

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กฤษกร ธนาพงศ์ธร. (2530). **ประโยชน์และบริการในเอกสารการสอนชุดวิชาการบริหารงานบุคคล.**
นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- คุณครู.คอม. (2550). **องค์ความรู้เกี่ยวกับการจัดทำแผนกลยุทธ์.** (ออนไลน์). แหล่งที่มา :
<http://www.kunkroo.com/strategy.html>
- โฆสิต ปั้นเปี่ยมรัษฎ์. (2543). **การพัฒนาประเทศไทย.** กรุงเทพฯ : คณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและการศึกษาแห่งชาติ.
- จารึก ไชยศรี. (2546). **ความพึงพอใจของผู้โดยสารต่อการใช้บริการรถตู้ประจำทางเส้นทางรังสิตมหาวิทยาลัยรามคำแหง.** วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (พัฒนาสังคม). กรุงเทพฯ :
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- จิตตินันท์ เฉชะคุปต์. (2544). **จิตวิทยาการบริการ.** นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- เฉลิม กิจสาสน. (2549). **การศึกษาความพึงพอใจของผู้โดยสารคนไทยในประเทศที่มีต่อการให้บริการของบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ณ ท่าอากาศยานกรุงเทพ.**
วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (สังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา). พระนครศรีอยุธยา : บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา. ถ่ายเอกสาร.
- เฉลิมศรี สุทนต์. (2549). **พฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่ศูนย์สุขภาพชุมชนบ้านแห.** ภาคนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการทั่วไป). พระนครศรีอยุธยา : บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา. ถ่ายเอกสาร.
- ชรีณี เดชจินดา. (2530). **ความพึงพอใจต่อผู้ประกอบการต่อศูนย์บริหารจำกัดกากอุตสาหกรรมแขวงแสมดำ เขตบางขุนเทียน จังหวัดกรุงเทพมหานคร.** วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (สิ่งแวดล้อม). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล. ถ่ายเอกสาร.
- ณัฐพันธ์ เขจรนันท์. (2548). **กลยุทธ์การเปลี่ยนแปลงและพัฒนาองค์กร.** (ออนไลน์).
แหล่งที่มา : E-mail : Welasite @ emise.go.th31/1/2548.
- ดำรงค์ วัฒนา. (2549). **ยุทธศาสตร์การบริหารภาครัฐ : หลักการและวิธีการ.** กรุงเทพฯ :
คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ดิน ปรัชญพฤทธิ. (2549). **การบริหารการพัฒนา ความหมาย เนื้อหา แนวทางและปัญหา.**
กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- เทพศักดิ์ บุญรัตน์. (2536). **ปัจจัยที่มีผลต่อการสร้างประสิทธิผลของการนำนโยบายการให้บริการแก่ประชาชนไปปฏิบัติ :** กรณีศึกษาสำนักงานกรุงเทพมหานคร. กรุงเทพฯ :
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

- นงนุช ปัญญาสุพัฒน์ และคณะ. (2543). แนวคิดการพัฒนาชุมชนของผู้นำประเทศไทย
พ.ศ. 2540. กรุงเทพฯ : อักษรพิพัฒนการพิมพ์.
- นัทลี ดารานันท์. (2538). ภาพลักษณ์ของการทำอากาศยานแห่งประเทศไทย (ทอท.) ในทัศนะ
ของผู้โดยสารที่ใช้บริการ ณ ทำอากาศยานกรุงเทพ : ศึกษากรณีของผู้โดยสาร
ภายในประเทศ. วิทยานิพนธ์ นศ.ม. (การประชาสัมพันธ์). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศรีปทุม. ถ่ายเอกสาร.
- บุญรักษ์ กุณาศล. (2543). สาเหตุและแรงจูงใจในการให้และใช้บริการรถตู้โดยสารในเขต กทม.
และปริมณฑล. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี.
- ประชุม รอดประเสริฐ. (2533). นโยบายและการวางแผน : หลักการและทฤษฎี. กรุงเทพฯ :
เนติกุลการพิมพ์.
- ประยูร กาญจนกุล. (2538). คำบรรยายกฎหมายปกครอง. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ปรัชญา เวสารัชช์. (2526). องค์การกับลูกจ้าง. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525. (2542). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการ
พัฒนาคุณภาพของอาชีพหลัก. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : อักษรเจริญทัศน์.
_____. (2550). แนวคิดและความเข้าใจเกี่ยวกับการพัฒนาสังคมไทย. (ออนไลน์).
แหล่งที่มา : http://dnfe5.nfe.go.th/ilp/soc2/so31-2_1.htm.
- พระระพิน พุทธสาโร. (2544). คู่มือสาระการเรียนรู้สังคมศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม. กรุงเทพฯ
: พัฒนาคุณภาพวิชาการ (พว).
- พิชิต ฤทธิรัฐ. (2543). ระเบียบวิธีวิจัยทางสังคมศาสตร์. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยราชภัฏพระ
นคร
- มนูญ วงศ์นารี. (ม.ป.ป.). แนวคิดหลักการในการพัฒนาองค์การ. กรุงเทพฯ : มงคลการพิมพ์.
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. (2530). การพัฒนาองค์การ. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยฯ.
_____. (2545). การเปลี่ยนแปลงทางสังคมและการบริหารการพัฒนา. นนทบุรี :
มหาวิทยาลัยฯ.
- มานะ กอหรั่งกุล. (2530). การพัฒนาองค์การ. สมุทรปราการ : ขนิษฐาการพิมพ์.
- รุ่งทิวา ปฏิสังข์. (2546). ความพึงพอใจของประชาชนจังหวัดระยองที่มีต่อการให้บริการของ
โรงพยาบาลระยอง จังหวัดระยอง. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (พัฒนาสังคม). ชลบุรี :
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา. ถ่ายเอกสาร.
- วัดต้นสน. (2549). สถิติผู้มาปฏิบัติธรรม. (ป้ายประกาศ). อ่างทอง : วัดต้นสน.

- วันชัย คำเจริญ. (2545). **ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้โทรศัพท์พื้นฐานของสำนักงานบริการโทรศัพท์
งามวงศ์วาน องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย.** วิทยานิพนธ์ คม. (บริหารการศึกษา).
กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันราชภัฏพระนคร. ถ่ายเอกสาร.
- วิโรจน์ สัตยสังข์สกุล. (2538). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานี
ตำรวจนครบาลหลังจากปรับสร้างองค์กรใหม่ : ศึกษาเฉพาะกรณีจังหวัดฉะเชิงเทรา.**
ภาคินพนธ์ พศ.ม. (พัฒนาสังคม). กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
ถ่ายเอกสาร.
- วีระพงษ์ เถлимจิระรัตน์. (2539). **คุณภาพในการบริการ.** กรุงเทพฯ : ประชาชน.
- เวช มงคล. (2537). **การพัฒนาเครื่องมือตรวจวินิจฉัยสำหรับการพัฒนาองค์การในโรงเรียน
มัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา.** วิทยานิพนธ์ ค.ค. (บริหารการศึกษา). กรุงเทพฯ :
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง. ถ่ายเอกสาร.
- ศรุดา ไพฑูรย์สวัสดิ์. (2544). **การศึกษาความพึงพอใจของผู้โดยสารต่อการให้บริการของรถไฟฟ้
าบีทีเอส.** กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย.
- ศุภนิศย์ โชครัตนชัย. (2536). **การบริหารการบริการสู่ความเป็นเลิศ. หนังสือที่ระลึกประจำปี
เล่มที่ 10.** กรุงเทพฯ : สถาบันข้าราชการพลเรือน.
- สมจิตร สงเคราะห์ธรรม. (2547). **ความพึงพอใจของผู้มารับบริการของสถานีอนามัย ตำบลบาง
ยี่โท อำเภอบางไทร จังหวัดพระนครศรีอยุธยา.** วิทยานิพนธ์ วศ.ม.
(สาธารณสุขศาสตร์). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล. ถ่ายเอกสาร.
- สมยศ นาวิการ. (2521). **การพัฒนาองค์การและการจูงใจ.** กรุงเทพฯ : ดวงกมล.
- สัญญาลี แผงนคร. (2547). **ความคิดเห็นและความพึงพอใจของผู้โดยสารภายในประเทศต่อมาตรการ
รักษาความปลอดภัย ณ ท่าอากาศยานกรุงเทพฯ.** ภาคินพนธ์ รศ.ม.
(การบริหารงานทั่วไป). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา. ถ่ายเอกสาร.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2549, มิถุนายน). **แผนพัฒนา
เศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 10 (พ.ศ.2549).** กรุงเทพฯ : สหมิตร.
- สำนักงานปปส. (2550). **การพัฒนาระบบบริหาร.** (ออนไลน์). แหล่งที่มา :
www.oncb.go.th/PortalWeb/appmanager/Portal/Internet.
- สุแทน ประกอบเพชร. (2548). **ความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด
(มหาชน).** ภาคินพนธ์ บธ.ม. (การบริหารทั่วไป). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร. ถ่ายเอกสาร.

- สุนทร ศรีมาเสริม และสมชัย โสรจจะ. (2547). **แนวคิดในการใช้สิ่งล่อใจคน**. ม.ป.ท.
- สุนันทา เลานันท. (2544). **การพัฒนาองค์กร**. กรุงเทพฯ : ดี ดี บุคส์โตร์.
- แสวง รัตน์มงคลมาส และคณะ. (2537). **การตั้งข้อสมมุติฐานในการวิจัย**. กรุงเทพฯ :
ไทยวัฒนาพานิช.
- หลุย จำปาเทศ. (2533). **จิตวิทยาการจูงใจ**. กรุงเทพฯ : สามัคคีสาร.
- อมรรัตน์ ฝ่ายอุประ. (2545). **ทัศนของผู้โดยสารภายในประเทศต่อการให้บริการของการท่าอากาศยานแห่งประเทศไทย ณ ท่าอากาศยานกรุงเทพ**. ภาคนิพนธ์ พศ.ม. (พัฒนาสังคม).
กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- Beckhard, Richaed. (1969). **Organization Development : Strategies and Models**. Reading,
MS : Addison-Wesley.
- Bennis, Warren. (1969). **Organization Development : Its Nature Origins and Prospects**.
Reading, MS : Addison-Wesley.
- Burke, L. & J. Hornstein. (1971). "Community Resourfor School," in **The Encyclopedia of
Education**. v.2 p. 341-347. New York : Macmillan.
- Davis, Kaith. (1973). **Human Reletion at Work : The Dynamic of organizational behavior**.
New York : McGraw-Hill.
- Direck, H. (1972). **Pattern of Teaching Reading in the Elementary School**. New York :
Macmillan.
- Gibson, J. L., Ivancevich, J.M. & J.H. Donnelly, Jr. (1997). **Organizations : Behavior,
Stuchure, Preece**. 9 th ed. New York : McGraw-Hill.
- Gilmer. B. V. (1971). **Industrail Psychology**. New York : McGraw-Hill.
- Golembiewski, R.T. (2001). **Handbook of Organizations : Behavior : Revised and
Expanded**. 2 nd ed. New York : McGraw-Hill.
- Juran, J.M. & Blanton A. Godfrey. (1995). **Juran's Quality Hanbook**. 5 th ed. New York :
McGraw-Hill.
- Katz, E. & Danel B. (1973). **Bureaucracy and the Public**. New York : Basic Books.
- Kotler, P. (1991). **Marketing management: Analysis, Planning, Implementation and
Control**. 9 th ed. Englewood cliffs : Prentice Hall International.
- Lovelock, C.H. (1996). **Service Marketing**. Englewood Cliffs, NJ : Prentice Hall.
- McGill, Michael E. (1977). **Organization Development for Operating Managers**.

- New York : McGraw-Hill.
- Millet, J.D. (1954). **Management in the Public Service : The Quest for Effective Performance.** New York : McGraw-Hill.
- Misra, D, & K.L. Monjo. (1981). **Human Behavior at Work : Organization Behavior.** Englewood Cliffs, NJ : Prentice-Hall.
- Mullins, Luarie J. (1985). **Management and Organizational Behavior.** London : Pitmean.
- Schermerhorn, J'r, Jr., J.G. Hunt & R.N. Osborn. (2000). **Managing Organizational Behavior.** New York : John Wiley & Sons.
- Schiffman, L.G. & L.L. Kanuk. (1994). **Consumer Behavior.** 5 th ed. Englewood Cliffs, NJ : Prentice Hall.
- Sergiovanni, Thomas J.& D.Jams. (1983). **Factors which Affect Satisfaction and Dissatisfaction of Teacher.** St. Louis : University of Queenland Press.
- Thomas A. & P. Jame. (1983). "A Path Analysis of Model of the Antecedents and Consequences of Organizational Commitment," **Human Relations.** 40(2) : 445 – 470.
- Vechico, R.P. (1988). **Organization Behavior.** New York : Dryden Press.
- Verma, H.L. (1986). **Introduction to Quality Method : A Managerial Emphasis.** New York : Wiley Hamiton.
- Vroom, V. H. (1984). **Work and Motivation. Florida : Robert E.** New York : Krieger.
- Waber, M. (1966). **The Thory of Social and Economics Organization : Trans A.M. Henderson and Tallcott Parson.** 4 th ed. New York : Free Press.
- Walman, B. B. (1989). **Dictionary of Behavioral Science.** San diego : Academic Press.
- Yamane,T. (1973). **An InTroductory Analysis.** New York : Harper and Row.
- Wolman, Benjamin B. (1973). **Dictionary of Behavioral Science.** New York : Van Nostrand Reinhold.