

บรรณานุกรม

- กำพล เกียรติปฐมชัย. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักทะเบียนอำเภอ : ศึกษาเฉพาะกรณีจังหวัดสกลนคร. วิทยานิพนธ์ พบ.ม. กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2538. ถ่ายเอกสาร.
- กุลชน หนาพงศธร. “ประหยัดและบริการ,” ใน เอกสารการสอนชุดวิชาการบริหารงานบุคคล. พิมพ์ครั้งที่ 7. นนทบุรี : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2530.
- คณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, สำนักงาน. แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 9 พ.ศ. 2545 – พ.ศ. 2549. กรุงเทพฯ : สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2544.
- ชวลิต เหล่ารุ่งกาญจน์. ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ศึกษาเฉพาะกรณีสาขาท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี. ภาคนิพนธ์ พบ.ม. กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2538. ถ่ายเอกสาร.
- ชาอุชัย ราชโคตร. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักทะเบียนอำเภอกระนวน จังหวัดขอนแก่น. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. มหาสารคาม : สถาบันราชภัฏมหาสารคาม, 2544. ถ่ายเอกสาร.
- ชูวงศ์ ฉายะบุตร. การปกครองท้องถิ่นไทย. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ส่วนท้องถิ่น, 2539.
- เชษฐชัย จตุชัย. การศึกษาความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านงานทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลโลกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, 2547. ถ่ายเอกสาร.
- โชติช่วง ภิรมย์. ความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการสินเชื่อของธนาคารอาคารสงเคราะห์. กรุงเทพฯ : ภาคนิพนธ์ พบ.ม. กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2538. ถ่ายเอกสาร.
- นนท์ ภักดีพันธ์. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรตำบลคลองวาฬ อำเภอเมือง จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ภายใต้โครงการสถานีตำรวจเพื่อประชาชน. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, 2547. ถ่ายเอกสาร.

- นันทวัฒน์ บรมานันท์. การปกครองส่วนท้องถิ่น ตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย (พ.ศ. 2540). พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ : วิญญูชน, 2547.
- บุญชม ศรีสะอาด. การวิจัยเบื้องต้น. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น, 2545.
- ประยูร กาญจนกุล. คำบรรยายกฎหมายปกครอง. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2535.
- ประหยัด หงษ์ทองคำ. การปกครองท้องถิ่นไทย. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช, 2529.
- ประหยัด หงษ์ทองคำ และคนอื่นๆ. รายงานการวิจัย เรื่อง สมรรถนะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในการมีส่วนร่วมการวางแผนพัฒนาท้องถิ่น : บทบาทของเทศบาลและสุขาภิบาล. ม.ป.ท., 2524.
- เทศบาลตำบลเวียงคุก. แผนยุทธศาสตร์การพัฒนสามปี (พ.ศ. 2548 – 2550). หนองคาย : เทศบาลตำบลเวียงคุก, 2548.
- ธนพร ชุมวรฐายี. การเขียนรายงานเชิงประเมินตนเองของสถานศึกษา. กรุงเทพฯ : บூค พอยต์, 2545.
- “แผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2543,” ราชกิจจานุเบกษา. เล่ม 118 ตอนพิเศษ 4 ง. หน้า 47-68. วันที่ 17 มกราคม 2548.
- “พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546,” ราชกิจจานุเบกษา. เล่ม 120 ตอนที่ 110 ก. หน้า 8-19. วันที่ 9 ตุลาคม 2546.
- “พระราชบัญญัติการทะเบียนราษฎร พ.ศ. 2534,” ราชกิจจานุเบกษา. เล่ม 108 ตอนที่ 203. หน้า 97-120. วันที่ 22 พฤศจิกายน 2534.
- “พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจ ให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542,” ราชกิจจานุเบกษา. เล่ม 116 ตอนที่ 114 ก. หน้า 46 – 66. วันที่ 17 พฤศจิกายน 2542.
- “พระราชบัญญัติเทศบาล (ฉบับที่ 12) พ.ศ. 2546,” ราชกิจจานุเบกษา. เล่ม 120 ตอนที่ 124 ก. หน้า 1-15. วันที่ 22 ธันวาคม 2546.
- “พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545,” ราชกิจจานุเบกษา. เล่ม 119 ตอนที่ 99 ก. หน้า 1-13. วันที่ 2 ตุลาคม 2545.
- พัทธกร ศาสนะสุพินธ์. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. มหาสารคาม : สถาบันราชภัฏ มหาสารคาม, 2547. ถ่ายเอกสาร.

