

บรรณานุกรม

- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2546). การวิเคราะห์สถิติขั้นสูงด้วย SPSS for Windows. กรุงเทพฯ : คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- เกศินี ศรีคงอยู่. (2543). ความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลปากท่อ จังหวัดราชบุรี. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (สาธารณสุขศาสตร์). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล. ถ่ายเอกสาร.
- จำลอง เงินดี. (2544). ประมวลบทความรู้เกี่ยวกับสหกรณ์ออมทรัพย์เล่มที่ 15. กรุงเทพฯ : พิมพ์อักษร.
- ชิดชงศ์ ส. นันทนาเนตร. (2550). ทฤษฎีการเรียนรู้ผู้ใหญ่. นครปฐม : มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์.
- ชูศรี วงศ์รัตน์. (2537). เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ทิวา ภิรมย์เจียว. (2549). ทรรศนะของประชาชนที่มีต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ศึกษากรณีสถานีตำรวจนครบาลบางพลัด. กรุงเทพฯ : พิมพ์อักษร.
- นภดล สาทัทภย์. (2549). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลลำโรงเหนือ จังหวัดสมุทรปราการ. ภาคนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (การจัดการทั่วไป). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต. ถ่ายเอกสาร.
- นลินทิพย์ สายวรรณะ. (2546). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพในการให้บริการรักษาของโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า กรณีศึกษา : โรงพยาบาลอานันทมหิดล. การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (เศรษฐศาสตร์ธุรกิจ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- นาวิ เสมากิติ. (2542). ความพึงพอใจของประชาชนชาวกรุงเทพมหานครต่อการบริการของตำรวจ 191. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (การจัดการทั่วไป). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง. ถ่ายเอกสาร.
- ประภาพร สุขุมวิริยกุล. (2544). แนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการ ศึกษากรณีธนาคารออมสิน สาขานนดินานนท์ อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์. รายงานการศึกษาปัญหาพิเศษบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (บริหารธุรกิจ). มหาสารคาม : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. ถ่ายเอกสาร.

- ประสิทธิ์ บุญเจริญ. (2546). การศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อปฏิบัติงานโครงการ
 ดำรวจชุมชนและมวลชนสัมพันธ์. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
 (นโยบายสาธารณะ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
 ถ่ายเอกสาร.
- ปรัชญ์เนตร เกษมมงคล. (2546). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของตำรวจจราจร.
 สารนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (การบริหารองค์กร). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย
 มหาวิทยาลัยเกริก. ถ่ายเอกสาร.
- ปิยะ อุทาโย. (2539). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานตำรวจ. วิทยานิพนธ์
 รัฐประศาสนศาสตรดุษฎีบัณฑิต (การบริหารการพัฒนา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย
 สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- พงศกร โนรี. (2540). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานี
 ตำรวจนครบาลลาดพร้าว. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (นโยบาย
 สาธารณะ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- “พระราชบัญญัติจราจรทางบก พ.ศ. 2522 และ แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. 2522, 2529, 2535, 2538 และ
 พ.ศ. 2542,” (2544). ราชกิจจานุเบกษา. กรุงเทพฯ : เดอะบุคส์.
- “พระราชบัญญัติรถยนต์ พ.ศ. 2522. แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. 2522, 2529, 2535, 2538 และ
 พ.ศ. 2542,” (2544). ราชกิจจานุเบกษา. กรุงเทพฯ : เดอะบุคส์.
- พัชรา สีนลอยมา. (2543). ความคิดเห็นของประชาชนผู้ใช้บริการต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน
 สอบสวนหญิง. นครปฐม : โรงเรียนนายร้อยตำรวจ นครปฐม.
- พัลลภัทธ์ กษรรัตน์. (2548). ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อการบริการของตำรวจสายตรวจในเขต
 เทศบาลนครนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร
 มหาบัณฑิต (นโยบายสาธารณะ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏ
 สวนคูสิต. ถ่ายเอกสาร.
- พิสุทธ์ สังฆวัตร. (2546). ทศนคติของประชาชนต่อปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรสถานี
 ตำรวจภูธรอำเภอคลองขลุง. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (การจัดการ
 ภาครัฐและเอกชน). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
 ถ่ายเอกสาร.
- ภาณุศักดิ์ คำแพง. (2547). ความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการของสถานีตำรวจภูธร
 อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
 (นโยบายสาธารณะ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนคูสิต.
 ถ่ายเอกสาร.

- ขงยุทธ ศศิวรรณพงศ์. (2546). **ทัศนคติของผู้จับขี้ริษยนต์ต่อการจัดระเบียบการจราจรของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรในเขตเทศบาลนครเชียงใหม่**. การศึกษาค้นคว้าอิสระรัฐศาสตรมหาบัณฑิต (รัฐศาสตร์). เชียงใหม่ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. ถ่ายเอกสาร.
- วรจิตร หนองแก. (2540). **ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานสาธารณสุขมูลฐานตามบทบาทของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน**. วิทยานิพนธ์สาธารณสุขศาสตรมหาบัณฑิต (การสาธารณสุข). ขอนแก่น : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น. ถ่ายเอกสาร.
- วริสรา ปลื้มฤดี. (2550). **ความพึงพอใจของสมาชิกต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูพระนครศรีอยุธยา จำกัด**. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (สังคมศาสตร์ เพื่อการพัฒนา). พระนครศรีอยุธยา : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา. ถ่ายเอกสาร.
- วินัย จิตต์ปรุง. (2541). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสถานีตำรวจ สถานีตำรวจนครบาลลุมพินี**. ภาคนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (รัฐศาสตร์). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- วีระชัย ภู่อะภู. (2546). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจนครบาลยานนาวา**. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (การบริหารงานยุติธรรม). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- วุฒินันท์ ศิริมูล. (2548). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจประจำหน่วยบริการประชาชนหาดชะอำ อำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี**. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (นโยบายสาธารณะ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต. ถ่ายเอกสาร.
- ศรารุช กองสุข. (2548). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอประจันตคาม จังหวัดปราจีนบุรี**. ภาคนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (การจัดการทั่วไป). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต. ถ่ายเอกสาร.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2541). **กลยุทธ์การตลาด การบริหารการตลาดและกรณีศึกษา**. กรุงเทพฯ : ซีระฟิล์มและเท็กซ์.
- สถานีตำรวจภูธรอำเภอพระนครศรีอยุธยา. (2549ก). **แผนงานและโครงการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร แผนงานจราจรสถานีตำรวจภูธรอำเภอพระนครศรีอยุธยา**. พระนครศรีอยุธยา : สถานีฯ.

สถานีตำรวจภูธรอำเภอพระนครศรีอยุธยา. (2549ข). สถิติประเภทรถที่เกิดอุบัติเหตุปี พ.ศ. 2547-2549. พระนครศรีอยุธยา : สถานีฯ.

สมศรี หลิมตระกูล. (2541). ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของฝ่ายปฏิบัติการบริษัทเงินทุนหลักทรัพย์นวมกิจ จำกัด (มหาชน). วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (การจัดการทั่วไป). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.

สมิต สัจฉกร. (2543). การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : สายธาร.

สัมพันธ์ สังข์คำ. (2547). การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของตำรวจจราจรพื้นที่กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (สังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร. ถ่ายเอกสาร.

สายชล ทิมสิน. (2549). ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองนครปฐม. ภาคนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (การจัดการทั่วไป). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต. ถ่ายเอกสาร.

สำนักงานขนส่งจังหวัดพระนครศรีอยุธยา. (2547). รดจักรยานยนต์ที่ประชาชนใช้เป็นพาหนะและมีใบอนุญาตขับรถตามพ.ร.บ.รถยนต์ พ.ศ. 2522. พระนครศรีอยุธยา : สำนักงานฯ.

สำนักงานคณะกรรมการจัดระบบการจราจรทางบก. (2540). คู่มือการจราจร. กรุงเทพฯ : สำนักงานฯ.

สำนักงานตำรวจแห่งชาติ. (2546). ผลการวิจัยเรื่องการเสริมสร้างวินัยจราจร. กรุงเทพฯ : สำนักงานฯ.

_____. (2547). คู่มือการปฏิบัติงานตำรวจจราจร. กรุงเทพฯ : สำนักงานฯ.

สุทธิชาติ อามาศย์หิณ. (2543). ความพึงพอใจของเกษตรกรในการบริการตลาดข้าวของตลาดกลางผลิตผลเกษตรประจำตำบลในจังหวัดอุดรธานี. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต (เทคโนโลยีการเกษตร). ขอนแก่น : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น. ถ่ายเอกสาร.

เสรี อุทิศ. (2542). ความพึงพอใจต่องานจราจรสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองอุดรธานีของผู้ใช้ยานพาหนะในเขตเทศบาลอุดรธานี. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต (การบริหารการศึกษา). มหาสารคาม : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. ถ่ายเอกสาร.

อชิรวินัย สุพรรณเกษัช. (2547). คู่มือการปฏิบัติงานตำรวจจราจรตำรวจภูธรภาค 4. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ตำรวจ.

- อนงค์ กระจกรูป. (2540). **ความพึงพอใจของผู้ป่วยในที่มีต่อการให้บริการของโรงพยาบาล**
ตำรวจ. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (นโยบายสาธารณะ). กรุงเทพฯ :
 บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกริก. ถ่ายเอกสาร.
- อิทธิพงษ์ ก้อนวิมล. (2549). **ทัศนนะของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ**
สถานีตำรวจนครบาลบางพลัด. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
 (นโยบายสาธารณะ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.
 ถ่ายเอกสาร.
- Brown, S.W. and Others. (1991). **Service Quality Multidisciplinary and multinational**
perspective. Massachusetts : Lexington Books.
- Good, C.V. (1973). **Dictionary of Education.** 3 rd ed. New York : McGraw-Hill.
- Kotler, P. (1983). **Principles of Marketing.** Englewood Cliffs, NJ : Prentice-Hall.
- Maslow, A.H. (1970). **Motivation and Personality.** 2 nd ed. New York : Harper and Row.
- Vroom, V.H. (1964). **Work and Motivation.** New York : John Wilcy & Sons.
- Yamane, Taro. (1970). **Statitics : An Introductory Analysis.** 2 nd ed. Tokyo : John
 Weatherhill.