

## บรรณานุกรม

### ภาษาไทย

กรมศิลปากร. (2538). **ทิศทางการดำเนินงานของกรมศิลปากร**. กรมศิลปากร กระทรวงการคลัง กรุงเทพมหานคร.

กรมศิลปากร. (2539). **แผนอัตรากำลัง 3 ปี พ.ศ. 2539 – 2541**. กรมศิลปากร กระทรวงการคลัง กรุงเทพมหานคร.

จินตนา บุญบงการ. (2539). **การสร้างจิตสำนึก การให้บริการกับการรับบริการภาครัฐ**. กรุงเทพมหานคร : บริษัท กราฟิค ฟอรัมเมท (ไทยแลนด์) จำกัด.

ชมนันท์ เท็ชรโปรี. (2541).

**ความพึงพอใจในงานของพนักงานงานวิชาชีพบัญชีในกลุ่มกระดาษและบรรจุภัณฑ์ เครื่องซีเมนต์ไทย.**

ชุติมา จันทร์ผล. (2539). **ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานการประชาสัมพันธ์ภาคศึกษากรณี สำนักงานประเภท 6, 7, 8. วิทยานิพนธ์ ศิลปศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.**

ชูเสถียร ศรีศรี. (2539).

**ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจสันติบาลในส่วนภูมิภาค สังกัดกองกำกับการ 2 กองตำรวจสันติบาล 1. ภาคนิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต สาขาวิชาการวิเคราะห์และวางแผนทางสังคม คณะพัฒนาสังคมสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.**

ทิพวรรณ ชัยชนะผล. (2545). **ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของผู้ประกอบการ :**

**ศึกษาเฉพาะกรณี ระบบการคืนอากรตามมาตรา 19 ทวิ ของกรมศุลกากร.**

สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีปทุม.

ธงชัย สันติวงษ์. (2540). **การบริหารบุคคล**. พิมพ์ครั้งที่ 9 กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช.

พิทยา บวรวัฒนา. (2543). **รัฐประศาสนศาสตรทฤษฎีและแนวการศึกษา (ค.ศ. 1887 - ค.ศ. 1970).**

พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ศรีรัช เกตุเมือง. (2537).

**ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูอาสาสมัครนอกโรงเรียน.**

ภาคนิพนธ์ (คณะพัฒนาสังคม) สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

ศุภมิตร ปริดิเชมรัตน์. (2541).

ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ  
กองโรงพยาบาลภูมิภาค สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข.

สมใจนึก จุมพลจิต. (2544).

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ศัลยกรรม.  
สารนิพนธ์ปริญญาโท มหาวิทยาลัยศรีปทุม.

สุกัญญา เลิศศิริธาดากุล. (2541).

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานกับสายการบินนานาชาติ.

สุรพงษ์ กองจันทิก. (2537).

ความพึงพอใจในงานของเจ้าหน้าที่องค์กรพัฒนาเอกชนที่ปฏิบัติงานด้านเด็ก.  
พัฒนาชุมชนเมืองและพัฒนาชนบท.

อาจินต์ สุรติชัย. (2538).

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย.

### ภาษาอังกฤษ

Applewhite, P.B. Organizational Behavior. Englewood Cliffs : prentice – Hall . 1965.

Brown, Karin and Couler, Philip. (1983). **Subjective and Objective Measures of Police Service Delivery.** Administration Review.

Davis, Keith. Human Behavior at work : Organizational Behavior. New York : McGraw-Hill. 1981.

Gundlach, James H. and Reid P. Neloan. (1983). A Scale for the Measurement of Consumer Satisfaction with Social Service. Journal of Social Service Research.

Katz E. Lihou and Danet Brenda. (1973). **Bureaucracy as a Problem for Sociology and Society.** New York : Basic Books.

Lucy Gibert, Dennis, W.H. and Birkhead. G. (1977). **Equity in Local Service Distribution.** Public Administration Review.

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

Tiffin, Joseph and McCormick, Esneer J. (1965). **Industrial Psychology.** Englewood Cliffs, N.J. : I. Prentice-Hall.

Vroom, W.H. (1964). *Working and Motivation*. New York : John Wiley and Sons, Inc.

Wallestein, Harrey A. (1970). **Dictionary of Psychology**. Maryland : Penguin Book.