

## บรรณานุกรม

- กฤษณี โพธิ์ชนะพันธ์. ความพึงพอใจต่อบริการของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอก สถาบันโรค  
ผิวหนัง. วิทยานิพนธ์ วท.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยมหิดล, 2542.  
การปกครอง, กรม. พระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ. 2540 (แก้ไข  
ฉบับที่ 3 พ.ศ. 2546). กรุงเทพฯ : กรมการปกครอง, 2546.
- โกวิทย์ พวงงาม. การปกครองท้องถิ่นไทย หลักการ และมติใหม่ในอนาคต. (พิมพ์ครั้งที่ 2)  
กรุงเทพฯ : วิทยุชน. 2543.
- \_\_\_\_\_. การปกครองท้องถิ่นไทย หลักการ และมติใหม่ในอนาคต. (พิมพ์ครั้งที่ 5) กรุงเทพฯ :  
วิทยุชน. 2548.
- \_\_\_\_\_. การปกครองท้องถิ่น ว่าด้วย ทฤษฎี แนวคิดและหลักการ. กรุงเทพฯ :  
เอเชียเพรส (1989) , 2550.
- คณะกรรมการการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น, สำนักงาน. แผนปฏิบัติการ  
กำหนดขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. กรุงเทพฯ :  
สำนักงานคณะกรรมการการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น, 2545.
- คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, สำนักงาน. คู่มือการจัดทำแนวทางการบริหารราชการ  
เพื่อประโยชน์สุขของประชาชน. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : สำนักงานคณะกรรมการ  
พัฒนาระบบราชการ, 2546.
- แคเรีย เดชบุรีรัมย์. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาล  
เมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัย  
ราชภัฏมหาสารคาม, 2546.
- จักรกริช ดิษยนันท์. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการควบคุมการจราจรด้วยระบบ  
คอมพิวเตอร์ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์ ร.ม. เชียงใหม่ :  
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2543.
- จินตนา บุญบงการ. ชุดการเรียนรู้ด้วยตนเอง หลักสูตรการบริหารงาน การบริหารจัดการ  
ภาครัฐแนวใหม่. กรุงเทพฯ : อาทิตย์โปรดักส์ กรุ๊ป, 2545.
- จิรวัดน์ รจนาวรรณ. ยอดนักการเมือง. กรุงเทพฯ : วรรณสาส์น, 2547.

- ชาญชัย ราชโคตร. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักทะเบียนอำเภอกระนวน จังหวัดขอนแก่น. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, 2544.
- ชวงค์ ฉายะบุตร. การให้บริการแบบครบวงจร แนวทางการให้บริการเชิงรุกของกรมการปกครอง. กรุงเทพฯ : อาสารักษาดินแดน กรมการปกครอง, 2536.
- ชูศักดิ์ เทียงตรง. การบริหารปกครองท้องถิ่นเปรียบเทียบ. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2520.
- เชษฐชัย จิตุชัย. การศึกษาความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านทะเบียนราษฎรจากสำนักงานทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลโลกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม, วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, 2547
- ดำรงราชานุภาพ, สถาบัน กองวิชาการและแผนงาน และสำนักปลัดกระทรวงมหาดไทย. รายงานการวิจัย เรื่องปัญหาการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบล. กรุงเทพฯ : กรมการปกครอง, 2539.
- ทวี พันธุวสถิณัฐ. การปกครองท้องถิ่น. มหาสารคาม : วิทยาลัยครูมหาสารคาม, 2537.
- ทวีพงษ์ หินคำ. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริหารงานสุขาภิบาลริมใต้ จังหวัดเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์ ร.ม. เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2541.
- ทิพย์อักษร จันทร์ศิริ. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการงานทะเบียนราษฎรในเทศบาลเมืองลพบุรี. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยมหิดล, 2546.
- เทวินทร์ กองพร. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองอุบลราชธานี ภายใต้โครงการโรงพักของเรา. ภาคนิพนธ์. พบ.ม. กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2541.
- ธนสวรรค์ เจริญเมือง. 100 ปี การปกครองท้องถิ่นไทย พ.ศ. 2440-2540. กรุงเทพฯ : โครงการจัดพิมพ์คืบไฟ, 2548.
- นนท์ ภักดีพันธ์. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรตำบลคลองวาฬ อำเภอเมือง จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ภายใต้โครงการสถานีตำรวจเพื่อประชาชน. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, 2547.
- บริหารส่วนจังหวัดหนองคาย, องค์การ. รายงานประจำปี 2550. หนองคาย : องค์การบริหารส่วนจังหวัด, 2551.

บริหารส่วนจังหวัดหนองคาย, องค์การ. แผนพัฒนาสามปี (พ.ศ. 2551-2553). หนองคาย :

องค์การบริหารส่วนจังหวัด, 2550.

\_\_\_\_\_. รายงานการจดทะเบียนพาณิชย์ ประจำปี 2549. หนองคาย : องค์การบริหารส่วน  
จังหวัดหนองคาย, 2550.

\_\_\_\_\_. เอกสารประชาสัมพันธ์ 1 แนะนำงานทะเบียนพาณิชย์. หนองคาย : องค์การ  
บริหารส่วนจังหวัดหนองคาย, 2549.

บังอร ผงผ่าน. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานบริการของโรงพยาบาลชุมชน : ศึกษากรณี

โรงพยาบาลกั้นทรลักษณ์ จังหวัดศรีสะเกษ. ภาคนิพนธ์ พบ.ม. กรุงเทพฯ : สถาบัน  
บัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2538.

บุญชม ศรีสะอาด. การวิจัยเบื้องต้น. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น, 2543.

ประทาน คงฤทธิศิษยากร. การปกครองท้องถิ่น. กรุงเทพฯ : พีระพัชรา, 2526.

ประยูร กาญจนกุล. คำบรรยายกฎหมายปกครอง. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2535.

ประหยัด หงษ์ทองคำ. การปกครองท้องถิ่นไทย. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช, 2526.

ปรัชญา เวสารัชช. ปฏิรูปราชการเพื่ออนาคต. กรุงเทพฯ : ภาพพิมพ์, 2538.

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542. กรุงเทพฯ : นานมีบุ๊คส์พับลิเคชั่นส์, 2546.

พรชัย เทพปัญญา และคณะ. การปกครองท้องถิ่นเปรียบเทียบ. กรุงเทพฯ : ป.สัมพันธ์พาณิชย์,  
2537.

“พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น  
พุทธศักราช 2542,” ราชกิจจานุเบกษา. เล่มที่ 116 ตอนที่ 114 ก. หน้า 43 - 44.  
17 พฤศจิกายน 2542.

พระราชบัญญัติทะเบียนพาณิชย์ (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2549.” ราชกิจจานุเบกษา. เล่มที่ 123  
ตอนที่ 26 ก. หน้า 1 - 3. 15 มีนาคม 2549.

“พระราชบัญญัติบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542.” ราชกิจจานุเบกษา. เล่มที่ 116  
ตอน 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.
- “พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537”, ราชกิจจานุเบกษา,  
ตอนที่ 53 ก วันที่ 2 ธันวาคม 2537.
- “พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2542”,  
ราชกิจจานุเบกษา, ฉบับกฤษฎีกา เล่มที่ 116 ตอนที่ 40 ก วันที่ 20 พฤษภาคม 2542.
- พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542. กรุงเทพฯ ฯ : นานมีบุ๊คส์พับลิเคชั่นส์, 2546.
- ไพฑูรย์ เรืองกมล. แนวความคิดและทฤษฎีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน : พัฒนาเทคนิคศึกษา.  
21 : 17-18 ; มกราคม – มิถุนายน, 2540.
- ฟาริดา อับราอิม. สารการบริหารการพยาบาล. กรุงเทพฯ : คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัย  
มหิดล, 2538.
- ยุทธศาสตร์ กระพีเสด็จ. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานทะเบียน  
พาณิชย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดร้อยเอ็ด อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด.  
วิทยานิพนธ์ รป. ม. มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม. 2550.
- รัชชา กุลวานิชไชยนันท์. ความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อบริการทางการแพทย์ตามนโยบาย  
ประกันสังคม : ศึกษาเฉพาะผู้ประกันตนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล : รายงาน  
การวิจัย. กรุงเทพฯ : สำนักงานประกันสังคม, 2535.
- รุ่งสร้อย สุวรรณชาติ. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดิน  
จังหวัดมหาสารคาม สาขากันทรวิชัย. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัย  
ราชภัฏมหาสารคาม, 2549.
- ลิขิต ธีรเวคิน. ขอบข่ายและวิธีการศึกษารัฐศาสตร์. กรุงเทพฯ ฯ : สามศาสตร์, 2540.
- วราพรรณ สันทัสนะโชค. ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารทหารไทย  
จำกัด (มหาชน) : ศึกษาเฉพาะกรณีสาขาพญาไท กรุงเทพมหานคร. ภาคนิพนธ์  
พ.บ.ม. กรุงเทพฯ ฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2540.
- วราภรณ์ บุตรพรหม. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาล  
ตำบลแวง อำเภอโพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. มหาสารคาม :  
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, 2547.

- วฤทธิ สารฤทธิคาม. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล  
: ศึกษาเฉพาะกรณีองค์การบริหารส่วนตำบลดอนแก้ว อำเภอเบรบือ จังหวัดมหาสารคาม.  
วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, 2548.
- วาสนา เจริญรว. การบริการประชาชนของสำนักงานที่ดินในจังหวัดระยอง. วิทยานิพนธ์  
ศศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2542.
- วาริธร ประวัตินวงศ์. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสถานพยาบาล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยี  
สุรนารี. วิทยานิพนธ์ พย.ม. ขอนแก่น : มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 2545.
- วิเชียร ใจผาสุก. การศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของสำนักงานสรรพากรเขตคูสตี  
กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. ชลบุรี : มหาวิทยาลัยบูรพา, 2541.
- วีระพงษ์ เถลิงจิระรัตน์. คุณภาพในการบริการ 1. กรุงเทพฯ : สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี  
(ไทย – ญี่ปุ่น), 2539.
- ศศิธร พูลสุข. ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของ  
กรุงเทพมหานคร : ศึกษากรณีสำนักงานเขตพระนคร. ภาคนิพนธ์ พย.ม. กรุงเทพฯ :  
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2538.
- ศิริชัย ศิริไปล์. ความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการในการให้บริการของเทศบาล  
เมืองมหาสารคาม ศึกษาเฉพาะกรณี การโยธาสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม. วิทยานิพนธ์  
ศศ.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, 2547.
- ศรินารถ บัวสอน. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาล  
ตำบลจรูญบุรีพัฒนา อำเภोजรูญบุรีพัฒนา จังหวัดร้อยเอ็ด. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม.  
มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, 2548. ถ่ายเอกสาร.
- ส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น, มูลนิธิ. รวมกฎหมายองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. กรุงเทพฯ,  
วิญญูชน, 2545.
- สมิต สัจฉกร. การต้อนรับและการบริการที่เป็นเลิศ. กรุงเทพฯ : วิญญูชน, 2542.
- สมจิตร กาทวงศ์. ความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกต่อการให้บริการของโรงพยาบาลมุกดาหาร.  
วิทยานิพนธ์ กศ.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2540.
- สมบัติ ชัยมูล. การประเมินคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดร้อยเอ็ด.  
การศึกษาค้นคว้าอิสระ รม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2550.
- สมบัติ สืบสมาน. การบริหารการปกครองท้องถิ่น. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช,  
2533.

สมพงษ์ เกษมสิน. การปกครองท้องถิ่น. กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์, 2537.

สมพร ตั้งสะสม. ความพึงพอใจของผู้ประกันตนในเขตกรุงเทพมหานครที่มีต่อการบริการ  
ทางการแพทย์ภายใต้พระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. 2533 : กรณีประสบอันตราย  
หรือเจ็บป่วยอันมิใช่เนื่องจากการทำงาน. วิทยานิพนธ์ พบ.ม. กรุงเทพฯ : สถาบัน  
บัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2537.

สุโขทัยธรรมมาราช, มหาวิทยาลัย. เศรษฐศาสตร์สาธารณสุข. นนทบุรี : สุโขทัยธรรมมาราช,  
2534.

สุเชษฐ์ ทรัพย์สินเสริม. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลดอนแก้ว  
อำเภอแมริม จังหวัดเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์ ร.ม. เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่,  
2538.

อรรถเนตร ศรีหาวงศ์. ความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลต่อการให้บริการด้าน  
สาธารณสุขโรคและการโยธาสาธารณสุขของเทศบาลตำบลหนองสองห้อง ตำบล  
ค่ายบกหวาน อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย. วิทยานิพนธ์ รป.ม. มหาสารคาม :  
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, 2550.

อร่าม สัมพะวงศ์. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการของสำนักงานทะเบียนอำเภอ  
ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักทะเบียนอำเภอเขมราฐ จังหวัดอุบลราชธานี. ภาคนิพนธ์  
พบ.ม. กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2541. ถ่ายเอกสาร.

อารีย์ วงศ์อารยะ. “การกระจายอำนาจ ทิศทางที่ควรเป็น” ท้องถิ่น 43. (10) : 5-7 ; 15 ตุลาคม  
2547.

อุทัย หิรัญโต. การปกครองท้องถิ่น. กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์, 2523.

อุปกรณ์ ดีเสมอ. ปัญหาการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดร้อยเอ็ด. การศึกษาค้นคว้า  
อิสระ. รป.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2547.

Bouman, James S. and David L. Jr, Norman. “Attitudes Toward the Public Service :  
A survey of University Student,” **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, Abraham H. **Motivation and Personality.** New York : Harper and  
Brothers, 1954.

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

New York : McGraw – Hill, 1963.

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 : The Macmillan Company, 1963.

Tappen, R. M. **Nursing Leadership : concepts and Practice.** Philadelphia : F.A. DAVIS, 1983.

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

Wit, Daniel. **A Comparative Survey of Local Government and Administration.** Bangkok :  
Kurusapha Press, 1967.

Wolman, B. B. **Dictionary of Behavior Science.** New York : Van Norstand Rein Hold, 1973.

Yamane, Taro. **Statistics ; an Introductory Analysis,** 3<sup>rd</sup> Ed. New York : Harper & Row.  
Publishers. Inc., 1973.