

บรรณานุกรม

- การปกครอง, กรม. กฎหมายและระเบียบเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเทศบาล และเมืองพัทยา ประจำปี 2542-2543. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ส่วนท้องถิ่น, ม.ป.ป.
- ชาญชัย ราชโคตร. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักงานทะเบียน อำเภอกระนวน จังหวัดขอนแก่น. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. มหาสารคาม : สถาบันราชภัฏมหาสารคาม, 2544.
- เชษฐชัย จตุชัย. การศึกษาความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านทะเบียนราษฎรจากสำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลโคกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, 2547.
- คณัช เทียนพุด. ความเป็นเลิศด้านการบริการ. กรุงเทพฯ : วัฒนาพานิช, 2543.
- ตำบลโคกพระ, เทศบาล. การปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลโคกพระ. 2548.
- ทวี พันธวุฒิสถู. การปกครองท้องถิ่นไทย. มหาสารคาม : วิทยาลัยครูมหาสารคาม, 2539.
- บุญชม ศรีสะอาด. การวิจัยเบื้องต้น. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น, 2543.
- บุญรงค์ นิลวงศ์. การปกครองท้องถิ่นเปรียบเทียบ. กรุงเทพฯ : เจริญวิทย์การพิมพ์, 2522.
- ประทาน คงฤทธิ์ศึกษากร. การปกครองท้องถิ่น. กรุงเทพฯ : พีระพัฒนา, 2526.
- ประหัด หงษ์ทองคำ. การปกครองท้องถิ่นไทย. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช, 2540.
- ผ่องพรรณ เกิดพิทักษ์. สุขภาพจิตเบื้องต้น. กรุงเทพฯ : บัณฑิตการพิมพ์, 2530.
- พรชัย เทพปัญญา. การปกครองท้องถิ่นเปรียบเทียบ. กรุงเทพฯ : คุณพินอักษรกิจ, 2527.
- พระราชบัญญัติกฤษฎีกากว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ทิพย์วิสุทธิ, 2547.
- พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 และการแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 12) พ.ศ. 2546. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์เดือนตุลา, 2547.
- พัทรุกร ศาสนะสุพันธ์, ร.ต.อ. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, 2547.
- พิภพ อุดม. การตลาดสำหรับธนาคาร. (วารสารบริหารธุรกิจ) 17(66) : 62-65 : ตุลาคม-ธันวาคม, 2537.

- มณีวรรณ ตันไทย. พฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองควบคุมยา สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยาต่อประชาชนผู้มาติดต่อ. วิทยานิพนธ์ ร.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2533.
- รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2540. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ทิพย์วิสุทธิ, 2543.
- รัตนา สวาสดิพันธ์. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการครูในวิทยาลัยอาชีวศึกษาเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ. ภาคนิพนธ์ ศศ.ม. กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2539.
- เรืองบุญ สิริรังศรี. ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานบัตรประจำตัวประชาชน อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม. ปริญญาานิพนธ์ ศศ.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มหาสารคาม, 2535.
- ลิขิต ธีรเวคิน. การพัฒนาการเมืองไทย. กรุงเทพฯ : แพร่พิทยา, 2519.
- วราภรณ์ บุตรพรหม. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแวง อำเภอโนนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, 2547.
- วีระพงษ์ เกลิมจิระรัตน์. คุณภาพในงานบริการ. กรุงเทพฯ : บพิธการพิมพ์, 2543.
- วัลลภา ชายหาด. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะด้านการรักษาความสะอาดของกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ ร.ม. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2532.
- ศิริชัย ศิริไปล์. ความพึงพอใจของประชาชนผู้มาขอรับบริการในการให้บริการของเทศบาลเมืองมหาสารคาม : ศึกษาเฉพาะกรณีการโยธาสาธารณะ การสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, 2547.
- ศิริพร ดันติพิลวินัย. การพยาบาลยุคโลกาภิวัตน์. กรุงเทพฯ : กองการพยาบาล กระทรวงสาธารณสุข, 2538.
- สงครามชัย ลีทองดี. การจัดการคุณภาพสาธารณสุข. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2544.
- สนธิ์ บางยี่ขัน. การเมืองท้องถิ่นไทย. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช, 2529.
- สมชัย เลิศทิววงศ์. ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการทำความสะอาดของบริษัท พี.ซี. เอ็นเตอร์ไพรส์ จำกัด. การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง บ.ธ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2544.
- สมพงษ์ เกษมสิน. การปกครองไทย. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช, 2518.

- สุรศักดิ์ นาดวิท, พ.ต.ท. ความพึงพอใจของผู้ใช้ยานพาหนะต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. มหาสารคาม : สถาบันราชภัฏมหาสารคาม, 2544.
- อังฉนา โทบุญ. ระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนอำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มหาสารคาม, 2534.
- อุทัย หิรัญโต. การปกครองท้องถิ่น. กรุงเทพฯ : โอเคชั่นสโตร์, 2523.
- Gundlach, Jams H. and Nelson P.Reaid. "A Scale For the Measurement of Consumer Satisfaction with Social Service," **Journal of Social Research**. 38(20): 37-54 ; April, 1983.
- Maslow, Abraham Harold. **Motivation and Personality**. 2nd ed. New York : Harper and Row, Inc, 1970.
- Millet, John D. **Management in the Public Service**. New York : McGraw-Hill, 1954.
- Morse, Nancy C. **Satisfaction in the White Collar Job**. Michigan : University of Michigan, 1958.
- Vroom, V.H. **Work and Motivation**. New York : John Wiley and Sons, Inc., 1967.
- Yamane, Taro. **Statistic An Introductory Analysis**. 3rd Ed. New York : Harper & Row, 1973.