



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

## บรรณานุกรม

- การปกครอง, กรม กองราชการส่วนตำบล. แนวทางการปฏิบัติงานของสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนท้องถิ่นประจำปี 2542. กรุงเทพฯ : อาสาศึกษาคืนแดน, 2543.
- กฤษณ ธนาพงศธร. "ประโยชน์และการบริการ," ใน เอกสารการสอนชุดวิชาการบริหารงานบุคคล หน่วยที่ 1-8. พิมพ์ครั้งที่ 7. นนทบุรี : หน้า 1-36. นนทบุรี : มหาวิทยาลัย สุโขทัยธรรมราชา, 2530.
- ชวนพิศ สิงห์อินทร์. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโทรศัพท์ บริษัท ทศท. คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน). สารนิพนธ์ ปร.ม. สงขลา : มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์, 2545. ถ่ายเอกสาร.
- ชวลิต เหล่ารุ่งกาญจน์. ความพึงพอใจของผู้มารับบริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ศึกษา เฉพาะกรณีสาขาท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี. ภาคนิพนธ์ พบ.ม. กรุงเทพฯ : สถาบัน บัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2538. ถ่ายเอกสาร.
- ชัยรัตน์ พัฒนเจริญ และคณะ. ความสัมพันธ์ของหลักการและเจตนารมณ์ขององค์การบริหารส่วน ตำบลกับการสาธารณสุขมูลฐาน. กรุงเทพฯ : พี เอ็น การพิมพ์, 2540.
- ชาญชัย ราชโคตร. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักทะเบียนอำเภอกระนวน จังหวัดขอนแก่น. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. มหาสารคาม : สถาบันราชภัฏมหาสารคาม, 2544. ถ่ายเอกสาร.
- เชษฐชัย จตุชัย. ความพึงพอใจของผู้มาขอรับบริการด้านงานทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียน ท้องถิ่นตำบลโลกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม. 2547. ถ่ายเอกสาร.
- โชติช่วง ภิรมย์. ความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการสินเชื่อของธนาคารอาคารสงเคราะห์. ภาคนิพนธ์ พบ.ม. กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2538. ถ่ายเอกสาร.
- ณรงค์ รักษายศ. ความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการปฏิบัติงานของสำนักงานที่ดินจังหวัดยโสธร สาขามหาชนะชัย. สารนิพนธ์ ปร.ม. สงขลา : มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์, 2543. ถ่ายเอกสาร.
- เทศบาลตำบลสังคม. แผนพัฒนาเทศบาล 5 ปี และ 1 ปี. หนองคาย : เทศบาลตำบลสังคม อำเภอสังคม, 2547.

- นโยบายและแผนสาธารณสุข, สำนัก. การศึกษาวิจัยเรื่องสถานภาพและความพร้อมองค์การบริหารส่วนตำบลและสาธารณสุขอำเภอในการดำเนินงานพัฒนาสาธารณสุขเพื่อรองรับการกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่น. กรุงเทพฯ : สำนักนโยบายและแผนสาธารณสุข ส่วนแผนงานและทรัพยากรสาธารณสุข, 2539.
- บุญชม ศรีสะอาด. การวิจัยเบื้องต้น. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น, 2543.
- ประหัด หงษ์ทองคำ. การปกครองท้องถิ่นไทย. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช, 2526.
- ประหัด หงษ์ทองคำ และคณะ. สมรรถนะขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นในการมีส่วนร่วมการวางแผนพัฒนาท้องถิ่น : บทบาทของเทศบาลและสุขาภิบาล : รายงานการวิจัย. กรุงเทพฯ : ม.ป.ท. 2524.
- เปี่ยม ฤทธิ์ชู. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองสงขลา. ปริญญา ปร.ม. สงขลา : มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์, 2541. ถ่ายเอกสาร.
- พรรณี แผลงจันทร์ก. ความพึงพอใจของนิสิตบัณฑิตต่อกระบวนการเรียนการสอนระดับบัณฑิตศึกษา. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. ชลบุรี : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ บางแสน, 2532. ถ่ายเอกสาร.
- พัฒนาบุคลากรท้องถิ่น, สถาบัน กรมส่งเสริมปกครองส่วนท้องถิ่น. คู่มือฝึกอบรมบุคลากรท้องถิ่น. กรุงเทพฯ : สถาบันพัฒนาบุคลากรท้องถิ่น, 2536.
- พิภพ อุดม. “การตลาดสำหรับธนาคาร,” วารสารบริหารธุรกิจ, 17(66) : 62-65 ; ตุลาคม – ธันวาคม, 2537.
- “พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารจัดการที่ดี พ.ศ. 2546,” ราชกิจจานุเบกษา. เล่มที่ 120 ตอนที่ 110 ก. หน้า 8-19. 9 ตุลาคม 2546.
- “พระราชบัญญัติเปลี่ยนแปลงฐานะของสุขาภิบาลเป็นเทศบาลตำบล พ.ศ. 2542,” ราชกิจจานุเบกษา. เล่มที่ 116 ตอนที่ 9 ก. หน้า 1-3. 24 กุมภาพันธ์ 2542.
- “พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542,” ราชกิจจานุเบกษา. เล่มที่ 116 ตอนที่ 114 ก. หน้า 48-66. 17 พฤศจิกายน 2546.
- “พระราชบัญญัติเทศบาลตำบล (ฉบับที่ 12) พ.ศ. 2546,” ราชกิจจานุเบกษา. เล่มที่ 120 ตอนที่ 124 ก. หน้า 1-15. 22 ธันวาคม 2546.

- พิน คงพุด. ความพึงพอใจที่มีต่อบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของคณะกรรมการการประถมศึกษา  
จังหวัดใน 14 จังหวัดภาคใต้. ปริญญาโท กศ.ม. สงขลา : มหาวิทยาลัย  
ศรีนครินทรวิโรฒ สงขลา, 2529. ถ่ายเอกสาร.
- พีรพัฒน์ ตันรัตนพงษ์. ความพึงพอใจของผู้มารับบริการต่อการปฏิบัติงานของธนาคารออมสิน  
สาขาตรัง. สารนิพนธ์ ปร.ม. สงขลา : มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์, 2544. ถ่ายเอกสาร.
- มณีวรรณ ตันไทย. พฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองควบคุมยา สำนักงานคณะกรรมการ  
อาหารและยาต่อประชาชนผู้มาติดต่อ. สารนิพนธ์ ร.ม. กรุงเทพฯ ฯ :  
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2533. ถ่ายเอกสาร.
- “รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย,” ราชกิจจานุเบกษา. เล่มที่ 124 ตอนที่ 47 ก. หน้า 1-127. 24  
สิงหาคม 2550.
- รัตนกาญจน์ พร้อมสันเทียะ. ความพร้อมของเทศบาลในจังหวัดนครราชสีมาต่อการถ่ายโอนภารกิจ  
การจัดบริการสาธารณสุขชุมชน . การศึกษาค้นคว้าอิสระ ปร.ม. มหาสารคาม :  
มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2547. ถ่ายเอกสาร.
- รัตนา สวาสดิพันธ์. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการครูในวิทยาลัยอาชีวศึกษา  
เขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ. ภาคนิพนธ์ พบ.ม. กรุงเทพฯ ฯ : สถาบันบัณฑิต  
พัฒนบริหารศาสตร์, 2539. ถ่ายเอกสาร.
- เรืองบุญ สิริขันธ์ศรี. ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานบัตรประจำตัวประชาชน อำเภอเมือง  
มหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม. ปริญญาโท ศศ.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัย  
ศรีนครินทรวิโรฒ มหาสารคาม, 2535. ถ่ายเอกสาร.
- วนิดา วิระกุล และถวิล เลิกชัยภูมิ. สถานการณ์การบริหารจัดการงานสาธารณสุขมูลฐานของ อบต.  
ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ. ขอนแก่น : ศูนย์ฝึกอบรมและพัฒนากาสาธารณสุขมูลฐาน  
ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ, 2543.
- วราภรณ์ บุตรพรหม. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณสุขของเทศบาล  
ตำบลแวง อำเภอโนนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. มหาสารคาม :  
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, 254. ถ่ายเอกสาร.
- วัลลภา ชายหาด. ความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการสาธารณสุขด้านรักษาความสะอาดของ  
กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ ร.ม. กรุงเทพฯ ฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2532.  
ถ่ายเอกสาร.
- วีระพงษ์ เถลิ้มจิระรัตน์. คุณภาพในงานบริการ. กรุงเทพฯ ฯ : สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-  
ญี่ปุ่น), 2548.

- ศิริคม ขุนทอง. ความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการปฏิบัติงานของสำนักงานที่ดินจังหวัดพัทลุง สาขาตะโหมด. สารนิพนธ์ ปร.ม. สงขลา : มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์, 2546.  
ถ่ายเอกสาร.
- ศิริพร ตันติพิศวินัย. การพยาบาลยุคโลกาภิวัตน์. กรุงเทพฯ : กองพยาบาล กระทรวงสาธารณสุข, 2538.
- สนธิ เตชานนท์. แผนการพัฒนาการเมืองไปสู่การปกครองระบอบ”ประชาธิปไตย”ตามแผนพระราชดำริของพระบาทสมเด็จพระปกเกล้าเจ้าอยู่หัว. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2519.
- สมชัย เลิศทิววงศ์. ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการทำความสะอาดของบริษัท พี.ซี. เอ็นเตอร์ไพรส์ จำกัด. การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง บข.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2544. ถ่ายเอกสาร.
- สาธาณสุข, กระทรวง. นโยบายและแผนสาธารณสุข. กรุงเทพฯ : กองสุขศึกษา, 2544.
- สุนทร ทองคง. ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน(อสม.). นครสวรรค์ : สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครสวรรค์, 2527.
- สุเพ็ญศรี แก้วจำรัส. ความรู้และสนับสนุนทางการบริหารในการจัดทำแผนงานสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนตำบล จังหวัดนครราชสีมา. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. ขอนแก่น : มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 2544. ถ่ายเอกสาร.
- สุรพงศ์ แสงสำลี. การรับรู้ข่าวสารทัศนคติและความพึงพอใจในการใช้บริการของสถานีอนามัยเฉลิมพระเกียรติ 60 พรรชนาวมินทรราชินีกับสถานีอนามัยที่มีในอำเภอไทรน้อย จังหวัดนนทบุรี. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต, 2545.
- อำพล จินดาวัฒนะ. วารสารสร้างรูปภาพ. นนทบุรี : สำนักงานกองทุนการสร้างเสริมสุขภาพ, 2548.
- อุทัย พงศ์จันทร์เสถียร. ความพึงพอใจของผู้มารับบริการต่อการให้บริการของศูนย์วิทยาศาสตร์เพื่อการศึกษาจังหวัดตรัง. ปริญญา ปร.ม. สงขลา : มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์, 2543.  
ถ่ายเอกสาร.
- Fitzgerald, Michael R. and Durant, Robert F. “Citizen Evaluation and Urban Management : Service Delivery and Era of Protest,” **Public Administration Review**. 6(10) : 585 – 594 ; November-December, 1980.
- Good, Caryer V. **Dictionary of Education**. 3<sup>rd</sup> ed. New York : Mc Graw – Hill, 1973.
- Gundlach, Jams H. and Nelson, P. Reaid. “A Scale for the Measurement of Consumer Satisfaction with Social Service,” **Journal of Social Research**. 38 (20) : 37-54 ; April, 1983.

Millet, John D. **Management in Public Services : The Quest of Effective Performance.**

New York : Me Grow-Hill, 1954.

Morse, N. C. **Satisfaction in the White Collar Job.** Michigan : University of Michigan Press,  
1955.

Vroom, V. H. **Work and Motivation.** New York : John Wiley, 1964.

Wolman, Thomas E. **Education and Organizational Leadership in Elementary School.**

Engle Wood Cliffs ; N.J. ; Prentice – Hall, 1973.

Yamane, Taro. **Statistic An Introductory Analysis.** 3<sup>rd</sup> ed. New York : Harper & Row, 1973.



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY