

บรรณานุกรม

- กองพัฒนานักศึกษา. รายงานประจำปี 2552. มหาสารคาม : กองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, 2552.
- กิตติพัฒน์ อินทนิโลดม. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านการทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน : ศึกษาเฉพาะกรณีของสำนักเขตคลองเตย. วิทยานพนธ์ ร.ป.ม. ชลบุรี : มหาวิทยาลัยบูรพา, 2544.
- กุลธรน ธนาพงศธร. “การบริหารงานบุคคล” ในเอกสารการสอนชุดวิชาการวางแผนและการบริหารระบบสารสนเทศ หน่วยที่ 1-7. หน้า 1—36. นนทบุรี : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2533.
- ขวัญจิรา วงศ์นวลตา. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลแก้งไก่อำเภอสังขม จังหวัดหนองคาย. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, 2551.
- คณะกรรมการวิสามัญพิจารณาศึกษาปรับปรุงโครงสร้างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสภาผู้แทนราษฎร. ปรับปรุงโครงสร้างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. กรุงเทพฯ ฯ : สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร, 2546.
- จรูญ สุภาพ. ทัศนคติรัฐศาสตร์. กรุงเทพมหานคร : ไทยวัฒนาพานิช, 2528.
- จีระศักดิ์ เสงยวิจิตร. ความพึงพอใจของผู้ใช้น้ำประปาต่อการให้บริการของสำนักงานประปาเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 543.
- จำเนียร แจ่มอำพร. การเปรียบเทียบความคาดหวังที่มีต่อการปฏิบัติงานด้านการบริหารทั่วไปของคณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐานสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาอ่างทองที่มีสถานภาพต่างกัน. วิทยานิพนธ์ ค.ม. พระนครศรีอยุธยา : มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา, 2547.
- ชนิกา เจริญวงษ์. บทความสำรวจความคิดเห็นความเข้าใจการปฏิบัติตามแนวทฤษฎีใหม่เอกสารประกอบการสัมมนาวิชาการประจำปี 2542. กรุงเทพฯ ฯ : มูลนิธิชัยพัฒนา, 2542.
- ชาลัญชัย ราชโคตร. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักงานทะเบียนอำเภอกระนวน จังหวัดขอนแก่น. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. มหาสารคาม : สถาบันราชภัฏมหาสารคาม, 2544.

- เชษฐชัย จิตชัย. การศึกษาความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านงานทะเบียนราษฎรจาก
สำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลโคกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัด
มหาสารคาม. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม,
2547.
- ทิพาวดี เมฆสวรรค์. ยุทธศาสตร์การปฏิรูประบบราชการ. กรุงเทพฯ : สำนักงาน ก.พ., 2539.
- ธิดาพร โตสดี และคณะ. ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการใช้บริการหอสมุดสุรพันธ์
โอสถานุเคราะห์ มหาวิทยาลัยกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ รป.ม. กรุงเทพฯ :
มหาวิทยาลัยกรุงเทพมหานคร, 2547.
- นารี นันตติกุล. ประสิทธิภาพของการบริหารจัดการเก็บภาษี โดยศึกษาเฉพาะมิติ ด้านความพึง
พอใจของประชาชนต่อระบบการให้บริการด้านภาษีของเทศบาล : รป.ม. ชลบุรี :
มหาวิทยาลัยบูรพา, 2545.
- บังอร รัตนมณี และกันยา เจริญศักดิ์. ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่องานบริการการศึกษา
วิทยาลัยเทคโนโลยีอุตสาหกรรม สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.
วิทยานิพนธ์ รป.ม. กรุงเทพฯ : สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ,
2551.
- บุญชม ศรีสะอาด. การวิจัยเบื้องต้น. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น, 2543.
- เบญจา นิลบุตร. ความคาดหวังของข้าราชการตำรวจต่อรูปแบบภาวะผู้นำของผู้บังคับบัญชา
ศึกษาระดับปริญญาโท. วิทยานิพนธ์ วท.ม. กรุงเทพฯ :
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2540.
- ปรีชาพร วงศ์อนุตรโรจน์. จิตวิทยาการบริหารบุคคล. กรุงเทพฯ : ศูนย์สื่อเสริมกรุงเทพ,
2545.
- พรเทพ ปิยวัฒน์เมธา. คู่มือแก้ไขปัญหาคารขายและการบริการ. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดยูเคชั่น,
2533.
- พิทักษ์ ตรุษนิม. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการงานทะเบียนศึกษาเฉพาะกรณี
สำนักงานทะเบียนกรีก. วิทยานิพนธ์ รป.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยกรีก, 2538.
- พิภพ อุดม. การตลาดสำหรับธนาคาร. (วารสารบริหารธุรกิจ) 17(66) : 62-65. ตุลาคม-
ธันวาคม, 2537.
- พัทฐกร ศาสนะสุพันธ์. กระบวนการค้ามนุษย์ข้ามชาติในประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ ปรัช.
ขอนแก่น : มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 2554.

- มณีวรรณ ตันไทย. พฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่ควบคุมยา สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยาต่อประชาชนผู้มาติดต่อ. วิทยานิพนธ์ ร.ม. กรุงเทพฯ ฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2533.
- ราชบัณฑิตยสถาน. พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542. กรุงเทพฯ ฯ : นานมีบุ๊คส์พับลิเคชั่นส์, 2546.
- รักษ์พล วงษ์ม่วง. ความคาดหวังของกรรมการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบลต่อบทบาทพัฒนาการในเขตปริมณฑล. วิทยานิพนธ์ กรุงเทพฯ ฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2540.
- เรืองบุญ สิริรังศรี. ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานบัตรประจำตัวประชาชน อำเภอเมืองจังหวัดมหาสารคาม. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒมหาสารคาม, 2535.
- ภานุมาศ พรหมเผ่า. ความคาดหวังของประชาชนต่อการบริการสาธารณสุขของสถานีอนามัยอำเภอจุน จังหวัดพะเยา. การค้นคว้าอิสระ สาธารณสุขศาสตร์มหาบัณฑิต เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2541
- ลลิตา ปรีดากรณ์. ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการดำเนินงานของมหาวิทยาลัยหอการค้าไทยปีการศึกษา 2546. กรุงเทพฯ ฯ : กองวิเคราะห์และพัฒนามหาวิทยาลัยหอการค้าไทย, 2552.
- วงจันทร์ จันทร์วงศ์. ความคาดหวังต่อความก้าวหน้าในอาชีพของพนักงานควบคุมจราจรทางอากาศในศูนย์การบินเชียงใหม่ บริษัทวิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด. วิทยานิพนธ์ รปม. เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2544.
- วราภรณ์ บุตรพรหม. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณสุขของเทศบาลตำบลแวง อำเภอโพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, 2547.
- วัลดา บินชาเว็น. ความพึงพอใจของบริษัทผู้ออกหลักทรัพย์ต่อการให้บริการงานทะเบียนหลักทรัพย์ บริษัทศูนย์รับฝากหลักทรัพย์ (ประเทศไทย) จำกัด. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. กรุงเทพฯ ฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2544.
- ศิรินารด สายอ้อง. ความพึงพอใจของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาต่อการให้บริการการศึกษาของโครงการบัณฑิตศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร. วิทยานิพนธ์ บธ.บ. กรุงเทพฯ ฯ : มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร, 2552.

- ศรีณชัย ทิพย์บำรุง. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขา
ยะลา. ภาคนิพนธ์ พบ.ม. กรุงเทพฯ ฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2544.
- ศักดิ์ชาย เป็ญแดง. ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของ
งานทะเบียนราษฎร เขตบึงกุ่ม กรุงเทพมหานคร. ภาคนิพนธ์ ศศ.ม. กรุงเทพฯ ฯ :
มหาวิทยาลัยเกริก, 2539.
- ศิริชัย ศิริโปล์. ความพึงพอใจของประชาชนผู้มาขอรับบริการในการให้บริการของเทศบาล
เมืองมหาสารคาม. ศึกษาเฉพาะกรณีการสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม. วิทยานิพนธ์
ศศ.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, 2547.
- ศิริพร ดันติพิบูลวินัย. การพยาบาลยุคโลกาภิวัตน์. กรุงเทพฯ ฯ : กองการพยาบาล กระทรวง
สาธารณสุข, 2538.
- ศิริรัตน์ เสรีรัตน์. การบริหารเชิงกลยุทธ์และกรณีศึกษา ฉบับสมบูรณ์. กรุงเทพฯ ฯ : โรงพิมพ์
พัฒนาศึกษา, 2542.
- สมพร จารุณี. การเลือกและการใช้หนังสือเพื่อส่งเสริมการเรียนการสอน. กรุงเทพฯ ฯ :
การศาสนา, 2537.
- สถาบันวิจัยและพัฒนา. การศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของ
หน่วยงานต่าง ๆ ภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม. มหาสารคาม :
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, 2548.
- สมชาติ กิจยรรยง. สร้างบริการสร้างความประทับใจ. กรุงเทพฯ ฯ : เอช เอ็น กรุ๊ป, 2521.
- สมชัย เลิศทิววงศ์. ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการทำความสะอาดของบริษัท พี.ซี.
เอ็นเตอร์ไพรส์ จำกัด. การศึกษาค้นคว้าอิสระ บช.ม. กรุงเทพฯ ฯ : มหาวิทยาลัย
เกษตรศาสตร์, 2544.
- สายฝน บุษมาและคณะ. “ความพึงพอใจของนักศึกษาและบัณฑิตที่มีต่อการให้บริการ
ของคณะศิลปศาสตร์ประยุกต์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี,”
วารสารวิจัย. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี. 10(2) : 10-17, 2551.
- สัम्म รธนิชย์. การศึกษาเปรียบเทียบความคิดเห็นของนักศึกษาภาคปกติ และนักศึกษาตาม
โครงการการศึกษามูลค่าการประจำการที่มีต่อการให้บริการด้านต่างๆ ของสถาบัน
ราชภัฏรำไพพรรณี. จันทบุรี : สถาบันราชภัฏรำไพพรรณี, 2537.

- สุนิสา บริบาลบุรีภัณฑ์. สภาพปัจจุบันและความคาดหวังเกี่ยวกับบริการด้านกิจการนิสิตของ
 นิสิตมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. วิทยานิพนธ์ ปร.ม. กรุงเทพฯ :
 มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2531.
- สุภชัย คามวัลย์. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียน
 อำเภอเดชอุดม จังหวัดอุบลราชธานี. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. อุบลราชธานี :
 จังหวัดอุบลราชธานี, 2544.
- สุภาลักษณ์ ชัยอนันต์. ความพึงพอใจของเกษตรกรที่มีต่อโครงการส่งเสริมการปลูกมะเขือเทศ
 แบบมีสัญญาผูกพันในจังหวัดลำปาง. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. เชียงใหม่ :
 มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2540.
- สุรัชย์ รัชตประทาน. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัด
 เชียงใหม่ สาขาสารภี. การศึกษาค้นคว้าอิสระ ปร.ม. เชียงใหม่ :
 มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2546.
- สุรศักดิ์ นาถวิล. ความพึงพอใจของผู้ใช้พาหนะต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานี
 ตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. มหาสารคาม :
 สถาบันราชภัฏมหาสารคาม, 2546.
- สุทัศน์ สุดาจันทร์. ความคาดหวังของนักเรียนที่มีต่อบทบาทของครูแนะแนวโรงเรียนป้าจ้าว
 วิทยา อำเภอเวียงป่าเป้า จังหวัดเชียงราย. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. เชียงใหม่ :
 มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2546.
- สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. แผนแม่บทการปฏิรูประบบราชการ (พ.ศ. 2540-
 2544) : คณะกรรมการปฏิรูประบบราชการ. กรุงเทพฯ, 2544.
- สำนักงานสภามหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม. พระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยราชภัฏ
 พุทธศักราช 2547. ราชกิจจานุเบกษา, 2547.
- สำนักงานส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน. รายงานประจำปี 2556. มหาสารคาม : สำนักงาน
 ส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน, 2556.
- อัจฉนา โทบุญ. ระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียน
 อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม. ปริญญาโท มหาสารคาม :
 มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มหาสารคาม, 2534.

- อรนภา มุ่งโนนบ่อ. ความพึงพอใจของคณะกรรมการชุมชนต่อการให้บริการของเทศบาล
ตำบลโลกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม.
มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, 2548.
- ออมสิน ศีลพันธุ์ และคณะ. สภาพปัจจุบันและความคาดหวังเกี่ยวกับการบริการนักศึกษาของ
สถาบันราชภัฏมหาสารคาม. มหาสารคาม : สถาบันราชภัฏมหาสารคาม, 2543.
- อุทัยพรรณ สุดใจ. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานคณะกรรมการ
การอุดมศึกษา. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม.กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2545.
- อำนาจ ผมทอง. ความพึงพอใจของผู้มีส่วนเกี่ยวข้องต่อการบริหารสภาพแวดล้อมใน
สถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาตะเขียงเทรา เขต 2.
วิทยานิพนธ์ ค.ม. ตะเขียงเทรา : มหาวิทยาลัยราชภัฏราชชนครินทร์, 2552.
- Davis, Keith. *Human Relation at Work*. New York : Mc Graw-Hill Book Co, 1952.
- Good, Caryer V. *Dictionary of Education*. 3 ed. New York : McGraw – Hill, 1973.
- Millet, John D. *Management in Public Services : the Quest of Effective Performance*.
New York : Mc Graw – Hill, 1963.
- Morse, N.C. *Satisfaction in the White Collar Job*, Michigan : University of Michigan Press,
1955.
- Wolman, Thomas E. *Education and Organizational Leadership in Elementary
School*. Englewood Cliffs ; New Jersey : Prentice – Hall, 1973.
- Yamane, Taro. *Statistics an Introductory Analysis*. 3 ed. New York : Harper & Row,
1973.