

บรรณานุกรม

- ไกรพิทักษ์ ศิริพล. ความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการในการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานที่ดิน
กิ่งอำเภอทุ่งเขาหลวง จังหวัดร้อยเอ็ด. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (ยุทธศาสตร์
การพัฒนา) มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, 2549.
- จรรยาศักดิ์ สุวรรณศรี. ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์
การเกษตร สาขาปทุมรัตต์ จังหวัดร้อยเอ็ด. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต
(สังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา) มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, 2545.
- จักรกฤษ บุญเดช. คู่มือเตรียมสอบหลักการบริหารระดับ 8-9 ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์
การเกษตร. กรุงเทพมหานคร : ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร, 2545.
- จุมพล สัตยาภรณ์. ความพึงพอใจของลูกค้าเงินฝากธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร
สาขาสูงเนิน จังหวัดนครราชสีมา. วิทยานิพนธ์พัฒนบริหารศาสตร (พัฒนาสังคม)
กรุงเทพมหานคร : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2542.
- เจลา การค้า. ความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อการบริการของไฟฟ้านครหลวง : ศึกษากรณี
การไฟฟ้านครหลวงเขตคลองเตย. วิทยานิพนธ์พัฒนบริหารศาสตร (พัฒนาสังคม)
กรุงเทพมหานคร : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2540.
- ชลพรรณ นิยม. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ : ศึกษาเฉพาะลูกค้าธนาคาร
กรุงเทพ จำกัด (มหาชน). วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (การตลาด) กรุงเทพมหานคร
: มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต, 2546.
- ชัยรัตน์ รัตน์. ความคิดเห็นของเกษตรกรในอำเภอฝาง จังหวัดเชียงใหม่ ที่มีต่อการบริการสินเชื่อ
เพื่อการเกษตรของธนาคารพาณิชย์. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (การบริหารธุรกิจ)
เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2543.
- จิตพันธ์ ฉัตรเนตร. ทักษะและความพึงพอใจของลูกค้าต่อการดำเนินงานของธนาคารกรุงเทพพาณิชย์การ
จำกัด (มหาชน). ภาคนิพนธ์พัฒนบริหารศาสตร (พัฒนาสังคม) กรุงเทพมหานคร : สถาบัน
บัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2540.
- โชตช่วง ภิรมย์. ความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการสินเชื่อของธนาคารอาคารสงเคราะห์.
วิทยานิพนธ์พัฒนบริหารศาสตร (พัฒนาสังคม) กรุงเทพมหานคร : สถาบันพัฒนบริหาร
ศาสตร, 2537.
- ฐาปนา ฉันทไพศาล. การเงินธุรกิจ. กรุงเทพมหานคร : เม็ดทรายพริ้นติ้ง, 2539.

- ตุลา มหาพสุชานนท์. หลักการจัดการ หลักการบริหาร. กรุงเทพมหานคร : พ.ศ. พัฒนา, 2545.
- เทพศักดิ์ บุญยรัตนพันธุ์. ปัจจัยที่ส่งผลต่อการสร้างประสิทธิผลของการนำนโยบายการให้บริการต่อประชาชน ไปปฏิบัติ กรณีศึกษาสำนักงานกรุงเทพมหานคร. คุยฎีนิพนธ์ พัฒนบริหารศาสตร คุยฎีบัณฑิต(การบริหารการพัฒนา) กรุงเทพมหานคร : คณะรัฐประศาสนศาสตร์ สถาบัน บัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. 2536.
- ธงชัย สันติวงษ์, ชัยยศ สันติวงษ์. การเงินธุรกิจ. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช, 2532.
- ธนวัฒน์ ประกอบศรีกุล. ความพึงพอใจของลูกค้าผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงาน ธนาการเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) จังหวัดเชียงราย. การศึกษาอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (การจัดการทั่วไป) เชียงราย : มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย, 2548.
- ธนาการเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร. "ธ.ก.ส. กับบทบาทพัฒนาชนบทไทย".วารสารราย 4 เดือน. 8 (22) : 19 ; เมษายน - กรกฎาคม, 2543.
- ธวัชชัย วัฒนาชนกิจ. การประเมินผลกระบวนการพัฒนาคุณภาพการบริการแบบเครือข่าย โรงพยาบาลสู่มาตรฐานบริการสาธารณสุขโดยวิธีการสร้างเสริมพลังอำนาจ. กรุงเทพมหานคร : สำนักงานพัฒนาระบบบริการสุขภาพ กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ กระทรวงสาธารณสุข, 2550.
- _____ . รูปแบบของการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์ในยุคโลกาภิวัตน์. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2543.
- ธานีทร์ สิดป๋ารุ. การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS. พิมพ์ครั้งที่ 4 กรุงเทพมหานคร : วี อินเตอร์ พรินท์, 2548.
- นาคยา ครสีเนตร. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้จัดการสหกรณ์การเกษตรในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (การบริหารธุรกิจ) เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยแม่โจ้, 2538.
- นิพนธ์ ห้วพงสกร, โอรส ลีลากุลธนิต และคณะ. การประเมินผลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ธ.ก.ส. รายงานการวิจัย : สถาบันวิจัยเพื่อพัฒนาประเทศไทย, 2540.
- บุญชม ศรีสะอาด. การวิจัยเบื้องต้น. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพมหานคร : สุวีริยาสาส์น, 2543.
- ปกรณ์ ปรีชากร. การวางแผนกลยุทธ์ : แนวคิดและแนวทางเชิงประยุกต์. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร : เสมาธรรม, 2544.
- ปลืษิลา ลัญชานนท์. หลักการตลาด. กรุงเทพมหานคร : ชรรรมสาร, 2548.

ประกายรัตน์ สุวรรณ. คู่มือการใช้โปรแกรม SPSS เวอร์ชัน 12 สำหรับ Windows. กรุงเทพมหานคร : ซีเอ็ดยูเคชั่น, 2548.

ปาริชาติ มงคลสินธุ์. ความพึงพอใจของสมาชิกต่อการดำเนินงานของคณะกรรมการกองทุนหมู่บ้าน
ในเขตอำเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต
(สังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา) มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, 2549.

พงษ์พัฒน์ ชีระกุล. ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการด้านเงินฝากของธนาคารเพื่อการเกษตร
และสหกรณ์การเกษตร ศึกษาเฉพาะกรณีสาขาเสถภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด. ภาคนิพนธ์
พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาสังคม) กรุงเทพมหานคร : สถาบันบัณฑิตพัฒนา
บริหารศาสตร์, 2541.

พรนภรัตน์ อินทร์จันทร์. ความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ครูมหาสารคามต่อการ
ใช้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูมหาสารคาม จำกัด. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต
(สังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา) มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, 2548.

พัทธกร ศาสนะสุพันธ์, ร.ต.อ. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่
ตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (สังคมศาสตร์
เพื่อการพัฒนา) มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, 2547.

พิบูล ทีปะपाल. การจัดการเชิงกลยุทธ์. กรุงเทพมหานคร : อมรการพิมพ์, 2546.

พิมพ์ชนก ศันสนีย์. พฤติกรรมองค์กรและทฤษฎีและการประยุกต์. กรุงเทพมหานคร :
โอเดียนสโตร์, 2540.

พีระพงศ์ พิธิฐวุฒินันท์. ความพอใจของลูกค้าในการบริการของโรงพยาบาลมัตติเฟลกซ์ IV
สาขาเดอะมอลล์งามวงศ์วาน. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (การบริหารธุรกิจ)
ขอนแก่น : มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 2544.

เพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร, ธนาคาร. ธ.ก.ส. คู่มือพัฒนาชนบท. กรุงเทพมหานคร
: อรุณการพิมพ์, 2548.

_____ . ขับเคลื่อนภารกิจสู่ความสำเร็จ ปีบัญชี 2550. กรุงเทพมหานคร : ธนาคารเพื่อการเกษตรและ
สหกรณ์การเกษตร, 2550 ก.

_____ . คู่มืองานคุณภาพ ธ.ก.ส. กรุงเทพมหานคร : ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร,
2550 ข.

_____ . ธ.ก.ส. กบจิตสำนึกที่ถูกต้องในสังคมไทย. กรุงเทพมหานคร : ฝ่ายทรัพยากรมนุษย์
ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร, 2550 ค.

- เพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร, ธนาคาร. แนวปฏิบัติระบบงานคุณภาพ ธ.ก.ส.. ธนาคาร
เพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร : บันทึกเวียนที่ 1410/67396 , 2550 ง.
- เพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) สาขาบรบือ, ธนาคาร. แผนธุรกิจ ธ.ก.ส. สาขาบรบือ
ปีบัญชี 2550. รายงานแผนธุรกิจสาขา : ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร
สาขาบรบือ, 2550 ก.
- _____. รายงานงบกำไรขาดทุนปีบัญชี 2549. รายงานกิจการสาขา : ธนาคารเพื่อการเกษตรและ
สหกรณ์การเกษตร สาขาบรบือ, 2550 ข.
- _____. รายงานงบดุล ณ 31 มีนาคม 2550. รายงานกิจการสาขา : ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์
การเกษตร สาขาบรบือ, 2550 ค.
- _____. รายงานผลการดำเนินงาน ณ 31 มีนาคม 2550. รายงานกิจการประจำปี 2549 : ธนาคาร
เพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาบรบือ, 2550 ง.
- มลธิชา คำรงเวชศักดิ์. พฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต
ธนาคารไทยพาณิชย์. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (การบริหารธุรกิจ) เชียงใหม่
: มหาวิทยาลัยแม่โจ้, 2544.
- มัลลิกา ดันสอน. พฤติกรรมองค์กร. กรุงเทพมหานคร : ด้านสุทธาคารพิมพ์, 2544.
- ระพีพร คำยา. แนวทางการพัฒนาบริการสวัสดิการเด็ก สำหรับเด็กที่อยู่ในครอบครัวยากจน
: ศึกษาเฉพาะกรณีกรุงเทพมหานคร. กรุงเทพมหานคร : คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2543.
- รังสรรค์ ประเสริฐศรี. ภาวะผู้นำ. กรุงเทพมหานคร : ธนรัชการพิมพ์, 2544.
- รัตนา สวัสดิพันธ์. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการครูในวิทยาลัยอาชีวศึกษา
เขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ. ภาคนิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาสังคม)
กรุงเทพมหานคร : สถาบันพัฒนบริหารศาสตร์, 2539.
- ราชบัณฑิตยสถาน. พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์
กรมการศาสนา, 2543.
- เรืองวิทย์ เกษสุวรรณ. การจัดการคุณภาพ จาก TQC ถึง TQM ISO 9001 : 2000 และการประกัน
คุณภาพ. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช, 2548.
- วรรณรงค์ แคว้นน้อย. การบริหารโครงการพัฒนาของรัฐ. กรุงเทพมหานคร : สำนักงานคณะกรรมการ
ปฏิรูประบบราชการ, 2543.

- วิภาดา คุปตานนท์. การจัดการและพฤติกรรมองค์กร. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยรังสิต, 2544
- วิรัช สงวนวงศ์วาน. การจัดการและพฤติกรรมองค์กร. พิมพ์ครั้งที่ 2 กรุงเทพมหานคร : เอช. เอ็น. กรุ๊ป, 2547.
- วีรพงษ์ เกลิมจิระรัตน์. คุณภาพในงานบริการ. กรุงเทพมหานคร : สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น), 2539.
- วีระศักดิ์ ศิริกุล. ความพึงพอใจของเกษตรกรลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.). วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (การบริหารธุรกิจ) เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยแม่โจ้, 2534.
- ศลิษา ภมรสถิต. การจัดการดำเนินงาน. กรุงเทพมหานคร : ท็อป, 2547.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. พฤติกรรมองค์กร. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์วิสิทธิ์พัฒนา, 2541.
- สงครามชัย ลีทองดี. การจัดการคุณภาพสาธารณสุข. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2544.
- สถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย. การศึกษาการเปลี่ยนแปลงตลาดสินค้าในชนบทไทยในรอบสิบปีที่ผ่านมา โดยเปรียบเทียบกับผลการศึกษาในปี 2528/29 . รายงานวิจัย : สถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย, 2541.
- สมคิด บางโม. องค์กรและการจัดการ. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพมหานคร : วิทย์พัฒน์, 2545.
- สมชัย เลิศทิววงศ์. ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการทำความสะอาดของบริษัท พี. ซี. เอ็นเตอร์ไพรส์ จำกัด. การศึกษาดำเนินการเอง บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2544.
- สมชาย รุจิโกไสย. การศึกษาระดับเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกับการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน : กรณีศึกษา บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน). วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (การบริหารธุรกิจ) กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยรังสิต, 2545.
- สมัชชัญพล อิมฤทัย. การศึกษาความพึงพอใจของลูกค้ากับการให้บริการของธนาคารพาณิชย์ไทยในเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาสังคม) กรุงเทพมหานคร : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2549.
- สร้อยตระกูล อรรถมานะ. พฤติกรรมองค์กร : ทฤษฎีและการประยุกต์. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2542.

- สุทธิ ปันมา. ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารกสิกรไทย สาขาภาพลีนธุ์. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (สังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา) มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2545.
- สุรพงษ์ เล็กศรีบุญพงษ์. ความสัมพันธ์ของระดับการศึกษาและระยะเวลาการเป็นสมาชิกองค์กร ที่ให้ความช่วยเหลือด้านเงินทุนแก่เกษตรกร กับความพึงพอใจในการดำเนินงาน ขององค์กร : กรณีศึกษา อำเภอปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตร มหาบัณฑิต (สังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา) มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, 2544.
- ศุวกิจ ศรีปิดตา. การประกอบการ. มหาสารคาม : คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏ มหาสารคาม, 2549.
- เสถียร ผานิตย์. ความพึงพอใจของครูในการปฏิบัติงานในสถานศึกษาที่จัดการศึกษาช่วงชั้นที่ 1-2 จังหวัดหนองคาย. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต (บริหารการศึกษา) มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, 2549.
- แสงจันทร์ ศรีประเสริฐ. วิจัยการวิจัยทางธุรกิจเชิงปฏิบัติการ. มหาสารคาม : คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, 2548.
- หทัยกาญจน์ กงด้วง. ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของศูนย์แลกเปลี่ยน กรณีศึกษา ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน). วิทยานิพนธ์ วารสารศาสตรมหาบัณฑิต (สื่อสารมวลชน) กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2544.
- อนันต์ จงสู่วิวัฒน์วงศ์. ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการด้านสินเชื่อธุรกิจธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ของลูกค้ารายใหญ่ในเขตภาคเหนือ. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (การบริหารธุรกิจ) เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2545.
- อดุลย์ จาตุรงค์กุล. การบริหารการตลาด กลยุทธ์ และ ยุทธวิธี. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2546.
- อรพินท์ ไชยพะยอม. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อบริการของแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาล สิริราช. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต (สาธารณสุขศาสตร์) กรุงเทพมหานคร : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2542.
- อัจฉรา สมสวย. ความพึงพอใจของสมาชิกต่อการส่งเสริมและการให้บริการของสหกรณ์การเกษตร เมืองขอนแก่น จำกัด. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (การบริหารธุรกิจ) ขอนแก่น : มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 2545.

อิทธิพล จำปาศรี. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อนโยบายกองทุนหมู่บ้านและการปฏิบัติงาน
ของคณะกรรมการกองทุนหมู่บ้าน ศึกษาเฉพาะกรณี : อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย.
วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (ยุทธศาสตร์การพัฒนา) มหาสารคาม
: มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, 2548.

Aday. Lu Ann. , and Anderson, Ronald. **Development of indices of access to medical care.**
Michigan Ann Arbor : Health Administration Press, 1970.

Crosby, Philip . **Cutting the cost of quality.** Boston : Industrial Education Institute, 1967.

Davis, Keith. **Human Behavior at Work.** New York : Mc Graw-Hill Book Co., 1972.

_____. **Human relation at work the dynamic of organizational behavior.** New York :
MC. Graw Hill Book Company, 1976.

Deming, William Edwards. **Out of Crisis.** New York : MIT Press, 1986.

Feigenbaum, Armand Vallin. **Total Quality Control.** New York : Mc Graw-Hill Professional,
2004.

Fitzgerald, Michael R. and Durant, Robert F. **Citizen Evaluation and Urban Management**
: **Service Delivery and Era of protest.** Public Administration Review. 6(10)
: 585 – 594 ; November - December, 1980.

Herzberg, Frederick K. and Others. **The Motivation of Work.** New York : John Wiley & Son, 1959.

Imai, Masaki. **Kaizen : The Key to Japan's Competitive Success.**

<http://www.kaizen-institute.com> (สืบค้นข้อมูลเมื่อ 16 กรกฎาคม 2551).

Juran, Joseph M. **Management of Quality Control.** New York : McGraw-Hill, 1967.

Kotler, Philip. **Marketing Management.** The Millennium Edition N.J.:Prentice-Hall
International. Inc., 2000.

Mangelsdorff, Albert. **Patient satisfaction questionnaire.** Medical care Vol.17, 1979.

Maslow, Abraham Harold. **Motivation and personality.** 2nd ed. New York : Haper and row. Inc.,
1970.

Morse, Nancy C. **Satisfaction in the White Collar Job.** Michigan : university of Michigan.
1958.

Penchansky, R. and Thomas J.W. **Relating Satisfaction with Access to Utilization of**
Services. Medical Care Vol.22, 1984.

Reid, Nelson P. and Gundlach, Jams H. **A Scale for the Measurement of consumer Satisfaction**

With Social Service. Journal of Social Research. 38 (20) : 37-54 ; April, 1983.

Schmidt, Willard G. **Job Satisfaction Among Secondary School Administrators.** Dissertation
Abstracts International, 35(12) : 3583 – A ; August, 1969.

Shelley, Gray B. , **System Analysis And Design.** 5th ed, Course technology. Boston, 2003.

Vroom, Victor H. **Work and Motivation.** New York : John Wiley and Sons, Inc., 1967.

Walkor, Charles R. And Guest, Repert H. **The Man on the Assemble Line.** Massachusetts :
Harward University Press, 2003.

Yamane, Taro. **Elementary Sampling Theory.** New Jersey : Prentice Hall, 1967.



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY