



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

## บรรณานุกรม

- กรัณท์รัตน์ ตัณตะมณฑล. ความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อการเข้ารับบริการโรงพยาบาลเอกอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี. รายงานการศึกษาค้นคว้าปัญหาพิเศษ บช.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, 2544.
- กัลยาณี ตปนียากร. ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาบรบือ. รายงานการศึกษาค้นคว้าปัญหาพิเศษ บช.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, 2543.
- เกสร โสมขันเงิน. ปัจจัยที่มีผลต่อการเข้ารับบริการธุรกิจคาร์แคร์ในเขตเทศบาลเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด. รายงานการศึกษาค้นคว้าปัญหาพิเศษ บช.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, 2543.
- มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม. รายงานประจำปี 2544. มหาสารคาม : ประสานการพิมพ์, 2544.
- \_\_\_\_\_. รายงานประจำปี 2549. มหาสารคาม : มหาสารคาม, 2549.
- จตุรงค์ มหิทธิโชติ. การพัฒนาคุณภาพการบริการของสถานีตำรวจ. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. จิตตินันท์ เศษะคุปต์. เจตคติและความพึงพอใจในการบริการ,” ใน เอกสารการสอนชุดจิตวิทยาการบริการ. หน้า 19-28. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2539.
- จิรวัดน์ กิตติมงคลมา. ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาหนองหิน (ภูกระดึง) รายงานการศึกษาค้นคว้าอิสระ บช.ม. มหาสารคาม มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, 2543.
- ณรงค์ฤทธิ์ ไตริต. หลักการให้บริการในองค์กร. กรุงเทพฯ : ม.ป.พ. 2542.
- ณิชาร คุปตยานนท์. ความพึงพอใจของผู้เสียภาษีต่อการให้บริการของสำนักงานสรรพากร อำเภอมือ จังหวัดอุดรธานี. รายงานการศึกษาค้นคว้าปัญหาพิเศษ บช.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, 2544.
- ทัศนียา ชื่นนิรันดร์. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของธนาคารในเขตอำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม. รายงานการศึกษาค้นคว้าปัญหาพิเศษ บช.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, 2544.
- นันทพร รัฐถาวร. การพัฒนาคุณภาพการบริการของเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. ขอนแก่น : มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 2543.
- บรรยงค์ ไตจินดา. องค์กรและการจัดการ. กรุงเทพฯ : อมรการพิมพ์, 2542.

- บัญชา สงวนนาม. ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพฯ จำกัด (มหาชน) ในเขต4. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. สงขลา : มหาวิทยาลัยทักษิณ, 2541.
- บุญชม ศรีสะอาด. การวิจัยเบื้องต้น. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น, 2543.
- ประสิทธิ์ พรรณพิสุทธิ์. “ประสบการณ์และมุมมองการพัฒนาชนบท,” วารสารเทศาภิบาล. 88(5) : 45-55, พฤษภาคม, 2540.
- พิทยา ราชธา. การศึกษาความเข้าใจในหน้าที่และอุปสรรคในการให้บริการของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดอุดรธานี. รายงานการศึกษาปัญหาพิเศษ บธ.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, 2544.
- ไพบุลย์ ช่างเรียน. วัฒนธรรมการบริการ. กรุงเทพฯ : อักษรเจริญทัศน์, 2540.
- มันทนา วัฒน. การศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการตรงอาหารกลาง มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม. รายงานการศึกษาปัญหาพิเศษ บธ.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, 2544.
- ยุพาวรรณ วรณวานิชย์. บริการและการจัดการ.” วารสารเพิ่มผลผลิต. 39(1) : 15-21 ; ตุลาคม – ธันวาคม, 2541.
- วลิช นิรันทรานนท์. หลักการให้บริการ. กรุงเทพฯ : ดวงกมลสมัย, 2541.
- วัชร วัชรเสถียร. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงานในองค์กรรัฐวิสาหกิจขนาดใหญ่. วิทยานิพนธ์ นศ.ม. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2539.
- วิฑูรย์ สิมะโชคดี. เครื่องมือสู่คุณภาพยุคใหม่. กรุงเทพฯ ; สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย – ญี่ปุ่น), 2541.
- วิภา นาคนิมิตรุ่ง. ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการด้านระดมเงินฝากและธนบัตรขึ้นกึ่งธนาคารไทยชนาการ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่. วิทยานิพนธ์ บธ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, 2545.
- ศรียรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. การบริหารการตลาดยุคใหม่. กรุงเทพฯ : ชีระฟิล์มและไซเท็กซ์, 2541.
- สมจิตร กานาวงศ์. ความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกต่อการให้บริการของโรงพยาบาลมุกดาหาร. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, 2540.
- สมชาติ กิจยรรยง. การพัฒนาทีมงานบริการ. กรุงเทพฯ : ชีระป้อมวรรณกรรม, 2543.
- สันติ เจริญไชย. ความคาดหวังและการได้รับบริการจากการประกันภัยรถยนต์ของบริษัท วิริยะประกันภัย จำกัด สาขาอุดรธานี. รายงานการศึกษาปัญหาพิเศษ บธ.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, 2544.

สาวตรี กิ่งมณี. ทศนคติของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรสาขาท่าตูม. รายงานการศึกษาปัญหาพิเศษ บช.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, 2543.

สุนนา อยู่โพธิ์. ตลาดบริการ. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น, 2525.

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. การปฏิรูประบบราชการ. กรุงเทพฯ : ศรีเมืองการพิมพ์, 2543.

Aiken, Anna Mosely. "Parental Involvement : The Key to Academic Success,"  
Dissertation Abstracts International. 63(06) : 2105, December, 2002.

Cole, Gloria Cecite. "Creating a System that Works : Partnership Alliances that Improve Student Achievement and Parent Advocacy." Dissertation Abstracts International 64(04) : 1212-A ; October, 2003.

Driscoll, Linda Ellen. "A Study of Massachusetts Elementary Principles Knowledge and Attitudes Toward Their Leadership Role in Building – Based Change,"  
Dissertation Abstracts International 57(02) : 524-A ; August, 1996.

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY