

บรรณานุกรม

- กรมตำรวจ . คำสั่งกรมตำรวจที่ 774/2537 เรื่องการกำหนดหน้าที่การทำงานของตำแหน่ง
ในสถานีตำรวจ .กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์กรมตำรวจ, 2537.
- กองบัญชาการตำรวจนครบาล. ทัศนคติของประชาชนต่อการปฏิบัติงานตำรวจนครบาล.
กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ตำรวจ, 2518.
- กองบัญชาการตำรวจปราบปรามยาเสพติด. ปส.สัมพันธ์ . กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ตำรวจ, 2548.
- กิติมา ปรีดีคิดก. ทฤษฎีการบริหารองค์กร. คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ,
2534.
- กาญจน์ เรืองมนตรี. เอกสารประกอบการบรรยายในชั้นเรียน. มหาสารคาม : ภาควิชาการ
บริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2543.
- กุลธน ธนาพงศธร. “ประโยชน์และการบริหาร”, ในสาขาวิชาวิทยาการจัดการ. พิมพ์ครั้งที่ 7.
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราชเอกสารประกอบการสอนชุดวิชาการบริหารงาน
บุคคล. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2540.
- กำพล เกียรติปฐมวัย. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักทะเบียน
อำเภอ : ศึกษาเฉพาะกรณีจังหวัดสกลนคร. ปริญญาโท ศศ.ม. กรุงเทพฯ :
สถาบัน บัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2538.
- จินตนา ประยูรพันธ์. การเรียนการสอนทางพยาบาลศาสตร์. กรุงเทพฯ : ภาควิชาพยาบาลศึกษา,
2527.
- จักรพันธ์ ตรีจิต. ความคิดเห็นของประชาชนต่อโครงการตำรวจชุมชนและมวลชนสัมพันธ์
ในจังหวัดอ่างทอง. ภาคนิพนธ์ คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหาร
ศาสตร์, 2538.
- จรรยา น้อยบัวทิพย์. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการฝ่าย
ปกครอง:ศึกษาเฉพาะกรณี อำเภอตระการพืชผล จังหวัดอุบลราชธานี. ภาคนิพนธ์
ปริญญาพัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต คณะพัฒนาสังคม สถาบันพัฒนบริหาร
ศาสตร์, 2540.

- เจ็ดศักดิ์ ชีวะก้องเกียรติ. ความพึงพอใจในการรับบริการของประชาชน : ศึกษาเฉพาะงานทะเบียนสำนักงานเขต จตุจักร. กรุงเทพฯ : เอกสารการวิจัยโรงเรียนนักเรียนปกครองระดับสูงวิทยาลัยการปกครอง, 2538.
- ชัยพงษ์ โชติวรรณ. ความพึงพอใจของประชาชนในการบริการสถานีตำรวจอำเภอเมืองบุรีรัมย์. ภาคนิพนธ์ ปริญญาพัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2538.
- ชรีณี เคชจินดา. ความพึงพอใจของผู้ประกอบการต่อศูนย์บริการกำจัดกากอุตสาหกรรมแขวงแสมคำ เขตบางขุนเทียน กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ ปริญญาพัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาสิ่งแวดล้อม บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล, 2530.
- โชติช่วง ภิรมย์. “ความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการสินเชื่อของธนาคารสงเคราะห์” กรุงเทพฯ : ภาคนิพนธ์ คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2538.
- ณรสพล ศรีสุวรรณ. ความพึงพอใจของประชาชนในการบริการของสถานีตำรวจภูธรตำบลเมืองที่อำเภอเม จังหวัดสุรินทร์. ภาคนิพนธ์ ปริญญาพัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต, คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2538.
- ดิเรก ปลั่งดี. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองนครปฐม. ภาคนิพนธ์ ปริญญาพัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต, คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2540.
- ดำรง เผ่าชัย. จุดยืนตำรวจไทย. กรุงเทพฯ : วิทยาลัยป้องกันราชอาณาจักร, 2518.
- ตำรวจ, กรม. คำสั่งกรมตำรวจที่ 774/2537 เรื่องการกำหนดหน้าที่การงานของข้าราชการตำรวจในสถานีตำรวจภูธร. กรุงเทพฯ : กรมตำรวจ, 2537.
- ตำรวจภูธรอำเภอเมืองร้อยเอ็ด. สถานี. แผนกลยุทธ์ปี 2549. ร้อยเอ็ด : สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองร้อยเอ็ด, 2549.
- ตำรวจแห่งชาติ, สำนักงาน. นโยบายอธิบดีกรมตำรวจตามโครงการโรงพักเพื่อประชาชน. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์สำนักงานตำรวจแห่งชาติ, 2541.
- _____ .แผนสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ปี 2545. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์สำนักงานตำรวจแห่งชาติ, 2544.

- เทวินทร์ กองพร. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองอุบลราชธานี ภายใต้โครงการโรงพักของเรา. ภาคนิพนธ์ ปริญญาพัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2541.
- เทพศักดิ์ บุญรัตน์พันธุ์. ปัจจัยที่ส่งผลต่อการสร้างประสิทธิผลของการนำนโยบายการให้บริการแก่ประชาชนไปปฏิบัติ : กรณีศึกษาสำนักงานเขตของกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ ปริญญาพัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต การบริหารการพัฒนา สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2535.
- นนท์ กักคิพันธ์. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธร ตำบลคลองวาฬ อำเภอเมือง จังหวัดประจวบคีรีขันธ์. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. สาขาสังคมศาสตร์ เพื่อการพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, 2547.
- เนติพงษ์ ธาตุท่าเล. การพัฒนามาตรฐานและตัวบ่งชี้คุณภาพบริการสถานีตำรวจ. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต ขอนแก่น : มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 2546.
- บุญชม ศรีสะอาด. การวิจัยเบื้องต้น. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น, 2543.
- ปจาวรีย์ พหเคนทร์. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สรรพากร สำนักงานภาษีสรรพากรพื้นที่ 7 กรุงเทพมหานคร (สพท). ภาคนิพนธ์ ปริญญาพัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2540.
- ประชา พรหมนอก . นโยบายกรมตำรวจ. กรุงเทพฯ : นพชัยการพิมพ์, 2540.
- ปิยะ สุขประเสริฐ. ทศนคติของประชาชนต่อประสิทธิภาพของตำรวจระดับสถานีตำรวจในการให้บริการประชาชน : ศึกษาเฉพาะกรณีสถานีตำรวจนครบาลบางยี่เรือ. วิทยานิพนธ์ ปริญญาพัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2525.
- ประชัย เปี่ยมสมบูรณ์. ความพึงพอใจของประชาชนในกรุงเทพมหานครต่อกระบวนการยุติธรรม. ภาคนิพนธ์ปริญญา พัฒนบริหาร ศาสตรมหาบัณฑิต คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2531.
- เปล่งศรี อิงคินันท์. ความพึงพอใจในการทำงานของบรรณารักษ์มหาวิทยาลัย. วิทยานิพนธ์ กุรุศาสตรมหาบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2546.

- ผ่องพรรณ เกิดพิทักษ์. สุขภาพจิตเบื้องต้น. กรุงเทพฯ : บัณฑิตการพิมพ์, 2530.
- พงษ์เทพ สัตบุตร์. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองศรีสะเกษ ภายหลังจากการปรับโครงสร้างใหม่. ภาคนิพนธ์ปริญญาพัฒนบริหารศาสตร์มหาบัณฑิต คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2538.
- พรรณนิภา น้อยตา. ความพึงพอใจและความต้องการใช้บริการห้องสมุดเคลื่อนที่โรงเรียนเชียงคานของพระภิกษุ สามเณร โรงเรียนมหาธาตุวิทยา อำเภอเชียงคาน จังหวัดเลย . รายงาน การศึกษาค้นคว้าอิสระ ศศ.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2543 .
- พรหมเขต สยามคำไพ. การศึกษาการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจที่หน้าที่สายตรวจในสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง สังกัดตำรวจภูธรภาค 4 . วิทยานิพนธ์ กศ.ม ขอนแก่น : มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 2537.
- พัทธา สายหู. กลไกของสังคม . พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพฯ ฯ : โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2534.
- พิภพ อุคม. “การตลาดสำหรับธนาคาร” วารสารบริหารธุรกิจ. 17 (66) : 66-65 ; ตุลาคม-ธันวาคม 2537 .
- มณี โภธิเสน. ความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียน และบุคลากรในโรงเรียนโพธิเสนวิทยา อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย. รายงานการศึกษาค้นคว้าอิสระ กศม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2543.
- มณีวรรณ ต้นไทย . พฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองควบคุมยา สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยาต่อประชาชนผู้มาติดต่อ. วิทยานิพนธ์ ร.ม. กรุงเทพฯ ฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ , 2533 .
- รุจา ภูไพบูลย์. การพยาบาลครอบครัว : แนวคิดทฤษฎีการนำมาใช้. ขอนแก่น : โรงพิมพ์ขอนแก่นการพิมพ์, 2534.
- รุ่ง แก้วแดง. “ คำกล่าวเปิดการสัมมนาเรื่อง วิธีชีวิตเด็กไทยในสหัสวรรษใหม่,” รายงานการปฏิรูปการศึกษา. 2 (24) :5 ; มีนาคม 2543
- รัตนา สวาสดีพันธ์. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการครูในวิทยาลัยอาชีวศึกษาเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ. ภาคนิพนธ์ พัฒนบริหารศาสตร์มหาบัณฑิต (พัฒนาสังคม) สถาบันพัฒนบริหารศาสตร์, 2539.

- รัชยา กุลวานิชไชยนันท์. ความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อบริการทางการแพทย์. ภาคนิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต หลักสูตรศิลปศาสตร, มหาวิทยาลัยเกริก, 2535.
- เรืองบุญ สิริรังศรี. ความพึงพอใจของผู้มารับบริการบัตรประจำตัวประชาชนอำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม. ปริญญานิพนธ์ ศศ.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มหาสารคาม, 2535.
- วรพงษ์ ภาวรส. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองศรีสะเกษ ภายใต้โครงการโรงพักของเรา. ภาคนิพนธ์ ปริญญาพัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต, คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2540.
- วัลลภา ชายหาด. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณสุขด้านการรักษาความสะอาดของกรุงเทพมหานคร. กรุงเทพฯ : วิทยานิพนธ์ ร.ม. : ภาควิชารัฐประศาสนศาสตร์บัณฑิตวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2535.
- วิชัย ัญญพานิชย์. การพัฒนามาตรฐานและบ่งชี้คุณภาพบริการการดำเนินคดีที่เป็นการคุ้มครองสิทธิทางแพ่งของประชาชน. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรดุษฎีบัณฑิตขอนแก่น : มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 2546.
- วิบูลย์ วงษ์ก้อม. ความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลเมืองมหาสารคามต่อการป้องกันปราบปรามอาชญากรรมของตำรวจ. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, 2535.
- วิโรจน์ สัตยสัมพันธ์สกุล. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภายหลังปรับโครงสร้างใหม่ : ศึกษากรณีจังหวัดละเซียงเทรา. ภาคนิพนธ์ปริญญาพัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต, คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2538.
- วีรยุทธ์ อินทร์บัว. ทศนคติของประชาชนในกรุงเทพมหานครที่มีต่อตำรวจนครบาล. สารนิพนธ์ปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาบริหารรัฐกิจ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2534.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และ คณะ. พฤติกรรมองค์กร. กรุงเทพฯ : เพชรจรัสแสงแห่งโลกธุรกิจ, 2541.
- ศิริพร ต้นดีพลวินัย. การพยาบาลยุคโลกาภิวัตน์. กรุงเทพฯ : กองพยาบาล กระทรวงสาธารณสุข, 2538.

- สำนักงานตำรวจแห่งชาติ. โครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์สำนักงานตำรวจแห่งชาติ, 2541.
- สมยศ นาวิการ. การบริหาร. กรุงเทพฯ : ดวงกมล, 2522.
- สัมพันธ์ มาहरิน. การศึกษาบทบาทของผู้ว่าราชการจังหวัดในการควบคุมการบริหารจัดการขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. ขอนแก่น : มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 2540.
- สุทธิ ปิ่นมา. ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารกสิกรไทย สาขาภาพสินธุ์. วิทยานิพนธ์ กศ.ม.มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒมหาสารคาม, 2335.
- เสน่ห์ สุขกมล. ปัจจัยบางประการที่มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นของกำนัน ผู้ใหญ่บ้านต่อการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจด้านงานสอบสวน สถานีตำรวจเชิงนกทา จังหวัดยโสธร : กรณีศึกษาอำเภอ เสิงนกทา จังหวัดยโสธร. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. ขอนแก่น :มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 2541.
- เสาวนีย์ ฤทธิรุ่ง. ความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูภาพสินธุ์ จำกัด อำเภอเมือง ภาพสินธุ์ จำกัด อำเภอเมือง จังหวัดภาพสินธุ์ รายงานการศึกษาปัญหาพิเศษ บธ.ม. มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. 2545.
- อมร รักษาสัตย์. บทบาทจากผู้บังคับบัญชาในการส่งเสริมประสิทธิภาพของข้าราชการ. วารสารรัฐประศาสนศาสตร์ ฉบับพิเศษ (เมษายน 2548) สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2547.
- อเนก กลยานี. ความพึงพอใจของนักเรียนนอกโรงเรียนสายสามัญ ระดับมัธยมศึกษาวิธีการเรียนทางไกลที่มีบทบาทต่อครูประจำกลุ่มจังหวัดสกลนคร. รายงานการศึกษา ค้นคว้าอิสระ กสม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2542.
- อัจฉนา โทบุญ. ระดับความพึงพอใจผู้มารับบริการงานทะเบียนราษฎรสำนักงานทะเบียนมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มหาสารคาม. วิทยานิพนธ์ กศ.ม.มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒมหาสารคาม, 2534.
- อุทัย หิรัญโด. สารานุกรมศัพท์สังคมวิทยา – มนุษย์วิทยา. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์ โอเคียนสโตร์. 2542.

- Almond, Gabriel and Verba, Sidney. **The Civil Culture**. Boston : Little, Brown, 1965.
- Bouman, James S. and David L. Jr, Norman. "Attitudes Toward the Public Service : A Survey of University student s," **Public Personnel Management**. 113-121 ; March-April 1975.
- Brain, Stipak. "Citizen Satisfaction with Urban Services : Potential Misuse as a performance Indicatial," **Public Administration Review**. 20(36) : 46-52 ; January --February, 1979.
- Fitzgerald, Michael R. and Robert F. Durant. "**Citizen Evaluation and Urban Management : Service Delivery and Era of Protest,**" **Public Administration Review** (November-December 1980: 585-594).
- Good , Carter. **Dictionary of Education**. 3rd ed. New York: McGraw-Hill, 1973.
- Gundlach, Jams H. and Nelson P. Reaid. " A Scale For the Measurement of Consumer Satisfaction with Social Service," **Journal of Social Research**. 38(20) : 37-54 ; April, 1983.
- Kotlor, Philip and Armstrong, Gary. **Principles of Marketing**. 7th ed. USA : Prentic Hall, 1996.
- Maslow's A.H. **Motivation and personality**. New York : Harper and Brother, 1954.
- Millet, John D. **Management in the Public services : The Quest of Effective Performance**. New York : McGraw-Hill, 1954.
- Morse, Nancy C. **Satisfaction in The White Collar Job**. Michigan : University of Michigan, 1958.
- Reilly, Tom. **Value-added Customer Service**. USA : Contemporary Books, 1996.
- Strauss George and Leonard R. Sayles. **Personal the Human Problems of Management**. Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice-Hall, 1996.
- Tiffin, Josaph and McCormic, Esnear J. **Industrial Phychology**. Engle wood Cliffs, New Jersey : Prentice-Hall, 1965.
- Vroom. **Work and motivation**. New York : McGrow-Hill, 1964.
- Wolman, Thomas E. **Education and Organizational Leadership in Elementary Schools**. New Jersey : Prentice – Hall , 1973.

Weber, Max. **The Theory of Social and Economic Organization.** By A.M. Handerson and Talcott. 4th ed. New York : The Free Press, 1966.

Yamane, Taro. **Statistic' An Introductory Analysis.** 3th ed. New York : Harper and Row, Publishers, Inc., 1973.



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY