

**บรรณานุกรม**

## บรรณานุกรม

- กรชวัล หอมไกรลาศ. (2546). **รูปแบบการสื่อสารกับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานรัฐวิสาหกิจในสังกัดกระทรวงคมนาคม**. วิทยานิพนธ์นิเทศศาสตรมหาบัณฑิต (ประชาสัมพันธ์). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์ มหาวิทยาลัย.
- กฤษณ์กมล กมลลาศน์. (2546). **การศึกษาความพึงพอใจและความต้องการของนักศึกษา การศึกษานอกโรงเรียนสายสามัญ วิธีเรียนทางไกล ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น ในการจัดบริการและสวัสดิการทางการศึกษา ศึกษาเฉพาะกรณี : ศูนย์การศึกษานอกโรงเรียน กรุงเทพมหานคร**. วิทยานิพนธ์สังคมสงเคราะห์ศาสตรมหาบัณฑิต (สังคมสงเคราะห์). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- กฤษณ์ โปธิชนะพันธ์. (2542). **ความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอกสถาบันโรคผิวหนัง**. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต (บริหารสาธารณสุข). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล.
- กระทรวงวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี. (2549). **แผนกลยุทธ์**. (ออนไลน์). แหล่งที่มา : <http://www.most.go.th/home.htm>
- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2549). **การใช้ SPSS for Windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล**. (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- กาญจนา สุภรพันธ์. (2543). **ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการฝึกอบรมกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานระดับหัวหน้าแผนกองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย**. วิทยานิพนธ์ วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต (จิตวิทยาอุตสาหกรรม). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- เกศนราภรณ์ สัตยาชัย. (2546). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ของสำนักงานเขต กรุงเทพมหานคร**. วิทยานิพนธ์ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาสังคม). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- เกศินี ศรีคงอยู่. (2543). **ความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลปากท่อ จังหวัดราชบุรี**. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต (สาธารณสุขศาสตร์). นครปฐม : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล. ถ่ายเอกสาร.

- โกศล น้อย่าง. (2543). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจ  
อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต  
(สังคมวิทยาประยุกต์). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.  
ถ่ายเอกสาร.
- จิรภา แสนเกษม และคณะ. (2545). วิจัยวิจัยทางธุรกิจ. กรุงเทพฯ : พิทักษ์อักษร.
- จิรภา พรรณนิคม. (2548). พฤติกรรมและความพึงพอใจของลูกค้าสินเชื่อที่มีต่อการบริหารจัดการ  
ธนาคารออมสินภาคนครหลวง 2. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (การจัดการ  
ทั่วไป). พระนครศรีอยุธยา : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.
- เจริญผล สุวรรณโชติ. (2544). ทฤษฎีการบริหาร. กรุงเทพฯ : ทิชชิงเอ็ด.
- ชุกกลิ่น อุ่นวิจิตร. (2544). คุณภาพการให้บริการในโรงแรม. เชียงราย : คณะวิทยาการจัดการ สถาบัน  
ราชภัฏเชียงราย.
- ดลยา วุฒิวิวัฒนกุล. (2544). ความพึงพอใจในการทำงานและพฤติกรรมการให้บริการของพนักงาน  
ฝ่ายปฏิบัติการ ธนาคารออมสินสำนักพหลโยธิน. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต  
(จิตวิทยาอุตสาหกรรม). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ทัศนีย์ ศิลาวรรณโณ. (2544). ความพึงพอใจของนิสิตปริญญาโทรุ่นที่ 1 ที่มีต่อกระบวนการเรียน  
การสอน หลักสูตรปริญญาโท โครงการรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สำหรับผู้บริหาร  
มหาวิทยาลัยบูรพา วิทยาเขตสารสนเทศ จันทบุรี. ภาคนิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต  
(วิชานโยบายสาธารณะ). จันทบุรี : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา  
วิทยาเขตสารสนเทศ จันทบุรี. ถ่ายเอกสาร.
- ทัศนีย์ สิงห์เจริญ. (2543). ความพึงพอใจของนักเรียนระดับมัธยมศึกษาปีที่ 1 ของโรงเรียนวังไกล  
กังวล และโรงเรียนราชประชานุเคราะห์ในพระบรมราชูปถัมภ์ ต่อวิธีการเรียนการสอน  
ทางไกลผ่านดาวเทียม. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต (การศึกษาเพื่อพัฒนา  
ทรัพยากรมนุษย์). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง. ถ่ายเอกสาร.
- ธิดา พาหอม. (2544). องค์การและการจัดการ. พระนครศรีอยุธยา : คณะวิทยาการจัดการ สถาบัน  
ราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

- นชพรรณ จันทอง. (2544). การศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาต่อกระบวนการเรียนการสอน  
ระดับปริญญาตรี สาขาวิชาการพิมพ์ในประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ครุศาสตร  
อุตสาหกรรมมหาบัณฑิต (ครุศาสตร์เทคโนโลยี). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย  
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี. ถ่ายเอกสาร.
- นิรมล กิติกุล. (2545). องค์การและการจัดการ. กาญจนบุรี : สถาบันราชภัฏกาญจนบุรี.
- เบญจมาภรณ์ สมุดอินแก้ว. (2543). ความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้ใช้ในการใช้บริการหอ  
สมุดกลาง มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต  
(บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย  
มหาวิทยาลัยรามคำแหง. ถ่ายเอกสาร.
- ปรัชญา จันทราภักย์. (2542). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการ  
ณ สำนักงานเขต พญาไท กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต  
(รัฐศาสตร์). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ปรัชญา เวสารัชช์. (2540). บริการประชาชน ทำได้ไม่ยาก ถ้าอยากทำ. (พิมพ์ครั้งที่ 1). กรุงเทพฯ :  
กราฟิคฟอร์แมท (ไทยแลนด์) จำกัด.
- พิศกดี กุสุโมทย์. (2543). ความพึงพอใจของผู้เข้าฝึกอบรมต่อคุณภาพของศูนย์ฝึกอบรมการ  
ปีโตเลียมแห่งประเทศไทย อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา. วิทยานิพนธ์  
ศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต (เทคโนโลยีการศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย  
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- รุ่งฤดี กล้าหาญ. (2546). ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการและความพึงพอใจในการรับบริการของ  
โรงพยาบาลรัฐบาลและเอกชนในกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์สังคมศาสตร์  
มหาบัณฑิต. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- วรารณณ์ หนูดำ. (2548). การบริหารจัดการที่มีผลต่อความพึงพอใจของพนักงานบริษัท เวสเทริน  
ดิจิตอล (บางปะอิน) จำกัด. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (การจัดการทั่วไป).  
พระนครศรีอยุธยา : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.
- วันเพ็ญ เนียมหอม. (2547). การบริหารจัดการแบบมีส่วนร่วมของพนักงานธนาคารออมสินภาค 4  
ที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (การ  
จัดการทั่วไป). พระนครศรีอยุธยา : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏ  
พระนครศรีอยุธยา.

- วีระชัย ภูตระกูล. (2546). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจนครบาลยานนาวา. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (รัฐศาสตร์). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- วีระพันธ์ คหินทวงศ์. (2550). พฤติกรรมและความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการบริหารจัดการสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏ. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (การจัดการทั่วไป). พระนครศรีอยุธยา : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.
- ศิริวัฒน์ เสงชัยโย. (2542). การศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาต่อกระบวนการเรียนการสอนระดับปริญญาตรีโปรแกรมวิชาวิทยาการคอมพิวเตอร์ กลุ่มสถาบันราชภัฏภาคใต้. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรอุตสาหกรรมมหาบัณฑิต (วิทยาการคอมพิวเตอร์). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี. ถ่ายเอกสาร.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2545). องค์การและการจัดการ ฉบับสมบูรณ์. กรุงเทพฯ : บริษัท ชรรมสาร จำกัด.
- ศูนย์พันธุวิศวกรรมและเทคโนโลยีชีวภาพแห่งชาติ. (2550). โครงสร้างองค์กร. (ออนไลน์). แหล่งที่มา : <http://www.biotec.or.th/biotechnology-th/index.asp>
- สมคิด บางโม. (2542). การบริหาร. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.
- \_\_\_\_\_. (2547). องค์การและการจัดการ. (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพฯ : บริษัทจูนพับลิชชิ่ง จำกัด.
- สมชาติ กิจขรรจง. (2543). สร้างบริการสร้างความประทับใจ. กรุงเทพฯ : บริษัท เดช-เอนการพิมพ์ จำกัด.
- สุภชัย คามวัลย์. (2544). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียน อำเภอเดชอุดม จังหวัดอุบลราชธานี. วิทยานิพนธ์เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต. (พัฒนาการเศรษฐกิจ). กรุงเทพมหานคร : บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- สุนารี พรรณนิคม. (2548). พฤติกรรมและความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน). วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (การจัดการทั่วไป). พระนครศรีอยุธยา : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.
- สุรัสวดี ราชกุลชัย. (2547). การวางแผนและการควบคุมทางการบริหาร. (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

- สุริยา โอทยากุล. (2544). การศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการก่อนและหลังการรื้อระบบองค์การ. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (การบริหารองค์การ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกริก. ถ่ายเอกสาร.
- เสาวนิต ปทุมวัฒน์. (2545). การประเมินคุณภาพการบริการตามความคิดเห็นของลูกค้าธนาคารประชาชน. เชียงใหม่ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยแม่โจ้.
- เสนาะ ดิยาว. (2546). หลักการบริหาร. (พิมพ์ครั้งที่ 3). ปทุมธานี : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ. (2550). โครงสร้างองค์กร. (ออนไลน์). แหล่งที่มา : <http://central.nstda.or.th/new2006/index.php>
- หน่วยบริการชีวภาพ. (2549). รายงานสรุปประจำปี. (ออนไลน์). แหล่งที่มา : <http://bsu.biotec.or.th/>
- \_\_\_\_\_. (2550). โครงสร้างองค์กร. (ออนไลน์). แหล่งที่มา : <http://bsu.biotec.or.th/>
- อภิรักษ์ จันตะนี และคณะ. (2550). การวิจัยทางธุรกิจ. กรุงเทพฯ : พิทักษ์อักษร.
- \_\_\_\_\_. (2549). การวิจัยทางธุรกิจ. กรุงเทพฯ : พิทักษ์อักษร.
- อรรวรรณ เมฆทัศน์. (2543). ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการใช้บริการของมหาวิทยาลัยรามคำแหง. ภาคนิพนธ์ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาสังคม). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง. ถ่ายเอกสาร.
- Dale, Ernest. (1978). **Management : theory and practice**. New York : McGraw-Hill.
- Good, C.V. (1973). **Dictionary of education**. 3 rd ed. New York : McGraw - Hill
- Kast, Fremont E. and Jame E. Rosenzweig. (1995). **Organization & management : a system and contingency approach**. 4th ed. New York : McGraw-Hill.
- Kotler , Philip. (1997). **Marketing Management Analysis. Planning , Implementation and Control**. Englewood Cliffs : Prentice-Hall.
- Millert, John David. (1954). **Management in the public Service : the quest for effective performance**. New York : McGraw-Hill.
- Weber, Max. (1966). **The Theory of Social and Economic Organization**. New York : The Free Press.
- Wolman, Benjamin B. (1973). **Dictionary of Behavioral Science**. New York :Van Nostrand.