราสินค้าที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าชาวต่างชาติที่ใช้บริการ โรงแรมระดับห้าดาวแห่งหนึ่งใน จังหวัดกรุงเทพมหานคร. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- คณะกรรมการประกันคุณภาพภายในระดับอุดมศึกษา. (2558). คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับอุดมศึกษา พ.ศ. 2557. กรุงเทพฯ : สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา.
- คมสัน อินทเสน และคณะ. (2560). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหาร ส่วน ตำบลนาหว้า อำเภอภูเวียง จังหวัดขอนแก่น. การค้นคว้าอิสระ. หลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตร บัณฑิต สาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครอง มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย.
- จารุณี มนุษย์ชาติ. (2556). ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของคณะศิลปศาสตร์ พื้นที่ ศาลายา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ ประจำปีการศึกษา 2556. นครปฐม : มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์.
- นภาพร จูดาบุตร. (2557). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบล โพธิ์ทอง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด. นครปฐม : มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย.
- นายิกา เดิดขุนทด. (2550). เครื่องมือประเมินคุณภาพบริการห้องสมุดยุคใหม่. กรุงเทพฯ : อินฟอร์ เมชั่น. ผุสดี แสนเสนาะ. (2556). คุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลตะปอน อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี. (วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจ มหาบัณฑิตบัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี).
- พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542. (2546). กรุงเทพฯ : นานมีบุ๊ค พับลิเคชั่น.
- พนิดา เพชรรัตน์. (2556). คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้เสียภาษีอากร สำนักงาน สรรพากรพื้นที่นครราชสีมา 2. การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะ บริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน.
- พลฤทธิ์ จิระเสวี. (2550). คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความ พึงพอใจของผู้เสียภาษีอากร สำนักงาน สรรพากรพื้นที่นครราชสีมา 2. หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัย เทคโนโลยีราชมงคลอีสาน.
- พิมพ์นภัส เอี่ยมสมบุญ. (2555). ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการจัดการเรียนการสอน คณะศิลป ศาสตร์ประยุกต์. ปทุมธานี : สาขาวิชาสังคมศาสตร์ คณะศิลปศาสตร์ประยุกต์ มหาวิทยาลัย เทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- พิมล เมฆสวัสดิ์. (2550). การประเมินคุณภาพการบริการสำนักงานหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนคริน ทรวิโรฒ. (รายงานการวิจัย). กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ไพฑูรย์ กันสิงห์. (2548). รายงานการวิจัยเรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการในการให้บริการงาน วิชาการของคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา. ชลบุรี : คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ภาณุเดช เพ็ชรความสุข และคณะ. (2558). ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของสำนัก ส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี. (สำนักส่งเสริมวิชาการและงาน ทะเบียน). อุบลราชธานี : มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.

- มณี โพธิเสน. (2543). ความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนและบุคลากรในโรงเรียนต่อการจัดการศึกษาของโรงเรียนโพธิเสนวิทยา อำเภอนาทม จังหวัดหนองคาย. การศึกษาค้นคว้าอิสระศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- วรวิมล ม่วงเกิด และคณะ. (2551). ความพึงพอใจในการใช้ห้องคอมพิวเตอร์ของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม ศูนย์การศึกษาจันทรเกษมชัยนาทเกษม. ปรินญาบริหารธุรกิจบัณฑิต, บริหารธุรกิจคอมพิวเตอร์, วิทยาการจัดการ, มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม ศูนย์การศึกษาจันทรเกษมชัยนาท.
- วัลลภ สงวนศักดิ์. (2554). คุณภาพการให้บริการงานทะเบียนและวัดผล มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ตามการรับรู้ของนักศึกษา. (วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต). บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย.
- วาสนา แสนโกศทรัพย์. (2553). ความสามารถในการนำความรู้วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีไปใช้ประโยชน์ต่อสังคมและพัฒนาคุณภาพชีวิตของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ศรัณย์ภัทร วงศ์จารุทัศน์ และคณะ. (2551). ความพึงพอใจในการใช้บริการห้องคอมพิวเตอร์ในศูนย์คอมพิวเตอร์ของนักศึกษาภาคปกติ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษมเกษม. ปรินญาบริหารธุรกิจบัณฑิต, บริหารธุรกิจคอมพิวเตอร์, วิทยาการจัดการ, มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2541). การบริหารการตลาดยุคใหม่. กรุงเทพฯ : พัฒนาการศึกษา.
- สมพร เพียรพิทักษ์. (2549). ประสิทธิภาพการดำเนินงานของงานทะเบียนและสถิตินิติศาสตร์กองบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา. ชลบุรี : มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สมศักดิ์ บัวทิพย์ และคนอื่นๆ. (2562). ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการรับบริการในรายวิชาปฏิบัติการคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์. วารสารวิทยบริการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์, 30(1), 89-103.
- สุภาลักษณ์ ชัยอนันต์. (2540). ความพึงพอใจของเกษตรกรที่มีต่อโครงการส่งเสริมการปลูกมะเขือเทศแบบมีสัญญาผูกพันในจังหวัดลำปาง. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- อารี ลือกลาง. (2555). ระดับความพึงพอใจและความคาดหวังในการให้บริการของบุคลากรกองประสานองค์การบริหารส่วนตำบลหนองสูงเหลื่อม อำเภอนครนายก จังหวัดนครราชสีมา. โครงการตามหลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี.
- อารีรักษ์ มีแจ้ง. (2557). ความคาดหวังและความพึงพอใจของนิสิตที่มีต่อการศึกษาในหลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต วิชาเอกภาษาอังกฤษ. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- อุทัยพรรณ สุดใจ. (2544). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย จังหวัดชลบุรี. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., and Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of marketing*, 49, 41-50.
- Taro Yamane. (1973 ). *Statistics : An Introductory Analysis*. 3rdEd. New York. Harper and Row Publications.