

บรรณานุกรม

- กฤตยา บัวงาม. (2546). *ประสิทธิภาพของการฝึกอบรมขั้นพื้นฐานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน กรณีศึกษา บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)*. วิทยานิพนธ์ปริญญาเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์การศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- กันตยา เพิ่มผล. (2541). *การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน*. กรุงเทพฯ: ฝ่ายเอกสารและตำราสถาบันราชภัฏสวนดุสิต.
- จินดาลักษณ์ วัฒนสินธุ์. (2530). *การบริหารและการประเมินผลการพัฒนาองค์การ*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยสุโขทัย.
- ดิเรก ฤกษ์ห่วย. (2522). *การพัฒนาชนบท*. กรุงเทพฯ: พินเนส.
- เทพศักดิ์ บุญยรัตนพันธ์. (2535). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อการสร้างประสิทธิภาพของการนำนโยบายการให้บริการแก่ประชาชนไปปฏิบัติ*. วิทยานิพนธ์ปริญญาการบริหารการพัฒนาชุมชนบัณฑิต, สาขาวิชาพัฒนาสังคม, คณะพัฒนาสังคม, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- เทียนฉาย กิระนันท์. (2544). *สังคมศาสตร์วิจัย*. กรุงเทพฯ: โครงการตำรา คณะเศรษฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ธงชัย สันติวงษ์. (2526). *การบริหารงานบุคคล*. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- _____. (2536). *องค์การและการบริหาร* (พิมพ์ครั้งที่ 8). กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- นภา ไชยอุบล. (2545). *ประสิทธิภาพในการทำงานของจัดซื้อของบรรษัทข้ามชาติในเขตนิคมอุตสาหกรรมไทย*. วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- นภาพร เชียงแสน. (2538). *ประสิทธิผลของระบบและกระบวนการให้บริการของกรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์ปริญญาพัฒนาสังคมมหาบัณฑิต, สาขาวิชาพัฒนาสังคม, คณะพัฒนาสังคม, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- เนตรชนก จิระเกียรติ. (2537). *การให้บริการประชาชน*. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2535). *การวิจัยเบื้องต้น*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์สุริยวิสาสน์.
- บุญธรรม กิจปริดาภิรุทธิ์. (2531). *ระเบียบวิธีการวิจัยทางสังคมศาสตร์*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยมหิดล.

พงษ์กฤษณ์ มงคลสินธุ์. (2540). *การบริหารกระบวนการยุติธรรมไทยเบื้องต้น*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ภัทรพร ตูลารักษ์. (2545). *ประสิทธิภาพในการบริการด้านประชาสัมพันธ์: ศึกษากรณีของงานประชาสัมพันธ์ กองบริการทำอากาศยาน การทำอากาศยานแห่งประเทศไทย*. วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา.

ล้วน สายยศ และ อังคณา สายยศ. (2543). *การวัดด้านจิตพิสัย*. กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.

วุฒิชัย จานง. (2522). *การบริหารสำหรับผู้จัดการและหัวหน้าหน่วยงานระดับกลาง*. กรุงเทพฯ: บำรุงสาส์น.

วิมลสิทธิ หรยางกูร. (2535). *พฤติกรรมมนุษย์กับสภาพแวดล้อม: มूलฐานทางพฤติกรรมเพื่อการออกแบบและวางแผน*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2541). *การบริหารการตลาดยุคใหม่*. กรุงเทพฯ: ธีระฟิล์มและไซเท็กซ์.

สมพงษ์ เกษมสิน. (2521). *การบริหาร*. กรุงเทพฯ: ไทยพัฒนาพานิช.

สีหมัน อุดมผล. (2541). *ประสิทธิผลองค์การของธนาคารกสิกรไทย ในภาคตะวันออก*. วิทยานิพนธ์ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา.

เสรี วงษ์มณฑา. (2542). *การวิเคราะห์พฤติกรรมผู้บริโภค*. กรุงเทพฯ: ธีระฟิล์มและไซเท็กซ์.

สำนักงานนโยบายและแผนกรุงเทพมหานคร. (2538). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อกระบวนการให้บริการของกรุงเทพมหานคร: รายงานฉบับสมบูรณ์โดยคณะพัฒนาสังคมร่วมกับสมาคมพัฒนาสังคม*. กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

หลักการจัดการโลจิสติกส์. (2544). (กมลชนก สุทธิวาทนฤพุฒิ, ศลิษา ภมรสถิตย์ และ จักรกฤษณ์ ดวงพัตรา, แปล). กรุงเทพฯ: แมคกรอ-ฮิล อินเตอร์เนชันแนล เอ็นเตอร์ไพรส์.

อดิสรณ์ มีชัยเจริญ. (2546). *ความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการใช้บริการโรงพยาบาลรัฐบาลในเขตกรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการโรงพยาบาล, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

อุทัย หิรัญโต. (2526). *สารานุกรมศัพท์รัฐประศาสตร์/การบริหารรัฐกิจ*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

Best, J.W. (1981). *Research in education*. New Jersey: Prentice Hall.

Cooper, R.D., & Schindler, S.P. (2003). *Business research methods*. New York: McGraw Hill/Irwin.

Johnson, R.A., & Bhattacharyya, G.K. (2001). *Principles and methods*. New York: John Wiley & Sons.

Spiegel, M.R., & Stephens, L.J. (1999). *Schaum's outline of theory and problems of statistics*. New York: McGraw-Hill.

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

มหาวิทยาลัยบูรพา
Burapha University