

บรรณานุกรม

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค. คู่มือพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค. กรุงเทพฯ : การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค, 2550.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดมหาสารคาม. การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดมหาสารคาม.
มหาสารคาม : การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดมหาสารคาม, 2552. แผ่นพับ.

กิติมา ปรีดีดิถ. ทฤษฎีการบริหารองค์กร. กรุงเทพฯ : ภาควิชาบริหารการศึกษา
คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, 2524.

กุลธน ธนาพงศธร. "ประโยชน์และบริหาร" เอกสารการสอนชุดวิชาการบริหารงานบุคคล.
หน่วยที่ 1-8. หน้า 1-36. พิมพ์ครั้งที่ 7. นนทบุรี : สำนักพิมพ์
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2530.

จิระศักดิ์ เสงวิจิตร. ความพึงพอใจของผู้ใช้น้ำประปาต่อการให้บริการของสำนักงานประปา
เชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่,
2543. ถ่ายเอกสาร.

ชาตชัย ราชโคตร. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักทะเบียนอำเภอ
กระนวน จังหวัดขอนแก่น. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. มหาสารคาม : สถาบันราชภัฏ
มหาสารคาม, 2544. ถ่ายเอกสาร.

เชษฐชัย จัตุชัย. การศึกษาความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านทะเบียนราษฎรจากสำนัก
ทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลโลกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม.
วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, 2547.
ถ่ายเอกสาร.

คนัย เทียนพุด. ความเป็นเลิศด้านการบริการ. กรุงเทพฯ : วัฒนาพานิช, 2543. ถ่ายเอกสาร.

ดำรงศักดิ์ ตันรัตนกุล. ความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าต่อการให้บริการของการไฟฟ้าจังหวัด
เชียงใหม่. การค้นคว้าแบบอิสระ บธ.ม. เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2537.
ถ่ายเอกสาร.

ทิพย์อักษร จันทร์ศิริ. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการงานทะเบียนราษฎรในเขต
เทศบาลเมืองลพบุรี. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. นครปฐม : มหาวิทยาลัยมหิดล, 2546.
ถ่ายเอกสาร.

นกวัลย์ สีส้มนามงคลกุล. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงาน

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม. วิทยานิพนธ์ ปร.ม.

มหาสารคาม มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, 2551. ถ่ายเอกสาร.

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

ประภาส กิจจินดาโอภาส. ความพึงพอใจของสมาชิกชมรมตลาดสดเทศบาลตำบลหนองแสง

ต่อการให้บริการตลาดสดตำบลหนองแสง อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม.

วิทยานิพนธ์ ปร.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, 2550.

ถ่ายเอกสาร.

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. จิตวิทยาการบริหารบุคคล. กรุงเทพฯ : ศูนย์สื่อเสริมกรุงเทพฯ,

2545.

พรชัย รินทริก. ความคิดเห็นของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลที่มีต่อปัญหาการ

บริหารงานส่วนโยธาขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดมหาสารคาม.

วิทยานิพนธ์ ปร.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, 2550.

ถ่ายเอกสาร.

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

ธันวาคม 2537.

มณี โพธิเสน. ความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนและบุคลากรในโรงเรียนต่อการจัด

การศึกษาของโรงเรียนโพธิเสนวิทยา อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย. การศึกษา

ค้นคว้าอิสระ กศ.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2543. ถ่ายเอกสาร.

มณีวรรณ ต้นไทย. พฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองควบคุมยา สำนักงาน

คณะกรรมการอาหารและยาที่มีต่อประชาชนผู้มาติดต่อ. สารนิพนธ์ ร.ม. กรุงเทพฯ :

มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2533. ถ่ายเอกสาร.

เรวัต บุษยานุรักษ์. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรโกสุม

พิสัย จังหวัดมหาสารคาม. วิทยานิพนธ์ ปร.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยราชภัฏ

มหาสารคาม, 2551. ถ่ายเอกสาร.

เรืองบุญ สิริรังศรี. ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานบัตรประจำตัวประชาชน อำเภอเมือง

มหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม. ปริญญานิพนธ์ ศศ.ม. มหาสารคาม :

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มหาสารคาม, 2535. ถ่ายเอกสาร.

- ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ. หลักการวิจัยทางการศึกษา. กรุงเทพฯ : ศึกษาพร, 2539.
- วราพรรณ สันทัศน์ะโชค. ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารทหารไทย จำกัด(มหาชน) : ศึกษาเฉพาะกรณีสาขาพญาไท กรุงเทพมหานคร. ภาคนิพนธ์ พบ.ม. กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2540. ถ่ายเอกสาร.
- วราภรณ์ บุตรพรหม. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาล ตำบลแวง อำเภอโพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, 2547. ถ่ายเอกสาร.
- วิฑูรย์ สิมะโชคดี. เอกสารการสอนชุดวิชาการพัฒนาคุณภาพการบริหารด้วยความคิดสร้างสรรค์. กรุงเทพฯ : บริษัทดีไซร์, 2541.
- วีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์. คุณภาพในงานบริการ. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ : สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น), 2543.
- ศิริชัย ศิริไพล์. ความพึงพอใจของประชาชนผู้มาขอรับบริการในการให้บริการของเทศบาล เมืองมหาสารคาม ศึกษาเฉพาะกรณีการโยธาสาธารณะ การสาธารณสุขและ สิ่งแวดล้อม. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, 2547. ถ่ายเอกสาร.
- ศิริพร ตันติพิบูลวินัย. การพยาบาลยุคโลกาภิวัตน์. กรุงเทพฯ : กองพยาบาล กระทรวงสาธารณสุข, 2538.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. องค์การและการจัดการ. กรุงเทพฯ : ซีรพีได้มและไซเท็กซ์, 2541.
- สงครามชัย ลีทองดี, นวลจันทร์ พูลสมบัติ และกาญจนา ภูธรชน. การจัดการคุณภาพ สาธารณสุข. พิมพ์ครั้งที่ 3. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2544.
- สมชัย เลิศทิววงศ์. การบริการยุคโลกาภิวัตน์. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ไทยสาสน์, 2544.
- สุมาลย์ หอมดวง. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลหนองแสง อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม. วิทยานิพนธ์ รป.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, 2550. ถ่ายเอกสาร.
- สุรัช รัชตประทาน. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัด เชียงใหม่ สาขาสารภี. การค้นคว้าแบบอิสระ ร.ม. เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2546. ถ่ายเอกสาร.

สุรศักดิ์ นาดิล. ความพึงพอใจของผู้ใช้ยานพาหนะต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ
จราจรสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม.

มหาสารคาม : สถาบันราชภัฏมหาสารคาม, 2544. ถ่ายเอกสาร.

อภิชัย พรหมพิทักษ์กุล. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการใช้บริการและการจัด
สภาพแวดล้อมการทำงานของที่ว่าการอำเภอที่มีการรื้อปรับระบบและที่ไม่มีการรื้อ
ปรับระบบ. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2540.

ถ่ายเอกสาร.

อรพินธ์ เลิศทำนองธรรม. ความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่
ต่อการบริการชำระเงินค่าไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเชียงใหม่.

วิทยานิพนธ์ บธ.ม. เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2546. ถ่ายเอกสาร.

อัจฉนา โทบุญ. ระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการงานทะเบียนราษฎร สำนักงาน
ทะเบียน อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม. ปริญญาโท ศศ.ม.

มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มหาสารคาม, 2534. ถ่ายเอกสาร.

อุทุมพร ปาลกะวงศ์ ณ อยุธยา. ความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการงานทะเบียน
ราษฎร : ศึกษาเฉพาะกรณีเทศบาลเมืองศรีราชา จังหวัดชลบุรี. ภาคนิพนธ์ ร.ป.ม.
ชลบุรี : มหาวิทยาลัยบูรพา, 2542. ถ่ายเอกสาร.

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, Ferderick, Mausner, Bernard and Snyderman, Babare B. **The Motivation to
Work**. New York : John Willey, 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 Willey, 1964.

Wolman, Thomas E. **Education and Organizational Leadership in Elementary School**.
Engle wood Cliffs ; NJ. : Prentice – Hall, 1973.

Yamane, Taro. **Statistics : An Introductory Analysis**. 3th ed. New York : Harper & Row, 1973.