

บรรณานุกรม

- กรมการปกครอง. การพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนระดับอำเภอ : คู่มือบริการประชาชน. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ส่วนท้องถิ่น, 2536.
- กฤษณ์ สุภนราพรศักดิ์. ความพึงพอใจในการใช้บริการสนามกีฬาโรงเรียนชุมชน แผลมจอบฯ ของผู้ปกครองนักเรียนและชุมชน. เชียงราย : มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย, 2548.
- กาญจนา อรุณสุขรุจี. ความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ต่อการดำเนินงานของสหกรณ์การเกษตร ไชยปราการ จำกัด อำเภอไชยปราการ จังหวัดเชียงใหม่. เชียงใหม่ : ภาควิชาส่งเสริมและเผยแพร่การเกษตร คณะเกษตรศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2546.
- กุลชน ธนาพงศธร. การบริหารงานบุคคล. เอกสารการสอนชุดวิชา 32340 หน่วยที่ 6 – 16 สาขาวิทยาการจัดการ. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2528.
- _____. ประโยชน์และการบริหาร. ในเอกสารการสอนชุดวิชาการบริหารงานบุคคล. พิมพ์ครั้งที่ 7. นนทบุรี : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2530.
- _____. การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์กร. นนทบุรี : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. 2537.
- คีอตเลอร์, ฟิลิป. การจัดการการตลาด : Marketing Mangement. (ชนวรรณ แสงสุวรรณ และคณะ, ผู้แปล). กรุงเทพฯ : เพียร์สัน เอ็ดดูเคชั่น อินโดไชน่า, 2546.
- ชัยวุฒิชัย เชิดชูกิจกุล. การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ณ ศูนย์บริการประชาชนแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ สำนักงานเขต กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา, 2549.
- ชำนาญ ภูเอี่ยม. การมีจิตมุ่งบริการ. เศรษฐกิจ, 100(2), 35-38, 2548.
- ชวงส์ ฉายะบุตร. การให้บริการแบบครบวงจรแนวทางการให้บริการเชิงรุกของ กรมการปกครอง. เศรษฐกิจ, 88(30), 11-14, 2536.
- ดำรงศักดิ์ ตอประเสริฐ. การศึกษาความต้องการพัฒนาตนเองของข้าราชการตำรวจ ระดับชั้นประทวนกองตำรวจสันติบาล 1. สารนิพนธ์ ศษ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2544. ถ่ายเอกสาร.

- ทินกร เงินอ่อน. การรับรู้และความต้องการของประชาชนต่อการมีส่วนร่วมในการจัดการศึกษา ส่วนท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอสรรคบุรี จังหวัดชัยนาท. วิทยานิพนธ์ ค.ม. อุดรดิตถ์ : มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์. 2550. ถ่ายเอกสาร.
- เทพศักดิ์ บุญยรัตนพันธ์. ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการสร้างประสิทธิผลของการนำนโยบายการให้บริการแก่ประชาชนไปปฏิบัติ. วิทยานิพนธ์ปริญญาพัฒนศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการพัฒนา สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2536.
- รัชพร มงคลการ. การศึกษาความต้องการพัฒนาตนเองเพื่อการปฏิรูประบบราชการของข้าราชการสำนักงานนโยบายและแผนการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม สังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ. วิทยานิพนธ์ ศษ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2546. ถ่ายเอกสาร
- ธนวัฒน์ ประกอบศรีกุล. ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของสำนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) จังหวัดเชียงราย. รายงานการศึกษาดิฉันระบบบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทั่วไป บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย, 2548.
- ธีระ อัมพรพฤติ. ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของห้างอัมพรดีพาร์ทเมนท์สโตร์. โครงการพิเศษปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2542.
- ประยูร กาญจนกุล. กฎหมายปกครอง. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2523.
- ประหยัด ยะคะนอง. ทักษะคิดของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของหน่วย การปกครองท้องถิ่น: ศึกษาเฉพาะกรณีเทศบาลเมืองฉะเชิงเทรา. วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการปกครอง บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2523.
- ปรัชญา เวสารัชช. องค์การกับลูกค้า. วารสารสังคมศาสตร์, 15(12), 61-76, 2526.
- ปรัชญา เวสารัชช. “องค์กรกับลูกค้า”. วารสารสังคมศาสตร์. 15 (10-12), 61 – 76, 2521.
- ปิยวรรณ ภูมิแดนดิน. การประเมินความพึงพอใจเปรียบเทียบผู้มารับบริการที่มีต่องานบริการเภสัชกรรมผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลภาครัฐ และโรงพยาบาลเอกชน กรณีศึกษาจังหวัดกาฬสินธุ์. รายงานการศึกษาดิฉันปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการผลิตภัณฑ์สุขภาพ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 2548.
- พิทักษ์ ทรุษิม. ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยี

- การบริหาร บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2538.พิทยา ศิริธำรง.
ความต้องการพัฒนาบุคลากรของข้าราชการพลเรือน สังกัดสำนักงาน
การประถมศึกษาจังหวัดชลบุรี. งานนิพนธ์ ศศ.ม. ชลบุรี : มหาวิทยาลัยบูรพา, 2544.
 ถ่ายเอกสาร.
- พรอนันต์ กิตติมังคัง. ศึกษาเรื่อง **ความต้องการสวัสดิการสังคมของผู้สูงอายุในจังหวัด**
นครราชสีมา. วิชานิพนธ์ ศศ.ม. นครราชสีมา : มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา,
 2547. ถ่ายเอกสาร.
- “พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 แก้ไขเพิ่มเติม 2546,” ราชกิจจานุเบกษา. เล่ม 101 53ก. หน้า
 12-44. 17 พฤศจิกายน 2546.
- ไพฑูล มาตเจือ. **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วน**
ตำบลสิงโตทอง. รายงานการศึกษาอิสระปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการปกครองท้องถิ่น วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น,
 2550.
- มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. เอกสารการสอนชุดวิชาของค์การและการจัดการ
 งานบุคคล. นนทบุรี: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2535.
- รัชชา กุลวานิชไชยนันท์. **ความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อบริการทางการแพทย์ : ศึกษาเฉพาะ**
กรณีผู้ประกันตนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล. กรุงเทพฯ ฯ : สำนักงาน
ประกันสังคม, 2535.
- รัตต์ญญู เทียนปฐม. **ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการมหาวิทยาลัยสุโขทัย ธรรมมาธิ**
ราช. ภาคนิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาพัฒนาสังคม สถาบัน
บัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2538.
- ราชบัณฑิตยสถาน. **พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ:**
อักษรเจริญทัศน์, 2525.
- ราชบัณฑิตยสถาน. **พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน. กรุงเทพฯ: อักษรเจริญทัศน์, 2538.**
- วรารักษ์ รัชตะวรรณ. **ความพึงพอใจของข้าราชการที่มีต่อการให้บริการของฝ่าย การเจ้าหน้าที่**
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. ภาคนิพนธ์ปริญญาพัฒนบริหารศาสตร
มหาบัณฑิต สาขาวิชาการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์,
 2539.

- วารภรณ์ รุ่งรัมย์. (2538). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อระบบการให้บริการของห้องสมุด
โรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษาจังหวัดอุบลราชธานี. ภาคนิพนธ์ปริญญา
ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาพัฒนาสังคม บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันบัณฑิต
พัฒนบริหารศาสตร์, 2538.
- วาทีณี ไฉ้จ้อ. ความพึงพอใจของผู้ดูแลเด็กที่มารับบริการต่อการให้บริการพยาบาลของ
ห้องตรวจโรคเด็กโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ ศูนย์อนามัยที่ 4 ราชบุรี. งานวิจัย
โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ ศูนย์อนามัยที่ 4 ราชบุรี กรมอนามัย กระทรวงสาธารณสุข,
2549.
- วาริน เสนาใจ. ความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของ
สำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลเสริมงาม จังหวัดลำปาง. รายงานการศึกษาอิสระ
ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการปกครองท้องถิ่น วิทยาลัยการ
ปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 2550.
- วิรัช พงศ์นภารักษ์. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงาน
สรรพสามิตพื้นที่สาขาเมืองอุดรดิตถ์. ภาคนิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตร
มหาบัณฑิตสาขาวิชาการบริหารและพัฒนาประชาคมเมืองและชนบท บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์, 2550.
- วิรุฬ พรรณเทวี. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของหน่วยงานกระทรวงมหาดไทย
ในอำเภอเมือง จังหวัดแม่ฮ่องสอน. วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการเมืองและการปกครอง บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2542.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. การบริหารการตลาดยุคใหม่. กรุงเทพฯ: ชีระฟิล์มและไชนเท็กซ์,
2541.
- ศุมาลี รุจิราบัตร. การศึกษาความต้องการพัฒนาตนเองของข้าราชการสำนักงานที่ดินในเขต
กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ ศษ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2544.
ถ่ายเอกสาร.
- สาโรช ไสยสมบัติ. ความพึงพอใจในการทำงานของครูอาจารย์โรงเรียนมัธยมศึกษา
สังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดร้อยเอ็ด. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการ
บริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒมหาสารคาม, 2534.
- สำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลสาวะถี. ข้อมูลประชากร. ขอนแก่น: เทศบาลตำบล
สาวะถี, 2553.

สุเทพ พานิชพันธ์. ความพึงพอใจของเกษตรกรในการเข้าร่วมโครงการปรับโครงสร้างและระบบการผลิตการเกษตร จังหวัดอุบลราชธานี. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาส่งเสริมการเกษตร บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยแม่โจ้, 2541.

สุวิมล ติรกานันท์. ระเบียบวิธีวิจัยทางสังคม : แนวทางสู่การปฏิบัติ. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2548.

อรุณทิพย์ วรชิวัน. ทักษะคติของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการสินเชื่อของฝ่ายสินเชื่อสาขากลางธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน). การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2545.

อ้อยทิพย์ กองสมบัติ. ความพึงพอใจของลูกค้าในการรับบริการของธนาคารกรุงไทยจำกัด (มหาชน) สาขาเดินทางและสาขามุกดาหาร. ภาคนิพนธ์ปริญญา ศิลปศาสตรมหาบัณฑิตสาขาพัฒนาสังคม บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2538.

อุทัยพรรณ สุดใจ. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการขององค์กรโทรศัพท์แห่งประเทศไทย จังหวัดชลบุรี. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาสังคมวิทยาประยุกต์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2545.



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ภาคผนวก



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY