

## บรรณานุกรม

- กิติมา ปรีดีดีลิก. ทฤษฎีการบริหารองค์กร. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, 2543.
- กุลชน ธนาพงศกร. การพัฒนาบุคลากร. เอกสารการสอนชุดวิชาการบริหารบุคคล หน่วยที่ 1 – 7 มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. (พิมพ์ครั้งที่ 20). นนทบุรี : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, 2540.
- กุลชน ธนาพงศกร. การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์กร. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, 2555.
- จิระศักดิ์ เสงวิจิตร. ความพึงพอใจของผู้ใช้น้ำประปาต่อการให้บริการของสำนักงานประปาเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (สังคมศาสตร์). เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2543.
- ชาญชัย ราชโคตร. ความพึงพอใจของผู้มารับบริการต่อการบริการของสำนักทะเบียนอำเภอกระนวน จังหวัดขอนแก่น. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (บริหารการศึกษา) คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม : สถาบันราชภัฏ มหาสารคาม, 2544.
- ชาญชัย แสงศักดิ์. องค์กรมหาชน. กรุงเทพฯ : นิติธรรม, 2542.
- ชาติรี ปันดิ. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน ของสำนักทะเบียนอำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ การศึกษาค้นคว้าอิสระ. ร.ป.ม. (รัฐประศาสนศาสตร์ เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2546.
- เชษฐชัย จตุชัย. ความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการด้านการทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นตำบลโคกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, 2547.
- โชติช่วง ภิรมย์. ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการสินเชื่อธนาคารอาคารสงเคราะห์กรุงเทพฯ ภาคนิพนธ์ ศศ.ม. (พัฒนาสังคม) สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. 2538. ถ่ายเอกสาร.
- คณัย เทียนพุดและคณะ. การบริหารทรัพยากรบุคคลในทศวรรษหน้า. (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2543.
- ทองวาส หนูคนันใจ. ปัญหาความต้องการและแนวทางการให้บริการสาธารณสุขของเทศบาลตำบล ป่าก่อคำ อำเภอแม่ลาว จังหวัดเชียงราย. วิทยานิพนธ์, มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย, 2553.
- ทิพาวดี เมฆสุวรรณค์. คู่มือการสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี. กรุงเทพฯ : สำนักงานข้าราชการพลเรือน, 2543.

- นภวัลย์ ลิ้มหมางคณกุล. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม. วิทยานิพนธ์ รป.ม. (รัฐประศาสนศาสตร์) มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, 2551.
- บุญชม ศรีสะอาด. การวิจัยเบื้องต้น. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น, 2543.
- ประภาส กิจจินดาโอภาส. ความพึงพอใจของสมาชิกชมรมตลาดเทศบาลหนองแสง อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม. วิทยานิพนธ์ รป.ม. (รัฐประศาสนศาสตร์) มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, 2550.
- พิน คงพูน. ความพึงพอใจต่อบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของคณะกรรมการประถมศึกษาจังหวัด 14 จังหวัดชายแดนภาคใต้. ปรินญาณิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหาร
- พิมพ์อักษร จันทร์ศิริ. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการงานทะเบียนราษฎรในเขตเทศบาลเมืองลพบุรี. วิทยานิพนธ์ รป.ม. (รัฐประศาสนศาสตร์) กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยมหิดล, 2546.
- มณี โภธิแสน. ความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนและบุคลากรในโรงเรียนต่อการจัดการศึกษาของโรงเรียนโพธิแสนวิทยา อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย. รายงานค้นคว้าอิสระ, กศ.ม. (การ ปฐมศึกษา) มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2543.
- มณีวรรณ ต้นไทย. พฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองควบคุมยา สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยาต่อประชาชนผู้มาติดต่อ. วิทยานิพนธ์ ร.ม. (รัฐศาสตร์) กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2553.
- มนูญ มุ่งพาลชล. ปัญหาการปฏิบัติงานของพนักงานอัยการสำนักงานอัยการภาค 5. การศึกษาค้นคว้าอิสระ. ปรินญา รป.ม. (รัฐประศาสนศาสตร์) เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2555.
- รุ่ง แก้วแดง และคณะ. การบวนการบริหารการศึกษา. เอกสารการสอนชุดวิชาฝึกอบรมผู้บริหารสถานศึกษาระดับประถมศึกษา หน่วยที่ ๕ 1- 4. กรุงเทพฯ : รุ่งศิลป์การพิมพ์, 2538.
- รังสรรค์ สิงห์เลิศ. ระเบียบวิธีวิจัยทางสังคมศาสตร์. มหาสารคาม : สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, 2551
- เรวัต บุญยานุรักษ์. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรโกสุมพิสัย จังหวัด มหาสารคาม. วิทยานิพนธ์ รป.ม. (รัฐประศาสนศาสตร์) มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, 2551.

- เรืองบุญ สิริรังศรี. ความพึงพอใจผู้รับบริการงานบัตรประชาชน อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม. ปรินญา นิพนธ์, ศศ.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒมหาสารคาม, 2535.
- ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ. หลักการวิจัยทางการศึกษา. กรุงเทพฯ : ศึกษาศาสตร์, 2539.
- วราพรรณ สันทัศน์ โสภ. ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารทหารไทยจำกัด (มหาชน) : ศึกษาเฉพาะกรณีสาขาพญาไท กรุงเทพมหานคร. ภาคนิพนธ์ ศศ.ม. กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2540.
- วราภรณ์ บุตรพรหม. ความพึงพอใจของประชาชนที่ต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลหนองแวง อำเภอโนนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, 2547.
- วสันต์ เตชะฟอง. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลหางดง จังหวัดเชียงใหม่. การค้นคว้าอิสระ, ปร.ม. (รัฐประศาสนศาสตร์) เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2549.
- วิธภา ชายหาด. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะด้านการรักษาความสะอาดของกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ ร.ม. (รัฐศาสตร์) กรุงเทพฯ ; จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2532
- วิฑูรย์ สิมะโชคดี. เอกสารการสอนชุดวิชาการพัฒนาคุณภาพการบริหารด้วยความคิดสร้างสรรค์. กรุงเทพฯ : บริษัทดีไซร์ จำกัด, 2540.
- วีระพงษ์ เกลิมจิระรัตน์. คุณภาพในงานบริการ. กรุงเทพฯ : บริษัทการพิมพ์, 2543.
- ศิริพร ต้นดีพุดวินัย. กลยุทธ์การสร้างคุณภาพการบริการ. ใน เอกสารประกอบการประชุมวิชาการ เรื่องกลยุทธ์บริการการพยาบาลเพื่อคุณภาพและความพึงพอใจในยุคการแข่งขัน. กรุงเทพฯ : คณะพยาบาลศาสตร์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2538.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. พฤติกรรมผู้บริโภค. กรุงเทพมหานคร : ไทยวัฒนาพานิช, 2540.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. การวิจัยธุรกิจ. กรุงเทพมหานคร : เพชรจรัสแสงแห่งโลกธุรกิจ, 2541.
- สงครามชัย ลีทองดี. การจัดการคุณภาพสาธารณะสุข. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2544.
- สตรีรัตน์ แจ่มประจักษ์. ปัญหาและแนวทางแก้ไขการลาออกของพนักงานโรงพยาบาลเปาโลสยาม. วิทยานิพนธ์. มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม, 2549.
- สมชัย เลิศจิตติวงศ์. การบริการยุคโลกาภิวัตน์. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ไทยสาสน์, 2544.

- สุรัชย์ รัชตประทาน. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัด  
เชียงใหม่ สาขาสารภี, การศึกษาค้นคว้าอิสระ ปร.ม. (รัฐประศาสนศาสตร์) เชียงใหม่ :  
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2546.
- สุรศักดิ์ นาดิว. ความพึงพอใจของผู้ใช้ยานพาหนะต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร  
อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม : สถาบันราชภัฏมหาสารคาม, 2544.
- อภิชัย พรหมพิทักษ์กุล. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการและจัดสภาพแวดล้อมการ  
ทำงานของที่ว่ากรมการอำเภอที่มีการรื้อปรับระบบและไม่มีมีการรื้อปรับระบบ. วิทยานิพนธ์  
,ศศ.ม. เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2540.
- อัจฉนา โทบุญ.ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการงานทะเบียนราษฎร  
สำนักทะเบียนอำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม. ปริญญาานิพนธ์, ศศ.ม.  
มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒมหาสารคาม, 2534.
- อุไณท์ทย ดารากร ณ อุษรยา. ปัญหาและแนวทางแก้ไขการลาออกของพนักงานนอกเวลา  
ร้านวังปู่ชีฟู. วิทยานิพนธ์. มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม, 2549.
- อุทุมพร ปาละกะวงค์. ความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการงานทะเบียนราษฎรเทศบาล  
เมืองศรีราชา จังหวัดชลบุรี. ภาคนิพนธ์ ปร.ม. (รัฐประศาสนศาสตร์) ชลบุรี:  
มหาวิทยาลัยบูรพา, 2542.
- De Bono, Edward. **Cateral Thinking : A Text Book of Creativity.** Haronds Wort :  
Penquine Book, 1969.
- Daniel. Theyagu. **Communitarianism and its Critics.** Oxford: Clarendon Press, 1993.
- Emery, Trist, “**Socio-Technical systems**”. In Management Science Models and Techniques,  
vol.2, eds. C. W. Churchman and M. Verhulst, 83-97, NY: Pergamon Press, 1975.
- Ernest Dale. **Management : Theory and Practice.** New York : McGraw-Hill, 1972.
- Gothberg, J.J. **Customer service career success through customer satisfactions.**
- Katz, D. and Crutchfield, R.S. Theory and problem in Social Psychology.**  
New York : Mcgraw – Hill Book Company, 1986.
- Juran, J.M. **Juran’s Quality Handbook**, 5<sup>th</sup> ed. McGraw-Hill, New York, 1997.
- McNamara , J. F., & Chisolm, G. B. **The technical tools of decision making. Handbook  
of Research on Educational Administration.** A Project of the American Educational  
Research Association. New York : Longman, 1999.

Peter Drucker. F. **The effective executive.** New York : Harper & Row Publishers Inc, 1988.

Wertheimer, M. **Productive thinking.** New York: Harper, 1959.

Yamane, Taro. **Statistics : An Introductory Analysis.** Third editio. Newyork : Harper and Row Publication, 1973.



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY