



บรรณานุกรม

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี
Copyright© Suratthani Rajabhat University
All Right Reserved

บรรณานุกรม

- กิติพันธ์ รุจิรกุล. (2529). **พฤติกรรมผู้นำทางการศึกษา**. กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์.
- กุลธน ธนาพงศ์ธร. (2530). **การบริหารงานบุคคล** (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพฯ :
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- คำนาย อภิปรัชญาสกุล. (2537). **จิตวิทยาบริการ**. กรุงเทพฯ : โฟกัสมีเดียแอนด์พับลิชชิง.
- จินตนา บุญบงการ. (2539). **สภาพแวดล้อมทางธุรกิจ**. กรุงเทพฯ : วิทยพัฒน์.
- _____. (2544). **จิตวิทยาการบริการ** (พิมพ์ครั้งที่ 12). นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- จิตติกร สิงห์พันธ์. (2557). **การปฏิบัติงานของสถานีตำรวจภูธรคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด**. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐ และภาคเอกชน วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- จุมพล สิ้นศิริพงษ์. (2548). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจนครบาลโคกคราม**. กรุงเทพฯ : สาขาวิชารัฐศาสตร์ คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ฉัตยาพร เสมอใจ. (2550). **พฤติกรรมผู้บริโภค**. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- ชนะดา วีระพันธ์. (2554). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอบ้านโป่ง จังหวัดลพบุรี**. สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ชวรินทร์ วิทยเจษฎาธนภักดิ์ และคณะ. (2557). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจ สถานี ตำรวจภูธรท้ายเหมือง จังหวัดพังงา**. สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยพิษณุโลก.
- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. (2546). **การตลาดบริการ** (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- _____. (2549). **การตลาดบริการ** (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- ชิษณุกร พรภาณวิษัญญ์. (2540). **ความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อบทบาทการจัดการทรัพยากรธรรมชาติในท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบล : กรณีศึกษาจังหวัดแพร่**. สารนิพนธ์สังคมศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาสิ่งแวดล้อม มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ณัฐธยาน์ วีระกาญจน์กุล และคณะ. (2556). **บทบาทการให้บริการประชาชนของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรประตูน้ำจุฬาลงกรณ์ อำเภอธัญบุรีจังหวัดปทุมธานี**. สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์.

- นพพงษ์ บุญจิตราดุล. (2529). **หลักการบริหารการศึกษา** (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ : ศูนย์การพิมพ์กรุงเทพฯ.
- ดวงภรณ์ ตรีธัญญา. (2547). **ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนครปฐม อำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม**. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.
- ธีระ ไพโรศิริ. (2554). **การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจนครบาลคลองตัน**. กรุงเทพฯ : หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต.
- ธีรยุทธ ปัตตาเทสัง. (2552). **ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการรับฝากไปรษณีย์ด่วนพิเศษ กรณีศึกษา ที่ทำการไปรษณีย์นครราชสีมา**. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน.
- น้ำลิน เทียมแก้ว. (2556). **ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ประจำปีการศึกษา 2555**. มหาสารคาม : สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- นิติพล ภูตะโชติ. (2549). **การบริหารการขาย**. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ปณิศา ลัญชานนท์. (2548). **หลักการตลาด (Principles of Marketing)** (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ : ธรรมสาร.
- ประคอง กรรณสูต. (2538). **สถิติเพื่อการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์** (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ประสาร มาลากุล ณ อยุธยา. (2523). **ค่านิยมและความคาดหวังของเยาวชนไทย**. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ปราณี เอี่ยมลออภักดี. (2549). **การบริหารการตลาด** (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยหอการค้า.
- พรเทพ ปิยวัฒนาเมธา. (2536). **คู่มือแก้ไขปัญหากิจการขายและการบริการ**. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- พิชิต พิทักษ์เทพสมบัติ. (2554). **ความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กร : ความหมาย ทฤษฎี วิธีวิจัย การวัดและงานวิจัย**. (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ : เสมาธรรม.
- พิสิทธิ์ พิพัฒน์โภคากุล. (2549). **เทคนิคการสร้างระบบบริการให้เป็นเลิศ**. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. (2539). **จิตวิทยาการบริการ** (พิมพ์ครั้งที่ 3). นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- ยงยุทธ ฉายแสง. (2553). **การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร ในสถานีตำรวจภูธร จังหวัดนครปฐม**. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาสังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม.

- ยุพาวรรณ วรรณวานิชย์. (2550). **การจัดการการตลาดบริการ**. กรุงเทพฯ : คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- รวีวรรณ โปรงรุ่งโรจน์. (2551). **จิตวิทยาการบริการ** (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2546). **พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน**. กรุงเทพฯ : นานมีบุ๊คส์พับลิเคชั่น.
- ลักณา ฤกษ์ศุภผล. (2554). **ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคลินิกส่งเสริมสุขภาพ โรงพยาบาล ศูนย์การแพทย์ สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี**. กรุงเทพฯ : ภาควิชาเวชศาสตร์ป้องกันและสังคม มหาวิทยาลัยนครินทรวิโรฒ.
- วิฑูรย์ สิมะโชคดี. (2541). **TQM : ปฏิบัติการสู่องค์กรคุณภาพยุค 2000** (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ : สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น.
- วีระพงษ์ เถลิ้มจิระวัฒน์. (2539). **คุณภาพในงานบริการ 1** (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ : สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น).
- วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์. (2547). **การตลาดธุรกิจบริการ**. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ศิริวิชญ์ เวชกิจ. (2556). **ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของกองช่างองค์การบริหารส่วนจังหวัด พระนครศรีอยุธยา**. วิทยานิพนธ์วิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิศวกรรมโยธา สำนักวิชาวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2546). **การบริหารการตลาดยุคใหม่** (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ : ธีระฟิล์ม และไซเท็กซ์.
- สถานีตำรวจภูธรเขานิพนธ์. (2557). **คู่มือการปฏิบัติงาน**. สุราษฎร์ธานี : ผู้แต่ง.
- สนิท สมกระชาปณ์. (2552). **การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง สุราษฎร์ธานี จังหวัดสุราษฎร์ธานี**. สงขลา : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยทักษิณ.
- สมวงศ์ พงศ์สถาพร. (2550). **Hitech Marketing**. กรุงเทพฯ : ยูบีซีแอลบุ๊คส์.
- สมิต สัชฌกร. (2548). **ศิลปะการให้บริการ**. กรุงเทพฯ : วิญญูชน.
- _____. (2542). **ศิลปะการให้บริการ**. กรุงเทพฯ : วิญญูชน.
- สมิต สัชฌกร. (2545). **การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ** (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ : วิญญูชน.
- _____. (2543). **คุณภาพในงานบริการ 1** (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพฯ : สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น).
- สันต์ รอดสุด. (2550). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธร จังหวัดพังงา**. ภาคนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการทั่วไป มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.

- สุภัทร เรืองศรี. (2553). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองพังงา จังหวัดพังงา**. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขานโยบายสาธารณะ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.
- สุภาพ โพธิ์งาม และคณะ. (2556). **การปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนจังหวัดชัยนาท ตามความคิดเห็นของประชาชน**. ลำปาง : สาขาการจัดการทั่วไป มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง.
- สุนมา อู๋โพธิ์. (2544). **ตลาดบริการ**. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- เสนาะ ตีเยาว์. (2546). **หลักการบริหาร (พิมพ์ครั้งที่ 3)**. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- เสริมศักดิ์ แสงสว่าง. (2554). **ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของพนักงานซ่อมบำรุง กรณีศึกษา อาคารกลาสเฮ้า รัชดา**. การค้นคว้าอิสระวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทรัพยากรอาคาร คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- อเนก สุวรรณบัณฑิต และคณะ. (2548). **จิตวิทยาบริการ**. กรุงเทพฯ : เพรส แอนด์ดีไซน์.
- อารี เพชรมุด. (2530). **มนุษย์สัมพันธ์ในการทำงาน (พิมพ์ครั้งที่ 5)**. กรุงเทพฯ : เนติกุลการพิมพ์.
- Aday and Anderson. (1978). Theoretical and Methodological Issue in Sociological Studies of Consumer Satisfaction with Medical Care. **Social Science and Medicine**. 12, 28.
- Blois, C. (1985). Diets and Resource Partitioning Between Larvae of three Anisoptern Species. **Issue**, 221-227
- Buzzel, R. & Gale, B. (1987). **Administrative Behavior**. New York : The Mcmillan.
- Clay, R. (1988). **Chambers English Dictionary**. Great Britain : bunay suffolk.
- Crossy, P.B. (1988). **Quality is Free**. New York : McGraw - Hill
- Cronin, J.J. and Taylor S.A. (1992). **Measuring Service Quality : A Re-examination and Extension**. **Journal of Marketing**, 56(7).
- Finn, and Jeremy D. (1962). Expectation and Educational Environment. **Journal of teacher Education**, 42(3), 390
- Funk and Wagnalls. (1963). Functional and Conflict theories of Educational Stratification. **American Sociological Review**, 36, 239.
- Gilmer, V.H.B. (1966). **Industrial Psychology**. New York : McGraw-Hill.
- Gronroos, G. T. (1990). **Service Management and Marketing**. Massachusetts : Lexington Books.

- Gronroos, C. (1990). Relationship Approach to Marketing in Service Contexts : The Marketing and Organizational Behavior Interface. **Journal of Business Research**, 20(1).
- Kotler, P. (2000). **Marketing Management**. The Millennium Edition : Northwestern University.
- Locke, E.A. (1976). **The Nature and Causes of Job Satisfaction in Marvin D. Dunnette Edition. Handbook of Industrial and Organizational Psychology**. Chicago : Ran McNally.
- Lovelock, C. H. & Wright, L. K. (1998). **Principles of Service Marketing and Management**. Upper Saddle River, NJ : Prentice-Hall
- Millet, John D. (1954). **Management in the Public Service**. New York : McGraw-Hill.
- Mondy, R. W. & Noe, R. W. (1996). **Human Resource Management**. New York : Prentice Hall.
- Oliver, R.L. (1993). **A Conceptual Model of Service Quality and Service Satisfaction : Compatible Goals, Different Concepts**. Advances in Services Marketing and Management, Vol. 2,
- Parasuraman, A. (1988). **Delivery Quality Service : Balancing Customer Perceptions and Expectations**. New York : Free Press.
- Porter, L. W., Lawler, E.E., & Hackman, J.R. (1975). **Behavior in Organization** (4th ed). New York : McGraw-Hill.
- Reeder, William W. (1971). **Partial Theory from the 25 Years Research Program on Oirective Factor is Belives and Social Action**. New York : Minigraph.
- Schmenner, Roger W. (1986). How Can Service Business Survive and Poser. **Sloan Management Review**, 27(3).
- Schmenner, R. W. (1995, January - February). Escaping the Black Holes of Cost Accounting. **Business Horizons**, 8(5) : 1245-A
- Schermerhorn, John R., Hunt, James G., & Osborn, Richard N. (2000). **Organizational Behavior**. Boston : McGraw-Hill
- Steve Macaulay, Sarah Cook. (1995). **Practical Teamwork for Customer Service**. Team Performance Management : MCB UP.
- Vroom, V.M. (1964). **Working and Motivation**. Malabar : Robert E.Krieger.

- Yamane, Taro.(1973). **Statistics : An Introductory Analysis**. Third Editio. New York : Harper and Row.
- Zairi, M. (2000). Managing Customer Satisfaction : a Best Practice Perspective. **The TQM Magazine**, 12, 6.
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, and L. L., Berry. (1990). **Delivering Quality Service : Balancing Customer Perceptions**. New York : The Free Press.
- Zineldin, M. (1996). Bank Strategic Positioning and Some Determinants of Bank Selection. **International Journal of Bank Marketing**, 14(6)



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี
Copyright© Suratthani Rajabhat University
All Right Reserved