



บรรณานุกรม

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

บรรณานุกรม

- กมลมาศ ผือโย. (2553). การศึกษามาตรฐานการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลป่าพุทรา อำเภอบางบาลจันทบุรี จังหวัดกำแพง. วิทยานิพนธ์ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์.
- กัลยา วาณิชย์บัญชา. (2552). การใช้ SPSS for Windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- กิตติพงษ์ คัชมาตย์. (2550). การบริหารจัดการเทศบาลตำบลแม่เฒ่าตามหลักธรรมาภิบาลเทศบาลตำบลแม่เฒ่า. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยการปกครอง มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- กิตติยวดี พาณิชย์. (2552). รูปแบบการบริหารเทศบาลตามหลักธรรมาภิบาล : กรณีศึกษาเทศบาลตำบลด่านซ้าย อำเภอด่านซ้าย จังหวัดเลย. วิทยานิพนธ์ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- กุลชน ธนาพงศ์ธร. (2549). การบริหารงานบุคคล. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมนิราช.
- กรุงเทพธุรกิจปีชวึก. (2550). [ออนไลน์]. คิดนอกกรอบ. [สืบค้นวันที่ 14 มิถุนายน 2557]. จาก http://www.bangkokbizweek.com/20070902/bschool/index.php?news=column_24575375.html.
- เกศรา รักษาติ. (2549). องค์การแห่งการตื่นรู้. กรุงเทพฯ : เนชั่นมัลติมีเดีย กรุ๊ป.
- เกียรติขจร โหมมานะสิน. (2550). เสนอร่างวัดคุณภาพแห่งชาติเพื่อองค์กรที่เป็นเลิศ. กรุงเทพฯ : อินโนกราฟฟิกส์.
- โกวิท พวงงาม. (2549). มิติใหม่การปกครองท้องถิ่นไทย วิสัยทัศน์การกระจายอำนาจและการบริหารท้องถิ่น. กรุงเทพฯ : เสมาธรรม.
- _____. (2550). การปกครองท้องถิ่นไทยหลักการและเติมใหม่ในอนาคต. กรุงเทพฯ : วิญญูชน.
- จริยา เรือนแก้ว. (2550). นวัตกรรมบริการลูกค้า. กรุงเทพฯ : เนรมิตการพิมพ์.

- จันทร์วิชัย พรหมจันทร์. (2551). การเรียนรู้และประยุกต์ใช้นวัตกรรมท้องถิ่นจากพื้นที่จังหวัด
มุกดาหาร เพื่อพัฒนาพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลปงขาม อ.หว้านใหญ่ จ.
มุกดาหาร. วิทยานิพนธ์ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยขอนแก่น
ขอนแก่น.
- นัตยาพร เสมอใจ. (2548). การจัดการและการตลาดบริการ. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ชลิดา ประทีปทอง. (2554). คุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลกุดข้าวปุ้น อำเภอ กุด
ข้าวปุ้น จังหวัดอุบลราชธานี. วิทยานิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต อุบลราชธานี
มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.
- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. (2547). การตลาดบริการ. กรุงเทพฯ : ส.เอเชียเพรส.
- ชมพูนุช ดวงมาก. (2547). การศึกษาการรับรู้เกี่ยวกับองค์กรแห่งการเรียนรู้ของพนักงาน
บริษัท ทศท. คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ศูนย์บริการโทรศัพท์นครหลวง.
วิทยานิพนธ์ ครุศาสตรอุตสาหกรรมมหาบัณฑิต กรุงเทพฯ สถาบันเทคโนโลยีพระ
จอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.
- ชุลีพร เอี่ยมอำนาจ. (2548). การศึกษาความคิดเห็นของพนักงานต่อศักยภาพการพัฒนาไปสู่
การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของบริษัทท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน).
วิทยานิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต กรุงเทพฯ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.
- ณัฐพันธ์ เขจรนันท์และคณะ. (2545). TQM กลยุทธ์การสร้างองค์การคุณภาพ. กรุงเทพฯ :
มหาวิทยาลัยสวนดุสิต.
- ณัฐยา สันตระการผล. (2550). กลยุทธ์คุ่มเกมการตลาด. กรุงเทพฯ : เอ็กซ์เปอร์เน็ท.
- ณัฐธยาน์ สพลิงห์. (2554). คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าช้างอำเภอ
สว่างวีระวงศ์ จังหวัดอุบลราชธานี. วิทยานิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
อุบลราชธานี มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.
- ณิศภาพรรณ ภู่วิเศษแสง. (2552). จริยธรรมในการบริหารงานพัสดุ. กรุงเทพฯ : อักษรไทย.
- นภาคด สีหพันธ์ และคณะ. (2553). พฤติกรรมการปฏิบัติงานบนพื้นฐานหลักธรรมาภิบาล
ของบุคลากรวิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี พุทธชินราช. พิษณุโลก : วิทยาลัยพยาบาล
บรมราชชนนี พุทธชินราช.
- นภาคด เหลืองภิรมย์. (2557). การจัดการนวัตกรรม. กรุงเทพฯ : ดวงกมลพับลิชชิ่ง.

- นันทนา วงศ์ทิม. (2545). ความต้องการพัฒนาบุคลากรของครูในโรงเรียนขยายโอกาสทางการศึกษา สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดระยอง. วิทยานิพนธ์ การบริหาร การศึกษามหาบัณฑิต ระยอง มหาวิทยาลัยบูรพา.
- นิรันดร ไชยสังข์. (2554). การเรียนรู้และประยุกต์ใช้นวัตกรรมท้องถิ่นเพื่อใช้ในแผนการพัฒนา ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดศรีสะเกษ พื้นที่ตอนเหนือ. วิทยานิพนธ์ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยขอนแก่น ขอนแก่น.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2545). การวิจัยเบื้องต้น. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น..
- _____. (2556). การวิจัยเบื้องต้น. พิมพ์ครั้งที่ 9. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น, 2556.
- บุญบง ชัยเจริญวัฒน์ และบุญมี ลี. (2548). รายงานการวิจัย ตัวชี้วัดธรรมาภิบาล. กรุงเทพฯ : สถาบันพระปกเกล้า.
- บวรศักดิ์ อุวรรณโณ. (2545). ธรรมาภิบาล การบริหาร การปกครองที่โปร่งใสด้วยตรียุทธธรรม. กรุงเทพฯ : นำฝนการพิมพ์.
- ปาลสิมมาต์ ธีรัฐฉานล. (2550). การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของพนักงานเทศบาล : กรณีศึกษาเทศบาลตำบลลำไ้โรงเหนือ อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ. วิทยานิพนธ์ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ชลบุรี มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ผู้จัดการรายสัปดาห์. (2548). (ออนไลน์). กะเทาะแก่น '25/7' Innovation ทุกลมหายใจเข้า ออกคือนวัตกรรม. [สืบค้นวันที่ 7 สิงหาคม 2557]. จาก <http://www.manager.co.th/mgrWeekly/ViewNews.aspx?NewsID=9470000097>.
- พยัคฆ์ วุฒิรงค์. (2557). การจัดการนวัตกรรม. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- พัชราภรณ์ เกษะประกร. (2550). การประชาสัมพันธ์เพื่อสร้างภาพลักษณ์. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- พระมหาธรรมรัตน์ ธรรมยาฤทธิ์. (2550). การพัฒนารูปแบบการบริหารจัดการที่ดี ด้านการมีส่วนร่วมของประชาชนตามหลักธรรมาภิบาล : กรณีศึกษาเทศบาลตำบลไร่ อำเภอพรรณานิคม จังหวัดสกลนคร. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สกลนคร มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร.
- พรนพ พุกกะพันธุ์. (2545). จริยธรรมทางธุรกิจ. กรุงเทพฯ : พรนพ.
- ภูมินทร์ แผงจันดา. (2553). ความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลเมืองมหาสารคาม อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. มหาสารคาม มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

- มหิตล, มหาวิทยาลัย. (2555). **คู่มือ-เทคนิคการให้บริการด้วยใจ**. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยมหิตล.
- ยุทธ ไกรยวรรณ. (2555). **หลักสถิติวิจัยและการใช้โปรแกรม SPSS**. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ยุพาวรรณ วรณวณิชย์. (2549). **ตลาดบริการ**. กรุงเทพฯ : มุลินธิศาสตราจารย์ศิลป์ พีระศรีอนุสรณ์.
- วิจิตรภรณ์ ไชยโคตร. (2550). **การประเมินการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลตำบลบรือ อำเภอบรือ จังหวัดมหาสารคาม**. วิทยานิพนธ์ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาสารคาม มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- วิชัย ปีติเจริญธรรม. (2548). **การบริการด้วยหัวใจ**. กรุงเทพฯ : บั๊กส์แบงก์.
- วิทยา คำนธ์ารงกุล และพิภพ อุดร. (2547). **ซีอาร์เอ็ม หยินหยางการตลาด**. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : วังกลม.
- วินัย เพชรช่วย. (2549). (ออนไลน์). **การพัฒนาตน ปรับปรุงตน**. [7 มีนาคม 2557]. จาก www.novabizz.com/NovaAce/Learning/Self_Development.htm.
- วิรัช ลภีรัตนกุล. (2544). **การประชาสัมพันธ์ การสร้างลักษณะเพื่อการประชาสัมพันธ์**. พิมพ์ครั้งที่ 8. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วิไลวรรณ ชงไชย. (2555). **คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคูจานอำเภอคำเขื่อนแก้ว จังหวัดยโสธร**. วิทยานิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต อุบลราชธานี มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.
- วิระพงษ์ เกลิมจิระรัตน์. (2545). **คุณภาพในการให้บริการ (Quality in Service)**. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น.
- วิระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์. **การตลาดธุรกิจบริการ**. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดยูเคชั่น, 2547.
- วงศ์พัฒนา ศรีประเสริฐ. (2552). **กลยุทธ์การจัดการตลาดบริการ**. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- วรภัทร์ ภูเจริญ. (2558). (ออนไลน์). **Homepage**. [สืบค้นเมื่อ 3 เมษายน 2558]. จาก <http://www.hrcenter.co.th/HRKnowView.asp?id=268>.
- ศิวะนันท์ ศิวพิทักษ์. (2554). **การจัดการนวัตกรรมขององค์กรธุรกิจที่มีผลต่อพฤติกรรมการสร้างสรรค่นวัตกรรมของพนักงาน**. ดุษฎีนิพนธ์ บริหารธุรกิจดุษฎีบัณฑิต กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.

- ศิริพร วิษณุมหิมาชัย. (ม.ป.ป.). (ออนไลน์). การสร้างความประทับใจแก่ลูกค้าด้วยคุณภาพ และคุณค่าในงานบริการ. [สืบค้นวันที่ 24 มีนาคม 2557].
จาก mkpayap.payap.ac.th/mksite/satisfy_siriporn.doc.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2546). การบริหารการตลาดยุคใหม่. กรุงเทพฯ : ธีระฟิล์มและ
ไซเท็กซ์.
- สมิต ศัชฌุกร. (2543). การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : สายธาร.
- สวัสดิการกรมพัฒนาธุรกิจการค้า. (2548). คู่มือประกอบอาชีพ เล่มที่ 7 ธุรกิจ SME s ON
AIR. กรุงเทพฯ : ซี พี บুক สแตนดาร์ด.
- สังคม ภูมิพันธุ์. (2551). สื่อประสมโปรแกรม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- สารานุกรมเสรี. (2556). (ออนไลน์). องค์การบริหารส่วนตำบล. [สืบค้นวันที่ 1
มิถุนายน 2557]. จาก th.wikipedia.org/wiki/องค์การบริหารส่วนตำบล
- สุจิตรา บุญยรัตนพันธ์. (2549). ประชาชนและธรรมาภิบาล. กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒน
บริหารศาสตร์.
- สุทัศน์ พะสุรัมย์. (2548). สภาพและความต้องการองค์การการเรียนรู้ ของพนักงานบริษัท กสท
โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน). กรุงเทพฯ : กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน).
- สุปัญญา ไชยชาญ. (2546). การบริหารการขาย. พิมพ์ครั้งที่ 10. กรุงเทพฯ : พี เอส ลิฟวิ่ง.
- สุวิทย์ เมษินทรีย์. (2557). (ออนไลน์). Integrated Innovation. [สืบค้นวันที่ 10 มิถุนายน
2557]. จาก <http://www.tiger.co.th/intergrated.phd>.
- เสน่ห์ จุ้ยโต. (2548). การบริหารนวัตกรรมแนวใหม่. นนทบุรี :
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราชา.
- เสรี วงษ์มณฑา. (2557). (ออนไลน์). สร้างวัฒนธรรมองค์กรให้ยกย่องและให้เกียรติลูกค้า.
[สืบค้นวันที่ 13 มิถุนายน 2557]. จาก
www.manager.co.th/iBizchannel/ViewNews.aspx?NewsID.
- ส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดมหาสารคาม, สำนักงาน. (2554). การจัดทำแผนพัฒนา
สามปีขององค์กรปกครองท้องถิ่น. มหาสารคาม : สำนักงานส่งเสริมการปกครอง
ท้องถิ่นจังหวัดมหาสารคาม
- _____. (2557). ข้อมูลทั่วไป. มหาสารคาม : สำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัด
มหาสารคาม.

- _____. (2557). **แผนพัฒนาจังหวัด (พ.ศ. 2557 – 2560)**. มหาสารคาม : สำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดมหาสารคาม.
- สมนึก ภัททิยชนี. (2544). **การวัดผลการศึกษา**. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- _____. (2546). **สถิติพื้นฐานเพื่อการวิจัย**. พิมพ์ครั้งที่ 2. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- สมบูรณ์ ศิริประชัย. (2551). **หนึ่งทศวรรษ WTO**. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สรชัย พิศาลบุตร. (2551). **การวิจัยตลาด = Marketing research**. กรุงเทพฯ : วิทย์พัฒนา.
- อรรถยา นรินทร์. (2552). **สภาพการดำเนินงานตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย**. วิทยานิพนธ์ รัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- อำนาจ วีรวรรณ. (2540). **การแก้ไขวิกฤตการณ์และการสร้างภาพพจน์ขององค์การ**. กรุงเทพฯ : ประกายพริก.
- อุทิศ ศิริวรรณ. (2549). **คุณภาพการให้บริการและการบริหารงานบุคคล**. กรุงเทพฯ : รวมสาส์น.
- อรจรรย์ ณ ตะกั่วทุ่ง. (2549). **องค์การเอื้อการเรียนรู้**. กรุงเทพฯ : ธรรมสภา.
- อรอุมา ศรีสวนจิก. (2554). **คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองอัม อำเภอทุ่งศรีอุดม จังหวัดอุบลราชธานี**. วิทยานิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต อุบลราชธานี มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.
- Brady, Michael K. and Robertson, Christopher J. (2001). "Searching for a consensus on the antecedent role of service quality and satisfaction : an exploratory cross – national study," **Journal of Business Research**. 53 – 60.
- Crosby. (1988). **The Eternally Successful Organization**. New York : McGraw-Hill.
- Gavin, J. H., & Mason, R. O. (1988). "The Virtuous Organization: The Value Of Happiness In The Workplace," **Organization Dynamics**, Vol.33 No.1 : 370 – 392.
- Garvin, DA. (2000). "Building a learning Organization," **Havard Business Review**. Vol.73 No.4 78 – 91.
- Gillen, G., & Burkhardt, A. (1990). **Stroke Rehabilitation: A Functional Approach**. St. Louis : Mosby.

- Gronroos, C. (1996). **Service Management And Marketing: Customer Management In Service Competition**. Helsinki : Swedish School Of Economics.
- Forsythe, Perry. (2005). (online). **The Role of Service Quality as a Determinant of Customer Satisfaction in Residential Construction**. [cited 2014 July 20]. Available from: <http://wwwlib.umi.com/dissertations/fullcit/f307985>.
- Henard and Szymanski. (2001). Why Some New Products Are More Successful than Others. **Journal of Marketing Research**. Vol.38 No.3 : 36-375.
- Hoy, W. and C. Miskel. (2005). Educational Administration : Theory, Research and Practice. New York : McGraw – Hill.
- Juran, J. M. and F. M. Gryna. (1993). **Quality Planning And Analysis**. Singapore : McGraw-Hill.
- Kim, Hyun – Duck. (2005). (serial online). **The Relationship Between Service Quality, Customer Satisfaction, and Repurchase Intention in Korean Private Golf Courses**. [cited 2014 July 20]. Available from: <http://wwwlib.umi.com/dissertations/fullcit/3206456>.
- Leiponen, Aija. (2008). “Control of Intellectual Assets in Client Relationships : Implications For Innovation,” **Strategic Management Journal**. Vol.29 No.13 : 71-94.
- Lewis, and Bloom, Benjamin S.. (1983). **Human Characteristics and School Learning**. New York : Mc Grew – Hill Book.
- Mill, D. John. (1994). **Management In The Public Service**. New York : MCGRAW-Hill.
- Marcella, C. C. (2008). (online). **Educational Good Governance of the Morongo Unfiled School District (California)**. [cited 2008 April 8]. Available : <http://wwwlib.umi.com/dissertations/>, 2008.
- Parasuraman, A., V. A. Zeithaml And L.L. Berry. (1998). “A Conceptual Model Of Service Quality And Its Implications For Future Research,” **Journal Of Marketing**. Vol.12 No.25 : 125-136.
- Roger J. Calantone, S. Tamer Cavusgil, Yushan Zhao. (2002). “Learning orientation, firm innovation capability and firm performance,” **Industrial Marketing Management**. Vol.31 : 515 – 524.

- Smith, R.A. And Houston, M.J. (1982). "Script-based evaluations of satisfaction with services, in Berry, L., Shostack, G. and Upah, G. (Eds)," **Emerging Perspective On Services Marketing, AMA, Chicago, IL**. Vol.27 : 59-62.
- Tennekes. H.J. (2008). (serial online). Donors and Good Governanec : Abaksus of a Policy Discourse in the Netherlands and Cermany. [cited 2008 April 8]. Available : <http://wwwlib.umi.com/dissertations>.
- Verma, B.M. (1986). **Delivery Of Public Services in Asian Countries : Cases In Development Administration**. New York : January.
- Yamane, T. (1973). **Statistic : An Introductory Analysis**. 3rd ed. New York: Harper And Row.



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY