

บรรณานุกรม

- คำพล เกียรติปฐมวัย. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักทะเบียนอำเภอ:
ศึกษากรณีจังหวัดสกลนคร. ปรินูญานิพนธ์ ศศ.ม. กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิต
พัฒนบริหารศาสตร์, 2538.
- กุลธน ธนาพงศธร. การบริหารรัฐกิจเปรียบเทียบ. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช, 2542.
- เกริกฤทธิ์ ฉายศิริกุล. บทบาทตุลาการไทยต่อการค้าโลก. กรุงเทพฯ: จุลสารสุลตากร 13
ฉบับที่ 8 สิงหาคม 2548.
- คณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, สำนักงาน. แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม
แห่งชาติฉบับที่ 8 พ.ศ. 2540- พ.ศ. 2544. กรุงเทพฯ: พัฒนาหลักสูตร, 2540.
- คณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, สำนักงาน. แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม
แห่งชาติฉบับที่ 9 พ.ศ. 2545- พ.ศ. 2549. กรุงเทพฯ: พัฒนาหลักสูตร, 2545.
- จินตนา ประยูรพันธ์. การเรียนการสอนทางพยาบาลศาสตร์. กรุงเทพฯ: ภาควิชาพยาบาล
ศึกษาคณะครุศาสตร์ กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2527.
- ชัยรัตน์ มาประณีต. จังหวัดกาฬสินธุ์ปลอดยาเสพติด. กาฬสินธุ์: จังหวัดกาฬสินธุ์, 2545.
- ชาญชัย ราชโคตร. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักงานทะเบียน
อำเภอกระนวน จังหวัดขอนแก่น. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. มหาสารคาม: สถาบันราชภัฏ
มหาสารคาม, 2544.
- ด้านสุลตากรหนองคาย. รายงานประจำปี 2548. หนองคาย: ด้านสุลตากรหนองคาย, 2548.
- ดำรงราชานุภาพ, สถาบัน. คู่มือการแก้ไขปัญหาคความขัดแย้ง. กรุงเทพฯ: สถาบัน
ดำรงราชานุภาพ, 2540.
- เทพศักดิ์ บุญยรัตพันธ์. การบริการสาธารณะ. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช, 2540.
- ธงชัย สันติวงษ์. การบริการทรัพยากรมนุษย์. กรุงเทพฯ: ประชุมช่าง, 2546.
- ธนพร ชุมวรฐายี. การเขียนรายงานเชิงประเมินตนเองของสถานศึกษา. กรุงเทพฯ: บั๊ค พอยต์,
2545.
- บุญชม ศรีสะอาด. การวิจัยเบื้องต้น. พิมพ์ครั้งที่ 5 กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น, 2543.
- ปฐม มณีโรจน์. ทฤษฎีและแนวความคิดในการพัฒนาการบริหาร. กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิต
พัฒนบริหารศาสตร์, 2540.

- ประยูร กาญจนกุล. คำบรรยายกฎหมายปกครอง. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2538.
- ปรัชัย เปี่ยมสมบูรณ์ ร.ต.อ. ความพึงพอใจของประชาชนในกรุงเทพมหานครต่อกระบวนการ
ยุติธรรม : การวิจัยสำรวจปัจจัยและผลกระทบระดับยูนิแวก์และระดับมัลติแวก์.
กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2531.
- พัทธกร ศาสนะสุพันธ์, ร.ต.อ. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของ
เจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม.
มหาสารคาม : สถาบันราชภัฏมหาสารคาม, 2547.
- พิน คงพล. ความพึงพอใจที่มีต่อบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของคณะกรรมการ
การประถมศึกษาใน 14 จังหวัดภาคใต้. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. สงขลา:
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒสงขลา, 2529.
- พิภพ อุดม. “การตลาดสำหรับธนาคาร,” วารสารบริหารธุรกิจ. 17(66): 62-65; ตุลาคม-
ธันวาคม 2537.
- มณีวรรณ ดันไทย. พฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองควบคุมยา สำนักงาน
คณะกรรมการอาหารต่อประชาชนผู้มาติดต่อ. วิทยานิพนธ์ ร.ม. กรุงเทพฯ :
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2533.
- รัตนา สวาสดิพันธ์. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการครูในวิทยาลัยอาชีวศึกษา
เขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ. วิทยานิพนธ์ พ.ม. กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิต
พัฒนบริหารศาสตร์, 2535.
- ราชบัณฑิตยสถาน. พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525. พิมพ์ครั้งที่ 5.
กรุงเทพฯ : อักษรเจริญทัศน์, 2538.
- เรืองบุญ สิทธิรังศรี. ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานบัตรประจำตัวประชาชน อำเภอเมือง
มหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม.มหาสารคาม:
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒมหาสารคาม, 2535.
- วราวุฒิ กลิ่นบุบผา. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการนำระบบคอมพิวเตอร์มาใช้ในพิธีการ
ศุลกากร ณ ส่วนพิธีการและประเมินอากร สำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบัง
กรมศุลกากร. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม.กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต, 2548.
- วัลลภา ชายหาด. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะด้านรักษาความสะอาด
ของกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ ร.ม.กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2532.

- วิบูลย์ วงศ์ก่อม, ร.ต.อ. ความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลเมืองมหาสารคามต่อการ
ป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมตำรวจ. ปรินูญานิพนธ์ ศศ.ม. มหาสารคาม :
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒมหาสารคาม, 2535.
- วิศาล วุฒิสักดิ์ศิลป์. แนวทางพัฒนาการให้บริการศุลกากร ตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมือง
และสังคมที่ดี : กรณีศึกษา สำนักงานศุลกากรท่าอากาศยานกรุงเทพ. วิทยานิพนธ์
ร.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2545.
- ศิริพร ตันติพลวินัย. การพยาบาลยุคโลกาภิวัตน์. กรุงเทพฯ: กองการพยาบาล กระทรวง
สาธารณสุข, 2538.
- ศุลกากร, กรม. คู่มือสิทธิประโยชน์ทางศุลกากรสำหรับผู้ส่งออก. กรุงเทพฯ : กรมศุลกากร,
2545.
- ศุลกากร, กรม . รายงานประจำปี 2548. กรุงเทพฯ: กรมศุลกากร, 2548.
- สมเกียรติ สมพงษ์, พ.ต.ต. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการป้องกันและปราบปราม
อาชญากรรมในเขตรับผิดชอบของสถานีตำรวจภูธรกิ่งอำเภอหนองสูง จังหวัด
มุกดาหาร. ปรินูญานิพนธ์ ศศ.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
มหาสารคาม, 2536.
- สมพงษ์ เกษมสิน . การบริการ. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช, 2546.
- สมยศ นาวิการ. การบริหาร. กรุงเทพฯ : ดวงกมล, 2526.
- สันทนา เข็มเจตจรูญ. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในโรงพยาบาลสมิติเวชศรีราชา.
ภาคินพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต พ.ม. กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์,
2539.
- สาโรช ไชยสมบัติ. ความพึงพอใจในการทำงานของครูอาจารย์ในโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัด
กรมสามัญศึกษาจังหวัดร้อยเอ็ด. ปรินูญานิพนธ์ ศศ.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัย
ศรีนครินทรวิโรฒมหาสารคาม, 2534.
- สำนักนโยบายและแผนกรุงเทพมหานคร. สรุปสาระสำคัญ แผนพัฒนากรุงเทพมหานคร
ฉบับที่ 5. กรุงเทพฯ : สำนักงานนโยบายและแผนกรุงเทพมหานคร, 2540.
- สุรศักดิ์ นาดิวิล, พ.ต.ท. ความพึงพอใจของผู้ใช้ยานพาหนะต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่
ตำรวจจราจรสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม.
มหาสารคาม : สถาบันราชภัฏมหาสารคาม, 2544.

- อมร รักษาศักดิ์. ประชาธิปไตย : อุดมการณ์ หลักการ และแบบอย่างการปกครองหลายประเทศ.
กรุงเทพฯ : มปท., 2539.
- อัจฉรา โทบุญ. ระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการงานทะเบียนราษฎรสำนักทะเบียน
อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม. ปรินฤณนิพนธ์ ศศ.ม. มหาสารคาม :
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒมหาสารคาม, 2534.
- Bouman, James S. And Daved L. Jr, Norman. "Attitudes Toward the Public Service: A
Survey of Universtiy Students," **Public Personel Management.** 113-121;
March- April 1975.
- Brian, Stipak. "Citizen Satisfaction with Urban Serveces: Potential Misuse as a performance
Indicatila." **Public Administration Review.** 20 (36) : 46-52; January Febuary,
1979. **Cooperative.** Beirut. Lebanon: Faculty of Agricultural Science, American
University of Beirut,1970 (Publication No. 48)
- Cormic. C.A. **Leadership.** New York : Harmonds Worth, 1947.
- D'Eia, Partrick M. "The Determinants of Job Sa Delivery and Era of Protest," **Public
Administration Review.** 6(10) : 585-594 November-December, 1980.
- Good, Carter V. **Dictionary of Education.** 3rd Ed. New York : Mc Graw- Hill, 1973.
- Gundlach, Jams H. and Nelson P. Reaid. " A Scale For the Measurement of ConuMer
Satisfaciton with Social Service, " **Jourana of Social Research.** 38 (20): 37-54 ;
April, 1983.
- Maslow, Abraham H. **Motivation and Personality.** New York : Harper and Row, 1970
- Millet, John D. **Management in Public Serveces:** New York : McGraw-Hill, 1954.
- Morse, N.C. **Satisfaction in the White Collar Job.** Mchigan : University of Michigan
Press, 1955 New York : John Wiley & Sons, 1959.
- Vroom, V. H. **Work and Motivation.** New York : John Wiley and Sons, Inc., 1964.
- Vroom, **Work and Motivation.** New York : Mc grow-Hill, 1964.
- Yamane, Taro. **Statistic An Introductory Analysis.** 3rd Ed. New York : Harper & Row,
1973.