

## บรรณานุกรม

- กนกนาค หงสกุล. ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพการบริการงานชั้นสูตรพลิกศพในโรงพยาบาลศูนย์  
กระทรวงสาธารณสุข. วิทยานิพนธ์ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ปร.ม.  
(รัฐประศาสนศาสตร์) นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, 2555.
- การบริหารเวลา. เอกสารความรู้สูตรลำดับที่ 17/ปีงบประมาณ 2553. กรุงเทพฯ : สถาบันดำรง  
ราชานุภาพ สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย, 2553.
- กุลธน ชนาพงศธร. การบริหารงานบุคคล. นนทบุรี : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัย  
ธรรมาธิราช, 2536.
- คู่มือการพัฒนาคุณภาพ. การให้บริการเพื่อสร้างความพึงพอใจของผู้รับบริการ. กรุงเทพฯ :  
กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ, 2555.
- คู่มือมาตรฐานการให้บริการ. สำนักงานกิจการนักศึกษา กลุ่มงานกิจการนักศึกษา :  
มหาวิทยาลัยศรีปทุม, 2554.
- จूरพร กาญจนการุณ. ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อธนาคารเพื่อการเกษตรและ  
สหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) ของกลุ่มวิสาหกิจชุมชน. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัย  
เทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี, 2554
- จิตติมา รักนาค. บริการอย่างไรให้ครบเครื่อง. นนทบุรี : สถาบันพัฒนาข้าราชการพลเรือน,  
2547.
- ชุติมา มาลัย. ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ความพึงพอใจในการทำงานและความยึด  
มั่นผูกพันต่อองค์กรกับการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลเครือ  
สมิติเวช. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต ค.ม.(การบริหารการศึกษา) กรุงเทพฯ :  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2538.
- ชูศรี วงศ์รัตนะ. เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัย  
ศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร, 2530.
- ทัศนีย์ ภูชัย. ปัจจัยด้านความพึงพอใจต่อการให้บริการของผู้จัดทำบัญชีอิสระในเขตจังหวัด  
ชุมพร. วิทยานิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บธ.ม (การจัดการทั่วไป) กรุงเทพฯ :  
มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา, 2554.
- ทำเนียบบุคคลากร. โครงสร้างการบริหารมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม. มหาสารคาม :  
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, 2555.

- ธนพรชุมรวรฐายี. ความพึงพอใจของผู้ให้บริการสินเชื่อของธนาคารอาคารสงเคราะห์.  
 ภาคนิพนธ์พัฒนาบริหารศาสตรมหาบัณฑิต. สพ.ม. (พัฒนาสังคม) กรุงเทพฯ :  
 สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2539.
- นเรศภู โศกสูง. การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย  
 จำกัด (มหาชน). ปริญญานิพนธ์ การศึกษามหาบัณฑิต กศ.ม. (บริหารการศึกษา)  
 กรุงเทพฯ ; คณะศึกษาศาสตร์มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, 2541.
- นารีนันต์ติกุล. ประสิทธิภาพของการบริหารจัดการจัดเก็บภาษีโดยศึกษาเฉพาะมิติด้านความ  
 พึงพอใจของประชาชนต่อระบบการให้บริการด้านภาษีของเทศบาล : ศึกษากรณี  
 เทศบาลตำบลท่าข้ามอำเภอบางปะกงจังหวัดฉะเชิงเทรา. ปัญหาพิเศษ  
 รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต รป.ม. (นโยบายสาธารณะ) ชลบุรี : มหาวิทยาลัย  
 บูรพา, 2545.
- บุญชม ศรีสะอาด. การวิจัยเบื้องต้น. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น, 2543.
- ประสิทธิ์ ศิริแสง. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานขนส่ง :  
 จังหวัดชลบุรี. ชลบุรี : สำนักงานขนส่งจังหวัดชลบุรี, 2542.
- ปานจิต บุรณสมภพ. ความพึงพอใจของนิสิตต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนและ  
 ประมวลผล. ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต ศศ.ม. (พัฒนาสังคม) กรุงเทพฯ :  
 มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตบางเขน, 2548.
- ปรีชาพรวงศ์อนุตรโรจน์. จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล. กรุงเทพฯ : ศูนย์สื่อเสริมวิชาการ,  
 2544.
- พีระ สيناเจริญ. ความพึงพอใจของตัวแทนออกของ (Shipping) ที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของ  
 เจ้าหน้าที่ศุลกากร : ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานศุลกากรท่าอากาศยานกรุงเทพ.  
 ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต รป.ม. (การบริหารทั่วไป) ชลบุรี :  
 มหาวิทยาลัยบูรพา, 2544.
- พรศักดิ์ ตระกูลชีวพานิตต์. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการในสำนักงานปลัด  
 ทบวงมหาวิทยาลัย. ปริญญานิพนธ์ ศศ.ม. (รัฐประศาสนศาสตร์) กรุงเทพฯ :  
 มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร, 2541.
- เพ็ญแข ช่อมณี. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น, 2544.
- ภนิดา ชัยปัญญา. แนวคิดความพึงพอใจ. เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2541.

ภาศิริ เขตปิยรัตน์, สีนีนาด วิกรมประสิทธิ์. ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อหลักสูตร  
บริหารธุรกิจ (4ปี) คณะวิทยาการจัดการ. อดตรดิตต์ : มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตต์,  
2553.

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม. คู่มือนักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.  
มหาสารคาม : อภิชาตการพิมพ์, 2556.

\_\_\_\_\_. การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงานของบุคคล. สืบค้นเมื่อ 25 เมษายน 2556  
จาก <https://sites.google.com/site/potarticle/02>, 2556.

\_\_\_\_\_. การบริการเหนือความคาดหวัง. สืบค้นเมื่อ 25 เมษายน 2556 จาก  
[http://www.slideshare.net/patchareematsopa/savedfiles?s\\_title=ss-8630391&  
user\\_login=songsri](http://www.slideshare.net/patchareematsopa/savedfiles?s_title=ss-8630391&user_login=songsri), 2556.

\_\_\_\_\_. การบริการ. สืบค้นเมื่อ 25 เมษายน 2556 จาก [http://elib.fda.moph.go.th  
multim/thesis/section2.htm](http://elib.fda.moph.go.th/multim/thesis/section2.htm), 2556.

\_\_\_\_\_. คู่มือการใช้งานระบบบริการการศึกษาออนไลน์ สำหรับอาจารย์. สืบค้นเมื่อ 25  
เมษายน 2556 จาก [https://regis.rmu.ac.th/registrar/download/instructor%  
20user%20manual.pdf](https://regis.rmu.ac.th/registrar/download/instructor%20user%20manual.pdf), 2556.

\_\_\_\_\_. ความหมายของบุคลิกภาพ. สืบค้นเมื่อ 25 เมษายน 2556 จาก  
[http://www.baanjomyut.com/library\\_2/extension-1/introduction\\_to\\_personality/  
01.html](http://www.baanjomyut.com/library_2/extension-1/introduction_to_personality/01.html), 2556.

\_\_\_\_\_. ทฤษฎีความต้องการ. สืบค้นเมื่อ 25 เมษายน 2556 จาก [http://www.novabizz.com  
NovaAce/Behavior/Need\\_Theories.htm](http://www.novabizz.com/NovaAce/Behavior/Need_Theories.htm), 2556.

\_\_\_\_\_. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ. สืบค้นเมื่อ 25 เมษายน 2556 จาก  
[http://saw01.blogspot.com/2008/07/blog-post\\_1615.html](http://saw01.blogspot.com/2008/07/blog-post_1615.html), 2556.

\_\_\_\_\_. ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ สืบค้นเมื่อ 25 เมษายน 2556 MIS.  
<https://mikekomson.wordpress.com>, 2556.

\_\_\_\_\_. หลักความเสมอภาค. สืบค้นเมื่อ 25 เมษายน 2556 [http://www.pub-law.  
net/publaw/view.aspx?id=657](http://www.pub-law.net/publaw/view.aspx?id=657), 2556.

\_\_\_\_\_. หลักความเสมอภาค. สืบค้นเมื่อ 25 เมษายน 2556 [http://www.learners.  
.in.th/blogs/posts/294901.2556](http://www.learners.in.th/blogs/posts/294901.2556).

- เมธี จักรณารายณ์. ความพึงพอใจของนักศึกษาเกี่ยวกับการให้บริการของกองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม. วิทยานิพนธ์ ปร.ม (รัฐประศาสนศาสตร์) มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, 2553.
- รายงานการประเมินคุณภาพภายใน. สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, 2556.
- ราชบัณฑิตยสถาน. พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน. กรุงเทพฯ : อักษรเจริญทัศน์, 2536.
- รังสรรค์ สิงห์เลิศ. ระเบียบวิธีวิจัยทางสังคมศาสตร์. มหาสารคาม : ฝ่ายผลิตเอกสารและตำรา สำนักวิชาการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, 2551.
- รัตกัมพล พันธุ์เพ็ง. ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความเหนื่อยล้าทางจิตใจและสุขภาพของพนักงานโรงงานผลิตเลนซ์. วิทยานิพนธ์ วิทยาศาสตร์ มหาบัณฑิต วท.ม. (จิตวิทยาสังคม) กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2547.
- วาสนา แสน โภคทรัพย์. “ความพึงพอใจของนิสิตต่อบริการของหน่วยทะเบียนและประเมินผล คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี,” วารสารจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. 26(1) : 33-52, 2553.
- วรรณวิมล จงจรวัยสกุล. ความพึงพอใจในการบริการของงานทะเบียนและวัดผล. นนทบุรี วิทยาลัยราชพฤกษ์, 2551.
- วิโรจน์ สัตยสัมพันธ์สกุล. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจนครบาล หลังจากปรับโครงสร้างองค์กรใหม่ศึกษาเฉพาะกรณีจังหวัดฉะเชิงเทรา. ภาคนิพนธ์ พบ.ม. (พัฒนาสังคม). กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2538.
- วีรพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์. คุณภาพในงานบริการ. กรุงเทพฯ : บริษัทประชาชนจำกัด, 2539.
- ศรัณย์ ทิพย์บำรุง. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารกรุงไทย จำกัด [มหาชน] สาขายะลา กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2544.
- ศิรินารด สายอ่อง. ความพึงพอใจของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาต่อการให้บริการการศึกษาของโครงการบัณฑิตศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร. วิทยานิพนธ์ บริหารธุรกิจ มหาบัณฑิต บธ.ม. (การจัดการทั่วไป) กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร, 2550.

- สมศักดิ์ ภู่งาม. ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์  
การเกษตร สาขามหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม. วิทยานิพนธ์ สังคมศาสตร์  
มหาบัณฑิต ศศ.ม. (สังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา) มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยราชภัฏ  
มหาสารคาม, 2552.
- สมหมาย เปียถนอม. ความพึงพอใจของนักศึกษาในการได้รับบริการจากมหาวิทยาลัยราชภัฏ  
นครปฐม. รายงานการวิจัย นครปฐม : มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม, 2551.
- สมบัติ ท้ายเรือคำ. ระเบียบวิธีวิจัยสำหรับมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์. พิมพ์ครั้งที่ 2.  
มหาสารคาม : ประสานการพิมพ์, 2551.
- สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์. ระเบียบวิธีการวิจัยทางสังคมศาสตร์. กรุงเทพฯ : เพ็ญฟ้าพรินติ้ง,  
2546
- สุวารี เคียงประพันธ์. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสังกัดสำนักงาน  
คณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติ ในส่วนกลาง. รายงานการวิจัย  
หลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต. กศ.ม. (การศึกษาผู้ใหญ่) กรุงเทพฯ :  
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, 2543.
- โสภณ รัตนกร. “ความยุติธรรม,” ใน เอกสารประกอบการศึกษาวิชานิติปรัชญา ชั้นปริญญา  
ตรี ภาคสอง : บทนำทางประวัติศาสตร์. กรุงเทพฯ : มิตรนราการพิมพ์, 2526.
- สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. แผนแม่บทการปฏิรูประบบราชการ (พ.ศ. 2540-  
2544) กรุงเทพฯ : คณะกรรมการปฏิรูประบบราชการ, 2544.
- สำนักงานสภามหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม. พระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยราชภัฏ  
พุทธศักราช 2547. ราชกิจจานุเบกษา, 2547.
- สุภาลักษณ์ ชัยอนันต์. ความพึงพอใจของเกษตรกรที่มีต่อโครงการส่งเสริมการปลูกมะเขือเทศ  
แบบมีสัญญาผูกพันในจังหวัดลำปาง. วิทยานิพนธ์ วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต วท.ม.  
(เกษตรศาสตร์) เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2540.
- อนงค์นาฏ แก้วไพฑูรย์. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังกัดของ  
ฝ่ายทะเบียนที่ว่าการอำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์. นครสวรรค์ : มหาวิทยาลัย  
ราชภัฏนครสวรรค์, 2554.

- อุษณีย์ พานิชไพศาลกุล. การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ  
ข้าราชการครูโรงเรียนประถมศึกษาสังกัดกรุงเทพมหานคร. ปรินญาณิพนธ์  
การศึกษามหาบัณฑิต กศ.ม. (การศึกษา) กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ  
ประสานมิตร, 2527.
- อนันท์ งามสะอาด. เวลา (Time) และการบริหารเวลา (Time Management) ใน  
กระบวนศึกษาริการ (Online).สืบค้นเมื่อ 25 เมษายน 2556 จาก  
<http://www.moe.go.th/wijai/time%20manag.htm>., 2549.
- Aday Lu A. and R. Andersen. **Development of Induce of Michigan Access to Medical  
Care.** Michigan Ann Arbor : Health Administration Press, 1975.
- Bardo, J.W. and Hartman, J.J. **Urbansociology. A Systematic Introduction.** New York :  
F.E. Peacock, 1982.
- Bernard, L. A. **Leadership : The Key to the Professional of Nursing.** 3<sup>rd</sup> ed.  
St.Louis: Mosby, 1995.
- Good, C. **Dictionary of Education. Education.** Edited by Carter V. Good. New York :  
McGraw – Hill book Company, Inc.1973.
- Gara, K. L. “Job Satisfaction of Business College Faculty,” **Dissertation Abstracts  
International** 58 : 4164[online].Available from <http://Proquest.com>, 1987.
- Geiger,T. A. **Aninverigation of Job Satisfaction Among Florida Fall-time Faculty as  
Small, Medium and large Community Colleges using Herzberg’s Motivation.  
Hygiene Theory.** Abstract Retrieved 2 (June 2003) : Available from  
<http://wwwlib.umi.com/dissertations/fullcit/3071301>., 2003.
- Herzberg, F. B. and B. B. Synderman. **The Motivation to Work.** New York : John  
Wiley and Sons, Inc., 1959.
- Manning, R. C. “The Satisfiers and Dissatisfiers of Virginia Superintendent of  
School,” **Dissertation Abstracts International** 7 : 4028-A. January, 1977.
- Millet. **Management in the Public Service. The Quest for Effective Performance.**  
New York: McGraw-Hill Book, 1954.
- Morse, N. C. **Satisfaction in the White Collar Job.** Michigan: University of  
Michiqan Press, 1955.

- Maslow, A. **Motivation and Personality**. New York : Harper and Row Publishers, 1970.
- Oliver, R.L. **Satisfaction. A Behavioral Perspective on the Consumer**. McGraw-Hill, New York, NY, 1997.
- Parasuraman, B. and P. Zeithaml. "**Perceived Service Quality as a Customer-Based Performance Measure: An Empirical Examination of Organizational Barriers Using an Extended Service Quality Model**," *Human Resource Management*, 1991.
- Sergiovann, T. J. **Explanations in Educational Administration**. St. Louise : University of Queensland Press, 1973.
- Schmidt, G. L. "Job-satisfaction among Secondary School Administration," **Dissertation Abstracts International** 36,5 : 7583-A. August, 1975.
- Vroom, V.H. **Work and Motivation**. New York : John Wiley and Sons, 1964.
- Wickstrom, R. A. "An Investigation into Job Satisfaction Among Teacher," **Dissertation Abstracts International**. 32,3 : 1249-A. February, 1971
- Wolman, B.B. **Dictionary of Behavioral Science**. London, Litton Educational Publishing, Inc, 1973.
- Yamane, T. **Statistics An Introductory Analysis**. 3<sup>th</sup> ed. New York : Harper and Row, 1973.
- Zeithamal, V. A., Parasuraman A. and L. L. Berry, A Conceptual. "Model of Service Quality and its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*," New York : Hamper, 1985.