

บรรณานุกรม

หนังสือ

กุลธน ธนาพงศธร. การบริหารงานบุคคล. พิมพ์ครั้งที่ 4. นนทบุรี: โรงพิมพ์
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2529.

คณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการสังคมแห่งชาติ, สำนักงาน. แผนพัฒนางานสวัสดิการสังคมและ
สังคมสงเคราะห์แห่งชาติ ฉบับที่สี่ พ.ศ. 2545-2549. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์สี่ไทย,
2545.

จินตนา บุญบังการ. ชุดการเรียนรู้ด้วยตนเอง หลักสูตรการบริหารงาน : การบริหารจัดการภาครัฐ
แนวใหม่. กรุงเทพมหานคร: อาทิตย์ โพรดักส์ กรุ๊ป, 2545.

จิตตินันท์ เดชะคุปต์. เอกสารการสอนชุดวิชาจิตวิทยาการบริการ. พิมพ์ครั้งที่ 3. นนทบุรี:
สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2538.

ณรงค์ เพชรประเสริฐ. ทรัพยากรมนุษย์กับสวัสดิการสังคมในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ใน
ประเทศไทย. กรุงเทพมหานคร: คณะเศรษฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2538.

ปรัญญา เวสารัชช์. องค์การกับลูกค้า. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย,
2526.

รัชยา กุลวานิชไชยนันท์. ความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อบริการทางการแพทย์ : ศึกษาเฉพาะ
กรณีผู้ประกันตนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล. กรุงเทพมหานคร: สำนักงาน
ประกันสังคม, 2535.

ระพีพรรณ คำหอม. สวัสดิการสังคมกับสังคมไทย. กรุงเทพมหานคร: พริกหวานการพิมพ์, 2548.

สมพร สุทัศน์ีย์. มนุษย์สัมพันธ์. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2537.

สมิต สัจฉกร. ศิลปะการให้บริการ. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร: สายธารการพิมพ์, 2548.

เอกสารอื่นๆ

กชกร สุวศรีพันธเพียร. “ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการบริการของสำนักทะเบียนและ
ประมวลผล มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ.” วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต
(สาขาการจัดการทั่วไป) คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต, 2548.

เชมชาติ หวังกิจจามร. “การศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาปริญญาโทกับการบริการทาง
การศึกษาของวิทยาลัยนวัตกรรมการอุดมศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.” วิทยานิพนธ์
มหาบัณฑิต (สาขาการบริหารเทคโนโลยี) วิทยาลัยนวัตกรรมการอุดมศึกษา
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2545.

จารึก อ้นอาร์. “ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของอาจารย์ประจำโรงเรียนนายร้อยตำรวจ.”
วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2543.

จิตเกษม บรรเทา. “แนวทางการจัดบริการทางการศึกษาเพื่อพัฒนาคุณภาพนักเรียนนายเรือ.”
วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต (การบริหารและนโยบายสวัสดิการสังคม)
คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2544.

จิรศักดิ์ วาสะศิริ. “ทัศนะของผู้ใช้บริการที่มีต่อระบบการให้บริการของโรงพยาบาลนวลิตสมเด็จ
ย่า สังกัดกองบัญชาการตำรวจตระเวนชายแดน.” วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต
คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2545.

เจนณรงค์ อุนันชัย. “การเข้าถึงสิทธิประโยชน์จากกองทุนประกันสังคมของพนักงาน
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.” สารนิพนธ์มหาบัณฑิต (พัฒนาแรงงานและสวัสดิการ)
คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2549.

เทพศักดิ์ บุญรัตน์. “ปัจจัยที่ส่งผลต่อการสร้างประสิทธิผลของการนำนโยบายการให้บริการ
แก่ประชาชนไปปฏิบัติ : กรณีศึกษาสำนักงานเขตของกรุงเทพมหานคร.”
วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต (การบริหารการพัฒนา) บัณฑิตวิทยาลัย
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2535.

บรรยง ตั้งวรรณม. “ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทแคปิตอลแมกซ์
จำกัด.” วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2547.

พัชรพร ปาลสุข, จุฑารัตน์ นกแก้ว และ พรนภา นวนมะณี. “ความพึงพอใจของนักศึกษา
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ในการใช้บริการศูนย์วิทยพัฒนา
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.” รายงานการวิจัย มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช,
2548.

ภูมินทร์ พุ่มพันธุ์ม่วง. “ความพึงพอใจในการทำงานของตำรวจกองบังคับการตำรวจปราบปราม
ยาเสพติด 2.” วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์,
2547.

รสนา วงษ์สุวรรณ. “ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ สำนักงานตรวจคน
เข้าเมืองศรีราชา.” วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต (สาขาวิชาการบริหารงานยุติธรรม)
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกริก, 2548.

วัฒนา ชนะภัย. “ความเห็นผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวง เขต
สมุทรปราการ.” วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต (การศึกษาเพื่อพัฒนาทรัพยากรมนุษย์)
คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2542.

วิธวดี หล่อตระกูล. “ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานอัยการ สำนักงานอัยการสูงสุด :
ศึกษาเฉพาะกรณีกรุงเทพมหานคร.” วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต คณะรัฐศาสตร์
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2545.

เสาวนีย์ ลิ้มเจริญ. “ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการสื่อสารของบุคลากรกองบริการศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์.” วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต (การสื่อสารภาครัฐและเอกชน) คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2546.

อุบลพันธุ์ วัฒนา. “การเข้าถึงบริการตามหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า : ศึกษาเฉพาะกรณี โรงพยาบาลสังกัดกระทรวงสาธารณสุข ในจังหวัดนครนายก พ.ศ. 2546.” วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต (การบริหารและนโยบายสวัสดิการสังคม) คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2547.

อุบลรัตน์ เจาะจิตต์. “ความพึงพอใจของนักศึกษาและอาจารย์ต่อการปฏิบัติงานของสำนักทะเบียนและประมวลผลของมหาวิทยาลัยศรีปทุม.” วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต (การบริหารองค์การ) บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีปทุม, 2542.

Article

Parasuraman A., Zeithaml V.A., and Berry, L.L. “Conceptual model of services Quality and its replications for future research.” Journal of Marketing (1985):40-45.