

บรรณานุกรม

- กันยา เทพสวัสดิ์. (2550). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการให้บริการของพนักงานให้บริการข้อมูลทาง โทรศัพท์ของบริษัทให้บริการข้อมูลทางโทรศัพท์แห่งหนึ่ง. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- เกียรติศักดิ์ อิชยานันท์. (2554). ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริหารจัดการน้ำอุปโภคบริโภคขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองใหม่ อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี. กรุงเทพฯ.
- เจริญผล สุวรรณโชติ. (2544). ทฤษฎีการบริหาร. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์อักษรไทย.
- จิตตานันท์ ติกุล. (2557). มาตรการเชิงรุกด้านวิจัย: ความคิดเห็นและความพึงพอใจของคณาจารย์ในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี. นครราชสีมา.
- ชนะดา วีระพันธ์. (2554). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่าอำเภอบางแพ จังหวัดลพบุรี. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- เชียงใหม่, มหาวิทยาลัยราชภัฏ. (2559). รายงานประจำปี 2559. เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่.
- เดชวิทย์ นิลวรรณ. (2551). รายงานการวิจัยโครงการวิจัยเชิงปฏิบัติการ การบริหารจัดการแบบมีส่วนร่วมเพื่อพัฒนาวิสาหกิจชุมชนด้วยการจัดการความรู้ในการผลิตลำไยสีทองอบแห้งของกลุ่มเกษตรกรบ้านเหมืองแก้ว ต.มะเขือแจ้ อ.เมือง จ.ลำพูน. เชียงใหม่.
- ธงชัย สันติวงษ์. (2543). องค์การและการจัดการ. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.
- นเรศวร, มหาวิทยาลัย. (2558). ความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักงานตรวจสอบภายใน ประจำปีงบประมาณ 2558. พิษณุโลก : มหาวิทยาลัยนเรศวร.
- นิตา ภู่อารณ. (2550). พฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อโรงพยาบาลอ่างทอง. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาการจัดการทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.
- พิมล เมฆสวัสดิ์. (2550). ประเมินคุณภาพการบริการสำนักหอสมุดกลางมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- เพ็ญภา จรัสพันธ์. (2557). ความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการลูกค้าจีเนท โมบายเซอร์วิส เซ็นเตอร์ จันทบุรี. จันทบุรี.
- ยุวดี ใจซื่อตรง . (2549). ความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองการเงินและบัญชีของข้าราชการและบุคลากรในหน่วยงานสังกัดกรมชลประทาน. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม.
- วิรัช สงวนวงศ์วาน. (2547). การจัดการและพฤติกรรมองค์การ. กรุงเทพฯ : เพียร์สัน เอ็ดดูเคชั่น อินโดไชน่า.

- วิทยา ด้านธำรงกุล. (2546). การบริหาร. กรุงเทพฯ : บริษัท เอ็ดดูเคชั่น จำกัด.
- วุฒิ โตสมมุตติ. (2553). **สภาพปัญหาและแนวทางการพัฒนาการบริหารงานของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัดอ่างทอง**. ขอนแก่น : วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยขอนแก่น สาขาวิชาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ. (2550). **การจัดการและพฤติกรรมองค์การ**. กรุงเทพฯ : อีระฟิล์มและไซเท็กซ์ จำกัด.
- ศุภลักษณ์ สุริยะ. (2556). **แนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการของแผนกต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวอาเซียน กรณีศึกษา: โรงแรมบูติก กรุงเทพมหานคร**. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการจัดการการท่องเที่ยวแบบบูรณาการ, กรุงเทพฯ.
- ศรสวรรค์ เจริญชัยวงษ์. (2554). **แนวทางการพัฒนาการให้บริการของสถาบันสอนภาษาต่างประเทศในอำเภอเกาะกู่ จังหวัดภูเก็ต**. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิตสาขาการตลาด. ภูเก็ต: มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต.
- สกล บุญสิน. (2559). **การปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ ปัญหาและข้อจำกัดในการให้บริการรูปแบบการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการของการรถไฟแห่งประเทศไทย**. เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- สถาบันวิจัยและพัฒนา. (2559). **แผนยุทธศาสตร์สถาบันวิจัยและพัฒนา ระยะ 5 ปี พ.ศ.2557-2561 (ฉบับปรับปรุง ปีงบประมาณ 2559)**. เชียงใหม่ : สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่.
- สถาบันวิจัยและพัฒนา. (2560). **แผนยุทธศาสตร์สถาบันวิจัยและพัฒนา ระยะ 5 ปี พ.ศ.2557-2561 (ฉบับปรับปรุง ปีงบประมาณ 2560)**. เชียงใหม่ : สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่.
- สถาบันวิจัยและพัฒนา. (2557). **รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ต่อการบริหารจัดการของสถาบันวิจัยและพัฒนา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2557**. กรุงเทพฯ : สถาบันวิจัยและพัฒนา.
- สุนทร เพ็ชรพราว. (2551). **ความพึงพอใจของครูต่อการบริหารงานของผู้บริหารโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาจันทบุรี เขต 1**. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สุรพันธ์ ฉันทแดนสุวรรณ. (2553). **หลักการบริหารธุรกิจ**. กรุงเทพฯ : จุดทอง.
- สุรัสวดี ราชกุลชัย. (2549). **การบริหารสำนักงาน**. พิมพ์ครั้งที่ 5, กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (2555). **คู่มือการจัดทำมาตรฐานและการปรับปรุงการบริการ**. กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ.
- สมศักดิ์ คงเที่ยง. (2542). **หลักและทฤษฎีการบริหารการศึกษา**. กรุงเทพฯ : มิตรภาพการพิมพ์และสตูดิโอ.

- หวน พินรุพันธ์. (2554). **การบริหารทรัพยากรทางการศึกษา**. <http://personal.swu.ac.th/facstaffs/huan/การบริหารทรัพยากรการศึกษา.doc> (25 พฤศจิกายน 2554.)
- อเนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อุดลพัฒน์กิจ. (2548). **จิตวิทยาการบริการ**. กรุงเทพมหานคร : บริษัท เพรส แอนด์ ดีไซน์ จำกัด.
- อธิการบดี สำนักงาน. (2555). **รายงานผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจการให้บริการด้านอุปกรณ์การศึกษาและสภาพแวดล้อมการเรียนรู้**. เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่.
- อำนาจ ชีระวนิช. (2547). **การจัดการ**. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ : บริษัท ซี วี แอล การพิมพ์ จำกัด.
- Angelo Kinichi and Brian Williams. (2549). **หลักการจัดการ Management a practical introduction**. แปลโดย บุตรี จารุโรจน์ และคณะ (เบญจมาภรณ์ อิศรเดช), กรุงเทพฯ.
- Chester I. Barnard. (2554) **นิยามรัฐประศาสนศาสตร์**. <http://www.freewebs.com/mpa5/> (11 ตุลาคม 2554.)
- Maslow. A., (1943). **A theory of human motivation** *Psychological Review* 50, (N.Y. McGraw – Hill), p. 3
- Vroom, W.H., (1964). **Working and Motivation**, (New York : John Wiley and Sons, Inc), p. 99.
- Wolman, Thomus E. , (1973) . **Education and Organizational Leadership in Elementary School**, Englewood Cliffs, (New Jersey: Prentice-Hall, 1973), p. 384.