

## บรรณานุกรม

### ๑. ภาษาไทย

#### ก. ข้อมูลปฐมภูมิ

มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย. พระไตรปิฎกภาษาไทย ฉบับมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๓๙.

#### ข. ข้อมูลทุติยภูมิ

##### (๑) หนังสือ :

กรมตำรวจ. บทบาทหน้าที่ตำรวจไทย. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์กรมตำรวจ, ๒๕๓๗.

จิตตินันท์ เดชะคุปต์. ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับจิตวิทยาการบริการ. พิมพ์ครั้งที่ ๙. นนทบุรี : ชัยสมพล ขาวประเสริฐ. การตลาดบริการ. กรุงเทพมหานคร : ซีเอ็ดยูเคชั่น, ๒๕๔๗.

ตรีเพ็ชร อำเมือง. คู่มือ-เทคนิคการให้บริการด้วยใจ. กรุงเทพมหานคร : งานเลขานุการกิจและสภา, ม.ป.ป.

ทศพร ศิริสัมพันธ์. “แนวคิด ทฤษฎีและหลักการรัฐประศาสนศาสตร์ในการตรวจสอบถ่วงดุล หน่วยที่ ๗”. ประมวลสาระชุดวิชา แนวคิด ทฤษฎีและหลักการรัฐประศาสนศาสตร์.

พิมพ์ครั้งที่ ๓. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, ๒๕๔๙.

ธนวรรณ แสงสุวรรณ. การบริหารการตลาด. พิมพ์ครั้งที่ ๒. กรุงเทพมหานคร : เอ็กซ์เปอร์เน็ท, ๒๕๔๗.

นันทวัฒน์ บรมานันท์. หลักกฎหมายปกครองเกี่ยวกับบริการสาธารณะ. กรุงเทพมหานคร : วิญญูชน, ๒๕๔๔.

ปทุมพร โพธิ์กาศ. เอกสารประกอบการสอน จิตวิทยาการบริการ. พิมพ์ครั้งที่ ๓. กรุงเทพมหานคร : ห้างหุ้นส่วนจำกัด เอ็ม แอนด์ เอ็ม เลเซอร์พริ้นต์, ๒๕๕๔.

ปรีชา นันทาวิวัฒน์. พจนานุกรมหลักธรรมพระพุทธศาสนา. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ดวงแก้ว, ๒๕๔๔.

ปรียาพร วงษ์อนุตรโรจน์. การบริหารงานวิชาการ. กรุงเทพมหานคร : ศูนย์สื่อเสริมการพิมพ์, ๒๕๔๖.

ประชัย เปี่ยมสมบูรณ์. การบริหารงานตำรวจ. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ไเอเดียส์โตร์, ๒๕๓๐.

\_\_\_\_\_. สมรรถภาพของตำรวจไทยในการควบคุมอาชญากรรม. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยมหิดล, ๒๕๒๔.

พงศ์พัฒน์ ฉายาพันธุ์. **มุมมองใหม่ การจัดการตำรวจในศตวรรษที่ ๒๑**. กรุงเทพมหานคร : กองบังคับการปราบปราม, ๒๕๔๑.

พระธรรมปลูก (ป.อ. ปยุตโต). **ธรรมบุญชีวิต**. กรุงเทพมหานคร : มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๔๓.

พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ. ปยุตโต). **พจนานุกรมพุทธศาสตร์ ฉบับประมวลธรรม**. พิมพ์ครั้งที่ ๑๖. กรุงเทพมหานคร : บริษัท เอส. อาร์. พรินต์ติ้ง แมส โปรดักส์ จำกัด, ๒๕๕๑.

พิทยา บวรวัฒนา. **รัฐประศาสนศาสตร์ ทฤษฎีและแนวการศึกษา (ค.ศ.1877 – 1970)**. พิมพ์ครั้งที่ ๑๒. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ๒๕๔๘.

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, ๒๕๔๕.

ราชบัณฑิตยสถาน. **พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.๒๕๔๒**. กรุงเทพมหานคร : บริษัท นานมีบุ๊คส์พับลิเคชันส์ จำกัด, ๒๕๔๖.

วีรพงษ์ เฉลิเมธีรัตน์. **คุณภาพในการบริการ (Quality in Service)**. พิมพ์ครั้งที่ ๒. กรุงเทพมหานคร : สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น, ๒๕๔๓.

ศิริพงษ์ ลดาวัลย์ ณ อยุธยา. **แนวความคิดและทฤษฎี รัฐประศาสนศาสตร์**. พิมพ์ครั้งที่ ๒. (เชียงใหม่ : คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, ๒๕๕๑).

ศิริวรรณ เสรีรัตน์. **การบริการการตลาดยุคใหม่**. กรุงเทพมหานคร : อีระฟิล์มและโซเท็กซ์, ๒๕๔๑.

สมวงศ์ พงศ์สถาพร. **เคล็ดไม่ลับการตลาดบริการ**. พิมพ์ครั้งที่ ๒. กรุงเทพมหานคร : ยูบีซีแอล บุ๊คส์, ๒๕๕๐.

สมิต สัจฉกร. **การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ**. พิมพ์ครั้งที่ ๓. กรุงเทพมหานคร : วิญญูชน, ๒๕๔๕.

สรชัย พิศาลบุตร. **สำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการทำได้ง่ายนิดเดียว**. กรุงเทพมหานคร : บริษัท จูนพับลิชชิ่ง จำกัด, ๒๕๔๙.

สำนักงานกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยศรีปทุม. **คู่มือมาตรฐานการให้บริการ**. กรุงเทพมหานคร : กลุ่มงานกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยศรีปทุม, ๒๕๕๔. (อัสสัมชัญ)

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา. **พระราชบัญญัติตำรวจแห่งชาติ พ.ศ.๒๕๔๗**. กรุงเทพมหานคร : สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา, ๒๕๔๗. (อัสสัมชัญ)

สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา. **รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของบุคลากรต่อการพัฒนาทรัพยากรบุคคลของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๕๕**.

(กรุงเทพมหานคร : กลุ่มงานวิชาการและพัฒนา สำนักพัฒนาทรัพยากรบุคคล, ๒๕๕๕).

สุภาพร คำหมื่น. **“คุณภาพการบริการตามการรับรู้ของผู้บริโภค โรงพยาบาลเชียงใหม่ราม ๒”**. (เชียงใหม่ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, ๒๕๔๔) (อัสสัมชัญ).

อเนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อุดมพัฒน์กิจ. **จิตวิทยาการบริการ**. กรุงเทพมหานคร : บริษัท เพรส แอนด์ ดีไซน์ จำกัด, ๒๕๔๘.

อุดม เขยกีวค และ กนิษฐา แปนสุวรรณ. **พระธรรมคำสอนของพระพุทธเจ้า**. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์แสงดาว, ๒๕๔๘.

**(๒) สื่ออิเล็กทรอนิกส์ :**

วิกิพีเดีย สารานุกรมออนไลน์. ตำรวจไทย. [ออนไลน์]. แหล่งที่มา : <http://th.wikipedia.org/wiki/ตำรวจไทย>. [๑๖ ตุลาคม ๒๕๕๖].

สถาบันกวดวิชา R-TOP Cadet. **๑๓ ตุลาคม วันตำรวจแห่งชาติ (Police Day)**. [ออนไลน์]. แหล่งที่มา : <http://www.baanmaha.com/community/thread14429.html> [๑๖ ตุลาคม ๒๕๕๖].

**(๓) วิทยานิพนธ์ :**

กาญจนา วงศ์รัตน์. “การพัฒนารูปแบบการให้บริการทำบัตรประจำตัวประชาชนเพื่อเสริมสร้างความพึงพอใจของผู้รับบริการในที่ว่า การอำเภอเมือง จังหวัดสกลนคร”. **วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร, ๒๕๕๒.

กาญจนา อรุณสุขจุ. “ความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ต่อการดำเนินงานของสหกรณ์การเกษตรไชยปราการ จำกัด อำเภอไชยปราการ จังหวัดเชียงใหม่”. **วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, ๒๕๕๖.

จุฑามาศ ชุ่มทองพิทักษ์. “การบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ”. **วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, ๒๕๕๐.

ชญาณิสต์ รักแจ้ง. “การให้บริการของสำนักงานประกันสังคมตามหลักสังคมวัตถุ ๔ ตามทัศนะของผู้ประกันตนเขตกรุงเทพมหานคร”. **วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๔. เชียงใหม่”. **วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัย

ทรงศักดิ์ รักศักดิ์สกุล. “ทัศนะของเจ้าหน้าที่ตำรวจต่อการจัดตั้งสำนักงานตำรวจแห่งชาติ”.

**วิทยานิพนธ์สังคมสงเคราะห์ศาสตรมหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัย

ทิพย์วรรณ หงส์สา. “ความคิดเห็นของข้าราชการตำรวจต่อการปรับโครงสร้างของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ : ศึกษาเฉพาะกรณี สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการตำรวจ”.

**วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, ๒๕๔๘.

ธรรมศาสตร์, ๒๕๔๑.

บุรีรัมย์”. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์, ๒๕๕๐.

ประชาชนของอาสาสมัครกู้ภัยใต้เต็กเซ่งตึ้ง จังหวัดนครศรีธรรมราช”. วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย,

พระเทพ ประเสริฐพันธ์. “การศึกษาเจตคติของผู้บริหารต่อการปรับปรุงโครงสร้างสำนักงานตำรวจแห่งชาติ”. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยรามคำแหง, ๒๕๔๒.

พระครูวินัยธรยิ่งยง ธมมวโร. “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริหารงานตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางกะไห อำเภอมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา”. วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย , ๒๕๕๖.

พระปลัดปิยศักดิ์ ปิยธโม (ไพรมณังค์), Wความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามหลักสังคหวัตถุ ๔:กรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบลในอำเภอมือง จังหวัดตาก”, วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย), ๒๕๕๓.

พระมานพ จิตตสวโร. “ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการนำหลักสังคหวัตถุ ๔ มาใช้ในการบริการพัทธยากร ดีสวัสดิ์. “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองนางรอง จังหวัดวัฒนา ภัคสังข์. “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสถานีตำรวจภูธรหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์”. วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๖.

วิชัย อินโนว. “ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลนครศิริรัตน์ ใจชุ่ม. “คุณภาพการให้บริการประชาชนทั้งระบบของสถานีตำรวจภูธรอำเภอมือง จังหวัดเชียงราย”. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย, ๒๕๕๐.

สหชกานต์ เพิ่มพูนบุญกุล “ผลกระทบของการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างกรมตำรวจเป็นสำนักงานตำรวจแห่งชาติที่มีต่อการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ”. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยรามคำแหง, ๒๕๔๓.

สันสกฤต หงส์ณี. “การศึกษาสภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลโพธิ์นครสวรรค์ จังหวัดนครพนม”. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร, ๒๕๕๓.

สิริวัฒน์ มานะเสวต. “การเมืองกับการปรับโครงสร้างกรมตำรวจเป็นสำนักงานตำรวจแห่งชาติ”.

**วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต.** บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยรามคำแหง  
 , ๒๕๔๓. สุโขทัยธรรมาธิราช, ๒๕๕๐.

สุชาติ นิลจินดา. “การศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการประชาชนในสถานีตำรวจภูธร จังหวัดมุกดาหาร”. **วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต.** บัณฑิตวิทยาลัย :  
 มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร, ๒๕๔๔.

เหมฤทธิ ฤทธิมหา. “การพัฒนาความสามารถในการปฏิบัติงานการให้บริการของตำรวจชุมชนตำบลหนองสระปลา อำเภอหนองหาน จังหวัดอุดรธานี”. **วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต.** บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี, ๒๕๕๑.

อนงค์นาฏ แก้วไพฑูรย์. “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคมวัตถุ ๔ ของฝ่ายทะเบียนที่ว่าการอำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์”. **วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต.** บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๔.

อนุเชษฐ์ กาศสมบุรณ์. “ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจชั้นประทวนในสังกัดตำรวจภูธรจังหวัดชลบุรี”. **วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต.** บัณฑิตวิทยาลัย :  
 มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี, ๒๕๔๖.

อภิชัย พรหมพิทักษ์. “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการใช้บริการและการจัดสภาพแวดล้อมการทำงานที่ว่าการอำเภอที่มีการรื้อปรับระบบ และที่ไม่มีการรื้อปรับระบบ”.

**ปริญญาานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต.** บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์  
 , ๒๕๔๐.

อุดม อิมอรชร. “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกตูม อำเภอเมืองจังหวัดลพบุรี”. **วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต.** บัณฑิตวิทยาลัย  
 : มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี, ๒๕๕๒.

## ๒. ภาษาอังกฤษ

Aday, Lu Ann, and R. Andersen. **Development of induces of Access to Medical Care.** Michigan Ann Arbor : Health Administration Press, 1971.

David C. Couper and Sabine H. Lobitz. **Quality Policing : The Madison Experience.** Washington USA : Police Executive Research Forum, 1991.

Dicaprio, Nicholas S.. **Personality Theories : guide to Living.** London W. B. Saunders Company, 1974.

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

Henry Cambell Black. **Black's Law Dictionary.** 6ed. St. Paulminn : West Publishing Ltd., 1990.

Katz EliHo and Brenda Danet. **Bureaucracy and the Public.** New York : Basic Books, 1973.

Kotler P.. **Marketing Management : analysis, planning, implementation, and control.** 8<sup>th</sup> ed.. Singapore : Prentice-Hall, 1994.

\_\_\_\_\_. **Marketing Management.** 10<sup>th</sup> ed. New Jersey : Prentice Hall, 2000.

Millet, John D.. **Management in the Public Service.** New York : McGraw-Hill, 1954.

Waller Stein, H.. **A dictionary of psychology.** Maryland : Penquen Book, 1971.