

## บรรณานุกรม

- กลธน ธนาพงศธร. 2528. การบริหารงานบุคคล. เอกสารการสอนชุดวิชา 32304 หน่วยที่ 6-16 สาขาวิทยาการจัดการ พิมพ์ครั้งที่ 4 กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์วิทยาลัยสุโขทัย  
ธรรมมาธิราช.
- กิติมา ปรีดีลภ. 2524. ทฤษฎีการบริการองค์การ. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยศรีนครินทร-  
วิโรฒประสานมิตร.
- ขจรเดช จันทร์กระจ่าง, มาลี สุมโนทยาน, รัตนา สกุลชนะ, สาธิต ภู่กอมเจริญ และวิภาค ภัทร  
เขต. 2540. การประเมินผลการปฏิบัติงานของกรมศุลกากรด้านการนำเข้าและการ  
ส่งออก กรณีศึกษา สำนักงานศุลกากรของท่าอากาศยานกรุงเทพ. กรุงเทพมหานคร.  
วิทยานิพนธ์ปริญญาโท สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- คณะกรรมการด้านศุลกากรปาดังเบซาร์, สำนักงาน. 2547. การกิจผลการปฏิบัติงานของด้าน  
ศุลกากรปาดังเบซาร์ปี 2547. สงขลา.
- จรรยา ศิริพร. 2537. ความพอใจในการบริหารของผู้รับบริการในแผนกสูติกรรม โรงพยาบาล  
จุฬาลงกรณ์สภากาชาดไทย. ภาคนิพนธ์ พบบม. กรุงเทพมหานคร สถาบันบัณฑิตพัฒน  
บริหารศาสตร์.
- จีราพร วีระพงษ์. 2538. ความพึงพอใจของประชาชนต่อกระบวนการให้บริการของ  
กรุงเทพมหานคร ศึกษากรณี สำนักงานเขตตลิ่งชัน. ภาคนิพนธ์ปริญญาโท คณะพัฒนา  
สังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ชัยศักดิ์ แสงทอง และคณะ. 2541. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อกระบวนการให้บริการจัดเก็บ  
ภาษีน้ำมันและผลิตภัณฑ์น้ำมัน กรณีศึกษา สำนักงานสรรพสามิตจังหวัดระยอง. ภาค  
นิพนธ์ปริญญาโท คณะรัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ด้านศุลกากรปาดังเบซาร์. 2547. การกิจด้านศุลกากรปาดังเบซาร์. สงขลา
- เทพศักดิ์ บุญรัตพันธุ์. 2535. ปัจจัยที่ส่งผลต่อการสร้างประสิทธิผลของการนำนโยบายการ  
ให้บริการ แก่ประชาชนไปปฏิบัติ. กรณีศึกษาสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร.  
วิทยานิพนธ์ปริญญาพัฒนบริหารศาสตร์ดุขุภีบัณฑิต (การบริหารการพัฒนา)สถาบัน  
บัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

- ธีระศักดิ์ วรรณสุข. 2537. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกับธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาอำนาจเจริญ. ภาคนิพนธ์ปริญญาโท คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนาบริหารศาสตร์.
- เจลีศว บุรีภักดี และคณะ. 2545. “ชุดการวิจัยชุมชน” ชุดการเรียนรู้ด้วยตนเอง หลักสูตรประกาศนียบัตรบัณฑิตการจัดการและการประเมินโครงการ. สำนักมาตรฐานการศึกษา สำนักงานสภาพัฒนาการศึกษาระดับปริญญาตรี กระทรวงศึกษาธิการ ทบวงมหาวิทยาลัย. มณีวรรณ ต้นเจริญ. 2533. พฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองควบคุมยา สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยาต่อประชาชนผู้มาติดต่อ. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ปรัชญา เวสารัชช. องค์การกับลูกค้า. วารสารธรรมสังคม (ตุลาคม – ธันวาคม 2521) : 61 – 76.
- บุระชัย เปี่ยมสมบูรณ์. 2531. ความพึงพอใจของประชาชนในกรุงเทพมหานครต่อกระบวนการยุติธรรมการวิจัยสำรวจและผลกระทบระดับติแวนีเอทและระดับมัลติแวนีเอท. กรุงเทพมหานคร: สถาบันบัณฑิตพัฒนาบริหารศาสตร์.
- ประหยัด ชะนะคอง. 2523. ทศนคติของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของหน่วยปกครองท้องถิ่น กรณีศึกษาเฉพาะกรณีเทศบาลเมืองฉะเชิงเทรา. วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิตกรุงเทพมหานคร ภาควิชาการปกครองบัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ไพบุลย์ ทาสระคู. 2522. การบริหารของเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์หลักสูตรปริญญาโทมหาบัณฑิต แผนกวิชาการปกครอง บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ภักดี ดนัยพงศกร. 2539. พฤติกรรมการใช้บริการและความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาหนองจิก จังหวัดปทุมธานี. ปริญญาโทศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ภาควิชา.
- ยุพดี ลีมธรรสกุล. 2541. ความพึงพอใจของพนักงานบริษัทสายการบินต่อการให้บริการของท่าอากาศยานแห่งประเทศไทย. ภาคนิพนธ์ปริญญาพัฒนบริหารศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนาบริหารศาสตร์.
- ศศิธร พูลสุข. 2538. ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของกรุงเทพมหานคร ศึกษาสำนักงานเขตพระนคร. ภาคนิพนธ์ปริญญาพัฒนบริหารศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนาบริหารศาสตร์.

- วีรพล เลิศทรัพย์สุรีย์. 2540. ความพึงพอใจของตัวแทนผู้ส่งออกในการบริการส่งออกด้านการตรวจปล่อยของสำนักงานศุลกากรส่งออกท่าเรือกรุงเทพ. ภาคนิพนธ์ปริญญาพัฒนบริหารศาสตร์บัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- สถาบันราชภัฏสวนดุสิต. 2540. รายงานผลการวิจัยเรื่องผู้ใช้บริการคิดอย่างไรกับกรมศุลกากร. กรุงเทพมหานคร.
- สุชา จันทร์เอม. จิตวิทยา. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช. 2541.
- สุวนิช ศิลาอ่อน. 2538. ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของสำนักงานเทศบาลเมืองนครนายก. ภาคนิพนธ์ปริญญาโท คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- สายบัว หุ่นจันทร์. 2538. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อกระบวนการจัดหางานของสำนักงานจังหวัด ศึกษากรณีจังหวัดอุบลราชธานี ภาคนิพนธ์ปริญญาโท คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- อัจฉรา โทบุญ. 2534. ระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการงานทะเบียนราษฎร สำนักงานทะเบียนอำเภอเมืองมหาสารคาม. ปริญญานิพนธ์มหาสารคาม มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒมหาสารคาม.
- Bouman James S. and JR. , David L. Norman. 1976. “ Attitudes Toward The Public Service : A Survery of University students.” Public Personal Management (March – April) : 113 – 121.
- Chaplin, J.P. 1968. **Dictionary of Psychology** . Reaquin Books,.
- Dalton Farland E. 1968. **Mc. Personal Management : Theory and Practice** . New York . The Macmillan Company.
- Davis Daith. 1967. **Human Relation at work : The Dynamic of Organizational Behavior**. New York Mc. Graw – Hill .
- Fitzgerald , Michail R. and Robert F . Dunrant. 1980 . “ Citiaen Evaluation and Urban Management : Service Delivery in an Era of Protest.” **Public Administration Review** (November – December) : 585 – 594 .
- Good Carter V. 1937 . **Dictionary of Education** . 3<sup>rd</sup> ed. New York : Mc. Graw – Hill .
- Mc Cormick Ernest J and Daniel. 1980. **Ilgen R. Industrial Psychology** . Emglewood Cliffs , N.J. Prentice – Hall , Inc.

Mc Cullough. 1954. J.S. **Management in the Public Service : The Best for Effective Performance** . New York : Mc Graw – Hill Book Company.

Morse, Naney c. 1958. **Satisfaction in the White Collar Job**. Michigan University of Michigan.

Weber Max. 1966. **The Theory of Social and Economic Organization** trans. 4<sup>th</sup> eds A.M. Handerson and Tallcott Paraon.

Suchitra Punyaratbandhu – Bhakdi. 1986. **et al. Delivery of Public Services in Asian Countries : Case in Development Administration**. Bangkok : Thammasat university Press.,

