

บรรณานุกรม

- กิตติรัช อิมวัฒนกุล. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานของ
องค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโนนไทย จังหวัดนครราชสีมา. วิทยานิพนธ์. วศ.ม.
(วิศวกรรมโยธา) นครราชสีมา : มหาวิทยาลัยเทคโนโลยี
สุรนารี, 2551.
- ชินวุฒิ ตั้งวงษ์เลิศ. ความพึงพอใจของประชาชน ต่อการให้บริการในสถานีตำรวจ ในเขตพื้นที่
กองบังคับการตำรวจนครบาล 9. วิทยานิพนธ์ บธ.ม. (บริหารธุรกิจ) เชียงใหม่ :
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2550.
- ณัฐพันธ์ เจริญนันท์ และคณะ. กลยุทธ์การสร้างองค์การคุณภาพ. กรุงเทพฯ : ธรรมการพิมพ์,
2546.
- ณัฐพัชร ลือประเสริฐ. คู่มือสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า. กรุงเทพฯ : สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ,
2549.
- ณัฐภา กรීหิรัญ. การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
ปริญญาโท กศ.ม (การอุดมศึกษา). กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, 2553.
- พงษ์เทพ สันติพันธ์. ความพึงพอใจของลูกค้าจากการใช้บริการสินเชื่อเพื่อซื้อบ้านพร้อมที่ดินของ
ธนาคารอาคารสงเคราะห์ในเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ บธ.ม. (การตลาด) กรุงเทพฯ
: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, 2546.
- ไพโรพนา ศรีเสณ. ความคาดหวังของผู้รับบริการต่อคุณภาพการบริการในงานผู้ป่วยนอกโรงพยาบาล
ศิริราช คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล. กรุงเทพฯ : คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล,
2544.
- ไพศาล หวังพานิช. การวัดและประเมินผลระดับอุดมศึกษา. กรุงเทพฯ : สำนักงานมาตรฐาน
อุดมศึกษาทบวงมหาวิทยาลัย, 2543.
- ราชบัณฑิตสถาน. พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525. กรุงเทพฯ : อักษรเจริญทัศน์, 2530.
- วรศรา คงเดิม. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานประกันภัยจังหวัดพังงา.
ปัญหาพิเศษ บธ.ม. (การจัดการทั่วไป) กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต, 2550.
- วีรพงษ์ เกลิมจิรรัตน์. คุณภาพในงานบริการ. พิมพ์ครั้งที่ 4 กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์ ส.ส.ท., 2543.

วิฑูรย์ สิมะโชติ. คุณภาพคือความอยู่รอด. กรุงเทพฯ : สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น), 2543.

สุนทร จำขึ้น. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลเทพารักษ์ จังหวัดสมุทรปราการ. วิทยานิพนธ์ปริญญา ร.ม. (เศรษฐศาสตร์การเมืองและการบริหารจัดการ) กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยบูรพา, 2549.

สมวงศ์ พงศ์สถาพร. เคสึดลัการตลาดบริการ. กรุงเทพฯ : พีซี พรินท์เทค, 2550.

อุไร เทียงทัต. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการของบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ศูนย์บริการลูกค้า สาขาชุมพร. ภาคนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการทั่วไป) กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต, 2548.

อภิวันท์ วีระเดโช. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการจัดการกิจกรรมนันทนาการของศูนย์เยาวชนกรุงเทพมหานคร (ไทย-ญี่ปุ่น). ปริญญาานิพนธ์ วท.ม. (การจัดการนันทนาการ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, 2552.

Crosby, Phillip B. *Quality is Free*. New York : McGraw p Hill, 1979.

Elihu Katz and Brenda Danet. *Bureaucracy and the Public*. New York : Basic Book Inc., 1973.

Feigenbaum, A.V. *Total Quality Control*. New York : Mc Graw-Hill, 1991.

Gronroos, C. *Service management and Marketing*. Lesington, MA : Lexington Book, 1990.

Haksik Lee, Yongki Lee and Dongkeun Yoo. "The Determinants of Perceived Service Quality and Its Relationship with Satisfaction". *Journal of Services Marketing*. vol.14 no.3 pp. 217-231, 2000.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., and Berry, L. L. (1994). "Reassessment of Expectation of Comparison Standard in Measuring Service Quality : Implication for Further Research." *Journal of Marketing* 58 (January), pp. 111-124.

Provus, M. N. *Discrepancy Evaluation*. Berkeley, California : Mc Cutcheon Publishing co, 1971.

Schmenner, R. W. *Escaping the black holes of cost accounting*. Business Horizons, pp. 66 – 72, 1995.

Stufflebeam, Daniel L., et. al. *Educational Evaluation and Decision Making*. Itasca, Illinois: F.E Peacock Publisher Inc., 1971.

- Wisher, J.D. and Corney, W.J. "Comparing Practices for Capturing Bank Customer Feedback - Internet Versus Traditional Banking," **Benchmarking : An International Journal**, 8(3): 240 –250, 2001.
- Zineldin, M. "Bank Strategic Positioning and Some Determinants of Bank Selection," **International Journal of Bank Marketing**, Vol. 14 No. 6, pp. 12–22, 1996.



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY