

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กระทรวงยุติธรรม. (2551). **แผนยุทธศาสตร์**. กรุงเทพฯ : กระทรวงฯ.
- กฤษณ์กมล กมลาศน์. (2546). **การศึกษาความพึงพอใจและความต้องการของนักศึกษา การศึกษา**
นอกโรงเรียนสายสามัญวิธีเรียนทางไกล ระดับมัธยมศึกษาตอนต้นในการจัดบริการและ
สวัสดิการทางการศึกษา ศึกษาเฉพาะกรณี : ศูนย์การศึกษานอกโรงเรียนกรุงเทพมหานคร.
วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (สังคมสงเคราะห์ศาสตร์). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- กาญจนา สุกรพันธ์. (2543). **ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการฝึกอบรมกับผลการ**
ปฏิบัติงานของพนักงานระดับหัวหน้าแผนก องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย.
วิทยานิพนธ์ วท.ม. (จิตวิทยาอุตสาหกรรม). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- กิจจา ทองน่ม. (2553). **การเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการด้วยหลักการ 10s. (ออนไลน์).**
แหล่งที่มา : http://www.edu.tsu.ac.th/home/files/article_analyse/kitja1_51.pdf
- กุลชน ธนาพงศธร. (2530). **การบริหารงานบุคคล. (พิมพ์ครั้งที่ 4).** นนทบุรี :
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- เกษรภรณ์ สัตยาชัย. (2546). **ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการแบบจุดเดียว**
เบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ของสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม.
(รัฐศาสตร์). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- เกศินี ศรีคงอยู่. (2543). **ความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลปากท่อ**
จังหวัดราชบุรี. วิทยานิพนธ์ วท.ม. (สาธารณสุขศาสตร์). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยมหิดล. ถ่ายเอกสาร.
- โกศล น้อย่าง. (2543). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจ**
อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (รัฐศาสตร์). กรุงเทพฯ :
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- จำรอง เงินดี. (2544). **จิตวิทยาทั่วไป.** กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- จิตตินันท์ เตชะคุปต์. (2544). **เอกสารประกอบชุดวิชาจิตวิทยาบริการ หน่วยที่ 1. (พิมพ์ครั้งที่ 6).**
นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.

- เฉลิม กิจสาสน์. (2549). การศึกษาความพึงพอใจของผู้โดยสารคนไทยภายในประเทศที่มีต่อการให้บริการของ บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ณ ท่าอากาศยานกรุงเทพ. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (สังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา). พระนครศรีอยุธยา : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา. ถ่ายเอกสาร.
- ชิดชงศ์ ส.นันทนาเนตร. (2549). ทฤษฎีการเรียนรู้สำหรับผู้ใหญ่. นครปฐม : โรงพิมพ์ มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์.
- ดวงพร ลิ้มพันธ์. (2545). การศึกษาความพึงพอใจของผู้มีส่วนร่วมในโครงการปรับปรุงระบบการตรวจบัญชีสหกรณ์โดยการใช้บริการของผู้สอบบัญชีภาคเอกชน. วิทยานิพนธ์ บธ.ม. (บริหารธุรกิจ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- _____. (2552). การให้บริการกับประชาชนและยุทธศาสตร์แนวทางการดำเนินงาน. (ออนไลน์). แหล่งที่มา : <http://www.baac.or.th>.
- ทัศนีย์ ศิละวรรณโณ. (2544). ความพึงพอใจของนิสิตปริญญาโทรุ่นที่ 1 ที่มีต่อกระบวนการเรียนการสอนหลักสูตรปริญญาโท โครงการรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สำหรับผู้บริหาร มหาวิทยาลัยบูรพา วิทยาเขตสารสนเทศ จันทบุรี. วิทยานิพนธ์ ร.ป.ม. (รัฐประศาสนศาสตร์). ชลบุรี : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา. ถ่ายเอกสาร
- ธีระศักดิ์ กำปรรณรักษ์. (2547). จิตวิทยาพาสนุก. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- นลินทิพย์ สายวรรณะ. (2546). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพในการให้บริการรักษาของโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า กรณีศึกษา : โรงพยาบาลอานันทมหิดล. การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง วท.ม. (เศรษฐศาสตร์ธุรกิจ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- นิรมล คำพริก. (2541). ความพึงพอใจของแม่บ้านเกษตรกรต่อการปฏิบัติงานของพัฒนากรอำเภอพิบูลย์มังสาหาร จังหวัดอุบลราชธานี. วิทยานิพนธ์ วศ.ม. (ส่งเสริมการเกษตร). เชียงใหม่ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. ถ่ายเอกสาร.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2545). การวิจัยเบื้องต้น. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น.
- บุญชู ชาวเชียงขวาง. (2541). การประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้แรงงานต่อการรับบริการประกันสุขภาพในโรงพยาบาลเจ้าพระยาอภัยมรราช จังหวัดสุพรรณบุรี. วิทยานิพนธ์ วศ.ม. (บริหารสาธารณสุข). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล. ถ่ายเอกสาร.
- เบญจมาภรณ์ สมุดอินแก้ว. (2543). ความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้ใช้ในการใช้บริการหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง. ถ่ายเอกสาร.

- ประภาพร สุขุมวิริยกุล. (2544). **แนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการ ศึกษากรณีธนาคารออมสินสาขาถีนานนท์ อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์**. วิทยานิพนธ์ บธ.ม. (บริหารธุรกิจ). มหาสารคาม : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. ถ่ายเอกสาร.
- ปราณี กิรติธร. (2543). **ความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการของธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) สาขากาฬสินธุ์ จังหวัดกาฬสินธุ์**. รายงานการศึกษาปัญหาพิเศษ บธ.ม. (บริหารธุรกิจ). มหาสารคาม : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. ถ่ายเอกสาร.
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2544). **จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล**. กรุงเทพฯ : ศูนย์สื่อเสริมกรุงเทพ.
- พงศ์ หรดา. (2540). **จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การเบื้องต้น**. ม.ป.ท.
- พรชัย ลิขิตธรรมโรจน์. (2545). **พฤติกรรมองค์การ**. กรุงเทพฯ : จามจุรีโปรดักท์.
- พรทิพย์ แจ่มพงษ์. (2546). **ปัจจัยที่ก่อให้เกิดแรงจูงใจในการทำงานด้านยาเสพติดที่ผนวกกับงานประจำของข้าราชการส่วนภูมิภาคพื้นที่ภาคกลาง**. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. ถ่ายเอกสาร
- พรนพ พุกกะพันธ์. (2542). **ภาวะความผู้นำ**. กรุงเทพฯ : จามจุรีโปรดักท์.
- พิมลจรรย์ นามวัฒน์ และ กิตติ วัฒนกุล. (2532). “อำนาจหน้าที่ และมนุษยสัมพันธ์,” ใน **เอกสารการสอนชุดวิชาความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการบริหาร**. หน้า 299. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- พิศักดิ์ กุสุโมทย์. (2543). **ความพึงพอใจของผู้เข้าฝึกอบรมต่อคุณภาพของศูนย์ฝึกอบรมการปีโตรเลียมแห่งประเทศไทย อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา**. วิทยานิพนธ์ ศษ.ม. (เทคโนโลยีการศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร
- มกร พฤติโฆสิต. (2548). **วิสัยทัศน์การตลาด**. กรุงเทพฯ : มติชน.
- เรียม ศรีทอง. (2540). **มนุษย์สัมพันธ์มิติใหม่แห่งการสร้างสัมพันธ์อันยั่งยืน**. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ : สถาบันราชภัฏสวนดุสิต.
- โรงเรียนการบินทหารบก. (2551). **โรงเรียนการบินทหารบก**. (ออนไลน์). แหล่งที่มา : <http://www.flightsim.ob.tc/history.htm>
- วราภรณ์ ช่วยนุกิจ. (2544). **ความพึงพอใจที่มีต่อการเสนอข่าวการเมืองของสถานีไอทีวีของผู้ชมในกรุงเทพมหานคร**. วิทยานิพนธ์ ศษ.ม. (เทคโนโลยีการศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- วิรสรา ปลื้มฤดี. (2550). **ความพึงพอใจของสมาชิกต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูพระนครศรีอยุธยา จำกัด**. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (สังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา). พระนครศรีอยุธยา : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา. ถ่ายเอกสาร.

- “บุญแก่ผู้ความสำเร็จ,” (2544, สิงหาคม – กันยายน). **รถไฟสัมพันธ์**. 21 : 13-15.
- วิฑูรย์ สิมะโชคดี. (2541). **คุณภาพ คือความอยู่รอด**. กรุงเทพฯ : สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น).
- วีรพงษ์ เถลิงจิระรัตน์. (2540). **คุณภาพในการบริการ 1**. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ : ประชาคมศิรวิธรรม เสรีรัตน์ และคณะ. (2537). **กลยุทธ์การตลาด การบริหารการตลาดและกรณีตัวอย่าง**. กรุงเทพฯ : พัฒนาศึกษา.
- ศุภนิษฐ์ โชครัตนชัย. (2536). **พัฒนาคนอย่างไรให้มีบริการที่ดี**. กรุงเทพฯ : เอ็กซ์เปอร์เน็ท.
- สมพงษ์ จ้อยศิริ และ เซาว์ โรจนแสง. (2545). **ประมวลสาระชุดวิชาการวางแผนกลยุทธ์และการควบคุม**. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- สุชา จันท์เอม. (2539). **จิตวิทยาทั่วไป**. (พิมพ์ครั้งที่ 9). กรุงเทพฯ. ถ่ายเอกสาร.
- สุพานี สฤษฏ์วานิช. (2549). **พฤติกรรมองค์การสมัยใหม่ : แนวคิด และทฤษฎี**. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สุริยา โอทยากุล. (2544). **การศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการก่อนและหลังการรื้อปรับระบบขององค์กร : ศึกษาเฉพาะกรณี บมจ.ธนาคารกสิกรไทย สาขาสนามเป้า**. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (การบริหารองค์การ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกริก. ถ่ายเอกสาร.
- เสาวนิต ปทุมวัฒน์. (2545). **การประเมินคุณภาพการบริการตามความคิดเห็น ของลูกค้าธนาคารประชาชน**. วิทยานิพนธ์ บธ.ม. (บริหารธุรกิจ). เชียงใหม่ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยแม่โจ้. ถ่ายเอกสาร.
- อัญชลี ดวงทรัพย์. (2534). **การให้บริการชุมชนของห้องสมุดโรงเรียนมัธยมเพื่อพัฒนาชนบทในเขตภาคกลาง**. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.
- อุทิศ ขาวเขียว. (2546). **การวางแผนกลยุทธ์**. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- Good, C. V. (1973). **Dictionary of Education**. New York : McGraw – Hill.
- Kotler, Philip. (1991). **Marketing Management : Analysis, Planning, Implementation and Control**. New Jersey : Prentice Hall.
- Stanton, W.J. (1981). **Fundamentals of Marketing**. (6th ed). New York : McGraw – Hill.
- Vroom, H Victor. (1964). **Work and Motivation**. New York : Wiley & Sons.