บรรณานุกรม

หนังสือและบทความในหนังสือ

การศึกษานอกโรงเรียน, กรม. (2538). **การจัดองค์กรและระบบบริหารการศึกษานอกโรงเรียน**. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์อักษรไทย.

กุลธน ธนาพงศธร. (2538). **ประโยชน์ของการบริการ**. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

กิติมา ปรีดีดิลก. (2529). **ทฤษฎีการบริหารองค์การ**. กรุงเทพฯ : ธนะการพิมพ์.

จรวยพร อำนวยชัยกุล. (2537). **การให้บริการสู่ความเป็นเลิศ วิศวกรรมสาร**. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์โอเดียนสโตร์.

ประชุม รอดประเสริฐ. (2542). **นโยบายและการวางแผนหลักการและทฤษฎี**. กรุงเทพฯ : บริษัทเนติกุลการพิมพ์ จำกัด.

ประภาเพ็ญ สุวรรณ. (2526). **ทัศนคติการวัดการเปลี่ยนแปลงและพฤติกรรมอนามัย**. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์โอเดียนสโตร์.

พจน์ เพชระบูรณิน. (2530). **การสร้างสัมพันธภาพและกำลังขวัญของบุคคล**. เอกสารเสนอต่อคณะกรรมการส่งเสริมงานวิจัย สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ลำดับที่ 523.

พิมลจรรย์ นามวัฒน์ และ กิดดิ วัฒนกุล. (2532). **อำนาจหน้าที่และมนุษยสัมพันธ์. เอกสารการสอนชุดวิชาความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการบริหาร หน่วยที่ 8 – 15**. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

พิสมัย วิบูลย์สวัสดิ์. (2537). **จิตวิทยาสังคมร่วมสมัย**. กรุงเทพฯ : โครงการตำรามนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

ระมิด ฝ่ายรีย์. (2530). **การพัฒนาการตลาด**. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์การศาสนา.

วิฑูรย์ สิมะโชคดี. (2542). **คุณภาพคือความอยู่รอด**. กรุงเทพฯ : สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น).

วิมลสิทธิ์ หรยางกูร. (2526). **พฤติกรรมมนุษย์กับสภาพแวดล้อม**. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

วีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์. (2539). **คุณภาพในงานบริการ (Quality in Service)** พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : บริษัท ประชาชน จำกัด.

สำเนา ขจรศิลป์. (2538). **รายงานสัมมนาบทบาทและทิศทางของอุดมศึกษาไทย**. กรุงเทพฯ : ภาควิชาอุดมศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

สมาน รังสิตกฤษณ์. (2520). **การบริหารงานบุคคล** พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ : ห้างหุ้นส่วนจำกัด นำกังการพิมพ์.

แสงสุรีย์ สำอางค์กุล. (2531). **จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล**. กรุงเทพฯ : ศูนย์ส่งเสริม กรุงเทพ.

หลุย จำปาเทศ. (2533). **จิตวิทยาการจูงใจ**. กรุงเทพฯ : บริษัทสามัคคีสาส์น จำกัด.

อุทยานวิทยาศาสตร์พระจอมเกล้า ณ หว้ากอ จังหวัดประจวบคีรีขันธ์. **แผนงานประจำปี 2540**. ม.ป.ท., ม.ป.ป. อัดสำเนา.

วิทยานิพนธ์

ชริณี เดชจินดา. (2530). **ความพึงพอใจของผู้ประกอบการต่อศูนย์บริการจำกัด ภาคอุตสาหกรรม แขวงแสมดำ เขตบางขุนเทียน กรุงเทพมหานคร**. วิทยานิพนธ์ ส.ม. (สิ่งแวดล้อม). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล.

ชูศักดิ์ อุปนันท์. (2540). **ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ อำเภอภูสิงคจังหวัดศรีสะเกษ**. ภาคนิพนธ์ปริญญาโท คณะพัฒนาสังคม : สถาบันบัณฑิตพัฒนาบริหารศาสตร์.

ไตรธร เศรษฐีธร. (2543). **การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของโรงเรียนเอกชนระดับประถมศึกษา เขตการศึกษา 6**. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต : บริหารการศึกษาจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ทวีป กรณียกิจ. (2532). **ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานประมงอำเภอในเขตภาคตะวันออก**. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต บริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา.

พิทักษ์ ตรุษทิม. (2538). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของกรุงเทพมหานคร : ศึกษากรณีสำนักงานเขตยานนาวา**. ภาคนิพนธ์ คณะพัฒนสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

เพ็ญแข ศรีสุทธิกุล. (2538). **ทัศนคติต่อการพัฒนาชุมชน เขตชานเมือง และการปฏิบัติ งานตามบทบาทหน้าที่ของผู้นำอาสาพัฒนาชุมชน**. วิทยานิพนธ์ คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

เมตตา เศวตเลข. (2539). **ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการจัดสภาพแวดล้อมบริเวณหาดบางแสน จังหวัดชลบุรี**. วิทยานิพนธ์ปริญญาสังคมศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาสิ่งแวดล้อม บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล.

รัฐวุฒิ เจียมศรีพงษ์. (2542). **ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการจัดสภาพแวดล้อมบริเวณหาดบางแสน จังหวัดชลบุรี**. วิทยานิพนธ์ปริญญาสังคมศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาสิ่งแวดล้อม บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล.

วีระศักดิ์ ศักดิ์ภู่อร่าม. (2541). **ความพึงพอใจต่อการให้บริการโทรศัพท์สาธารณะขององค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย**. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต.

ศิรี สิริวัลย์. (2532). **ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการจัดสภาพแวดล้อม บริเวณหาดบางแสน จังหวัดชลบุรี**. วิทยานิพนธ์ปริญญาสังคมศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาสิ่งแวดล้อม บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล.

สุรศักดิ์ ขุนณรงค์. (2539). **ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการจัดสภาพแวดล้อมบริเวณหาดบางแสน จังหวัดชลบุรี**. วิทยานิพนธ์ปริญญาสังคมศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาสิ่งแวดล้อม บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล.

สิริวดี อินทรกำแหง ณ ราชสีมา. (2538). **ความพึงพอใจของของประชาชนต่อการปิดถนนสีลมเพื่อใช้เป็นทางเดินเท้าในวันอาทิตย์**. วิทยานิพนธ์ปริญญาสังคมศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาสิ่งแวดล้อม บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล.

สิริรัตน์ เสริฐพรรนึก. (2543). **ศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการทางวิชาการของอุทยานวิทยาศาสตร์พระจอมเกล้า ณ หว้ากอ จังหวัดประจวบคีรีขันธ์**. วิทยานิพนธ์ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

อุบลรัตน์ เจาะจิตต์. (2542). **ความพึงพอใจของนักศึกษาและอาจารย์ต่อการปฏิบัติงานของ สำนักงานทะเบียนและประมวลผลของมหาวิทยาลัยศรีปทุม**. วิทยานิพนธ์ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีปทุม.

Books

Best . John W. (1981). **Research in Eduction**. New Jersey : Prentice Hall Inc.

D.Miller. (1994). **Management in the Puplic Service.**

Furnham .A. (1980). **"The Validity of the SHL Customer Service Questionnaire (CSQ)" International Journal of Selection & Assessment 6.**

John D. Millett. (1954). **Management in the Public.** New York : Mcgraw-Hill Book Company ,Inc.

Kotler, peter. (1982). **Marketing Management**. (6 th ed.) Englewod Cliffs NJ : Prentice hull.

Kotler, Philip and Gary Armstrong. (1996). **Principles of Marketing**. Prentice – Hall, Inc.

Maslow, Abraham. H. (1970). **Motivation and Personality**. 2 nd. Ed., New York : Harper and Row.

McCleland, D.C. (1965). **Toward a Thoery Of Motive Acquisition**. American Psychologist. 20:321-333(b).

Morse, Nascy C. (1955). **Satisfaction in the white – collar Job**. Michigan : University of Michigan Press.

Parasuaman, A, Beuuy, L.L., and Zeithaml. (1991). **V.A.perceived service quality as a customerbased performance measure : An empirical, examination of organizational farriers using, an extended sevice quality odel Human Resource Management**.

Shelly, Maynard W. (1975). **Responding to Social Change**. Pennsylvania : Dowden Hutchison and Inc.

Vroom, W.H., & Deci, E.L. (1958). **Management and Motivation**. Middlesex, England : Penguin Books.

Wolman, Benjami B. (1973). **Dictionary of Behavioral science**. Van Nostrand : Reinhold Company.