



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

บรรณานุกรม

- กรชนก บุคละ้ง. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักงานทะเบียนท้องถิ่นของเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด. การค้นคว้าอิสระ. ร.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, 2552. ถ่ายเอกสาร.
- กาญจน์ เรืองมนตรี. เอกสารประกอบคำบรรยายในชั้นเรียน. มหาสารคาม : ภาควิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2543.
- กิตตินันท์ อรรถบพ. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสุขภาพตำบลบางประหันและสุขภาพนครหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา. วิทยานิพนธ์ พบ.ม. กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2542. ถ่ายเอกสาร.
- กิตติพัฒน์ อินทนิโลดม. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านการทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน : ศึกษาเฉพาะกรณีของสำนักงานเขตคลองเตย. วิทยานิพนธ์ รป.ม. ชลบุรี : มหาวิทยาลัยบูรพา, 2544. ถ่ายเอกสาร.
- กุลชน ธนาพงศธร. การบริหารงานบุคคล. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, 2528.
- เกรียงเดช วัฒนวงษ์สิทธิ์. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของอำเภอ ด้านงานทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน : ศึกษาเฉพาะกรณีอำเภอเดชอุดม จังหวัดอุบลราชธานี. ภาคนิพนธ์ ศศ.ม. กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2542. ถ่ายเอกสาร.
- คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ,สำนักงาน. การพัฒนาระบบราชการไทย พ. ศ. 2551 – 2555. กรุงเทพฯ : สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2551.
- จิตตินันท์ เดชะคุปน์. “เจตคติและความพึงพอใจในการบริการ,” ในเอกสารการสอนชุดวิชา 71111 จิตวิทยาการบริการ สาขาคุณธรรมศาสตร์. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, 2539.
- จินตนา บุญงการ. การสร้างจิตสำนึกในการให้บริการกับการปรับปรุงการบริการภาครัฐ. กรุงเทพฯ : ฟอรัมพรีนติ้ง, 2539.
- ฉัตรชัย คงสุข. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการได้รับบริการของแผนกคลังห้าสตุฝ่ายภัตตาการและโภชนาการในประเทศ บริษัทการบินไทย จำกัด. การค้นคว้าอิสระ ร.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2535. ถ่ายเอกสาร.

ชวลิต เหล่ารุ่งกาญจน์. ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน). วิทยานิพนธ์ ปร.ม. สงขลา : มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์, 2538. ถ่ายเอกสาร.

เชษฐชัย จตุชัย. ความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านทะเบียนราษฎรจากสำนักงานทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลโคกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, 2546. ถ่ายเอกสาร.

ณิชากร กุปตยานนท์. ความพึงพอใจของผู้เสียภาษีต่อการให้บริการของสำนักงานสรรพากร อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี. ปัญหาพิเศษ บธ.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2544. ถ่ายเอกสาร.

ดนัย เทียนพุด. การบริหารทรัพยากรบุคคลในทศวรรษหน้า. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2543.

ทัศนียา ชื่นนิรันดร์. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของธนาคารในเขตอำเภอบรบือจังหวัดมหาสารคาม. วิทยานิพนธ์ บธ.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2544. ถ่ายเอกสาร.

เทพพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ. พฤติกรรมองค์กร. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิชย์, 2540.

เทพศักดิ์ บุญรัตน์. ปัจจัยที่ส่งผลต่อการสร้างประสิทธิผลของการนำนโยบายไปให้บริการแก่ประชาชนไปปฏิบัติ : กรณีศึกษาสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ พบ.ด. กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2536. ถ่ายเอกสาร.

ธานีรินทร์ สุวงศ์วาร. ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อคุณภาพในงานบริการล่วงหน้าของโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2541. ถ่ายเอกสาร.

นิคม เอี่ยมสะอาด. ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาซีคอนสแควร์. ภาคนิพนธ์ พบ.ม. กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2539. ถ่ายเอกสาร.

บังอร ไชยศิริพันธ์. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งเขาหลวง. การค้นคว้าอิสระ. ร.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, 2552. ถ่ายเอกสาร.

- บัณฑิต คันดิวิชยะ. การประเมินโครงการศึกษาระบบการให้บริการเคลื่อนที่ธนาคาร
เพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาแก่ง อำเภอกำแพง จังหวัดระยอง.
วิทยานิพนธ์ รป.ม. ชลบุรี : มหาวิทยาลัยบูรพา, 2543. ถ่ายเอกสาร.
- บุญชม ศรีสะอาด. การวิจัยเบื้องต้น. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น, 2545.
- บุญเรือง ลุนดาพร. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการจัดการขององค์การบริหาร
ส่วนตำบลดงสมบูรณ. การค้นคว้าอิสระ. ร.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยราชภัฏ
มหาสารคาม, 2552. ถ่ายเอกสาร.
- ปฐม มณีโรจน์. ทฤษฎีรัฐประศาสนศาสตร์. กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์,
2536.
- ประทุมพร พลายเมือง. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลนคร
อุบลราชธานี. วิทยานิพนธ์. ศศ.ม. สุรินทร์ : มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์, 2546.
ถ่ายเอกสาร.
- ประเสริฐ ธรรมชัย. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการต่องานสอบสวนสถานี
ตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี. วิทยานิพนธ์. รป.ม. มหาสารคาม :
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, 2550. ถ่ายเอกสาร.
- ปรัชญา เวสารัชช์. องค์การกับลูกจ้าง. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2526.
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. จิตวิทยาการบริหารบุคคล. กรุงเทพฯ : สหมิตรออฟเซต, 2539.
- พจนานุกรมราชบัณฑิตยสถาน. ราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542. กรุงเทพฯ : นานมีบุ๊คพับ
ลิเคชั่นส์, 2542.
- พรนภา ตั้งมโนธรรมกิจ. การประเมินผลการบริการของธนาคารออมสินสาขา : ศึกษาเฉพาะ
กรณีจังหวัดพระนครศรีอยุธยา. ภาคนิพนธ์ พัฒนบริหารศาสตร์มหาบัณฑิต สาขา
การบริหารและพัฒนา, คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์,
2544. ถ่ายเอกสาร.
- มณีวรรณ ต้นไทย. พฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองควบคุมยา สำนักงาน
คณะกรรมการอาหารและยาต่อประชาชนผู้มาติดต่อ. วิทยานิพนธ์ ร.ม. กรุงเทพฯ :
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2533. ถ่ายเอกสาร.
- มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. กฎหมายเกี่ยวกับภาษีสรรพสามิต. กรุงเทพฯ : หจก. แสง
จันทร์การพิมพ์, 2544.

- วัลภา ชายหาด. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะ ด้านรักษาความสะอาดของกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ ร.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2533. ถ่ายเอกสาร.
- วินัย จิตต์ปรง. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะด้านรักษาความสะอาดของกรุงเทพมหานคร. ร.ม. กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2540. ถ่ายเอกสาร.
- วิรัช วิรัชนิภาวรรณ. การบริหารจัดการและการบริหารพัฒนาของหน่วยงานรัฐ. กรุงเทพฯ : บริษัททอพอเซ็ทครีเอชั่น จำกัด, 2550.
- วิรายา ลครราช. ทศนคติของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของตำรวจ : ศึกษาเฉพาะกรณีเขตอำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2540. ถ่ายเอกสาร.
- วีระพงษ์ เถлимจิระวัฒน์. คุณภาพในการบริการ. กรุงเทพฯ : บพิธการพิมพ์, 2543.
- ศิริชัย ศิริโปร. ความพึงพอใจของประชาชนผู้มาขอรับบริการของเทศบาลเมืองมหาสารคาม : ศึกษาเฉพาะกรณีการนโยบายสาธารณะ การสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. มหาสารคาม, 2547. ถ่ายเอกสาร.
- ศิริพร ตันติพิบูลวินัย. กลยุทธ์สร้างคุณภาพการพยาบาล. เอกสารประกอบการประชุมเชิงวิชาการ เรื่องกลยุทธ์ทางการบริการพยาบาลเชิงคุณภาพและความพึงพอใจในยุคแข่งขัน. กรุงเทพฯ : คณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2538.
- ศิริวรรณ เสงีรัตน์ และคนอื่นๆ. กลยุทธ์การตลาด การบริหารการตลาดและกรณีศึกษา. กรุงเทพฯ : ธีระพิมพ์ และไซเท็กซ์, 2541.
- สมชัย เลิศทิววงศ์. ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการทำความสะอาดของบริษัท พี. ซี. เอ็นเตอร์ไพรส์ จำกัด. การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง บธ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2544. ถ่ายเอกสาร.
- สมชาย กิจยรรยง. การพัฒนาทีมงานบริการ. กรุงเทพฯ : เอ็มไอที เทรนนิง เซ็นเตอร์, 2543.
- สมชาย สันติสุทธิ. ทศนคติของประชาชนที่มีต่อการบริการของสำนักงานธรรมาภิบาลจังหวัดกาฬสินธุ์. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, 2544. ถ่ายเอกสาร.
- สมวงศ์ พงศ์สถาพร. การสื่อสารการตลาดแบบผสมผสานภาคปฏิบัติ. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดยูเคชั่น, 2547.

สรรพสามิต, กรม. คู่มือประชาชน. กรุงเทพฯ : โรงงานไฟั้กระทรวงการคลัง, 2553.

_____. รายงานประจำปีงบประมาณ 2552. กรุงเทพฯ : โรงงานไฟั้กระทรวงการคลัง, 2552.

สุเทพ เกลิมแสน. ความพึงพอใจของเกษตรกรรถูก้าที่มีต่อการให้บริหารสินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในจังหวัดร้อยเอ็ด. วิทยานิพนธ์ วท.ม.

ขอนแก่น : มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 2540. ถ่ายเอกสาร.

สุริยะ วิริยะสวัสดิ์. พฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่ขององค์การราชการกับปัจจัย

สภาพแวดล้อมในเขตเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์. วิทยานิพนธ์ ร.ม. กรุงเทพฯ :

มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2530. ถ่ายเอกสาร.

หุลย จำปาเทศ. จิตวิทยาสัมพันธ์. กรุงเทพฯ : สามัคคีสารัน, 2533.

อภินันท์ จันตะนี. การใช้สถิติวิเคราะห์ข้อมูล สำหรับการวิจัยทางธุรกิจ. พระนครศรีอยุธยา :

มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา, 2549.

Ray, James Oliver. "Priorities of Major Tasks of Souyh Carolina Hight School Principals as Perceived by Selected Referent Groups of the School Community."

Dissertational Abstracts International. 42, 2 (May 1980) : 12.

Verma, B.M. *Agricultural Service in Asian Countries: Cases in Development*

Administration. pp. 50-72, 1986.

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY