

บรรณานุกรม

๑. ภาษาไทย :

ก. ข้อมูลปฐมภูมิ

มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ราชวิทยาลัย. พระไตรปิฎกภาษาไทย ฉบับมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๓๙.

ข. ข้อมูลทุติยภูมิ

(๑) หนังสือ :

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

กิตติมา ปรีดีติลล.ทฤษฎีบริหารองค์การ.กรุงเทพมหานคร : ชนการพิมพ์, ๒๕๒๙.

กุลธนา ธนาพงศ์ธร. “ประโยชน์และบริการ”.เอกสารการสอนชุดวิชาการบริหารงานบุคคล
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.นนทบุรี : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช,
๒๕๕๐.

จิรุตม์ ศรีรัตนบัลล์ และคณะ.รายงานการศึกษาโครงการวิจัยและพัฒนาเครื่องชี้วัดคุณภาพบริการ
ของโรงพยาบาลในโครงการ Hospital accreditation ระยะที่ ๑.ม.ป.ท., ๒๕๔๓.

ธานินทร์ ศิลป์จารุ. การวิจัยและการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป.พิมพ์ครั้งที่ ๗.
กรุงเทพมหานคร : บริษัท วี. อินเตอร์ พรินท์ จำกัด, ๒๕๕๐.

ปรัชญา เวสารัชช.บริการประชาชนทำได้ไม่ยาก (ถ้าอยากทำ).กรุงเทพมหานคร : บริษัท กราฟิค
ฟอร์แมท (ไทยแลนด์) จำกัด, ๒๕๕๐.

พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ. ปยุตฺโต).พจนานุกรมพุทธศาสน์ ฉบับประมวลธรรม.พิมพ์ครั้งที่ ๑๖.
กรุงเทพมหานคร : บริษัท เอส. อาร์. พรินติ้ง แมส โปรดักส์ จำกัด, ๒๕๕๑.

_____.ธรรมนูญชีวิต. พิมพ์ครั้งที่ ๘๒.กรุงเทพมหานคร : บริษัทพิมพ์สวย จำกัด, ๒๕๕๐.

สำนักงานตำรวจแห่งชาติ. พระราชบัญญัติตำรวจแห่งชาติ พ.ศ. ๒๕๔๗.กรุงเทพมหานคร :
สำนักพิมพ์สุทรไพศาล, ๒๕๕๔.

_____. นโยบายของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ พ.ศ. ๒๕๕๑ - ๒๕๕๒.กรุงเทพมหานคร :
โรงพิมพ์ตำรวจ, ๒๕๕๑.

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

พริณ รัตนวนิช และ สุวดี ชูสุวรรณ.ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการของโรงพยาบาลสังกัดกระทรวง
สาธารณสุขจังหวัดตรัง.สถาบันพระบรมราชชนก : สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข,
๒๕๔๔.

ภานุศักดิ์ คำแพง.แผนพัฒนาสำนักงานตำรวจแห่งชาติ.กรุงเทพมหานคร:สำนักพิมพ์-สุทรไพศาล,
๒๕๕๐.

วิฑูรย์ สิมะโชคดี.คุณภาพคือความอยู่รอด.พิมพ์ครั้งที่ ๓.กรุงเทพมหานคร : บริษัท ส.ส.ท. จำกัด, ๒๕๔๓.

วิรัช สงวนวงศ์วาน และพรรณพิมล ก้านกนก.การจัดการตลาด.กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง, ๒๕๔๕.

วีรพงษ์ เฉลิมจิรรัตน์.คุณภาพในงานบริการ : Quality in Service.กรุงเทพมหานคร : ดวงกลมสมัย, ๒๕๔๓.

_____.คุณภาพในงานบริการ.กรุงเทพมหานคร : บริษัท ประชาชนจำกัด, ๒๕๓๙.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์. การบริหารการตลาดยุคใหม่.กรุงเทพมหานคร : ธรรมสารการพิมพ์, ๒๕๓๙.

สมเด็จพระอริยวงศาคตญาณ (วาสน์ วาสโน).สังคหวัตถุ ๔.กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์มหามกุฏราชวิทยาลัย, ๒๕๓๘.

สมยศ นาวิการ.การบริหารเพื่อความเป็นเลิศกรุงเทพมหานคร : บรรณกิจ, ๒๕๓๓.

สมวงศ์ พงศ์สถาพร.การตลาดบริการ.กรุงเทพมหานคร : เลฟแอนดลีย์, ๒๕๔๗.

_____.เคล็ดไม่ลับการตลาดบริการ.พิมพ์ครั้งที่ ๒.กรุงเทพมหานคร : ยูบีซีแอล บุ๊คส์, ๒๕๕๐.

สิน พันธุ์พินิจ.เทคนิคการวิจัยทางสังคมศาสตร์.กรุงเทพมหานคร : บริษัทจุฬาลงกรณ์ จำกัด, ๒๕๔๗.

สุวรรีย์ ศิริโคตรกริมย์. การวิจัยทางการศึกษา.ลพบุรี : ฝ่ายเอกสารการพิมพ์ สถาบันราชภัฏเทพสตรี, ๒๕๔๖.

(๒) บทความ

อนุวัฒน์ ศุภชุติกุล. “ไปดูเขาพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาลในแคนาดาโดยกระบวนการ Accreditation”.วารสารการวิจัยระบบสาธารณสุข, ปีที่ ๔ (๒๕๓๙) : ๔๕.

กรมการปกครอง. “การให้บริการประชาชนในอำเภอแบบเบ็ดเสร็จ”.วารสารข้าราชการ, ปีที่๒๙ ฉบับที่ ๕ (พฤษภาคม ๒๕๒๗) : หน้า ๒๓ – ๒๔.

จารุณณณ์ ปาณานนท์. “การสร้างสรรค์จุดหมายปลายทางการท่องเที่ยวที่มีคุณภาพ”.จุลสารการท่องเที่ยว.ปีที่ ๙ เล่มที่ ๒ (มิถุนายน ๒๕๓๓) : ๑๑-๑๒.

(๓) วิทยานิพนธ์

เกศินี วัจนะพุกกะ. “ความพึงพอใจในการทำงานของนายทหารประทวน : ศึกษาเฉพาะกรณีกรมพลธิการทหารบก”.วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต.บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, ๒๕๔๗.

จักรภณธ์ แข่งขัน. “ความคิดเห็นและความพึงพอใจของประชาชนเกี่ยวกับการดำเนินงานด้านมวลชนสัมพันธ์ ของการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย (กฟผ.) : กรณีศึกษาเขื่อนสิริกิติ์”.วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต.บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๒.

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

จรีพร ทองทะวีย์. “ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับของผู้ว่าจ้างในวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) : กรณีผู้ให้บริการด้านการพัฒนาระบบงาน (Application Development Outsourcing)”. **วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต**. คณะสถิติประยุกต์ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, ๒๕๕๕.

เฉลิมศักดิ์ สุขสำราญ. “ความพร้อมของข้าราชการตำรวจต่อการปฏิบัติหน้าที่ตามโครงการพัฒนาสถานีตำรวจ เพื่อประชาชน”. **วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, ๒๕๔๗.

ชรีณี เดชจินดา. “ความพึงพอใจของผู้ประกอบการต่อศูนย์บริการกำจัดกากอุตสาหกรรมแขวงแสมดำ เขตบางขุนเทียน กรุงเทพมหานคร”. **วิทยานิพนธ์สังคมศาสตรมหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหิดล, ๒๕๓๖.

ชัชวาลย์ ทัดศิริช. “คุณภาพการให้บริการภาครัฐ ความหมายการวัด และการประยุกต์ในระบบบริหารภาครัฐไทย”. **วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรดุษฎีบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์, ๒๕๕๒.

ตรีนุช จำปาทอง. “ความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการบริการก่อนและหลังการใช้บริการของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอก คลินิกพิเศษนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลศิริราช กรณีศึกษา โรงพยาบาลศิริราช”. **วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต**. วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ : มหาวิทยาลัยบูรพา, ๒๕๕๓.

ถวัลย์ เทียนทอง. “ความพึงพอใจของผู้โดยสารที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของบริษัท ไทย แอร์พอร์ตส์ กราวด์ เซอร์วิส เซส จำกัด”. **วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์, ๒๕๔๘.

ทวีพงษ์ หินคำ. “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริหารงานสุขาภิบาลริมใต้ จังหวัดเชียงใหม่”. **วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, ๒๕๔๑.

ธनिया ปญญาแก้ว. “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงานของข้าราชการครูในจังหวัดเชียงใหม่”. **วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, ๒๕๔๑.

ธิติมา ธรรมมา. “รูปแบบการให้บริการของโรงแรมจันทร์กระบือ อำเภอดงพวน จังหวัดพิจิตร”. **วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต**. บัณฑิตมหาวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์, ๒๕๕๐.

น้ำลีน เทียมแก้ว. “ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักวิทยบริการมหาวิทยาลัยมหาสารคาม ประจำปีการศึกษา ๒๕๕๕”. **โครงการวิจัยประจำปีงบประมาณ ๒๕๕๖ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม**. สำนักวิทยบริการ : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, ๒๕๕๖.

บดินทร์ ดวงชาท. “การให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค : ศึกษาเฉพาะการไฟฟ้ารังสิต จังหวัดปทุมธานี”. **วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, ๒๕๔๗.

ประกอบ ยศเสถียร. “ปัญหาของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการประชาชนในพื้นที่ชายแดน : กรณีศึกษา เปรียบเทียบอำเภอแม่จันและกิ่งอำเภอแม่ฟ้าหลวง จังหวัดเชียงราย”. **วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, ๒๕๔๖.

ปิ่นธร เอียรชัยพุกษ์. “การประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุ ๔ เพื่อสร้างความผูกพันต่อองค์การ: กรณีศึกษาโรงพยาบาลกรุงเทพ”. **วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๒.

พรชัย ดีไพศาลสกุล. “ความคาดหวัง และการรับรู้ของผู้รับบริการต่อคุณภาพบริการโรงพยาบาล”. **วิทยานิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยศิลปากร, ๒๕๕๕.

พระสักรัย จิตตสุโก (ลุ่ยดี). “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเทศบาลนครนครสวรรค์”. **วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๔.

ภัทริน โหลสกุล. “ความพึงพอใจต่อสภาพการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพระดับปฏิบัติการ โรงพยาบาลรามารามิบัติ”. **วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร, ๒๕๔๘.

รภัสสา พานิกุล. “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดหางานของรัฐตามหลักสังคหวัตถุ ๔ : กรณีศึกษาศูนย์จัดหางานกรมการจัดหางานกระทรวงแรงงาน”. **วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๓.

ราชันย์ ธงชัย. “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการในการลงบัญชีทหารกองเกินตามแนวสังคหวัตถุ ๔ ของหน่วยงานสัสดี อำเภอเมือง จังหวัดระยอง”. **วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๑.

วัชระ ตาสอน. “การให้บริการแบบครบวงจรของบริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด : บทสำรวจความคาดหวังและความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการ”. **วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี, ๒๕๔๙.

ศิริวรรณ จุลแก้ว และคณะ. “คุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช”. **งานวิจัยทุนเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช**. คณะวิทยาการจัดการ : วิทยาลัยเทคโนโลยีภาคใต้, ๒๕๕๖.

สมหมาย บัวจันทร์. “การวิเคราะห์และยกระดับความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเขตบางแคกรุงเทพมหานคร”. **วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๑.

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

โสภณ สวาขาโต. “ความคิดเห็นของสมาชิกสหกรณ์ต่อการบริหารจัดการสหกรณ์ออมทรัพย์ ตำรวจตระเวนชายแดนตามหลักสังคหวัตถุ ๔”. **วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๓.

อนงค์นาฏ แก้วไพฑูรย์. “ ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังกัดหวัดอุ๔
ของฝ่ายทะเบียนที่ว่าการอำเภอเมืองจังหวัดนครสวรรค์ ”. **วิทยานิพนธ์พุทธศาสตร์
มหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๔.

(๔) สัมภาษณ์

สัมภาษณ์ นายวิจิต ใหมธรรม. ผู้ใหญ่บ้านหมู่ ๓ ตำบลลิ, ๒๘ กันยายน ๒๕๕๗.
สัมภาษณ์ นางสาวณัฐกานต์ฉ่างข้าวคำ. นิติกร, ๑๕ กันยายน ๒๕๕๗.
สัมภาษณ์ นายนิรันดร์ ปาละมา. ครูชำนาญการพิเศษ, ๘ ตุลาคม ๒๕๕๗.
สัมภาษณ์ นายสุกิจ ตุ่นวงศ์. กำนันตำบลป่าไผ่, ๒๐ สิงหาคม ๒๕๕๗.
สัมภาษณ์ พ.ต.ท. สุระศักดิ์ขึ้นแก้ว. พนักงานสอบสวนผู้ชำนาญการพิเศษ, ๒๒ ตุลาคม ๒๕๕๗.
สัมภาษณ์ พ.ต.อ. จิรัฐติกุล อรุณจันทร์ภักดี. ผู้กำกับสถานีตำรวจภูธรลิ, ๒๐ กันยายน ๒๕๕๗.
สัมภาษณ์ พระครูสุพัฒน์นินนาท. เจ้าอาวาสวัดใหม่ศิริโล, ๓ สิงหาคม ๒๕๕๗.
สัมภาษณ์ ร.ต.ต. เสน่ห์ มะโนจิตร. คณะกรรมการตำรวจ, ๒๐ ตุลาคม ๒๕๕๗.

๒. ภาษาอังกฤษ

(I) Books

Katz, E. and D. Brenda. **Bureaucracy and the Public**. New York : Basic Books, 1997.
Kotler, P.. **Marketing management**. 9th ed. USA : The Prentice Hall International, 1994.
Maynard W. Shally. **Responding to social Change**. Pennsylvania : Hutchison and Press, 1975.
Millett, J.D.. **Management in the public service**. New York : McGraw – Hill Book Company, 1995.
Suchitra Punyarathbandhu – Bhakdi. **Delivery of public services in Asian Countries : Cases in development administration**. Bangkok : Thammasat University Press, 1996.
Vroom, W.H.. **Working and Motivation**. New York : John Wiley and Sons, 1964.

(II) Article

Hinshaw, A.S. and J.R. Atwood.. “A patient satisfaction instrument : Precision try Replication”. **Nursing Research**. New York: Free Press, 1982 :170 - 171.
Kotler, P.. “Marketing Management: Analysis planning Implementation and Control”. 8th edition. **Englewood Cliffs**, New Jersey : Prentice – Hall Inc., 1997:473.
Parasuraman, V., Zeithaml, V.A., and Leonard, L.B.. “SERVQUAL : A Multipla-item scale for Measuring consumer perceptions of service Quaility”. **Journal of retailing**, 64, 1988 : 12-40.

Zeithaml, V.A.. “consumer perceptions of price, quality and value : A mean-end model and synthesis of evidence”.**Journal of Marketing**, 52, (1988) : 2-22.