

บรรณานุกรม

- กรมตำรวจ. การปรับปรุงการปฏิบัติงานในระดับสถานีตำรวจตามโครงการ “โรงพักเพื่อประชาชน.” ตามคำสั่งกรมตำรวจที่ 119/2541 ลงวันที่ 29 มกราคม 2541.
- กองบัญชาการตำรวจนครบาล. ทัศนคติของประชาชนต่อการปฏิบัติงานตำรวจนครบาล. เอกสารโรเนียว, 2518.
- กิติมา ปรีดีดิลก. ทฤษฎีการบริหารองค์กร. คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, 2534.
- กุลธร ธนาพงศธร. “ประโยชน์และการบริหาร”, ในสาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. เอกสารประกอบการสอนชุดวิชาการบริหารงานบุคคล พิมพ์ครั้งที่ 7. มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, 2540.
- จรูญ น้อยบัวทิพย์. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการฝ่ายปกครอง : ศึกษาเฉพาะกรณี อำเภอตระการพืชผล จังหวัดอุบลราชธานี. ภาคนิพนธ์ปริญญาพัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต, คณะพัฒนาสังคม สถาบันพัฒนบริหารศาสตร์, 2540.
- จักรพันธ์ ตรีจิต. ความคิดเห็นของประชาชนต่อโครงการตำรวจชุมชนและมวชนสัมพันธ์ ในจังหวัดอ่างทอง. ภาคนิพนธ์ คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2538.
- เจดศักดิ์ ชีวะก้องเกียรติ. ความพึงพอใจในการให้บริการของประชาชน : ศึกษาเฉพาะกรณีงานทะเบียน สำนักงานเขตจตุจักร. เอกสารการวิจัย โรงเรียนนักปกครองระดับสูง วิทยาลัยการปกครอง, 2534.
- ชัยพงษ์ โชติวรรณ. ความพึงพอใจของประชาชนในการบริการของสถานีตำรวจอำเภอเมืองบุรีรัมย์. ภาคนิพนธ์ ปริญญาพัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต, คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2538.
- ชีรณี เฉชจินดา. ความพึงพอใจของผู้ประกอบการต่อศูนย์บริการกำจัดกากอุตสาหกรรม แขวงแสมดำ เขตบางขุนเทียน กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ ปริญญาสังคมศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาสิ่งแวดล้อม บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล, 2530.

- ณรสพล ศรีสุธรรม. ความพึงพอใจของประชาชนในการบริการของสถานีตำรวจภูธรตำบลเมืองที่อำเภอเม็จังหวัดสุรินทร์. ภาคนิพนธ์ ปริญญาพัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต, คณะพัฒนาสังคมสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2538.
- ดิเรก ปลั่งดี. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองนครปฐม. ภาคนิพนธ์ ปริญญาพัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต, คณะพัฒนาสังคมสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2540.
- ดำรง เผ่าชัย. จุดยืนตำรวจไทย. วิทยาลัยป้องกันราชอาณาจักร, 2518.
- เทพศักดิ์ บุญรัตนพันธุ์. ปัจจัยที่ส่งผลต่อการสร้างประสิทธิผลของการนำนโยบายการให้บริการแก่ประชาชนไปปฏิบัติ : กรณีศึกษาสำนักงานเขตของกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ ปริญญาพัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต (การบริหารการพัฒนา) สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2535.
- เทวินทร์ กองพร. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองอุบลราชธานี ภายใต้โครงการโรงพักของเรา. ภาคนิพนธ์ ปริญญาพัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต, คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2541.
- ธนพร ชุมวรฐายี. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการของสำนักงานสามัญศึกษาจังหวัด : ศึกษาเฉพาะกรณีจังหวัดอุบลราชธานี. ภาคนิพนธ์ ปริญญาพัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต, คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2539.
- เนติพงศ์ ธาดูท่าเล, พันตำรวจโท. การพัฒนามาตรฐานและตัวบ่งชี้คุณภาพบริการสถานีตำรวจ. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต ขอนแก่น : มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 2546.
- บุญชม ศรีสะอาด. การวิจัยเบื้องต้น. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น, 2540.
- ปรีมพร อ่ำพันธ์. ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของกรุงเทพมหานคร : ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานเขตบางขุนเทียน. ภาคนิพนธ์ ปริญญาพัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต, คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2538.
- ปจารีย์ พหเคนทร์. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สรรพากร สำนักงานภาษีสรรพากรพื้นที่ 7 กรุงเทพมหานคร (สพท). ภาคนิพนธ์ ปริญญาพัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต, คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2540.

- ปิยะ สุขประเสริฐ. ทัศนคติของประชาชนต่อประสิทธิภาพของตำรวจระดับสถานีตำรวจในการให้บริการประชาชน : ศึกษาเฉพาะกรณีสถานีตำรวจนครบาลบางยี่เรือ. วิทยานิพนธ์ปริญญาพัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต, คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2525.
- ประชัย เปี่ยมสมบูรณ์. ความพึงพอใจของประชาชนในกรุงเทพมหานครต่อกระบวนการยุติธรรม. สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2531.
- เปล่งศรี อิงคนินันท์. ความพึงพอใจในการทำงานของบรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัย. วิทยานิพนธ์ ครุศาสตรมหาบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2526.
- พงษ์เทพ สัตบุตร์. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองศรีสะเกษ ภายหลังจากการปรับโครงสร้างใหม่. ภาคนิพนธ์ ปริญญาพัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต, คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2538. มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
- พยอม ชาคิเกษมชัย. ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการพลเรือนสามัญในสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัด เขตการศึกษา 10. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. มหาสารคาม : สถาบันราชภัฏมหาสารคาม, 2545.
- พิทักษ์ ทรุษิม. ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของกรุงเทพมหานคร : ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานเขตคันนายาว. ภาคนิพนธ์ ปริญญาพัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต, คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2539.
- ภานุเดช สุขวงศ์. ความพึงพอใจในงานของข้าราชการตำรวจชั้นประทวน และผลตำรวจที่ปฏิบัติราชการ สังกัดกองบังคับการอำนวยการ กองบัญชาการตำรวจสอบสวนกลาง. ภาคนิพนธ์ ปริญญาพัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต, คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2539.
- รัชยา กุลวานิชไชยนันท์. ความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อบริการทางการแพทย์. ภาคนิพนธ์ ปริญญามหาบัณฑิต หลักสูตรศิลปศาสตร์, มหาวิทยาลัยเกริก, 2535.

- วรพงษ์ กวเวส. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองศรีสะเกษ ภายใต้โครงการโรงพักของเรา. ภาคนิพนธ์ ปริญญาพัฒนบริหารศาสตร์มหาบัณฑิต, คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2540.
- วัลลภา ชายหาด. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณสุขด้านการรักษาความสะอาดของกรุงเทพมหานคร. กรุงเทพฯ : วิทยานิพนธ์ ร.ม. : ภาควิชารัฐประศาสนศาสตร์บัณฑิตวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2535.
- วิชัย ธีธัญพานิชย์. การพัฒนามาตรฐานและตัวบ่งชี้คุณภาพบริการการดำเนินคดีที่เป็นการคุ้มครองสิทธิทางแพ่งของประชาชน. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรดุษฎีบัณฑิตขอนแก่น : มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 2546.
- วินัย จิตต์ปรุง. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจ : ศึกษาเฉพาะกรณีสถานีตำรวจนครบาลลุมพินี. ภาคนิพนธ์ ปริญญาพัฒนบริหารศาสตร์มหาบัณฑิต, คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2541.
- วิบูลย์ วงษ์ก่อม. ความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลเมืองมหาสารคามต่อการป้องกันปราบปรามอาชญากรรมของตำรวจ. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, 2535.
- วิโรจน์ สัตยสันต์สกุล. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภายหลังปรับโครงสร้างใหม่ : ศึกษากรณีจังหวัดฉะเชิงเทรา. ภาคนิพนธ์ ปริญญาพัฒนบริหารศาสตร์มหาบัณฑิต, คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2538.
- วีรยุทธ์ อินทร์บัว. ทศนคติของประชาชนในกรุงเทพมหานครที่มีต่อตำรวจนครบาล. สารนิพนธ์ปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาบริหารรัฐกิจ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2534.
- สมพงษ์ เกษมสิน. การบริหารงานบุคคลแผนใหม่. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช, 2523.
- สุทธิ ปั้นมา. ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารกสิกรไทย สาขาเทพาหินธุ์. มหาสารคาม วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒมหาสารคาม, 2535.
- สุพจน์ วัฒนวิเชียร. ปัจจัยที่มีผลต่อการชำระคืนเงินกู้ของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรยางตลาด จำกัด ปี 2542. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. มหาสารคาม : สถาบันราชภัฏมหาสารคาม, 2543.

- โสภณ พิงไชย. ความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการงานสอบสวนสถานีตำรวจภูธรอำเภอ
บางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี. ภาคนิพนธ์ ปริญญาโทบริหารศึกษาศาสตร์ศิลปศาสตร,
มหาวิทยาลัยเกริก, 2537.
- อมร รักษาสัตย์. บทบาทจากผู้นับถือนโยบายในการส่งเสริมประสิทธิภาพของข้าราชการ. วารสาร
รัฐประศาสนศาสตร์ ฉบับพิเศษ (เมษายน 2522), สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์,
2523.
- อดิศร สุขกมล. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อกิจกรรมการบริการของสำนักงานจังหวัด
หนองบัวลำภู. ภาคนิพนธ์ปริญญาพัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต, คณะพัฒนาสังคม
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2541.
- Almond, Gabriel and Verba, Sidney. **The Civil Culture**. (Boston : Little, Brown, 1965)
- Chaplin, J.P. **Dictionary of Psychology**. Region Books, 1968.
- Fizgerle, Michael R. and Robert F. Dunrant. "Citizen Evaluation and Urban Management
: Service Delivery in a Era of Protest", **Public Administration**. Review (November-
December 1980: 585-594).
- Good, Carter. **Dictionary of Education**. 3rd ed. New York : McGraw-Hill, 1973.
- Herberg, Fredrick, Bernard Mausner and Babara Snyderman. **The Motivation to Work**.
New York:John Willey and Sons, 1959.
- Maslow's A.H. **Motivation and Personality**. New York : Harper and Brother, 1954.
- Millet, John D. **Management in the Public Service**. New York : McGraw-Hill, 1954.
- Weber, Max. **The Theory of Social and Economic Organization**. By A.M. Handerson and
Talcott, 4th ed. New York : The Free Press, 1966.
- Wolman, Benjamin B. **Dictionary of Behavioral Science**. Van Nostrand : Reinheld Company,
1973.
- Yamane, Taro. **Statistic' An Introductory Analysis**. 3rd ed. New York : Harper and Row,
Publishers, Inc., 1973.
- <http://homeoffice.gov.uk/ppd/pru/pisctext.htm>