

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กมลลา เตียววณิชย์. (2541). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานจำหน่ายตั๋วกองการเดินรถภาคใต้บริษัท ขนส่ง จำกัด. ภาคนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาสังคม). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- กรรณิการ์ จันทร์แก้ว. (2538). ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของกรุงเทพมหานคร : ศึกษากรณีสำนักงานเขตประเวศ. ภาคนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาสังคม). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร
- กฤษณี โพธิ์ชนะพันธ์. (2542). ความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอกสถาบันโรคผิวหนัง. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (บริหารสาธารณสุข). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล. ถ่ายเอกสาร.
- กัลยา วาณิชย์บัญชา. (2540). การวิเคราะห์สถิติ : สถิติสำหรับการบริหารและการวิจัย. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- เกรียงเดช วัฒนวงษ์สิงห์. (2542). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของอำเภอด้านทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน. ภาคนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาสังคม). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- เกษม จันทร์แก้ว. (2540). การจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม. กรุงเทพฯ : โครงการสหวิทยาการบัณฑิตศึกษา สาขาวิทยาศาสตร์สิ่งแวดล้อม มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- จรวัยพร กุลอานวยชัย. (2538). ความพึงพอใจของผู้มารับบริการสังคมสงเคราะห์ของศูนย์บริการสาธารณสุข สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์สังคมศาสตรมหาบัณฑิต (สังคมศาสตร์). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- จิตตินันท์ เดชะคุปต์. (2544). จิตวิทยาการบริหาร เอกสารการสอนวิชาชุดการบริหาร. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- ฉัตรชัย ไชยทา. (2547). ความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร. ภาคนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาสังคม). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- ดารณี จงจิตศักดิ์ และ สุวรรณ อีหาญสู้. (2544). ความพึงพอใจของผู้โดยสารที่มีต่อการให้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศิลปกร. ถ่ายเอกสาร.

- เทพศักดิ์ บุญรัตนพันธ์. (2536). **ปัจจัยที่มีผลต่อการสร้างประสิทธิผลของการนำนโยบายการให้บริการแก่ประชาชนไปปฏิบัติ : กรณีศึกษาสำนักงานกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์พัฒนบริหารศาสตร์ดุสิตบัณฑิต (การบริการการพัฒนา).** กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- เทวินทร์ กองพร. (2541). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจนครบาลเมืองอุบลราชธานี ภายใต้โครงการโรงพักของเรา. ภาคนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาสังคม).** กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร
- ชนพร ชุมวรรฐายี. (2540). **ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการของสำนักงานสามัญศึกษาจังหวัด : ศึกษาเฉพาะกรณีจังหวัดอุบลราชธานี. ภาคนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาสังคม).** กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร
- ชนสิทธิ์ ปั้นประเสริฐ. (2543). **ความพึงพอใจของผู้โดยสารคนไทยที่มีต่อการให้บริการเที่ยวบินภายในประเทศของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน). ภาคนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาสังคม).** กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- ธีรวิทย์ ฉายภมร. (2544). **ภาพลักษณ์ความพึงพอใจและความภักดีของผู้บริโภคที่มีต่อร้านค้าปลีกสมัยใหม่. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (การโฆษณา).** กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.
- บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์. (2546). **สถิติวิเคราะห์เพื่อการวิจัย.** กรุงเทพฯ : จามจุรีโปรดักท์.
- บริษัท ขนส่ง จำกัด. (2547ก). **รายงานประจำปี.** กรุงเทพฯ : อักษรไทย (ฟ้าเมืองไทย).
- _____. (2547ข). **รายงานประจำปี งานจัดเก็บและข้อมูล กองพัฒนาธุรกิจ.** กรุงเทพฯ : อักษรไทย (ฟ้าเมืองไทย).
- _____. (2548). **รายงานประจำปี.** กรุงเทพฯ : อักษรไทย (ฟ้าเมืองไทย).
- _____. (2549). (ออนไลน์). แหล่งที่มา : http://www.dlt.go.th/bus_terminal/station.html.
- ประยูร กาญจนกุล. (2533). **กฎหมายปกครอง.** กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ประเสริฐ แก้วบุญเรือน. (2547). **ความพึงพอใจของชาวกรุงเทพมหานครต่อการให้บริการระบบขนส่งมวลชน : กรณีศึกษารถไฟฟ้าบีทีเอส. ภาคนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาสังคม).** กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.

- เปล่งศรี อิงคนันท์. (2526). ความพึงพอใจในการทำงานของบรรณรักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัย. วิทยานิพนธ์. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.
- พลอย ยี่บัว. (2541). ทักษะคติของผู้โดยสารที่มีต่อการบริการและสิ่งอำนวยความสะดวก ท่าอากาศยานกรุงเทพฯ. ภาคนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาสังคม). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- พิเชฐ สุกเดือน. (2544). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนเรือ : กรณีศึกษาสำนักงานเจ้าท่าภูมิภาคที่ 5 ตรัง. ภาคนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาสังคม). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- ล้วน สายยศ และ อังคณา สายยศ. (2536). เทคนิคการวิจัยการศึกษา. กรุงเทพฯ : ศูนย์ส่งเสริมวิชาการ.
- วรพงษ์ ภาเวศ. (2540). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองศรีสะเกษ ภายใต้โครงการโรงพักของเรา. ภาคนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (วิชาการวิเคราะห์และวางแผนการสังคม). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- วีระพงษ์ เกลิมจิระรัตน์. (2539). คุณภาพในงานบริการ. กรุงเทพฯ : สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยีไทย - ญี่ปุ่น.
- ศรันย์ ทิพย์บำรุง. (2544). ความพึงพอใจของผู้ใช้ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขายะลา. ภาคนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาสังคม). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- ศิริชัย พงษ์วิชัย. (2544). การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยคอมพิวเตอร์. พิมพ์ครั้งที่ 11. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2541). กลยุทธ์การตลาด การบริหารการตลาดและกรณีศึกษา. กรุงเทพฯ : วีระฟิล์มและไซเท็กซ์.
- _____. (2542). องค์การและการจัดการ. กรุงเทพฯ : ดวงกมลสมัย.
- สมเกียรติ งามพาณิชย์. (2541). ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการตัดสินใจซื้อรถยนต์ใหม่ของผู้บริโภคในเมืองเชียงใหม่. การค้นคว้าแบบอิสระ. ปริญญาเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต. (เศรษฐศาสตร์). เชียงใหม่ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. ถ่ายเอกสาร.
- เสงี่ยม สุขผล. (2540). ความพึงพอใจของลูกค้าต่อระบบและกระบวนการให้บริการของกองทุนเงินทดแทนภายใต้พระราชบัญญัติเงินทดแทน พ.ศ. 2534 : กรณีศึกษาสำนักงาน

- ประกันสังคมจังหวัดยโสธร. ภาคนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาสังคม). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- แสวง รัตนมงคลมาส และคณะ. (2537). ความพึงพอใจของประชาชนต่อกิจกรรมการให้บริการของกรุงเทพมหานคร: ศึกษากรณีบริการของสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร. ภาคนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาสังคม). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร
- หลุย จำปาเทศ. (2538). จิตวิทยาการจูงใจ. กรุงเทพฯ : สามัคคีสาสน์.
- อดิศร สุขกมล. (2540). ความพึงใจของผู้รับบริการต่อกิจกรรมการบริการของสำนักงานจังหวัดหนองบัวลำภู. ภาคนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาสังคม). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- อภิรักษ์ จันตะนี. (2549). การใช้สถิติสำหรับวิจัยธุรกิจ. พระนครศรีอยุธยา : มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.
- Anderson, E.W. & C. Formell, (1994, March). "A Customer Satisfaction Research prospectus," **R.T. Rust and R.L. Digest.** 12 (3) : 245.
- Chaplin, J.P. (1968). **Dictionary of Psychology.** New York : Penguin Books.
- Cochran, C.E. (Ed). (1982). **American Public Policy : An Introduction.** New York : St.Martin's Press.
- Davis, Ralph C. (1951). **The Fundamentals of Top Management.** New York : Harper & Row.
- Gronroos, Christian. (1990). **Service Management and Marketing.** Lexington, MA : Lexington Books.
- Fitzgerald, Michael R. Dunrant & Robert F. (1980, November - December). "Citizen Evaluations and Urban Management : Service Delivery in a Era of Protest," **Public Administration Review.** 16 (11) : 586
- Good, Carter V. (1971). **Dictionary of Education.** 3rd ed. New York : McGraw – Hill.
- Kaith, Davis. (1976). **Human Relation at Work : The Dynamic of Organizational Behavior.** New York : McGraw-Hill.
- Tiffin, Joseph & Esnest J. McCormick. (1965). **Industrial Psychology.** Englewood Cliffs, NJ. : Prentice Hall.
- Maslow, A.H. (1954). **Motivation and Personality.** New York : Harper and Row.
- Millet, John D. (1954). **Management in the Public Service.** New York : McGraw - Hill.

- Morse, Nancy C. (1955). **Satisfaction in White Collar Job**. Michigan : University of Michigan Press.
- Shelly, Maynard W. (1975). **Responding to Social Change**. Pennsylvania : Dowden, Hutchison Press.
- Smith, Henry C. (1966). **Psychology of Industrial Behavior**. New York : McGraw - Hill.
- Verma, B.M. (1986). "Agricultural Service Delivery System in India," in Suchitra Punyaratabandhu – Bhakdi and others : **Delivery of Public Service in Asian Countries : Case in Development Administration**, p. 50 - 72. Suchitra Punyaratabandhu – Bhakdi and others Bangkok : Thammasat University Press.
- Oliver, R.L. (1980). "A Cognitive Model of the Antecedents and consequences of Satisfaction Decisions," **Journal of Marketing Research**, 17 (11) : 460 – 469.
- Vroom, V.H. (1964). **Work and Motivation**. New York : John Willey & Sons.
- Wallestein, Harry A. (1971). **Dictionary of Psychology**. Maryland : Penguin Books.
- Wolman, Benjamin B. (1973). **Dictionary of Behavioral Science**. Van Nostrand : Reinheld.