

## บรรณานุกรม

- การปกครอง, กรม. คู่มือแนวทางการปฏิบัติการจัดการศึกษาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น.  
กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์อาสาศึกษาดินแดน, 2547.
- กิตติพัฒน์ อินทนิโลดม. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่  
ผู้ปฏิบัติงานด้านการทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน : ศึกษาเฉพาะ  
กรณีของสำนักงานเขตคลองเตย. วิทยานิพนธ์ ปร.ม. ชลบุรี : มหาวิทยาลัยบูรพา, 2543.
- กุลธน ธนาพงศธร. “ประโยชน์และการบริหาร” ในสาขาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัย  
สุโขทัยธรรมมาธิราช. เอกสารประกอบการสอนชุดวิชาการบริหารบุคคล พิมพ์ครั้งที่ 7.  
กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2536.
- โกวิท พวงงาม. การปกครองท้องถิ่นไทย. กรุงเทพฯ : ส. เอเชียเพรส (1989), 2550.
- ชรีณี เดชจินดา. ความพึงพอใจของผู้ประกอบการต่อศูนย์บริการกำจัดกากอุตสาหกรรม  
แขวงแสมดำ เขตบางขุนเทียน กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ คม. กรุงเทพฯ :  
มหาวิทยาลัยมหิดล, 2539.
- ขวัญจิรา วงศ์นวลตา. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การ  
บริหารส่วนตำบลแก้งไก่อำเภอสังขม จังหวัดหนองคาย. วิทยานิพนธ์ ปร.ม.  
มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, 2551
- จีระศักดิ์ เสงวีจิตร. ความพึงพอใจของผู้ใช้น้ำประปาต่อการให้บริการของสำนักงานประปา  
เชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2543.
- เจษฎา ชะอุ่มพันธ์. การศึกษาประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่องค์การบริหารส่วน  
ตำบลอำเภอเชียงใน จังหวัดอุบลราชธานี. การศึกษาค้นคว้าอิสระ ปร.ม. มหาสารคาม  
: มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2548.
- จรรยา จันทร์เตี้ย. ความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การ  
บริหารส่วนตำบลจี้เหล็ก อำเภอปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด. การศึกษาค้นคว้าอิสระ  
ปร.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, 2553.
- ชวลิต เหล่ารุ่งกาญจน์. ความพึงพอใจของผู้มารับบริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) :  
ศึกษาเฉพาะกรณี สาขาท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี. ภาคนิพนธ์ คณะพัฒนาสังคม,  
กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2538.

ชาญชัย ราชโคตร. ความพึงพอใจของผู้มารับบริการของสำนักทะเบียนอำเภอกระนวน

จังหวัดขอนแก่น. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. มหาสารคาม : สถาบันราชภัฏมหาสารคาม, 2544.

เชษฐชัย จตุชัย. ความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรจากสำนักงาน

ทะเบียนท้องถิ่นตำบลโคกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, 2547.

เทพศักดิ์ บุญรัตนพันธ์. ปัจจัยที่ส่งผลต่อการสร้างประสิทธิผลของการนำนโยบายการให้บริการ

แก่ประชาชนไปปฏิบัติ : กรณีศึกษาสำนักงานเขตของกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารคุณวุฒิบัณฑิต (การบริหารการพัฒนา) กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2542.

นครินทร์ เมฆไตรรัตน์. การเลือกตั้งนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดโดยตรง. กรุงเทพฯ :

มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2547.

นารี นันตติกุล. ประสิทธิภาพของการบริหารจัดการเก็บภาษี โดยศึกษาเฉพาะมิติ ด้านความพึง

พอใจของประชาชนต่อรับบริการให้บริการด้านภาษีของเทศบาล. วิทยานิพนธ์ ร.ป.ม. ชลบุรี : มหาวิทยาลัยบูรพา, 2545.

บุญชม ศรีสะอาด. การวิจัยเบื้องต้น. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น, 2543.

ประทาน คงฤทธิ์ศึกษากร. การปกครองท้องถิ่น. กรุงเทพฯ : พีระพัฒนา, 2542.

ปธาน สุวรรณมงคล. การปกครองท้องถิ่นไทยในบริบทของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย

พุทธศักราช 2540. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, 2542.

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. จิตวิทยาการบริหารบุคคล. กรุงเทพฯ : ศูนย์สื่อเสริมกรุงเทพฯ, 2545.

พรชัย เทพปัญญาและคณะ. การปกครองท้องถิ่นเปรียบเทียบ. กรุงเทพฯ : ป.สัมพันธ์พาณิชย์,

2537.

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

“พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

พ.ศ. 2542,” ราชกิจจานุเบกษา. เล่ม 116 ตอนที่ 114 ก. หน้า 48 - 66. 17 พฤศจิกายน 2542.

“พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537,” ราชกิจจานุเบกษา.

เล่ม 111 ตอนที่ 53 ก. หน้า 11-35. 2 ธันวาคม 2537.

“พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2542,”

ราชกิจจานุเบกษา. เล่ม 116 ตอนที่ 40 ก. หน้า 1-10. 20 พฤษภาคม 2542.

พิทักษ์ ทรุณนิยม. เศรษฐศาสตร์เบื้องต้น. กรุงเทพฯ : ป. สัมพันธ์พาณิชย์, 2538.

พิมพ์อักษร จันทรศิริ. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการงานทะเบียนราษฎรใน  
เขตเทศบาลเมืองลพบุรี. วิทยานิพนธ์ รป.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยมหิดล, 2546.

มณีวรรณ ต้นไทย. พฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองควบคุมยา สำนักงาน  
คณะกรรมการอาหารและยาต่อประชาชนที่มาติดต่อ, วิทยานิพนธ์ ร.ม. กรุงเทพฯ :  
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2533.

มังกร ชูระพันธ์. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลอาจสามารถ  
อำเภออาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ด. วิทยานิพนธ์ รป.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัย  
ราชภัฏมหาสารคาม, 2551.

เยาวลักษณ์ บุญประกอบ. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านสาธารณสุขและ  
สิ่งแวดล้อม ของเทศบาลตำบลสังคม อำเภอสังคม จังหวัดหนองคาย. วิทยานิพนธ์  
รป.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, 2551.

“รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540,” ราชกิจจานุเบกษา. เล่ม 114  
ตอนที่ 55 ก. หน้า 1- 199. 11 ตุลาคม 2540.

“รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550,” ราชกิจจานุเบกษา. เล่ม 124  
ตอนที่ 47 ก. หน้า 1-127. 24 สิงหาคม 2550.

รัชยา กุลวานิชไชยนันท์. ความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อบริการทางการแพทย์. ภาคนิพนธ์  
หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเกริก, 2545.

เรวดี บุญนารักษ์. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจ  
โกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม. วิทยานิพนธ์ รป.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัย  
ราชภัฏมหาสารคาม, 2551

ลิขิต ชีรเวทิน. การพัฒนาการเมืองไทย. กรุงเทพฯ : แพร่พิทยา, 2542.

วราภรณ์ บุตรพรหม. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาล  
ตำบลแวง อำเภอโพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. มหาสารคาม :  
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, 2547.

วิชัย กว้างสวัสดิ์. การศึกษาปัจจัยที่มีความสำคัญต่อประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีโรงเรียน  
และที่ดิน เทศบาลตำบลกุดสิม อำเภอเขาวง จังหวัดกาฬสินธุ์. การศึกษาค้นคว้าอิสระ  
รป.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2547.

- วไลรัตน์ สวัสดิ์. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลหนองไผ่แก้ว อำเภอบ้านเป็ง จังหวัดชลบุรี. การค้นคว้าอิสระ ปร.ม. ชลบุรี : มหาวิทยาลัยบูรพา, 2546.
- วิรัช วิรัชนิภาวรรณ. การบริหารและการจัดการเทศบาลในยุคปฏิรูปการเมือง. กรุงเทพฯ : โฟร์เพช, 2541
- วิฑูรย์ สิมะโชคคี. เอกสารการสอนชุดวิชาการพัฒนาการบริหารด้วยความคิดสร้างสรรค์. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : ดีไซร์, 2541.
- วีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์. คุณภาพในงานบริการ. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ : สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี, 2543.
- วุฒิสาร ตันไชย. ยุทธศาสตร์การปกครองท้องถิ่น. กรุงเทพฯ : เอ็กซ์เปอร์เน็ท, 2552.
- ศรันย์ ทิพย์บำรุง. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) สาขา ยะลา. ภาคนิพนธ์ พบ.ม. กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2544.
- ศิริชัย ศิริไพล์. ความพึงพอใจของผู้มารับบริการในการให้บริการของเทศบาลเมืองมหาสารคาม. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, 2547.
- ศิริพร ตันติพลูวินัย. การพยาบาลยุคโลกาภิวัตน์. กรุงเทพฯ : กองการพยาบาล กระทรวงสาธารณสุข, 2538.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. องค์กรและการจัดการ. กรุงเทพฯ : ซีรฟิล์มและไซเท็กซ์, 2541.
- ศุภรัตน์ ควัฒน์กุล. ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับภาษีอากร. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2547.
- ศุภลักษณ์ พิณีจวบดล. คำอธิบายกฎหมายการคลังและภาษีอากร. กรุงเทพฯ : วิญญูชน, 2542.
- สงครามชัย ลีทองดี. การจัดการคุณภาพสาธารณสุข. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2544.
- ส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น, กรม. คู่มือการปฏิบัติงานขององค์กรปกครองท้องถิ่น. กรุงเทพฯ : กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น, 2544.
- สถาบันพัฒนาบุคลากรท้องถิ่น กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น. คู่มือฝึกอบรมบุคลากรท้องถิ่น. กรุงเทพฯ : กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น, 2546.
- สมชัย เลิศทิววงศ์. ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการทำความสะอาดของบริษัท พี.ซี. เอ็นเตอร์ไพรส์ จำกัด. ปัญหาพิเศษ บธ.ม กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2544.

- สมชาติ กิจยรรยง. **สร้างบริการสร้างความประทับใจ**. กรุงเทพฯ : เอช เอ็น กรุ๊ป, 2541.
- ส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น, กรม. **รายงานการศึกษาวิจัยฉบับสมบูรณ์เรื่อง การพัฒนาประสิทธิภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นโดยการจัดทำตัวชี้วัดประสิทธิภาพการบริหารงาน**. กรุงเทพฯ : กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทย, 2550.
- องค์การบริหารส่วนตำบลหลักเหล็ก. **แผนยุทธศาสตร์การพัฒนากองการบริหารส่วนตำบลหลักเหล็ก**. กาศสินธุ์ : องค์การบริหารส่วนตำบลหลักเหล็ก, 2552.
- อนันต์ โคตรมั่นคง. **ความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของผู้เสียภาษีที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลยางน้อย อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม**. วิทยานิพนธ์ ปร.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, 2552.
- อรนภา มุ่งโนนบ่อ. **ความพึงพอใจของคณะกรรมการชุมชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม**. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, 2548.
- อุทัย หิรัญโต. **สังคมวิทยาประยุกต์**. กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์, 2533.
- อุทุมพร ปาลกะวงศ์. **ความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการงานทะเบียนราษฎรเทศบาลเมืองศรีราชา จังหวัดชลบุรี**. การค้นคว้าอิสระ ปร.ม. ชลบุรี : มหาวิทยาลัยบูรพา, 2542.
- อำไพ เกียรติชัย และคณะ. **การศึกษาอิสระ**. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2546.
- Millet, John D. **Management in Public Services : the Quest of Effective Performance**. New York : McGraw – Hill, 1994.
- Robson, William A. "Local Government," in **Encyclopedia of Social Scienc**. Vol. x New York : Macmillan, 1953.
- Wit, Daniel. **A Comparative Survey of Local Government and Administration**. Bangkok : Kurusapha Press, 1967.
- Yamane, Taro. **Statistics ; An Introductory Analysis**, 3<sup>rd</sup>ed New York : Harper & Row. Publishers ; Inc., 1973.