

บรรณานุกรม

- กิตติมา ปรีดีดิถก. ทฤษฎีการบริหารองค์การ. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร. 2524.
- กุลธน ธนาพงศธร. "ประโยชน์และบริการ" ในสาขาวิชาการจัดการมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. เอกสารการสอบชุดวิชาการบริหารงานบุคคล พิมพ์ครั้งที่ 7 นนทบุรี : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. 2530
- ก้าน กลิ่งทะเล. คุณภาพบริการเยี่ยมชมบ้านตามความคาดหวังของผู้รับบริการศูนย์สุขภาพชุมชนโคกกรวด อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา. การศึกษาปัญหาพิเศษ วท.บ. : ขอนแก่น. มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 2546. ถ่ายเอกสาร.
- ชวลิต เหล่ารุ่งกาญจน์. "ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารกรุงเทพฯ จำกัด (มหาชน) : ศึกษาเฉพาะกรณีสาขาท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี" ภาควิชาคณิตศาสตร์ คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. 2538. ถ่ายเอกสาร.
- ชรีณี เดชจินดา. "ความพึงพอใจของผู้ประกอบการต่อศูนย์บริการกำจัดอุตสาหกรรมแขวงแสมดำ เขตบางขุนเทียน จังหวัดกรุงเทพมหานคร." กรุงเทพฯ : วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. มหาวิทยาลัยมหิดล. 2530. ถ่ายเอกสาร.
- ชูวงศ์ ฉายะบุตร. การปกครองท้องถิ่นไทย. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ : พิมพ์แผนศพรินต์ติ้งเซ็นเตอร์. 2529
- โชติช่วง ภิรมย์. "ความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการสินเชื่อของธนาคารอาคารสงเคราะห์" กรุงเทพฯ : ภาควิชาคณิตศาสตร์ คณะพัฒนาสังคม, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. 2538. ถ่ายเอกสาร.
- ตรงเดือน พันธนาวิน. หลักและวิธีการวิจัยทางสังคมพฤติกรรมศาสตร์. สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนาบริหารศาสตร์. 2538.

ดิเรก ฤกษ์สำราญ, ทฤษฎี พัทธดิลก, ทิววัลย์ วิทยาพันธ์ และรัตนพร ทะสา.

รายงานการวิจัยเรื่องการศึกษาหาวิธีการที่เหมาะสมในการปรับเครื่องชี้วัด
ความจำเป็นพื้นฐาน เพื่อสร้างความร่วมมือร่วมใจของชาวบ้านในการ
กำหนดและจัดลำดับความสำคัญของปัญหาและการควบคุมติดตามการ
พัฒนาหมู่บ้าน. 2515. ถ่ายเอกสาร.

เทพศักดิ์ บุญยรัตน์. ปัจจัยที่ส่งผลต่อการสร้างประสิทธิภาพของการนำนโยบาย
การให้บริการแก่ประชาชนไปปฏิบัติ : กรณีศึกษาสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร
ปริญญาพัฒนศาสตร์ดุสิตบัณฑิต (การบริหารการพัฒนา) สถาบันบัณฑิต
พัฒนบริหารศาสตร์. 2526. ถ่ายเอกสาร.

ธงชัย สันติวงษ์. การบริหารเชิงกลยุทธ์ (Strategic Management). กรุงเทพฯ :
ไทยวัฒนาพานิช. 2533. ถ่ายเอกสาร.

ธีระศักดิ์ วรรณสุข. "ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกับธนาคารกรุงเทพ จำกัด
(มหาชน)สาขาอำนาจเจริญ." ภาคนิพนธ์ กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิต
พัฒนบริหารศาสตร์. 2537. ถ่ายเอกสาร.

นงลักษณ์ เอี่ยมโชติ. ความพึงพอใจของลูกค้าที่ทำประกันรถยนต์ ศึกษาระดับบริษัท
ทิพย์ประกันภัย จำกัด (มหาชน). สารนิพนธ์ บธ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัย
ศรีนครินทรวิโรฒ, 2545. ถ่ายเอกสาร.

ประหยัด ยาคะนอง. "ทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของ
หน่วยงานปกครองท้องถิ่น : ศึกษาเฉพาะกรณีเทศบาลเมืองจะเชิงเตตรา"
วิทยานิพนธ์ ร.ม. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. 2523. ถ่ายเอกสาร.

ปรัชญา เวสารัชช์. องค์การกับลูกค้า วารสารสังคมศาสตร์ เล่มที่ 15 (ตุลาคม - ธันวาคม
2521) : หน้า 61-76

ประยูร กาญจนาคูด. คำบรรยายกฎหมายปกครอง พิมพ์ครั้งที่ 3 กรุงเทพฯ :
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. 2535.

ปลัดกระทรวงศึกษาธิการ, สำนักงาน. ประมวลคำบรรยายและอภิปรายการประชุม
สัมมนานักวิชาการศึกษา ประจำปี 2527. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์คุรุสภา, 2527.

พิรุณ รันวนิช. ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อบริการของโรงพยาบาล สังกัดกระทรวง
สาธารณสุข จังหวัดตรัง. งานวิจัยสถาบันพระบรมราชชนก. กรุงเทพฯ : สำนักงาน
ปลัดกระทรวงการคลัง กระทรวงสาธารณสุข, 2543. ถ่ายเอกสาร.

พิสมัย วิบูลย์สวัสดิ์และคณะ. จิตวิทยาสังคมร่วมสมัย กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์สยามศึกษา 2538.

มณีวรรณ ตันไทย. "พฤติกรรมการณ์ให้บริการของเจ้าหน้าที่กองควบคุมยา สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา ต่อประชาชนผู้มาติดต่อ " วิทยานิพนธ์ ร.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. 2533. ถ่ายเอกสาร.

วิฑูรย์ สิมะโชคดี. คุณภาพคือความอยู่รอด. กรุงเทพฯ : ดวงกมล, 2541.

วิรัตน์ สหทอง. การประกันสุขภาพในทัศนะของผู้ใช้บริการ : ศึกษาเฉพาะพื้นที่ใน จังหวัดกำแพงเพชร. ภาคนิพนธ์สาธาณสุขศาสตร์บัณฑิต คณะสาธาณสุขศาสตร์บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล. 2539. ถ่ายเอกสาร.

วีรพงษ์ เฉลิมจระรัตน์. คุณภาพในงานบริการ. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : ประชาชน, 2539.

วัลลภา ขายหาต . "ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการสาธาณะด้านรักษา ความสะอาดของกรุงเทพมหานคร " วิทยานิพนธ์ ร.ม. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. 2532. ถ่ายเอกสาร.

วิมลสิทธิ์ หรยางกูร. พฤติกรรมมนุษย์กับสภาพแวดล้อม : มูลฐานทางพฤติกรรม เพื่อการออกแบบและวางแผน. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. 2536.

วัฒน์ชัย พุทธิสละ. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเอ ที เอ็ม ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขามหาสารคาม. ปริญญาโท ศศ.ม.มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒมหาสารคาม .2535. ถ่ายเอกสาร.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคนอื่นๆ. การบริหารการตลาดยุคใหม่. กรุงเทพฯ : ธีระฟิล์มและไซเท็กซ์, 2541.

สาโรช ไสยสมบัติ. " ความพึงพอใจในการทำงานของครู อาจารย์โรงเรียนมัธยม ศึกษาสังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดร้อยเอ็ด " ปริญญาโท กศ.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มหาสารคาม. 2534. ถ่ายเอกสาร.

สุทธิ ปันมา. ความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการของธนาคารกสิกรไทย สาขา กาศสินธุ์. ปริญญาโท ศศ.บ. วิทยาลัยครูมหาสารคาม. 2535. ถ่ายเอกสาร.

สุดจิต จันทรประทีน. "การศึกษาประสิทธิภาพในการให้บริการแก่ประชาชน ของเขต " กรุงเทพฯ : วิทยานิพนธ์ ปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. 2524. ถ่ายเอกสาร.

สำนักบริหารราชการส่วนท้องถิ่น. กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย. กฎหมายและระเบียบเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเทศบาลและเมืองพัทยา

ประจำปี พ.ศ. 2542-2543. 2542: 125

สุริยะ วีระยะสวัสดิ์. " พฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่องค์การราชการกับปัจจัยสภาพแวดล้อมในเขตเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ " วิทยานิพนธ์ ร.ม.

กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. 2530. ถ่ายเอกสาร.

หลุยส์ จำปาเทศ. จิตวิทยาการจูงใจ กรุงเทพฯ : บริษัทสามัคคีสาส์น จำกัด. 2535.

อมร รักษาสดีย์. บทบาทของผู้บังคับบัญชาในการส่งเสริมประสิทธิภาพ

วารสารรัฐประศาสนศาสตร์ 6 : 20-32. 2522.

อ้อยทิพย์ กองสมบัติ. " ความพึงพอใจของลูกค้าในการรับบริการของ

ธนาคารกรุงไทยจำกัด (มหาชน) สาขาเลิงนกทา และสาขามุกดาหาร

" ภาคนิพนธ์ คณะพัฒนาสังคม. 2538. ถ่ายเอกสาร.

อัญชลี เหล่าธิตินงค์. " การศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อการบริการของศูนย์บริการสาธารณสุขในเขตกรุงเทพมหานคร " กรุงเทพฯ : วิทยานิพนธ์ บัณฑิตวิทยาลัย

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. 2524. ถ่ายเอกสาร.

อารี เพชรผุด. จิตวิทยาอุตสาหกรรม. กรุงเทพฯ : ห้างหุ้นส่วนจำกัดพี้นีพลับบลิซซิ่ง.

2529.

Adams, J.Stacy. 1965."Inequity in Social Exchange." In L.Berkowitz (ED).

Advances in Experimental Social Psychology. New York : Academic Press.

Allport, Gordon W. 1960. "The open system in personality theory." Journal of

AbnormalAnd Social Psychology.

_____. 1982. Pattern and Growth in Personality. New York : Rierehart and

Winston.

Davis, Kaith. Human Relation at Work : The Dynamic of Organizational Behavior.

Donabedian, A the definition of quality and Approaches to Its Measurement'

Michigan : Health Administration Press, 1980.

LiKer, R. 1932. " A Technigue for Measurement of Attiudes. " Archives of

Psychology. N o. 140

Lucy, W. H. Dennis Gilbert & G. Birkhead. 1977. "Equity in Local Service Distribution"

Morse, Nancy c" Satisfaction in the White Collar Job. Michigan : University of Michigan Press, 1958.

Wolman, Thomas E. Education and Organizational Leadership in Elementary Schools. New Jersry : Prentice-Hall, 1973.

Yamane ,Taro. Statistic An Introductory Analysis. 3rd Ed. New York : Harper & Row, Publishers,Inc.,1973.



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

Rajabhat Mahasarakham University