

บรรณานุกรม

- กุลชน ธนาพงศกร. ประโยชน์และการบริการ. พิมพ์ครั้งที่ 7. นนทบุรี : สำนักพิมพ์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2530.
- ก้าน กลิ่งทะเล. คุณภาพบริการเยี่ยมบ้านตามความคาดหวังของผู้รับบริการศูนย์สุขภาพชุมชนโคกกรวด อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา. การศึกษาปัญหาพิเศษ วท.บ. : ขอนแก่น : มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 2546. ถ่ายเอกสาร.
- แก้วสรร อติโพธิ. รวมกฎหมายปกครอง. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : ประกายพริก, 2523.
- โกวิทช์ พวงงาม. การปกครองท้องถิ่นไทยหลักการและมติใหม่ในอนาคต. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : วิญญูชน, 2543.
- ชวงส์ ฉายาบุตร. การปกครองท้องถิ่นไทย. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ : พิมพ์ศรีนังเซ็นเตอร์, 2529
- โชติช่วง ภิรมย์. ความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการสินเชื่อของธนาคารอาคารสงเคราะห์. กรุงเทพฯ : ภาคนิพนธ์ พ.ม. กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2538. ถ่ายเอกสาร.
- ดำรงราชานุภาพ, สถาบัน. รายงานการวิจัยเรื่องปัญหาการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบล. กรุงเทพฯ : กรมการปกครอง, 2539.
- เทพศักดิ์ บุญรัตพันธ์. ปัจจัยที่ส่งผลต่อการสร้างประสิทธิภาพของการนำนโยบายการให้บริการแก่ประชาชนนำไปปฏิบัติ : กรณีศึกษาสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร. ปริญญานิพนธ์ พ.ด. กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2526. ถ่ายเอกสาร.
- บุญชม ศรีสะอาด. การวิจัยเบื้องต้น. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น, 2543.
- บึงกาฬ, เทศบาล. วารสารเทศบาลตำบลบึงกาฬ. หนองคาย : เทศบาลตำบลบึงกาฬ, 2549.
- ประยูร กาญจนกุล. คำบรรยายกฎหมายปกครอง. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2535.
- ประมวล รุจน์เสรี. ทศนคติของประชาชนที่มีต่อเทศบาลกรุงเทพฯ. วิทยานิพนธ์ ร.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2528. ถ่ายเอกสาร.

- ประหยัด ยาคะนอง. ทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของหน่วยงาน
ปกครองส่วนท้องถิ่น : ศึกษาเฉพาะกรณีเทศบาลและเชิงเทรา. วิทยานิพนธ์ ร.ม.
กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2523. ถ่ายเอกสาร.
- ประหยัด หงษ์ทองคำ. การปกครองท้องถิ่นไทย. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช, 2523.
- พิน กงพล. ความพึงพอใจที่มีต่อบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของคณะกรรมการ
การประถมศึกษาจังหวัด ใน 14 จังหวัดภาคใต้. ปรินญาณิพนธ์ กศ.ม. สงขลา :
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ สงขลา, 2529. ถ่ายเอกสาร.
- มณีวรรณ ดั้นไทย. พฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองควบคุมยา สำนักงาน
คณะกรรมการอาหารและยาต่อประชาชนผู้มาติดต่อ. วิทยานิพนธ์ ร.ม.
กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2533. ถ่ายเอกสาร.
- เลิศสิน จิ่งจรัสทรัพย์. ความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการสาธารณสุขภิบาลอำเภอ
หนองเรือ จังหวัดขอนแก่น. ปรินญาณิพนธ์ ศศ.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัย
ศรีนครินทรวิโรฒ มหาสารคาม, 2535. ถ่ายเอกสาร.
- วิจิต โภธาราม. การศึกษาการดำเนินงานของเทศบาลตำบลในเขตจังหวัดร้อยเอ็ด.
การศึกษาค้นคว้าอิสระ รป.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2547.
ถ่ายเอกสาร.
- วิฑูรย์ สิมะโชคคี. คุณภาพคือความอยู่รอด. กรุงเทพฯ : ดวงกมล, 2541.
- วีระพงษ์ เฉลิมจิรรัตน์. คุณภาพในงานบริการ. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : ประชาชน, 2544.
- วัลลภา ชახาค. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะด้านรักษาความสะอาด
ของกรุงเทพมหานคร. ปรินญาณิพนธ์ ร.ม. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย,
2532. ถ่ายเอกสาร.
- สมชัย เลิศทิววงศ์. ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการทำความสะอาดของบริษัท
พี.ซี. เอ็นเตอร์ไพรส์ จำกัด. การศึกษาด้วยตนเอง บธ.ม. กรุงเทพฯ :
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2544. ถ่ายเอกสาร.
- สุริยะ วิริยะสวัสดิ์. พฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่องค์การราชการกับปัจจัย
สภาพแวดล้อมในเขตเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์. วิทยานิพนธ์ ร.ม. กรุงเทพฯ :
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2530. ถ่ายเอกสาร.
- สุทธิ ปั้นมา. ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารกสิกรไทย สาขากาฬสินธุ์.
ปรินญาณิพนธ์ กศ.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มหาสารคาม,
2535. ถ่ายเอกสาร.

- สุโขทัยธรรมมาธิราช, มหาวิทยาลัย. เจตคติและความพึงพอใจในการบริหาร. กรุงเทพฯ :
ชวนพิมพ์, 2539.
- สาโรช ไชยสมบัติ. ความพึงพอใจในการทำงานของครูอาจารย์โรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัด
กรมสามัญศึกษา จังหวัดร้อยเอ็ด. ปรินญาณิพนธ์ กศ.ม. มหาสารคาม, 2543.
ถ่ายเอกสาร.
- ศิริชัย ศิริไปล์. ความพึงพอใจของประชาชนผู้มาขอรับบริการในการให้บริการของเทศบาล
เมืองมหาสารคาม ศึกษาเฉพาะกรณี การโยธาสาธารณะ การสาธารณสุขและ
สิ่งแวดล้อม วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม,
2547. ถ่ายเอกสาร.
- ศิรินารด บัวสอน. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาล
ตำบลจตุรพักตรพิมาน อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด. วิทยานิพนธ์
ศศ.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, 2548. ถ่ายเอกสาร.
- ศิริพร ดันดิพลวินัย. การพยาบาลยุคโลกาภิวัตน์. กรุงเทพฯ : กองพยาบาล กระทรวงสาธารณสุข,
2538.
- อมร รักษาศักดิ์. "บทบาทของผู้บังคับบัญชาในการส่งเสริมประสิทธิภาพ," รัฐประศาสนศาสตร์.
6(20) : 32 ; มิถุนายน, 2522.
- อ้อยทิพย์ กองสมบัติ. ความพึงพอใจของลูกค้าในการรับบริการของธนาคารกรุงไทยจำกัด
(มหาชน) สาขาเดินทาง และสาขามุกดาหาร. ภาคนิพนธ์ พ.ม. กรุงเทพฯ :
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2538. ถ่ายเอกสาร.
- Bouman. James S. And David L. Jr, Norman. "Attitudes Toward the Public Service :
A Survey of University Students," **Public Personel Management.**
3(9) : 113-121 ; ; March – April, 1975.
- Brian. Stipak. "Citizen Satisfaction with Urban Services : Potential Misuse as a performance
Indicatial. "**Public Administration Review.** 20(36) : 46-52 : January – February,
1979.
- Davis. Kaith. **Human Relation at Work : The Dynamic of Organization Behavior.**
New York : McGraw-Hill, 1967.
- Donabedian. A the definition of quality and Approaches to Its Measurement Michigan :
Health Administration Press. Michigan : Michigan Press, 1980.

Gundlach, Jams H. and Nelson P.Reaid. "A Scale For the Measurement of Consumer Satisfaction with Social Service," **Journal of Social Research.** 38(20) : 37-50 ; April, 1983.

Maslow, Abraham Harold. **Motivation and Pertsonality.** 2nd ed. New York : Harper and Row, 1968.

Morse Nacy. **Satisfaction in the White Collar Job Michigan : University.** Michigan Press, 1958.

Wolman. Thomas E. **Education and Organizational Leadership in Elemantary Schools.** New jersry : Prentice-Hall, 1973.

Yamane Taro. **Statistics and Introductoly Analysis.** 3rd ed. New York : Harper & Row. 1973.



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY