**บรรณานุกรม**

กรนิภา หลีกุล. (2544). **ความพึงพอใจของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาต่อการให้บริการ ของ**

 **สำนักงานบัณฑิตคณะศึกษาศาสตร์มหาวิทยาลัยรามคำแหง.** สารนิพนธ์

 ศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาการศึกษาเพื่อพัฒนาทรัพยากรมนุษย์. มหาวิทยาลัย

 รามคำแหง.

กาญจนา แก้วเทพ. (2547). **สื่อสารมวลชน: ทฤษฏีและแนวทางการศึกษา.** กรุงเทพมหานคร:

 สำนักพิมพ์เลิฟ แอนด์ สิฟ.

กันยารัตน์ พฤกษ์อุดม. (2548). **“ความพึงพอใจของนักบินบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน)**

**ต่อการให้บริการด้านควบคุมจราจรทางอากาศของบริษัทวิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด”.** วิทยานิพนธ์ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย

 มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

จรรยา เจียมหาทรัยพ์. (2549). **ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการของห้างคาร์ฟูร์**

 **สาขาเชียงใหม่.** ค้นคว้าอิสระ, สาขาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, บัณฑิตวิทยาลัย

 มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

ชานนัท์ ถาคู่. (2545). **ความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียน ที่มีต่อการบริหารงานของโรงเรียนเลิศหล้า.** วิทยานิพนธ์ ค.ม. (การบริหารการศึกษา) กรุงเทพมหานคร : สถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา.

ชัญญวัลย์ เชิดชูกิจกุล. (2549). **“ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ณ ศูนย์บริการ**

 **ประชาชนแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ สำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร”** ปัญหาพิเศษ

 หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตร์ มหาบัณฑิตสาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัย

 การบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.

ทศพร ศิริสัมพันธ์. (2549). **แนวคิด ทฤษฎีและหลักการรัฐประศาสนศาสตร์ในการตรวจสอบ**

 **ถ่วงดุล,ประมวล สาระชุดวิชาแนวคิด ทฤษฎีและหลักการรัฐประศาสนศาสตร์**

 **หน่วยที่ 7**, พิมพ์ครั้งที่ 3, นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, หน้า 112.

นริศรา อิสริยานนท์. (2548). **ความพึงพอใจของ ผ้ใช้บริการต่อการบริการของสายการบินต้นทุนต่ำ**. วิทยานิพนธ์ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.

นันทวัฒน์ บรมานันท์. (2553). **รวมกฎหมายเกี่ยวกับการจัดทำบริการสาธารณะระดับชาติ**.

 กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์วิญญูชน**.**

บดินทร์ ดวงชาทม. (2549) “**การให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค : ศึกษาเฉพาะการไฟฟ้า**

 **รังสิต จังหวัดปทุมธานี”**. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, บัณฑิตวิทยาลัย

 มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

บุญชู รัตกิจนากร พ.ต. (2549) **“ความคิดเห็นของประชาชน ต่อการให้บริการของข้าราชการตำรวจของ สถานีตำรวจนครบาลทองหล่อ”**. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหา

 บัณฑิต สาขาพัฒนาสังคม, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

บุญเลิศ บูรณปกรณ์. (2549). **ความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลนครเชียงใหม่ต่อ**

 **ผู้บริหารเทศบาลนครเชียงใหม่**. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต, สาขาการเมืองการปกครอง,

 บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

ปรัชญา เวสารัชช์, **องค์การกับลูกจ้าง**, กรุงเทพ ฯ : โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2526,

 หน้า 251.

พงษ์ไพบูลย์ ศิลาวราเวทย์ และทิฆัมพร คุ้นวงศ์. (2551). **ความพึงพอใจของผู้มารับบริการจาก**

 **เทศบาลตำบลท่าล้อ อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี.** กาญจนบุรี : สถาบันวิจัยและพัฒนา.มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี.

พรรณี ชุติวัฒนธาดา. (2555). **การบริการดีเป็นอย่างไร. h**ttp://sabaisabai.20m.com/sabaigoodservice.html (เข้าถึงเมื่อวันที่ 20 กันยายน 2555).

พวงทอง ปานสายลม. (2549) **“ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด**

 **(มหาชน) กรณีศึกษา : สาขาในศูนย์การค้าในเขตกรุงเทพมหานคร.”** การศึกษา

 ค้นคว้าอิสระ บธ.ม., สำหรับนักบริหาร, กรุงเทพฯ : บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรังสิต.

พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2546

<http://www.tambol.com/tambol/detail17.asp>, (เข้าถึงวันที่ 20 กันยายน พ.ศ. 2555).

พิณรุ้ง เพชรักษ์. (2548) “**ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของสวนอาหารนาทอง.**”

 การศึกษาค้นคว้าด้วนตนเอง หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยรังสิต.

เพียร แก้วสวัสดิ์ (2549). **ความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการให้บริการด้านพัสดุของฝ่ายบริหาร พัสดุบริษัท ทีโอทีจากดั (มหาชน)**.วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี.

ภิญโญ สาธร.(2528). หลักการบริหารการศึกษา. กรุงเทพฯ. โรงพิมพคุรุสภา.

ภัทริน โหลสกุล. (2548) **“ความพึงพอใจต่อสภาพการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพระดับ**

 **ปฏิบัติการโรงพยาบาลรามาธิบดี”**, วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิตสาขาการจัดการทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.

มนกานต์ มีบุญลือ. (2549) **“ศึกษาความพึงพอใจของผู้ลูกค้าต่อการให้บริการธนาคารเอเชีย จำกัด**

 **(มหาชน) สาขาถนนพระราม 9.**”การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง : บริหารธุรกิมหาบัณฑิต

 มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

ราชบัณฑิตยสถาน. (2554). **พจนานุกรมราชบัณฑิตยสถาน**, กรุงเทพมหานคร : อักษรเจริญทัศน์,

 อัดสำเนา.

วรรณภา รัชตารมย์. (2549). **“ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความรู้สึกพึงพอใจและความรู้สึกมั่นคงใน**

 **การทำงานของครูโรงเรียนเอกชนอาชีวศึกษาในเขตกรุงเทพมหานคร”**,

 ปริญญาครุศาสตร์อุตสาหกรรมมหาบัณฑิต, สาขาวิชาบริหารอาชีวและเทคนิคศึกษา,

 บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.

วรนุช บวรนันทเดช. (2556). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของหน่วยบริการปฐม**

**ภูมิเขตหนองจอกกรุงเทพมหานคร.** วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต, สาขารัฐประศาสนศาสตร์,

 บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต.

วรเศรษฐ์ นิธิอนันต์. (2551). **การศึกษาความต้องการและปัญหาของนักศึกษาต่อการ ให้บริการ**

 **ด้านสวัสดิการในมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ศูนย์รังสิต.** วิทยานิพนธ์ ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

วศิน อิงคพัฒนากุล, คุณลักษณะ 7 ประการของผู้ให้บริการที่ดี , http://lib.dtc.ac.th/article/tourism/ เข้าถึงเมื่อวันที่ 20 กันยายน 2559).

วัชราภรณ์ จันทร์พุฒิพงศ์. (2546). **ความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการส่วนสาธารณะอุทยานสวรรค์**. นครสวรรค์ : กรมอนามัย ศูนย์อนามัยที่ 8.

วีรพงษ์ เฉลิมจิรรัตน์. (2543). **คุณภาพในงานบริการ (Quality in Service**), พิมพ์ครั้งที่ 2,

 กรุงเทพมหานคร : สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น, หน้า 14-15.
วัชโรจน์ จิตรภิรมย์ศรี ว่าที่ร้อยตรี. (2553) **“ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการตาม**

**นโยบายจุดเดียวเบ็ดเสร็จของสำนักงานเขตราชเทวี**” วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต สาขานโยบายสาธารณะ, บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

วุฒิศักดิ์ สิงห์เดโช. (2552) “**ความพึงพอใจของประชาชนต่อประสิทธิภาพในการให้บริการของ**

 **สำนักทะเบียนอำเภอ**”. วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐศาสตร์มหาบัณฑิต, บัณฑิตวิทยาลัย

 จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

แวหะมะ จินาแว และอริยา คูหา. (2553). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการขององค์การ**

 **บริหารส่วนจังหวัดนราธิวาส กรณีศึกษาประชาชนในเขตอำเภอ ยู่งอ.** วารสารมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์, ปีที่ 21, ฉบับที่ 1, (ม.ค. – เม.ย. 2553) หน้า 46-66.

สมวงศ์ พงศ์สถาพร. (2550). **เคล็ดไม่ลับการตลาดบริการ.** พิมพ์ครั้งที่ 2, กรุงเทพมหานคร:

 ยูบีซี แอลบุ๊คส์, หน้า 66.

สมิต สัชฌุกร. (2542). **การต้อนรับและการบริการที่เป็นเลิศ.** กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์

 วัญญูชน. สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา. (2550) **รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย**

 **พุทธศักราช 2550**, กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์คณะรัฐมนตรี, หน้า 46 - 48.

สโรชา แพร่ภาษา. (2549). รายงานวิจัยเรÉือง **การประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กรณีศึกษา องค์การบริหารส่วนจังหวัด ฉะเชิงเทรา อําเภอเมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา**. สาขาวิชา ศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลยสุโขทัย ธรรมาธิราช.

สุรชัย รัชตประทาน. (2554). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักงานที่ดิน**

 **จังหวัดเชียงให**ม่ **สาขาสารภี.**วิทยานิพนธ์ มหาบัณฑิตสาขาการเมืองการปกครอง,

 บัณฑิตวิทยาลัย. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

สุวัฒน์ สุขวิบูลย์. (2553). **“ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ ณ** **สำนักงานเขตบางเขน กรุงเทพมหานคร** : ศึกษาเฉพาะกรณี งานทะเบียนราษฎร”.วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิตสาขารัฐศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

สํานักงานเลขาธิการวุฒิสภา.(2550). **บทบัญญัติของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย**. กรุงเทพฯ : สํานักงานเลขาธิการวุฒิสภา.

อาภรณ์รัตน์ เลิศไผ่รอด. (2555). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะตามหลัก**

 **สาราณียธรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์.**

 วิทยานิพนธ์ สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์บัณฑิตวิทยาลัย. มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณ์

 ราชวิทยาลัย.

อลิษา ศรีสุขใส. (2551) **“ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารสแตนดาร์ทชาร์เตอร์ด (ไทย) จำกัด (มหาชน).”** การศึกษาค้นคว้าอิสระ บธ.ม.กรุงเทพฯ :

 บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรังสิต.

อเนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อดุลพัฒนกิจ. (2548). **จิตวิทยาการบริการ**, กรุงเทพมหานคร :

 บริษัท เพรส แอนด์ ดีไซน์ จำกัด, หน้า 177. องค์การบริหารส่วนตำบลดอนตาเพชร.

 (2555). http://dontaphet.go.th/default.php?modules.

 (เข้าถึงเมื่อวันที่ 20 กันยายน 2555).

อัจฉรา สมสวย. (2545). ความพึงพอใจของสมาชิกต่อการส่งเสริมและการให้บริการของสหกรณ์ การเกษตรเมืองขอนแก่น จ ากัด. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาส่งเสริม การเกษตร, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

Bess. B. M. (1997). **Does the transactional-transformational leadership paradigm**

 **transcend organizational and national boundaries American:**

 Psychologist. 52. 130-139.

Domjan, M. (1996). The Principles of Learning and Behavior Belmont. California: Thomson Wadsworth.

Good, C. V. (Ed.). (1993). **Dictionary of education (3rded.).** New York: McGraw-Hill.

Groonroos, C. (1990). **Service Management and Marketing : Managing the Moment of Truth** **in Service Competition**, (Lexington : Lexington Books,), p. 99.

Hornby, A. F. (2000). **Advance learner's dictionary (6th ed.)**. London, England :

 Oxford University.

Katz, E., Blumler, J. G., & Gurevitch, M. (1983). **Utilization of mass communications**

 **by the individual.** London: Sage.

Katz, E. and D. Brenda. (1973). **Bureaucracy and the Public**, New York : Basic Books,,

 p.19.

Kidd, J. R. (1973). How Adults Learn. New York : Association Press.

Kotler, Phillip., **Marketing Management : Analysis planning Implementation and**

 **Control. 8th edition, Englewood Cliffs**, (New Jersey : Prentice – Hall Inc.,

 1997), p. 473.

Kotler, Phillip.(2006). **Marketing Management**. Pear International Edition.

Kotler, Philip. (2003). **Marketing Management : Analysis,Planning Implementation,**

 **and control** .Prentice Hall, 2003.

Maslow, A. H. ( 1970 ). **Mativation and personanlity.** New York: Harper & Row Publishers.

McQuail, D. (1994). **Mass communication theory: An introduction (3rd ed.).** London: Sage.

Millet, John D.(1994). Management in the Public Service. New York : McGraw-Hill. 397-400.

Lovell, R. B. (1980). Adult Learning. New York: Halsted Press Wiley & Son.

Vroom, V. H. (1990**). Manage people not personnel: Motivation and performance**

 **appraisal.** Boston: Harvard Business School Press.

Wolman, B. B. (1993). **Dictionary of behavioral science** **(1st ed.).** New York: Van

 Norstrand.

Zeithaml, V. A., Parasuraman, and L. L., Berry. (1995). **“Problem and Strategic in**

 **Services** **Marketing.”** Journal of Marketing 49 (2), pp. 33-46.