

บรรณานุกรม

- กุลธน ธนาพงศธร. **ประโยชน์และบริการ**. เอกสารการสอนชุดวิชาการบริหารงานบุคคล สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. พิมพ์ครั้งที่ 7. นนทบุรี : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, 2530.
- คำตัน วรรณชู. **ความพึงพอใจของสมาชิกต่อการให้บริการของห้องสมุดประชาชน อำเภอ เขากังหวัดหนองคาย**. วิทยานิพนธ์ คุรุศาสตรมหาบัณฑิต. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, 2551.
- คณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ, สำนัก. **รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2550**. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ : สำนักงานคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ, 2552.
- แคลร์ยา เศษบุรีมย์. **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของ เทศบาลเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม**. วิทยานิพนธ์ ศิลปศาสตรมหา บัณฑิต. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, 2549.
- ชาติชาย ณ เชียงใหม่. "ข้อวิพากษ์ทางการเมืองและการบริหารของความด้วยประสิทธิภาพ ของรัฐ," **พัฒนบริหารศาสตร์** 2. 36(3) : 10-70 ; เมษายน, 2528.
- เทพี กุณานันท์. **ความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่มีต่อการให้บริการของงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองท่าบ่อ อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย**. วิทยานิพนธ์ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยราชภัฏ มหาสารคาม, 2551.
- เทพนพ เมืองแมน และสวิง สุวรรณ. **พฤติกรรมองค์กร**. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช, 2540
- ทิพย์อักษร จันท์ศิริ. **ความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรในเขต เทศบาลเมืองลพบุรี**. วิทยานิพนธ์ ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต. นครปฐม : มหาวิทยาลัยอหิคล, 2546.
- ธานีินทร์ ศิลป์จารุ. **การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS**. พิมพ์ครั้งที่ 9. กรุงเทพฯ : บริษัท เอส. อาร์. พรินติ้ง แมสโปรดักส์ จำกัด, 2551.
- นภาวัลย์ สีมงามงคลกุล. **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานการ ไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม**. วิทยานิพนธ์ ศึกษา ศาสตรมหาบัณฑิต. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, 2551.

นโยบายและแผน, สำนัก. กรุงเทพมหานคร. การพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการประชาชน.

กรุงเทพฯ : สำนักนโยบายและแผน, 2538.

บุญชม ศรีสะอาด. การวิจัยเบื้องต้น. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น, 2535.

ปรากรม วุฒิพงศ์ และคณะ. ระบบประกันสุขภาพของไทย. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์แสงแดด, 2540

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. จิตวิทยาการบริการบุคคล. กรุงเทพฯ : ศูนย์สื่อเสริมกรุงเทพ, 2545.

พรนภรัตน์ อินทร์จันทร์. ความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ครูมหาสารคามต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูมหาสารคาม จำกัด. วิทยานิพนธ์ รม.

มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, 2548.

มานิตย์ จุมปา. รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.2540. กรุงเทพฯ : นิติธรรม, 2541.

เยาวลักษณ์ บุญประกอบ. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมของเทศบาลตำบลสังขม อำเภอสังขม จังหวัดหนองคาย. วิทยานิพนธ์ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต . มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, 2551.

วินิต แสงสุข. ความพึงพอใจของผู้มาติดต่อราชการต่อการให้บริการของหน่วยสวัสดิ์อำเภอโพนพิสัย จังหวัดหนองคาย. วิทยานิพนธ์ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต .

มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, 2552.

วิรัช สงวนวงษ์วาน และพรธมพิมล ก้านกนก. การจัดการตลาด. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์

มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2545.

ไวยงษ์ ไกรวารี. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรบรีอ อำเภอบรีอ จังหวัดมหาสารคาม. วิทยานิพนธ์

รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต . กาญจนบุรี : มหาวิทยาลัยเวสเทิร์น, 2551.

ศิริชัย ศิริไพล์. ความพึงพอใจของประชาชนผู้มาขอรับบริการในการให้บริการของเทศบาล

เมืองมหาสารคาม ศึกษาเฉพาะกรณี การโยธาสาธารณะ การสาธารณสุขและ

สิ่งแวดล้อม. วิทยานิพนธ์ ศักดิ์ศาสตรมหาบัณฑิต. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัย

ราชภัฏมหาสารคาม, 2547.

สิรินารถ บัวสอน. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาล

ตำบลจตุรพักตรพิมาน อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด. วิทยานิพนธ์

ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, 2548.

ศศิธร พูลสุข. ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของ

กรุงเทพมหานคร : ศึกษากรณีสำนักงานของพระนคร. ภาคนิพนธ์คณะพัฒนาสังคม
สาขาวิชาการวิเคราะห์และวางแผนทางสังคม. กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒน
บริหารศาสตร์, 2539.

สุโขทัยธรรมมาธิราช, มหาวิทยาลัย. การบริหารงานบุคคล หน่วยที่ 1-7. พิมพ์ครั้งที่ 12.

นนทบุรี : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2542.

..... เอกสารการสอนชุดวิชา องค์การและการจัดการ. พิมพ์ครั้งที่ 19. นนทบุรี :

โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2535

สมชัย เลิศทิวังษ์. ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริหารทำความสะอาดของบริษัท พี.ซี. เอ็น

เตอร์ไรส์ จำกัด. การศึกษาด้วยตนเอง. ศศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์,
2544.

สมชาย อนันต์จารุตรระกูล. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบึง

กาฬ ศึกษาเฉพาะกรณี : การสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม การโยธาสาธารณะ.

วิทยานิพนธ์ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต . มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยราชภัฏ
มหาสารคาม, 2550.

สุรวาท ทองบุ. การวิจัยทางการศึกษา. มหาสารคาม : อภิชาติการพิมพ์, 2550.

อมรรัตน์ เชาวลิท. ความพึงพอใจของนักศึกษาระดับมหาบัณฑิตต่อระบบการจัดบริการ

สารสนเทศ ของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเกริก. วิทยานิพนธ์ ศึกษาศาสตร์

มหาบัณฑิต. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2541.

อนันต์ สมบุรณ์. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านสาธารณสุขและ

สิ่งแวดล้อมของเทศบาลตำบลเพ็ญ อำเภอเพ็ญ จังหวัดอุดรธานี. วิทยานิพนธ์

รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม,
2552.

อรรคนทร ศรีหาวงศ์. ความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลต่อการให้บริการด้าน

สาธารณสุขโลกและการโยธาสาธารณะของเทศบาลตำบลหนองสองห้อง ตำบล

ค่ายบกหวาน อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย. วิทยานิพนธ์ รัฐประศาสนศาสตร

มหาบัณฑิต . มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, 2550.

Millett, John David. *Management in the public service; the quest for effective*

performance. New York : McGraw-Hill, 1954.

Oliver, Richard L. **Satisfaction : a behavioral perspective on the consumer.** New York :

McGraw-Hill, 1997.

Penchansky, R., & Thomas, J.W. "The concept of access definition and relationship

To consumer satisfaction," **Medical Care.** 14(4) : 283-291, 1981.



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY