

บรรณานุกรม

- กาญจนา วัฒนา. (2548). การวิจัยเพื่อพัฒนาคุณภาพการศึกษา. กรุงเทพมหานคร : ธนพรการพิมพ์.
- กุศลวัฒน์ ดงประดิษฐ์. (2548). ปัญหาและความต้องการของนิสิตระดับปริญญาตรีชั้นปีที่ 1 เกี่ยวกับการใช้บริการและทรัพยากรสารสนเทศของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา ปีการศึกษา 2547. กรุงเทพมหานคร : สำนักงานคณะกรรมการอุดมศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ.
- เจมกุลกรณ์ มณีรัฐกรณ์. (2547). การศึกษาสภาพปัญหาและความต้องการของผู้ใช้บริการเรือโดยสารที่มีต่อการให้บริการของบริษัท ครอบคลุมวงษ์. วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยบูรพา.
- จรรยา น้อยบัวทิพย์. (2540). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการฝ่ายปกครอง : ศึกษาเฉพาะกรณี อำเภอดงหลวง จังหวัดอุบลราชธานี. ภาคนิพนธ์ปริญญาพัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- จันทร์เพ็ญ ตูเทศานันท์. (2542). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการดำเนินงานของสถานธนาภูบาล เทศบาลในประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ปริญญาสังคมศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- จุฑารัตน์ เอื้ออำนวย. (2541). รายงานการวิจัย : ทิศทางการวางแผนกำลังคนเพื่อรองรับการอำนวยความสะดวกยุคธรรมในทศวรรษหน้า. กรุงเทพมหานคร : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- คารณี พานทองพาลุสุข. (2530). ทฤษฎีการจูงใจ (Theory of Persuasion). กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ธรรมจักร ตรีสุคนธ์. (2541). ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการข้าราชการตำรวจสถานีอำเภอเดิมบางนางบวช จังหวัดสุพรรณบุรี. ภาคนิพนธ์ปริญญาพัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- บรรจบ กาญจนกุล. (2533). คำบรรยายกฎหมายปกครอง. กรุงเทพมหานคร : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- บั้งอร เทียนอำนวย. (2540). ความพึงพอใจของผู้รับบริการในงานบริการพยาบาล : ศึกษาเฉพาะกรณีโรงพยาบาลระยอง. ภาคนิพนธ์ปริญญาพัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

- บุญบง จำปาทิว. (2547). ปัญหาและความต้องการในด้านบริการของผู้ใช้ไฟฟ้าและพนักงานการไฟฟ้านครหลวงเขตบางพลี. วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยบูรพา.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2535). การวิจัยเบื้องต้น (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพมหานคร : สุวีริยาสาส์น.
- ปรัชญา เวสารัชช. (2540). บริการประชาชน ทำได้ไม่ยาก (ถ้าอยากทำ). กรุงเทพมหานคร : กราฟิคฟอร์แมท (ไทยแลนด์).
- ประนัดดา จ่างแก้ว. (2548). ความพึงพอใจของผู้ประกันตนที่มีต่อบริการทางการแพทย์ภายใต้พระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. 2533 ศึกษากรณีประสบอันตรายหรือเจ็บป่วยอันมิใช่เนื่องจากการทำงาน ในจังหวัดสระบุรี. วิทยานิพนธ์ปริญญาพัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ประเสริฐ ตั้งพิชฐานสกุล. (2543). ปัญหาและความต้องการของผู้ใช้บริการชำระเงินค่าสาธารณูปโภคผ่านธนาคารพาณิชย์. การค้นคว้าอิสระปริญญาเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- พัลลรินทร์ ภูกิจ. (2546). การประเมินผลการดำเนินงานการให้บริการประชาชนของสำนักงานศาลปกครองเชียงใหม่ : กรณีศึกษากลุ่มรับฟ้องและให้คำปรึกษาแนะนำ. วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- มณีรัตน์ พรกุลวัฒน์. (2543). ปัญหาและความต้องการของผู้ใช้ห้องสมุดองค์การสหประชาชาติในประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยบูรพา.
- วิภาพร มาพบสุข. (2540). จิตวิทยาทั่วไป. กรุงเทพมหานคร : ศูนย์ส่งเสริมวิชาการ.
- ศัจจิพรรณ แสงอ่อน. (2550). ปัญหาและความต้องการของประชาชนในการให้บริการงานสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมของเทศบาลเมืองพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี.
- สำนักงานโครงการศาลต้นแบบ, กระทรวงยุติธรรม. (2540 ข). การประเมินผลเรื่อง ความพึงพอใจของผู้มาติดต่อราชการต่อการให้บริการของศาลจังหวัดกาญจนบุรี ภายหลังจากการปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงานใหม่ ตามโครงการศาลต้นแบบเพื่อการส่งเสริมประสิทธิภาพ. กรุงเทพมหานคร : ทินบุตรอาร์คฟูล.
- สินทร สิงห์นิมิตตระกูล. (2541). ความพึงพอใจของผู้มาติดต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ศาลจังหวัดกาญจนบุรี ภายหลังจากการปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงานใหม่ตามโครงการศาลต้นแบบเพื่อการส่งเสริมประสิทธิภาพ. ภาคนิพนธ์ปริญญาพัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

- สุขสันต์ ส่งประเสริฐ. (2542). ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวดังต่างชาติต่องานบริหารของตำรวจ :
ศึกษากรณีสถานีตำรวจภูธร ตำบลพญา. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท มหาวิทยาลัยราชภัฏ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สุชา จันทร์เอม. (2543). จิตวิทยาทั่วไป. กรุงเทพมหานคร : โรงเรียนอัสสัมชัญธนบุรี.
- สุนิศา ชูโต. (2540). การวิจัยเชิงคุณภาพ. กรุงเทพมหานคร : พี.เอ็น. การพิมพ์.
- สุพัตรา สุภาพ. (2543 ค). จับใจคน จับใจงาน (เล่ม 2). กรุงเทพมหานคร : ไทยวัฒนาพานิช.
- สุวิมล ตรีภานันท์. (2544). ระเบียบวิธีการสังคมศาสตร์ : แนวทางสู่การปฏิบัติ (พิมพ์ครั้งที่ 3).
กรุงเทพมหานคร : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- เสน่ห์ คำแหง. (2548). ปัญหาและความต้องการของผู้ใช้บริการสื่อสารข้อมูลความเร็วสูงของบริษัท
ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) จังหวัดประจวบคีรีขันธ์. วิทยานิพนธ์ปริญญา
ศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี.
- เสริมศักดิ์ รัตนประสพ. (2540). ความพึงพอใจของประชาชนในเขตสุขาภิบาลในงานป้องกันและ
ปราบปรามอาชญากรรมของสถานีตำรวจอำเภอคอนสาร จังหวัดชัยภูมิ. ภาคนิพนธ์
ปริญญาพัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- อัครพันธุ์ พูลศิริ. (2541). วัฒนธรรมทางการเมืองกับประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะของ
องค์การบริหารส่วนตำบล : ศึกษาเปรียบเทียบ อบต. บ้านมะเกลือ อำเภอเมือง และ
อบต. หหนองโพ อำเภอตากลี จังหวัดนครสวรรค์. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตร
มหาบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- อิสระ ขาวโนภาส. (2541). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณสุขที่สถานี
อนามัย : ศึกษากรณีอำเภอเมือง จังหวัดยโสธร. ภาคนิพนธ์ปริญญาพัฒนบริหาร
ศาสตรมหาบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
- อุทุมพร จามรมาน. (2530). คู่มือการเลือกใช้เทคนิคทางสถิติวิเคราะห์ข้อมูลทางสังคมศาสตร์.
กรุงเทพมหานคร : ฟีนีฟับบลิชซิง.
- อุทุมพร เผ่าสุวรรณ. (2543). ความพึงพอใจของผู้เกี่ยวข้องในคดีที่มีต่อการให้บริการของศาล
อาญา. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท มหาวิทยาลัยราชภัฏจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- Chaplin, J. P. (1968). **Dictionary of Psychology**. Region Books.
- Fitzgerald, M. R. and Durant, R. F. (1980). Citizen Evaluation and Urban Management : Service
Delivery in an Era of Protest. **Public administration Review**, 40. pp. 585-594.

- In – Jong Wang. (1986). **Delivery System of public Health Services in Rural Areas : The Korean Case.** In suchitra Punnyaratabandhu-Bhadi et al. Zeds. Edivery of Public Services in Asian countries : Cases in Development Administration. Bangkok : Thammasart University Press.
- Katz, and Danet, B. (1973). **Bureaucracy and the Republic.** New York : Basic Books.
- Millet, J. D. (1954). **Management in the Publics Service: The Quest for Effective Performance.** New York : McGraw – Hill.
- Robbins. (1998). **Engineers plan to send a river flowing back to nature.** New York : Lewis Publishers.
- Skinner, B. F. (1995). **The Behavior of Organisms.** Westport, CT : Greenwood Publishing Group.
- Vroom, W.H. (1964). **Work and Motivation.** New York : John wiley and Sons.
- Wallestein, H. (1971). **A Dictionary of Psychology.** Maryland : Penquin Books.
- Weber, M. (1996). **The Theory of Social and Economic Organization.** New York : The Free Press.