



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

---

## บรรณานุกรม

- การปกครอง, กรม. การบริหารงานองค์การบริหารส่วนตำบลสำหรับพนักงานส่วนตำบล.  
พิมพ์ครั้งที่ 2. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2542.
- กุลชน ธนาพงศธร. "ประโยชน์และการบริหาร," ใน เอกสารการสอนวิชาการบริหารงาน  
บุคคล. หน่วยที่ 1-8. หน้า 1-36. พิมพ์ครั้งที่ 7. นนทบุรี : มหาวิทยาลัย  
สุโขทัยธรรมมาธิราช, 2530.
- กิริณา ชนะไพล่พล. ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานศึกษาดำรงภูธร อำเภอเมือง  
จังหวัดราชบุรี ตามมาตรฐาน P.S.O. วิทยานิพนธ์ ค.ม. กรุงเทพฯ :  
มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา, 2549.
- โกศล น้อยอ่าง. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธร  
อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. กรุงเทพฯ :  
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2543.
- จงใจ เงินอำนาจ. ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อประสิทธิภาพการให้บริการ ของ  
สถานีตำรวจภูธรพระนครศรีอยุธยา. วิทยานิพนธ์ ร.ม. พระนครศรีอยุธยา :  
มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา, 2551.
- จิตตินันท์ เดชะคุปต์ และชอุณหะ รุ่งปัจฉิม. จิตวิทยาการบริการ. นนทบุรี :  
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2543.
- ชัยวัฒน์ เทพสาร. การเจ้าหน้าที่. นครปฐม : กำแพงแสน, 2544.
- ณัฐพร วุ่นสังธรรม. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อสำนักงานที่ดิน จังหวัดชลบุรี สาขา  
บางละมุง. ภาคนิพนธ์ บช.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต, 2549.
- ณัฐธันธ์ ประชาอนุวงศ. ทศนคติและความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อดำรงนครบาล.  
วิทยานิพนธ์ นศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์, 2542.
- ศรีธนู พวงมณี. ความคิดเห็นต่อปัจจัยในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจงานป้องกัน  
ปราบปรามสังกัดตำรวจภูธรจังหวัดสระบุรี. วิทยานิพนธ์ รป.ม. ชลบุรี :  
มหาวิทยาลัยบูรพา, 2549.
- ทหารไทย จำกัด (มหาชน), ธนาคาร. เอกสารประกอบสำนักงานพัฒนาบุคคล. กรุงเทพฯ :  
ธนาคารทหารไทย, 2541.

นนท์ ภัคคีพันธ์. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธร  
ตำบลคลองวาฬ อำเภอเมือง จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ภายใต้โครงการสถานี  
ตำรวจเพื่อประชาชน. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยราชภัฏ  
มหาสารคาม, 2547.

บัญชาการตำรวจนครบาล, กอง. ยุทธศาสตร์กองบัญชาการตำรวจนครบาล :

กรุงเทพมหานคร. กรุงเทพฯ : กองบัญชาการตำรวจนครบาล, 2541.

บุญชม ศรีสะอาด. การวิจัยเบื้องต้น. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น, 2545.

ปรัชญ์เนตร เกษมมงคล. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของตำรวจจราจร.

สารนิพนธ์ ศศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเกริก, 2546.

ปรัชญา จันทราภักย์. ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการ ณ

สำนักงานเขตพญาไท กรุงเทพฯ : ศึกษาเฉพาะกรณีทะเบียนราษฎร.

วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2542. ถ่ายเอกสาร.

ปรีชา เฟื่องพลอย. ความคิดเห็นของผู้นำท้องถิ่นและประชาชนที่มีต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจภูธร

อำเภอสนามชัยเขต จังหวัดฉะเชิงเทรา. วิทยานิพนธ์ รป.ม. ชลบุรี :

มหาวิทยาลัยบูรพา, 2552.

ประจักษ์ ฝั่งอุบล. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภายใต้

โครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน กรณีศึกษา : สถานีตำรวจภูธรอำเภอ

บางละมุง จังหวัดชลบุรี. วิทยานิพนธ์ ร.ม. ชลบุรี : มหาวิทยาลัยบูรพา, 2550.

พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542. กรุงเทพฯ : นานมีบุ๊คส์พับลิเคชั่น, 2542.

มนัส เลาหะหมัดจิตร. ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ

ชั้นประทวนที่ปฏิบัติหน้าที่ในสถานีตำรวจภูธร อำเภอตระการพืชผล จังหวัด

อุบลราชธานี. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์,

2546.

วรพงษ์ ภาวรส. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธร

อำเภอเมืองศรีสะเกษ ภายใต้โครงการโรงพักของเรา. ภาคนิพนธ์ พบ.ม. กรุงเทพฯ

: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2450.

วสันต์ เศรษฐ์พอง. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎร

ของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลหางดง จังหวัดเชียงใหม่. การค้นคว้า

แบบอิสระ รป.ม. เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2549.

วินัย จิตต์ปรุง. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจศึกษาเฉพาะ

กรณี สถานีตำรวจนครบาลตุมพินี. ภาคนิพนธ์ พบ.ม. กรุงเทพฯ : สถาบัน  
บัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2541.

วีระชัย ภู่อระกุล. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ

สถานีตำรวจภูธรนครบาลยานนาวา. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. กรุงเทพฯ :  
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2546.

วีระพงษ์ เกลิมจิระวัฒน์. คุณภาพในงานบริการ. กรุงเทพฯ : สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี,  
2542.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. กลยุทธ์การตลาดและการบริการตลาด. กรุงเทพฯ : ธีระฟิล์ม  
และโซเท็กซ์, 2541.

\_\_\_\_\_ . องค์การและการจัดการ. กรุงเทพฯ : พัฒนาศึกษา, 2546.

ตำรวจภูธรเมยวดี จังหวัดร้อยเอ็ด, สถานี. บรรยายสรุปสถานภาพในด้านต่าง ๆ ของ

สถานีตำรวจภูธรเมยวดี ร้อยเอ็ด : สถานีตำรวจภูธรเมยวดี, 2554.

สมชาย กิจบรรจง. การพัฒนาทีมบริหาร. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : มัลติอินฟอร์เมชั่น  
เทคโนโลยี, 2544.

สมชัย เลิศทิววงศ์. ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการทำความสะอาดของบริษัท

พี.ซี.เอ็นเตอร์ไพรส์ จำกัด. การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง บธ.ม. กรุงเทพฯ :

มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2544.

สมิต สัจฉกร. การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ. กรุงเทพมหานคร : สายธาร, 2545.

ตำรวจ, กรม. โครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน (โรงพักเพื่อประชาชน.

กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ตำรวจ, 2541.

ตำรวจแห่งชาติ, สำนักงาน. โครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชนระยะที่ 2

(พ.ศ. 2545 – 2549). กรุงเทพฯ : สำนักงานตำรวจแห่งชาติ, 2545.

โสฬส เอี่ยมสะอาด. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานสาธารณะของ

ตำรวจสังกัดตำรวจภูธรจังหวัดชลบุรี. วิทยานิพนธ์ รป.ม. กรุงเทพฯ :

มหาวิทยาลัยศรีปทุม, 2545.

- Bouman, James S. and David L. Jr, Norman. "Attitudes Toward the Public Service : A Survey of University Students," **Public Personnel Management**. 6(2) : 113–121 ; March – April, 1975.
- Fitzgerald, M.R., and Durant, R.F. "Citizen Evaluation and Urban Management : Service Delivery in an Era of Protest," **Public Administration Review**. 2(1) : 84 – 86 ; April, 1980.
- Goldstein, H. **Policing in a Free Society**. Massachusetts : Ballinger, 1990.
- Kast, E. F. and Rosengwig, E. J. **Public Administrative**. New York : McGraw , Hill, 1979.
- Millet, J.D. **Management in the public service : The quest for effective performance**. New York : McGraw – Hill, 1954.
- Shelly, M.W. **Responding to Social Change**. Pennsylvania : Dowdem, Hutchison Press, 1975.
- Tsiros, M., Mittal, V. and Ross Jr., W. T. "The Role of Attributions in Customer Satisfaction : A Reexamination," **Journal of Consumer Research**. 5(2) : 115 ; August, 2004.
- Vollmer, A. **The Police and Modern Society**. New York : McGraw Itill, 1975.
- Zeithaml, V.A. and Bitner, M. **Services Marketing** 3<sup>rd</sup> ed.. New York : McGraw – Hill, 2002.



ภาคผนวก

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

---