

บรรณานุกรม

- กิตติพัฒน์ อินทนิโลดม. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่
ผู้ปฏิบัติงานด้านการทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน : ศึกษาเฉพาะกรณี
ของสำนักเขตคลองเตย. วิทยานิพนธ์ ร.ป.ม. ชลบุรี : มหาวิทยาลัยบูรพา, 2544.
- คณะกรรมการวิสามัญพิจารณาศึกษาปรับปรุงโครงสร้างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
สภาพผู้แทนราษฎร. ปรับปรุงโครงสร้างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. กรุงเทพฯ :
สำนักงานเลขาธิการสภาพผู้แทนราษฎร, 2546.
- จรูญ สุภาพ. หลักสูตรศาสตร์. กรุงเทพมหานคร : ไทยวัฒนาพานิช, 2528.
- จิระศักดิ์ เสงวิจิตร. ความพึงพอใจของผู้ใช้น้ำประปาต่อการให้บริการของสำนักงานประปา
เชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์ บธ.ม. เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่,
2543.
- ชาญชัย ราชโคตร. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักงานทะเบียน
อำเภอกระนวน จังหวัดขอนแก่น. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. มหาสารคาม : สถาบัน
ราชภัฏมหาสารคาม, 2544.
- เชษฐชัย จัดชัย. การศึกษาความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านงานทะเบียนราษฎรจาก
สำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลโคกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัด
มหาสารคาม. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม,
2547.
- दनัย เทียนพุด. ความเป็นเลิศด้านการบริการ. กรุงเทพฯ : วัฒนาพานิช, 2543.
- ตำบลหนองแสง, เทศบาล. การปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลหนองแสง. มหาสารคาม :
เทศบาลตำบลหนองแสง, 2548.
- . การปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลหนองแสง. มหาสารคาม : เทศบาลตำบล
หนองแสง, 2549.
- ท้องถิ่นจังหวัดมหาสารคาม, สำนักงาน. แผนพัฒนาและยกระดับตลาดสด.
มหาสารคาม : สำนักงานท้องถิ่นจังหวัดมหาสารคาม, 2548.
- ทวี พันธวุฒิสถิฐ. การปกครองท้องถิ่นไทย. มหาสารคาม : วิทยาลัยครูมหาสารคาม, 2539.
- บุญชม ศรีสะอาด. การวิจัยเบื้องต้น. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น, 2543.

- ประทาน คงฤทธิศึกษากร. การปกครองท้องถิ่น. กรุงเทพฯ : พีระพัฒนา, 2526.
- ประสงค์ กาญจนกุล. การปกครองไทย. กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์, 2520.
- ประหยัด หงส์ทองคำ. การปกครองท้องถิ่น. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช, 2525.
- . การพัฒนาทางการเมืองโดยกระบวนการปกครองท้องถิ่น. กรุงเทพฯ : เจ้าพระยา
การพิมพ์, 2529.
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. จิตวิทยาการบริหารบุคคล. กรุงเทพฯ : ศูนย์สื่อเสริมกรุงเทพ,
2545.
- พรชัย เทพปัญญาและคณะ. การปกครองท้องถิ่นเปรียบเทียบ. กรุงเทพฯ : คุณพินอักษรกิจ,
2527.
- พัทธกร ศาสนะสุทินธ์. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ
สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. มหาสารคาม :
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, 2547.
- พิภพ อุดม. การตลาดสำหรับธนาคาร. วารสารบริหารธุรกิจ. 17(66) : 62-65. ตุลาคม-
ธันวาคม, 2537.
- วราพรรณ สันต์สนะโชค. ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารทหารไทย
จำกัด (มหาชน) : ศึกษาเฉพาะกรณี สาขาพญาไท กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์
ศศ.ม. กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2540.
- มณีวรรณ ต้นไทย. พฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่ควบคุมยา สำนักงานคณะกรรมการ
อาหารและยาต่อประชาชนผู้มาติดต่อ. วิทยานิพนธ์ ร.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัย
ธรรมศาสตร์, 2533.
- ลิขิต ชีรเวทิน. การพัฒนาการเมืองไทย. กรุงเทพฯ : แพร่พิทยา, 2519.
- เลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร, สำนักงาน. หนังสือที่ระลึกในการที่รัฐสภาได้รับพระราชทานผ้า
พระภีณไปถวายพระภิกษุที่จำพรรษา ณ วัดราชนัคดารามวรวิหาร กรุงเทพมหานคร
วันที่ 12 พฤศจิกายน พ.ศ.2536. กรุงเทพฯ : สำนักงาน, 2536.
- วราพรรณ สันต์สนะโชค. ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารทหารไทย
จำกัด (มหาชน) ศึกษาเฉพาะกรณีสาขาพญาไท กรุงเทพมหานคร. ภาคนิพนธ์
พ.ม. กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2540.

- วราภรณ์ บุตรพรหม. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาล
ตำบลแวง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. มหาสารคาม :
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, 2547.
- วิฑูรย์ สิมะ โชคดี. 7 เครื่องมือสู่คุณภาพยุคใหม่. กรุงเทพฯ : สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี
(ไทย-ญี่ปุ่น), 2541.
- วีระพงษ์ เถลิงจิระรัตน์. คุณภาพในงานบริการ. กรุงเทพฯ : บพิธการพิมพ์, 2543.
- ศิริชัย ศิริไปล์. ความพึงพอใจของประชาชนผู้มาขอรับบริการในการให้บริการของเทศบาล
เมืองมหาสารคาม. ศึกษาเฉพาะกรณีการสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม. วิทยานิพนธ์
ศศ.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, 2547.
- ศิริพร ดันติพิบูลวินัย. การพยาบาลยุคโลกาภิวัตน์. กรุงเทพฯ : กองการพยาบาล
กระทรวงสาธารณสุข, 2538.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. พฤติกรรมองค์กร. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์วิสิทธิ์พัฒนา, 2541.
- สงครามชัย ลีทองดี. การจัดการคุณภาพในงานสาธารณสุข. มหาสารคาม : โครงการ
หลักสูตรสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2544.
- สมชัย เลิศทิววงศ์. ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการทำความสะอาดของบริษัท พี.ซี.
เอ็นเตอร์ไพรส์ จำกัด. การศึกษาค้นคว้าอิสระ บช.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัย
เกษตรศาสตร์, 2544.
- สมพงศ์ เกษมสิน. การปกครองไทย. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช, 2518.
- สมบูรณ์ สุขสำราญ. การบริหารงานของเทศบาลนครธนบุรี. วิทยานิพนธ์ ร.ม. กรุงเทพฯ :
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2521.
- สุรัชย์ รัชตประทาน. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัด
เชียงใหม่ สาขาสารภี. การศึกษาค้นคว้าอิสระ รศ.ม. เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัย
เชียงใหม่, 2546.
- สุรศักดิ์ นาถวิไล. ความพึงพอใจของผู้ใช้ยานพาหนะต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ
สถานีตำรวจภูธร อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม.
มหาสารคาม : สถาบันราชภัฏมหาสารคาม, 2546.
- เสาวณีย์ ฤทธิรุ่ง. ความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ ครู
กาฬสินธุ์จำกัด อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์. รายงานการศึกษาปัญหาพิเศษ บช.ม.
มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2545.

- อภิชัย พรหมพิทักษ์กุล. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการมาใช้บริการและการจัด
สภาพแวดล้อม การทำงานของที่ว่า การอำเภอที่มีการรื้อปรับระบบ และที่ไม่มีการรื้อ
ปรับระบบ. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2540.
- อมร อ่อนรัชชา. แรงจูงใจการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลตำบลในเขตจังหวัดกาฬสินธุ์.
วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. มหาสารคาม : สถาบันราชภัฏมหาสารคาม, 2546.
- อรนภา มุ่งโนนบ่อ. ความพึงพอใจของคณะกรรมการชุมชนต่อการให้บริการของเทศบาล
ตำบลโคกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม.
มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, 2548.
- อุทุมพร ปาลกะวงศ์ ณ อยุธยา. ความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการงานทะเบียน
ราษฎรเทศบาลเมืองศรีราชา จังหวัดชลบุรี. ภาคนิพนธ์ ปร.ม. ชลบุรี : มหาวิทยาลัย
บูรพา, 2542.
- อัจฉนา โทบุญ. ระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการงานทะเบียนราษฎร สำนักงาน
ทะเบียน อำเภอเมือง มหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม. ปริญญานิพนธ์ ศศ.ม.
มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มหาสารคาม, 2534.
- 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.