

บรรณานุกรม

- กรณีการ์ จันท์แก้ว. ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของ
กรุงเทพมหานคร : ศึกษากรณีสำนักงานเขตประเวศ. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม.
กรุงเทพ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2538.
- การปกครอง, กรม. หนังสือ มท 0310 / 1960 การเตรียมการมอบงานทะเบียนราษฎรให้
เทศบาลตำบล 980 แห่ง. ลงวันที่ 30 สิงหาคม 2543.
- _____ . หนังสือ มท0310 / ว 987 การมอบทะเบียนราษฎรให้เทศบาลตำบลที่เปลี่ยนแปลง
มาจากสุขาภิบาล. ลงวันที่ 1 พฤษภาคม 2544.
- _____ . คู่มือเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน. กรุงเทพฯ :
โรงพิมพ์อาสาวิชาดินแดน, 2546.
- _____ . คู่มือปฏิบัติงานทะเบียนราษฎร. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ส่วนท้องถิ่น, 2536.
- _____ . คู่มือศึกษาอบรมหลักสูตรเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานทะเบียน. กรุงเทพฯ :
โรงพิมพ์ส่วนท้องถิ่น, 2534.
- _____ . นายอำเภอ ภาพพจน์ พฤติกรรม ศักยภาพและทัศนคติที่พึงประสงค์ของ
ประชาชนและกรมการปกครอง. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ส่วนท้องถิ่น, 2532.
- _____ . ประมวลกฎหมายเกี่ยวกับทะเบียนราษฎร. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ส่วนท้องถิ่น,
2536.
- การปกครอง, กรม. สำนักทะเบียนกลาง. คู่มือปฏิบัติงานทะเบียนราษฎร. กรุงเทพฯ :
โรงพิมพ์ส่วนท้องถิ่น, 2535.
- _____ . สำนักบริการราชการส่วนท้องถิ่น กฎหมายและระเบียบเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน
ของเทศบาล. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์พิพิธการพิมพ์, 2542.
- _____ . สำนักบริหารงานการทะเบียน คู่มือปฏิบัติงานเจ้าหน้าที่งานบัตรประจำตัว
ประชาชน. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ส่วนท้องถิ่น, 2540.
- กำพล เกียรติปฐมวัย. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักทะเบียนอำเภอ :
ศึกษาเฉพาะกรณีจังหวัดสกลนคร. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. กรุงเทพฯ :
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2538.

- แก้วสรร อติโพธิ. รวมกฎหมายปกครอง. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : ประกายพริก, 2538.
- โกวิท พวงงาม. การปกครองท้องถิ่นไทยหลักการและมติใหม่ในอนาคต. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : วิญญูชน, 2543.
- ชิดพงษ์ เปลี่ยนขำ. ความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการของเทศบาลเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัย ศรีนครินทรวิโรฒ. มหาสารคาม, 2539.
- เชษฐชัย จดุษย์. การศึกษาความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลโคกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, 2547.
- นิรุต โชติทะ. การศึกษาสภาพขวัญกำลังใจของข้าราชการสำนักงานที่ดินในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ. วิทยานิพนธ์ ศษ.ม. ขอนแก่น : มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 2536.
- บรรจบ เนียมมณี. หลักการบริหาร. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ บางเขน, 2523.
- บวร จัดุษย์. ประวัติอำเภอกันทรวิชัย. ม.ป.ท : 2540. อัดสำเนา.
- นุหงา สุวรรณชัยรบ. ความคิดเห็นของประชาชนอำเภอสมเด็จจังหวัดกาฬสินธุ์ต่อการปรับปรุงวิธีสรรหากำนัน ผู้ใหญ่บ้าน. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.มหาสารคาม, 2549.
- บุญชม ศรีสะอาด. การวิจัยเบื้องต้น. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ : สุวีริยะสาส์น, 2543.
- ประมวล รุจนเสรี. ทศนคติของประชาชนที่มีต่อเทศบาลกรุงเทพฯ. วิทยานิพนธ์ ร.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2528.
- ประหยัด ชะคะนอง. ทศนคติของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของหน่วยงานปกครองส่วนท้องถิ่น : ศึกษาเฉพาะกรณีเทศบาลฉะเชิงเทรา. วิทยานิพนธ์ ร.ม. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2523.
- ประหยัด หงษ์ทองคำ. การปกครองท้องถิ่นไทย. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช, 2529.
- ปลัดกระทรวงมหาดไทย, สำนักงาน. สถาบันดำรงราชานุภาพ. ปัญหาการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบล. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ส่วนท้องถิ่น, 2539.
- ธีรารัง สุขเจริญ. การบริหารงานรักษาความสะอาดของกรุงเทพมหานครศึกษาเฉพาะกรณีปัญหาและการแก้ไขปัญหามลภาวะ กีบ ขน และทำลายมูลฝอย. วิทยานิพนธ์ ร.ม. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2528.

- แผนพัฒนาเทศบาลตำบล 5 ปี 2540-2549. มหาสารคาม : เทศบาลตำบลโคกพระ
อำเภอกันทรวิชัย, 2540.
- พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพมหานคร :
อักษรเจริญทัศน์, 2538.
- พัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, คณะกรรมการ. แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ.
ฉบับที่ 8 พ.ศ. 2540 – 2544. กรุงเทพฯ : สำนักงานพิมพ์พัฒนาหลักสูตร, 2540.
_____ .ฉบับที่ 9 พ.ศ. 2545 - 2549. กรุงเทพฯ : สำนักงานพิมพ์พัฒนาหลักสูตร, 2545.
- พระราชบัญญัติการทะเบียนราษฎร พ.ศ. 2534. ราชกิจจานุเบกษา ฉบับพิเศษ. เล่ม 108
ตอนที่ 203. หน้า 97. วันที่ 22. พฤศจิกายน 2534.
- พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496. แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 11) พ.ศ. 2543. ราชกิจจานุเบกษา.
เล่ม 117 ตอนที่ 41 ก หน้า 12 . วันที่ 12 พฤษภาคม 2543
- พระราชบัญญัติเปลี่ยนแปลงฐานะของสุขาภิบาลเป็นเทศบาล .พ.ศ. 2542. ราชกิจจานุเบกษา.
เล่ม 116 ตอนที่ 9 ก. หน้า 1. วันที่ 24 กุมภาพันธ์ 2542.
- พิทยา บวรรัตนา. รัฐประศาสนศาสตร์ในประเทศไทย : ผลงานของนักวิชาการไทยสมัยใหม่.
กรุงเทพฯ : พีระพัฒนา, 2526.
- พิน คงพล. ความพึงพอใจที่มีต่อบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของคณะกรรมการ
การประถมศึกษาจังหวัด ใน 14 จังหวัดภาคใต้. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. สงขลา :
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ สงขลา, 2529.
- พิภพ อุดม. “การตลาดสำหรับธนาคาร,” บริหารธุรกิจ. 17(66) : 62-65; ตุลาคม-ธันวาคม
2537.
- ไพบุลย์ ทาสระคู. การบริหารงานเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ ร.ม. กรุงเทพฯ :
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย , 2522.
- ภูริวัฒน์ ชิดทรงสวัสดิ์. การจัดการบริการสาธารณะของสุขาภิบาลแวงอำเภอโพหนอง
จังหวัดร้อยเอ็ด. ปริญญาโท ศศ.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัย
มหาสารคาม, 2540.
- มณีวรรณ ต้นไทย. พฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองควบคุมยา สำนักงาน
คณะกรรมการอาหารและยาต่อประชาชนผู้มาติดต่อ. วิทยานิพนธ์ ร.ม. กรุงเทพฯ :
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2533.

- รังสรรค์ สิงห์เลิศ. การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windows
สถาบันราชภัฏมหาสารคาม. มหาสารคาม : สถาบันราชภัฏมหาสารคาม, 2546.
อัครสำเนา.
- _____ . สถิติและการใช้คอมพิวเตอร์ในการวิจัยทางสังคมศาสตร์. มหาสารคาม :
สถาบันราชภัฏมหาสารคาม, 2545. อัครสำเนา.
- รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2540. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ทิพย์วิสุทธ์, 2543.
- รัตนา สวาสดิพันธ์. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการครูในวิทยาลัยอาชีวศึกษา
เขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิต
พัฒนบริหารศาสตร์, 2539.
- เรืองบุญ สิริรังศรี. ความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านบัตรประจำตัวประชาชน อำเภอ
เมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. มหาสารคาม :
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มหาสารคาม, 2535.
- เลิศสิน จึงจรัสทรัพย์. ความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการสาธารณสุขภิบาลอำเภอ
หนองเรือ จังหวัดขอนแก่น. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัย
ศรีนครินทรวิโรฒ มหาสารคาม, 2535.
- วสันต์ ใจเย็น. รัฐประศาสนศาสตร์ : หลักการและความรู้เบื้องต้น. เลข : คณะมนุษยศาสตร์
และสังคมศาสตร์ สถาบันราชภัฏเลย, 2543.
- วราภรณ์ บุตรพรม. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณสุขของเทศบาล
ตำบลแวงอำเภอโพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. มหาวิทยาลัย
ราชภัฏมหาสารคาม.มหาสารคาม, 2547.
- วัลลภา ชายหาด. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณสุขด้านรักษาความสะอาด
ของกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ ร.ม. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย,
2532.
- วารุณี จิวหลง. ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับปัญหาสุขภาพจิตของวัยรุ่นในสถานศึกษา สังกัด
กรมสามัญศึกษา เขตอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น. ขอนแก่น : มหาวิทยาลัย
ขอนแก่น, 2542.
- วิบูลย์ วงค์ก้อม. ความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลเมืองมหาสารคามต่อการป้องกัน
และปราบปรามอาชญากรรมของตำรวจ. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. มหาสารคาม :
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มหาสารคาม, 2535.

- วีระพงษ์ เกลิมจิระรัตน์. คุณภาพในงานบริการ. กรุงเทพฯ : บพิธการพิมพ์, 2544.
- ศิริชัย ศิริไพล์. ความพึงพอใจของประชาชนผู้มาขอรับบริการในการให้บริการของเทศบาลเมืองมหาสารคาม : ศึกษาเฉพาะกรณีการโยธาสาธารณะ การสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, 2547.
- ศิริพร ดันติพิลวินัย. การพยาบาลยุคโลกาภิวัตน์. กรุงเทพฯ : กองการพยาบาล กระทรวงสาธารณสุข, 2538.
- _____. การพัฒนาศักยภาพการบริหารงานการพยาบาล. กรุงเทพฯ : โรงพยาบาลสงฆ์, 2538.
- สงครามชัย ลีทองดี. การจัดการคุณภาพสาธารณสุข. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2544.
- สมเกียรติ เกียรติเจริญ. ภาวะผู้นำ. มหาสารคาม : สถาบันราชภัฏมหาสารคาม, 2545.
- สมชัย เลิศทิววงศ์. ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการทำความสะอาดของบริษัท พี.ซี. เอ็นเตอร์ไพรส์ จำกัด. การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง บ.ธ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2544.
- สมพงษ์ เกษมสิน. การบริหาร. กรุงเทพฯ : โอเคเอ็นสโตร์, 2522.
- สมศักดิ์ ศรีสันติสุข. ระเบียบวิจัยทางสังคมศาสตร์. ขอนแก่น : ภาควิชาสังคมวิทยาและมานุษยวิทยา คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 2535.
- สุดจิต จันทรปัทน. การศึกษาประสิทธิภาพในการให้บริการแก่ประชาชนของเขตกรุงเทพฯ. วิทยานิพนธ์ ร.ม. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2525.
- สุทธิ ปันมา. ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารกสิกรไทย สาขากาฬสินธุ์. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มหาสารคาม, 2535.
- สุเทพ สุขสว่าง. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูในโรงเรียนขยายโอกาสทางการศึกษา. วิทยานิพนธ์ ศษ.ม. ขอนแก่น : มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 2538.
- สุรพงษ์ เล็กศรีบุญพงษ์. ความสัมพันธ์ของระดับการศึกษาและระยะเวลาการเป็นสมาชิกองค์กรที่ให้ความช่วยเหลือด้านเงินทุนแก่เกษตรกรกับความพึงพอใจในการดำเนินงานขององค์กร : กรณีศึกษา อำเภอปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. มหาสารคาม : สถาบันราชภัฏมหาสารคาม, 2544.

- สุรศักดิ์ นาดวิด. ความพึงพอใจของผู้ใช้ยานพาหนะต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่
ตำรวจจราจร สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม. วิทยานิพนธ์
ศศ.ม. มหาสารคาม : สถาบันราชภัฏมหาสารคาม, 2544.
- สุริยะ วิริยะสวัสดิ์. พฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่องค์การราชการกับปัจจัย
สภาพแวดล้อมในเขตเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์. วิทยานิพนธ์ ร.ม. กรุงเทพฯ :
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2530.
- อลงกต วรดี. “การบริการประชาชนบน / นอกที่ว่าการอำเภอ,” *เทศาภิบาล*. 85(7):1124 ;
กรกฎาคม 2533.
- อังฉนา โทบุญ. ระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการงานทะเบียนราษฎรสำนักทะเบียน
อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม. ศศ.ม. มหาสารคาม :
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มหาสารคาม, 2534.
- อัญชลี เหล่าธิติพงษ์. การศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้บริการของศูนย์บริการสาธารณสุข
ในเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ ร.ม. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย,
2524.
- เอกชัย กี่สุขพันธ์. การบริหารทักษะและการปฏิบัติ. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ : สุขภาพใจ,
2538.
- อุดร ต้นดิสุนทร. กฎหมายเลือกตั้งท้องถิ่น : ปฏิรูปนักรการเมืองท้องถิ่น. กรุงเทพฯ :
บพิธการพิมพ์, 2546.
- Bouman, James S . and David L. Jr. Noman. “ Attitudes Toward the Public Service : A
Survey of University Students,” *Public Personnel Management*. 113-121 ;
March – April , 1975.
- Brian, Stipak. “ Citizen Satisfaction with Urban Services : Potential Misuse as a
Performance Indicator,” *Public Administration Review*. 20 (36) :
46-52 ; January – February, 1979.
- Davis, Keith. *Human Relations At Work*. New York : Mc Graw – Hill, 1967.
- Fitgerld, Micchael R. and Robert F. Durant. “ Citizen Evaluation and Urdan
Management : Service Delivery in an Era of Protest,” *Public Administration
Review*. 4 (1) : 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.

Kendail, L. Hulin. **The Measurement of Satisfaction in Work and Retirement.** F and McNally, 1969.

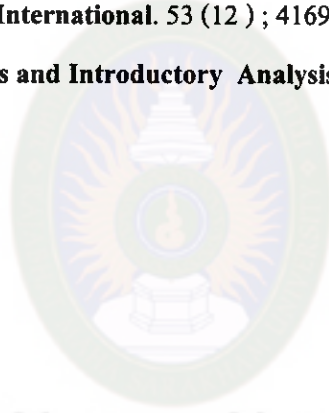
Maslow, Abraham Harold. **Motivation and Personality.** 2nd ed. New York : Harper and Row, 1970.

Millet, John D. **Management in the Public Service.** New York : McGraw-Hill, 1954.

Osuke, Sebastian M. Nzadibenma. " Job satisfaction and Job Dissatisfaction of Full-Faculty Members in Public Institutions of Higher Education In South"

Dissertation Abstracts International. 53 (12) ; 4169-A : June, 1991.

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



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY