

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กรมที่ดิน. (2548). หัวใจสำคัญของการให้บริการประชาชนคู่มือสำหรับเจ้าหน้าที่สำนักงานที่ดิน : กรมที่ดินกระทรวงมหาดไทย. กรุงเทพฯ : กองการพิมพ์กรมที่ดิน.
- ก้องเกียรติ ขำแจ้ง. (2549). รายงานวิจัยในชั้นเรียนเรื่องเจตคติที่มีต่อวินัยในตนเองด้านวินัยในห้องเรียน ความขยันอดทนทางการเรียน และแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ทางการเรียน. กรุงเทพฯ : โรงเรียนอัสสัมชัญ.
- นัทรยาพร เสมอใจ และมัทนียา สมมิ. (2545). พฤติกรรมผู้บริโภค. กรุงเทพฯ : เอ็กซ์เปอร์เน็ท.
- ชุติมา ชัยมุสิก. (2550). ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาสังคมไทยที่มีผลกระทบต่อการศึกษาอาชญากรรม. กรุงเทพฯ : หลักสูตรผู้กำกับการ รุ่นที่ 57, สถาบันพัฒนาข้าราชการตำรวจ กองบัญชาการตำรวจ. สำนักงานตำรวจแห่งชาติ.
- ดวงโกมล ณรงค์หนู. (2548). ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานประกันสังคม กรณีศึกษาสำนักงานประกันสังคมจังหวัดฉะเชิงเทรา. วิทยานิพนธ์ รศ.ม. (การบริหารทั่วไป). ชลบุรี : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา. ถ่ายเอกสาร.
- ดวงตะวัน พงษ์รูป. (2549). พฤติกรรมการใช้บริการและความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน) ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา. วิทยานิพนธ์ บช.ม. (การจัดการทั่วไป). พระนครศรีอยุธยา : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยพระนครศรีอยุธยา. ถ่ายเอกสาร.
- ดวงเดือน พันธุ์นาวิน. (2523). ช่วยกันมองเด็ก : จุลสารฉบับพิเศษปีเด็กสากล. กรุงเทพฯ : สถาบันวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ดารณี จุนเจริญวงศา. (2548). ความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ สคร.3 ชลบุรี ต่อการปฏิบัติงานของหน่วยสนับสนุนวิชาการและบริการ. ชลบุรี : เอกสารวิชาการ กลุ่มส่งเสริมสนับสนุนวิชาการ เอกสารวิชาการ สำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 3 จังหวัดชลบุรี.
- ดำรง ชลสุข. (2542). คู่มือการเรียนด้วยตนเองเรื่องจรรยาบรรณของข้าราชการพลเรือน. กรุงเทพฯ : กพ.
- ธงชัย สันติวงศ์. (2540). หลักการจัดการ. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.
- ธีรนนท์ ชูเชิด. (2547). คุณลักษณะโรงเรียนสาธิต“พิบูลบำเพ็ญ” มหาวิทยาลัยบูรพาที่พึงประสงค์และที่เป็นจริงตามความคิดเห็นของผู้ปกครองนักเรียน. วิทยานิพนธ์ รศ.ม. (นโยบายสาธารณะ). ชลบุรี : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา. ถ่ายเอกสาร.

- ปรัชญา เวสารัชช์. (2540). **สรุปผลการสัมมนาปีแห่งการส่งเสริมการบริการประชาชนของรัฐ คณะกรรมการปฏิรูประบอบราชการ สำนักนายกรัฐมนตรี**. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ด ยูเคชั่น.
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2535). **จิตวิทยาการบริหารบุคคล**. กรุงเทพฯ : สหมิตรออฟเซต.
- พัชราภรณ์ กระบวนรัตน์. (2546). **ประสิทธิภาพในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ฝ่ายบริการงานทั่วไป โรงพยาบาลตากสิน สำนักการแพทย์ กรุงเทพมหานคร**. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (สังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา). ราชบุรี : บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา. ถ่ายเอกสาร.
- พัฒนา มรกตสินธุ์. (2550). **พฤติกรรมและความคิดเห็นของผู้บริโภคที่มีต่อการจัดงานลีลาศในเขตกรุงเทพมหานคร**. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. (ธุรกิจศึกษาบัณฑิตวิทยาลัย). กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- พิชชากร กาศสกุล. (2545). **ความคาดหวังด้านคุณภาพการบริการของผู้มารับบริการในโรงพยาบาลวิภาวดี**. วิทยานิพนธ์ รศ.ม. (วิชาการบริหารทั่วไป). ชลบุรี : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา. ถ่ายเอกสาร.
- พิทักษ์พงษ์ ครองชนม์. (2545). **ทัศนคติและพฤติกรรมการใช้หมวกนิรภัยของผู้ขับขี่รถจักรยานยนต์ ในเขตเทศบาลเมืองบางละมุง จังหวัดชลบุรี**. วิทยานิพนธ์ รศ.ม. (การบริหารทั่วไป). ชลบุรี : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา. ถ่ายเอกสาร.
- ภรณ์ กิรีดิบุตร. (2539). **การประเมินประสิทธิผลขององค์การ**. กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์.
- มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. (2543). **การสำรวจภาพพจน์ของสำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาลจากผู้ใช้บริการ นักวิชาการ และสื่อมวลชน ปี 2543**. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี. (2549). **วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี**. (ออนไลน์). แหล่งที่มา : <http://web.udru.ac.th/~G.SCIENCEUDON/GeneralScience/News/tmp/N42325097c0a11science.htm>.
- มินิ เอ็ม บี เอ. (2534). **เอกสารประกอบคำบรรยาย โดยคณะผู้บริหารโครงการฝึกอบรมหลักสูตรการบริหารงานบริการสาธารณสุขและโรงพยาบาล คณะแพทยศาสตร์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย**. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ. (2543). **เทคนิคการวัดผลการเรียนรู้**. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น.
- วีรดิษฐ์ วรรณวิจิตร และคณะ. (2549). **ความพึงพอใจของบุคลากร คณะเกษตรศาสตร์ ต่อการให้บริการงานคลังและพัสดุงานคลังและพัสดุ คณะเกษตรศาสตร์**. เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

- วิเชียร ปรีชาธรรมวงศ์. (2550). การแก้ไขปัญหาเยาวชนกระทำผิดด้วยการประชุมกลุ่มครอบครัว.
กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ศิริรัช ชัชวาลปรีชา. (2548). คุณภาพการให้บริการของฝ่ายทะเบียนรถและฝ่ายใบอนุญาตขับรถ :
ศึกษากรณี สำนักงานขนส่งจังหวัดชลบุรี. วิทยานิพนธ์ รัช.ม. (นโยบายสาธารณะ).
ชลบุรี : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา. ถ่ายเอกสาร.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2541). กลยุทธ์การตลาดและการบริหารการตลาด. กรุงเทพฯ :
ธีระฟิล์มและไซเท็กซ์.
- ศุภร เสรีรัตน์. (2544). พฤติกรรมผู้บริโภค. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ : เอ.อาร์ บีซิเนส เพรส.
ส. พลายน้อย. (2530). อันเนื่องมาแต่คนจีนครั้งสร้างกรุง : ในคนจีนสองร้อยปีภายใต้พระบรม
โพธิสมภาร ภาค 2. กรุงเทพฯ : อิศระการพิมพ์.
- สกวาศี ดวงเด่น. (2538). การศึกษาคุณภาพบริการพยาบาลที่ผู้ป่วยคาดหวัง และที่พยาบาลหัวหน้า
หอผู้ป่วยรับรู้ความคาดหวังของผู้ป่วยโรงพยาบาลรัฐกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์
พศ.ม. (การบริหารการพยาบาล). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
ถ่ายเอกสาร.
- สถาบันปรึกษาเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพในราชการ (สปร.). (2549). แผนวิสาหกิจสำนักงานสลาก
กินแบ่งรัฐบาล ปี 2549-2552 (ฉบับปรับปรุงครั้งที่ 1) เดือน กรกฎาคม 2549. กรุงเทพฯ :
มูลนิธิพัฒนาประสิทธิภาพในราชการ.
- สมภพ โชติขจร. (2002). การส่งเสริมเพื่อเข้าสู่ระบบมาตรฐานสากลของประเทศไทย
ด้านการจัดการ และสัมฤทธิ์ผลของงานภาครัฐ (P.S.O.) จังหวัดลำปาง. (ออนไลน์).
แหล่งที่มา : <http://www.geocities.com/vichakarn2002/at14.htm/>.
- สมยศ นาวิการ. (2538). การเพิ่มประสิทธิภาพของการบริหาร : MBA. กรุงเทพฯ : บรรณกิจ.
- สมิตร สัจจนกร. (2543). การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : สายธาร.
- สวนดุสิตโพล. (2541). สำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาล ในทัศนะของผู้แทนจำหน่าย.
กรุงเทพฯ : สวนฯ.
- _____. (2541). ภาพพจน์ของสำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาล จากผู้ใช้บริการ. กรุงเทพฯ :
สวนฯ.
- สาริณี พงษ์เจริญไทย. (2534). ผลของกิจกรรมกลุ่มที่มีต่อทัศนคติต่อการสูบบุหรี่ของ
นักเรียนชาย ชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 โรงเรียนสันติราษฎร์วิทยาลัย กรุงเทพมหานคร.
ปริญญาโท กศ.ม. (จิตวิทยาการแนะแนว). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา กระทรวงสาธารณสุข. (2548). การศึกษาความคิดเห็นของ
ประชาชน ที่มีต่อสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา เมื่อประสบปัญหาเรื่อง
ผลิตภัณฑ์ สุขภาพ ปี 2548. กรุงเทพฯ : สำนักงานฯ.

สำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาล. (2542). 60 ปี สำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาล. กรุงเทพฯ :
สงวนกิจการพิมพ์.

_____. (2543). พระราชบัญญัติสำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาล พุทธศักราช 2517. กรุงเทพฯ :
สำนักงานฯ .

_____. (2551). โครงสร้างสำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาล. (ออนไลน์). แหล่งที่มา :
<http://www.glo.or.th/>.

สุกัญญา วิเชียรกรและบุญศรี ทองผ่องสวัสดิ์. (2547). ความคิดเห็นของเกษตรกรอาสาปศุสัตว์
ต่อการดำเนินงานกิจกรรมปศุสัตว์ของศูนย์บริการและถ่ายทอดเทคโนโลยีการเกษตร
ประจำตำบล ในพื้นที่สำนักสุขศาสตร์สัตว์และสุขอนามัยที่ 1 คำสำคัญ. กรุงเทพฯ :
เทียนวัฒนา.

สุเมธ ต้นติเวชกุล. (2550). “การเดินทางรอยพระยุคลบาท”. (ออนไลน์). แหล่งที่มา :
http://adm_school6.education.police.go.th/kunnatum.doc.

อดิมา วินัยโกศล. (2542). พฤติกรรมการสื่อสารของพนักงานกองสำรวจที่นั่งและความพึงพอใจ
ของผู้โดยสารต่อการบริการของพนักงานกองสำรวจบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน).
วิทยานิพนธ์ นศ.ม. (การประชาสัมพันธ์). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์. ถ่ายเอกสาร.

อดุลย์ หริรักษ์เสาวณีย์. (2542). ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของ บมจ.ธนาคาร
กสิกรไทยกรณีศึกษาเขตอำเภอบางละมุงจังหวัดชลบุรี. วิทยานิพนธ์ รศ.ม.
(วิชาการบริหารทั่วไป). ชลบุรี : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา. ถ่ายเอกสาร.

อกิพันธ์ จันตะนี. (2550). สถิติและการวิจัยทางธุรกิจ สำหรับนักศึกษา MBA Ph.D.

พระนครศรีอยุธยา : มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

อักรฤทธิ หอมประเสริฐ. (2543). การศึกษาพฤติกรรมและความคิดเห็นที่มีต่อการบริโภคอาหาร
ฟาส์ฟู้ดประเภทธุรกิจแฟรนไชส์ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร. ปริญญาโท
กศ.ม. (ธุรกิจศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
ถ่ายเอกสาร.

อารี เพชรผุด. (2530). มนุษย์สัมพันธ์ในการทำงาน. กรุงเทพฯ : เนติกุลการพิมพ์.

- อินโฟเสิร์ช. (2544). ความพึงพอใจในการให้บริการจากผู้ใช้บริการ และการสำรวจ
ความคิดเห็นจากผู้ซื้อสลาก ณ จุดตั้งราคา สำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาล ปี 2544.
กรุงเทพฯ : เพอร์แพ ฟอรั.
- เอกชัย กี่สุขพันธ์. (2538). การบริหารทักษะและการปฏิบัติ. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ : สุขภาพใจ
- แอ็ดวานซ์ ดาต้า รีเสิร์ช. (2548). วิจัยเรื่อง การศึกษาชีวิตความเป็นอยู่ทัศนคติและความคาดหวัง
ของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ด ยูเคชั่น.
- Best, J.W. (1977). **Research in Education**. 3 rd ed. Englewood Cliff, NJ : Prentice-Hall.
- Cronbach, Lee J. (1974). **Essentials of Psychological Testing**. 3 rd ed. New York :
Harper& Row.
- Evans, Alan W. & Limdsay, E.P. (1996). **Economics and land use planning**. Oxford,U.K :
Blackwell.
- George, D. & Reurink, J.H. (1991). **Customer Service in Public Administration**.
Englewood Cliff, NJ : Prentice-Hall.
- Herzberg, F., B. Mausner & B.B.Synderman. (1959). **Motivation to Work**. 2 rd ed. Michigan :
A bell & Howell Information.
- Kolter, P. (2000). “Marketing Management,” **The Millennium edition**. Englewood Cliff, NJ :
Prentice-Hall.
- Luthans, F. (1989). **Organization Behavior**. New York : McGraw Hill.
- Millet , John D. (1954). **Management in the Public Service**. New York : McGraw-Hill.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., & Berry, L.L. (1990). **A Conceptual model of Service
quality and its implications for future research**. Englewood Cliff, NJ :
Prentice-Hall.
- Penchansky, Roy &, D.E. (1985). **Health service administration : policy cases and case
method**. Cambridge : Harvard.
- Seares, David O., Peplau, Letitia Anne., Taylor, Shelley E. (1991). **Social Psychology**.
7 th ed. Englewood Cliffs, N.J. : Prentice – Hall
- Siam HR Team. (2544). หลักการจัดองค์การและการบริหาร. (ออนไลน์). แหล่งที่มา :
http://www.siamhr.com/org_mgt/pom.htm.

Steers, Richard M. (1977). "Antecedents and Outcomes Job Organizational Commitment,"

Administrative Science Quarterly. 22(1) : 46 - 75.

Vroom, H.Victor. (1964). **Work and Motivation.** New York : John Wiley and Sons.