

บรรณานุกรม

๑. ภาษาไทย

ก. ข้อมูลปฐมภูมิ

มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย. พระไตรปิฎกภาษาไทย. ฉบับมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๓๙.

ข. ข้อมูลทุติยภูมิ

๒. หนังสือ

กุลธน ธนาพงศ์ธร. ประโยชน์และบริการ. เอกสารการสอนชุดวิชาการบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.นนทบุรี : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, ๒๕๓๐.

กรุงเทพมหานคร, สำนักนโยบายและแผน. ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการการให้บริการของกรุงเทพมหานคร ศึกษากรณีสำนักงานเขต. กรุงเทพมหานคร : สถาบันพัฒนาบริหารศาสตร์, ๒๕๓๘.

จอร์จ เควิก. บริการด้วยใจที่ไม่ธรรมดา Service Unusual. แปลโดย สมวงศ์ พงศ์สถาพร, กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ดีเอ็มจี, ๒๕๔๘.

จิตตินันท์ เดชะคุปต์. จิตวิทยาการบริการ. เอกสารการสอนหน่วยที่ ๘ – ๑๕.

จินตนา บุญบังการ. การสร้างจิตสำนึกการให้บริการกับการปรับปรุงการบริการภาครัฐ. กรุงเทพมหานคร : บริษัทฟอร์แมทพริ้นต์ติ้งจำกัด, ๒๕๓๙.

ธงชัย สันติวงษ์. องค์การและบริหาร. กรุงเทพมหานคร : ไทยวัฒนาพานิช, ๒๕๔๙.

นิโลบล สุรรองแพ่ง. การพัฒนาข้าราชการกับประสิทธิผลองค์กร. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยรามคำแหง, ๒๕๔๒.

บรรยง โตจินดา. การบริหารงานบุคคล. กรุงเทพมหานคร : รวมสาส์น, ๒๕๔๗.

บุญม้น ธนาศุภวัฒน์. การจัดการ. กรุงเทพมหานคร : ศิลปาบรรณาการ, ๒๕๔๗.

ประสิทธิ์ พรหมพิสุทธ์. สมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบลบุคคลสำคัญของท้องถิ่น. กาลสินธุ์ : ประสานการพิมพ์, ๒๕๔๐.

ปรัชญา เวสารัชช. องค์การกับลูกจ้าง. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ๒๕๒๖.

ปรัชญา เวสารัชช. บริการประชาชนทำได้ไม่ยาก (ถ้าอยากทำ). กรุงเทพมหานคร : บริษัทกราฟิคฟอร์แมท (ไทยแลนด์) จำกัด, ๒๕๔๐.

พิทยา บวรวัฒนา. รัฐประศาสนศาสตร์ทฤษฎีและแนวการศึกษา (ค.ศ.1887 – ค.ศ.1970). พิมพ์ครั้งที่ ๑๒. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ๒๕๔๘.

- พระธรรมปิฎก (ป.อ.ปยุตฺโต). **พจนานุกรมพุทธศาสตร์ฉบับประมวลธรรม**. พิมพ์ครั้งที่ ๑๒. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๑.
- พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ.ปยุตฺโต). **ธรรมญูชีวิต**. พิมพ์ครั้งที่ ๘๒. กรุงเทพมหานคร : บริษัทพิมพ์สวญจำกัด, ๒๕๕๐.
- โยธิน คັນสนยุท และจุมพล พูลภัทรชีวิน. **จิตวิทยาสังคม**. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ศูนย์ส่งเสริมวิชาการ, ๒๕๒๙.
- ราชบัณฑิตยสถาน. **พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน**. กรุงเทพมหานคร : ราชบัณฑิตยสถาน, ๒๕๔๒.
- วีรพงษ์ เฉลิมรัตน์. **คุณภาพในงานบริการ (Quality in Service)**. พิมพ์ครั้งที่ ๒. กรุงเทพมหานคร : สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยีไทย – ญี่ปุ่น, ๒๕๔๓.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ. **การบริหารการตลาดยุคใหม่**. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์บริษัทธรรมสารจำกัด, ๒๕๔๖.
- ศุภนิธย์ โชครัตนชัย. **การบริหารการบริการสู่ความเป็นเลิศ**. หนังสือที่ระลึกประจำปีเล่มที่ ๑๐. กรุงเทพมหานคร : สถาบันข้าราชการพลเรือน, ๒๕๓๖.
- สมชาติ กิจยรรยง. **ยุทธวิธีครองใจลูกค้า**. กรุงเทพมหานคร : เอ็กเปอร์เน็ท, ๒๕๔๓.
- สมวงศ์ พงศ์สถาพร. **การตลาดบริการ**. กรุงเทพมหานคร : เลฟแอนด์ลิฟ, ๒๕๔๗.
- สมิต สัชนุกร. **การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ**. กรุงเทพมหานคร : สายธาร, ๒๕๔๓.
- หลุย จำปาเทศ. **จิตวิทยาการจูงใจ**. กรุงเทพมหานคร : บริษัทสามัคคีสาส์น จำกัด, ๒๕๓๓.
- อนง สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อดุลพัฒน์กิจ. **Service Psychology จิตวิทยาบริการ**. กรุงเทพมหานคร : บริษัทเพรส แอนด์ดีไซน์ จำกัด, ๒๕๔๘.
- อุทัย หิรัญโต. **หลักการบริหารงานบุคคล**. กรุงเทพมหานคร : โอเอสพริ้นตึงเข้าสื่อ, ๒๕๔๖.

๓. วิทยานิพนธ์

- กนิษฐา กุลกนิษฐ. “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามแนวสังคหวัด ๔ ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม”. **วิทยานิพนธ์พุทธศาสตร์มหาบัณฑิต, สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๓
- กรวรรณ ผิวผ่อง. “ทัศนะของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรตามหลักสังคหวัด ๔ ของสำนักทะเบียนอำเภอชาณุวรลักษบุรี จังหวัดกำแพงเพชร”. **วิทยานิพนธ์พุทธศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๔
- กฤษณา หาญกล้าผจญ. “ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อของธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) สาขาเชียงใหม่”. **สารนิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต (บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต)** บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, ๒๕๔๖
- กำพล ทับทิมไทย. “ความพึงพอใจในงานของข้าราชการตำรวจสังกัดกองอำนวยการการศึกษา กองบัญชาการศึกษา กรมตำรวจ”. **วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, ๒๕๓๓.

- เกศินี วัจนะพุกกะ ร้อยโทหญิง. “ความพึงพอใจในการทำงานของนายทหารประทวน : ศึกษาเฉพาะกรณีกรมพลธิการทหารบก”. **วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิตรัฐศาสตร์. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, ๒๕๔๗.**
- ชนิษฐา ตันติวานิชย์พงศ์. “ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของร้านดีแทคในจังหวัดเชียงใหม่”. **สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, ๒๕๔๗.**
- จิรวดี ภูวนารณรักษ์. “ความพึงพอใจของนักเรียนต่อบริการของโรงเรียนกวดวิชา : กรณีศึกษาโรงเรียนกวดวิชาวัฒนาจังหวัดเชียงใหม่” **สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, ๒๕๔๖.**
- จีราพร วีระหงส์. “ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการการให้บริการของกรุงเทพมหานคร เขตราชบุรีบูรณะ”. **ภาคินิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต. สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, ๒๕๓๘.**
- ชรีณี เดชจินดา. “ความพึงพอใจของผู้ประกอบการต่อศูนย์บริการกำจัดกากอุตสาหกรรมแขวงแสมดำ เขตบางขุนเทียน กรุงเทพมหานคร”. **วิทยานิพนธ์ปริญญาสังคมศาสตรมหาบัณฑิตสาขาสังแวดล้อม. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหิดล, ๒๕๓๖.**
- ชลธิชา ไชยทิพย์. “ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อของธนาคารไทยธนาคารจำกัด (มหาชน) สาขาเชียงใหม่”. **สารนิพนธ์ปริญญาหาบัณฑิตบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, ๒๕๔๕.**
- ชัยญวาลย์ เชิดชูกิจกุล. “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ณ ศูนย์บริการประชาชนแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ สำนักงานเขต กรุงเทพมหานคร”. **ปัญหาพิเศษหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป. วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ : มหาวิทยาลัยบูรพา, ๒๕๔๙.**
- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. “การตลาดบริการ, กรุงเทพมหานคร : บริษัทซีเอ็ดยูเคชั่นจำกัด(มหาชน)”. **ภาคินิพนธ์บริหารธุรกิจสาขาการบัญชี. บัณฑิตวิทยาลัย : สถาบันราชภัฏสวนดุสิต, ๒๕๔๙.**
- ณรงค์ชัย เป็งภิระ. “คุณภาพการให้บริการของสถานบริการสุขภาพพิเศษมหาวิทยาลัยเชียงใหม่”. **วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (รัฐประศาสนศาสตร). บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, ๒๕๔๙.**
- ณัฐวุฒิ พิริยะจีระอนันต์. “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครเชียงใหม่”. **วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารธุรกิจ. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, ๒๕๔๓.**
- นภดล เก้งบุรี. “คุณภาพการให้บริการสนามกีฬา กรณีศึกษาสนามกีฬา องค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูน”. **วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต รัฐประศาสนศาสตร. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, ๒๕๔๙.**

นฤมล จิรสิทธิ์ธรรม. “ความคิดเห็นของข้าราชการกรมการค้าภายในต่อการปรับโครงสร้างของกรม”.

ภาคนิพนธ์. สถาบันพัฒนาบริหารศาสตร์, ๒๕๔๒.

บุญชู รัตติจินากร พ.ต.ท. “ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของข้าราชการตำรวจของสถานีตำรวจนครบาลทองหล่อ”. **วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิตพัฒนาสังคม.** สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, ๒๕๔๕.

ประภาส ตันติพันธุ์พิพัฒน์. “ความพึงพอใจของผู้เข้าพักต่อการบริการที่พักอาศัยรายเดือนในเครือโซคชัยอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่”. **สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต.** บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, ๒๕๔๙.

ปรีดา ชื่นจิตต์ศิริ. “ความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการด้านสินเชื่อของศูนย์ธุรกิจลูกค้าบริษัทธนาคารกสิกรไทยจำกัด (มหาชน) จังหวัดเชียงใหม่”. **สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต.** บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, ๒๕๔๘.

ปิ่นธร เจริญชัยพลกษ. “การประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุ ๔ เพื่อสร้างความผูกพันต่อองค์การกรณีศึกษาโรงพยาบาลกรุงเทพ”. **วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิตสาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์.** บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๒

ปานจิต บุรณสมภพ. “ความพึงพอใจของนิสิตต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนและประมวลผลมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์”. **วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิตพัฒนาสังคม.** บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, ๒๕๔๘.

ผาชัย ปรียานนท์. “ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานทะเบียนราษฎรของผู้ช่วยนายทะเบียนท้องถิ่นกรุงเทพมหานคร”. **ภาคนิพนธ์ปริญญาโทบริหารศาสตร์.** สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, ๒๕๓๘.

พรชัย ทิฆัมพรวรรณ. “ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความพึงพอใจของพนักงานในการทำงานกรณีศึกษาบริษัทพี.ที. เคมีคอลส์จำกัด”. **วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต.** บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๒.

พระครูปลัดวันชาติ วิชาโต (ยอดดำเนิน). “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของวัดนครสวรรค์ตามหลักสังคหวัตถุ ๔”. **วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิตสาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์.** บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๓.

พระมหานภสินธุ์โสโร (ธีรณานนท์). “ความพึงพอใจของผู้โดยสารต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพมหานคร (ขสมก.)”. **วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิตสาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์,** บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๓.

พระมหาบุญเพียร ปุณณวิริโย. “แนวคิดและวิธีการขัดเกลาทางสังคมในสถาบันครอบครัวตามแนวพระพุทธศาสนา”. **วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต.** บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัย มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๓๙.

- พระวีรวัฒน์ รอดสุโข. “เปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนและความคงทนในการเรียนรู้วิชา พระพุทธศาสนาเรื่องสังคหวัตถุ ๔ พรหมวิหาร ๔ ไตรลักษณ์ ๓ กลุ่มเสริมสร้าง ลักษณะนิสัยขั้นประถมศึกษาปีที่ ๔ ระหว่างการสอนด้วยหนังสือการ์ตูนและการสอน ตามปกติ” **วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต**, บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัย มหาสารคาม, ๒๕๔๕.
- พระสัณชัย จิตตสุโข (ลุ่มดี). “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานเทศบาล นครนครสวรรค์ตามหลักสังคหวัตถุ ๔”. **วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราช วิทยาลัย, ๒๕๕๓.
- พฤกษา พุทธรักษ์. “การบริหารจัดการสหกรณ์การเกษตรตามหลักสังคหวัตถุ ๔ กรณีศึกษาสหกรณ์ การเกษตรในเขตจังหวัดนครนายก”. **วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณ ราชวิทยาลัย, ๒๕๕๐
- มณฑกานต์ สุนปาน. “ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลแรงจูงใจในการศึกษาวิชาพยาบาล ความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมสถาบันและการรับรู้ภาวะสุขภาพกับความรู้สึที่มีคุณค่า ในตนเองของนักศึกษาพยาบาลสถาบันการศึกษาพยาบาลของรัฐกรุงเทพมหานคร”. **วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณ ราชวิทยาลัย, ๒๕๕๓.
- มลธิรา อินธกุลชัย. “ความพึงพอใจของพนักงานธนาคารออมสินในจังหวัดเชียงใหม่ที่มีต่อการ จัดสวัสดิการของธนาคาร”, **สารนิพนธ์เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๓.
- รภัสสา พานิกุล. “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดหางานของรัฐตามหลัก สังคหวัตถุ ๔ กรณีศึกษาศูนย์จัดหางาน กรมการจัดหางานกระทรวงแรงงาน”. **วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิตสาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๓.
- รังสฤกษ์ จิตดี. “เปรียบเทียบความพึงพอใจในงานตามลักษณะทางสังคมและเศรษฐกิจของผู้ช่วย นายทะเบียนตำบลประจำหมู่บ้าน ศึกษากรณีอำเภอรัตนบุรี จังหวัดสุรินทร์”. **ภาคินิพนธ์ปริญญาามหาบัณฑิต**. สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, ๒๕๓๕.
- ราชันย์ ธงชัย, พันโท. “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการในการลงบัญชีทหารกองเกิน ตามแนวสังคหวัตถุ ๔ ของหน่วยงานสัสดี อำเภอเมือง จังหวัดระยอง”. **วิทยานิพนธ์ พุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๑.
- ฤกษ์ชัย พันทองคำ. “ความพึงพอใจในการทำงานของข้าราชการสำนักข่าวกรองแห่งชาติ”. **ปริญญา ศิลปะศาสตรมหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, ๒๕๔๘.

วนิดา ดวงอิน. “การประเมินคุณภาพการให้บริการของสำนักงานพัฒนาชุมชนอำเภอสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่”. **วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารรัฐประศาสนศาสตร์**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, ๒๕๕๐.

วรพงษ์ ภาเวส. “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง ศรีสะเกษ ภายใต้โครงการโรงพักของเรา”. **ภาคนิพนธ์ปริญญาโทบริหารรัฐประศาสนศาสตร์**. สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, ๒๕๔๐.

วรรณภา รัชตารมย์. “ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความรู้สึกพึงพอใจและความรู้สึกมั่นคงในการทำงาน ของครูโรงเรียนเอกชนอาชีวศึกษาในเขตกรุงเทพมหานคร”. **ปริญญาครุศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาบริหารอาชีวและเทคนิคศึกษา**. บัณฑิตวิทยาลัย : สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ, ๒๕๔๗

วิชโรจน์ จิตรภิมย์ศรี, ว่าที่ร้อยตรี. “ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการตามนโยบาย จุดเดียวเบ็ดเสร็จ ของสำนักงานเขตราชเทวี”. **วิทยานิพนธ์ปริญญา รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิตสาขานโยบายสาธารณะ**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, ๒๕๔๘.

วิโรจน์ สัตย์สันต์สกุล. “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา : ศึกษาเฉพาะกรณีจังหวัดฉะเชิงเทรา”. **ภาคนิพนธ์ ปริญญาโทบริหารรัฐประศาสนศาสตร์**. สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, ๒๕๓๘.

วุฒิสักดิ์ สิงห์เดโช. “ความพึงพอใจของประชาชนต่อประสิทธิภาพในการให้บริการของข้าราชการ พลเรือนระดับอำเภอ”. **วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต**. บัณฑิต วิทยาลัย : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ๒๕๔๐.

ศุภชัย เหลืองสุขเจริญ. “ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจ ศึกษา กรณีสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองฉะเชิงเทรา”. **ภาคนิพนธ์ปริญญาโทบริหารรัฐประศาสนศาสตร์**. สถาบัน บัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, ๒๕๔๑.

ศุภศิลป์ ไทยปรีชา. “ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขา นครปฐม”. **ภาคนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิตสาขาการจัดการทั่วไป**. บัณฑิต วิทยาลัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต, ๒๕๔๘.

สมนึก มีแสง. “ความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจในการทำงานของครูอาจารย์ประถมศึกษาจังหวัด สงขลา”. **วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารรัฐประศาสนศาสตร์**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยรามคำแหง, ๒๕๔๙.

สมศิริ นิสิตศิริ. “ความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดบริการของห้างหุ้นส่วนจำกัด เจ.เอส.อี.เค.ที.คอล ในอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่”. **สารนิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิตบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, ๒๕๔๙.

สมหมาย บัวจันทร์, พันตรี. “การวิเคราะห์และยกระดับความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ตามหลักสัจจกต ๔ ของสำนักงานเขตบางแคกรุงเทพมหานคร”. **วิทยานิพนธ์ พุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๑

- สยาม ธรรมชื่น. “ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการใช้บริการของโรงแรมดิอินเตอร์เนชั่นแนล เชียงใหม่”. **สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, ๒๕๔๘.
- สรเรณีย์ พงษ์พิพัฒน์. “ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของ สำนักงานเทศบาลตำบลเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่”. **วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิตศิลปศาสตร**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, ๒๕๕๐.
- สวัสดี กันจันะ. “ความพึงพอใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่ป่าไม้ประจำหน่วยป้องกันรักษาป่า จังหวัดเชียงใหม่”. **วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต**. สถาบันเทคโนโลยีการเกษตร แม่โจ้, ๒๕๓๘.
- สิริชล สมพันธ์. “การประเมินคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดลำพูน”. **วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารรัฐประศาสนศาสตร์** บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, ๒๕๕๐
- สุพจน์ ฉลาด. “คุณภาพการให้บริการด้านการรับแจ้งความร้องทุกข์คดีอาญาของสถานีตำรวจภูธร อำเภอเมืองเชียงใหม่”. **วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารรัฐประศาสนศาสตร์**. บัณฑิต วิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, ๒๕๕๐.
- สุมาลี พรพิศาลทรัพย์. “การเปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานตามมาตรฐานการให้บริการขององค์การ บริหารส่วนตำบล กรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดนครสวรรค์”. **ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏ นครสวรรค์, ๒๕๕๓.
- สุรเชษฐ ปิตะวาสนา. “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลศรีดอนไผ่”. **ภาคินพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต**. สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, ๒๕๔๔.
- สุรพงษ์ พนาภิกุล. “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล บ้านแหลม อำเภอบางปลาม้า จังหวัดสุพรรณบุรี”. **ภาคินพนธ์ศิลปศาสตร มหาบัณฑิต**. สถาบันพัฒนบริหารศาสตร์, ๒๕๔๙.
- สุรพล เย็นเจริญ. “ความพึงพอใจต่อการเรียนวิชาชีพธุรกิจของนักเรียนมัธยมศึกษาปีที่ ๓ และ มัธยมศึกษาปีที่ ๖ โรงเรียนปทุมคงคา สังกัดกรมสามัญศึกษา”, **วิทยานิพนธ์ศึกษา ศาสตรมหาบัณฑิต** บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร ,๒๕๓๑.
- สุวัฒน์ สุขวิบูลย์. “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ ใจ สำนักงานเขตบางเขน กรุงเทพมหานคร ศึกษาเฉพาะกรณี งานทะเบียนราษฎร”. **วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (รัฐศาสตร์)**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัย เกษตรศาสตร์, ๒๕๔๘
- เสกสรร อินทร์ประสิทธิ์. “ความพึงพอใจของร้านค้าช่วงต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดของ ตัวแทนจำหน่ายปูนซีเมนต์อุตสาหกรรมอินทรีย์ในอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่”. **สารนิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, ๒๕๔๘.

- อนงค์นาฏ แก้วไพฑูรย์. “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังกัด ๔ ของฝ่ายทะเบียนที่ว่าการอำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์”. **วิทยานิพนธ์พุทธศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๓.
- อนุสรณ์ ทองสำราญ. “ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานรัฐวิสาหกิจธนาคารอาคารสงเคราะห์”. **วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิตการบริหารการศึกษา**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยกรุงเทพ, ๒๕๔๖.
- อภิรักษ์ เลียบใย. “ความพึงพอใจของครูต่อการบริหารงานของผู้บริหารโรงเรียนประถมศึกษาสังกัดเทศบาลในเขตพัฒนาพื้นที่ชายฝั่งทะเลตะวันออก”. **วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิตการบริหารการศึกษา**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยบูรพา, ๒๕๓๙.
- อัญญาภา เครือมนคงภักดี. “ความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อการจัดสวัสดิการของมหาวิทยาลัยรามคำแหง”, **วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิตการบริหารการศึกษา**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยรามคำแหง, ๒๕๔๒.
- อาภรณ์รัตน์ เลิศไผ่สิงห์. “ความพึงพอใจในของประชาชนต่อการบริการสาธารณะตามหลักสาราณียกรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์”. **ปริญญาพุทธศาสตรมหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๔.
- อารี เพชรผุด. “ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในระบบค่าตอบแทนของพนักงานฝ่ายระบบสื่อสารการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย”. **สารนิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต**. สถาบันพัฒนบริหารศาสตร์, ๒๕๔๙.
- อิสรา ภูมาศ. “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินของ อบต. : ศึกษากรณี อบต. บางช้าง อำเภออัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม”. **ภาคินิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต**. สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, ๒๕๔๖.

๔. ภาษาอังกฤษ

- Kotler. Phillip. **Marketing Management : Analysis planning Implementation And Control**. 8th edition. Englewood Cliffs, New Jersey : Prentice – Hall Inc, 1997.
- Groonroos. C. **Service Management and Marketing : Managing the Moment Of Truth in Service Competition**. Lexington : Lexington Books, 1990.
- Millett. J.D. **Management in the public service**. New York : McGraw – Hill Book Company, 1954.
- Katz. E. and D. Brenda. **Bureaucracy and the Public**. New York : Basic Books, 1973.

- Suchitra Punyarathbandhu-Bhakdi. **Delivery of public services in Asian Countries : Cases in development administration.** Bangkok : Thammasat University Press, 1986.
- Schermerhorn Jr. Hunt and Osborn. **Compensation 8th edition.** New York : McGraw - Hill, 1980.
- Shelly. MaynardW. **Responding to Social Change.** Dowden Hutchison Press, 1975.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. and Berry, L.L.. **A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research,** Journal of Marketing,
- Wrether.Jr. and Davis. **Correlate of employee satisfaction with pay,** Industrial Relation. New York : McGraw-Hill, 1976.
- Carter V. Good. **Dictionary of Education.** New York : McGraw-Hill, 1973.
- Dale S. Beach. **Organizational Behavior.** California : Books Cole, 1973.
- Benjamin B. Wolman. **Motivation and Personality.** New York : McGraw-Hill, 1976.
- Henry Clay Smith & John H. Wakeley. **Develovement of Jop Diagnostic Survey.** N.Y. McGraw – Hill, 1972.
- Yort seta and Leawnard ArSelit. **Industrial and Organization Psychology.** N.Y. McGraw – Hill, 1967.
- Davis, K. and Newstorm.J.w. **Human Behavior at work : Organization Behavior.** N.Y. McGraw – Hill, 1985.
- Ghiselland Brown. **Human Behavior at work: Organization Behavior.** N.Y. McGraw – Hill. 1955.
- Maslow. A . **A theory of human motivation**Psychological Review 50. N.Y. McGraw - Hill ,1943.

๕. เอกสารอัดสำเนาและเอกสารอื่นๆ ที่ไม่ได้ตีพิมพ์

กรมพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน. **นโยบายการกำกับดูแลองค์กรที่ดี.** มปท, ๒๕๕๔.
 กลุ่มงานคดี. **สถิติตัวชี้วัดที่ ๔.** เดือนเมษายน ๒๕๕๔ ถึง เดือนมีนาคม ๒๕๕๕
 สถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดนครสวรรค์. **เอกสารแนะนำ.** นครสวรรค์, ๒๕๕๔.

๖. บทความ/สาระสังเขปออนไลน์

พรณี ชูติวัฒนาธาดา. **การบริการที่ดีเป็นอย่างไร, (ออนไลน์)** แหล่งที่มา : <http://sabaisabai.20mcom/sabaigoosevice.html> (๑๖ ส.ค. ๒๕๕๕).