



บรรณานุกรม

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

---

## บรรณานุกรม

- การปกครอง, กรม. รายงานการวิจัยเรื่องแนวทางการตรวจสอบการบริหารงานของ  
เทศบาลตำบล. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ส่วนท้องถิ่น, 2551.
- กัลยา วานิชย์บัญชา. การวิเคราะห์สถิติ : สถิติเพื่อการตัดสินใจ. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ :  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2544.
- โกวิท พวงงาม. การปกครองท้องถิ่นไทย. กรุงเทพฯ : เดือนตุลาคม, 2546.
- ฉัตรศิริ ปิยะพิมลสิทธิ์. การใช้ SPSS เพื่อการวิเคราะห์ข้อมูล. สงขลา : คณะศึกษาศาสตร์  
มหาวิทยาลัยทักษิณ, 2548.
- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. การตลาดบริการ. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น, 2549.
- ชาญณรงค์ วิริยะลักณะ. การให้บริการของพนักงานเทศบาลตำบลท่าช้าง จังหวัดจันทบุรีใน  
ทัศนะของประชาชนผู้ใช้บริการ. ปัญหาพิเศษ ปร.ม. ชลบุรี : มหาวิทยาลัยบูรพา,  
2546.
- ชูศักดิ์ เทียงตรง. การบริหารการปกครองท้องถิ่นไทย. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัย  
ธรรมศาสตร์, 2549.
- ณรงค์ชัย เป็งภีระ. คุณภาพการให้บริการของสถานบริการสุขภาพพิเศษ  
มหาวิทยาลัย เชียงใหม่. การค้นคว้าแบบอิสระ ปร.ม. เชียงใหม่ :  
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2549. ถ่ายเอกสาร.
- ตรวจเงินแผ่นดิน, สำนักงานคณะกรรมการ. การดำเนินงานของเทศบาลตำบล. กรุงเทพฯ :  
สำนักงานตรวจเงินแผ่นดิน, 2549.
- 
- ~~นกรินทร์ เมฆไกรรัตน์. ประมวลสาระชุดวิชาการเมืองการปกครองไทย. นนทบุรี :  
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2547.~~
- นงลักษณ์ สุขสงบ. ปัจจัยที่มีผลต่อความคิดเห็นของประชาชนที่มาใช้บริการ ณ สำนักงาน  
เขตบางกะปิ กรุงเทพมหานคร : ศึกษาเฉพาะกรณี งานทะเบียนราษฎร.  
วิทยานิพนธ์ ร.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2547. ถ่ายเอกสาร.
- นันทิชา สงจันทร์. ความคิดเห็นของประชาชนต่อประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงานของ  
เทศบาลนครนนทบุรี. ภาคนิพนธ์ พบ.ม. กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิต  
พัฒนบริหารศาสตร์, 2548. ถ่ายเอกสาร.

บริหารราชการส่วนท้องถิ่น, สำนักงาน. รายงานการตรวจสอบประจำปีของกลุ่มตรวจสอบ

มาตรฐานและรับรองด้านการศึกษาของจังหวัดมหาสารคาม. มหาสารคาม :

กลุ่มตรวจสอบภายใน : สำนักงานบริหารราชการส่วนท้องถิ่น, 2550.

บริหารส่วนตำบลลาดพัฒนา, องค์การ. รายงานกิจการประจำปี 2551. มหาสารคาม :

กาฬสินธุ์การพิมพ์, 2552.

บุญชม ศรีสะอาด. การวิจัยเบื้องต้น. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น, 2545.

ประทาน คงฤทธิศึกษากร. การปกครองท้องถิ่น. กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์, 2545.

ประหยัด หงษ์ทองคำ. การปกครองท้องถิ่น. กรุงเทพฯ : พีระพัฒนา, 2546.

\_\_\_\_\_. บริการที่ดีจัดหาโดยหน่วยงานท้องถิ่นมีส่วนกระทบต่อการประเมินการให้บริหาร  
หรือไม่. กรุงเทพฯ : อมรินทร์พริ้นติ้งแอนด์พับลิชชิ่ง, 2546.

ปรีชาพร วงศ์อนุตรโรจน์. จิตวิทยาบริหารงานบุคคล. กรุงเทพฯ : ศูนย์สื่อเสริมกรุงเทพ,  
2545.

ผจงจิตต์ พูลศิลป์. การใช้บริการและความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารจัดการ  
เทศบาลตำบล ในเขตอำเภอไชโย จังหวัดอ่างทอง. วิทยานิพนธ์ บธ.ม.

พระนครศรีอยุธยา : มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา, 2551. ถ่ายเอกสาร.

ทิพย์อักษร จันทร์ศิริ. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการงานทะเบียนราษฎรใน  
เขตเทศบาลเมืองลพบุรี. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยมหิดล,  
2546. ถ่ายเอกสาร.

ทิพย์ฯ กิจวิจารณ์. วิธีการวิจัยทางการศึกษา. ขอนแก่น : มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียง  
เหนือ, 2549.

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

พระราชบัญญัติสภาพัฒนาการและองค์การบริหารส่วนตำบล (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2546. ราชกิจจา  
นุเบกษา. เล่ม 620 ตอนที่ 123 ก. หน้า 16-37. 22 ธันวาคม 2546.

กระทรวงมหาดไทย, 2546.

พัฒนิตา ทองไสย. ความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลที่มีต่อการบริหารงานของ  
คณะผู้บริหารเทศบาลตำบลสว่างแดนดิน อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร.

วิทยานิพนธ์ บธ.ม. สกลนคร : มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร, 2547. ถ่ายเอกสาร.

- พัลลธรินทร์ ภูกิจ. การประเมินผลการดำเนินงานการให้บริการประชาชน ของสำนักงานศาลปกครองเชียงใหม่ : กรณีศึกษากลุ่มรับฟ้องและให้คำปรึกษาแนะนำ. วิทยานิพนธ์ ร.ม. เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2546. ถ่ายเอกสาร.
- ภัทรวุฒิ อุดภีระ. คุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์ ร.ม. : เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2544. ถ่ายเอกสาร.
- มหาดไทย, กระทรวง. ระเบียบกระทรวงมหาดไทยที่ว่าด้วยการกำหนดส่วนราชการของเทศบาล พ.ศ.2541 ลงวันที่ 11 มิถุนายน พ.ศ. 2541. กรุงเทพฯ : กระทรวงมหาดไทย, 2548.
- วงศ์พัฒนา ศรีประเสริฐ. การจัดการเชิงกลยุทธ์. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, 2552.
- \_\_\_\_\_. วิธีวิจัยทางธุรกิจ. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, 2552.
- วนิดา ค้างอิน. การประเมินคุณภาพการให้บริการของสำนักงานพัฒนาชุมชน อำเภอสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่. การค้นคว้าแบบอิสระ ร.ม. เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2550. ถ่ายเอกสาร.
- วิญญู อังคนารักษ์. การปรับปรุงอำนาจการบังคับบัญชาของผู้ว่าราชการจังหวัด : กรณีการบริหารและการปกครอง. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ส่วนท้องถิ่น, 2548.
- วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์. การตลาดธุรกิจบริการ. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น, 2549.
- ลิขิต ชีรเวทิน. วิทยาการการเมืองการปกครองไทย. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2548.
- เล่ห์ทีเนน, จารี โมอาร์. การบริหารลูกค้าสัมพันธ์เชิงรุก. แปลจาก Active Customer Relationship Management โดยธีระศักดิ์ กำบรรณารักษ์. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2550.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. การจัดการและพัฒนาองค์กร. กรุงเทพฯ : ธีระฟิล์มและไซเท็กซ์, 2548.
- ศุภพล จันทร์ภิรมย์. การประเมินผลการปรับการให้บริการของเทศบาลนครเชียงใหม่. การค้นคว้าแบบอิสระ ศศ.ม. เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2549. ถ่ายเอกสาร.

- ส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น, กรม. คู่มือการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น. กรุงเทพฯ : สหกรณ์การเกษตรแห่งประเทศไทย, 2550.
- สมยศ นาวิการ. การบริหาร. พิมพ์ครั้งที่ 9. กรุงเทพฯ : บรรณกิจ, 2545.
- สมยศ นาวิการ และสุสดี รุมาคม. การบริหารองค์การ. กรุงเทพฯ : บรรณกิจ, 2544.
- สมิต สัจฉกร. เทคนิคการสัมภาษณ์สำหรับผู้บริหาร. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ : ผู้จัดการ, 2550.
- สิริภัทร พันธุ์ศรี. การประเมินความพึงพอใจในประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะ เทศบาลตำบลอุทัย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา. วิทยานิพนธ์ ผ.ม. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2546. ถ่ายเอกสาร.
- สุพจน์ ฉลาด. คุณภาพการให้บริการด้านการรับแจ้งความร้องทุกข์คดีอาญาของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองเชียงใหม่. การค้นคว้าแบบอิสระ รม. เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2550. ถ่ายเอกสาร.
- สุพร นวลศรีฉำ. ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร สำนักงานทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลเมืองขลุง จังหวัดจันทบุรี. ปัญหาพิเศษ รม. ชลบุรี : มหาวิทยาลัยบูรพา, 2546. ถ่ายเอกสาร.
- สุภาวดี สีนสายออ. ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลท่าช้าง อำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี. ปัญหาพิเศษ รม. ชลบุรี : มหาวิทยาลัยบูรพา, 2546. ถ่ายเอกสาร.
- 
- สุรัชย์ รัชตประทาน. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักงานที่ดิน จังหวัดเชียงใหม่ สาขาสารภี. การค้นคว้าแบบอิสระ ร.ม. เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2546. ถ่ายเอกสาร.
- สุริกร ช่างจัตุรัส. องค์การบริหารส่วนตำบลกับการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม : ศึกษากรณีตำบลเมืองเก่า อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. เลข : มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย, 2549. ถ่ายเอกสาร.
- อดิศรา เกิดทอง. ความมีประสิทธิภาพในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองอุดรดิศดี. วิทยานิพนธ์ รม. เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2546. ถ่ายเอกสาร.
- อดุลย์ จาตุรงค์กุล และคณะ. การบริหารการตลาด. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2546.

- อภิชาติ เชิดชัยภูมิ. ความต้องการของประชาชนในการรับบริการของเทศบาลเมืองคูคต  
อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. กรุงเทพฯ :  
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2546. ถ่ายเอกสาร.
- Aday, L.A., & Anderson, R. **Access to Medical Care.** Singapore : McGraw-Hill,  
1975.
- Alderfer. **Qualitative Services.** Singapore : McGraw-Hill, 1972
- Berman, P. & Mclaughlin M.W. **Federal Programs Supporting Educational  
Change, Vol. VII : Factors Affecting Implementation and Continuation.**  
California : Rand, 1977.
- Borman and Norman. **Quality in Services.** New Jersey : Prentice-Hall, 1976.
- Ferguson, G. A, & Takane, Y. **Statistical Analysis in Psychology and Education.**  
Singapore : McGraw-Hill, 1989.
- Gilmer, Van Hall B. and others. **Industrial Psychology.** New York : McGraw-Hill. 1971.
- Hulka and others. **Management.** California : Medical Care, 1975 :
- Jun, Cai, and others. "TQM Practice in Maquiladora : Antecedents of Employee  
Satisfaction and Loyalty," **Journal of Operations Management.** 24(22) :  
791 - 812 ; December, 2005.
- Kane, R.L., Maciejewski, M., & Finch, M. **The Relationship of Patient Satisfaction  
with Care and Clinical Outcomes.** California : Medical Care, 1999.
- 
- Kotler, P. **Marketing Management.** 11<sup>th</sup> ed. New Jersey : Prentice-Hall, 2004.
- Holloway, W. V. **State and Local Government in the United States.** New York :  
McGraw-Hill, 1968.
- Lynch, J., & Schuler, D. "Consumer Evaluation of the Quality of Hospital Services  
form an Economics of Information Perspective," **Journal of health care  
marketing.** 5 (22), 7-9, June, 1990.
- Mariner, A. **Guide to Nursing Management.** 4<sup>th</sup> ed. St. Louis : C.V. Mosby,  
1992.

- Muchinsky, P.M. **Psychology Applied to Work : An Introduction to Industrial and Organizational Psychology.** 5<sup>th</sup> ed. California : Brooks/Cole, 1983.
- Mustapha & Haqq. "Satisfaction of User in Services," **Journal of Management.** 3 (11), 11-12, July, 1996.
- Newman, R.D., and others. **Satisfaction with Outpatient Health Care Services in Manica Province, Mozambique.** New York : Health Policy and Planning, 1998.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., and Berry, L. L. "A Conceptual Model of Service Quality and Its Implication for Future Research," **Journal of Marketing.** 10 (49), 41-50, May, 1988.
- Robson, W. A. **Local Government in Encyclopedia of Social Science Vol.X.** New York : Macmillan, 1957.
- Schroeder, G. R., & Sohel, A. "The Impact of Human Resource Management Practices on Operational Performance : Recognizing Country and Industry Differences," **Journal of Operations Management.** 21(1) : 19-43, April, 2003.
- Vroom, W. H. **Work and Motivation.** New York : John Wiley, 1978.
- Wit, D. A. **Comparative Survey of Local Govt. and Administration.** Bangkok : Kurusapha Press, 1968.
- 
- Yamane, T. **Statistics An Introductory Analysis.** 3<sup>rd</sup> ed. New York : Harer Row, 1973.