

บรรณานุกรม

- กฤษณ์ ศุภนราพรรค. (2548). ความพึงพอใจในการใช้บริการสนามกีฬาโรงเรียนชุมชน แผลมงอบฯ ของผู้ปกครองนักเรียนและชุมชน. ม.ป.ท.
- กฤษณ์ โพธิ์ชนะพันธุ์. (2542). ความพึงพอใจต่อการบริการของผู้บริการแผนกผู้ป่วยนอก สถาบันโรคผิวหนัง. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาบริหาร สาธารณสุข สาธารณสุขศาสตร์, มหาวิทยาลัยมหิดล
- กนิษฐา ปุญญนิรันดร์. (2539). ความพึงพอใจของผู้รับบริการ : ศึกษากรณีเปรียบเทียบ ระหว่าง ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาบางน้ำเปรี้ยว และธนาคาร กรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาบางน้ำเปรี้ยว. ภาคนิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต สถาบันบัณฑิต สาขาเทคโนโลยีการบริหาร โครงการบัณฑิตศึกษาเทคโนโลยีการบริหาร สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- กรมการปกครอง. (2536). คู่มือบริการประชาชน. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ส่วนท้องถิ่น.
- กิตติพงศ์ ขลิบแย้ม. (2541). การศึกษาการให้บริการของสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร : ศึกษากรณีเฉพาะสำนักเขตจตุจักร. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (รัฐศาสตร์) มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- กิตติยา ปรีดีดิลก. (2542). ทฤษฎีการบริหารองค์การ. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.
- กุลชน ธนาพงศ์ธร. (2530). การบริหารงานบุคคล. เอกสารการสอน 32304. หน่วยที่ 8-15 สาขา วิทยาการจัดการ. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- กุลชน ธนาพงศ์ธร. (2530). ประโยชน์และบริการ. ในเอกสารการสอนชุดวิชา การบริการงาน บุคคล. พิมพ์ครั้งที่ 7. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- กุลندا โชติมุกตะ. (2538). ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการการให้บริการ ของกรุงเทพมหานคร : ศึกษากรณีสำนักงานเขตบางซื่อ. กรุงเทพมหานคร : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- จิรวิทย์ เดชจรัสศรี. (2538). ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการการให้บริการ ของกรุงเทพมหานคร. ภาคนิพนธ์ปริญญาพัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

- ชวลิต เหล่ารุ่งกาญจน์. (2538). ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคาร กรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ศึกษาเฉพาะกรณีสาขาท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี. ภาคนิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ชวินี เดชจินดา. (2530). ความพึงพอใจของประชาชนต่อศูนย์บริการกำจัด ภาควัตถุสาหร่ายแขวงแสมดำ เขตบางขุนเทียน กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาสังแวดล้อม มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ชูวงศ์ ฉายบุตร. (2536). การให้บริการแบบครบวงจรแนวทางการให้บริการเชิงรุกของกรมการปกครอง. เทศบาล 88,30 (กรกฎาคม), 11-14.
- โชคชัย ชัยวัช. (2547). นักการตลาด CEO ตอน การบริการการตลาด. กรุงเทพฯ : ซี.พี.บุ๊คสแตนด์.
- ชำนาญ ภู่อี่ยม. (2548). Service Mind : การมีจิตมุ่งบริการ. เทศบาล 100,2 (ก.พ. 2548) 35-38.
- ธนพร ชุมวรรณา. (2539). ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของกรุงเทพมหานคร. ภาคนิพนธ์ปริญญาพัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต คณะพัฒนา สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- นันทนา ประกอบกิจ. (2538). ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร : ศึกษากรณีฝ่ายพัฒนาชุมชน สำนักเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์สังคมสงเคราะห์ศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- นิยม ศรีวิเศษ. (2521). ความพึงพอใจในการทำงานของข้าราชการส่วนจังหวัดตำแหน่งครูการศึกษา 9. ปริญญานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.
- บั้งอร ผงผ่าน. (2541). ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานบริการของโรงพยาบาลชุมชน : กรณีศึกษาโรงพยาบาลกันทรลักษณ์ จังหวัดศรีสะเกษ. วิทยานิพนธ์ปริญญาพัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาสังคม) คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ประหยัด ชะคะนอง. (2523). ทศนคติของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของหน่วยงานการปกครองท้องถิ่น : ศึกษาเฉพาะกรณีเทศบาลเมืองฉะเชิงเทรา. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
- ปรัชญา เวสารัชช. (2526). องค์การกับลูกค้า. วารสารสังคมศาสตร์. 15,12 (ตุลาคม – ธันวาคม) : 61-76.

- ปิยะดา เวชประสิทธิ์. (2539). ความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลที่มีต่อผลงานของ
เทศบาลนครศรีธรรมราช. กรุงเทพฯ : ภาควิชาการปกครอง บัณฑิตวิทยาลัย
จุฬาลงกรณ์ มหาวิทยาลัย.
- พรพิมล ฐวสินธุ์. (2538). ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานบริหารงานฝึกอบรม :
ศึกษาเฉพาะหน่วยงานฝึกอบรมในเขตกรุงเทพมหานคร. ภาคนิพนธ์หลักสูตร
บริหารศาสตรมหาบัณฑิต โครงการบัณฑิตศึกษาการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- พยุสศักดิ์ นามวรรณ. (2537). ความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่สืบสวนของเจ้าหน้าที่ตำรวจ
ชั้นประทวนในสถานีตำรวจภูธร จังหวัดขอนแก่น. ภาคนิพนธ์หลักสูตร
บริหารศาสตรมหาบัณฑิต โครงการบัณฑิตศึกษาการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
- พิน คงพล. (2529). ความพึงพอใจที่มีต่อบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของคณะกรรมการ
การประถมศึกษาจังหวัดใน 14 จังหวัดภาคใต้. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ สงขลา.
- ไพบุลย์ ช่างเรียน. (2516). การปกครองท้องถิ่นไทย. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.
- มนตรี เกียบแหลม. (2536). ความพึงพอใจในภาระหน้าที่และงานของเกษตรอำเภอในจังหวัด
ภาคเหนือ. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. (2535). เอกสารการสอนชุดวิชาองค์การและการจัดการงาน
บุคคล. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2542). พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพมหานคร :
อักษรเจริญทัศน์
- วราภรณ์ รัชตะวรรณ. (2539). ความพึงพอใจของข้าราชการที่มีต่อการให้บริการของฝ่าย
เจ้าหน้าที่ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. ภาคนิพนธ์หลักสูตร
พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต โครงการบัณฑิตศึกษาการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- วาสนา พงษ์พิงศ์สิทธิ์. (2544). การเปิดรับข่าวสาร ภาพลักษณ์ ความคาดหวัง และความพึงพอใจ
ของประชาชนชาวกรุงเทพมหานคร ที่มีต่อการติดต่อสื่อสาร และการให้บริการของ
สำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์นิเทศศาสตรมหาบัณฑิตจุฬาลงกรณ์
มหาวิทยาลัย.

วิรัช สงวนวงศ์วานและพรรณพิมล ก้านกนก. (2545). การจัดการตลาด. กรุงเทพมหานคร :
โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคนอื่นๆ. (2545). องค์การและการจัดสรร (ฉบับสมบูรณ์).
กรุงเทพมหานคร : ธรรมสารการพิมพ์.

ศิริพร ดันติพลวินัย. (2538). การพัฒนาคน พัฒนาคุณภาพงาน. ราชบัณฑิตยบาลสาร. 1,3
(กันยายน – ธันวาคม 2538) 91-95.

สถาบันมาตรฐานสากลภาครัฐแห่งประเทศไทย. (2542). การพัฒนาระบบมาตรฐานสากล ของ
ประเทศไทย ด้านการจัดการและสัมฤทธิ์ผลของงานภาครัฐ. กรุงเทพมหานคร :
สหภาพสื่อและการพิมพ์.

สักรินทร์ อยู่ผ่อง. (2545). การศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาที่มีต่อการ
ให้บริการของบัณฑิตวิทยาลัย. กรุงเทพมหานคร : สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้า
พระนครเหนือ.

สาโรช ไสยสมบัติ. (2534). ความพึงพอใจในการทำงานของครูอาจารย์โรงเรียน มัธยมศึกษา
สังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดร้อยเอ็ด. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต
สาขาการบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
มหาสารคาม.

สุกัญญา ชีรพงศ์ภักดี. (2542). รายงานการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการยืมระหว่าง
ห้องสมุด สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. เชียงใหม่ : สำนักหอสมุด
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

สุทธิ ปันมา. (2535). ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารกสิกรไทย
สาขากาฬสินธุ์. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต สาขาการบริหารการศึกษา
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มหาสารคาม.

สุรพงศ์ แสงสำลี. (2544). การรับรู้ข่าวสาร ทักษะ และความพึงพอใจในการใช้บริการของ
สถานีอนามัยเฉลิมพระเกียรติ 60 พรรษา นวมินทราชินีกับสถานีอนามัยทั่วไป
ใน อำเภอไทรน้อย จังหวัดนนทบุรี. วิทยานิพนธ์นิเทศศาสตรมหาบัณฑิต
มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.

โสภณ พงศ์สุพัต. (2544). ความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อการบริการของโรงพยาบาลชุมพร
จังหวัดชุมพร. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีปทุม.

หลุย จำปาเทศ. (2533). จิตวิทยาการสูงใจ. กรุงเทพมหานคร : สามัคคีสาส์น.

องค์การบริหารส่วนตำบลบางป่า. (2550). แผนพัฒนาตำบลสามปี พ.ศ.2552 – 2554.

ราชบุรี : องค์การบริหารส่วนตำบลบางป่า

อมร รักษาสัตย์. (2525). บทบาทจากผู้บังคับบัญชาในการส่งเสริมประสิทธิภาพของข้าราชการ.

รัฐประศาสนศาสตร์. (6 : 1), (27)

อมรรัตน์ เชาวลิต. (2541). ความพึงพอใจของนักศึกษาระดับบัณฑิตต่อระบบการจัดบริการ

สารสนเทศของสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยเกริก. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตร์

มหาบัณฑิตมหาวิทยาลัยรามคำแหง.

อรัญกรณ์ ประมวลทรัพย์. (2544). การเปิดรับฟังและความพึงพอใจของประชาชนในจังหวัด

นครนายกที่มีต่อสถานีวิทยุกระจายเสียงโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้า.

วิทยานิพนธ์นิเทศศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.

Good. Cartor V. (1973). **Dictionary Of education**. New York : McGraw – Hill. Book.

Millet. John D. (1954). **Management in the public service**. New York : McGraw – Hill.

Oliver, Richard L. (1977). **Satisfaction : behavioral perspective on the consumer**. New York :

McGraw – Hill.

Powell, D. H. (1983). **Understanding human adjustment : Normal adaptation through the**

Life cycle. Boston, MA. Little Brown.

Shelly, Maynard W.(1975). **Responding to social change**. Stroudsburg, Penn : Powder,

Hutchison & Rose.

Vroom, W.H. (1964). **Work and motivation**. New York : John Wiley.

Wolman, Thomas E. (1973). **Education and Organizational Leadership in Elementary**

Schools. Englewood Cliff NJ : Perntice – Hall.

Wolman, B.B. (1978). **Dictionary of behavioral science**. Boston, MA. : PWS-Kent.

Yameme, Taro. (1967). **Statistic : An in production analysis (3nd.)**. New York : Harper &

Row.

Krejcie R.V.& Morgan D.W. 1970 “Determining Sample Size for Research Activities”

Educational and Psychological Measurement Vol 30 No.3 Autumn. 607 - 610