

บรรณานุกรม

- กิติมา ปรีดีติลล. ทฤษฎีการบริหารองค์กร. กรุงเทพฯ : ภาควิชาบริหารการศึกษา คณะ
ศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, 2524.
- กุลธน ธนาพงศธร. “ประโยชน์และบริหาร” เอกสารการสอนชุดวิชาการบริหารงานบุคคล.
หน่วยที่ 1-8. หน้าที่ 1-36. พิมพ์ครั้งที่ 7. นนทบุรี : สำนักพิมพ์
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2530.
- จิระศักดิ์ เสงวีจิตร. ความพึงพอใจของผู้ใช้น้ำประปาต่อการให้บริการของสำนักงานประปา
เชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่,
2543.
- จักรกฤษ บุญเดช. คู่มือเตรียมสอบหลักการบริหารระดับ 8-9 ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์
การเกษตร. กรุงเทพฯ : ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร, 2545.
- ชาญชัย ราชโคตร. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักทะเบียนอำเภอ
กระนวน จังหวัดขอนแก่น. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. มหาสารคาม : สถาบันราชภัฏ
มหาสารคาม, 2544.
- เชษฐชัย จตุชัย. การศึกษาความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรจากสำนัก
ทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลโคกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม.
วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, 2547.
- ชัยรัตน์ รัตนา. ความคิดเห็นของเกษตรกรในอำเภอฝาง จังหวัดเชียงใหม่ ที่มีต่อการบริการสินเชื่อ
เพื่อการเกษตรของธนาคารพาณิชย์. วิทยานิพนธ์ บธ.ม. (การบริหารธุรกิจ) เชียงใหม่ :
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2543.
- คณีย์ เทียนพุด. ความเป็นเลิศด้านการบริการ. กรุงเทพฯ : วัฒนาพานิช, 2543.
- ทิพย์อักษร จันทร์ศิริ. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการงานทะเบียนราษฎรใน
เขตเทศบาลเมืองลพบุรี. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. นครปฐม : มหาวิทยาลัยมหิดล, 2546.
- ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร. วิธีปฏิบัติโครงการรับจำนำมันสำปะหลัง
ปี 2551/2552:2551 ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร, ธนาคาร.
ธ.ก.ส.สู่การพัฒนาชนบท. กรุงเทพฯ : อรุณการพิมพ์, 2548.
- ธนาคาร. แผนธุรกิจ ธ.ก.ส. สาขาบรบือ ปีบัญชี 2550. รายงานแผนธุรกิจสาขา : ธนาคาร
เพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาบรบือ, 2550.

ธนาคาร. รายงานผลการดำเนินงาน ณ 31 มีนาคม 2550. รายงานกิจการประจำปี 2549 :

ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาบรบือ, 2550.

เพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร(ช.ก.ส.) สาขาบรบือ, ธนาคาร. รายงานงบดุล

ณ 31 มีนาคม 2550. รายงานกิจการสาขา : ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาบรบือ, 2550.

_____ . รายงานงบกำไรขาดทุนปีบัญชี 2549. รายงานกิจการสาขา : ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาบรบือ, 2550.

บุญชม ศรีสะอาด. การวิจัยเบื้องต้น. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น, 2545.

ประกายรัตน์ สุวรรณ. คู่มือการใช้โปรแกรม SPSS เวอร์ชัน 12 สำหรับ Windows. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น, 2548.

ประภาส กิจจินดาโอภาส. ความพึงพอใจของสมาชิกชมรมตลาดสดเทศบาลตำบลหนองแสง อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม. วิทยานิพนธ์ รป.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, 2550.

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. จิตวิทยาการบริหารบุคคล. กรุงเทพฯ : ศูนย์สื่อเสริมกรุงเทพฯ, 2545.

พงษ์พัฒน์ ชีระกุล. ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการด้านเงินฝากธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร : ศึกษากรณี สาขาเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด.

วิทยานิพนธ์ กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2541.

พรชัย รินทริก. ความคิดเห็นของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลที่มีต่อปัญหาการบริหารงานส่วนโยธาขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดมหาสารคาม.

วิทยานิพนธ์ รป.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, 2550.

พิภพ อุดม. "การตลาดสำหรับธนาคาร". วารสารบริหารธุรกิจ 17(66) : 62-65 ; ตุลาคม - ธันวาคม, 2537.

พิบูล ทีปะปาล. การจัดการเชิงกลยุทธ์. กรุงเทพฯ : อมรการพิมพ์, 2546.

พิมพ์ชนก ศันสนีย์. พฤติกรรมองค์การและทฤษฎีและการประยุกต์. กรุงเทพฯ :

โอเดียนสโตร์, 2540.

มณี โพธิเสน. ความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนและบุคลากรในโรงเรียนต่อการจัด

การศึกษาของโรงเรียนโพธิเสนวิทยา อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย. การศึกษา

ค้นคว้าอิสระ กศ.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2543.

- มณีวรรณ ต้นไทย. พฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองควบคุมยา สำนักงาน
คณะกรรมการอาหารและยาที่มีต่อประชาชนผู้มาติดต่อ. สารนิพนธ์ ร.ม. กรุงเทพฯ
: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2533.
- เรวัต บุญานุรักษ์. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธร
โกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม. วิทยานิพนธ์ รป.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยราช
ภัฏมหาสารคาม, 2551.
- เรืองบุญ สิริรังศรี. ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานบัตรประจำตัวประชาชน อำเภอเมือง
จังหวัดมหาสารคาม. ปรียญานิพนธ์ ศศ.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยศรีนครินทร
วิโรฒมหาสารคาม, 2535.
- ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ. หลักการวิจัยทางการศึกษา. กรุงเทพฯ : ศึกษาพร, 2539.
- ราชบัณฑิตยสถาน. พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542 . กรุงเทพฯ :
โรงพิมพ์กรมการศาสนา, 2543.
- วราพรรณ สันทัศน์ะโชค. ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารทหารไทย
จำกัด(มหาชน) : ศึกษาเฉพาะกรณีสาขาพญาไท กรุงเทพมหานคร. ภาคนิพนธ์
ศศ.ม. กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2540.
- วราภรณ์ บุตรพรหม. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณสุขของ
เทศบาลตำบลแวง อำเภอโพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม.
มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, 2547.
- วรรณรงค์ แคว้นน้อย. การบริหารโครงการพัฒนาของรัฐ. กรุงเทพฯ : สำนักงาน
คณะกรรมการปฏิรูประบบราชการ, 2543.
- วิฑูรย์ สิมะโชคดี. เอกสารการสอนชุดวิชาการพัฒนาคุณภาพการบริหารด้วยความคิด
สร้างสรรค์. กรุงเทพฯ : ดีไซน์, 2541.
- วีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์. คุณภาพในงานบริการ. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ : สมาคมส่งเสริม
เทคโนโลยี (ไทย - ญี่ปุ่น), 2543.
- วิชาการ,กอง. ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร. วารสารราย 4 เดือน เมษายน -
กรกฎาคม. ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร, 2543.
- วิภาดา คุปตานนท์. การจัดการและพฤติกรรมองค์กร. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์
มหาวิทยาลัยรังสิต, 2544

วีรัช สวงวนวงศ์วาน. การจัดการและพฤติกรรมองค์กร. พิมพ์ครั้งที่ 2 กรุงเทพฯ :

เอช. เอ็น. กรู๊ป, 2547.

วัชรินทร์ สุทธิชัย. การวิเคราะห์นโยบาย. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม,
2550.

วัชรินทร์ สุทธิชัย. สัมมนาเทคนิคการบริหารโครงการ. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยราชภัฏ
มหาสารคาม, 2550

ศิริชัย ศิริไพล์. ความพึงพอใจของประชาชนผู้มาขอรับบริการในการให้บริการของ
เทศบาลเมืองมหาสารคาม ศึกษาเฉพาะกรณีการโยธาสาธารณะ การสาธารณสุข
สิ่งแวดล้อม. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2547.

ศิริพร ดันดิพลวินัย. การพยาบาลยุคโลกาภิวัตน์. กรุงเทพฯ : กองพยาบาล กระทรวง
สาธารณสุข, 2538.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. องค์กรและการจัดการ. กรุงเทพฯ : ธีรฟิล์มและไซเท็กซ์,
2541.

สงครามชัย ลีทองดี นวลจันทร์ พูลสมบัติ และกาญจนา ภูธรชน. การจัดการคุณภาพ
สาธารณสุข. พิมพ์ครั้งที่ 3 มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2544.

สมชัย เลิศพิชญวงศ์. การบริการยุคโลกาภิวัตน์. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ไทยสาสน์, 2544.

สมนึก ภัททิยธนี. การวัดผลการศึกษา. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2544.

สุมาลย์ หอมดวง. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่น
เทศบาลตำบลหนองแสง อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม. วิทยานิพนธ์ ร.บ.
มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, 2550.

สุรัช รัชประทาน. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัด
เชียงใหม่ สาขาสารภี. การค้นคว้าอิสระ ร.ม. เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่,
2546. ถ่ายเอกสาร.

สุรศักดิ์ นาวิล. ความพึงพอใจของผู้ใช้ยานพาหนะต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ
จราจรสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม.
มหาสารคาม : สถาบันราชภัฏมหาสารคาม, 2544.

อภิชัย พรหมพิทักษ์กุล. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการและการจัด
สภาพแวดล้อมการทำงานของที่ว่าการอำเภอที่มีการรื้อปรับระบบและไม่มีการรื้อ
ปรับระบบ. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2540.

- อัจฉรา โทบุญ. ระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการงานทะเบียนราษฎร สำนักงานทะเบียน
อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม. ปรินิพนธ์ ศศ.ม. มหาสารคาม :
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มหาสารคาม, 2534.
- อุทุมพร ปาลกะวงศ์ ณ อยุธยา. ความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการงานทะเบียน
ราษฎร : ศึกษาเฉพาะกรณี เทศบาลเมืองศรีราชา จังหวัดชลบุรี. วิทยานิพนธ์ ปร.ม.
ชลบุรี : มหาวิทยาลัยบูรพา, 2542.
- Fitzgerald, Michael R. and Robert F. Durant. "Citizen Evaluation and Urban Management :
Service Delivery and Era of Protest," **Public Administration Review**. 6(10) : 585-
594 ; November – December, 1980.
- Herzberg, Ferderick, Mausner, Bernard and Snyderman, Babare B. **The Motivation
to Work**. New York : John Wiley, 1959.
- Millet, John D. **Management in the Public Service**. New York : Mc Graw – Hill, 1954
- Morse, N.C. **Satisfaction in the White Collar Job**. Michigan : University of Michigan
Press, 1955
- Vroom, V.H. **Work and Motivation**. New York : John Wiley, 1964.
- Wolman, Thomas E. **Education and Organizational Leadership in Elementary School**.
Engle wood Cliffs ; New Jersey : Prentice – Hall, 1973.
- Yamane, Taro. **Statistics : An Introductory Analysis**. 3th ed. New York : Harper & Row,
1973.