

## บรรณานุกรม

- กมลพร พวงคำ. ความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการสำนักงานที่ดิน จังหวัดนนทบุรี สาขาปากเกร็ด. วิทยานิพนธ์ บธ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร, 2550.
- กรกช ณ ลำพูน. ทศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัด เชียงราย สาขาอำเภอแม่สาย. รายงานการค้นคว้าแบบอิสระเชิงวิทยานิพนธ์ เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2543.
- กุลชน ธนาพงศ์ธร. เอกสารการสอนชุดวิชาการบริหารงานบุคคล ประโยชน์ และการบริการในสาขาการจัดการ. พิมพ์ครั้งที่ 7. นนทบุรี : มหาวิทยาลัย สุโขทัยธรรมราชา, 2528.
- จินตนา บุญบังการ. ชุดการเรียนรู้ด้วยตนเอง หลักสูตรการบริหารงาน : การบริหารจัดการ ภาครัฐแนวใหม่. กรุงเทพฯ : อาทิตย์ โพรดักส์ กรุ๊ป, 2545.
- จุฑารัตน์ สุภาโษษฐ์. ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการ ของกรุงเทพมหานคร : ศึกษากรณีสำนักงานเขตดุสิต. ภาคนิพนธ์ พบ.ม. (พัฒนาสังคม). กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2538.
- ชูวงศ์ ฉายะบุตร. การให้บริการแบบครบวงจรแนวทางการให้บริการเชิงรุกของ กรมการปกครอง. กรุงเทพฯ : อาสาศึกษาดินแดน กรมการปกครอง, 2536.
- ณัฐพร วุ่นสังธรรม. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อสำนักงานที่ดินจังหวัดชลบุรี. วิทยานิพนธ์ บธ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต, 2549.
- ที่ดิน, กรม. หัวใจสำคัญของการให้บริการประชาชน. กรุงเทพฯ : สำนักงานที่ดิน, 2549.
- เทพศักดิ์ บุญรัตพันธ์. ปัจจัยที่ส่งผลต่อการสร้างประสิทธิผลของการนำนโยบายการให้ บริการแก่ประชาชนไปปฏิบัติ : กรณีศึกษาสำนักงานเขตของกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ พบ.ค. (การบริหารการพัฒนา). กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิต พัฒนบริหารศาสตร์, 2535.
- บรรจบ กาญจจุล. คำบรรยายกฎหมายปกครอง. (เอกสารประกอบคำสอน). กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2533.
- บั้งอร ผงผ่าน. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานบริการของโรงพยาบาลกันทรลักษ์ณ์ จังหวัดศรีสะเกษ. ภาคนิพนธ์ พบ.ม. (พัฒนาสังคม). กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิต พัฒนบริหารศาสตร์, 2538.

- บุญเรียง ขจรศิลป์. วิธีวิจัยทางการศึกษา. พี. เอ็น. กรุงเทพฯ, 2539.
- ปทุม ปิยากุล. “การศึกษาการมีส่วนร่วมขององค์การบริหารส่วนตำบลในการจัดการศึกษาโรงเรียนประถมศึกษาเขตปฏิบัติการทางการศึกษาที่ 1 สังกัดสำนักงานประถมศึกษาจังหวัดนครราชสีมา” (ออนไลน์). สืบค้นจาก:  
<http://www.thaiedresearch.org/result/index.php> [10 มีนาคม 2556]
- พิภพ วังเงิน. พฤติกรรมองค์การ. กรุงเทพฯ : อักษรพิทยา, 2547.
- พิสิทธิ์ พิพัฒน์โกภาคกุล. เทคนิคการสร้างระบบบริการให้เป็นเลิศ. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น, 2549.
- พิกุล วัฒนสินธุ์ และสมใจ นกดี. ความพึงพอใจผู้ใช้บัตรประกันสุขภาพต่อการบริการของผู้ป่วยในโรงพยาบาลเมืองละหาน. ภาคนิพนธ์ ส.ม. (สาธารณสุขศาสตร). กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยมหิดล, 2541.
- ไพรพนา ศรีเสน. ความคาดหวังของผู้รับบริการต่อคุณภาพการบริการในนางผู้ป่วยนอกโรงพยาบาล คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล. วิทยานิพนธ์ ส.ม. กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2544.
- ภนิตา ชัยปัญญา. ความพึงพอใจของเกษตรกรต่อกิจกรรมไร่นาสวนผสมภายใต้โครงการปรับโครงสร้างและระบบการผลิตการเกษตรของจังหวัดเชียงราย. วิทยานิพนธ์ วท.ม. เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2541.
- มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราช. เอกสารการสอนชุดวิชาจิตวิทยาการ หน่วยที่ 1-7.  
 นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราช, 2545.
- ราชบัณฑิตยสถาน. พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542. กรุงเทพฯ : นานมีบุ๊คส์พับลิเคชั่นส์, 2546.
- รัชชา กุลวานิชไชยนันท์. รายงานการวิจัยเรื่องความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อการบริการทางแพทยศึกษาเฉพาะกรณีผู้ประกันตนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล. กรุงเทพฯ : สำนักงานประกันสังคม, 2535.
- รุทธ์ สุขสำราญ. การศึกษาสภาพปัญหาและความต้องการของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินในจังหวัดนนทบุรี. วิทยานิพนธ์ ปร.ม. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์, 2546.

- วราพรรณ สันต์สนะโชค. ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) : ศึกษาเฉพาะกรณีสาขาพญาไท กรุงเทพมหานคร. ภาคนิพนธ์ พบ.ม. (พัฒนาสังคม). กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2540.
- วชิรวัฒน์ เลียงบุญ. ความพึงพอใจของประชาชนในบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดสมุทรสาคร. ปัญหาพิเศษ รป.ม. ชลบุรี : มหาวิทยาลัยบูรพา, 2549
- วีรพงษ์ รามางกูร. ประชาชาติธุรกิจ. 2 (27) 5 ธันวาคม 2546.
- ศศิธร พูลสุข. ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของ กรุงเทพมหานคร : ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานเขตพระนคร. ภาคนิพนธ์ พบ.ม. (พัฒนาสังคม). กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2528.
- สมบูรณ์ พรรณาภพ. หลักเบื้องต้นของการบริหารโรงเรียน. กรุงเทพฯ : บรรณกิจ, 2521.
- สมชาย ศิริสมฤทัย และคณะ. ความสำเร็จของการนำคอมพิวเตอร์มาใช้บริการประชาชนในสำนักงานที่ดิน. ภาคนิพนธ์ รป.ม. กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2544
- สาโรจ ไสยสมบัติ. ความพึงพอใจในการทำงานของครูอาจารย์โรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดร้อยเอ็ด. ปริญญานิพนธ์ ศศ.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, 2538.
- สำรวย เกษกุล. ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานทะเบียนอำเภอขุนันท์ จังหวัดศรีสะเกษ. ภาคนิพนธ์ พบ.ม. (พัฒนาสังคม). กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2538.
- สุชาติ โสมประยูร และ วรณี โสมประยูร. เทคนิคและประสบการณ์วิจัยทางการศึกษา. กรุงเทพฯ : พัฒนาคุณภาพวิชาการ, 2546.
- สุรัชย์ รัชตประทาน. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัด เชียงใหม่ สาขาสารภี. การศึกษาค้นคว้าอิสระ ร.ม. เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2546.
- เสาวนีย์ ฤทธิรุ่ง. ความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครู กาศสินธุ์ จำกัด อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2545.

- แสวง ดาวเรือง. ความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการของสำนักงานที่ดินกรณีศึกษา : ฝ่ายรังวัดสำนักงานที่ดิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สาขาหัวหิน. วิทยานิพนธ์ รมป. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต, 2552.
- อดิศร สุขกมล. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อกิจกรรมบริการของสำนักงานที่ดิน จังหวัดหนองบัวลำภู. ภาคนิพนธ์ พบ.ม. กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2541.
- อรมณศรี เทียนทอง. ยุทธศาสตร์การแก้ปัญหาความขัดแย้งที่สัมพันธ์กับความพึงพอใจของบุคลากรในโรงเรียนมัธยมศึกษา ภูมิภาคตะวันตก. วิทยานิพนธ์ บช.ม.กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศิลปากร, 2544.
- อินทิรา เฟ็งแก้ว. การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของนักวิชาการสำนักงานศึกษาธิการอำเภอในภาคใต้ของประเทศไทย. ค.ม. สงขลา : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, 2538.
- Applewhite, Philip B. **Organizational behavior**. NJ : Prentice –Hall, 1965.
- Kotler, Philip, and Eduardo, Roberto L. **Social Marketing : Strategies for Changing Public Behavior**. 7<sup>th</sup> edition . New York : Free Press, 1989.
- Locke. E.A. **The Nature and Causes of Job Satisfaction in Marvin D. Dunnette Edition. Handbook of Industrial and Organizational Psychology**. Chicago : Ran McNally, 1976.
- Lucas, Henry C. **The Analysis Design, and Implementation of Information Systems**. 3 rd ed. New York : McGraw – Hill, 1985.
- Morse, Nancy C. **Satisfaction in the white collar job**. Michigan : University of Michigan Press, 1955.
- Millet, John D. **Management in the Public Service**. New York : McGraw-Hill. 397-400, 1954.
- Parasuraman, Aeithaml and Berry. **A Conceptual Model of Service Quality and It Implications for Future Resarch**. AJournal of Marketing,49.
- Philip Kotler. **Marketing Management**. The Millennium Edition. New Jersey : Prentice Hall, 2000.

Secord, Paul F., and Backman, Carl W. **Social psychology**. New York : McGraw-Hill Book, 1964.

Thomas R. Dye **Understanding Public Policy**. 4<sup>th</sup> ed. Englewood Cliffs, N.J.: Prentice – Hall, 1981.

Verma, R. D. **Ultraviolet Spectrum of the Iodine Molecule**. J.Chem.Phys. 32, pp. 738 – 749, 1960.

Weber, Max. **The Theory of Social and Economic Organization**. Handerson & Parson Trans Handerson and Tallcott Parson, (4<sup>th</sup> ed). New York: The free Press, 1966.

Yamane, T. **Statistic : An Introductory Analysis**. 3<sup>rd</sup> ed. New York: Harper and Row. 1973.



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY