

## บรรณานุกรม

- กองราชกิจจานุเบกษา. ราชกิจจานุเบกษา. เล่มที่ 108 ตอนที่ 55. 2540.  
\_\_\_\_\_. ราชกิจจานุเบกษา. เล่มที่ 116 ตอนที่ 156. 2542.
- การปกครอง, กรม. กฎหมายและระเบียบเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเทศบาลและเมืองพัทยา  
ประจำปี พ.ศ. 2542-2543. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ส่วนท้องถิ่น, ม.ม.ป.
- \_\_\_\_\_. นายอำเภอ ภาพพจน์ พฤติกรรม ศักยภาพและทัศนคติที่พึงประสงค์ของ  
ประชาชนและกรมการปกครอง. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ส่วนท้องถิ่น, 2532.
- แก้วสรร อติโพธิ์. รวมกฎหมายปกครอง. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : ประกายพฤษ, 2538.
- จูไรพร จินตกานนท์. การสร้างแบบวัดทัศนคติ. กรุงเทพฯ : บริษัทสำนักพิมพ์  
เฉลา การค้า. ความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อการบริหารของการไฟฟ้านครหลวง  
: ศึกษากรณีการไฟฟ้านครหลวงเขตคลองเตย. ภาคนิพนธ์. กรุงเทพฯ :  
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2540. ถ่ายเอกสาร.
- ชัยยุทธ รัตนปทุมวรรณ. การพัฒนาการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนา  
องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.). วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. ขอนแก่น :  
มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 2544. ถ่ายเอกสาร.
- ชัยรัตน์ พัฒนเจริญ. การกระจายอำนาจการบริหารงานสาธารณสุขมูลฐานสู่องค์การบริหาร  
ส่วนตำบล. กรุงเทพฯ : เอ็มการพิมพ์, 2540.
- ชาชีวัฒน์ ศรีแก้ว และคณะ. พระราชบัญญัติเทศบาลและเมืองพัทยา. กรุงเทพฯ :  
พัฒนาศึกษา, 2543.
- ชาญชัย ราชโคตร. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักงานทะเบียน  
อำเภอกระนวนจังหวัดขอนแก่น. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. มหาสารคาม : สถาบัน  
ราชภัฏมหาสารคาม, 2544. ถ่ายเอกสาร.
- ชาติชาย สุทธาเวศ. ทัศนคติของข้าราชการวิทยาศาสตร์การแพทย์ต่อการปรับเปลี่ยนเป็นองค์กร  
มหาชน. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต ศศ. ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์,  
2542. ถ่ายเอกสาร.

- จิตพงษ์ เปลี่นขำ. ความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการของเทศบาลเมืองมหาสารคาม  
จังหวัดมหาสารคาม. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัย  
ศรีนครินทรวิโรฒมหาสารคาม, 2539. ถ่ายเอกสาร.
- ชูวงษ์ ฉายะบุตร. การปกครองท้องถิ่นไทย. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ส่วนท้องถิ่น, 2539.
- ดำรงราชานุภาพ, สถาบัน. กฎหมายระเบียบเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเทศบาล. กรุงเทพฯ :  
บริษัท บพิตรการพิมพ์ จำกัด, 2540.
- ตระกูล มีชัย. สังคมวิทยา. กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์, 2546.
- ตำบลศรีพนา, เทศบาล. แผนพัฒนาเทศบาลตำบลศรีพนา. เซกา : เทศบาลตำบลศรีพนา  
อำเภอเซกา จังหวัดหนองคาย. 2548.
- เทพศักดิ์ บุญยรัตนพันธุ์. ปัจจัยที่ส่งผลต่อการสร้างประสิทธิผลของการนำนโยบาย  
การให้บริการแก่ประชาชน ไปปฏิบัติ กรณีศึกษาสำนักงานกรุงเทพมหานคร.  
วิทยานิพนธ์ ศษ.ม. กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2536.  
ถ่ายเอกสาร.
- ธงชัย สันติวงษ์. พฤติกรรมองค์การ. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช, 2540.
- ธีรศักดิ์ บันทุปลา. ความคิดเห็นต่อหลักสูตรการศึกษาพอใจเรียนสายสามัญระดับมัธยมศึกษา  
ตอนปลาย พ.ศ. 2530 ของนักศึกษาศูนย์บริการการศึกษานอกโรงเรียนอำเภอเมือง  
จังหวัดอุดรธานี. วิทยานิพนธ์ กศ. ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.  
2541. ถ่ายเอกสาร.
- บุหงา สุวรรณชัยรบ. ความคิดเห็นของประชาชนอำเภอสมเด็จจังหวัดกาฬสินธุ์ต่อการ  
ปรับปรุงวิธีสรรหากำนัน ผู้ใหญ่บ้าน. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. มหาวิทยาลัยราชภัฏ  
มหาสารคาม. มหาสารคาม, 2549. ถ่ายเอกสาร.
- ประภาเพ็ญ สุวรรณ. ทศนคติ : การจัดการเปลี่ยนแปลงและพฤติกรรมอนามัย. พิมพ์ครั้งที่ 2.  
กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์, 2526.
- \_\_\_\_\_. พฤติกรรมศาสตร์. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยมหิดล, 2520.
- ประมวล รุจนเสรี. ทศนคติของประชาชนที่มีต่อเทศบาลกรุงเทพฯ. วิทยานิพนธ์ ร.ม.  
กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2528. ถ่ายเอกสาร.
- ประสาธ หลักศิลา. สังคมวิทยา. กรุงเทพฯ : อักษรเจริญ, 2529
- ประหัด หงษ์ทองคำ และพรศักดิ์ ผ่องแผ้ว. การปกครองท้องถิ่นไทย. กรุงเทพฯ :  
ไทยวัฒนาพานิช, 2529.

- ปิยะนุช เงินคล้าย. แนวคิดการบริหาร. กรุงเทพฯ : อักษรเจริญ, 2546.
- พงษ์พัฒน์ วีระกุล. ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการด้านเงินฝากของธนาคาร  
เพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ศึกษาเฉพาะกรณี สาขาเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด.  
ภาคินิพนธ์. กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2541. ถ่ายเอกสาร.
- พงษ์ไพบูลย์ ศิลาวทย์. ความคิดเห็นของประชาชนในเมืองต่อสวนสาธารณะศึกษาเฉพาะกรณี  
ผู้มาใช้สวนสาธารณะในกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ ศษ.บ. กรุงเทพฯ :  
มหาวิทยาลัยมหิดล, 2528. ถ่ายเอกสาร
- พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525 พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพฯ : อักษรเจริญ ทัศน์,  
2542.
- พนารัตน์ พ่วงบุญปลูก. ความคิดเห็นของประชาชนต่อการจัดการขยะมูลฝอยในเขตเทศบาล  
ตำบลแสนสุข อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี. วิทยานิพนธ์ ศต.ม. กรุงเทพฯ :  
บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยมหิดล, 2542. ถ่ายเอกสาร.
- พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496. แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 11) พ.ศ. 2543.
- พัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, คณะกรรมการ. แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ.  
ฉบับที่ 9 พ.ศ. 2545- 2549. กรุงเทพฯ : สำนักงานพิมพ์พัฒนาหลักสูตร, 2545.
- พิชณี วรกวิน. จิตวิทยาสังคม. กรุงเทพฯ : อักษรเจริญ, 2526.
- พิน คงพูน. ความพึงพอใจที่มีต่อบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของคณะกรรมการ  
การประถมศึกษาจังหวัดใน 14 จังหวัดภาคใต้. ปรินญาณีพนธ์ กศ.ม. สงขลา :  
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ สงขลา, 2529. ถ่ายเอกสาร.
- พิภพ อุดม. "การตลาดสำหรับธนาคาร," บริหารธุรกิจ. 17(66) : 62-65; ตุลาคม-ธันวาคม  
2537.
- ภูริวัฒน์ ชิดทรงสวัสดิ์. การจัดการบริการสาธารณะของสุขาภิบาลเวงอำเภอโพธารอง จังหวัด  
ร้อยเอ็ด. ปรินญาณีพนธ์ ศศ.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2540.
- มณีวรรณ ต้นไทย. พฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองควบคุมยา สำนักงาน  
คณะกรรมการอาหารและยาต่อประชาชนผู้มาติดต่อ. วิทยานิพนธ์ ร.ม. กรุงเทพฯ :  
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2533. ถ่ายเอกสาร.
- รัตนา สวาสดิพันธ์. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการครูในวิทยาลัยอาชีวศึกษา  
เขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ. ภาคินิพนธ์ ศศ.ม. กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิต  
พัฒนบริหารศาสตร์, 2539. ถ่ายเอกสาร.

- เรืองเวทย์ แสงรัตนา. ความคิดเห็นและความสนใจนักเรียนเตรียมทหารกับอัตราการเพิ่มประชากรของประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ ศษ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยมหิดล, 2534. ถ่ายเอกสาร
- เรืองบุญ ศิริรังศรี. ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานบัตรประชาชนอำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มหาสารคาม, 2535. ถ่ายเอกสาร.
- ราชบัณฑิตสถาน. พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตสถาน พ.ศ. 2525. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ : อักษรเจริญทัศน์, 2538.
- ลัทธิกาล ศรีวะรมย์. พฤติกรรมองค์กร. กรุงเทพฯ : ธีระฟิล์มและไซเท็กซ์, 2541.
- เลิศสิน จิงจรัสทรัพย์. ความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการสาธารณสุขสุขภาพอำเภอหนองเรือ จังหวัดขอนแก่น. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒมหาสารคาม, 2535. ถ่ายเอกสาร.
- วราภรณ์ บุตรพรม. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณสุขของเทศบาลตำบลแวงอำเภอโพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม. มหาสารคาม, 2547. ถ่ายเอกสาร.
- วัลลภา ชายหาด. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณสุขด้านรักษาความสะอาดของกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ ร.ม. กรุงเทพฯ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2532. ถ่ายเอกสาร.
- วิเชียร เกตุสิงห์. คู่มือวิจัยเชิงปฏิบัติ. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช, 2541.
- วีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์. คุณภาพในงานบริการ. กรุงเทพฯ : บพิธการพิมพ์, 2544.
- วิบูลย์ วงศ์ก้อม. ความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลเมืองมหาสารคามต่อการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมของตำรวจ. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มหาสารคาม, 2535. ถ่ายเอกสาร.
- วีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์. คุณภาพในงานบริการ. กรุงเทพฯ : บพิธการพิมพ์, 2544.
- ศรีสมบูรณ์ เข้มกมล. ความคิดเห็นของข้าราชการต่อศักยภาพในการบริหารงานของสภาตำบลภายใต้พระราชบัญญัติสภาตำบล พ.ศ. 2537 ศึกษาเฉพาะกรณีจังหวัดละโว้เชิงเทรา. ภาคนิพนธ์. กรุงเทพฯ . มหาวิทยาลัยมหิดล, 2538. ถ่ายเอกสาร.
- ศิรินุช ศรีเมือง. ทักษะคติของพนักงานองค์กรโทรศัพท์แห่งประเทศไทยที่มีต่อการแปรรูปรัฐวิสาหกิจ. วิทยานิพนธ์ ร.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2540. ถ่ายเอกสาร.

- ศิริพร ดันติพูลวินัย. การพยาบาลยุคโลกาภิวัตน์. กรุงเทพฯ : กองการพยาบาล กระทรวงสาธารณสุข, 2538.
- \_\_\_\_\_. การพัฒนาศักยภาพการบริหารงานการพยาบาล. กรุงเทพฯ : โรงพยาบาลสงฆ์, 2538 . ถ่ายเอกสาร.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. การวิจัยธุรกิจ. กรุงเทพฯ : A.N. การพิมพ์, 2541 ก.
- \_\_\_\_\_. พฤติกรรมองค์กร. กรุงเทพฯ : ธีระฟิล์มและไซเท็กซ์, 2541 ข.
- สงครามชัย ทิทองดี. การจัดการคุณภาพสาธารณสุข. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2544.
- สงวน สุทธิเลิศอรุณ และคณะ. จิตวิทยาสังคม. กรุงเทพฯ : ชัยศิริการพิมพ์, 2522.
- สนธยา พลศรี. ทฤษฎีและหลักการพัฒนาชุมชน. สงขลา : สถาบันราชภัฏสงขลา, 2542.
- สมชัย เลิศทิจูวงศ์. ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการทำความสะอาดของบริษัท พี.ซี. เอ็นเตอร์ไพรส์ จำกัด. การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง บ.ธ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2544. ถ่ายเอกสาร.
- สมถวิล ศิริกุลวัฒนาและประเสริฐ วัฒนกุลวงษ์. การบริหารงานส่วนท้องถิ่น. กรุงเทพฯ : พัฒนาศึกษา, 2543.
- สมพล พงษ์พิพัฒน์. พระราชบัญญัติการเลือกตั้งสมาชิกสภาท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่น พุทธศักราช 2545. กรุงเทพฯ : ภูมิบัณฑิต, 2537.
- สวณา พรพัฒน์กุล. คุณภาพชีวิตและการทำงานพนักงานธนาคารออมสิน. กรุงเทพฯ : งานวิจัยฝ่ายพัฒนาธนาคารออมสิน, 2542.
- สุขาภิบาลกรุงเทพ, พระราชกำหนด ร.ศ. 116 พ.ศ. 2441.
- สุชา จันท์ธ่อม และสุรางค์ จันท์ธ่อม. จิตวิทยาสังคม. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์แพทย์วิทยา, 2530.
- \_\_\_\_\_. จิตวิทยาสังคม. กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์, 2527.
- สุดจิต จันทรปทิน. การศึกษาประสิทธิภาพในการให้บริการแก่ประชาชนของเขตกรุงเทพฯ. วิทยานิพนธ์ ร.ม. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2525. ถ่ายเอกสาร.
- สุทธิ ปันมา. ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารกสิกรไทย สาขากาฬสินธุ์. ปริญญาานิพนธ์ กศ.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มหาสารคาม, 2535. ถ่ายเอกสาร.
- สุโท เจริญสุข. จิตวิทยา : สำหรับอุดมศึกษาปัญญาชน. กรุงเทพฯ : สุณีัยการพิมพ์, 2520.

- สุรเชษฐ์ ชีระมณี. พฤติกรรมมนุษย์ในองค์กร. สงขลา : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัย  
สงขลานครินทร์, 2534.
- สุริยะ วิริยะสวัสดิ์. พฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่องค์การราชการกับปัจจัย  
สภาพแวดล้อมในเขตเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์. วิทยานิพนธ์ ร.ม. กรุงเทพฯ :  
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2530. ถ่ายเอกสาร.
- อลงกต วรดี. “การบริการประชาชนบน / นอกที่ว่าการอำเภอ,” *เทศาภิบาล*. 85(7) : 11-24 ;  
กรกฎาคม 2533.
- อัจฉนา โทบุญ. ระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการงานทะเบียนราษฎรสำนักทะเบียน  
อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม. ปรินญาณิพนธ์ ศศ.ม. มหาสารคาม :  
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มหาสารคาม, 2534. ถ่ายเอกสาร.
- อัญชลี เหล่าธิดิพงษ์. การศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้บริการของศูนย์บริการสาธารณสุข  
ในเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ ร.ม. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย,  
2524. ถ่ายเอกสาร.
- อารี พันธุ์มณี และสุพรีร์ ลี้มไทย. พฤติกรรมองค์การ. กรุงเทพฯ : ซีระฟิล์มและไซเทกซ์,  
2541.
- อุดม โพร้พันธุ์. ทศนคติต่อการแปรรูปรัฐวิสาหกิจของผู้บริหารองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย.  
วิทยานิพนธ์ ร.ม. มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2542. ถ่ายเอกสาร.
- อุทัย หิรัญโค. สารานุกรมศัพท์สังคมวิทยามนุษยวิทยา. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์โอเดียนสโตร์,  
2526.
- เอกชัย กี่สุขพันธ์. การบริหารทักษะและการปฏิบัติ. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ : สุขภาพใจ,  
2538.
- Bouman, James S. And Jr, Norman David L. “Attitudes Toward the Public Service :  
A Survey of University Students,” *Public Personnel Management*. 2(6) : 13 – 121 ;  
March – April, 1975.
- Brian, Stipak. “Citizen Satisfaction with Urban Services : Potential Misuse as a Performance  
Indicatal.” *Public Administration Review*. 20 (36) : 46 – 52 ; January-February,  
1979.
- Davis, Keith. *Human Relation. At Work*. New York : Mc Graw – Hill, 1967.

Fitzgerald, Michael R. and Robert, F. Durant. "Citizen Evaluation and Urban Management: Service Delivery and Era of Protest," **Public Administration Review**. 6(10) : 585 – 594 ; November – December, 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.

Holloway, William V. **State Local Government in United States**. New York : McGraw – Hill, 1951.

Maslow, Abraham Harold. **Motivation and Pertsonality**. 2nd ed. New York : Harper and Row, 1970.

Mongtagu, Harris G. **Comparative Local Government**. Great Britain : William B.rendon and son Ltd. 1984.



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY