

บรรณานุกรม

- กฤษฎณี โพธิ์ชนะพันธ์. ความพึงพอใจต่อบริการของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอก สถาบัน
โรคผิวหนัง. วิทยานิพนธ์ วท.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยมหิดล, 2542. ถ่ายเอกสาร.
การปกครอง, กรม. พระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ. 2540. กรุงเทพฯ :
กรมการปกครอง, 2540.
_____. พระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ. 2540 (แก้ไขฉบับที่ 3
พ.ศ. 2546). กรุงเทพฯ : กรมการปกครอง, 2546.
- กิติมา ปริศิฉิดล. ทฤษฎีการบริหารองค์การ. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
ประสานมิตร, 2524.
- โกวิท พวงงาม. การปกครองท้องถิ่นไทย : หลักการและมติใหม่ในอนาคต. พิมพ์ครั้งที่ 2.
กรุงเทพฯ : วิทยุชน, 2543.
_____. การปกครองท้องถิ่นไทย : หลักการและมติใหม่ในอนาคต. พิมพ์ครั้งที่ 5.
กรุงเทพฯ : วิทยุชน, 2548.
- คณะกรรมการการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น, สำนักงาน. แผนปฏิบัติ
การกำหนดขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. กรุงเทพฯ :
สำนักงานคณะกรรมการการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น, 2545.
คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, สำนักงาน. คู่มือการจัดทำแนวทางการบริหารราชการเพื่อ
ประโยชน์สุขของประชาชน. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : สำนักงานคณะกรรมการ
พัฒนาระบบราชการ, 2546.
- แคลทรียา เศษบุรีมย์. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของ
เทศบาลเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. มหาสารคาม :
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, 2549. ถ่ายเอกสาร.
- จักรกริช ดิษยนันทน์. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการควบคุมการจราจรด้วย
ระบบคอมพิวเตอร์ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์ ร.ม.
เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2543. ถ่ายเอกสาร.
- จินตนา บุญงการ. ชุดการเรียนรู้ด้วยตนเอง หลักสูตรการบริหารงาน การบริหารจัดการ
ภาครัฐแนวใหม่. กรุงเทพฯ : อาทิตย์โปรดักส์ กรุ๊ป, 2545 (ชุดวิชาที่ 3 การบริการ
ประชาชนสู่ความเป็นเลิศ).

จิรวัดานี รจนาวรรณ. ยอดนักการเมือง. กรุงเทพฯ : วรรณสาส์น, 2547.

ชาญชัย ราชโคตร. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักทะเบียน
อำเภอกระนวน จังหวัดขอนแก่น. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัย
ราชภัฏมหาสารคาม, 2544. ถ่ายเอกสาร.

ชูวงศ์ ฉายะบุตร. การให้บริการแบบครบวงจร แนวทางการให้บริการเชิงรุกของกรม
การปกครอง. กรุงเทพฯ : อาสารักษาดินแดน กรมการปกครอง, 2536.

ชูศักดิ์ เทียงตรง. การปกครองท้องถิ่นไทย. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2520.

เชษฐชัย จัตูชัย. การศึกษาความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านทะเบียนราษฎร จากสำนัก
ทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลโคกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม.
วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, 2547.
ถ่ายเอกสาร.

ดำรงราชานุภาพ, สถาบัน กองวิชาการและแผนงาน และสำนักปลัดกระทรวงมหาดไทย
กรมการปกครอง. รายงานการวิจัย เรื่อง ปัญหาการบริหารงานขององค์การบริหาร
ส่วนตำบล. กรุงเทพฯ : กรมการปกครอง, 2539.

ทวี พันธุ์สวัสดิ์. การปกครองท้องถิ่น. มหาสารคาม : วิทยาลัยครูมหาสารคาม, 2531.

ทวีพงษ์ หินคำ. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริหารงานสุขาภิบาลริมใต้ จังหวัด
เชียงใหม่. วิทยานิพนธ์ ร.ม. เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2541. ถ่ายเอกสาร.
ทิพย์อักษร จันทรศิริ. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการงานทะเบียนราษฎรใน
เทศบาลเมืองลพบุรี. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยมหิดล, 2546.
ถ่ายเอกสาร.

เทวินทร์ กองพร. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอ
เมืองอุบลราชธานี ภายใต้โครงการโรงพักของเรา. ภาคนิพนธ์ พบ.ม. กรุงเทพฯ :
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2541. ถ่ายเอกสาร.

ธเนศวร์ เจริญเมือง. 10 ปี การปกครองท้องถิ่นไทย พ.ศ. 2440 - 2540. กรุงเทพฯ : โครงการ
จัดพิมพ์คปไฟ, 2548.

นนท์ ถักดีพันธ์. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธร
ตำบลคลองวาฬ อำเภอเมือง จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ภายใต้โครงการสถานี
ตำรวจเพื่อประชาชน. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยราชภัฏ
มหาสารคาม, 2547. ถ่ายเอกสาร.

- บริหารส่วนจังหวัดร้อยเอ็ด, องค์การ. รายงานประจำปี 2550. ร้อยเอ็ด : องค์การบริหารส่วนจังหวัด, 2551.
- บริหารส่วนจังหวัดร้อยเอ็ด, องค์การ. แผนพัฒนาสามปี (พ.ศ. 2551 - 2553). ร้อยเอ็ด : องค์การบริหารส่วนจังหวัด, 2550.
- บริหารส่วนจังหวัดร้อยเอ็ด, องค์การ สำนักงานทะเบียนพาณิชย์. รายงานการจดทะเบียนพาณิชย์ ประจำปี 2549. ร้อยเอ็ด : องค์การบริหารส่วนจังหวัดร้อยเอ็ด, 2550.
- _____ . เอกสารประชาสัมพันธ์ 1 แนะนำงานทะเบียนพาณิชย์. ร้อยเอ็ด : องค์การบริหารส่วนจังหวัด, 2549.
- บังอร ผงผ่าน. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานบริการของโรงพยาบาลชุมชน : ศึกษากรณีโรงพยาบาลกัณฑ์ลักษณ์ จังหวัดศรีสะเกษ. ภาคนิพนธ์ พบ.ม. กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2538. ถ่ายเอกสาร.
- บุญชม ศรีสะอาด. การวิจัยเบื้องต้น. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น, 2543.
- ปรัชญา เวสารัชช์. ปฏิรูปราชการเพื่ออนาคต. กรุงเทพฯ : ภาพพิมพ์, 2538.
- ประกาศคณะกรรมการกลางข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัดร้อยเอ็ด เรื่อง มาตรฐานทั่วไปเกี่ยวกับโครงสร้าง การแบ่งส่วนราชการ วิธีการบริหารและการปฏิบัติงานของข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัดและกิจการอันเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคลในองค์การบริหารส่วนจังหวัด. ลงวันที่ 22 พฤศจิกายน 2544.
- ประกาศคณะกรรมการข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัดจังหวัดร้อยเอ็ด เรื่อง หลักเกณฑ์และเงื่อนไขเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคลขององค์การบริหารส่วนจังหวัด ลงวันที่ 14 พฤศจิกายน 2545.
- ประทาน คงฤทธิ์ศึกษากร. การปกครองท้องถิ่น. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ : โครงการส่งเสริมเอกสารวิชาการ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2535.
- ประยูร กาญจนกุล. คำบรรยายกฎหมายปกครอง. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2535.
- ประหยัด หงส์ทองคำ. การปกครองท้องถิ่นไทย. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช, 2526.
- พงศ์เทพ สัตบุตร์. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองศรีสะเกษ ภายหลังปรับโครงสร้างใหม่. ภาคนิพนธ์ พบ.ม. กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2538. ถ่ายเอกสาร.

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542. กรุงเทพฯ : นานมีบุ๊คส์พับลิเคชั่นส์, 2546.
พรชัย เทพปัญญา และคณะ. การปกครองท้องถิ่นเปรียบเทียบ. กรุงเทพฯ : ป๋. สัมพันธ์
พานิชย์, 2537.

“พระราชบัญญัติระเบียบพยานวิชาชีพ (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2549.” ราชกิจจานุเบกษา.

เล่มที่ 123 ตอนที่ 26 ก. หน้า 1 – 3. 15 มีนาคม 2549.

“พระราชบัญญัติระเบียบบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542,” ราชกิจจานุเบกษา.

เล่มที่ 116 ตอนที่ 120 ก. หน้า 1 – 17. 29 พฤศจิกายน 2542.

“พระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ. 2540.” ราชกิจจานุเบกษา. เล่มที่ 114

ตอนที่ 62 ก. หน้า 1 – 23. 31 ตุลาคม 2540.

“พระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2542.” ราชกิจจานุเบกษา.

เล่มที่ 116 ตอนที่ 15 ก. หน้า 8 – 12. 10 มีนาคม 2542.

“พระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2546.” ราชกิจจานุเบกษา.

เล่มที่ 120 ตอนที่ 109 ก. หน้า 5 – 20. 4 พฤศจิกายน 2546.

ไพฑูริย์ เรืองมล. แนวความคิดและทฤษฎีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน. พัฒนาเทคนิค
ศึกษา. 21 : 17 – 18 ; มกราคม – มิถุนายน, 2540.

ฟารีดา อับรอฮิม. สารการบริหารการพยาบาล. กรุงเทพฯ คณะพยาบาลศาสตร์

มหาวิทยาลัยมหิดล, 2538.

รัชชา กุลวานิชไชยนันท์. ความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อบริการทางการแพทย์ตาม

นโยบายประกันสังคม : ศึกษาเฉพาะกรณีผู้ประกันตนในเขตกรุงเทพมหานคร

และปริมณฑล : รายงานการวิจัย. กรุงเทพฯ : สำนักงานประกันสังคม, 2535.

รุ่งสร้อย สุวรรณชาติ. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดิน

จังหวัดมหาสารคาม สาขากันทรวิชัย. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. มหาสารคาม :

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, 2549. ถ่ายเอกสาร.

ลิขิต วีระเวทิน. ขอบข่ายและวิธีการศึกษารัฐศาสตร์. กรุงเทพฯ : สามศาสตร์, 2540.

วราพรรณ สันทัสนะโชค. ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารทหารไทย

จำกัด (มหาชน) : ศึกษาเฉพาะกรณีสาขาพญาไท กรุงเทพมหานคร. ภาคนิพนธ์

พบ.ม. กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2540. ถ่ายเอกสาร.

- วราภรณ์ บุตรพรหม. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาล ตำบลแวง อำเภอโพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, 2547. ถ่ายเอกสาร.
- วฤทธิ สารฤทธิคาม. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหาร ส่วนตำบล : ศึกษาเฉพาะกรณีองค์การบริหารส่วนตำบลตำบลดอนงัว อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2548. ถ่ายเอกสาร.
- วาสนา เจริญรวย. การบริการประชาชนของสำนักงานที่ดินในจังหวัดระยอง. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2542. ถ่ายเอกสาร.
- วาริธร ประวัติวงศ์. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสถานพยาบาล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยี สุรนารี. วิทยานิพนธ์ พย.ม. ขอนแก่น : มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 2545. ถ่ายเอกสาร.
- วิเชียร ใจผาสุก. การศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของสำนักงานสรรพากรเขตดุสิต กรุงเทพมหานคร. ปริญญาโท กศ.ม. ชลบุรี : มหาวิทยาลัยบูรพา, 2541. ถ่ายเอกสาร.
- วิระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์. คุณภาพในงานบริการ 1. กรุงเทพฯ : สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น), 2539.
- ศศิธร พูลสุข. ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการการให้บริการของ กรุงเทพมหานคร : ศึกษากรณีสำนักงานเขตพระนคร. ภาคนิพนธ์ พบ.ม. กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2538. ถ่ายเอกสาร.
- ศิริชัย ศิริไพล์. ความพึงพอใจของประชาชนผู้มาขอรับบริการในการให้บริการของ เทศบาลเมืองมหาสารคาม ศึกษาเฉพาะกรณี การโยธาสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, 2547. ถ่ายเอกสาร.
- สิรินารถ บัวสอน. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาล ตำบลจตุรพักตรพิมาน อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, 2548. ถ่ายเอกสาร.
- ส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น, มูลนิธิ. รวมกฎหมายองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น. กรุงเทพฯ : 2545.

- สมิต สัจฉกร. การต้อนรับและการบริการที่เป็นเลิศ. กรุงเทพฯ : วิทยุชน, 2542.
- สมจิตร กาหาวงศ์. ความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกต่อการให้บริการของโรงพยาบาล
มุกดาหาร. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2540.
ถ่ายเอกสาร.
- สมบัติ ชัยมูล. การประเมินคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดร้อยเอ็ด.
การศึกษาค้นคว้าอิสระ รป.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2550.
ถ่ายเอกสาร.
- สมบัติ สืบสมาน. การบริหารการปกครองท้องถิ่น. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัย
ธรรมมาธิราช, 2533.
- สมพงษ์ เกษมสิน. การปกครองท้องถิ่น. กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์, 2537.
- สมพร ตั้งสะสม. ความพึงพอใจของผู้ประกันตนในเขตกรุงเทพมหานครที่มีต่อการบริการ
ทางการแพทย์ภายใต้พระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. 2533 : กรณีประสบอันตราย
หรือเจ็บป่วยอันมิใช่เนื่องจากการทำงาน. วิทยานิพนธ์ พบ.ม. กรุงเทพฯ : สถาบัน
บัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2537.
- สุโขทัยธรรมมาธิราช, มหาวิทยาลัย. เศรษฐศาสตร์สาธารณะ. นนทบุรี : สุโขทัยธรรมมาธิราช,
2544.
- สุเชษฐ์ ทรัพย์สินเสริม. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบล
ดอนแก้ว อำเภอแม่ริม จังหวัดเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์ ร.ม. เชียงใหม่ :
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2538. ถ่ายเอกสาร.
- อรรคเนตร ศรีหาวงศ์. ความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลต่อการให้บริการ
ด้านสาธารณสุขและการโยธาสาธารณะของเทศบาลตำบลหนองสองห้อง ตำบล
ค่ายบกหวาน อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย. วิทยานิพนธ์ รป.ม. มหาสารคาม :
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, 2550. ถ่ายเอกสาร.
- อร่าม สัมพะวงศ์. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการของสำนักงานทะเบียนอำเภอ
ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานทะเบียนอำเภอเขมราฐ จังหวัดอุบลราชธานี. ภาคนิพนธ์
พบ.ม. กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2541. ถ่ายเอกสาร.
- อารีย์ วงศ์อารยะ. “การกระจายอำนาจ ทิศทางที่ควรเป็น.” ท้องถิ่น 43 (10) : 5 – 7 ;
15 ตุลาคม 2547.
- อุทัย หิรัญไค. การปกครองท้องถิ่น. กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์, 2523.

- อุปกรณ์ ดีเสมอ. ปัญหาการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดร้อยเอ็ด.
การค้นคว้าอิสระ ปร.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2547.
ถ่ายเอกสาร.
- Bouman, James S. and David L. Jr, Norman. "Attitudes Toward the Public Service :
A survey of University Students," **Public Personnel Management**. 1(1) : 113-
121; March – April, 1975.
- Holloway, William V. **State and Local Government in the United States**. New York :
McGraw- Hill, 1951.
- Maslow, A.H. **Motivation and Personality**. New York : Harper&Row, 1970.
- Millet, John D. **Management in Public Services : the Quest of Effective Performance**.
New York : Mc Graw – Hill, 1954.
- Morses, Nancy C. **Satisfactions in the White Collar Job**. Ann Arbor : University of
Michigan Press, 1953.
- Mullins, Laurie J. **Management and Organization Behavior**. London : Pitman, 1985.
- Robson, William A. "Local Government," in **Encyclopedia of Social Science Vol. x** .
New York : Macmillan, 1953.
- Tappen, R. M. **Nursing Leadership : Concepts and Practice**. Philadelphia : F.A.
DAVIS, 1983.
- Wit, Daniel. **A Comparative Server of Local Govt. and Administration**. Bangkok :
Kurasapha Press, 1967.
- Wolman, B. B. **Dictionnary of Behavior Science**. New York : Van Norstand Rein Hold,
1973.
- Yamane, Taro. **Statistic an Introduction Analysis**. New York : Harper&Row, 1973.