

บรรณานุกรม

- กุลชน ธนาพงศธร และเสนต์ จ้อยโต. (2544). การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์. พิมพ์ครั้งที่ 2. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- คณะกรรมการการพัฒนาระบบราชการ, สำนักงาน. (2549). คู่มือการประเมินผลการปฏิบัติราชการ ตามคำรับรองการปฏิบัติราชการของสถาบันการศึกษา. กรุงเทพฯ: จุฬาทอง.
- จรัส บางประเสริฐ. (2544). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง :ศึกษาเฉพาะกรณีด้านตรวจคนเข้าเมืองในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ . ภาคนิพนธ์ปริญญาโทบริหารศึกษาศาสตร์. สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- จิตตินันท์ เดชะคุปต์. (2545). จิตวิทยาการบริการ. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพฯ: แสงจันทร์การพิมพ์.
- จิราภรณ์ สัตถาผล. (2543). ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
- สุวิมล สังข์เครือ “การศึกษาประเมินความพึงพอใจของลูกค้าในการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาปากน้ำ” ภาคนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต 2541
- สุพรรณิ อินทร์แก้ว. (2547). การตลาดธุรกิจบริการเฉพาะอย่าง. พิมพ์ครั้งที่ 9. กรุงเทพฯ : บริษัท เอส.เอ็ม.เอส การพิมพ์ จำกัด.
- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. (2547). การตลาดบริการ Services Marketing. กรุงเทพฯ: บริษัท ส.เอเชียเพรส (1989).
- ชุตินมณฑน์ รัตนวิบูลย์. (2543). รายงานวิจัยเรื่องปัญหาและความต้องการการให้บริการศึกษาของบัณฑิตศึกษา คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง. คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง
- เทพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ. (2540). พฤติกรรมองค์การ Organization Behavior. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: บริษัทโรงพิมพ์ไทยวัฒนาพานิชย์ จำกัด.
- ธรรมบุญ พันธุ์วิบูลย์. (2547). ประสิทธิภาพการให้บริการของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) : ศึกษากรณีสาขาหัวหมาก . ภาคนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ธงชัย สันติวงษ์. (2537). องค์การและการจัดการ ทันสมัยยุคโลกาภิวัตน์ . กรุงเทพฯ : บริษัทโรงพิมพ์ไทยวัฒนาพานิชย์ จำกัด.

- ธงชัย สันติวงษ์. (2541). **ทฤษฎีองค์การและการออกแบบ**. กรุงเทพฯ: บริษัทโรงพิมพ์ไทยวัฒนาพานิชย์ จำกัด.
- ปราณี เอี่ยมลออภักดิ์. (2549). **การบริหารการตลาด**. กรุงเทพฯ: ธนาเพรส จำกัด.
- ปราโมทย์ เอกก้านตรง. (2546). **บุคลิกภาพด้านการให้บริการของพนักงานและลูกจ้างการกีฬาแห่งประเทศไทย สังกัดสำนักงานการกีฬาแห่งประเทศไทย ภาค 3**. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
- พรรรัตน์ เจริญศักดิ์จร. (2543). **การปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขามหาสารคาม**. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- มนตรี เนียมจิน. (2544). **ประสิทธิภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์การเคหะแห่งชาติ จำกัด**. ภาคนิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2525). **พจนานุกรมสังคมวิทยา**. กรุงเทพฯ: อักษรเจริญทัศน์.
- วาทีณี วงศ์ภาพสินธุ์. (2545). **แนวทางพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการของฝ่ายการเงิน สถาบันราชภัฏสกลนคร**. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- วิชัย ปิติเจริญธรรม. (2549). **การบริการด้วยหัวใจ**. กรุงเทพฯ: บুকแบงก์.
- เวคิน นพนิตย์. (2545). **สร้างเสน่ห์ให้ตนเองด้วยบริการศิลป์**. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ : สถาบันฝึกอบรมและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์.
- สมิต สัมฤทธิ์. (2545). **การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ**. ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์สายธาร.
- สมิต สัมฤทธิ์. (2550). **การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ**. ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์สายธาร.
- สาธิต แก้วรากมุก. (2546). **ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบล : ศึกษากรณีอำเภอพญาเม็งราย จังหวัดเชียงราย**. ภาคนิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- สุมาลี ดาวहन. (2545). **ประสิทธิภาพของพนักงานธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน)ต่อการให้บริการประชาชน: ศึกษากรณีธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) สาขาตระการพืชผล จังหวัดอุบลราชธานี**. ภาคนิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- สุระชัย ศิลาศรี. (2547). **ประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีรายได้ของเทศบาลที่เปลี่ยนแปลงฐานะมาจากสุขาภิบาล: ศึกษากรณีเทศบาลตำบลในเขตจังหวัดมหาสารคามและจังหวัดร้อยเอ็ด**. ภาคนิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

- เสกสรร แจ่มใส. (2533). **ความคิดเห็นของนิสิตต่อการให้บริการของกองกิจการนิสิต. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.**
- แสวง รัตนมงคลมาศ. (2514). **เทคโนโลยีการใช้แนวความคิดทางทฤษฎีในการเลือกกำหนดปัญหาและสมมติฐานในการวิจัย. สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.**
- สมเกียรติ ชันธุ์สะอาด. (2546). **เจตคติของลูกค้ำต่อการให้บริการของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาเสลภูมิ. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.**
- อชิการบดี, สำนักงาน. (2552). **คู่มือปฏิบัติงาน. เพชรบุรี: งานบริหารคลังและทรัพย์สิน สำนักงานอชิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี.**
- อนง สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อุดมพัฒนกิจ. (2548). **จิตวิทยาบริการ. กรุงเทพฯ: เพรส แอนด์ ดีไซน์ จำกัด.**
- ทิพย์อักษร จันทร์ศิริ. (2546). **ความพึงพอใจต่อการรับบริการงานทะเบียนราษฎรในเทศบาลเมืองลพบุรี. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล.**
- ธนาธร เจริญจิตต์. (2547). **ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการโทรศัพท์ในจังหวัดนครปฐม. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาสังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม.**
- นงเยาว์ กิจที่พึง. (2548). **ความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการบนสถานีตำรวจภูธร ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการทั่วไป มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.**
- ปิยะดวงใจ สุวรรณงาม. (2545). **ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริการรับชำระเงินของสำนักงานบริการโทรศัพท์ในเขตจังหวัดราชบุรี. ภาคนิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิทยาการจัดการทั่วไป บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันราชภัฏสวนดุสิต.**
- ยุวดี ใจชื่อตรง. (2550) **ความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองการเงินและบัญชีของข้าราชการและบุคลากรในหน่วยงานสังกัดกรมชลประทาน. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการทั่วไป มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม.**
- พันตำรวจโทหญิงกิริมา ชนะไพร์พล. (2548). **ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี ตามมาตรฐาน P.S.O. ภาคนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการทั่วไป บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.**

เล็ก เลิศมงคล. (2548). ความพึงพอใจในการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภออรัญ
ประเทศ. ภาคนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏ
วไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์.

จารุณี บุญศรีทธา. (2551). ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสมาคมสโมสรไทยออยล์. ปัญหาพิเศษ
รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทั่วไป วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ
มหาวิทยาลัยบูรพา.

Vroom, V.H. (1964). **Work and motivation**. New York: John Wiley.

Wolman, B.B. (1993). **Dictionary of Behavioral Science**. New York: Van Nostrand Reinhold.