

บรรณานุกรม

- กรรณิการ์ จันทร์แก้ว. ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของ กรุงเทพมหานคร ศึกษากรณีสำนักงานเขตประเวศ. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2538. ถ่ายเอกสาร.
- การปกครอง, กรม. นายอำเภอ ภาพพจน์ พฤติกรรม สักยภาพและทัศนคติที่พึงประสงค์ ของประชาชนและกรมการปกครอง. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ส่วนท้องถิ่น, 2532.
- _____. คู่มือศึกษาอบรมหลักสูตรเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานทะเบียน. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ส่วนท้องถิ่น, 2534.
- _____. คู่มือปฏิบัติงานทะเบียนราษฎร. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ส่วนท้องถิ่น, 2535.
- _____. คู่มือปฏิบัติงานทะเบียนราษฎร. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ส่วนท้องถิ่น, 2536.
- _____. ประมวลกฎหมายเกี่ยวกับทะเบียนราษฎร. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ส่วนท้องถิ่น, 2536.
- _____. สำนักบริหารงานการทะเบียน คู่มือปฏิบัติงานเจ้าหน้าที่งานบัตรประจำตัว ประชาชน. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ส่วนท้องถิ่น, 2540.
- _____. สำนักบริการราชการส่วนท้องถิ่น กฎหมายและระเบียบเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน ของเทศบาล. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์พิชการพิมพ์, 2542.
- _____. มท0310 / 1960 การเตรียมการมอบงานทะเบียนราษฎรให้เทศบาลตำบล 980 แห่ง. ลงวันที่ 30 สิงหาคม 2543.
- _____. มท0310 / ว 987 การมอบทะเบียนราษฎรให้เทศบาลตำบลที่เปลี่ยนแปลงมาจาก สุขาภิบาล. ลงวันที่ 1 พฤษภาคม 2544.
- _____. คู่มือเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์อาสารักษาดินแดน, 2546.
- กำพล เกียรติปฐมวัย. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักทะเบียนอำเภอ : ศึกษาเฉพาะกรณีจังหวัดสกลนคร. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2538. ถ่ายเอกสาร.
- แก้วสรร อติโพธิ. รวมกฎหมายปกครอง. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : ประกายพริ้ง, 2523.
- โกวิท พวงงาม. การปกครองท้องถิ่นไทยหลักการและมติใหม่ในอนาคต. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : วิทยุชน, 2543.

- เชษฐชัย จัตุชัย. การศึกษาความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลโคกพระ. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, 2547. ถ่ายเอกสาร.
- ชาญชัย ราชโคตร. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักทะเบียนอำเภอกระนวน. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. มหาสารคาม : สถาบันราชภัฏมหาสารคาม, 2544. ถ่ายเอกสาร.
- บรรจบ เนียมมณี. หลักการบริหาร. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ บางเขน, 2523.
- บุญชม ศรีสะอาด. การวิจัยเบื้องต้น. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ : สุวีริยะสาส์น, 2543.
- ประมวล รุจนเสรี. ทักษะคติของประชาชนที่มีต่อเทศบาลกรุงเทพฯ. วิทยานิพนธ์ ร.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2528. ถ่ายเอกสาร.
- ประหยัด ยะคะนอง. ทักษะคติของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของหน่วยงานปกครองส่วนท้องถิ่น : ศึกษาเฉพาะกรณีเทศบาลชะเชิงเทรา. วิทยานิพนธ์ ร.ม. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2523. ถ่ายเอกสาร.
- ประหยัด หงษ์ทองคำ. การปกครองท้องถิ่นไทย. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช, 2523.
- ปลัดกระทรวงมหาดไทย, สำนักงาน. ปัญหาการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบล. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ส่วนท้องถิ่น, 2539.
- เทศบาลตำบลคำตาก้า. แผนพัฒนาเทศบาลตำบล 5 ปี 2545-2549. สกจนคร : เทศบาลตำบลคำตาก้า อำเภอคำตาก้า จังหวัดสกจนคร, 2545.
- ธีรารัง สุขเจริญ. การบริหารงานรักษาความสะอาดของกรุงเทพมหานครศึกษาเฉพาะกรณีปัญหาและการแก้ไขปัญหาคารกวด เก็บ ขน และทำลายมูลฝอย. วิทยานิพนธ์ ร.ม. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2528. ถ่ายเอกสาร.
- พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพมหานคร : อักษรเจริญทัศน์, 2538.
- 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 บวรรัตน. รัฐประศาสนศาสตร์ในประเทศไทย : ผลงานของนักวิชาการไทยสมัยใหม่.
กรุงเทพฯ : พีระพัฒนา, 2526.
- พิภพ อุดม. "การตลาดสำหรับธนาคาร," บริหารธุรกิจ. 17(66) : 62-65 ; ตุลาคม-ธันวาคม
2537.
- ไพบุลย์ ทาสระอุ. การบริหารงานเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ ร.ม. กรุงเทพฯ :
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2522. ถ่ายเอกสาร.
- มณีวรรณ ต้นไทย. พฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองควบคุมยา สำนักงาน
คณะกรรมการอาหารและยาต่อประชาชนผู้มาติดต่อ. วิทยานิพนธ์ ร.ม. กรุงเทพฯ :
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2533. ถ่ายเอกสาร.
- รังสรรค์ สิงห์เลิศ. การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป.
มหาสารคาม : สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, 2548.
- รัตนา สวาสติพันธ์. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการครูในวิทยาลัยอาชีวศึกษา
เขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิต
พัฒนบริหารศาสตร์, 2539. ถ่ายเอกสาร.
- เรืองบุญ สิริรังศรี. ความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านบัตรประจำตัวประชาชน อำเภอเมือง
มหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. มหาสารคาม :
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มหาสารคาม, 2535. ถ่ายเอกสาร.
- เลิศสิน จิงจรัสทรัพย์. ความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการสาธารณสุขสุขาภิบาลอำเภอ
หนองเรือ จังหวัดขอนแก่น. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัย
ศรีนครินทรวิโรฒ มหาสารคาม, 2535. ถ่ายเอกสาร.
- วสันต์ ใจเย็น. รัฐประศาสนศาสตร์ : หลักการและความรู้เบื้องต้น. เลข : คณะมนุษยศาสตร์
และสังคมศาสตร์ สถาบันราชภัฏเลย, 2543.
- วัลลภา ชายหาด. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการสาธารณสุขด้านรักษาความสะอาด
ของกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ ร.ม. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย,
2532. ถ่ายเอกสาร.

- วารุณี จิวหลง. ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับปัญหาสุขภาพจิตของวัยรุ่นในสถานศึกษา สังกัด
กรมสามัญศึกษา เขตอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น. ขอนแก่น : มหาวิทยาลัย
ขอนแก่น, 2542. ถ่ายเอกสาร.
- วิบูลย์ วงศ์ก้อม. ความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลเมืองมหาสารคามต่อการป้องกัน
และปราบปรามอาชญากรรมของตำรวจ. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. มหาสารคาม :
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มหาสารคาม, 2535. ถ่ายเอกสาร.
- วีระพงษ์ เกลิมจิระรัตน์. คุณภาพในงานบริการ. กรุงเทพฯ : บพิธการพิมพ์, 2544.
- ศิริพร ต้นติพุลวินัย. การพยาบาลยุคโลกาภิวัตน์. กรุงเทพฯ : กองการพยาบาล
กระทรวงสาธารณสุข, 2538.
- _____. การพัฒนาศักยภาพการบริหารงานการพยาบาล. กรุงเทพฯ : โรงพยาบาลสงฆ์.
2538.
- สงครามชัย ลีทองดี. การจัดการคุณภาพสาธารณสุข. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัย
มหาสารคาม, 2544.
- ส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น, กรม. มท 0890.2/ว 3 ข้อมูลจำนวนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น.
ลงวันที่ 19 มกราคม 2550.
- สมชัย เลิศทิววงศ์. ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการทำความสะอาดของบริษัท
พี.ซี. เอ็นเตอร์ไพรส์ จำกัด. การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง บ.ธ.ม. กรุงเทพฯ :
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2544. ถ่ายเอกสาร.
- สมพงษ์ เกษมสิน. การบริหาร. กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์, 2522.
- สมศักดิ์ ศรีสันติสุข. ระเบียบวิจัยทางสังคมศาสตร์. ขอนแก่น : ภาควิชาสังคมวิทยาและ
มานุษยวิทยา คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 2535.
- สุดจิต จันทรปัทน. การศึกษาประสิทธิภาพในการให้บริการแก่ประชาชนของเขตกรุงเทพฯ.
วิทยานิพนธ์ ร.ม. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2525. ถ่ายเอกสาร.
- สถาพงศ์ เพ็ชรรักย์. ประวัติอำเภอคำตากล้า. ม.ป.ท., 2545.
- สุทธิ ปั้นมา. ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารกสิกรไทย สาขาภาพลื่นธุ์.
วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มหาสารคาม,
2535. ถ่ายเอกสาร.
- สุเทพ สุขสว่าง. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูในโรงเรียนขยายโอกาสทางการศึกษา.
วิทยานิพนธ์ ศษ.ม. ขอนแก่น : มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 2538. ถ่ายเอกสาร.

- สุรพงษ์ เล็กศรีอุษพงษ์. ความสัมพันธ์ของระดับการศึกษาและระยะเวลาการเป็นสมาชิกองค์กร
 ที่ให้ความช่วยเหลือด้านเงินทุนแก่เกษตรกรกับความพึงพอใจในการดำเนินงาน
 ขององค์กร : กรณีศึกษา อำเภอปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม.
 มหาสารคาม : สถาบันราชภัฏมหาสารคาม, 2544. ถ่ายเอกสาร.
- สุรศักดิ์ นาถวิถ. ความพึงพอใจของผู้ใช้ยานพาหนะต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ
 จราจร สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม.
 มหาสารคาม : สถาบันราชภัฏมหาสารคาม, 2544. ถ่ายเอกสาร.
- สุริยะ วิริยะสวัสดิ์. พฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่องค์การราชการกับปัจจัย
 สภาพแวดล้อมในเขตเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์. วิทยานิพนธ์ ร.ม. กรุงเทพฯ :
 มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2530. ถ่ายเอกสาร.
- อลงกต วรดี. "การบริการประชาชนบน / นอกที่ว่าการอำเภอ," *เทศาภิบาล*. 85(7) :11-24 ;
 กรกฎาคม 2533.
- อัญญา โทบุญ. ระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการงานทะเบียนราษฎรสำนักทะเบียน
 อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. มหาสารคาม :
 มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มหาสารคาม, 2534. ถ่ายเอกสาร.
- เอกชัย กี่สุขพันธ์. การบริหารทักษะและการปฏิบัติ. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ : สุขภาพใจ, 2538.
- 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.** Illinois : 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-them Faculty Members in Public Institutions of Higher Education In South Dagota," **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