

บรรณานุกรม

- กรมที่ดิน, กองแผนงาน.(2557) แผนการปฏิบัติการกรมที่ดิน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2557
แผนการให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดิน. กรุงเทพมหานคร: ม.ป.ท.
- กมลพรรณ พวงคำ. (2550). ความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการสำนักงานที่ดิน
จังหวัดนนทบุรี สาขาปากเกร็ด. วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัย
ราชภัฏพระนคร.
- กุลธน ธนาพงศธร.(2537). ประโยชน์และการบริหารใน เอกสารการสอนชุดวิชาการบริหารงาน
บุคคล. หน่วยที่ 1-8. (พิมพ์ครั้งที่ 7). นนทบุรี : สำนักพิมพ์
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราชา.
- คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (2551). แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย
(พ.ศ.2551 - พ.ศ.2555). กรุงเทพฯ: ภารกิจเผยแพร่และสนับสนุนการมีส่วนร่วมใน
การพัฒนาระบบราชการ สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ.
- คนิดา 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.
- ชรัต พิริยะวัฒน์. (2550). ความพึงพอใจของผู้เดินทางด้วยรถโดยสารประจำทางและการยอมรับ
ของผู้เดินทางต่อระบบขนส่งสาธารณะแบบก้าวหน้าในกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์
ปริญญาโทมหาบัณฑิต คณะวิศวกรรมศาสตร์ สาขาวิศวกรรมโยธา จุฬาลงกรณ์
มหาวิทยาลัย.
- ชัยวัฒน์ ตุนทกิจ และคณะ. (2545). ปัญหาและการแก้ไข ระเบียบ วิธีปฏิบัติงานที่ เกี่ยวกับการ
ให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดิน : ศึกษากรณีการออกโฉนดที่ดิน เฉพาะราย.
โรงเรียนนักบริหารงานที่ดินระดับสูง. กรุงเทพฯ : กรมที่ดิน กระทรวงมหาดไทย.

บรรณานุกรม

- ชัยวัฒน์ ชัยสิริพร.(2557). ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทย ที่มีต่อโรงแรมขนาด 3 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ชัยอนันต์ สมุทรวณิช. (2536). ปัญหาการพัฒนาทางการเมือง กรุงเทพมหานคร: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ตระกูล มีชัย. (2543). รายงานการศึกษาประเมินความก้าวหน้าของการกระจายอำนาจในประเทศ ส่วนแรกผลการสำรวจสถานภาพและพัฒนาการกระจายอำนาจและการปกครองท้องถิ่นในประเทศไทย นนทบุรี. วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น สถาบันพระปกเกล้า. กรุงเทพฯ: วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น.
- ทันดร ธนะกุลบริภัณฑ์. (2552). คู่มือจัดองค์ความรู้มาตรฐานการให้บริการ สำนักงานการศึกษา ต่อเนื่อง. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- 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. หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. 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 มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ทศพร พิษะระ. (2554). ความต้องการพัฒนาดตนเองของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต, สาขาวิชาการพัฒนาศาสตร์พยาบาลมนุษย, บัณฑิต วิทยาลัย, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- พิทักษ์ ตรีษทิบ. (2551). ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของ กรุงเทพมหานคร: ศึกษากรณี สำนักงานเขตยานนาวา. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท สถาบัน บัณฑิตพัฒนศาสตร์.
- พิทยา บวรวัฒนา. (2552). ทฤษฎีองค์การสาธารณะ.(พิมพ์ครั้งที่ 11). กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- เทพศักดิ์ บุญยรัตน์พันธ์. (2554). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการสร้างประสิทธิผลของการนำนโยบายการ ให้บริการแก่ประชาชนไปปฏิบัติ: กรณีศึกษาสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาการบริหารการพัฒนา, บัณฑิต วิทยาลัย สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. (2559) เจตคติและความพึงพอใจในการบริหาร. กรุงเทพฯ : ชวนพิมพ์.
- รัชยา กุลวานิชไชยนันท์. (2535). ความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อบริการทางการแพทย์:ศึกษา เฉพาะกรณีผู้ประกันตนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล. กรุงเทพฯ : สำนักงาน ประกันสังคม.
- ยุพิน วรรณทวี. (2559). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดิน จังหวัดร้อยเอ็ด. สาขาวิชารัฐศาสตร์ การปกครอง ,มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด.

บรรณานุกรม

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

บรรณานุกรม

- ศิรินารด บัวสอน.(2548). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะของตำบล
 จัตุรพักตรพิมาน อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม
 มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- ศิริพร มงคลรัตนศิริ.(2559).ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของธนาคาร
 กรุงเทพจำกัด(มหาชน). ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ
 มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตน โกสินทร์.
- สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขานนทบุรี .(2562). รายงานการดำเนินงานประจำปี. ม.ป.ท.
- สุวัฒน์ คงแป้น. (2557). 12 กรณีศึกษาสู่ความมั่นคงในที่ดินพื้นที่รูปธรรมการจัดการที่ดิน
 แนวใหม่ชุมชน ท้องถิ่นจัดการตนเอง. กรุงเทพฯ : สำนักสื่อสารการพัฒนา สถาบัน
 พัฒนาองค์กรชุมชน สาขาวิชาการผังเมือง คณะสถาปัตยกรรมและการผังเมือง
 มหาวิทยาลัยรังสิต และสถาบันพัฒนาองค์กร ชุมชน.
- สุเทพ สุขสว่าง. (2558). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูในโรงเรียนขยายโอกาสทาง
 การศึกษาสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดขอนแก่น. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต
 มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- สุกันยา เนื่องจำนงค์. (2553). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนและ
 บัตรประจำตัวประชาชน ของสำนักงานทะเบียนอำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี.
 มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สุนันทา ทวีผล. (2550). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านให้คำปรึกษา
 แนะนำปัญหาด้านกฎหมายของสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายช่วยเหลือทางกฎหมาย
 (สคช.). ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป,
 วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สุพิน เกชาคุปต์. (2544). รัฐศาสตร์-การบริหาร: รวมบทความวิชาการ. กรุงเทพมหานคร: คณะ
 รัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- เสาวนีย์ ฤทธิรุ่ง. (2545). ความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์
 ครูกาฬสินธุ์ จำกัด อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์. รายงานการศึกษาปัญหาพิเศษ บธ.ม.
 มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

บรรณานุกรม

- เสาวภาคย์ ปฐมพฤษ์วงษ์. (2558). ความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนต่อการบริหารงานของโรงเรียนในอำเภอเขาสมิง. คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สาโรช ไสยสมบัติ. (2543). ความพึงพอใจในการทำงานของครูอาจารย์โรงเรียนมัธยมศึกษาสังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดร้อยเอ็ด. ปรินญาณีพนธ์ กศ.ม. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มหาสารคาม.
- สง่า ภู่อรงค์. (2540). ความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของศึกษานิเทศก์อำเภอตามอำนาจหน้าที่ของ สำนักงานศึกษานิเทศก์อำเภอ และความพึงพอใจของข้าราชการสำนักงานศึกษานิเทศก์ในเขตการศึกษา 7. วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต.
- สมพร ตั้งสะสม. (2556). ศึกษาความพึงพอใจของผู้ประกันตนเองในเขตกรุงเทพมหานครที่มีต่อบริการทางการแพทย์ ภายใต้ พ.ร.บ. ประกันสังคม พ.ศ. 2533: กรณีประสบอันตรายหรือเจ็บป่วยอันมิใช่เนื่องจากการทำงาน. ภาคนิพนธ์ คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒน บริหารศาสตร์.
- อนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อดุลพัฒน์กิจ. (2548). จิตวิทยาการบริการ (Service Psychology Comprehension Strategies and Trend). กรุงเทพฯ : เพรส แอนด์ดีไซน์.
- อมรรัตน์ บุญภา. (2557). ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลพวาอำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี. งานนิพนธ์การศึกษารัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต,สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน,วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- อัญชลี 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.