

บรรณานุกรม

- ชนิดา ศรีบรรทัด. 2544. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรศูนย์ป้องกันควบคุมโรค
มะเร็ง วิทยานิพนธ์ มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ.
- โชติช่วง ภิรมย์. 2538. ความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการสินเชื่อของธนาคารอาคารสงเคราะห์
ภาคนิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- เทพศักดิ์ บุญรัตพันธ์. 2536. ปัจจัยที่ส่งผลต่อการสร้างประสิทธิผลของการนำนโยบายการให้
บริการแก่ประชาชนไปปฏิบัติ. กรุงเทพฯ : ภาคนิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต,
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ชนพร ชุมวรฐายี. 2539. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการของสำนักงานสามัญศึกษา
จังหวัด : ศึกษาเฉพาะกรณีจังหวัดอุบลราชธานี. ภาคนิพนธ์พัฒนบริหารศาสตร
มหาบัณฑิต, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ธีระพร อูวรรณโร. 2533. "ทัศนคติ". น. 433-449. จิตวิทยาและสังคมวิทยาพื้นฐานเพื่อการ
แนะแนว. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- ธัญธร ธรรมรักษ์. 2542. ความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อบริการผู้ป่วยนอก โรงพยาบาล
พระนั่งเกล้า วิทยานิพนธ์ มหาวิทยาลัยมหิดล.
- นิลุบล เฟื่องพานิช. 2539. ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของ
กรุงเทพมหานคร: ศึกษากรณีสำนักงานเขตพญาไท. กรุงเทพฯ : ภาคนิพนธ์สถาบัน
บัณฑิตพัฒนาบริหารศาสตร์.
- บุญเรียง ขจรศิลป์. 2530. วิธีวิจัยทางการศึกษา. กรุงเทพมหานคร : ฟิสิกส์เซ็นเตอร์การพิมพ์.
- บรรจงศรี ปัญญาธีรวงศ์. 2541. การศึกษาพฤติกรรมของผู้ใช้บริการรับสายเรียกซ้อน
บริษัทเทเลคอมเอเชีย คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน). กรุงเทพมหานคร : การศึกษาค้น
คว้าด้วยตนเองปริญญาโท. มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ปฐม มณีโรจน์ (อ้างใน นภาพร เชียงแสน. 2538: 13) ประสิทธิภาพของระบบและกระบวนการให้
บริการของกรุงเทพมหานคร : ศึกษากรณีสำนักงานเขตภาษีเจริญ. กรุงเทพฯ : ภาค
นิพนธ์, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ปฐมภรณ์ วิษณุกิจไพบูลย์. 2541. แนวทางการพัฒนาศูนย์เยาวชนกรุงเทพมหานคร
วิทยานิพนธ์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ประกอบ กรรณสูต. 2538. สถิติเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์. (พิมพ์ครั้งที่ 2).

กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช.

ประยูร กาญจนกุล. 2491. การวิจัยประเมินผล: หลักการและกระบวนการ. กรุงเทพมหานคร:
การพัฒนาการ.

ประเสริฐศักดิ์ จันทร์ประเสริฐ. 2541. ความพึงพอใจและความต้องการในการเสริมสร้างความ
พึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ สังกัดสถานีตำรวจภูธร จังหวัดในเขต
พื้นที่ชายฝั่งทะเลภาคตะวันออก. วิทยานิพนธ์ ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต. สาขา
การบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา.

ผาณิต กันตมระ. 2538. เอกสารประกอบการบรรยายศิลปการให้บริการหน่วยวิชาการตลาด
สำหรับผู้บริการกองวิชาการจัดการ. กรุงเทพมหานคร : องค์การโทรศัพท์แห่ง
ประเทศไทย.

พิทักษ์ ตรุษทิม. 2538. ความพึงพอใจของผู้มารับบริการในหน่วยผู้ป่วยนอกของโรง
พยาบาลเด็ก. กรุงเทพมหานคร : วิทยานิพนธ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

ไพบูลย์ เจริญพานิช, พ.ต.ท. 2539. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามโครงการ
โรงเรียนของเรา. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกริก.

พรทิพย์ วรรณทิม. 2545. ทักษะต่อการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ ระหว่างผู้ที่ครอบครองกับผู้ที่ไม่
ครอบครองโทรศัพท์เคลื่อนที่ : ศึกษาเฉพาะกรณีนักศึกษาสถาบันราชภัฏธนบุรี
กับ มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์ วิทยานิพนธ์ สถาบันราชภัฏธนบุรี

วิจักขณ์ อัสวเลิศพานิช. 2542. ปัจจัยที่มีผลต่อการเข้ามามีส่วนร่วมของคณะกรรมการลานกีฬา
ในการบริหารจัดการงานลานกีฬาของกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์
สังคมสงเคราะห์ศาสตร์. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. ถ่ายสำเนา.

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. 2539. พฤติกรรมผู้บริโภค. พิมพ์ครั้งที่ 5 กรุงเทพมหานคร :
โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.

มณฑา เหมศิริ. 2545. ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยทางจิตวิทยาสังคมกับ
ความต้องการของนักศึกษามหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์เกี่ยวกับกิจกรรมนักศึกษา
วิทยานิพนธ์ สถาบันราชภัฏธนบุรี.

เล็ก วานิชอังกู. 2512. คู่มือศูนย์เยาวชน พิมพ์ครั้งที่ 2 กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์สภาสังคม
สงเคราะห์แห่งประเทศไทย ในพระบรมราชูปถัมภ์.

- วัชรีย์ น้อยพิทักษ์. 2536. ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการและรูปแบบการให้บริการให้ประโยชน์สวนสาธารณะกรุงเทพมหานคร. กรุงเทพมหานคร : วิทยานิพนธ์ ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- วรรณีย์ อัสวานันท์. 2538. ประสิทธิภาพของการให้บริการของสำนักงานเขตชั้นใน . กรุงเทพมหานคร : ศึกษากรณีสำนักงานเขตสัมพันธวงศ์. วิทยานิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์, อารี พันธุ์มณี, ลัทธிகาล ศรีละมัย, ณ กมล จันทร์สม, สุพีร์ ลิ้มไทย, สมชาย หิรัญกิตติ, ชวลิต ประภาวนนท์ ผละสุดา เทียบจตุรัส. 2541. พฤติกรรมองค์กร. กรุงเทพมหานคร : บริษัทธีระฟิล์มและไซเท็กซ์ จำกัด.
- สุพร อยู่สถิตย์. 2539. ความพึงพอใจของผู้โดยสารที่อยู่นอกพื้นที่ริมคลองแสนแสบต่อบริการเดินเรือ. ภาคนิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- สมบัติ กาญจนกิจ. 2540. การศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับรูปแบบขององค์ประกอบศูนย์เยาวชนในระดับต่าง ๆ. สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมและประสานงานเยาวชนแห่งชาติ. สำนักนายกรัฐมนตรี.
2540. นันทนาการชุมชนและโรงเรียน พิมพ์ครั้งที่ 2 กรุงเทพมหานคร สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- สุมณฑา ไพรสวรรณ. 2539. ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการบริการงานกองทุนเงินทดแทน สारนิพนธ์ คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- สำนักนโยบายและแผนกรุงเทพมหานคร. 2538. ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของกรุงเทพมหานคร:กรณีศึกษาสำนักงานเขต. กรุงเทพมหานคร: บัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- สำนักงานสวัสดิการสังคม. 2545. รายงานประจำปีสรุปผลการดำเนินงานในรอบปีงบประมาณ 2545 ศูนย์เยาวชนสวนอ้อย.
- เสาวนีย์ เสนาสุข. 2532. งานอาสาสมัครและกิจกรรมเยาวชน กรุงเทพมหานคร สำนักพิมพ์โอเดียนสโตร์.
- อมร รักษาสัตว์. 2522. บทบาทของผู้บังคับบัญชาในการส่งเสริมประสิทธิภาพของข้าราชการ. กรุงเทพมหานคร : สมาคมรัฐประศาสนศาสตร์แห่งประเทศไทย.

- อารียา โรจน์วิถี. 2533. **ทัศนคติของผู้นำสหภาพแรงงานต่อการแปรรูปรัฐวิสาหกิจ**. เอกสารวิจัย ภาควิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- อภิชัย พรหมพิทักษ์กุล. 2540. **ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการมาใช้บริการและการจัดสภาพแวดล้อมการทำงานของที่ว่าการอำเภอที่มีการรื้อปรับระบบและที่ไม่มีมีการรื้อปรับระบบ**. วิทยานิพนธ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- อัญชลี เหล่าธิตพิงศ์. 2524. **ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ ของศูนย์บริการสาธารณสุขในเขตกรุงเทพมหานคร**. กรุงเทพมหานคร : วิทยานิพนธ์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- El-Safy. Hamid El-Tag H. 1986. **“Job Satisfaction and Job Performance among the Middle Management Personnel of the Sudanese Public Service.”** Dissertation Abstracts international. 46(9) : 2497-A : March.
- Gene V Glass And Julian C.Stanley 1970. **Statistical Methods In Education And Psychology**, Prentice-Hall,Inc., Englewood Cliffs New Jersey.
- Kotler, Philip. 1997. **Marketing Management Analysis, Planning, Implement, and Control**. (8th ed.). New Jersey : Prentice Hall.
- McCarty, Jerome E.1978. **Basic Marketing : A Managerial Approach**. (6th ed.). New York : Richard D.Irwin,Inc.
- Millett, John David. 1954. **Management in the Public Service, the Guest for Effective Performance**. New York : McGraw Hill Book Company.
- Ogamaka. Ukwuoma John. 1986. **“The Influence of Selected Factors on the Job Satisfaction and Carrer Development of the 1930-1973 Ph.D.S. from the University of Wisconsin Madison’s School of Education**. Dissertation Abstracts International. 35 : 1974-A : August.
- Oskamp, S.1977a **Attitudes and Opinions**. Englewood cliff : Prentice-Hall, Inc.,cites G.W. Allport. 1935. “Attitude”.pp. 804-804. In C.A. Marchison (ed.). **A Handbook of Social Psychological**. Worcester, Mass : Clark University Press.
- Rajeci, D.W. 1990. **Attitudes**. (2d ed.). Massachusetts : Sinauer Associates, Inc. Cited G.W. Allport. 1935. “Attitude”.pp. 798-844. In C.A. Marchison (ed.). **A Handbook of Social Psychological**. Worcester, Mass : Clark University Press.

Randall. Charles May. 1970. “**Job Satisfaction of Chief Administrative officers of teacher Education Programs.**” Dissertation Abstracts International. The University of Rochester, Vol.30, No. 12 P. 1253-A, June.

Rosenberg, J.M. and C.I. Hovland (eds.). 1960. Yale studies in **Attitude and Communication**. New Haven : Yale University Press.

Schiffman, Leon G., and Kanuk, Leslie Lazer. 1997. **Consumer Behavior**. (6th ed.). New Jersey : Prentice Hall.

Telecom Journal. 2537. กรุงเทพมหานคร : 1-5 ธันวาคม 2537. น.9.

Wolman, Benjamin B. 1973. **Dictionary of Behavioral Science** . London : The Macmillan Press.