

บรรณานุกรม

- จรัส ฐานะกาญจน์. (2551). **ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรท่าแซะ อำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร**. ภาคนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขานโยบายสาธารณะ มหาวิทยาลัยบ้านสมเด็จเจ้าพระยา.
- จุฑามณ ลิทธิผลวนิชกุล. (2550). **ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกผู้สอบบัญชีรับอนุญาตของบริษัทจดทะเบียน**. วารสารบัญชีพาณิช คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ชัชวาลย์ ทัดศิวัช. (2552). **คุณภาพการให้บริการภาครัฐ : ความหมาย การวัด และการประยุกต์ในระบบบริหารภาครัฐไทย**. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์.
- ชูศรี วงศ์รัตน์. (2550). **เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย**, นนทบุรี : บริษัท ไทยเนรมิตกิจอินเตอร์โปรเกรสซิฟ จำกัด.
- ณัฐวุฒิ พิริยะจีระนันต์. (2544). **ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครเชียงใหม่** วิทยานิพนธ์สาขาการบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ดนัย เทียนพุฒ. (2542). **การวัดผลและการประเมินผล**. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ทวีศักดิ์ สุทกาทิน. (2550). **การถ่ายโอนความสามารถด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์จากองค์การกลางบริหารงานบุคคลภาครัฐให้กับหัวหน้าส่วนราชการ**. การประชุมวิชาการรัฐประศาสนศาสตร์ ระดับประเทศ ครั้งที่1.
- ทิพาดี เมฆสุวรรณ. (2543). **การบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์**. สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. (เอกสารอัดสำเนา).
- ทศพร ศิริสัมพันธ์. (2543). **“การบริหารผลการดำเนินงาน (Performance Management)” รวมบทความวิชาการ 100 ปี รัฐประศาสนศาสตร์ไทย**. ภาควิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- _____. (2549). **การบริหารราชการแนวใหม่ : บริบทและเทคนิควิธี**. กรุงเทพฯ : สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ.
- ธีรกิติ นวรัตน์ ณ อุทยา. (2544). **การตลาดสำหรับการบริการแนวคิดและกลยุทธ์**, กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- นิพนธ์ กิณางค์. (2526). **หลักเบื้องต้นเกี่ยวกับการบริหารโรงเรียนและการนิเทศการศึกษา**. พิษณุโลก : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. พิมพ์ครั้งที่ 2.

- นิตยา เงินประเสริฐศรีและคณะ.(2548). **คุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ**. กองวิจัยและพัฒนาสำนักงานตำรวจแห่งชาติ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- นงลักษณ์ เสถียร.(2543). **ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการมาใช้บริการ ที่กรมการขนส่งทางบก สำนักงานขนส่งจังหวัดสมุทรปราการ สาขาพระประแดง**. ภาคนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ.
- นฤมล แก้วกัลยา.(2547). **ผลกระทบของนโยบายการปฏิรูประบบราชการ : กรณีศึกษา กรมพัฒนาพลังงานทดแทนและอนุรักษ์พลังงาน**. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (รัฐศาสตร์) มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- บุญชม ศรีสะอาด.(2545). **วิธีการทางสถิติสำหรับการวิจัย**. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น.
- ปริญญา จินดาประเสริฐ.(2549). **ระบบการขนส่งทางรถไฟไทย: อดีต ปัจจุบัน และอนาคต**
 ขอนแก่น: มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- พิเชษฐ์ บัญญัติ และสุภาภรณ์ บัญญัติ.(2548). **การพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาลบ้านตาก : จากทฤษฎีสู่การปฏิบัติ**. วารสารวิชาการสาธารณสุข. 16, 3 (พฤษภาคม-มิถุนายน 2550), 444-455.
- ไพโรพนา ศรีเสน.(2544).**ความคาดหวังของผู้รับบริการต่อคุณภาพการบริการในงานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลศิริราช คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล**. กรุงเทพฯ : คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล.
- พะยอม วงษ์สารศรี.(2528). **องค์การและการจัดการ**. กรุงเทพฯ : พรวนการพิมพ์.
- พวงเพชร สุคนธ์ชนพัฒน์. (2548). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจนครบาลบางมด**. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาสังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี.
- ภัทรวุฒิ อุตภิระ.(2544). **คุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่**. การค้นคว้าอิสระหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- มุกดา ตันปิติ.(2543). **ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลสมุทรปราการ**. ภาคนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ.
- เมธินี จิตติขานนท์.(2547). **การบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์**. เอกสารประกอบการบรรยายกองฝึกอบรม สำนักงานประกันสังคม กระทรวงมหาดไทย.
- ยุทธ ไกยวรรณ. (2550). **การสร้างเครื่องมือเพื่อการวิจัย**, กรุงเทพฯ : ศูนย์การสื่อสารกรุงเทพ.

- โยธิน ศรีโสภณ. (2550). การพัฒนาระบบการประเมินผลด้วยวิธีคุณภาพสำหรับคณะครุศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏ. วิทยานิพนธ์ การศึกษาคณะศึกษาศาสตร์ สาขาการบริหารการศึกษา.
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- เรืองวิทย์ เกษมสุวรรณ. (2545). การจัดการคุณภาพจาก TQC ถึง TQM ISO 9000 และประกัน
คุณภาพ. อุบลราชธานี : คณะวิทยาการจัดการ สถาบันราชภัฏอุบลราชธานี.
- ล้วน สายยศ และอศนา สายยศ. (2540). สถิติวิทยาทางการวิจัย. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น.
- วิรัช วิรัชนิภาวรรณ. (2548). การบริหารจัดการและการบริหารการพัฒนาขององค์กรตาม
รัฐธรรมนูญและหน่วยงานของรัฐ. กรุงเทพฯ : นิติธรรม.
- วีระพงษ์ เกลิมจิระรัตน์. (2542). คุณภาพในงานบริการ. กรุงเทพฯ : บริษัทประชาชน จำกัด.
- ศรีบุญกร บุญยมา. (2545). การวัดประสิทธิผลขององค์กรด้วยวิธีการแบบคุณภาพ
บริษัทที่พัฒนดินดัสตรีส์ คอร์ปอเรชั่นจำกัด. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต
มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.
- ศุกลสิทธิ์ โดศกุลวรรณ. (2547). ประสิทธิภาพการให้บริการประชาชน ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงาน
โยธากรุงเทพมหานคร. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัย
บูรพา.
- สถานีตำรวจภูธรท่าแซะ. (2552). เอกสารบรรยายสรุปผลการตรวจราชการประจำปี 2552. ชุมพร :
สถานีตำรวจภูธรท่าแซะ.
- สมาน รังสิโยกฤษฎ์และสุธี สุทธิสมบุญ. (2551). หลักการบริหารเบื้องต้น. กรุงเทพฯ : อักษร
สาส์นการพิมพ์.
- สิริชล สมพันธ์. (2551). การประเมินคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดลำพูน. การ
ค้นคว้าแบบอิสระหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- สุพรรณิ ไพรัชเวทย์. (2543). เอกสารประกอบการบรรยาย การบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์. กรุงเทพฯ :
สำนักงาน กพ.
- สุพจน์ ฉลาด. (2550). คุณภาพการให้บริการด้านการรับแจ้งความร้องทุกข์คดีอาญาของสถานี
ตำรวจภูธรอำเภอเมืองเชียงใหม่. การค้นคว้าแบบอิสระหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตร
มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- สุพล สุขศรีมั่งมี. (2550). รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.2550 . กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์
Seigence center.
- สุปราณี เวชประสิทธิ์. (2550). การประเมินโครงการศูนย์ศึกษาพระพุทธศาสนาวันอาทิตย์จังหวัด
สมุทรปราการ. สมุทรปราการ: ม.ท.พ.

- สุวิมล ตรีภานันท์. (2543). การประเมินโครงการ : แนวทางสู่การปฏิบัติ. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สมวงศ์ พงษ์สถาพร. (2550). **Service Marketing**. กรุงเทพฯ : ยูบีซีแอลส์ บั๊คส์.
- สมหมาย เปียถนอม. (2551). ความพึงพอใจของนักศึกษาในการให้บริการจากมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม. นครปฐม : มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม.
- สมคิด พรหมชัย. (2546). เทคนิคการประเมินโครงการ. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- สมหวัง พิธิยานุวัฒน์. (2544). รวบรวมบทความทางการประเมิน. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- โสภณ ศรีวรพจน์. (2550). การบริหารงานสถานีดำรวจ. นครปฐม : โรงเรียนนายร้อยตำรวจสามพราน.
- สำนักงานตำรวจแห่งชาติ. (2552). โครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชนปี 2552. กรุงเทพฯ : สำนักงานตำรวจแห่งชาติ.
- อนุชิต อุดมศักดิ์. (2547). ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพในการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรภูผิงค์ราชนิเวศน์ จังหวัดเชียงใหม่. การค้นคว้าแบบอิสระหลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการเมืองการปกครอง มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- อังศินันท์ อินทรกำแหง. (2551). การพัฒนารูปแบบการส่งเสริมพฤติกรรมการรักษาสุขภาพสิ่งแวดล้อมที่พักอาศัยในชุมชนแออัด : กรณีศึกษาชุมชนคลองเตย. กรุงเทพฯ : วารสารพฤติกรรมศาสตร์, 14(1), 166-182.
- อุไร โต๊ะทอง. (2551). ประสิทธิภาพการดำเนินงานของเทศบาลเมือง จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ตามมุมมองการประเมินแห่งคุณภาพ. วิทยานิพนธ์หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตร์ สาขาการบริหารและพัฒนาประชาคมเมืองและชนบท มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี.
- Krejcie, R.V., & Morgan, D.W. (1970). **Determining sample size for research activities**. Educational and Psychological Measurement, 30(3), 608.
- Parasuraman A., Zeitham A. & Berry L. (1985). **Problem and Strategic in Services Marketing**. Journal of Marketing 49 (2), pp. 33-46.
- _____. (1994). **Reassessment of Expectation of Comparison Standard in Measuring Service Quality: Implication for Further Research**. Journal of Marketing 58 (January): 111-124.