

บรรณานุกรม

- การปกครอง,กรม สำนักทะเบียนกลาง. คู่มือปฏิบัติงานทะเบียนราษฎร. กรุงเทพฯ :
โรงพิมพ์ส่วนท้องถิ่น, 2535.
- การปกครอง,กรม สำนักบริหารราชการส่วนท้องถิ่น. กฎหมายและระเบียบเกี่ยวกับการ
ปฏิบัติงานของเทศบาล. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์พิพิธการพิมพ์, 2542.
- การปกครอง,กรม สำนักบริหารการทะเบียน. คู่มือปฏิบัติงานเจ้าหน้าที่งานบัตรประจำตัว
ประชาชน. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ส่วนท้องถิ่น, 2540.
- ชาญชัย ราชโคตร. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักงานทะเบียนอำเภอ
กระนวน จังหวัดขอนแก่น. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม มหาสารคาม : สถาบันราชภัฏ
มหาสารคาม, 2544.
- จิตพงษ์ เปลี่ยนขำ. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลเมือง
มหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัย
ศรีนครินทรวิโรฒ มหาสารคาม, 2539. ถ่ายเอกสาร.
- เชษฐชัย จตุชัย. ความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียน
ท้องถิ่นตำบลโคกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม.
มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, 2547.
- บุญชม ศรีสะอาด. การวิจัยเบื้องต้น. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น, 2543.
- บุญรงค์ นิลวงศ์. การปกครองท้องถิ่นเปรียบเทียบ. กรุงเทพฯ: กองราชการส่วนท้องถิ่น
กรมการปกครอง, 2539.
- ประทาน คงฤทธิ์ศึกษากร. การปกครองท้องถิ่น. กรุงเทพฯ: พีระพัฒนา, 2542.
- ประหยัด หงส์ทองคำ. การปกครองท้องถิ่นไทย. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช, 2540.
- เทศบาลตำบลเกษตรวิสัย สำนักทะเบียนท้องถิ่น. แผนพัฒนาเทศบาลตำบล 3 ปี 2551-2553.
หนองคาย : สำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลเกษตรวิสัย, 2552.
- พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542. กรุงเทพฯ : นานมีบุ๊คส์พับลิเคชั่นส์, 2546.
- พรชัย เทพปัญญา. การบริหารนครหลวง. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2540.
- พิทักษ์ ทรุษนิม. ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของ
กรุงเทพมหานคร: ศึกษากรณีสำนักงานเขตยานนาวา. ภาคนิพนธ์ พ.ม. กรุงเทพฯ :
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2538.

- พิภพ อุดม. "การตลาดสำหรับธนาคาร," บริหารธุรกิจ. 17(66) : 62-65 ; ตุลาคม-ธันวาคม, 2537.
- มังกร ชูระพันธ์. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาล
ตำบลอาจสามารถ อำเภออาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ด. ปรินญาณิพนธ์ ปร.ม.
มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2551.
- มณีวรรณ ต้นไทย. พฤติกรรมกรให้บริการของเจ้าหน้าที่กองควบคุมยา สำนักงาน
คณะกรรมการอาหารและยาต่อประชาชนที่ติดต่อ, 2533.
- รัตนา สวาสดิพันธ์. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการครูในวิทยาลัยอาชีวศึกษา
เขตตะวันออกเฉียงเหนือ. ภาคนิพนธ์ พบ.ม. กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิต
พัฒนบริหารศาสตร์, 2539.
- เรืองบุญ สิริรังศรี. ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานบัตรประจำตัวประชาชน อำเภอเมือง
มหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม. ปรินญาณิพนธ์ ศศ.ม. มหาสารคาม :
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒมหาสารคาม, 2535.
- วรารักษ์ บุตรพรหม. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาล
ตำบลแวง อำเภอโพทอง จังหวัดร้อยเอ็ด. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. มหาสารคาม :
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, 2547.
- ลิขิต ชีรเวทิน. การพัฒนาการเมืองไทย. กรุงเทพฯ : แพร่พิทยา, 2542.
- วีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์. คุณภาพในงานบริการ. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ : สมาคมส่งเสริม
เทคโนโลยี, 2543.
- ศิริชัย ศิริโปล์. ความพึงพอใจของผู้มารับบริการในการให้บริการงานของเทศบาลเมือง
มหาสารคาม ศึกษาเฉพาะกรณีการโยธาสาธารณะ การสาธารณะสุขสิ่งแวดล้อม.
วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, 2547.
- ศิริพร ตันติพลวินัย. การพยาบาลยุคโลกาภิวัตน์. กรุงเทพฯ : กองการพยาบาล กระทรวง
สาธารณสุข, 2538.
- สมชัย เลิศพิฐวงศ์. ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการทำความสะอาดของบริษัท
พี.ซี.เอ็นเตอร์ไพรส์ จำกัด. ปัญหาพิเศษ บธ.ม กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัย
เกษตรศาสตร์, 2544.
- สุโขทัยธรรมมาธิราช,มหาวิทยาลัย. หลักและระบบบริหารการศึกษา. นนทบุรี : สำนักพิมพ์
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2539.

- สุริยะ วิริยะสวัสดิ์. พฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่องค์การราชการกับปัจจัยสภาพแวดล้อมในเขตเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2530.
- อุทุมพร ปาลกะวงศ์. ความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการงานทะเบียน. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. ชลบุรี : มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2542.
- อลงกต วรดี. "การบริการประชาชนบน/นอกที่ว่าการอำเภอ," *เทศบาล*. 58(7) :11-24 ; กรกฎาคม 2533.
- อัจฉนา โทบุญ. ระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการงานทะเบียนราษฎรสำนักทะเบียนอำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มหาสารคาม, 2544.
- Gundlach, Jams H. and Nelson, P. Reid."A Scale For the Measurement of Consumer Satisfaction with Social Service," *Journal of Social Research*. 38(20) : 37-50 ; April, 1983.
- Fitgerld, Michael 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.
- Millet, John D. *Management in Public Services : the Quest of Effective Performance*. New York : McGraw – Hill, 1994.
- Reid, Nelson, P. and Jame H. Gundlach. "A Scale For the Measurement of consumer Satisfaction with Social Service." *Journal of Social Research*. 38(20) : 37-50 ; April, 1983.
- Wolman, Benjamin B. *Dictionary of Bhavioral Science*. Van Nostrand : Reinheld, 1973.
- Yamane, Taro. *Statistics ; An Introductory Analysis*, 3rd New York : Harper & Row. Publishers ; Inc., 1973.