

บรรณานุกรม

- จิตตินันท์ เดชะคุปต์. (2539). ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับจิตวิทยาการบริหาร. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- ฉัตยาพร เสมอใจ. (2547). การจัดการและการตลาดบริการ. กรุงเทพฯ: ส.เอเชียเพรส.
- ชื่นพุกษา สุโรจน์รัตน์ (2558) ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อบัตรเก็บค่าผ่านทางพิเศษแบบอัตโนมัติ (Easy Pass) ของ ประชาชนในกรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระเป็นหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ชนันท์พร วงศ์กำแหง (2558). ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการระบบเก็บค่าผ่านทางพิเศษอัตโนมัติของผู้บริโภคในสายทางพิเศษศรีรัช. ปริญญาเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ดวงอุมา โพธิ์วัฒน. (2551). การมีส่วนร่วมของสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลที่มีต่อการบริหารงานพัฒนาท้องถิ่น : กรณีศึกษาอำเภอพนาจังหวัดอำนาจเจริญ. วิทยานิพนธ์ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต , คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.
- เทพศักดิ์ บุญรัตน์พันธ์. (2554). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการสร้างประสิทธิผลของการนำนโยบายการให้บริการแก่ประชาชนไปปฏิบัติ: กรณีศึกษาสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาการบริหารการพัฒนา, บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- นพมาศ ชีรเวทิน. (2549). จิตวิทยาสังคมกับชีวิต. กรุงเทพฯ : พิมพ์ลักษณ์
- นฤมล ศีลา. (2554). ความคิดเห็นของประชาชนต่อการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลเนินทราย อำเภอเมือง จังหวัดตราด. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- นวพร จารุมณี (2561). การจัดการความปลอดภัยการจราจรทางถนน เพื่อรองรับการเข้าสู่ประชาคมอาเซียนของอำเภอปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน. วิทยานิพนธ์ หลักสูตรสาธารณสุขศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่.
- บุญชม ศรีสะอาด.(2545). การวิจัยเบื้องต้น. (พิมพ์ครั้งที่ 7). กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น.

บรรณานุกรม

- ปลาพินท์ ภาษยะวรรณ. (2555). ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการใช้บริการระบบเก็บค่าผ่านทางอัตโนมัติในเขตกรุงเทพมหานคร. สารนิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรังสิต.
- ปลานันท์ ปรารมภ์.(2554). ทักษะของผู้ใช้ทางพิเศษต่อการตรวจจับความเร็ว. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- พรพิมล คงนิม.(2554). ศึกษาเรื่องความพึงพอใจและความต้องการของลูกค้าที่ได้รับการบริการจากบริษัท เอ็ม.เอช.อี-ดีแมก (ที) จำกัด. สารนิพนธ์หลักสูตรปริญญาการศึกษาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาการแนะแนว มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- พรพิมล สุขตาม (2558) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ที่ว่าการอำเภอไทรน้อย จังหวัดนนทบุรี. รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีปทุม
- พิภพ อุดม. (2537). การตลาดสำหรับธนาคาร. วารสารบริหารธุรกิจ, 17(66).
- ยุพาพร ดอนจัน. (2557). ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บัตร Easy Pass ประชากรเขตกรุงเทพมหานครของกลุ่ม Generation X. สารนิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัย รังสิต.
- รัตติกร รอดมณี. (2554). ความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มอิทธิพลกับการใช้บริการด้านเก็บเงินแบบไฮเทค (Easy Pass) ของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- รัฐพงศ์ วงษ์สูง (2558). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการใช้บัตร EASY PASS ของประชากรในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล. การค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- เลื่อมใส ใจแจ้ง.(2546). สมาคมสันติบาตรเทศบาลแห่งประเทศไทย . กรุงเทพฯ บพิธการพิมพ์.
- วรสรณ์ ศุภเจียรพันธ์ (2558).ศึกษาการตัดสินใจเลือกใช้บริการระบบเก็บค่าผ่านทางพิเศษอัตโนมัติ (Easy Pass) .การค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- วิลาวัลย์ พุดติ. (2552). ความคาดหวังของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัดกาญจนบุรี.วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิตบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล.

บรรณานุกรม

- สุวิทย์ วัฒนสุข (2559). ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานจราจรของตำรวจจราจร
สถานีตำรวจภูธรเมืองนครศรีธรรมราช จังหวัดนครศรีธรรมราช. วิทยานิพนธ์
มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตนครศรีธรรมราช
- สุนันทา ทวีผล. (2550). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านให้คำปรึกษา
แนะนำปัญหาด้านกฎหมายของสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายช่วยเหลือทางกฎหมาย 3
(สคช.). ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป,
วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สุระ ประวันทา. (2556). ทักษะการใช้ทางหลวงชนบทอย่างปลอดภัยในเขตพื้นที่เทศบาล
เมืองบัวใหญ่ อำเภอบัวใหญ่ จังหวัดนครราชสีมา สาขาวิชาวิศวกรรมโยธา สำนัก
วิชาวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี.
- สุริยะ วิริยะสวัสดิ์. (2530). พฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่องค์การราชการกับปัจจัย
สภาพแวดล้อมในเขตเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์. วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการบริหารรัฐกิจ, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สุพัตรา สุภาพ. (2545). สังคมวิทยา. (พิมพ์ครั้งที่ 21). กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- อนงก์ สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อุดลพัฒน์กิจ. (2548). จิตวิทยาการบริการ (Service
Psychology Comprehension Strategies and Trend). กรุงเทพฯ: เพรส แอนด์ดีไซน์.
- อนงค์ลักษณ์ สมแพง. (2560). การปรับเปลี่ยนกระบวนการทัศนกับนโยบายความปลอดภัยในการ
ใช้รถใช้ถนน. นิเทศศาสตร์และนวัตกรรมการจัดการ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

BIBLIOGRAPHY

- Best, J.W. (1977). **Research in Education**. (3rd). New Jersey : Prentice Hall.
- Good, Carter V. (1973). **Dictionary of Education**. New York : McGraw – Hill Book Company.
- Isaak, A.C. (1981). **Scope and Methods of Political Science : An Introduction to the Methodology of political Inquiry**. (3rd ed). Illinois : Dorsey.
- Oskamp, S. (1977). **Attitudes and Opinions**. New Jersey : Prentice – Hall.
- Remmer, H.H. (1954). **Introduction to Opinion and Attitude**. New York : Harper.
- Kotler, Philip. (1997). **Marketing Management : Analysis, Planning, Implementation and control**. 9th ed. New Jersey : A Simon & Schuster Company.
- 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.
- Feldman, M. P. (1971). **Psychology in the Industrial Environment**. London: Butter Worth.
- Harris, G. Montagu. (1984) **Comparative Local Government**. London : Hutchinson's University Library.
- Holloway, William V. (1959) **State and Local Government in the United States**. New York : McGraw- Hill.
- 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, p. 44.
- Yamane, T. (1973.) **Statistic: An Introductory Analysis**. (3rd ed.). New York: Harper and Row.