

บรรณานุกรม

- กรชวัล หอมไกรลาศ. (2546). **รูปแบบการสื่อสารกับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานรัฐวิสาหกิจในสังกัดกระทรวงคมนาคม**. วิทยานิพนธ์นิเทศศาสตรมหาบัณฑิต (ประชาสัมพันธ์). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.
- กรมพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน.(2550). **รวมกฎหมายระเบียบที่เกี่ยวข้องกับกรมพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน**. กรุงเทพฯ : กรมฯ.
- กัลลิดเพชร ปัญญาพัฒนศักดิ์. (2548). **ความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมการประชุมกลุ่มครอบครัวและชุมชน : ศึกษากรณีสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนกรุงเทพมหานคร**. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (การบริหารงานยุติธรรม). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- เกษมสันต์ อัมพันธ์. (2547). **สภาพการดำเนินงานของสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนเขต 4 ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ**. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (นโยบายสาธารณะ). มหาสารคาม : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. ถ่ายเอกสาร.
- จิตตินันท์ เฉชะคุปต์. (2543). **จิตวิทยาการบริการ เอกสารการสอนวิชาชุดการบริหาร**. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- นัตยาพร เสมอใจ. (2545). **พฤติกรรมผู้บริโภค**. กรุงเทพฯ : เอ็กซ์เปอร์เน็ท.
- ชนะ กล้าชิงชัย. (2544). **ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารไทยพาณิชย์ สาขาบึงบูรพ์ จังหวัดศรีสะเกษ**. กรุงเทพฯ : ธนาคารไทยพาณิชย์.
- ดลยา วุฒิวิวัฒน์กุล. (2544). **ความพึงพอใจในการทำงานและพฤติกรรมกาให้บริการของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการ ธนาคารออมสินสำนักพหลโยธิน**. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (จิตวิทยาอุตสาหกรรม). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- ดลฤดี ศรีม่วง. (2541). **ประสิทธิผลในการให้บริการของศูนย์บริการรถยนต์อีโนในเขตกรุงเทพมหานคร**. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (การตลาด). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกริก. ถ่ายเอกสาร.
- ธีรกิติ นวรัตน์ ณ อยุธยา. (2549). **การตลาดบริการแนวคิดและกลยุทธ์**. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

- นพดล สุขะ. (2547). **ทักษะของญาติและผู้เกี่ยวข้องต่อการให้บริการเยี่ยมเยียนผู้ต้องขังในเรือนจำกลางเชียงใหม่**. การค้นคว้าอิสระ รัฐศาสตรมหาบัณฑิต (การเมืองการปกครอง). เชียงใหม่ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. ถ่ายเอกสาร.
- นันทชัย ปัญญาสุรฤทธิ์. (2541). **ความพึงพอใจของประชาชนในบริการของสถานีตำรวจนครบาลเมืองที่ อำเภอเมือง จังหวัดสุรินทร์**. วิทยานิพนธ์เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาการเศรษฐกิจ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- พรทิพย์ สัจจาลักษณ์. (2550). **ผลการดำเนินงานของศูนย์ฝึกและอบรมเด็กและเยาวชนเขต 7 จังหวัดเชียงใหม่**. การศึกษาค้นคว้าอิสระ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (รัฐประศาสนศาสตร์). เชียงใหม่ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่. ถ่ายเอกสาร.
- ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ. (2540). **สถิติวิทยาทางการวิจัย**. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น.
- สมชาย กิจบรรจง. (2543). **ยุทธวิธีบริการครองใจลูกค้า**. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- สุนันท์ บุญวโรดม. (2543). **การปรับเปลี่ยนของธนาคารพาณิชย์ในภาวะวิกฤตเศรษฐกิจศึกษากรณีธนาคารไทยพาณิชย์ในเขตอำเภอเมืองขอนแก่น**. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (การบริหารพัฒนา). ขอนแก่น : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น. ถ่ายเอกสาร.
- สุนันตสา คนตรีไทย. (2548). **ปัจจัยด้านการตลาดบริการที่สัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์บริการซ่อมรถยนต์โตโยต้า เขตถนนทบุรี**. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (การตลาด). พระนครศรีอยุธยา : มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา. ถ่ายเอกสาร.
- อดุลย์ จาตุรงค์กุล. (2543). **การบริการการตลาด กลยุทธ์และยุทธวิธี**. (ฉบับปรับปรุงครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- อภิวัฒน์ จันตะณี. (2550). **การใช้สถิติสำหรับวิจัยธุรกิจ**. พระนครศรีอยุธยา : มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.
- อุไรพร เหมือนเมืองน่วม. (2547). **ความคาดหวังของผู้ปกครองต่อบทบาทของเจ้าหน้าที่ในสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน จังหวัดนครปฐม**. สารนิพนธ์สังคมสงเคราะห์ศาสตรมหาบัณฑิต (สังคมสงเคราะห์). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.

Millett, John D. (1954). **Management in the Public Service : The Quest for Effective Performance.** New York : McGraw-Hill.