

บรรณานุกรม

- กมล ขอบใจ. (2549). ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานตำรวจในสังกัด ตำรวจภูธรจังหวัดชลบุรี. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขา การบริหารการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- กรมทางหลวง. (2551). รายงานประจำปี 2551 ของกรมทางหลวง. กรุงเทพฯ: กระทรวงคมนาคม.
- _____. (2554). เอกสารรายงานสรุปปริมาณการจราจร รายได้ค่าธรรมเนียมผ่านทาง และผลการปฏิบัติงานบริการแก่ผู้ใช้ทางหลวงพิเศษ ฯ ประจำปีเดือนเมษายน 2554. กรุงเทพฯ: กระทรวงคมนาคม.
- _____. (2555). แผนยุทธศาสตร์กรมทางหลวง พ.ศ. 2555-2559. กรุงเทพฯ: กระทรวงคมนาคม.
- กองทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง กรมทางหลวง. (2555). แผนยุทธศาสตร์กรมทางหลวง. วันที่ค้น ข้อมูล 10 กันยายน 2555, เข้าถึงได้จาก [http:// www.motorway.go.th](http://www.motorway.go.th)
- กิตติมา ปรีดิolk. (2524). ทฤษฎีบริหารองค์กร. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- กาญจนา แก้วเทพ. (2547). การวิเคราะห์สื่อ: แนวคิดและเทคนิค. กรุงเทพฯ: Higher Press.
- กานต์ ทุนใจ. (2542). ความคิดเห็นของประชาชนต่อการขึ้นค่าผ่านทางพิเศษ เดือนกันยายน 2541. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการบริหารองค์กร, คณะศิลปศาสตร์, มหาวิทยาลัยเกริก.
- คณิต ดวงหัตติ. (2538). สุขภาพจิตกับความพึงพอใจในงานของข้าราชการตำรวจชั้นประทวนใน เขตเมืองและเขตชนบทของจังหวัดขอนแก่น. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร มหาบัณฑิต, สาขารัฐประศาสนศาสตร, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- จันทร์เพ็ญ ตูเทศนันท์. (2542). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการดำเนินงานของสถานธนา ฑูบาลในประเทศไทย. วิทยานิพนธ์สังคมสงเคราะห์ศาสตรมหาบัณฑิต, สาขานโยบาย สาธารณะ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- จารุรินทร์ กุลนันท์. (2549). การศึกษาความพึงพอใจการใช้บริการเรือโดยสารท่องเที่ยว ใน เส้นทางแหลมงอบ-เกาะช้าง. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิทยาศาสตร สิ่งแวดล้อม, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- จิตตินันท์ เดชะคุปต์. (2543). จิตวิทยาการบริหารอุตสาหกรรมท่องเที่ยว. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ณัฐวัชร กาญจนธนากุล. (2547). ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการใช้บริการเรือเฟอร์รี่:

กรณีศึกษา เกาะสมุย จ.สุราษฎร์ธานี. วิทยานิพนธ์การจัดการมหาบัณฑิต, สาขาบริหารธุรกิจ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์.

ดนัย เทียนพุฒ. (2543). การบริหารทรัพยากรบุคคลในทศวรรษหน้า. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

นงเยาว์ กิจที่พึ่ง. (2548). ความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการบนสถานีตำรวจภูธรในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาการจัดการทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.

บุญชม ศรีสะอาด และบุญส่ง นิลแก้ว. (2535). การอ้างอิงประชากรเพื่อใช้เครื่องมือแบบมาตราส่วนประมาณค่ากับกลุ่มตัวอย่าง. วารสารการวัดผลการศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มหาสารคาม, 3(1), 23-24.

พนารัตน์ เจริญราช. (2547). ความคิดเห็นของผู้ใช้ทางหลวงเขตควบคุมจังหวัดระยองต่อคุณภาพของทางหลวงและการให้บริการที่เกี่ยวข้อง. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขานโยบายสาธารณะ, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.

พิมลจรรย์ นามวัฒน์ และกิตติ วัฒนกุล. (2532). อำนาจและหน้าที่มนุษยสัมพันธ์. ใน เอกสารการสอนชุดวิชาความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการบริหาร หน่วยที่ 8-15. นนทบุรี: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

เพ็ญแข ศิริวรรณ, ชินนะพงษ์ บำรุงทรัพย์ และสุรเมศวร์ ฮาซิม. (2552). ความพึงพอใจต่อการให้บริการทางหลวงพิเศษ ปี 2551. วารสารวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี, 17(4), 21.

เพ็ญแข ศิริวรรณ และคณะ. (2551). สถิติเพื่อการวิจัย. กรุงเทพฯ: เท็กซ์ แอนด์ เจอร์นัลพับลิเคชั่น.

เพ็ญแข ศิริวรรณ และแสงหล้า ชัยมงคล. (2552). พฤติกรรมและความต้องการใช้ทางหลวงพิเศษของผู้ใช้บริการทางหลวงพิเศษหมายเลข 7 และ 9. วารสารวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี, 17(3), 15.

ภิกพ ตระกูลพานิชย์. (2547). ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจ สถานีตำรวจภูธรตำบลภูพิงคราชนิเวศน์ จังหวัดเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการเมืองและการปกครอง, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. (2539). จิตวิทยาการบริหาร (พิมพ์ครั้งที่ 3). นนทบุรี: สาขาวิชาคหกรรมศาสตร์, มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.

ราชบัณฑิตยสถาน. (2542). พจนานุกรม. กรุงเทพฯ: นิโออิงลิช.

- วันชัย บัวกิตติ. (2550). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศ ของ
องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาบริหารธุรกิจ,
บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- วิรุฬ พรรณเทวี. (2542). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของหน่วยงาน
กระทรวงมหาดไทยในอำเภอเมือง จังหวัดแม่ฮ่องสอน . วิทยานิพนธ์ปริญญา
วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาบริหารงานภาครัฐ, บัณฑิตวิทยาลัย,
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ศรกมล กุบ โลกกรวด. (2548). ความคาดหวังและการรับรู้ของผู้โดยสารชาวไทยต่อ คุณภาพ
การให้บริการของบริษัท ไทยแอร์เอเชีย จำกัด. ภาคนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต,
สาขาการจัดการบริการ, คณะวิทยาการจัดการ, มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.
- ศิริชัย สิริไปล์. (2547). ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการในการให้บริการ
ของเทศบาลเมืองมหาสารคาม ศึกษาเฉพาะกรณีการโยธาสาธารณะ การสาธารณสุข
และสิ่งแวดล้อม. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาสังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา,
บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- ศิริพร โชติพัฒนา. (2549). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถไฟใต้ดินสายเฉลิมรัชมงคล.
วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาบริหารธุรกิจ, บัณฑิตวิทยาลัย,
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ศิริโสภาคย์ บุรพาเดชะ. (2528). จิตวิทยาธุรกิจ. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- สมโภชน์ อเนกสุข. (2552). วิธีการทางสถิติสำหรับการวิจัย (พิมพ์ครั้งที่ 3). ชลบุรี: กองบริการ
การศึกษา สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สำนักงานพัฒนาธุรกิจและอุตสาหกรรม. (2552). เรื่องการสำรวจความพึงพอใจและไม่พอใจของ
ผู้รับบริการของกรมทางหลวง ปีงบประมาณ พ.ศ. 2552. ขอนแก่น: คณะวิศวกรรมศาสตร์
มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- สำนักงานพัฒนาระบบบริหาร. (2553). คู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual) กระบวนการสนับสนุน
กรมทางหลวง. กรุงเทพฯ: สำนักงานพัฒนาระบบบริหาร.
- สิริวรรณ คานวนสินธุ์. (2548). การศึกษาความพอใจของผู้ใช้บริการเรือโดยสารคลองแสนแสบ.
สารนิพนธ์เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาเศรษฐศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย,
มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- สุทธิพันธ์ อรรถญาวส. (2552). ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้รถใช้ถนนในเขตเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด
ต่องานจราจรตำรวจภูธรเมืองร้อยเอ็ด. ปริญญานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต,
สาขารัฐศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

- สุธี ใบบัว. (2549). *ความพึงพอใจของประชาชน ต่อการใช้ทางหลวงหมายเลข 24*. วิทยานิพนธ์
รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขารัฐประศาสนศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย,
มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์.
- เสรี อุทิศ. (2542). *ความพึงพอใจต่องานจราจรสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองอุดรธานี ของผู้ใช้
ยานพาหนะในเขตเทศบาลอุดรธานี*. การศึกษาค้นคว้าอิสระการศึกษามหาบัณฑิต, สาขา
จิตวิทยาการให้คำปรึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- หทัยรัตน์ ประทุมสูตร. (2542). *ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพยาบาล โรงพยาบาลชุมชน
จังหวัดพิษณุโลก*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิทยาการแนะแนว,
บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.
- อมรทิพย์ อาจสมิตติ. (2549). *ทัศนคติและพฤติกรรมของผู้โดยสารที่มีต่อการใช้บริการ สายการบิน
ต้นทุนต่ำ*. ภาคนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาบริหารธุรกิจ, บัณฑิตวิทยาลัย,
มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี.
- อำพันธ์ ศรีกระจำง. (2544). *ความต้องการของประชาชนต่อการใช้ทางหลวงหมายเลข 3 สาย
ชลบุรี-พัทธยา*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขานโยบายสาธารณะ,
บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- Applewhite, P. B. (1965). *Organization Behavior*. New York: Prentice-Hal.
- Aday , L. N., & Andersen, R. (1978). Theoretical and methodological issues in sociological
studies of consumer satisfaction with medical care. *Social Science and Medicine*, 12,
28.
- Cronbach, L. J. (1990). *Essentials of Psychological Testing* (3th ed.). New York: Harper &
Collings.
- McGregor, D. (1960). *The Human Side of Enterprise*. New York : Mc Graw-Hill.
- Good, C. V. (1973). *Dictionary of Education* (3rd ed.). New York: McGraw-Hill.
- Hornby, A. F. (2000). *Advance Learner's Dictionary* (6th ed.). London, England: Oxford
University.
- Kano, N. (1984). Attractive quality and must-be quality. *Journal of the Japanese Society for
Quality Control* (in Japanese), 14(2): 39-48.
- Katz, & Gurevitch, (1983). On the use of mass media important things. *American Sociological
Review*, 38.
- Katz et al., Elihu. (1974). *Uses and Gratifications Research in a New Era*. New York: McGraw-
Hill

- Liker. (2004). *The Toyota Way*. New York: McGraw-Hill Education.
- McQuail, D. (1994). *Communication Theory*. London: SAGE publications Ltd.
- Morse, N. C. (1953). *Satisfactions in the White Collar Job*. Michigan: University of Michigan.
- Quirk, R. (1987). *Longman Dictionary of Contemporary English* (2nd ed.). London, England: Richard Clay.
- Schermehorn, J. (1984). *Managemen for Productivity*. New York: John Wiley & Sons.
- Shelly, M. W. (1975). *Responding to Social change*. Strondsburg, Penn.: Powden,Hutohison & Rose.
- Strauss. G. & Sayless. L. R. (1960). *Personnel: The Human Problems of Management*. New Jersey: Prentice-Hall.
- Swarbrooke, J. (1999). *Adventure Tourism: The new Frontier*. Oxford: Butterworth-Heinemann.
- Vroom, V. H. (1995). *Work and Motivation*. Harmondsworth, England: Penguin.
- Wolman, B. B. (1973). *Dictionary of behavioral science* . New York: Oxford University.

มหาวิทยาลัยบูรพา
Burapha University

ภาคผนวก