

บรรณานุกรม

- กันตยา เพิ่มผล. การพัฒนาประสิทธิภาพการทำงาน. กรุงเทพฯ : ฝ่ายเอกสารและตำรา
สถาบันราชภัฏสวนดุสิต, 2541.
- กุลธรน ธนาพงศธร. การบริหารงานบุคคล. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2536.
- คณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. สำนักงาน. เอกสารประกอบการเสนอรัฐมนตรีของสำนักงาน
ก.พ. กรุงเทพฯ : สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน, 2538.
- คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ. แผนพัฒนาการศึกษา ประจำปี 2552-2556. มหาสารคาม :
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, 2552.
- _____. รายงานผลการดำเนินงานคณะเทคโนโลยีสารสนเทศประจำปี 2552-2555.
มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, 2555.
- จินดาถักษณ์ วัฒนสินธุ์. การประเมินผลการพัฒนาองค์การ. เอกสารการสอนชุดวิชาการพัฒนา
องค์การ หน่วยที่ 12 สาขาวิทยาการจัดการมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. นนทบุรี :
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2535.
- ณรงค์วิทย์ แสนทอง. คู่มือการพัฒนาระบบบริหารผลงานยุคใหม่. กรุงเทพฯ : เอช อาร์ เซ็นเตอร์,
2545.
- ดิน ปรัชญพฤษี และไกรยุทธ ชีรตยาคีนันท์. ประสิทธิภาพในการทำงานของข้าราชการพลเรือน.
คณะรัฐศาสตร์. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2537.
- ตรีเพชร อ่าเมือง. คู่มือเทคนิคการให้บริการด้วยใจ. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยมหิดล, 2554.
- ถาวร โพธิ์สมบัติ. ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการให้บริการประชาชน ศึกษาเฉพาะกรณีการให้บริการ
ประชาชนในจังหวัดกาญจนบุรี. สารนิพนธ์ ร.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์,
2535. ถ่ายเอกสาร.
- ธงชัย สันติวงษ์. การบริหารงานบุคคล. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช, 2542.
- นงลักษณ์ เพิ่มชาติ. การประเมินผลการปฏิบัติงาน. ราชบุรี : มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง,
2548.
- นายิกา เด็ดขุนทด. การลดขั้นตอนการบริการรับ-ส่งทรัพยากรสารสนเทศภายในมหาวิทยาลัย
ขอนแก่น. ขอนแก่น : กองทุนพัฒนาบุคลากรสำนักวิทยบริการมหาวิทยาลัยขอนแก่น,
2549.

เบญจนาฏ ดวงจินใจ และคณะ. รายงานการวิจัย ประสิทธิภาพและประสิทธิผลการดำเนินงานโครงการบริการวิชาการของมหาวิทยาลัยลงขลานครินทร์. สงขลา : สถาบันวิจัยมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์, 2547.

ปานจิต บูรณสมภพ. ความพึงพอใจของนิสิตต่อการให้บริการสำนักทะเบียนและประมวลผลมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตบางเขน. วิทยานิพนธ์ บธ.ม. กรุงเทพฯ. มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตบางเขน, 2548. ถ่ายเอกสาร.

พศมนต์ เจตน์ครองสุข. ประสิทธิภาพการให้บริการด้านทะเบียนรถยนต์ของสำนักงานขนส่งสงขลาแห่งที่ 2 .วิทยานิพนธ์ บธ.ม. สงขลา : มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา, 2549. ถ่ายเอกสาร.

พัชรารัตน์ กระบวนรัตน์. ประสิทธิภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ฝ่ายบริหารงานทั่วไปโรงพยาบาลตากสิน. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. กรุงเทพฯ : สถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา, 2546. ถ่ายเอกสาร.

พัฒนาสังคมและสวัสดิการ, กรม. การพัฒนาคุณภาพการให้บริการ เพื่อสร้างความพึงพอใจของผู้รับบริการ. ฉบับปรับปรุง. กรุงเทพฯ : กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร, 2555.

พิมล เมฆสวัสดิ์. การประเมินคุณภาพการบริการของหอสมุดกลางมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. กรุงเทพฯ : สำนักหอสมุดกลางมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, 2549.

พิสิษฐ์ มีเอี่ยม. ประสิทธิภาพการให้บริการเกษตรของศูนย์วิจัยข้าวเชียงใหม่ อำเภอสันป่าตองจังหวัดเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์ รป.ม. เชียงราย : มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย, 2554. ถ่ายเอกสาร

ไพศาล วรคำ. การวิจัยทางการศึกษา. พิมพ์ครั้งที่ 5. มหาสารคาม : ตักศิลาการพิมพ์, 2555. มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม. รายงานผลการดำเนินงานเครือข่ายเผยแพร่ ถ่ายทอด และพัฒนาสื่อการเรียนการสอนบนระบบ e-Learning. พิมพ์ครั้งที่ 3. มหาสารคาม : คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ, 2555.

มหาวิทยาลัยรามคำแหง. รายงานการวิจัย เรื่อง ประสิทธิภาพการให้บริการวิชาการของมหาวิทยาลัยรามคำแหง. กรุงเทพฯ : สถาบันวิจัยและพัฒนามหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2553.

ราชบัณฑิตยสถาน. พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542. กรุงเทพฯ : นานมีบุ๊คพับลิเคชั่น, 2546.

- วรรณวิมล จงรวยศกุล. ความพึงพอใจในการบริหารงานของทะเบียนและวัดผล. นนทบุรี : สถาบันวิจัยวิทยาลัยราชพฤกษ์, 2551.
- ศิริพงษ์ เสาภายน. การบริหารทรัพยากรมนุษย์. กรุงเทพฯ : ฟ้าปกพวยท, 2547.
- ศิริรัตน์ ชุณหาค้า. การพัฒนาประสิทธิภาพการบริหารจัดการสำนักงานยุติธรรมจังหวัด. นครปฐม : สถาบันวิจัย มหาวิทยาลัยมหิดล, 2552
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. การบริหารการตลาดยุคใหม่. กรุงเทพฯ : ธีระฟิล์มและโซเท็กซ์, 2541.
- สมชาย ภคภาสน์วิวัฒน์. การบริหารเชิงกลยุทธ์. กรุงเทพฯ : อมรินทร์, 2543.
- สมิต สัจฉกร. การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ. กรุงเทพฯ : วิญญูชน, 2542.
- อนง สุวรรณบัณฑิต. คู่มือเทคนิคการให้บริการด้วยใจ. นครปฐม : กองบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยมหิดล, 2554.
- อภิวัฒน์ บุญสาทร. การยอมรับคุณภาพการให้บริการชุมชนและความคาดหวังในคุณภาพชีวิตศึกษากรณีผู้อยู่อาศัยในโครงการเคอ้ออาหารบางโหลง ประชาานิเวศน์ และห้วหมาก. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม, 2548. ถ่ายเอกสาร.
- อรุณ รักรธรรม. การบริหารงานบุคคลในระบบราชการไทย. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช, 2531.
- อลงกรณ์ มีสุทธา และสมิต สัจฉกร. การประเมินผลการปฏิบัติงาน. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพฯ : สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น), 2545.
- อำนาจ แสงสว่าง. การบริหารงานบุคคล. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : อักษราพิพัฒน์, 2544.
- อนุสรณ์ พันธุ์ทิมดวง. ประสิทธิภาพการให้บริการซ่อมบำรุงอาคารสถานที่ของกองสนับสนุนโรงงานและอุปกรณ์ฝ่ายช่าง ดอนเมือง บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน). วิทยานิพนธ์ บธ.ม. นครพนม : มหาวิทยาลัยนครพนม, 2555. ถ่ายเอกสาร.
- Millet, Jhon D. Management in the Public Service. **The Quest For Effective Performance.** New York : McGraw-Hill., 1954.
- Ryan, T.A. and Smith, P.C. **Principle of Industrial Psychology.** New York : The Mcmald, 1954.
- Simon, Herbert A. **Administrative Behavior.** New York : Mc Millan, 1960.
- Yamane, T. **Statistic : An Introductory Analysis.** 3 rd ed. New York : Harper and Row, 1973.