

บรรณานุกรม

- กนิษฐา ปุณฺณนิรันดร์. ความพึงพอใจของผู้รับบริการ. ศึกษากรณีเปรียบเทียบระหว่างธนาคารกรุงไทย จำกัด. (มหาชน). สาขาบางน้ำเปรี้ยว และธนาคารกรุงเทพฯ จำกัด. (มหาชน). สาขาบางน้ำเปรี้ยว. **ภาคนิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาเทคโนโลยีการบริหาร. โครงการบัณฑิตศึกษาเทคโนโลยีการบริหาร. สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. 2539.**
- กรมการปกครอง. กองงานวิจัยและประเมินผล. **เจ้าหน้าที่ปกครอง สถานภาพ บทบาท และพฤติกรรมในการให้บริการประชาชน.** เทศาภิบาล. กรุงเทพมหานคร. โรงพิมพ์ส่วนท้องถิ่น. 2533.
- กระทรวงสาธารณสุข..แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบสุขภาพให้ประเทศไทยเป็นศูนย์กลางสุขภาพของเอเชีย พ.ศ. 2547-2551. นนทบุรี : กระทรวงฯ. อัดสำเนา..2546.
- กิติมา ปรีดีดีลภ. **การบริหารและการนิเทศการศึกษาเบื้องต้น.** กรุงเทพฯ. คณะศึกษาศาสตร์. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร. 2524.
- กุลธนา ธนาพงศธร. **หลักการให้บริการ.** เอกสารการสอนมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.หน่วยที่ 8-15. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ. มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. 2530.
- กัญชัย ประยูรคง. ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการของโรงพยาบาลสามพราน. **สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย วิทยาลัยทองสุข. 2556.**
- คณะกรรมการอำนวยการจัดทำแผนพัฒนาสุขภาพแห่งชาติ. ฉบับที่ 11. **แผนพัฒนาสุขภาพแห่งชาติในช่วงแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ.** ฉบับที่ 11. พ.ศ. 2555-2559.
- คมสัน เพิ่มทวี. 2550. ความพึงพอใจของประชาชนต่องานบริการเก็บขยะของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี. การค้นคว้าอิสระปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิตมหาวิทยาลัยขอนแก่น
- จิตตินันท์ เดชะคุปต์. **ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับจิตวิทยาการบริการ.** ในเอกสารการสอนชุดวิชาจิตวิทยาการบริการ. หน่วยที่ 1-7. นนทบุรี. สำนักพิมพ์. มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. 2530.
- ชาญชัย แสวงศักดิ์. **สัญญาทางปกครองกับการให้เอกชนเข้าร่วมในการจัดทำบริการสาธารณะ.** กรุงเทพมหานคร. สำนักพิมพ์นิติธรรมม. 2543.
- ชนันพร บัวมาศ. 2550. **คุณภาพการให้บริการสาธารณะของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลโคกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม.** การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิตมหาวิทยาลัยมหาสารคาม
- ชวงค์ ฉายะบุตร. 2539. **การปกครองไทย.** พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : พิมพ์ศรีรุ่งเรือง ตั้ง เซ็นเตอร์.
- ธनिया ปัญญาแก้ว. **สิ่งที่ทำให้เกิดความพึงพอใจจะเกี่ยวข้องกับลักษณะของงาน.** กรุงเทพฯ.ไทยวัฒนาพานิช. 2541.
- นันทวัฒน์ บรมานันท์. **หลักกฎหมายปกครองเกี่ยวกับบริการสาธารณะ.** กรุงเทพมหานคร. สำนักพิมพ์วิญญูชน. 2543.
- มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. **จิตวิทยาการบริการ.** พิมพ์ครั้งที่ 3. นนทบุรี. สาขาวิชาคหกรรมศาสตร์. มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. 3539.
- วรเดช จันทรศร. 2534. **การปรับปรุงและปฏิรูประบบบริหารราชการแผ่นดินของไทย.** กรุงเทพฯ : สมาคมสังคมศาสตร์แห่งประเทศไทย.

- วิลาศ รุจิวัฒนพงศ์. **แนวทางการจัดการขั้นตอนการให้บริการ**. จังหวัดเพชรบูรณ์. สำนักพิมพ์วัฒนาพานิช จำกัด. 2554.
- วีรพงษ์ เถลิศจิรรัตน์. **คุณภาพในงานบริการ**. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพมหานคร. สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น). 2540. **รัฐบาล**. สาขาวิชาวิศวกรรมอุตสาหการ. วิทยาลัยวิศวกรรมศาสตร์. มหาวิทยาลัยรังสิต. 2554.
- ศักดิ์ชัย มูลชอบ. **ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวนในสถานีตำรวจสังกัดตำรวจภูธรจังหวัดจันทบุรี**. และตำรวจภูธรจังหวัดตราด. ปัญหาพิเศษ. รป.ม. สาขานโยบายสาธารณะ. มหาวิทยาลัยบูรพา. 2545.
- ศุภนิത്യ โชครัตนชัย. **การบริหารการบริการพัฒนาคนอย่างไรเพื่อให้บริการที่ดี**. กรุงเทพฯ. สถาบันพัฒนาข้าราชการพลเรือน สำนักงาน ก.พ. 2536.
- ศิริรัตน์ ชุณหคล้าย. 2547. **การปกครองท้องถิ่น: กลไกสำคัญเพื่อการพัฒนาประเทศ**. นครปฐม : คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล.
- สุชาติ รังสินันท์. 2539. **เทคนิคการหาความต้องการของผู้รับบริการ**. วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สมิต สัจฉกร. **การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ**. กรุงเทพมหานคร. สำนักพิมพ์วิญญูชน. 2542.
- แสงรวี น้อยแสง. **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรี ศรีมาศ อำเภอศรีมาศ จังหวัดสุโขทัย**. สารนิพนธ์ **รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัยวิทยาลัยทองสุข. 2555.
- หลุย จำปาเทศ. **จิตวิทยาสัมพันธ์**. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย 2540. กรุงเทพฯ.สำนักนายกรัฐมนตรี. 2533.
- Millet, J. D. 1954. "Management in the Public Service". *Journal of Marketing Research*, 10 (4): 357.
- Price, J. L. 1963. "Organizational Effectiveness: An Inventory of Propositions". *Journal of Marketing*, 16 (5): 41-50.
- Suchitra Punyaratabandhu-Bhadi et al. 1986. *Delivery of Public Service in Asian Countries: Cases in Development Administration*. Master's Thesis, Thammasat University.
- Westcott, J. B. 1963. "Trauma Sciam Practice". *Journal of Emergency Primary Health*, 19 (11): 260 -262; May 23, 2007.