

## บรรณานุกรม

กรณีการ์ จันทรแก้ว. ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของ กรุงเทพมหานคร ศึกษากรณีสำนักงานเขตประเวศ. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2538. ถ่ายเอกสาร.

การปกครอง, กรม. นายอำเภอ ภาพพจน์ พฤติกรรม ศักยภาพและทัศนคติที่พึงประสงค์ 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 : โรงพิมพ์บพิธการพิมพ์, 2542.

\_\_\_\_\_. มท0310 / 1960 การเตรียมการมอบงานทะเบียนราษฎรให้เทศบาลตำบล 980 แห่ง. ลงวันที่ 30 สิงหาคม 2543.

\_\_\_\_\_. มท0310 / ว 987 การมอบทะเบียนราษฎรให้เทศบาลตำบลที่เปลี่ยนแปลงมาจาก สุขาภิบาล. ลงวันที่ 1 พฤษภาคม 2544.

\_\_\_\_\_. คู่มือเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์อาสาศึกษาคินแดน, 2546.

กำพล เกียรติปฐมวัย. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักทะเบียนอำเภอ : ศึกษาเฉพาะกรณีจังหวัดสกลนคร. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2538. ถ่ายเอกสาร.

แก้วสรร อติโพธิ. รวมกฎหมายปกครอง. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : ประกายพรีก, 2523.

โกวิท พวงงาม. การปกครองท้องถิ่นไทยหลักการและมติใหม่ในอนาคต. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : วิทยุชน, 2543.

- นิรุต โชติกะ. การศึกษาสภาพขวัญกำลังใจของข้าราชการสำนักงานที่ดินในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ. วิทยานิพนธ์ ศษ.ม. ขอนแก่น : มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 2536.  
ถ่ายเอกสาร.
- บรรจบ เนียมมณี. หลักการบริหาร. กรุงเทพฯ ฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ บางเขน, 2523.
- บวร จัดุชัย. ประวัติอำเภอกันทรวิชัย. ม.ป.ท : 2540. อัดสำเนา.
- บุญชม ศรีสะอาด. การวิจัยเบื้องต้น. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ ฯ : สุวีริยะสาส์น, 2543.
- ประมวล รุจนเสรี. ทักษะคติของประชาชนที่มีต่อเทศบาลกรุงเทพฯ. วิทยานิพนธ์ ร.ม. กรุงเทพฯ ฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2528. ถ่ายเอกสาร.
- ประหยัด ยะคะนอง. ทักษะคติของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของหน่วยงานปกครองส่วนท้องถิ่น : ศึกษาเฉพาะกรณีเทศบาลฉะเชิงเทรา. วิทยานิพนธ์ ร.ม. กรุงเทพฯ ฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2523. ถ่ายเอกสาร.
- ประหยัด หงษ์ทองคำ. การปกครองท้องถิ่นไทย. กรุงเทพฯ ฯ : ไทยวัฒนาพานิช, 2523.
- ปลัดกระทรวงมหาดไทย, สำนักงาน. ปัญหาการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบล. กรุงเทพฯ ฯ : โรงพิมพ์ส่วนท้องถิ่น, 2539.
- ธีรารง สุขเจริญ. การบริหารงานรักษาความสะอาดของกรุงเทพมหานครศึกษาเฉพาะกรณีปัญหาและการแก้ไขปัญหาคารกวด เก็บ ขน และทำลายมูลฝอย. วิทยานิพนธ์ ร.ม. กรุงเทพฯ ฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2528. ถ่ายเอกสาร.
- แผนพัฒนาเทศบาลตำบล 5 ปี 2540-2549. มหาสารคาม : เทศบาลตำบลโลกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม, 2540.
- 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.
- พิน คงพล. ความพึงพอใจที่มีต่อบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของคณะกรรมการ  
การปฐมศึกษาจังหวัดใน 14 จังหวัดภาคใต้. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. สงขลา :  
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ สงขลา, 2529. ถ่ายเอกสาร.
- พิภพ อุดม. "การตลาดสำหรับธนาคาร," บริหารธุรกิจ. 17(66) : 62-65 ; ตุลาคม-ธันวาคม  
2537.
- ไพบุลย์ ทาสระคู. การบริหารงานเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ ร.ม. กรุงเทพฯ :  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2522. ถ่ายเอกสาร.
- มณีวรรณ ต้นไทย. พฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองควบคุมยา สำนักงาน  
คณะกรรมการอาหารและยาต่อประชาชนผู้มาติดต่อ. วิทยานิพนธ์ ร.ม. กรุงเทพฯ :  
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2533. ถ่ายเอกสาร.
- รังสรรค์ สิงห์เลิศ. สถิติและการใช้คอมพิวเตอร์ในการวิจัยทางสังคมศาสตร์. มหาสารคาม :  
สถาบันราชภัฏมหาสารคาม, 2545.
- \_\_\_\_\_. การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windows.  
สถาบันราชภัฏมหาสารคาม. มหาสารคาม : สถาบันราชภัฏมหาสารคาม, 2546.
- รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2540. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ทิพย์วิสุทธิ์, 2543.
- รัตนา สวาสดิพันธ์. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการครูในวิทยาลัยอาชีวศึกษา  
เขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิต  
พัฒนบริหารศาสตร์, 2539. ถ่ายเอกสาร.
- เรืองบุญ สิทธิรังศรี. ความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านบัตรประจำตัวประชาชน อำเภอเมือง  
มหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. มหาสารคาม :  
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มหาสารคาม, 2535. ถ่ายเอกสาร.
- เลิศสิน จิงจรัสทรัพย์. ความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการสาธารณสุขภิบาลอำเภอ  
หนองเรือ จังหวัดขอนแก่น. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัย  
ศรีนครินทรวิโรฒ มหาสารคาม, 2535. ถ่ายเอกสาร.
- วสันต์ ใจเย็น. รัฐประศาสนศาสตร์ : หลักการและความรู้เบื้องต้น. เลข : คณะมนุษยศาสตร์  
และสังคมศาสตร์ สถาบันราชภัฏเลย, 2543.

- วัลลภา ชายหาด. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการสาธารณะด้านรักษาความสะอาดของกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ ร.ม. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2532. ถ่ายเอกสาร.
- วารุณี จิวหลง. ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับปัญหาสุขภาพจิตของวัยรุ่นในสถานศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา เขตอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น. ขอนแก่น : มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 2542. ถ่ายเอกสาร.
- วิบูลย์ วงศ์ก้อม. ความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลเมืองมหาสารคามต่อการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมของตำรวจ. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มหาสารคาม, 2535. ถ่ายเอกสาร.
- วีระพงษ์ เถลิงจิระรัตน์. คุณภาพในงานบริการ. กรุงเทพฯ : บพิศการพิมพ์, 2544.
- ศิริพร ดันดีพลวินัย. การพยาบาลยุคโลกาภิวัตน์. กรุงเทพฯ : กองการพยาบาล กระทรวงสาธารณสุข, 2538.
- \_\_\_\_\_. การพัฒนาศักยภาพการบริหารงานการพยาบาล. กรุงเทพฯ : โรงพยาบาลสงฆ์, 2538. อัดสำเนา.
- สงครามชัย ลีทองดี. การจัดการคุณภาพสาธารณะสุข. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2544.
- สมเกียรติ เกียรติเจริญ. ภาวะผู้นำ. มหาสารคาม : สถาบันราชภัฏมหาสารคาม, 2545.
- สมชัย เลิศทิววงศ์. ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการทำความสะอาดของบริษัท ที.ซี. เอ็นเตอร์ไพรส์ จำกัด. การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง บ.ธ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2544. ถ่ายเอกสาร.
- สมพงษ์ เกษมสิน. การบริหาร. กรุงเทพฯ : โอเคเอ็นสโตร์, 2522.
- สมศักดิ์ ศรีสันติสุข. ระเบียบวิจัยทางสังคมศาสตร์. ขอนแก่น : ภาควิชาสังคมวิทยาและมานุษยวิทยา คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 2535.
- สุดจิต จันทร์ปทิน. การศึกษาประสิทธิภาพในการให้บริการแก่ประชาชนของเขตกรุงเทพฯ. วิทยานิพนธ์ ร.ม. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2525. ถ่ายเอกสาร.
- สุทธิ ปิ่นมา. ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารกสิกรไทย สาขาภาพสินธุ์. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มหาสารคาม, 2535. ถ่ายเอกสาร.

- สุเทพ สุขสว่าง. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูในโรงเรียนขยายโอกาสทางการศึกษา. วิทยานิพนธ์ ศษ.ม. ขอนแก่น : มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 2538. ถ่ายเอกสาร.
- สุรพงษ์ เล็กศรีบุญพงษ์. ความสัมพันธ์ของระดับการศึกษาและระยะเวลาการเป็นสมาชิกองค์กร ที่ให้ความช่วยเหลือด้านเงินทุนแก่เกษตรกรกับความพึงพอใจในการดำเนินงาน ขององค์กร : กรณีศึกษา อำเภอปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. มหาสารคาม : สถาบันราชภัฏมหาสารคาม, 2544. ถ่ายเอกสาร.
- สุรศักดิ์ นาถวิล. ความพึงพอใจของผู้ให้ยานพาหนะต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร 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.
- อัจฉนา โทบุญ. ระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการงานทะเบียนราษฎรสำนักทะเบียน อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มหาสารคาม, 2534. ถ่ายเอกสาร.
- อัญชลี เหล่าชาติพงศ์. การศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้บริการของศูนย์บริการสาธารณสุข ในเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ ร.ม. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2524. ถ่ายเอกสาร.
- เอกชัย กี่สุขพันธ์. การบริหารทักษะและการปฏิบัติ. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ : สุขภาพใจ, 2538.
- อุคร ตันตีสุนทร. กฎหมายเลือกตั้งท้องถิ่น : ปฏิรูปนักการเมืองท้องถิ่น. กรุงเทพฯ : บพิธการพิมพ์, 2546.
- Bouman, James S. and David L. Jr. Noman. “ Attitudes Toward the Public Service : A Survey of University Students, ” *Public Personnal 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.