

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1. (2549). รายงานประจำปี 2548 การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคกลาง) จังหวัดพระนครศรีอยุธยา. พระนครศรีอยุธยา : การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1. _____ . (2548, กันยายน 20). การไฟฟ้าเขต ต่าง ๆ. (ออนไลน์). แหล่งที่มา : <http://www.pea.co.th/peac1/>. _____ . (2548, กันยายน 20). ประวัติความเป็นมา. (ออนไลน์). แหล่งที่มา : http://www.pea.co.th/peac1/home/intro_pea.html.
- กิตติ อมรเลิศวิทย์. (2545). การเพิ่มประสิทธิภาพบุคลากรด้านการจัดการข้อมูลข่าวสารโดยใช้คอมพิวเตอร์ : ศึกษากรณี กองบังคับการอำนาจการตำรวจภูธรภาค 2. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (การบริหารทั่วไป). ชลบุรี : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา. ถ่ายเอกสาร.
- จิตตินันท์ เดชะคุปต์. (2540). จิตวิทยาการบริการ หน่วยที่ 8-15. พิมพ์ครั้งที่ 3. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- ชนะ กล้าชิงชัย. (2541). ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารไทยพาณิชย์ กรณีศึกษา สาขาบึงบูรพ์ จังหวัดศรีสะเกษ. ภาคนิพนธ์ปริญญาพัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาสังคม). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- ชุมศักดิ์ ชุมนุม. (2541). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของสำนักงานศึกษาธิการอำเภอ : กรณีศึกษา เขตการศึกษา 10. ภาคนิพนธ์ปริญญาพัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาสังคม). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- ชำเลื่อง พุฒพรหม. (2545). ประสิทธิภาพในการบริหารจัดการด้านงบประมาณขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดอุบลราชธานี. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (สังคมวิทยาการพัฒนา). ขอนแก่น : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น. ถ่ายเอกสาร.

- ณัฐวุฒิ เจตนา. (2545). ความพึงพอใจของผู้ใช้โทรศัพท์พื้นฐานขององค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทยในเขตโทรศัพท์ภาคกลางที่ 2. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (บริหารธุรกิจสำหรับผู้บริหาร). ชลบุรี : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา. ถ่ายเอกสาร
- คนัย เทียนพูน. (2545). ว่าด้วยเรื่อง KPIs และ BSC The Balanced Scorecard เวอร์ชัน 3.0. กรุงเทพฯ : นาโกต้า.
- คลยา วุฒิวิวัฒน์กุล. (2544). ความพึงพอใจการทำงานและพฤติกรรมการให้บริการของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการธนาคารออมสินสำนักพหลโยธิน. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (ศิลปศาสตร์). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- ดำรงค์ ทิพย์โยธา. (2547). การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS for Windows Version 12. กรุงเทพฯ : ศูนย์หนังสือจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ดำรงศักดิ์ ตันรัตนกุล. (2543). ความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าต่อการให้บริการของการไฟฟ้าจังหวัดเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (การบริหารธุรกิจ). เชียงใหม่ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. ถ่ายเอกสาร.
- ตติยา ม่วงมิ่งสุข. (2544). ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจ และประสิทธิผลในการทำงาน. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (นโยบายสาธารณะและการบริหารงานบุคคล). ชลบุรี : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีปทุม วิทยาเขตชลบุรี.
- ต่อพงษ์ ตันตระวานิชย์. (2544). ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธร ตำบลบางแม่นาง อำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาสังคม). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันพัฒนาบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- ทิพาวดี เมฆสุวรรณ. (2543). การบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ : อรุณการพิมพ์.
- ธานินทร์ สุทธิบุญชู. (2543). ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน : ศึกษาเฉพาะกรณีฝ่ายการพนักงาน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน). วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (รัฐศาสตร์). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง. ถ่ายเอกสาร.
- บัญชา อึ้งสกุล. (2537, ตุลาคม). “การแก้ปัญหาเพื่อการตัดสินใจของผู้บริหาร ในสถานศึกษา ด้วยวิธีการเชิงระบบ,” *วิจัยสนเทศ*. 15(169) : 1-12.

- บุญทัน ดอกไธสง และ เอ็ด สารภูมิ. (2529). **ประสิทธิภาพการใช้มนุษยสัมพันธ์ในการบริหาร.**
กรุงเทพฯ : รัชดา 84 แมแนจเม้นท์.
- ประคอง กรรณสูตร. (2542). **การวิจัยการศึกษา.** กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ปรัชญา เวสารัชช์. (2540). **บริการประชาชนทำได้ไม่ยาก (ถ้าอยากทำ).** กรุงเทพฯ :
คณะกรรมการปฏิรูประบบราชการ สำนักนายกรัฐมนตรี.
- ปรีชา เพ็งพลอย. (2545). **ความคิดเห็นของผู้นำท้องถิ่นและประชาชนที่มีต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจภูธร
อำเภอสนามชัยเขต จังหวัดฉะเชิงเทรา.** วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
(พัฒนาสังคม). ชลบุรี : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา. ถ่ายเอกสาร.
- พรพรรณ ประจักษ์เนตร. (2544). **การเปิดรับทัศนคติและความต้องการของประชาชนในเขต
กรุงเทพมหานครต่อสื่อ.** วิทยานิพนธ์นิเทศศาสตรมหาบัณฑิต (นิเทศศาสตร์พัฒนาการ).
กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.
- ภัทรพร ตูลารักษ์. (2545). **ประสิทธิภาพในการบริการด้านประชาสัมพันธ์ ศึกษากรณีงาน
ประชาสัมพันธ์ท่าอากาศยาน กองบริการท่าอากาศยาน การท่าอากาศยาน
แห่งประเทศไทย.** วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
(บริหารทั่วไป). ชลบุรี : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา. ถ่ายเอกสาร.
- วิเชียร เกตุสิงห์. (2541). **สถิติวิเคราะห์สำหรับการวิจัย.** กรุงเทพฯ : ศูนย์ส่งเสริมวิชาการ.
- วิไล ทองแผ่. (2542). **ความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับการวิจัย.** ลพบุรี : สถาบันราชภัฏเทพสตรี.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2543). **พฤติกรรมผู้บริโภค.** กรุงเทพฯ : พัฒนาศึกษา.
- สมใจ ลักษณ์ะ. (2547). **การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน.** กรุงเทพฯ :
คณะวิทยาการจัดการ สถาบันราชภัฏสวนสุนันทา.
- สมรัฐ แก้วถาวร. (2546). **ความพึงพอใจและความภักดีของลูกค้าที่มีบริการของบริษัท
ผู้นำเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่.** วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (บริหารธุรกิจ).
กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- สุกชัย คามวัลย์. (2544). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียน
อำเภอเดชอุดม จังหวัดอุบลราชธานี. (ออนไลน์).** แหล่งที่มา :
<http://www.opac.trang.psu.ac.th>.
- สุภาพ ณ นคร. (2544). **การพัฒนาประสิทธิภาพในการบริหาร.** ขอนแก่น :
มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- สุวริย์ ศิริโกคาภิรมย์. (2541). **การวิจัยทางการศึกษา.** ลพบุรี : ฝ่ายเอกสารการพิมพ์
สถาบันราชภัฏเทพสตรี.

- โตพส เอี่ยมสะอาด. (2545). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานสาธารณะของตำรวจสังกัดตำรวจภูธรจังหวัดชลบุรี. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (บริหารทั่วไป). ชลบุรี : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา. ถ่ายเอกสาร.
- อภิชัย พรหมพิทักษ์กุล. (2540). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการใช้บริการและการจัดสภาพแวดล้อมการทำงานของที่ว่าการอำเภอที่มีการรื้อปรับระบบและที่ไม่มีการรื้อปรับระบบ. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (รัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- อมร รักษาสัตย์. (2522). การบริหารงานบุคคลในประเทศไทย. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์สำนักทำเนียบนายกรัฐมนตรี.
- Cronbach, Lee J. (1972). **Essentials of Psychological Testing**. 3rd ed. New York : McGraw-Hill.
- Millet, J. D. (1954). **Management in The Public Service**. New York : McGraw-Hill.
- Verma, Harish L. (1978). **Introduction to Quality Method : A Managerial Emphasis**. Santa Barbara [Calif] : Wiley.
- Weber, Max. (1966). **The Theory of Social and Economic Organization**. 4th ed. New York : The Free Press.
- Yamane, Taro. (1967). **Statistics : An introductory analysis**. 2nd ed. New York : Harper & Row.
- Zaleanick, Abraham and others. (1958). **Motivation Productivity and Satisfaction of Workers**. Massachusettes : Division of Research, Harvard University.