

บรรณานุกรม

- กองราชกิจจานุเบกษา. ราชกิจจานุเบกษา เล่มที่ 117 ตอนที่ 41 ก. 2543.
การปกครอง. กรม. สำนักทะเบียนกลาง. คู่มือปฏิบัติงานทะเบียนราษฎร. กรุงเทพฯ :
ส่วนท้องถิ่น, 2535.
- _____. สำนักบริหารงานการทะเบียน คู่มือปฏิบัติงานเจ้าหน้าที่งานบัตรประจำตัว
ประชาชน. กรุงเทพฯ : ส่วนท้องถิ่น, 2540.
- กิติมา ปรีดีดิถ. ทฤษฎีการบริหารองค์กร. คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัย
ศรีนครินทรวิโรฒ, 2524.
- กำพล เกียรติปฐมชัย. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักทะเบียนอำเภอ :
ศึกษาเฉพาะกรณีจังหวัดสกลนคร. วิทยานิพนธ์ พ.ม. กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิต
พัฒนบริหารศาสตร์, 2538.
- กุลธน ธนาพงศธร. “ประโยชน์และการบริหาร”, ในสาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัย
สุโขทัยธรรมาธิราช. เอกสารประกอบการสอนชุดวิชาการบริหารงานบุคคล
พิมพ์ครั้งที่ 7. มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, 2530.
- โกวิทช์ พวงงาม. การปกครองส่วนท้องถิ่นไทยหลักการและมติใหม่ในอนาคต. พิมพ์ครั้งที่ 2.
กรุงเทพฯ : วิญญูชน, 2543
- จรูญ น้อยบัวทิพย์. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการ
ฝ่ายปกครอง : ศึกษาเฉพาะกรณี อำเภอตระการพืชผล จังหวัดอุบลราชธานี.
วิทยานิพนธ์ พ.ม. กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2540.
- ชาญชัย ราชโคตร. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักทะเบียนอำเภอ
กระนวน จังหวัดขอนแก่น. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยราชภัฏ
มหาสารคาม, 2544.
- ชिरณี เดชจินดา. ความพึงพอใจของผู้ประกอบการต่อศูนย์บริการกำจัดกากอุตสาหกรรม
แขวงแสมดำ เขตบางขุนเทียน กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. กรุงเทพฯ :
มหาวิทยาลัยมหิดล, 2530.
- เชษฐชัย จิตชัย. การศึกษาความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านทะเบียนราษฎรจาก
สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลโคกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม.
วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, 2547.

- ทิพย์อักษร จันทร์ศิริ. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการงานทะเบียนราษฎร
ในเทศบาลเมืองลพบุรี. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยมหิดล, 2546.
- ธนพร ชุมวรฐายี. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการของสำนักงานสามัญศึกษา
จังหวัด : ศึกษาเฉพาะกรณีจังหวัดอุบลราชธานี. วิทยานิพนธ์ พ.ม. กรุงเทพฯ :
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2539.
- บราลี จินตณสนธิ. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของสำนักทะเบียน : ศึกษา
เฉพาะกรณีเทศบาลตำบลหัวหิน. วิทยานิพนธ์ พ.ม. กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิต
พัฒนบริหารศาสตร์, 2538.
- บุญชม ศรีสะอาด. การวิจัยเบื้องต้น. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น, 2540.
- ประยูร กาญจนกุล. คำบรรยายกฎหมายปกครอง. พิมพ์ครั้งที่ 3 กรุงเทพฯ :
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2535.
- พิภพ อุดม. “การตลาดสำหรับธนาคาร”, วารสารบริหารธุรกิจ. 17(66) : 62-65 ; ตุลาคม-
ธันวาคม, 2537.
- พิทักษ์ ทรุษิม. ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของ
กรุงเทพมหานคร : ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานเขตคันนายาว. วิทยานิพนธ์ พ.ม.
กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2539.
- วรารักษ์ บุตรพรหม. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาล
ตำบลแวง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. มหาสารคาม :
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, 2547.
- วีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์. คุณภาพในงานบริการ. กรุงเทพฯ : บพิธการพิมพ์, 2543.
- วิโรจน์ สัตยศักดิ์สกุล. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจ
ภายหลังปรับโครงสร้างใหม่ : ศึกษากรณีจังหวัดฉะเชิงเทรา. วิทยานิพนธ์ พ.ม.
กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2538.
- ศิริชัย สิริไป๋. ความพึงพอใจของประชาชนผู้มาขอรับบริการในการให้บริการงานของ
เทศบาลเมืองมหาสารคาม ศึกษาเฉพาะกรณี การโยธาสาธารณะ การสาธารณสุขและ
สิ่งแวดล้อม. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม,
2547.

- ศิรินาถ บัวสอน. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบล
จตุรพักตรพิมาน อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม.
มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, 2548.
- ศิริพร ต้นดีพุลวินัย. การพยาบาลยุคโลกาภิวัตน์. กรุงเทพฯ : กองการพยาบาล กระทรวง
สาธารณสุข, 2538.
- สงครามชัย ลีทองดี. การจัดการคุณภาพสาธารณสุข. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัย
มหาสารคาม, 2544.
- สมยศ นาวิการ. การบริหาร. กรุงเทพฯ : ดวงกมล, 2522.
- สำนักงานเลขาธิการกรมการปกครอง, กระทรวงมหาดไทย. บันทึกนักปกครอง. กรุงเทพฯ :
โรงพิมพ์ดี.แอล.เอส, 2543.
- สำเริง จันสุวรรณ และสุวรรณ บัวทวน. สถิติสำหรับการวิจัยทางสังคมศาสตร์. ภาควิชา
สังคมวิทยาและมนุษยวิทยา คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัย
ขอนแก่น, 2536.
- สุชาดา รังสีนันท์. “จะปรับปรุงคุณภาพการให้บริการได้อย่างไร”. วารสารข้าราชการ, 2539.
สุโขทัยธรรมาราช, มหาวิทยาลัย. เจตคติและความพึงพอใจในการบริการ. กรุงเทพฯ :
ชวนพิมพ์, 2539.
- สุทธิ ปั้นมา. ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารกสิกรไทย สาขาภาพสินธุ์.
วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒมหาสารคาม, 2535.
- สุเทพ สุขสว่าง. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูในโรงเรียนขยายโอกาสทางการศึกษา.
วิทยานิพนธ์ ศษ.ม. ขอนแก่น : มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 2538.
- อมร รักษาศักดิ์. บทบาทจากผู้บังคับบัญชาในการส่งเสริมประสิทธิภาพของข้าราชการ.
วารสารรัฐประศาสนศาสตร์ ฉบับพิเศษ (เมษายน 2522), สถาบันบัณฑิตพัฒนา
บริหารศาสตร์, 2522.
- อุ้นเรือน มงคลชัย. การพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการงานการภาริการงานบุคคลของ
เจ้าหน้าที่บุคคลในมหาวิทยาลัยขอนแก่น. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. ขอนแก่น :
มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 2540.
- เอกชัย กี่สุขพันธ์. การบริหารทักษะและการปฏิบัติ. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ : สุขภาพใจ,
2538.

- Berry, Leonard L. & Parasuraman, A. **Marketint Service : Competing Through Quality**. New York : The Free Press, 1991.
- Bouman, James S. and David L. Jr. Noman . “Attitudes Toward the Public Service : A Survey of University Students,” **Public personnal Management**. 113-121 ; March – April, 1975.
- Fitzgerald, Michael R., Durant RF. **Citizen Evaluation and Urban Management : Service Delivery in and Era of Protest Public Administration Review**. 1980.
- Good, Carter. **Dictionary of Education**. 3rd ed. New York : McGraw-Hill, 1973.
- Maslow’s A.H. **Motivation and Personality**. New York : Harper and Brother, 1954.
- Millet, John D. **Management in the Public Service**. New York : McGraw-Hill, 1954.
- Osuke, sebastian M. Nzadibenma. “job satisfaction and job Dissatisfaction of Full them Faculty Members in Public Institutions of Higher Education In South Dagota,” **Dissertation Abstracts International**, 53 (12) ; 4169-A : June, 1991.
- Vroom, Victor H. **Work and Motivation**. New York : John Wiley and Sons, 1964.
- Wolman, Benjamin B. **Dictionary of Behavioral Science**. Van Nostrand : Reinheld Company, 1973.
- Yamane, Taro. **Statistic’ An Introductory Analysis**. 3rd ed. New York : Harper and Row, Publishers, Inc., 1973.