

## บรรณานุกรม

- กนกศักดิ์ เวชยานนท์. ( 2534 ). **คู่มือทนายความเล่ม 1**. กรุงเทพมหานคร: อทตยา มิถเลนเนียม.
- กนกอร ทองคง. ( 2554 ). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบล กำแพงแสน อำเภอกำแพงแสน จังหวัดนครปฐม**. การศึกษาค้นคว้าอิสระ ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- กัลยา เขาวนะภูติ ( 2554 ). **คุณภาพการบริการตามความคิดเห็นของลูกค้าที่มาใช้บริการทำบัญชีของบริษัท รุ่งเรืองการบัญชีและทนายความ จำกัด**. การศึกษาค้นคว้าอิสระ ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- กิตติรัช อัมวัฒนกุล. ( 2553 ). **วิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต**. การบริหารงานก่อสร้าง สาธารณูปโภค. สาขาวิชาวิศวกรรมโยธา สำนักวิชาวิศวกรรมศาสตร์: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี.
- กิตติพงษ์ กิตยารักษ์. ( 2543 ). **ทิศทางกระบวนการยุติธรรมไทยในศตวรรษใหม่**. กรุงเทพมหานคร: มูลนิธิสถาบันกฎหมายอาญา สำนักอัยการสูงสุด.
- โหมยิต ธีรกุล. ( 2543 ). **ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อระยะเวลาการพิจารณาพิพากษาคดี**. กรุงเทพมหานคร: อาร์ตโปรเกรส.
- จิตติ ดิงศรัทีย. ( 2529 ). **หลักวิชาชีพนักกฎหมาย**. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- จิตติ เจริญถ้ำ. ( 2539 ). **ประชาชนจะพึงอัยการได้อย่างไร**. กรุงเทพมหานคร: อาทิตย์.
- จิตตินันท์ เฉชะคุปต์. ( 2539 ). **เจตคติและความพึงพอใจในการให้บริการ**. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- จักรพันธ์ ภาวังตะวันตก. ( 2546 ). **“ผลงานดียังไม่ใช่การบริการดี” จดหมายข่าว เอ็นไวรอนเมนต์อล เอ็นจิเนียริง คอนซัลแตนต์**. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- จรัมพร สุระมณี. ( 2540 ). **อาชญวิทยาเบื้องต้น**. นครปฐม: โรงเรียนนายร้อยตำรวจ.
- จรัส สุวรรณมาลา. ( 2540 ). **การตรวจสอบผลการดำเนินงาน: กลยุทธ์ในการปรับปรุงการบริการภาครัฐ**. กรุงเทพมหานคร : กราฟฟิคฟอรัม (ไทยแลนด์).
- นัตยาพร เสมอใจ. ( 2545 ). **การตลาดธุรกิจบริการ**. กรุงเทพมหานคร: เอ็กสเปอร์เน็ต.
- ชวลิต วานิชทวีวัฒน์. ( 2545 ). **ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการหลังการขายของ บริษัท ยูบี-เฮวิเอิร์ท (ประเทศไทย) จำกัด**. สารนิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร.

- หุบ กาญจนประกร. ( 2526 ). **หลักรัฐประศาสนศาสตร์**. กรุงเทพมหานคร: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ชัยยา ชนะจิตต์. ( 2543 ). **คำพิพากษาฎีกาประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญาที่สำคัญ**. กรุงเทพมหานคร: นิติบรรณาการ.
- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. ( 2547 ). **การตลาดบริการ**. ( พิมพ์ครั้งที่ 2 ). กรุงเทพมหานคร: ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- ณัฐธารวี อาทรรีรัตน์. ( 2553 ). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสวนผึ้ง อำเภอสวนผึ้ง จังหวัดราชบุรี**. การศึกษาค้นคว้าอิสระ ปริญญา ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ณรงค์ ใจหาญ, คะนิง ฤกษ์ และเสริน ปุณณะหิตานนท์. ( 2540 ). **รายงานการศึกษาวิจัยฉบับสมบูรณ์ โครงการศึกษาวิจัยเรื่องสิทธิของผู้ต้องหา จำเลยและผู้ต้องโทษในคดีอาญา**. รายงานการวิจัยเสนอต่อสำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา สำนักนายกรัฐมนตรี. กรุงเทพมหานคร: วิญญูชน.
- คนัย เทียนพุดิ. ( 2545 ). **นวัตกรรมกรมการบริการลูกค้า**. ( พิมพ์ครั้งที่ 2 ). กรุงเทพมหานคร: บুকเบงก์.
- ทนายความ, สภา. ( 2547 ). **จริยธรรมและมรรยาททนายความ**. กรุงเทพมหานคร: สภาทนายความ.
- ธงชัย สันติวงษ์. ( 2533 ). **พฤติกรรมผู้บริโภคทางตลาด**. ( พิมพ์ครั้งที่ 5 ). กรุงเทพมหานคร: ไทยวัฒนาพานิช.
- ธีรกิติ นวรัตน์ ณ อุษยา. ( 2547 ). **การตลาดสำหรับการบริการ: แนวคิดและกลยุทธ์**. กรุงเทพมหานคร: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ธีระพล อรุณะกสิกร. ( 2538 ). **พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537**. กรุงเทพมหานคร: วิญญูชน.
- นันทา เล็กสวัสดิ์ และคณะ. ( 2531 ). **ความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อการบริการพยาบาลโรงพยาบาลมหาราช นครเชียงใหม่**. คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- บุญม้น ธนาศุกวิวัฒน์. ( 2527 ). **จิตวิทยาองค์การ**. กรุงเทพมหานคร: โอเดียนสโตร์.
- บุษรา ประสาททอง. ( 2550 ). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสถานีอนามัย ตำบลเชียงรากน้อย**. ปทุมธานี: วิทยานิพนธ์ มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ในพระบรมราชูปถัมภ์.
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. ( 2535 ). **จิตวิทยาอุตสาหกรรม**. กรุงเทพมหานคร: สมิตรออฟเซท.
- ปนัดดา งามวิทยานนท์. ( 2549 ). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลวานรนิวาส**. สกลนคร: การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

- พรชัย รัศมีแพทย์. ( 2538 ). **ทนายความ: เพื่อใคร**. กรุงเทพมหานคร: นิติบรรณการ.
- พรรณิ ช.เจนจิต. ( 2538 ). **จิตวิทยาการเรียนการสอน**. ( พิมพ์ครั้งที่ 4 ). กรุงเทพมหานคร: คอมแพคพรีนซ์.
- พิเชษฐ อึ้งไพบเราะ. ( 2538 ). **คำอธิบายกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่ง**. กรุงเทพมหานคร: กรุงเทพมหานคร: สยามพรีนติ้งกรุ๊ป.
- พิทักษ์ ตรุษทิม. ( 2538 ). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของ กรุงเทพมหานคร: ศึกษากรณีสำนักงานยานนาวา. ภาคนิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์**.
- พิพัฒน์ ก้องกิจกุล. ( 2547 ). **คู่มือปฏิบัติ วิธีวัดความพึงพอใจของลูกค้า**. ( พิมพ์ครั้งที่ 2 ). กรุงเทพมหานคร: ชรรคมล. แปลจาก Richard F. Gerson. (1993). *Measuring Customer Satisfaction*. Florida : Crisp Publications.
- พิพัฒน์ จักรางกูร. ( 2544 ). **หลักกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่ง**. กรุงเทพมหานคร: นิติบรรณการ.
- ภูมิชัย สุวรรณดี, มานิตย์ จุมปา, ชิตาพร (พิศลยบุตร) โตะวิเศษกุล. (2543). **ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับกฎหมายทั่วไป**. กรุงเทพมหานคร: นิติธรรม.
- มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. ( 2544 ). **จิตวิทยาบริการ**. ( พิมพ์ครั้งที่ 6 ). นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- \_\_\_\_\_. ( 2545 ). **จิตวิทยาการบริการ**. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัย สุโขทัยธรรมมาธิราช.
- มณีวรรณ ต้นไทร. ( 2533 ). **พฤติกรรมกรให้บริการของเจ้าหน้าที่กองควบคุมยา**. สารนิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ยุพาวรรณ วรรณวานิชย์. ( 2548 ). **การตลาดบริการ**. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ราชบัณฑิตยสถาน. ( 2525 ). **พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525**. กรุงเทพมหานคร: ราชบัณฑิตยสถาน.
- ราชบัณฑิตยสถาน. ( 2539 ). **พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2535**. กรุงเทพมหานคร: อักษรเจริญทัศน์.
- รัชชา กุลวานิชไชยนันท์. ( 2535 ). **ความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อบริการทางการแพทย์ ศึกษาเฉพาะกรณี ผู้ประกันตนในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล สำนักประกันสังคม**. ภาคนิพนธ์ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สถาบันเทคโนโลยีสังคมเกริก.
- วรเดช จันทรศร และอุทัย เลหาวิเชียร. ( 2543 ). **รัฐประศาสนศาสตร์: ลักษณะวิชาและมิติ**. กรุงเทพมหานคร: เสมารธรรม.

- วิสาร พันธนะ และมาลี สุรเชษฐ. ( 2538 ). การใกล้เคียงข้อพิพาทในศาลกับการช่วยลดภาระการบริหารจัดการคดี. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- วีรพงษ์ เฉลิมจิระวัฒน์. ( 2539 ). คุณภาพในงานบริการ. กรุงเทพมหานคร: ประชาชน.
- วีรพงษ์ เฉลิมจิระวัฒน์. ( 2542 ). คุณภาพในงานบริการ 1 . กรุงเทพมหานคร: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี ไทย-ญี่ปุ่น.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ. ( 2537 ). กลยุทธ์การตลาดและการบริหารการตลาด. กรุงเทพมหานคร: พัฒนาศึกษา.
- \_\_\_\_\_. ( 2539 ). การบริหารการตลาดยุคใหม่. กรุงเทพมหานคร: พัฒนาศึกษา.
- \_\_\_\_\_. ( 2541 ). กลยุทธ์ การตลาดและการบริการตลาด. กรุงเทพมหานคร: ซีระฟิล์มและไซเท็กซ์.
- \_\_\_\_\_. ( 2541 ). การวิจัยธุรกิจ. กรุงเทพมหานคร: A.N.
- \_\_\_\_\_. ( 2546 ). พฤติกรรมผู้บริโภค. กรุงเทพมหานคร: วิถีชีวิตพัฒนา.
- ศุภนิษฐ์ โชครัตนชัย. ( 2546 ). “ การตลาดสำหรับบริการ ” กรุงเทพมหานคร: วิญญูชน.
- สุพิศ ปราณีตพลกรัง. ( 2545 ). การเตรียมตัวสอบผู้ช่วยผู้พิพากษา. กรุงเทพมหานคร: อินเตอร์บุคส์.
- สมชาติ กิจจรวยง. ( 2536 ). สร้างบริการ สร้างความประทับใจ. กรุงเทพมหานคร: ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- สมักร เขาวาณันท์. (2542). คำอธิบายประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา. กรุงเทพมหานคร: ประยูรวงศ์.
- สมิต สัจฉกร. ( 2542 ). การต้อนรับและการบริการที่เป็นเลิศ. กรุงเทพมหานคร: วิญญูชน.
- \_\_\_\_\_. ( 2548 ). ศิลปะการให้บริการ. (พิมพ์ครั้งที่1). กรุงเทพมหานคร: สายธาร.
- สุนนา อยู่โพธิ์. ( 2544 ). ตลาดบริการ. กรุงเทพมหานคร: บิ๊กโพร์ เพรส.
- สาวิตรี แถมเงิน. ( 2554 ). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของเทศบาลตำบลบัวงาม อำเภอดำเนินสะดวก จังหวัดราชบุรี. การศึกษาค้นคว้าอิสระ ปริญญา ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- สุดาตวง เรืองรุจิระ. ( 2540 ). หลักการตลาด. กรุงเทพมหานคร: ประกายพริก.
- เสรี วงษ์มณฑา . ( 2542 ). กลยุทธ์การตลาด : การวางแผนการตลาด. กรุงเทพมหานคร: ซีระฟิล์มและไซเท็กซ์.
- อักรินทร์ ลุ่มประเสริฐ. ( 2545 ). คู่มือการสอบสวนคดีมรยาททนายความ. กรุงเทพมหานคร: เดือนตุลา.
- อดุลย์ จาตุรงค์กุล. ( 2542 ). การบริหารงานขาย. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

- อำนาจ วัฒนบงกช. ( 2554 ). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลรางพิบูล อำเภอกำแพงแสน จังหวัดนครปฐม. การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญา ศิลปศาสตร มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- อรรถวัฒน์ กลิ่นน้ำหอม. ( 2544 ). **หลักกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่ง**. กรุงเทพมหานคร: นิติบรรณาการ.
- Alderfer, Clayton P. ( 1969, April ). “ An Empirical Test of a New Theory of Human Needs” . **Organization Behavior and Human Performance. 4 ( 75 ), 142.**
- Best, John W. and Kahn, James V. ( 1998 ). **Research in education.** ( 8<sup>th</sup> ed. ). Singapore: Allyn and Bacon.
- Fitzgerald, M. R. and R. F. Durant. ( 1980 ). “Citizen Evaluation and Urban Management: Service Delivery in an Era of Protest”. **Public Administration Review.** 40, 6 ( January - February, 1980 )
- Herzberg, Frederick. ( 1968 ). **Motivation, moral and management.** New York: John Wiley & Sons.
- Kotler , Philip. ( 2002 ). **Principles of Marketing.** USA: Pearson Education Indochina.
- Krejcie, Robert V. and Morgan, Earyle W.( 1970 ). **Educational and psychological measurement.** New York: McGraw - Hill.
- Langbein, J. H. (1977). **Comparative Criminal Procedure:** German. St. Paul: Minn, West.
- Maslow, A.H. ( 1970 ). **Motivation and Personality.** (2<sup>nd</sup> ed.). New York: Harper & Row.
- McGregor, D. M. ( 1960 ). **The human side of enterprise.** New York: McGraw -Hill.
- Millett, J. D. ( 1954 ). **Management in the Public Service.** New York: McGraw – Hill.
- Stanton, W. J. ( 1987 ). **Fundamental of Marketing.** New York: McGraw - Hill.
- Vroom, V. H. ( 1998 ). **The new leadership: Managing participation in organization.** Englewood Cliffs: Prentice – Hall.