

บรรณานุกรม

๑. ภาษาไทย

ก. ข้อมูลปฐมภูมิ

มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย. พระไตรปิฎกภาษาไทย ฉบับมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๓๙.

ข. ข้อมูลทุติยภูมิ

(๑) หนังสือ

กิตติมา ปรีดีติลล. **ทฤษฎีบริหารองค์การ**. กรุงเทพมหานคร : ชนะการพิมพ์, ๒๕๕๑.

กุลธนา ธนาพงศ์ธร. “**ประโยชน์และบริการ**”. เอกสารสอนชุดวิชาการบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. นนทบุรี : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, ๒๕๕๐.

จิตตินันท์ เดชะคุปต์. **จิตวิทยาการบริการ** เอกสารการสอนหน่วยที่ ๘ – ๑๕.

จินตนา บุญบังการ. **การสร้างจิตสำนึกการให้บริการกับการปรับปรุงการบริการภาครัฐ**. กรุงเทพมหานคร : บริษัทฟอร์แมทพริ้นติ้งจำกัด, ๒๕๕๒.

ชรีณี เดชจินดา. “ความพึงพอใจของผู้ประกอบการต่อศูนย์บริการกำจัดกากอุตสาหกรรมแขวง”.

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. **การตลาดบริการ**. กรุงเทพมหานคร : บริษัทซีเอ็ดยูเคชั่นจำกัด มหาชน, ๒๕๕๒.

บุญศิริ ขวลิตรารง. **ธรรมโอสถ**. กรุงเทพมหานคร : อมรินทร์การพิมพ์, ๒๕๕๒.

ประสิทธิ์ พรรณพิสุทธิ์. **สมาชิกองค์การการบริหารตำบลบุคลากรสำคัญของท้องถิ่น**. กาฬสินธุ์ : ประสานการพิมพ์, ๒๕๕๐.

ปรัชญา เวสารัชช์. **บริการประชาชนทำได้ไม่ยาก**. ถ้าอยากทำ กรุงเทพมหานคร : บริษัทกราฟิคฟอร์แมท ไทยแลนด์ จำกัด, ๒๕๕๐.

_____. **องค์กรกับลูกจ้าง**. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ๒๕๕๔.

พระธรรมโกศาจารย์ (ประยูร ธมฺมจิตฺโต). **พุทธวิธีบริหาร**. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๐.

พระธรรมปิฎก (ป.อ. ปยุตฺโต). **พจนานุกรมพุทธศาสตร์ ฉบับประมวลธรรม** พิมพ์ครั้งที่ ๑๒. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๑.

พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ. ปยุตฺโต). **ธรรมนุญชีวิต**. พิมพ์ครั้งที่ ๘๒ กรุงเทพมหานคร : บริษัทพิมพ์สวย จำกัด, ๒๕๕๐.

_____. **พจนานุกรมพุทธศาสตร์ ฉบับประมวลธรรม**. พิมพ์ครั้งที่ ๑๒ . กรุงเทพมหานคร : บริษัทสหธรรมิก จำกัด, ๒๕๕๖.

_____. **ธรรมนุญชีวิต**. พิมพ์ครั้งที่ ๘๐ กรุงเทพมหานคร : บริษัทพิมพ์สวย จำกัด, ๒๕๕๐.

พิทยา บวรวัฒนา. รัฐประศาสนศาสตร์ ทฤษฎีและแนวการศึกษา. พิมพ์ครั้งที่ ๑๒ กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ๒๕๕๓.

ราชบัณฑิตยสถาน. พจนานุกรมราชบัณฑิตยสถาน. กรุงเทพมหานคร : อักษรเจริญทัศน์, ๒๕๕๕.

วิรพงษ์ เฉลิมรัตน์. คุณภาพในงานบริการ. Quality in service พิมพ์ครั้งที่ ๒ กรุงเทพมหานคร : สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี-ญี่ปุ่น, ๒๕๕๓.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ รศ. การบริหารการตลาดยุคใหม่. กรุงเทพมหานคร : ธรรมสาร, ๒๕๕๕.

_____. การบริหารการตลาดยุคใหม่. กรุงเทพมหานคร : บริษัทธีระและไซเท็กซ์ จำกัด, ๒๕๕๑.

_____. การบริการการตลาดยุคใหม่. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์บริษัทธรรมสารจำกัด, ๒๕๕๓.

ศุภนิธย์ โชครัตนชัย. การบริหารสู่ความเป็นเลิศ. หนังสือที่ระลึกประจำปี เล่มที่ ๑๐ กรุงเทพมหานคร : สถาบันราชการพเรือ่น, ๒๕๕๑.

สมชาติ กิจยรรยง. ยุทธวิธีครองลูกค้า. กรุงเทพมหานคร : เอ็กเปอร์เน็ท, ๒๕๕๓.

สมวงศ์ พงศ์สถาพร. การตลาดบริการ. กรุงเทพมหานคร : เลฟแอนด์สลิป, ๒๕๕๗.

สมิต สัจฉกร. การต้อนรับและการบริการที่เลิศ. กรุงเทพมหานคร : สายธาร, ๒๕๕๓.

สิริวัฒน์ ศรีเครือดง, ผศ.ดร. “การสร้างมนุษย์สัมพันธ์ตามแนวพระพุทธศาสนา : หลักธรรมสำหรับ สัองสังคม ๒๐ ปีบัณฑิตวิทยาลัย”. มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยา. มิถุนายน, ๒๕๕๑.

สุนา โพธิ์. ตลาดบริการ. กรุงเทพมหานคร : ศูนย์ส่งเสริมกรุงเทพมหานคร, ๒๕๕๐

อนุเทพ เบื้องบน. การศึกษาความพึงพอใจการให้บริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยาจำกัดมหาชน. สาขามานาพุด, ๒๕๕๒.

อเนก สุวรรณบัณฑิต และ ภาสกร อุดลพัฒน์กิจ. Service Psychology จิตวิทยาบริการ. กรุงเทพมหานคร : บริษัท เพรส แอนด์ ดีไซน์ , ๒๕๕๐.

_____. Service Psychology จิตวิทยาบริการ. กรุงเทพมหานคร : เพรส แอนด์ ดีไซน์, ๒๕๕๒.

(๒)วิทยานิพนธ์

กรวรรณ ผิวง. “ทัศนะของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรตามหลักสังคหวัด ๔ ของสำนักทะเบียนอำเภอชาณุวรลักษบุรี จังหวัดกำแพงเพชร”. วิทยานิพนธ์พุทธศาสตร์ มหบัณฑิต. สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ . บัณฑิตมหาวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๔.

_____. สำนักนโยบายและแผน. ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการ ให้บริการของกรุงเทพมหานคร ศึกษากรณีสำนักงานเขต. กรุงเทพมหานคร : สถาบัน บัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, ๒๕๕๑.

กฤษณา หาญกล้าผจญ. “ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อของธนาคารไทยธนาคารจำกัด มหาชน สาขาเชียงใหม่” สารนิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรบัณฑิต. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, ๒๕๕๖.

กษิรา เทียนส่องใจ. “การศึกษาวิเคราะห์หัตถ์อักษรเพื่อจัดการความขัดแย้งในสังคมไทยปัจจุบัน”.

วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาพระพุทธศาสนา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๐.

กำพล ทับทิมไทย. “ความพึงพอใจในงานของข้าราชการตำรวจสังกัดกองอำนวยการศึกษา กองบัญชาการศึกษา กรมตำรวจ”. **วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต.** บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, ๒๕๕๓.

เกศินี วัจนะพุกกะ ร้อยโทหญิง. “ความพึงพอใจในการทำงานของนายทหารประทวน ศึกษาเฉพาะ ธรรมเนียมพลธิการทหารบก”. **วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิตรัฐศาสตร์.** บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, ๒๕๕๐.

จิรวดี ภูวนารณรักษ์. “ความพึงพอใจของนักเรียนต่อการบริการของโรงเรียนกวดวิชา ภูมิศึกษา โรงเรียนกวดวิชาวิวัฒนาเชียงใหม่”. **สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต.** บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, ๒๕๕๖.

จีราพร วีระหงส์. “ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการการให้บริการของ กรุงเทพมหานคร เขตราชบุรีบูรณะ”. **ภาคินิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต.** สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, ๒๕๕๓.

ชลธิชา ไชยทิพย์, “ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อของธนาคารไทยธนาคารจำกัดมหาชน สาขาเชียงใหม่” **สารนิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต.** บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, ๒๕๕๕, หน้า ๕๖.

ชัยวุฒิ ชาติชุกิจกุล. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ณ ศูนย์บริการประชาชน แบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จสำนักงานเขต กรุงเทพมหานคร. **ปัญหาพิเศษหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต.** สาขาวิชาการบริหารทั่วไป วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ : มหาวิทยาลัยบูรพา, ๒๕๕๐.

ณัฐวุฒิ พิริยะจีระอนันต์. “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนคร เชียงใหม่”. **วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต.** สาขาวิชาบริหารธุรกิจ บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, ๒๕๕๓.

ทวีพงษ์ หินคำ. “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริหารงานสุขาภิบาลริมใต้ จังหวัดเชียงใหม่”. **วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต.** สาขาการเมืองและการปกครอง บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยเชียงใหม่, ๒๕๑๑.

บุญชู รัตนจินากร พ.ต.ท. “ความคิดเห็นของประชาชน ต่อการให้บริการของข้าราชการตำรวจของ สถานีตำรวจนครบาลทองหล่อ” **วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรบัณฑิต.** พัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, ๒๕๕๕.

ประภาส ตันติพันธุ์พัฒน์. “ความพึงพอใจของผู้เข้าพักต่อการบริการพักรักษาพยาบาลในเครือโชคชัยอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่”. **สารนิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต.** บริหารธุรกิจ มหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, ๒๕๕๒.

- ปรีดา บุณสมภพ. “ความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการด้านสินเชื่อของศูนย์ธุรกิจลูกค้าบรรษัทธนาคาร
กสิกรไทยจำกัดมหาชน จังหวัดเชียงใหม่”. **สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ**
มหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, ๒๕๔๘.
- ปิ่นธร เอียรชัยพุกษ์. “การประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุ ๔ เพื่อสร้างความผูกพันต่อองค์การ :
กรณีศึกษาโรงพยาบาลกรุงเทพ”. **วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาวิชารัฐ**
ประศาสนศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๒.
- ปานจิต บุณสมภพ. “ความพึงพอใจของนิสิตต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนและประมวลผล
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์”. **วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. พัฒนาสังคม**
บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, ๒๕๕๐.
- พรชัย ทิฆัมพรวรรณ. “ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความพึงพอใจของพนักงานในการทำงานกรณีศึกษา
บริษัท ที เคมีคอลส์จำกัด”. **วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย**
มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๒.
- พระครูปลัดวันชาติ วิชาโต (ยอดดำเนิน). “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ
วัดนครสวรรค์ตามหลักสังคหวัตถุ ๔”. **วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาวิชา**
รัฐประศาสนศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๓.
- พระมหาบุญเพียร ปุณณวิริโย. “แนวคิดและวิธีการขัดเกลาทางสังคมในสถาบันครอบครัวตามแนว
พระพุทธศาสนา”. **วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย**
มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๓.
- พุกษา พุทธิรักษ์. “การบริหารจัดการสหกรณ์การเกษตรตามหลักสังคหวัตถุ ๔ กรณีศึกษาสหกรณ์
การเกษตรในเขตจังหวัดนครนายก”. **วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาวิชารัฐ**
ประศาสนศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๐.
- มลธิรา อินธกุลชัย. “ความพึงพอใจของพนักงานธนาคาร ออมสินในจังหวัดเชียงใหม่ที่มีต่อการจัด
สวัสดิการของธนาคาร”. **สารนิพนธ์เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย**
มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๓.
- รภัสสา พานิกุล. “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดหางานของรัฐตามหลักสังคหวัตถุ ๔
กรณีศึกษาศูนย์จัดหางาน กรมการจัดหางานกระทรวงแรงงาน”. **วิทยานิพนธ์พุทธ**
ศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหา
จุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๓.
- รังสฤษฎ์ จิตดี. “เปรียบเทียบความพึงพอใจในงานตามลักษณะทางสังคมและเศรษฐกิจของผู้ช่วย
นายทะเบียนตำบลประจำหมู่บ้าน : ศึกษากรณีอำเภอรัตนบุรี จังหวัดสุรินทร์”.
ภาคินพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต. สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, ๒๕๕๕.
- ราชนัย ธงชัย พันโท. “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการในการลงบัญชีทหารกองเงินตาม
แนวสังคหวัตถุ ๔ ของหน่วยงานสัสดีอำเภอเมือง จังหวัดระยอง”. **วิทยานิพนธ์พุทธ**
ศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหา
จุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๑.

ฤกษ์ชัย พันทองคำ. “ความพึงพอใจในการทำงานของข้าราชการสำนักข่าวกรองแห่งชาติ”.

ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, ๒๕๕๐.
 วนิดา ตัวอิน. “การประเมินคุณภาพการให้บริการของสำนักงานพัฒนาชุมชน อำเภอสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่”. **วิทยานิพนธ์ปริญญาามหาบัณฑิต.** รัฐประศาสนศาสตรบัณฑิตวิทยาลัย: มหาลัยเชียงใหม่, ๒๕๕๐.

วิชโรจน์ จิตต์ศิริ ว่าที่ร้อยตรี. “ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริหารตามนโยบายจุดเดียวเบ็ดเสร็จ ของสำนักงานเขตราชเทวี. **วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต.** สาขานโยบายสาธารณะ บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ๒๕๕๒.

วีโรจน์ สัตย์สันกุล. “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดศรีสะเกษ ภายใต้โครงการโรงพักของเรา”. **ภาคินพนธ์ปริญญาามหาบัณฑิต.** สถาบันจิตพัฒนาบริหารศาสตร์, ๒๕๕๐.

สรเสรี พงษ์พัฒน์. “ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักงานเทศบาลตำบลเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่”. **วิทยานิพนธ์ปริญญาามหาบัณฑิต.** ศิลปะศาสตร บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, ๒๕๕๐.

สวัสต์ กันจันะ. “ความพึงพอใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่ป่าไม้ประจำหน่วยป้องกันรักษาป่า จังหวัดเชียงใหม่”, **วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต.** บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันเทคโนโลยีการเกษตรแม่โจ้, ๒๕๓๘.

สิริชล สมพันธ์. “เรื่องการประเมินคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดิน จังหวัดลำพูน”. **วิทยานิพนธ์ปริญญาามหาบัณฑิตรัฐประศาสนตร.** บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, ๒๕๕๐.

สุมาลี พรพิศาลทรัพย์. “การเปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานตามมาตรฐานการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล กรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดนครสวรรค์”. **วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิตสาขการจัดการภาครัฐแนวใหม่.** บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์, ๒๕๕๓.

สุรเชษฐ ปิตะวาสนา. “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลศรีดอนไผ่”. **ภาคินพนธ์ปริญญาามหาบัณฑิต.** สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, ๒๕๕๔.

สุรพล เย็นเจริญ. “ความพึงพอใจต่อการเรียนวิชาชีพธุรกิจของนักเรียนมัธยมศึกษาปีที่ ๓ และมัธยมศึกษาปีที่ ๖ โรงเรียนปทุมคงคา สังกัดกรมสามัญศึกษา”. **วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต.** บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, ๒๕๓๑.

เสกสรร อินทร์ประสิทธิ์. “ความพึงพอใจของร้านค้าช่วงต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดของตัวแทนจำหน่ายปูนซีเมนต์อุตสาหกรรมอินทรีย์ในอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่” **สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต.** บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, ๒๕๕๒.

แสมดำ เขตบางขุนเทียน กรุงเทพมหานคร. **วิทยานิพนธ์ปริญญาสังคมศาสตรมหาบัณฑิต.** สาขาสังแวดล้อม. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล, ๒๕๕๒.

อนงค์นาฏ แก้วไพฑูรย์. “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังกัด ๔ ของฝ่ายทะเบียนที่ว่าการอำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์”. **วิทยานิพนธ์พุทธศาสตร์มหาบัณฑิต**. สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๓.

อภิรักษ์ เลียบใย. “ความพึงพอใจของครูต่อการบริหารงานของผู้บริหารโรงเรียนประถมศึกษาสังกัดเทศบาลในเขตพัฒนาพื้นที่ชายฝั่งทะเลตะวันออก”. **วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิตการบริหารการศึกษา**. บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยบูรพา, ๒๕๓๙.

อัญญาภา เครือมนคงภักดิ์. “ความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อการจัดสวัสดิการของมหาวิทยาลัยรามคำแหง”. **วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิตการบริหารสถานศึกษา**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยรามคำแหง, ๒๕๕๒.

กมลมาศ อุเทนสุด พันโทหญิง. “การพัฒนาระบบบริการแผนกผู้ป่วยนอกเพื่อเพิ่มความพึงพอใจของผู้รับบริการในโรงพยาบาลค่ายกฤษณสีเวรา จังหวัดสกลนคร”. **วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต**. สาขายุทธศาสตร์การพัฒนา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร, ๒๕๕๖.

ถวัลย์ เทียนทอง. “ความพึงพอใจของผู้โดยสารที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของบริษัท ไทยแอร์พอร์ตส์กราวด์เซอร์วิส จำกัด”. **วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต**, สาขาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์, ๒๕๕๗.

ทิพย์รัตน์ อนุการุณวงศ์. “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางคูหลวง อำเภอลาดหลุมแก้ว จังหวัดปทุมธานี”. **ภาคินพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต**. สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, ๒๕๕๖.

สมคิด เรืองรัมย์. “การศึกษาความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกต่อการเข้ารับบริการโรงพยาบาลเอกชน ในเขตจังหวัดสมุทรปราการ”. **วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต**. สาขาบริหารธุรกิจ บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยเซนต์ปีเตอร์สเบิร์ก, ๒๕๕๒ .

อาภรณ์รัตน์ เลิศไผ่รอด. “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะตามหลักสารานุกรมขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกรด”. **วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ๒๕๕๔.

(๓) ลีจากเว็บไซต์

https://www.pea.co.th/introduction/Pages/Introduction_008.aspx ๒๔
มกราคม ๒๕๕๘.

http://board.narak.com/topic_light.php?No=17134 วันที่ ๑๘ มีนาคม ๒๕๕๘.

<https://th.wikipedia.org/wiki/>วันที่ ๑๘ มีนาคม ๒๕๕๘.

(๔) ภาษาอังกฤษ

Maslow. A . **A theory of human motivation** Psychological Review 50 N.Y. McGraw – Hill, 1943.

Campbell A. **Subjective measure if well – being**. American Paychologist , 1976.

Donabedian. A. **The Definition of Quality and APProach to Its Measurement**, AnnArbor,Michigan : Health Administration press, 1980.

Groonroos. C. **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.

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

Kotler. Phillip. **Marketing Management : Analysis planning Implementation and Control**. 8 editoin. Englewood Cliffs New Jersey : Prentice – Hall Inc.

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

Risser. N.L. **Development of an instrument to measure patient Satisfaction with Nurses andNursing care in primary care settings**, Nursing Pesearch,1975.

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

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