

บรรณานุกรม

- กรมที่ดิน, กองแผนงาน. (2557) แผนการปฏิบัติการกรมที่ดิน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2557
แผนการให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดิน. กรุงเทพมหานคร: ม.ป.ท.
- กมลพรรณ พวงคำ. (2550). ความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการสำนักงานที่ดิน
จังหวัดนนทบุรี สาขาปากเกร็ด. วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัย
ราชภัฏพระนคร.
- กุลชน ธนาพงศธร. (2537).ประโยชน์และการบริหารใน เอกสารการสอนชุดวิชาการบริหารงาน
บุคคล. หน่วยที่ 1-8. (พิมพ์ครั้งที่ 7). นนทบุรี : สำนักพิมพ์
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (2551). แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย
(พ.ศ.2551 - พ.ศ.2555). กรุงเทพฯ: การกิจการเผยแพร่และสนับสนุนการมีส่วนร่วม
ในการพัฒนาระบบราชการ สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ.
- กนิดา แสนสงค์และคณะ. (2553). การแก้ไขปัญหาการออกหนังสือแสดงสิทธิในที่ดินจาก หลักฐาน
ส.ค. 1. โรงเรียนนักบริหารงานที่ดินระดับสูง. กรุงเทพฯ : กรมที่ดิน
กระทรวงมหาดไทย.
- จาริณี อิศรางกูร ณ อยุธยา. (2559) ได้ศึกษาความพึงพอใจและพฤติกรรมการบริโภคขนมไทยของ
ลูกค้าชาวไทย ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร.การค้นคว้าอิสระ สาขาวิชาการจัดการ
อุตสาหกรรมบริการและการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- จรัส โพธิ์จันทร์. (2533). ความพึงพอใจในการทำงานของอาจารย์วิทยาลัยพยาบาลในภาคเหนือ.
วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต. สาขาวิชาบริหารการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย,
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร.
- ชัยวัฒน์ คุณทกิจ และคณะ. (2545). ปัญหาและการแก้ไข ระเบียบ วิธีปฏิบัติงานที่ เกี่ยวกับการ
ให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดิน : ศึกษากรณีการออกโฉนดที่ดิน เฉพาะราย.
โรงเรียนนักบริหารงานที่ดินระดับสูง. กรุงเทพฯ : กรมที่ดิน กระทรวงมหาดไทย.
- ชรัต พิริยะวัฒน์. (2550). ความพึงพอใจของผู้เดินทางด้วยรถโดยสารประจำทางและการยอมรับ
ของผู้เดินทางต่อระบบขนส่งสาธารณะแบบก้าวหน้าในกรุงเทพมหานคร.วิทยานิพนธ์
ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต คณะวิศวกรรมศาสตร์ สาขาวิศวกรรมโยธา จุฬาลงกรณ์
มหาวิทยาลัย.

บรรณานุกรม

- ชัยวัฒน์ ชัยศิริพร. (2557). ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทย ที่มีต่อโรงแรมขนาด 3 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ชัยอนันต์ สมุทรวณิช. (2536). ปัญหาการพัฒนาทางการเมือง. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ตระกูล มีชัย. (2543). รายงานการศึกษาประเมินความก้าวหน้าของการกระจายอำนาจในประเทศ ส่วนแรกผลการสำรวจสถานภาพและพัฒนาการกระจายอำนาจและการปกครองท้องถิ่นในประเทศไทย นนทบุรี. วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น สถาบันพระปกเกล้า. กรุงเทพฯ: วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น.
- หัตถ์ ฐานะกุลปริทัศน์. (2552). คู่มือจัดองค์ความรู้มาตรฐานการให้บริการ สำนักการศึกษา ต่อเนื่อง. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- ธวัช ศรีเฉลิม. (2550). การพัฒนาระบบการให้บริการให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชน ผู้รับ บริการ : กรณีศึกษาสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่สาขาสันป่าตอง. ปริญญา มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- นภาพร สุนาสวน. (2559). ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อสินค้าและบริการของร้านเซเว่น อีเลฟเว่น และร้านแฟมิลีมาร์ทในจังหวัดนครปฐม ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2545). การวิจัยเบื้องต้น. (พิมพ์ครั้งที่ 7). กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น.
- ประทีป เจริญพร.(2558). หัวข้อ บรรยายพิเศษ 18 พฤษภาคม 2558, ผู้ทรงคุณวุฒิด้านการบริหารจัดการที่ดิน.
- พรนิชา จันกลิ่น. (2559). ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้มารับบริการ ในงานด้านการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมของ สำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรี สาขาปากเกร็ด. รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีปทุม
- ไพโรพนา ศรีเสน. (2544). ความคาดหวังของผู้รับบริการต่อคุณภาพบริการในผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลศิริราช คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล. วิทยานิพนธ์พัฒนาบริหารศาสตรมหาบัณฑิต สาขาพัฒนาสังคม บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

บรรณานุกรม

- พงศ์นาคินทร์ เกิดทรัพย์. (2557). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดิน กรุงเทพมหานคร สาขาบางกอกน้อย. วิทยานิพนธ์, มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์.
- พรรณราย จิตเจนการ. (2558). ความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ ออมทรัพย์สหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจการไฟฟ้านครหลวง จำกัด. บริหารธุรกิจ มหาวบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ทศพร พิษะระ. (2554). ความต้องการพัฒนาตนเองของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต, สาขาวิชาการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์, บัณฑิต วิทยาลัย, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- พิทักษ์ ตรีชัย. (2551). ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของ กรุงเทพมหานคร: ศึกษากรณี สำนักงานเขตยานนาวา. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท สถาบัน บัณฑิตพัฒนศาสตร์.
- จิตยา บวรวัฒนา. (2552). ทฤษฎีองค์การสาธารณะ (พิมพ์ครั้งที่ 11). กรุงเทพมหานคร: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- เทพศักดิ์ บุญรัตน์พันธ์. (2554). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการสร้างประสิทธิผลของการนำนโยบายการ ให้บริการแก่ประชาชนไปปฏิบัติ: กรณีศึกษาสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาการบริหารการพัฒนา, บัณฑิต วิทยาลัย สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. (2559). เจตคติและความพึงพอใจในการบริหาร. กรุงเทพมหานคร : ชวนพิมพ์.
- รัชชา กุลวานิชไชยนันท์. (2535). ความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อบริการทางการแพทย์:ศึกษา เฉพาะกรณีผู้ประกันตนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล. กรุงเทพมหานคร: สำนักงานประกันสังคม.
- ยุพิน วรรณทวี. (2559). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดิน จังหวัดร้อยเอ็ด. สาขาวิชารัฐศาสตร์ การปกครอง .มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด.

บรรณานุกรม

- วราภรณ์ บุตรพรหม.(2547). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแวง อำเภอโพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด.วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- วรรษยา ศิริวัฒน์. (2553). การพัฒนาระบบราชการ **Bureaucratic development**. กรุงเทพฯ: คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- วชิรวัฒน์ เตียงบุญ.(2549). ความพึงพอใจของประชาชนในบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดสมุทรสาคร วิทยานิพนธ์ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- วีระพงษ์ เถกิมจิระรัตน์. (2543). คุณภาพในงานบริการ. (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพฯ : สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย - ญี่ปุ่น).
- วิลาวัลย์ พุดติ. (2552). ความคาดหวังของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัดกาญจนบุรี. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล.
- วิชญ์ธรรมนารถ สุวรรณโกตา. (2556). ปัญหาและอุปสรรคของการออกโฉนดที่ดินในจังหวัดภูเก็ต. กรุงเทพมหานคร: สถาบันพัฒนาข้าราชการฝ่ายตุลาการศาลยุติธรรม สำนักงานศาลยุติธรรม.
- วิภาวี ชาติษฐ์.(2559) ความพึงพอใจของผู้มารับบริการต่อคุณภาพบริการแผนกจ่ายยาผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเจ้าพระยามรราช จังหวัดสุพรรณบุรี, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- วิมลสิทธิ์ หรยางกูร. (2549). พฤติกรรมมนุษย์กับสภาพแวดล้อม. (พิมพ์ครั้งที่ 6). กรุงเทพมหานคร : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วิชัย กาญจนสุวรรณ และธงชัย เนตรวชิรกุล. (2553). ปัญหาการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ที่ดินในการออกโฉนดที่ดิน ที่เกี่ยวข้องกับพระราชบัญญัติวิธีปฏิบัติราชการทางปกครอง พ.ศ.2539 กรณีศึกษา: สำนักงานที่ดินในจังหวัดสงขลา คณะวิทยาการจัดการ ภาควิชารัฐประศาสนศาสตร์ : มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- ศัญฉิวรรณ วิยาภรณ์. (2550). ศึกษาความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการบริหารงานของโรงเรียน อนุบาล เมืองใหม่ชลบุรีสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี. วิทยานิพนธ์ปริญญา ครุศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยบูรพา.

บรรณานุกรม

- ศิรินารถ บัวสอน.(2548). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะของตำบล
 จัตุรพักตรพิมาน อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด วิทยานิพนธ์ ศศ.ม
 มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- ศิริพร มงคลรัตนศิริ.(2559). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของธนาคาร
 กรุงเก่า จำกัด(มหาชน). ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ
 มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์.
- สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาธนบุรี .(2562) รายงานการดำเนินงานประจำปี. ม.ป.ท.
- สุวัฒน์ คงแป้น.(2557). 12 กรณีศึกษาสู่ความมั่นคงในที่ดินพื้นที่รูปธรรมการจัดการที่ดิน
 แนวใหม่ชุมชน ท้องถิ่นจัดการตนเอง. กรุงเทพฯ : สำนักสื่อสารการพัฒนา สถาบัน
 พัฒนาองค์การชุมชน สาขาวิชาการผังเมือง คณะสถาปัตยกรรมและการผังเมือง
 มหาวิทยาลัยรังสิต และสถาบันพัฒนาองค์กร ชุมชน.
- สุเทพ สุขสว่าง. (2558). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูในโรงเรียนขยายโอกาสทาง
 การศึกษาสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดขอนแก่น. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต
 มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- สุกันยา เนื่องจำนงค์. (2553). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนและ
 บัตรประจำตัวประชาชน ของสำนักงานทะเบียนอำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี.
 มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สุนันทา ทวีผล. (2550). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านให้คำปรึกษา
 แนะนำปัญหาด้านกฎหมายของสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายช่วยเหลือทางกฎหมาย
 (สคช.). ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป,
 วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สุพิณ เกชาคุปต์. (2544). รัฐศาสตร์-การบริหาร: รวมบทความวิชาการ. กรุงเทพฯ :
 คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- เสาวนีย์ ฤทธิ์รุ่ง. (2545). ความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์
 ครูกาฬสินธุ์ จำกัด อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์. รายงานการศึกษาปัญหาพิเศษ บธ.ม.
 มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

บรรณานุกรม

- เสาวภาคย์ ปฐมพฤษ์วงษ์.(2558). ความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนต่อการบริหารงานของโรงเรียนในอำเภอเขาสมิง. คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สาโรช ไชยสมบัติ.(2543). ความพึงพอใจในการทำงานของครูอาจารย์โรงเรียนมัธยมศึกษาสังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดร้อยเอ็ด. ปรินญาณิพนธ์ กศ.ม. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มหาสารคาม.
- สง่า ภู่นรงค์. (2540). ความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของศึกษาธิการอำเภอตามอำนาจหน้าที่ของ สำนักงานศึกษาธิการอำเภอ และความพึงพอใจของข้าราชการสำนักงาน ศึกษาธิการในเขตการศึกษา 7. วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต.
- สมพร ตั้งสะสม. (2556). ศึกษาความพึงพอใจของผู้ประกันตนเองในเขตกรุงเทพมหานครที่มีต่อบริการทางการแพทย์ ภายใต้ พ.ร.บ. ประกันสังคม พ.ศ. 2533: กรณีประสบอันตรายหรือเจ็บป่วยอันมิใช่เนื่องจากการทำงาน. ภาคนิพนธ์ คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- อนง สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อุดลพัฒน์กิจ. (2548). จิตวิทยาการบริการ (Service Psychology Comprehension Strategies and Trend). กรุงเทพฯ : เพรส แอนด์ดีไซน์.
- อมรรัตน์ บุญภา. (2557). ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลพวาอำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี.งานนิพนธ์การศึกษารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต,สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน,วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- อัญชี่ ดุสิตสุทธิรัตน์. (2559). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ.ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการ บริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี.

BIBLIOGRAPHY

- Fitzgerald R. M. & Durant, F. (1980). **Citizen Evaluations and Urban Management: Service Delivery in an Era of Protest.** *Public Administration Review*, 40(6), 585-594.
- Harris, G. Montagu. (1984). **Comparative Local Government.** London : Hutchinson's University Library.
- Herzberg, F. (1959). **The Motivation of Work.** 2nd ed. New York : John Valley.
- Holloway, William V. (1959). **State and Local Government in the United States.** New York : McGraw- Hill.
- Kotler, Philip. (1997). **Marketing Management : Analysis, Planning, Implementation and Control.** 9th ed. New Jersey : A Simon & Schuster Company.
- Maslow, Abraham H. (1970). **Motivation and Personality.** New York : Harper and Row.
- Millet, John D. (1954). **Management in Public Services : The Quest of Effective Performance.** New York : McGraw – Hill.
- Morse, N.C. (1955). **Satisfaction in the White Collar Job.** Michigan : University of Michigan Press.
- Parasuraman, A. & Berry, L. L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. **Journal of Marketing**, 1: 44.