

บรรณานุกรม

- การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค. คู่มือพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค. กรุงเทพฯ : การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค, 2550.
- การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอโกสุมพิสัย. การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอโกสุมพิสัย. มหาสารคาม : การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอโกสุมพิสัย, 2551. (แผ่นพับ).
- กิตติมา ปรีดีคิด. ทฤษฎีการบริหารองค์กร. กรุงเทพฯ : ภาควิชาบริหารการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, 2524.
- กุลธนะ ธนาพงศธร. “ประโยชน์และบริหาร” เอกสารการสอนชุดวิชาการบริหารงานบุคคล. หน่วยที่ 1-8. หน้า 1-36. พิมพ์ครั้งที่ 7. นนทบุรี : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. 2530.
- จตุพล บุญโท เป็นผู้ให้สัมภาษณ์, นภวัฑฒ์ ลีมหามงคลกุล เป็นผู้สัมภาษณ์, ที่สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอโกสุมพิสัย เมื่อวันที่ 10 มกราคม 2551.
- จีระศักดิ์ เสงวีจิตร. ความพึงพอใจของผู้ใช้น้ำประปาต่อการให้บริการของสำนักงานประปาเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2543. ถ่ายเอกสาร.
- ชาญชัย ราชโคตร. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักทะเบียนอำเภอกระนวน จังหวัดขอนแก่น. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. มหาสารคาม : สถาบันราชภัฏมหาสารคาม, 2544. ถ่ายเอกสาร.
- ชาญชัย แสงศักดิ์. องค์การมหาชน. กรุงเทพฯ : นิติธรรม, 2542.
- เชษฐชัย จตุชัย. การศึกษาความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลโคกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, 2547. ถ่ายเอกสาร.
- คณัย เทียนพุด. ความเป็นเลิศด้านการบริการ. กรุงเทพฯ : วัฒนาพานิช, 2543.
- ทองทิพา วิริยะพันธุ์. ผู้บริหารยุคบรรษัทภิบาล. กรุงเทพฯ : อินฟอร์มีเดียบุคส์, 2545.
- ทิพย์อักษร จันทร์ศิริ. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการงานทะเบียนราษฎรในเขตเทศบาลเมืองลพบุรี. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. นครปฐม : มหาวิทยาลัยมหิดล, 2546. ถ่ายเอกสาร.

- ทิพาวดี เมฆสวรรค์. คู่มือการสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี. กรุงเทพฯ : สำนักงานข้าราชการพลเรือน, 2543.
- ธงชัย สันติวงษ์. พฤติกรรมองค์การ. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช, 2540.
- บุญชม ศรีสะอาด. การวิจัยเบื้องต้น. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น, 2545.
- ประภาส กิจจินดาโอกาส. ความพึงพอใจของสมาชิกชมรมตลาดสดเทศบาลหนองแสง อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม. วิทยานิพนธ์ รป.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, 2550. ถ่ายเอกสาร.
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. จิตวิทยาการบริหารบุคคล. กรุงเทพฯ : ศูนย์สื่อเสริมกรุงเทพ, 2545.
- พิน กงพูน. ความพึงพอใจต่อบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของคณะกรรมการการประถมศึกษาจังหวัด 14 จังหวัดภาคใต้. ปรินญาณิพนธ์ กศ.ม. สงขลา : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ สงขลา. 2529. ถ่ายเอกสาร.
- พิภพ อุดม. "การตลาดสำหรับธนาคาร," วารสารบริหารธุรกิจ 17(66) : 62-65 ; ตุลาคม - ธันวาคม 2537.
- โกสิน พลกุล. กฎหมายมหาชนกับการปฏิรูประบบราชการในยุคโลกาภิวัตน์. กรุงเทพฯ : นิติธรรม, 2541.
- มณี โทธิเสน. ความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนและบุคลากรในโรงเรียนต่อการจัดการศึกษาของโรงเรียนโพธิเสนวิทยา อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย. การศึกษาค้นคว้าอิสระ กศ.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2543. ถ่ายเอกสาร.
- มณีวรรณ ต้นไทย. พฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองควบคุมยา สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยาที่มีต่อประชาชนผู้มาติดต่อ. สารนิพนธ์ ร.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2533. ถ่ายเอกสาร.
- เรวัตี นุชยานุรักษ์. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม. วิทยานิพนธ์ รป.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, 2551. ถ่ายเอกสาร.
- เรืองบุญ สิริรังศรี. ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานบัตรประจำตัวประชาชน อำเภอเมืองจังหวัดมหาสารคาม. ปรินญาณิพนธ์ ศศ.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒมหาสารคาม, 2535. ถ่ายเอกสาร.
- ล้วน สายศ และอังคณา สายยศ. หลักการวิจัยทางการศึกษา. กรุงเทพฯ : ศึกษาพร, 2539.

- วราพรรณ สันทัศน์โชค. ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) : ศึกษาเฉพาะกรณีสาขาพญาไท กรุงเทพมหานคร. ภาคนิพนธ์ ศศ.ม. กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2540. ถ่ายเอกสาร.
- วราภรณ์ บุตรพรหม . ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาล ตำบลเวียง อำเภอโพธารอง จังหวัดร้อยเอ็ด. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, 2547.
- วัลลภา ชายหาด . ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะด้านการความสะอาด ของกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ ร.ม. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2532. ถ่ายเอกสาร.
- วิฑูรย์ สิมะโชคดี. เอกสารการสอนชุดวิชาการพัฒนาคุณภาพการบริหารด้วยความคิด สร้างสรรค์. กรุงเทพฯ : บริษัทดีไซร์, 2541.
- วีระพงษ์ เกลิมจิระรัตน์. คุณภาพในงานบริการ. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ : สมาคมส่งเสริม เทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น), 2543.
- ศิริชัย ศิริไพล์. ความพึงพอใจของประชาชนผู้มาขอรับมารับบริการในการให้บริการงานของ เทศบาลเมืองมหาสารคาม ศึกษาเฉพาะกรณีการโยธาสาธารณะ การสาธารณสุข สิ่งแวดล้อม. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2547. ถ่ายเอกสาร.
- ศิริพร ดันดีพุดวินัย. การพยาบาลยุคโลกาภิวัตน์. กรุงเทพฯ : กองพยาบาล กระทรวง สาธารณสุข, 2538.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. องค์การและการจัดการ. กรุงเทพฯ : ซีพีแอนด์ไซเท็กซ์, 2541.
- สงครามชัย ลีทองดี นวลจันทร์ พูลสมบัติ และกาญจนา ภูธรชน. การจัดการคุณภาพ สาธารณสุข. พิมพ์ครั้งที่ 3 มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2544.
- สมชัย เลิศทิววงศ์. การบริการยุคโลกาภิวัตน์. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ไทยสาสน์, 2544.
- _____ ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการทำความสะอาดของบริษัท พี.ซี. อินเตอร์ไพรส์ จำกัด. ปัญหาพิเศษ บธ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2544. ถ่ายเอกสาร.
- สมาน รังสีโยกฤษฎ์. การบริหารราชการไทย : อดีต ปัจจุบัน และอนาคต. กรุงเทพฯ : บรรณกิจ 1991, 2545.

- สุรัชย์ รัชตประทาน. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัด
เชียงใหม่ สาขาสารภี. การค้นคว้าแบบอิสระ ร.ม. เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่,
2546. ถ่ายเอกสาร.
- สุรศักดิ์ นาดวิล. ความพึงพอใจของผู้ใช้ยานพาหนะต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ
จราจรสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม.
มหาสารคาม : สถาบันราชภัฏมหาสารคาม, 2544. ถ่ายเอกสาร.
- อภิชัย พรหมพิทักษ์กุล. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการใช้บริการและการจัดสภาพ
แวดล้อมการทำงานที่ว่าอำเภอที่มีการรื้อปรับระบบและไม่มีมีการรื้อปรับ
ระบบ. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2540. ถ่ายเอกสาร.
- อรนภา มุ่งโนนป้อ. ความพึงพอใจของคณะกรรมการชุมชนต่อการให้บริการของเทศบาล
ตำบลโลกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. มหาสารคาม :
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, 2548. ถ่ายเอกสาร.
- อัจฉนา โทบุญ. ระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการงานทะเบียนราษฎร สำนักงานทะเบียน
อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม. ปริญญาานิพนธ์, ศศ.ม. มหาสารคาม :
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มหาสารคาม, 2534. ถ่ายเอกสาร.
- อุทุมพร ปาลกะวงศ์ณ อยุธยา. ความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการงานทะเบียน
ราษฎร : ศึกษาเฉพาะกรณี เทศบาลเมืองศรีราชา จังหวัดชลบุรี. ภาคนิพนธ์ ร.ป.ม.
ชลบุรี : มหาวิทยาลัยบูรพา, 2542. ถ่ายเอกสาร.
- Fitzgerald, Michael R. and Robert F. Durant .“ Citizen Evaluation and Urban Management :
Service Delivery and Era of Protest,” **Public Administration Review**. 6(10) :
585-594 ; November-December, 1980.
- Herzberg, Ferderick, Mausner, Bernard and Snyderman, Babare B. **The Motivation to
Work**. New York : John Wiley, 1959.
- Millet, John D. **Management in the Public Service**. New York : Mc Graw – Hill, 1954.
- Morse, N. C. **Satisfaction in the White Collar Job**. Michigan : University of Michigan
Press, 1955.
- Vroom, V.H. **Work and Motivation**. New York : John Wiley, 1964.

Wolman, Thomas E. **Education and Organizational Leadership in Elementary School.**

Engle wood Cliffs ; New Jersey : Prentice – Hall, 1973.

Yamane, Taro. **Statistics : An Introductory Analysis.** 3th ed. New York : Harper & Row,
1973.



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY
