



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

## บรรณานุกรม

- กอบกุล พิไลพันธ์พฤกษ์. ความพึงพอใจในการทำงานของอาจารย์วิทยาลัยเทคนิคราชบุรี.  
วิทยานิพนธ์ บช.ม. (สาขาการจัดการทั่วไป). กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยราชภัฏ  
สวนดุสิต, 2545.
- กิติมา ปริดีคิดก. การบริหารและการนิเทศการศึกษาเบื้องต้น. กรุงเทพฯ : อักษรพัฒนา, 2532.
- กุลธร ชนาพงศธร. “ประโยชน์และบริการ” ใน เอกสารการสอนชุดวิชาการบริหารงานบุคคล.  
หน่วยที่ 1-7. นนทบุรี : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2530.
- จรัส สุวรรณมาลา. รัฐบาล-ท้องถิ่น ใครควรจัดบริการสาธารณะ. กรุงเทพฯ : สำนักงาน  
กองทุนสนับสนุนการวิจัย, 2542.
- จิตตินันท์ เฉชะคุปต์. จิตวิทยาการบริการ. พิมพ์ครั้งที่ 4. นนทบุรี : มหาวิทยาลัย  
สุโขทัยธรรมมาธิราช, 2544.
- ชุษณะ รุ่งปัจฉิม. “เจตคติและความพึงพอใจในการบริการ,” ใน เอกสารการสอนวิชาจิตวิทยา  
การบริการ หน่วยที่ 8-15. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัย  
สุโขทัยธรรมมาธิราช, 2539.
- ดาลัด กุศลผลบุญ. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูในสถานศึกษาสังกัด  
กรุงเทพมหานครที่มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักเรียนต่างกัน. วิทยานิพนธ์  
ศษ.ม. (สาขาการบริหารการศึกษา) กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศิลปากร, 2547.  
ถ่ายเอกสาร.
- ดิเรก ปลั่งดี. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสถานีตำรวจนครบาลเมือง  
นครปฐม. ภาคนิพนธ์ ศศ.ม. กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์,  
2540. ถ่ายเอกสาร.
- เทพพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ. พฤติกรรมองค์กร. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : ไทย  
วัฒนาพานิช, 2540.
- เทพศักดิ์ บุญรัตพันธ์. ปัจจัยที่ส่งผลต่อการสร้างประสิทธิผลของการนำนโยบายการให้บริการ  
แก่ประชาชนไปปฏิบัติ : กรณีศึกษาสำนักงานเขตของกรุงเทพมหานคร.  
วิทยานิพนธ์ ปร.ค. กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2536.  
ถ่ายเอกสาร.
- ชนารักษ์, กรม. กฎหมายและระเบียบ. ค้นเมื่อ 6 กันยายน 2553, จาก <http://www.treasury.go.th>,  
2553.

- ชนารักษ์พินที่นครพนม, สำนักงาน. รายงานประจำปี พ.ศ. 2553. นครพนม : สำนักงาน  
 ชนารักษ์พินที่นครพนม, 2553.
- ชุตมน ลือทุกข์สิ้น. ความพึงพอใจต่อการให้บริการระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารของ  
 เจ้าหน้าที่มหาวิทยาลัยศิลปากร. วิทยานิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการทั่วไป) นครปฐม :  
 มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม, 2549. ถ่ายเอกสาร.
- นภวัลย์ ถิ่นหามงคกุล. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้า  
 ส่วนภูมิภาค อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม. วิทยานิพนธ์ ร.ป.ม.  
 มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, 2551. ถ่ายเอกสาร.
- นิรมล คำพะชิก. ความพึงพอใจของแม่บ้านเกษตรกรต่อการปฏิบัติงานของพัฒนากรอำเภอ  
 พินุลมังสาหาร จังหวัดอุบลราชธานี. การค้นคว้าแบบอิสระ วท.ม. (สาขาวิชา  
 ส่งเสริมการเกษตร) เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2541. ถ่ายเอกสาร.
- บรรจบ กาญจนกุล. คำบรรยายกฎหมายปกครอง. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย,  
 2523.
- บุญเกียรติ ชีวะตระกูลกิจ. ประมวลสาระชุดวิทยาการวิเคราะห์การวางแผนและควบคุม  
 ทางการตลาด. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, 2544.
- บุญชม ศรีสะอาด. การวิจัยเบื้องต้น. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น, 2545.
- ประภาเพ็ญ สุวรรณ. ทักษะคดี : การจัดการเปลี่ยนแปลงและพฤติกรรมอนามัย. พิมพ์ครั้งที่ 2.  
 กรุงเทพฯ : โอเคียนส โตร์, 2526.
- ประภาส กิจจินดาโอภาส. ความพึงพอใจของสมาชิกชมรมตลาดเทศบาลตำบลหนองแสงต่อ  
 การให้บริการตลาดสดของเทศบาลตำบลหนองแสง อำเภอวาปีปทุม จังหวัด  
 มหาสารคาม. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม,  
 2550. ถ่ายเอกสาร.
- พูนพิสมัย พรหมพิบาล. ความพึงพอใจของสมาชิกในการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์เครือข่าย  
 สมิติเวช จำกัด. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช, 2540.
- รุ่งโรจน์ ควรประเสริฐ. ความพึงพอใจต่อการเปลี่ยนองค์กรจากการสื่อสารแห่งประเทศไทย  
 เป็นบริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) ของพนักงานและผู้ใช้บริการ.  
 วิทยานิพนธ์ ค.ม. (สาขาเทคโนโลยีอุตสาหกรรม) เพชรบุรี : มหาวิทยาลัยราชภัฏ  
 เพชรบุรี, 2548. ถ่ายเอกสาร.

- วนิดา อินทรสันติ. ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาลของ  
เจ้าหน้าที่โรงพยาบาลศูนย์/โรงพยาบาลทั่วไป จังหวัดราชบุรี สังกัดกระทรวง  
สาธารณสุข. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (สังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา) นครปฐม : สถาบัน  
ราชภัฏนครปฐม, 2545. ถ่ายเอกสาร.
- วัชรภรณ์ จันทร์พุดพิงศ์. ความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการสวนสาธารณะอุทยาน  
สวรรค์. นครสวรรค์ : กรมอนามัย ศูนย์อนามัยที่ 8, 2546.
- วันชัย คำเจริญ. ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐาน ของสำนักงานบริการโทรศัพท์  
งามวงศ์วาน องค์การโทรศัพท์. วิทยานิพนธ์ วท.ม. (สาขาเทคโนโลยี  
อุตสาหกรรม). กรุงเทพฯ : สถาบันราชภัฏพระนคร, 2545. ถ่ายเอกสาร.
- วิฑูรี หล่อตระกูล. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานอัยการสำนักงานอัยการ  
สูงสุด : ศึกษาเฉพาะกรณีกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ ร.ม. กรุงเทพฯ :  
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2545. ถ่ายเอกสาร.
- วิโรจน์ นิमितโกคานัน. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการโทรศัพท์สาธารณะทางไกล  
ชนบทบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น (มหาชน) : กรณีศึกษาอำเภอกำแพงแสน จังหวัด  
นครปฐม. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (สาขาสังคมเพื่อการพัฒนา). นครปฐม :  
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม, 2547. ถ่ายเอกสาร.
- ศุภสร ทรงกลด. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานสอบสวน  
หญิง. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (สาขารัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์). กรุงเทพฯ :  
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2541. ถ่ายเอกสาร.
- สมชาย สันติสุทธิ. ทศนคติของประชาชนที่มีต่อการบริการของสำนักงานธนารักษ์จังหวัด  
กาฬสินธุ์. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม,  
2544. ถ่ายเอกสาร.
- สมิต สัจฉกร. การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : สายธาร, 2543.  
\_\_\_\_\_. การประเมินผลการปฏิบัติงาน. กรุงเทพฯ : สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี, 2545.
- สหชาติ ภูมมา. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของอาจารย์และครูผู้สอนนักเรียนนายร้อย  
ตำรวจในโรงเรียนนายร้อยตำรวจ. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (สาขาสังคมศาสตร์เพื่อ  
การพัฒนา). นครปฐม : สถาบันราชภัฏนครปฐม, 2546. ถ่ายเอกสาร.
- สุทน ประกอบเพชร. ความพึงพอใจต่อการเปลี่ยนองค์การจากการสื่อสารแห่งประเทศไทย.  
วิทยานิพนธ์ วท.ม (สาขาเทคโนโลยีอุตสาหกรรม). เพชรบุรี : มหาวิทยาลัยราชภัฏ  
เพชรบุรี, 2548. ถ่ายเอกสาร.

- สุรัชย์ รัชตประทาน. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัด  
เชียงใหม่ สาขาสารภี. การค้นคว้าแบบอิสระ ร.ม. (สาขาวิชาการเมืองและการ  
ปกครอง). เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2546. ถ่ายเอกสาร.
- สุวิมล ตีรกานนท์. การประเมินโครงการ : แนวทางสู่การปฏิบัติ. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพฯ :  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2548.
- อมรรัตน์ เขาวลิต. ความพึงพอใจของนักศึกษาระดับมหาบัณฑิตต่อระบบการจัดบริการ  
สารนิเทศของสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยเกริก. วิทยานิพนธ์ ศษ.ม. (การบริหาร  
การศึกษา) กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2541. ถ่ายเอกสาร.
- อิทธิพล อินทมาตย์. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ  
ตามโครงการพัฒนาสถานีตำรวจ “โรงพักเพื่อประชาชน: ศึกษาเฉพาะกรณี อำเภอ  
บางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (สาขาสังคมวิทยาประยุกต์)  
กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2543. ถ่ายเอกสาร.
- อุทัยพรรณ สูดใจ. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การโทรศัพท์  
จังหวัดชลบุรี. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (สาขาสังคมวิทยาประยุกต์) กรุงเทพฯ :  
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2544. ถ่ายเอกสาร.
- Chaplin, J.P. *Dictionary of Psychology*. New York : Peaquin Books, 1968.
- Fitzgerald, M. R. and Durant, R. D. *Public Administration Review*. London : Longman,  
1980.
- Gronroos, C. *Service management and marketing : Managing the moments of truth  
service competition*. Lexington, MA : Lexington Books, 1990.
- Kotler, Philip. *Marketing Management, The Millennium Edition*. New Jersey : Prentice-  
Hall, 2000.
- Kotler, Philip. *Marketing Management*. 6th ed. Englewood Cliffs. NJ : Prentice Hall, 1988.
- Millet, John D. *Management in the Public Service*. New York : McGraw-Hill, 1954.
- Yamane, Taro. *Statistics : An Introductory Analysis*. 2 nd ed. New York : Harper & Row,  
1973.