พิภพ อุดม. “การตลาดสำหรับธนาคาร,” วารสารบริหารธุรกิจ. 17 (66) : 62 – 65;

ตุลาคม – ธันวาคม, 2537.

มณีวรรณ ตันไทย. พฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองควบคุมยา สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยาที่มีต่อประชาชนผู้มาติดต่อ. สารนิพนธ์ ร.ม. กรุงเทพฯ :

มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2533. ถ่ายเอกสาร.

“รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540,” ราชกิจจานุเบกษา. เล่ม 114 ตอนที่ 55 ก. หน้า 1-99. วันที่ 11 ตุลาคม 2540.

รัตนา สวาสดิ์พันธ์. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการครูในวิทยาลัยอาชีวศึกษาเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2539. ถ่ายเอกสาร.

เรืองบุญ สิริรังศรี. ความพึงพอใจของผู้มารับบริการงานบัตรประจำตัวประชาชน อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม. ปรินิพนธ์ ศศ.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มหาสารคาม, 2535. ถ่ายเอกสาร.

วรศักดิ์พิบูลย์, พระ. คำบรรยายกฎหมายปกครองท้องถิ่น. พระนคร : โรงพิมพ์อักษรสาสน์, 2500.

วรภรณ์ บุตรพรหม. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแวง อำเภอโพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, 2547. ถ่ายเอกสาร.

วราวุฒิ กลิ่นบุบผา. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการนำระบบคอมพิวเตอร์มาใช้ในพิธีการสุตถการ ณ ส่วนพิธีการและประเมินอากร สำนักงานสุตถการท่าเรือแหลมฉบัง กรมสุตถการ. ภาคนิพนธ์ ร.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต, 2548. ถ่ายเอกสาร.

วัลลภา ชายหาด. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะด้านรักษาความสะอาดของกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ ร.ม. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2532. ถ่ายเอกสาร.

วิบูลย์ วงศ์ก่อม. ความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลเมืองมหาสารคามต่อการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมของตำรวจ. ปรินิพนธ์ ศศ.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มหาสารคาม, 2535. ถ่ายเอกสาร.

- วิศาล วุฒิสักดิ์ศิลป์. แนวทางพัฒนาการให้บริการบุคลากร ตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมือง และสังคมที่ดี : กรณีศึกษา สำนักงานบุคลากรท่าอากาศยานกรุงเทพ. วิทยานิพนธ์ ร.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2545. ถ่ายเอกสาร.
- ศิริพร ตันติพูลวินัย. การพยาบาลยุคโลกาภิวัตน์. กรุงเทพฯ : กองการพยาบาล กระทรวง สาธารณสุข, 2538.
- สนธิ เตชานันท์. แผนพัฒนาการเมืองไปสู่การปกครองระบบประชาธิปไตยตามแนวพระราชดำริ ของพระบาทสมเด็จพระปกเกล้าเจ้าอยู่หัว (พ.ศ. 2469 – 2475). กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ ไทยเกษม, 2519.
- สุรศักดิ์ นาถวิล. ความพึงพอใจของผู้ใช้ยานพาหนะต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ จราจร สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. มหาสารคาม : สถาบันราชภัฏมหาสารคาม, 2544. ถ่ายเอกสาร.
- เอกชัย กี่สุขพันธ์. หลักการบริหารการศึกษาทั่วไป. กรุงเทพฯ : คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2538.
- อัจฉนา โทบุญ. ระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการงานทะเบียนราษฎรสำนักทะเบียน อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม. ปริญญาโท ศศ.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มหาสารคาม, 2534. ถ่ายเอกสาร.
- Bouman, James S. and David L. Jr, Norman. "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 Indicatial," **Public Administration Review**. 20 (36) : 46-52 ; January- February, 1979.
- Fitzgerald. Michael R. and Robert, F. Durant. "Citizen Evaluation and Urban Management: Service Vroom," **Work and motivation**. New York : Mc Grow – Hill, 1964.
- _____. "Citizen Evaluation and Urban Management : Service Delivery and Era of Protest," **Public Administration Review**. 6(10): 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 – 54 ; April, 1983.

Herzberg, Frederick, Mausner, Bernard and Snyderman, Babara B. **The Motivation to Work**.
New York : John Wiley, 1959.

Maslow, Abraham H. **Motivation and Personality**. New York : Harper and Row, 1970.

Millet, John D. **Management in Public Services : The Quest of Effective Performance**.
New York : Mc Graw – Hill, 1954.

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



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY