

บรรณานุกรม

๑. ภาษาไทย :

ก. ข้อมูลปฐมภูมิ

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

ข. ข้อมูลทุติยภูมิ

(๑) หนังสือ:

กฎ ก.ตร.ว่าด้วยประมวลจริยธรรมและจรรยาบรรณของตำรวจ (ฉบับที่ ๒) ,ประมวลจริยธรรมและ
จรรยาบรรณของตำรวจ พ.ศ.๒๕๕๓แนบท้ายกฎ ก.ตร.ว่าด้วยประมวลจริยธรรมและ
จรรยาบรรณของตำรวจ(ฉบับที่ ๒)พ.ศ.๒๕๕๓.

กฎ ก.ตร.ว่าด้วยประมวลจริยธรรมและจรรยาบรรณของตำรวจ(ฉบับที่๒) วาสารตำรวจ ฉบับปีที่ ๔๗
ฉบับที่ ๔๒๗ เมษายน-มิถุนายน ๒๕๕๔.

กรมตำรวจ, **คู่มือตำรวจ** เล่ม ๑, กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ตำรวจ,๒๕๔๐.

_____ **ประมวลระเบียบการตำรวจไม่เกี่ยวกับคดี** เล่ม ๒ ตอน ๑ ประเภทบริหาร,
กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ตำรวจ,๒๕๔๐.

กองสารนิเทศ **สำนักงานตำรวจแห่งชาติ**,นโยบายสำนักงานตำรวจแห่งชาติ พ.ศ.๒๕๕๑-๒๕๕๒
กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ตำรวจ ๒๕๕๑.

กิตติมา ปรีดีดิลก, **ทฤษฎีบริหารองค์การ**, กรุงเทพมหานคร : ชนະการพิมพ์,๒๕๒๙.

กุลทลี รื่นรมย์ และคณะ,**การมุ่งเน้นลูกค้าและตลาดสร้างองค์กรให้แตกต่างอย่างเหนือชั้น**
,กรุงเทพมหานคร : อินโนกราฟฟิกส์,๒๕๔๗.

กุลธณ ธนาพงศ์ธร,“**ประโยชน์และบริการ**”,เอกสารการสอนชุดวิชาการบริหารงานบุคคล
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช,นนทบุรี:โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช,
๒๕๓๐.

คู่มือประชาชน,งานชุมชนสัมพันธ์,กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ตำรวจ,๒๕๕๔.

งานนโยบายและแผน,**บรรยายสรุปของสถานีตำรวจภูธรหนองกรด** อำเภอบรรพตพิสัย จังหวัด
นครสวรรค์ พ.ศ.๒๕๕๔.

จิตตินันท์ เดชะคุปต์,**จิตวิทยาการบริการ**,นนทบุรี : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช,
๒๕๔๓.

_____ **เจตคติและความพึงพอใจในการบริการ**, พิมพ์ครั้งที่ ๒ นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, ๒๕๓๙.

จินตนา บุญบังการ, **การสร้างจิตสำนึกการให้บริการ** กับการปรับปรุงการบริการภาครัฐ, กรุงเทพมหานคร : บริษัท ฟอรัมพริ้นติ้ง จำกัด, ๒๕๓๙.

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ, **การตลาดบริการ**, กรุงเทพมหานคร : ซีเอ็ดยูเคชั่น, ๒๕๔๗.

ชาญชัย แสวงศักดิ์, **องค์การมหาชน** : องค์การของรัฐที่มีใช้ส่วนราชการและรัฐวิสาหกิจ, กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์นิติธรรม, ๒๕๔๒.

ชื่นจิตร แจ้เจนกิจ, **ตลาดบริการและตลาดองค์กร**, เอกสารประกอบการศึกษาสำหรับนักศึกษา มินิเอ็มพีเอ รุ่น ๒/๒๕๔๐.

ชูวงศ์ ฉายะบุตร, **การให้บริการแบบครบวงจร** แนวทางการให้บริการเชิงรุกของกรมการปกครอง, กรุงเทพมหานคร : กระทรวงมหาดไทย, ๒๕๓๖.

ธานินทร์ ศิลป์จารุ, **ผล.การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป**, พิมพ์ครั้งที่ ๗, กรุงเทพมหานคร : บริษัท วี.อินเตอร์ พริ้นท์ จำกัด, ๒๕๕๐.

_____ **การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป**, พิมพ์ครั้งที่ ๗, กรุงเทพมหานคร : บริษัท วี.อินเตอร์ พริ้นท์ จำกัด, ๒๕๕๐.

บุญเรียง ขจรศิลป์, **ศักยภาพการบริหารงาน**, กรุงเทพมหานคร : โอเดียนสโตร์, ๒๕๒๘.

ประมวลระเบียบการตำรวจภาค ๑ ระเบียบการตำรวจเกี่ยวกับคดี ลักษณะที่ ๑

๒๕๔๕ กองวิชาการสำนักงานตำรวจแห่งชาติ.

ประยูร กาญจนดุล, **กฎหมายปกครอง**, กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์มติชน ๒๕๔๑.

ประสิทธิ์ พรหมพิสุทธิ์, **สมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบลบุคคลสำคัญของท้องถิ่น**, กาฬสินธุ์ : ประสานการพิมพ์, ๒๕๔๐.

ปรัชญา เวสารัชช์, **บริการประชาชนทำได้ไม่ยาก** (ถ้าอยากทำ), กรุงเทพมหานคร : บริษัท กราฟิคฟอรัม (ไทยแลนด์) จำกัด, ๒๕๔๐.

_____ **องค์การกับลูกจ้าง**, กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ๒๕๒๖.

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์, **จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล**, กรุงเทพมหานคร : บริษัท สหมิตรออฟเซต จำกัด, ๒๕๓๕.

พระญาณสุนทร, **ธรรมประยุกต์**, พิมพ์ครั้งที่ ๑, กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์บริษัทจรัสสินทวงศ์ จำกัด, ๒๕๕๑.

พระธรรมปิฎก (ป.อ. ปยุตฺโต). **พจนานุกรมพุทธศาสตร์ ฉบับประมวลธรรม**.

_____ **พุทธธรรม** (ฉบับเดิม), พิมพ์ครั้งที่ ๒๒, กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์บริษัท ธรรมสาร จำกัด, ๒๕๔๖.

_____พุทธธรรม, พิมพ์ครั้งที่ ๑๐, กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์บริษัท สหธรรมมิก จำกัด, ๒๕๔๖.

พระธรรมปิฎก (ป.อ. ปยุตฺโต.), **พจนานุกรมพุทธศาสตร์ ฉบับประมวลธรรม**, ๒๕๔๖.

พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ.ปยุตฺโต), **ธรรมบุญชีวิต** พิมพ์ครั้งที่ ๘๒, กรุงเทพมหานคร : บริษัท พิมพ์สวย จำกัด, ๒๕๕๐.

_____ธรรมบุญชีวิต, พิมพ์ครั้งที่ ๘๐ กรุงเทพมหานคร: บริษัทพิมพ์สวย จำกัด, ๒๕๕๐.

พิเชษฐ์ วงศ์เกียรติ์จิร, แนวคิด ยุทธศาสตร์การบริหารการพัฒนาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท) ในยุคโลกาภิวัตน์, กรุงเทพมหานคร : ปัญญาชน, ๒๕๕๒.

พิทยา บวรวัฒนา, **รัฐประศาสนศาสตร์ ทฤษฎีและแนวการศึกษา** (ค.ศ. ๑๘๘๗ – ค.ศ. ๑๙๗๐), พิมพ์ครั้งที่ ๑๒, กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ๒๕๔๘.

ไพศาล วรรณะ, รายงานการศึกษาค้นคว้าอิสระการศึกษามหาบัณฑิตเรื่อง ความพึงพอใจของบุคลากรในโรงเรียนมัธยมศึกษาต่อสำนักงานสามัญศึกษาจังหวัดหนองคาย , หนองคาย : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, ๒๕๔๒.

ราชบัณฑิตยสถาน, **พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.๒๕๔๒**, กรุงเทพมหานคร : บริษัท นานมีบุ๊คส์พับลิเคชั่นส์ จำกัด, ๒๕๔๖.

รุ่ง แก้วแดง, **รีเอ็นจิเนียริงระบบราชการไทย : ข้อเสนอจากประสบการณ์การบริหารงาน**, พิมพ์ครั้งที่ ๗, กรุงเทพมหานคร : มติชน, ๒๕๔๒.

วีระพงษ์ เถลิ้มจิระวัฒน์, **คุณภาพในงานบริการ**, กรุงเทพมหานคร : บริษัท ประชาชนจำกัด, ๒๕๓๙.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ รศ. และคณะ, **องค์การและการจัดการ**, กรุงเทพมหานคร : บริษัทธีระและไซเท็กซ์ จำกัด, ๒๕๔๑.

_____องค์การและการจัดการ, กรุงเทพมหานคร : บริษัทวิสิทธิ์พัฒนา จำกัด, ๒๕๓๙.

_____การบริหารการตลาดยุคใหม่, กรุงเทพมหานคร : ธรรมสาร, ๒๕๓๘.

_____การบริหารการตลาดยุคใหม่, กรุงเทพมหานคร : บริษัทธีระและไซเท็กซ์ จำกัด, ๒๕๔๑.

_____การบริหารการตลาดยุคใหม่, กรุงเทพมหานคร : ธีระฟิล์มและไซเท็กซ์, ๒๕๓๔.

ศุภณิตย์ โชครัตนชัย, **การบริหารการบริการสู่ความเป็นเลิศ**, หนังสือที่ระลึกประจำปีเล่มที่ ๑๐, กรุงเทพมหานคร : สถาบันข้าราชการพลเรือน, ๒๕๓๖.

สมชาติ กิจยรรยง, **ยุทธวิธีครองใจลูกค้า**, กรุงเทพมหานคร : เอ็กเปอร์เน็ท, ๒๕๔๓.

สมบูรณ์ พรธนาภพ, **หลักเบื้องต้นของการบริหารโรงเรียน**, กรุงเทพมหานคร : บรรณกิจ, ๒๕๔๒.

สมวงศ์ พงศ์สถาพร, **การตลาดบริการ**, กรุงเทพมหานคร : เลฟแอนด์ลีฟ, ๒๕๔๗.

สมิต สัจฉกร, **การต้อนรับและการบริการที่เป็นเลิศ** กรุงเทพมหานคร : สายธาร, ๒๕๔๓.

สำนักนโยบายและแผน กรุงเทพมหานคร, ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของกรุงเทพมหานคร : ศึกษากรณีสำนักงานเขต, รายงานฉบับสมบูรณ์โดย คณะพัฒนาสังคม ร่วมกับสมาคมพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, ๒๕๓๘.

สิน พันธุ์พินิจ, **เทคนิคการวิจัยทางสังคมศาสตร์**, กรุงเทพมหานคร : บริษัทจุฬนพบลิชิง จำกัด, ๒๕๔๗.

เสถียร เหลืองอร่าม, **การบริหารงานบุคคล**, กรุงเทพมหานคร : แพร์พิทยา, ๒๕๔๒.

อเนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อุดลพัฒน์กิจ, Service Psychology **จิตวิทยาบริการ**, กรุงเทพมหานคร : บริษัท เพรส แอนด์ ดีไซน์ จำกัด, ๒๕๔๘.

(๒) บทความในวารสาร :

สมบุญ อิ่มเกิด, พ.ต.ท.ประวิติ สภ.หนองกรด จังหวัดนครสวรรค์ โครงการพัฒนาสถานี ตำรวจเพื่อประชาชน ระยะที่ ๓ ตามนโยบายเร่งด่วน ๖ เดือนแรก พ.ค. ๒๕๕๔.

_____งานธุรการ กำลังพล สภ.หนองกรด จังหวัดนครสวรรค์ ๒๕๕๔.

(๓) วิทยานิพนธ์ :

กำพล เกียรติปฐมชัย, “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักงานทะเบียนอำเภอ : ศึกษาเฉพาะกรณีจังหวัดสกลนคร”, **วิทยานิพนธ์ปริญญาโท**, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, ๒๕๓๘.

เกศินี วัจนะพุกกะ ร้อยโทหญิง, “ความพึงพอใจในการทำงานของนายทหารประทวน : ศึกษาเฉพาะกรณีกรมพลธิการทหารบก”, **วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (รัฐศาสตร์)**, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, ๒๕๔๗.

จักรภณ์ แข่งขัน, “ความคิดเห็นและความพึงพอใจของประชาชนเกี่ยวกับการดำเนินงานด้านมวลชนสัมพันธ์ ของการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย (กฟผ.) : กรณีศึกษาเขื่อนสิริกิติ์”, **ภาคินพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต**, สาขาการจัดการทั่วไป มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต, ๒๕๔๖.

จีราพร วีระหงส์, “ความพึงพอใจของประชาชนตามระบบและกระบวนการการให้บริการของกรุงเทพมหานคร เขตราชบุรีบูรณะ”, **ภาคินพนธ์ปริญญาโท**, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, ๒๕๓๘.

ชรีณี เดชจินดา, “ความพึงพอใจของผู้ประกอบการต่อศูนย์บริการกำจัดกากอุตสาหกรรมแขวงแสม
ดำ เขตบางขุนเทียน กรุงเทพมหานคร”, **วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต**
(สาขาสังแวดล้อม), บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยมหิดล, ๒๕๓๖.

ชัยญวล์ย์ เชิดชูกิจกุล, “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ณ ศูนย์บริการประชาชน
แบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ สำนักงานเขต กรุงเทพมหานคร”, **ปัญหาพิเศษหลักสูตรรัฐ
ประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (สาขาวิชาการบริหารทั่วไป)**, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ
มหาวิทยาลัยบูรพา, ๒๕๔๙.

ตระกูล สุวรรณดี, “ความสัมพันธ์ระหว่างแบบผู้นำของผู้บริหารกับความพึงพอใจของผู้ช่วยผู้บริหาร
ในโรงเรียนสังกัดกรมสามัญศึกษาเขตการศึกษา ๙”, **วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต**
, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, ๒๕๓๘.

ถวัลย์ เทียนทอง, “ความพึงพอใจของผู้โดยสารที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของบริษัท
ไทยแอร์พอร์ตส์กราวด์เซอร์วิส จำกัด”, **วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขา
บริหารธุรกิจ**, บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์
, ๒๕๔๘.

ถาวร โพธิสมบัติ, “ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการให้บริการประชาชน : ศึกษาเฉพาะกรณีการให้บริการ
ในเขตจังหวัดกาญจนบุรี”, **วิทยานิพนธ์ปริญญาโท**, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย
ธรรมศาสตร์, ๒๕๓๕.

ทวีพงษ์ หินคำ, “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริหารงานสุขาภิบาลริมใต้ จังหวัดเชียงใหม่”,
วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการเมืองและการปกครอง, บัณฑิต
วิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

ทัศนียา ชื่นนิรันดร์, “ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของธนาคารในเขต
อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม”, **ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต**, บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, ๒๕๔๔.

ทิพย์รัตน์ อนุการุณวงศ์, “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล
บางคูหลวง อำเภอลาดหลุมแก้ว จังหวัดปทุมธานี”, **ภาคินิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต**,
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, ๒๕๔๖.

เทพศักดิ์ บุญรัตนพันธ์, “ปัจจัยที่ส่งผลต่อการสร้างประสิทธิผลของการนำนโยบายการให้บริการแก่ประชาชนไปปฏิบัติ”, **วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต**, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, ๒๕๓๖.

ธนสิทธิ์ ปั่นประเสริฐ, “ความพึงพอใจของผู้โดยสารคนไทยที่มีต่อการให้บริการเที่ยวบินภายในประเทศ ของบริษัทการบินไทยจำกัด (มหาชน)”, **ภาคนิพนธ์พัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อมมหาบัณฑิต**, คณะพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, ๒๕๔๓.

ธनिया ปัญญาแก้ว, “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงานของข้าราชการครูในจังหวัดเชียงใหม่”, **วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต** สาขาการเมืองและการปกครอง, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, ๒๕๔๑.

นภาพร เชียงแสน, “ประสิทธิผลของระบบและกระบวนการให้บริการของ กรุงเทพมหานคร : ศึกษากรณีสำนักงานเขตสาทร”, **ภาคนิพนธ์พัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อมมหาบัณฑิต**, คณะพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, ๒๕๓๘.

นัด จันทรช่วง, “ความพึงพอใจของพระสงฆ์การที่มีต่อจริยธรรมของนักการเมือง : ศึกษาเฉพาะกรณีจังหวัดนครศรีธรรมราช”, **สารนิพนธ์ศาสนศาสตรมหาบัณฑิต**, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย, ๒๕๕๐.

นิตยา พงษ์พานิช, “การวิเคราะห์พฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่รัฐ : ศึกษาเปรียบเทียบกรณีอำเภอเมืองและอำเภอฮอด จังหวัดเชียงใหม่”, **วิทยานิพนธ์ ปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต**, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, ๒๕๓๗.

ปณณธร เจริญชัยพุกษ์, การประยุกต์ใช้หลักสังคหัตถ์ ๔ เพื่อสร้างความผูกพันต่อองค์การ: กรณีศึกษาโรงพยาบาลกรุงเทพ”, **วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต**, สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๒.

ปานจิต บุณสมภพ, “ความพึงพอใจของนิสิตต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนและประมวลผลมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์”, **วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาสังคม)**, บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, ๒๕๔๘.

พฤกษา พุทธิรักษ์, “การบริหารจัดการสหกรณ์การเกษตรตามหลักสังคหวัตถุ ๔ : กรณีศึกษาสหกรณ์การเกษตรในเขตจังหวัดนครนายก”, **วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต** (สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์), บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๐.

ภนิดา ชัยปัญญา, ความพึงพอใจของเกษตรกรต่อกิจกรรมไร่นาสวนผสมโครงการปรับโครงสร้างและระบบการผลิตการเกษตรของจังหวัดเชียงราย, **วิทยานิพนธ์วิทยาการจัดการมหาบัณฑิต**, สาขาส่งเสริมการเกษตร คณะเกษตรศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, ๒๕๔๔.

ภัทริน โหลสกุล, “ความพึงพอใจต่อสภาพการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพระดับปฏิบัติการโรงพยาบาลรามาริบัติ”, **วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต** (สาขาการจัดการทั่วไป), บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร, ๒๕๔๘.

มณีนุช ไพรดี, “การนำหลักสังคหวัตถุ ๔ ไปประยุกต์ใช้เพื่อสร้างความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท พรอพเพอร์ตี้ แคร่ เซอร์วิสเอส(ประเทศไทย)”, **วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต**, สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๓.

รภััสสา พานิกุล, ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดหางานของรัฐตามหลักสังคหวัตถุ ๔ : กรณีศึกษาศูนย์จัดหางาน กรมการจัดหางานกระทรวงแรงงาน, **วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต**, สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๓.

ราชันย์ ธงชัย พันโท, “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการในการลงบัญชีทหารกองเกินตามแนวสังคหวัตถุ ๔ ของหน่วยงานสัสดี อำเภอเมือง จังหวัดระยอง” **วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต**, สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๑.

วรพงษ์ ภาเวส, “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองศรีสะเกษ ภายใต้โครงการโรงพักของเรา”, **ภาคินพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต**, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, ๒๕๔๐.

วัชร ดาสอน, “การให้บริการแบบครบวงจรของบริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด : บทสำรวจความคาดหวังและความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการ”, **วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต(รัฐศาสตร์)**, บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, ๒๕๔๘.

วันเพ็ญ ส่งเสริมทรัพย์, อ่างใน ประเสริฐศักดิ์ บุตรสา, “ความสอดคล้องของการจัดทำบริการสาธารณะกับความต้องการของประชาชน : กรณีศึกษา องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอบางแพอง จังหวัดชลบุรี”, **วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต**, บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, ๒๕๕๑.

วิโรจน์ สัตย์สันต์สกุล, “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภายหลังการปรับปรุงสร้างองค์กรใหม่ : ศึกษาเฉพาะกรณีจังหวัดฉะเชิงเทรา”, **ภาคินพนธ์ปริญญาโทบริหารศาสตรมหาบัณฑิต**, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, ๒๕๓๘.

วีระ เจริญล้ำประเสริฐ, “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียน และภาษีรถตามกฎหมายว่าด้วยรถยนต์ : กรณีศึกษาสำนักงานขนส่งจังหวัดจันทบุรี”, **ภาคินพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต**, สาขาวิทยาการจัดการ คณะพัฒนสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, ๒๕๓๙.

วีระยุทธ วนิชปัญญผล, การศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการถอนเงินจากบัญชีเงินโอนต่างประเทศ ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาอุดรธานี, **ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต**, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, ๒๕๔๔.

วุฒิสักดิ์ สิงห์เดโช, “ความพึงพอใจของประชาชนต่อประสิทธิภาพในการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอ”, **วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต**, บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ๒๕๓๘.

สมคิด เรืองอร่าม, “การศึกษาความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกต่อการเข้ารับบริการโรงพยาบาลเอกชน ในเขตจังหวัดสมุทรปราการ”, **วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต** (สาขาบริหารธุรกิจ), บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเซนต์ปีเตอร์สเบิร์ก, ๒๕๔๙.

สมหมาย บัวจันทร์, พันตรี”การวิเคราะห์และยกระดับความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนตามหลักสัจจกัตถ์ ๔ ของสำนักงานเขตบางแค กรุงเทพมหานคร”, **วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต**, สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๑.

สาโรจน์ ไสยสมบัติ, “ความพึงพอใจในการทำงานของครูอาจารย์โรงเรียนมัธยมศึกษาจังหวัดร้อยเอ็ด”, **วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต**, สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มหาสารคาม, ๒๕๔๑.

สุชาติ ดิวงค์, “ทัศนคติของประชาชนต่อการให้บริการในหน้าที่ของฝ่ายปกครอง : ศึกษาเฉพาะกรณีอำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์”, **วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต**, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, ๒๕๓๗.

สุรเชษฐ ปิตะวาสนา, “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาล ศรีดอนไผ่”, **ภาคนิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต**, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, ๒๕๔๔.

โสภณ สวาชาโต, ด.ต.ความคิดเห็นของสมาชิกสหกรณ์ต่อการบริหารจัดการสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจตระเวนชายแดนตามหลักสังคหวัตถุ ๔, **วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต**, สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๓.

อนงค์นาฏ แก้วไพฑูรย์, ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของฝ่ายทะเบียนที่ว่าการอำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์ ”**วิทยานิพนธ์หลักสูตรปริญญาพุทธศาสตรมหาบัณฑิต** สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๔.

อมร วรสุข , “ปัญหาการปฏิบัติตามระเบียบงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชนของ สำนัทะเบียนอำเภอเมืองขอนแก่น”, **วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต**, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, ๒๕๔๑.

อรรถชล ทรัพย์ทวี, “ปัจจัยที่มีผลต่อทัศนคติในการให้บริการประชาชนของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานทะเบียนราษฎร”, **วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต(สาขารัฐศาสตร์)**, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง, ๒๕๓๗.

อินทรา เฟ็งแก้ว, “การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของนักวิชาการศึกษานักงานศึกษาธิการอำเภอในภาคใต้ของประเทศไทย”, **วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต**, ภาควิชาบริหารการศึกษามหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒสงขลา, ๒๕๓๘.

๒. ภาษาอังกฤษ :

(1) Book.

Groonroos, C., Service Management and Marketing : Managing the Moment of Truth in Service Competition, Lexington : Lexington Books, 1990.

Hinshaw, A.S. and J.R. Atwood., A patient satisfaction instrument : Precision try Replication, Nursing Research, 1982.

Ibid.

Katz, E. and D. Brenda, Bureaucracy and the **Public**, New York : Basic Books, 1973.

Maslow, Abraham Harold, Motivation and Personality, 2nd ed., New York : Harper& Row, 1970.

Millett, J.D., Management in the public service, New York : McGraw – Hill Book Company, 1954.

Suchitra Punyarathbandhu – Bhakdi, Delivery of public services in Asian Countries : Cases in development administration, Bangkok : Thammasat University Press, 1986.

Suchitra Punyarathbandhu – Bhakdi, Delivery of public services in Asian Countries : Cases in development administration.

Vroom, W.H., Working and Motivation, New York : John Wiley and Sons, Inc., 1964.