

บรรณานุกรม

หนังสือ บทความ เอกสารภาษาไทย

- การทำอากาศยานแห่งประเทศไทย. รายงานการประเมินผลระดับบริการและสิ่งอำนวยความสะดวก
ความสะดวก ณ อาคารผู้โดยสารภายในประเทศ ระหว่างวันที่ 22-28 เมษายน 2535.
กรุงเทพ : กองวิชาการการทำอากาศยานแห่งประเทศไทย, 2535.
- การทำอากาศยานแห่งประเทศไทย. รายงานประจำปี 2534. กรุงเทพ : กองประชาสัมพันธ์
การทำอากาศยานแห่งประเทศไทย, 2535.
- การทำอากาศยานแห่งประเทศไทย. รายงานประจำปี 2535. กรุงเทพ : กองประชาสัมพันธ์
การทำอากาศยานแห่งประเทศไทย, 2536.
- กุลธนา พงศธร. การบริหารงานบุคคล. เอกสารการสอนชุดวิชา 32304 หน่วยที่ 8-16 สาขา
วิทยาการจัดการ. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพ : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2526.
- จันทลักษณ์ ณ ป้อมเพชร และประนอม โฉวินวิวัฒน์. "ภูมิหลังรัฐวิสาหกิจไทย." วารสารธรรม
ศาสตร์ 10 (ธันวาคม 2534) : 12-20.
- ชัยสิทธิ์ เจลิมมีประเสริฐ. สถิติเพื่อการวิเคราะห์ข้อมูล. กรุงเทพ : ภาควิชารัฐประศาสนศาสตร์
คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2534.
- ชัยอนันต์ สมุทวานิช. "ข้าราชการกับการบริการประชาชน." ข้าราชการ 31 (เมษายน, 2529).
- ดิน ปรัชญพฤทธิ. ข้าราชการระดับสูงของไทยและความมุ่งมั่นในการพัฒนาประเทศ. รายงาน
ผลการวิจัยเชิงประจักษ์ข้อมูลระดับประเทศ. กรุงเทพมหานคร : 2529.
- ถาวร เกตุวาท. ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของตำรวจ :
กรณีศึกษาสถานีตำรวจปทุมวัน. DIRECTED STUDIES ปริญญามหาบัณฑิต ภาควิชา
รัฐประศาสนศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2534.
- ทิตยา สุวรรณขง. "ทัศนคติของนักศึกษารัฐประศาสนศาสตร์ต่อการบริหารราชการไทย."
รัฐประศาสนศาสตร์ 7 (ตุลาคม 2510) : 647.
- อ่างร ช่อไม้ทอง. แนวความคิดเบื้องต้นเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริโภค. เอกสารประกอบการอบรม
นักบริหาร ทอท. ระดับสูง รุ่นที่ 2 หลักสูตรการบริหารธุรกิจ ระหว่างวันที่ 28 มีนาคม -
27 พฤษภาคม 2533. กรุงเทพ : คณะบริหารธุรกิจ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

บรรจบ กาญจนดุล. คำบรรยายกฎหมายปกครอง. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย,
2523 : 80-82.

ปทานุกรมฉบับหลวง. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ประจักษ์การพิมพ์ (ไม่ระบุปีที่พิมพ์).

ประภาเพ็ญ สุวรรณ. ทัศนคติ : การวัด การเปลี่ยนแปลงและพฤติกรรมอนามัย. กรุงเทพมหานคร :
สำนักพิมพ์โอเดียนสโตร์, 2526.

ไพฑูริย์ เครือแก้ว. ลักษณะสังคมไทยและหลักการพัฒนาชุมชน. พระนคร : โรงพิมพ์เกื้อกุล,
2506 : 58

พลอย ปีบัว. "ทัศนคติของผู้โดยสารที่มีต่อการบริการและสิ่งอำนวยความสะดวก ณ ท่าอากาศยาน
กรุงเทพ." สารนิพนธ์มหาบัณฑิต คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2534.

มหาดไทย กระทรวง. "โครงการบริการประชาชนจนคนสุดท้ายขยายเวลาบริการ." เทศาภิบาล.
กรุงเทพมหานคร : งานวิเคราะห์ระบบงาน กองวิชาการและแผนงาน กระทรวงมหาดไทย,
ตุลาคม 2535.

ราชบัณฑิตยสถาน. พจนานุกรมศัพท์สังคมวิทยา. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์รุ่งศิลป์การพิมพ์
จำกัด, 2534.

ศูนย์รัฐวิสาหกิจ. มาตรการเพื่อบรรลุนโยบายแห่งรัฐในการบริหารรัฐวิสาหกิจ. เอกสาร
ประกอบการศึกษารัฐวิสาหกิจ. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2524 : 3-4 (ยึดสำเนา).

ศุภรัตน์ รัตนมูรย์. "บุคคลิกภาพและทัศนคติในการให้บริการประชาชนของข้าราชการศึกษากรณ์
เจ้าหน้าที่สาธารณสุข สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร." สารนิพนธ์มหาบัณฑิต คณะรัฐ
ศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2529.

สถิตย์ นิยมญาติ. จิตวิทยาสังคม. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์โอเดียนสโตร์, 2524.

สมชาติ กิจยรรยง. สร้างบริการ สร้างความประทับใจ. กรุงเทพมหานคร : ซีเอ็ดยูเคชั่น, 2536 : 55.

ไสว พรหมขุนทอง. บทบาทของรัฐวิสาหกิจที่มีต่อการพัฒนาประเทศ. เอกสารการศึกษาสาขา
รัฐประศาสนศาสตร์. กรุงเทพฯ : คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2517 : 3-4 (ยึดสำเนา).

อรุณ รักรธรรม. การพัฒนาองค์การเพื่อการเปลี่ยนแปลง. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช
จำกัด, 2523 : 302.

อลงกต วงศ์สุวรรณ. "การประเมินโครงการพัฒนาท่าอากาศยานกรุงเทพปี พ.ศ. 2523- 2532 พิจารณา
จากความคิดเห็นของผู้ใช้บริการและเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน." สารนิพนธ์มหาบัณฑิต คณะรัฐศาสตร์
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2523.

หนังสือ บทความ เอกสารภาษาอังกฤษ

- Allport, Gordon W. "Attitudes." In Handbook of Social Psychology, edited by Murchison, C. Worcester : Clark University Press, 1935.
- Brudney, J.L. and England R.E. "Urban Policy Making and Subjective Evaluations : Are they compatible ?." Public Administration Review, Vol.42, No.2. (March-April 1982) : 127-135.
- Fitzgerald, M.R. and Durant R.F. "Citizen Evaluations and Urban Management : Service Delivery in an Era of Protest." Public Administration Review, (November-December 1980).
- G.D. Wagenheim and J.H. Reurink. "Customer Service in Public Administration." Public Administration Review, Vol.51 No.3 (May-June 1991) : 263-270.
- Katz and Brenda Danet. Bureaucracy and The Public. New York : Basic Books Inc., 1973.
- Max Weber. The Theory of Social and Economic Organization. Trans. A.M. Handerson and Talcott Parson, 4th, ed. New York : The Free Press, 1966-340.
- Mun Norman A. Introduction To Psychology. Boston : Hought Mislism Co., 1971 : 77.
- Randolph Bobbitt, H. and others. Organizational Behavior : Understanding and Prediction. Englewood Cliffs : Prentice-Hall. Inc, 1978 : 333.
- Rokeach, Milton. Beliefs : Attitudes and Values. San Francisco : Jessy Bass Inc. Publishers, 1972.
- Rosenberg, Milton and Carl L. Hovland. Attitude Organization and Change. New Haven : Yale University, 1960.
- Sharp E.B. "Responsiveness in Urban Service Delivery : The case of Policing." Administration & Society, Vol. 13 No.1 (May 1981) : 33-58.
- Triandis, Harry C. Attitude and Attitude Change. New York : John Wiley & Sons Inc, 1971 : 3.

ประวัติผู้วิจัย

ผู้วิจัยเกิดเมื่อ วันที่ 17 เมษายน พ.ศ. 2506 สำเร็จการศึกษาปริญญาตรีจาก จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย คณะรัฐศาสตร์ ภาควิชาความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ เมื่อปี พ.ศ. 2528 และได้เข้ารับการศึกษาคือต่อในหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (ภาคนักบริหาร) สาขารัฐประศาสนศาสตร์ คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เมื่อปีการศึกษา 2535 ในระหว่างที่ทำการศึกษาได้ทำงานที่บริษัท การบินไทย จำกัด ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2529 เป็น พนักงานต้อนรับภาคพื้นดิน ดำรงตำแหน่งพนักงานอาวุโสประจำที่ท่าอากาศยานกรุงเทพ อาคารผู้โดยสารระหว่างประเทศ



ศูนย์วิทยพัชการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย