

บรรณานุกรม

- กนกพรรณ ชีระคำศรี. การประเมินผลโครงการบริการทะเบียนราษฎรด้วยระบบคอมพิวเตอร์.
กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2540.
- กวี วิทย์เรงชัย. กลยุทธ์ทางการตลาดของรัฐกิจสนามกอล์ฟ. วิทยานิพนธ์ บธ.ม. กรุงเทพฯ :
มหาวิทยาลัยสยาม, 2536.
- กานดา ชำรงวงศ์สวัสดิ์. ความรู้และความคิดเห็นเกี่ยวกับการขึ้นทะเบียนและการใช้บัตร
ประกันสุขภาพถ้วนหน้าของผู้มีบัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้า จังหวัดบุรีรัมย์.
การศึกษาค้นคว้าอิสระ กศ.ม. : มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2547.
- กัลยา วาณิชย์ปัญญา. การใช้ SPSS for Windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล. กรุงเทพมหานคร:
สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2545.
- กุลชน ธนาพงศธร. การบริหารงานบุคคล พิมพ์ครั้งที่ 17. นนทบุรี
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2536.
- เกรียงไกร นันทวัน . ความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อ การบริการของการไฟฟ้านครหลวง
เขตคลองเตย . กรุงเทพฯ : สถาบันราชภัฏสวนดุสิต, 2546.
- เกรียงไกร รอยวิรัตน์. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการร้านสตาร์บัคส์ สาขาพหลโยธิน
กรุงเทพมหานคร. ภาคนิพนธ์ บธ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร,
2548.
- จิตตินันท์ เดชะคุปต์. เจตคติและความพึงพอใจในการบริการ. นนทบุรี : มหาวิทยาลัย
สุโขทัยธรรมมาธิราช, 2539.
- จิรพร สุเมธีประสิทธิ์. การบริหารทรัพยากรเพื่อพัฒนาระบบการบริหารความเสี่ยง .
กรุงเทพฯ : บริษัท ขนส่ง, 2547.
- ฉัตยาพร เสมอใจ. การตลาดธุรกิจบริการ. พิมพ์ครั้งที่ 1 กรุงเทพฯ : เอ็กเปอร์เน็ท, 2545.
- ชวินทร์ ถิ่นะบรรจง. สัมคมกับเศรษฐกิจ . กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2540.
- ชยุตพงศ์ สุจิตรานนท์. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานพาณิชย์จังหวัด
ใน ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ. การศึกษาค้นคว้าอิสระ กศ.ม. (บริหารการศึกษา).
มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2542.

- ชนะ กล้าชิงชัย. ความพึงพอใจของลูกค้านักท่องเที่ยวของธนาคารไทยพาณิชย์ : กรณีศึกษา สาขาบึงบูรพ์ จังหวัดศรีสะเกษ. ภาคนิพนธ์คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ : ศรีสะเกษ, 2541.
- ชูลิพร เปี่ยมสมบูรณ์. “ระบบข่าวสารทางการตลาดเพื่อการตัดสินใจของนักบริหาร.” วารสารเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ. 16(1) : 164 ; กรกฎาคม-ธันวาคม, 2532.
- ชอุณหะ รุ่งปัจฉิม. แนวคิดเกี่ยวกับระบบสารสนเทศในงานโรงแรมและภัตตาคาร. เอกสารการ สอนชุดวิชา ระบบสารสนเทศในงานโรงแรมและภัตตาคาร หน่วยที่ 1 หน้า 1-36 นนทบุรี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์, 2539.
- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. การตลาดบริการ = Services Marketing. กรุงเทพมหานคร : ซีเอ็ด ยูเคชั่น, 2547.
- ดวงใจ พลอยคนย์. ความพึงพอใจของผู้รับบริการในการให้บริการงานวิชาการของกองบริการ การศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยราชภัฏสวน สุนันทา, 2548.
- คำรงค์ศักดิ์ ชัยสนิท และวินัส อัสวสิทธิถาวร. การโฆษณาและการส่งเสริมการขาย. กรุงเทพฯ : ว่างอักษร, 2536.
- ธงชัย สันติวงษ์. พฤติกรรมผู้บริโภคทางการตลาด. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช, 2540.
- ธีรกิติ นวรัตน์ ณ อรุณยา. การตลาดสำหรับการบริการแนวคิดและกลยุทธ์ พิมพ์ครั้งที่ 1 กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2547.
- นิลนุบล เจริญพานิช. ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการ ของกรุงเทพมหานคร: ศึกษากรณีสำนักงานเขตพญาไท. วิทยานิพนธ์พัฒนบริหารศาสตร์มหาบัณฑิต, คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2540.
- บุญชม ศรีสะอาด. การวิจัยเบื้องต้น. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น, 2545.
- ปทุมวดี แสงสุข. ความพึงพอใจของผู้บริโภคต่อการให้บริการ กรณีศึกษาหอพักบุญวารี จังหวัดชลบุรี. ภาคนิพนธ์ บธ.ม. (การตลาด). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา, 2548.
- มณีวรรณ ต้นไทย. พฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่กองควบคุมยา สำนักงาน คณะกรรมการอาหารและยาต่อประชาชนผู้มาติดต่อ. วิทยานิพนธ์ ร.ม. (การปกครอง). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2533.

- มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ. 2539.
- . เอกสารการชดเชยของค่าการและการจัดการ. พิมพ์ครั้งที่ 24. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2536.
- มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. ลักษณะความพึงพอใจ. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2539.
- มัทธนา เล็กสมบูรณ์. ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของกรุงเทพมหานคร: ศึกษากรณีสำนักงานเขตธนบุรี. กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2546.
- ราชบัณฑิตยสถาน. พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542. กรุงเทพฯ : อักษรเจริญทัศน์, 2542.
- รุ่ง แก้วแดง. องค์การและการจัดการ. พิมพ์ครั้งที่ 10. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิชย์, 2541.
- วงศ์พัฒนา ศรีประเสริฐ. การจัดการกลยุทธ์ตลาดบริการ. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2552.
- วินัย นาราภิรมย์. ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงานของอาจารย์กับพฤติกรรมผู้นำของผู้บริหารมหาวิทยาลัยพลศึกษา. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มหาสารคาม, 2530.
- วีระ เจริญดีประเสริฐ. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนและภาษีรถตามกฎหมายว่าด้วยรถยนต์. ภาคนิพนธ์ พบ.ม. (พัฒนาสังคม). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2539.
- วีระพงษ์ เกลิมจิระวัฒน์. คุณภาพในงานบริการ. กรุงเทพฯ : สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี, 2543.
- ศรีพรหม มุลรัตน์. ความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการของโรงพยาบาลนครินทร์ในเครือวิสต้า จังหวัดเชียงใหม่. เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2545.
- ศิริชัย พงษ์วิชัย. การวิเคราะห์ข้อมูลทางคอมพิวเตอร์. พิมพ์ครั้งที่ 8. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2539.
- ศิริพร วิษณุภูมิมาชัย. [On-line]. http://mkpayap.payap.ac.th/Contents/satisfy_siriporn.doc. [2550, กรกฎาคม 9].
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. คุณภาพการให้บริการ. กรุงเทพฯ : ซีระฟิล์มและไซเท็กซ์, 2546.
- . การบริหารการตลาดยุคใหม่. กรุงเทพฯ : ซีระฟิล์มและไซเท็กซ์, 2541.

- สุชาติ จรรยาศิริ. ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานกีฬาและสุขภาพของนักศึกษาและบุคลากร มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี. นครราชสีมา : มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี, 2549.
- สุดาควง เรืองรุจิระ. หลักการตลาด. กรุงเทพฯ : บงพลเทรดดิ้ง, 2541.
- สุปัญญา ไชยชาญ. การบริหารการตลาด = Marketing Management. กรุงเทพฯ : พี. เอ. ดีพี วัง, 2543.
- สุพล พรหมมาพันธุ์. ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของนักศึกษาระดับปริญญาตรีที่มีต่อระบบบริการอิเล็กทรอนิกส์ของสถาบันอุดมศึกษา ในเขตกรุงเทพมหานคร. กรุงเทพฯ : ภาควิชาคอมพิวเตอร์ธุรกิจ มหาวิทยาลัยศรีปทุม, 2540.
- สุภาณี จิรพาณิชย์กุล. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อศูนย์บริการติดตั้งระบบไฟฟ้า ของการไฟฟ้านครหลวง . ภาคนิพนธ์ บธ.ม. (การตลาด). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา, 2546.
- สุภาลักษณ์ ชัยอนันต์. ความพึงพอใจของเกษตรกรที่มีต่อโครงการส่งเสริมการปลูกมะเขือเทศแบบมีสัญญาผูกพันในจังหวัดลำปาง. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2540.
- สุวิต ผิวพันคำ และคณะ. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อคณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น. ขอนแก่น : วารสารคณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น. ปีที่ 28 ฉบับที่ 3 (กันยายน – ธันวาคม), 2548.
- สุวิมล ศิริกานันท์. การใช้สถิติในงานวิจัยทางสังคมศาสตร์ : แนวทางสู่การปฏิบัติ. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2546.
- สุวัฒนา ไบเจริญ. ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารออมสินสาขาขอนแก่น (ภาคคำ). วิทยานิพนธ์หลักสูตร (ศศ.ม.) มหาสารคาม : จิตวิทยาการศึกษา มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. 2540.
- เสรี วงศ์มณฑา. การวิเคราะห์พฤติกรรมผู้บริโภค. กรุงเทพฯ : ซีระฟิล์มและโซเท็กซ์, 2541.
- สมิต สัจฉกร. ศิลปะการให้บริการ. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์วิญญูชน, 2548.
- สาโรช ไสยสมบัติ. ความพึงพอใจในการทำงานของครูอาจารย์ โรงเรียนมัธยมศึกษาสังกัดสามัญศึกษา จังหวัดร้อยเอ็ด. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2543.
- หุลย์ จำปาเทศ. จิตวิทยาสัมพันธ์. กรุงเทพฯ : สามัคคีสาร, 2533.

- อคุศลย์ จาตุรงคกุล และคณะ การบริการในเศรษฐกิจสมัยใหม่ (Service in the Modern Economy). กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2546.
- อคุศลย์ จาตุรงคกุล. พฤติกรรมผู้บริโภค. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2543.
- อนุก สุภธนาเศรษฐ์. ความพึงพอใจต่อการใช้บริการฝาก-ถอนเงินของลูกค้าธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี, 2548.
- อรนภา มุ่งโนนบ่อ. ความพึงพอใจของคณะกรรมการชุมชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโลกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม. วิทยานิพนธ์หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, 2549.
- อรรถพร ภรรยาพน. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจสันติบาล ศึกษาเฉพาะ กรณี : กองกำกับการ 5 กองตำรวจสันติบาล 1. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต. (รัฐประศาสนศาสตร์). กรุงเทพฯ :สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2546.
- อุทัยพรรณ สุดใจ. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ขององค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย จังหวัดชลบุรี. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2544.
- Berry , Gloria Darnell. "A Study of Instructional Leadership Competencies and Inservice Education Program Associated with Selected Successful Elementary Schools," Dissertation Abstracts International. 48 (05) : 1065 A , 1987.
- Blake, Robert R. and Jane Srygley Mouton. *The Mongerial Grid*. Houston. Texas : Gulf Publishing Company, 1964.
- Cronbach, L. J. Coefficient alpha and the internal structure of tests. *Psychometrika*, 16, 1951.
- Countiand L. Bovee. and others, *Management* . New York : McGraw-Hill, Inc., 1993.
- "Google." (2009). [Online]. Available: <http://www.google.co.th/>. html. [2009, July 9]
- Gronroos, Christian , *Service Management and Marketing Managing the Moments of Truths in Service Competition*, Lexington, Massachusetts : Lexington Books, 1990.
- Kotler Philip. *Marketing Management*. Englewood Cliffs, New Jersey : Prentice-Hall, 1988.

Lovelock, Christopher H, **Services Marketing** , Third Edition. New Jersey : Prentice Hall, Inc, 1996.

Maslow's A.H. **Motivation and Personality**. New York : Harper and Brother, 1954.

Millet, John D. **Management in public science**. New York : Mc Graw-Hill Book Company, 1954.

Schiffman, L. G. and L.L. Kanuk. **Consumer Behavior**. New Jersey : Prentice-Hall Inc., 1994.



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY