

## บรรณานุกรม

- การประปาเทศบาลตำบลบ้านนิเวศน์, กอง. แผนงานประจำปี 2551. ร้อยเอ็ด : กองการประปา  
เทศบาลตำบลบ้านนิเวศน์ อำเภอธวัชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด, 2551.
- การประปาส่วนภูมิภาค. วารสารน้ำ. กรุงเทพฯ : สำนักการประชาสัมพันธ์, 2550.
- ก้องเกียรติ สุขเกษม และคณะ. ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาล  
ตำบลบ้านนิเวศน์ อำเภอธวัชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด. รายงานการวิจัย : ศูนย์วิจัย  
มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด, 2550.
- คณะกรรมการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น, สำนักงาน. คู่มือการ  
กระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์จุรัสภา  
ลาศพร้าว, 2546.
- จิระศักดิ์ เสงวิจิตร. ความพึงพอใจของผู้ใช้น้ำประปาต่อการให้บริการของสำนักงานประปา  
เชียงใหม่. วิทยานิพนธ์ บช.ม. เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2543.
- จิตพงษ์ เปลียนขำ. ความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการสาธารณะของเทศบาลเมือง  
มหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม มหาสารคาม : มหาวิทยาลัย  
มหาสารคาม, 2539.
- เดือน แสงหาทรัพย์. ความคาดหวังของประชาชนในแขวงเมืองรายจากการให้บริการของ  
เทศบาลนครเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์ ปร.ม เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2544.  
เทศบาลตำบลบ้านนิเวศน์. รายงานผลการปฏิบัติงานประจำปี. ร้อยเอ็ด : เทศบาล  
ตำบลบ้านนิเวศน์, 2551
- 
- นันทวัฒน์ บรรมานันท์. บริการสาธารณะในระบบกฎหมายปกครองฝรั่งเศส. กรุงเทพฯ : นิติ  
ธรรม, 2541.
- บรรจบ กาญจนกุล. คำบรรยายกฎหมายปกครอง. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2538.
- บุญชม ศรีสะอาด. การวิจัยเบื้องต้น. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น, 2545.
- บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ. ระเบียบวิธีการวิจัยทางสังคมศาสตร์. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ :  
เจริญผล, 2540.

- ปาริชาติ กณาศรี และคณะ. ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาล  
ตำบลบ้านนิเวศน์ อำเภอธวัชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด. รายงานการวิจัย : ศูนย์วิจัย  
มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด, 2551.
- ผาณิต คำหอม. ทัศนคติของประชาชนต่อการให้บริการน้ำประปาของเทศบาลตำบลปาย  
จังหวัดแม่ฮ่องสอน. วิทยานิพนธ์ รป.ม เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2543.
- พิน คงพูน. ความพึงพอใจต่อบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของคณะกรรมการประอมศึกษา  
จังหวัด 14 จังหวัดภาคใต้. วิทยานิพนธ์ กศ.ม สงขลา : มหาวิทยาลัยศรีนครินทร  
วิโรฒ, 2529.
- ไพศาล สุริยะมงคล และวีรวิฑูร มาพะศิริรานนท์. การพัฒนาเมืองหน้าอยู่ชุมชนหน้าอยู่ในกล  
ยุทธ์การวางแผนพัฒนาพื้นที่เชิงบูรณาการ. กรุงเทพฯ : แอคทีฟพรีนท์, 2551.
- มณีวรรณ ต้นไทย. พฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่ สำนักงานคณะกรรมการอาหารและ  
ยาต่อประชาชน ผู้มาติดต่อ. วิทยานิพนธ์ ร.ม กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์,  
2533.
- รวีวรรณ โปราษฎร์โรจน์. จิตวิทยาการบริการ. กรุงเทพฯ : โอเคเอ็นเอสโตร์, 2551.
- รัตนา สวาสติพันธ์. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการครูวิทยาลัยอาชีวศึกษา เขต  
ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒน  
บริหารศาสตร์, 2540.
- วรเดช จันทรศร. การพัฒนาต้นแบบการบริการสาธารณะที่เป็นเลิศ. กรุงเทพฯ : สหાયบลิ๊อก  
และการพิมพ์, 2544.
- วัฒนธรรม, กระทรวง. ปกิณคดี ประโยชน์แห่งการอยู่ในธรรม พระบาทสมเด็จพระมงกุฎเกล้า  
เจ้าอยู่หัว ทรงพระราชนิพนธ์. กรุงเทพฯ : กระทรวงวัฒนธรรม, 2551.
- วัลลภา ชายหาด. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะด้านการรักษาความ  
สะอาดของกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ ร.ม กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์  
มหาวิทยาลัย, 2532.
- ศิริพร ต้นติพุดวินัย. การพยาบาลยุคโลกาภิวัตน์. กรุงเทพฯ : กองพยาบาล กระทรวง  
สาธารณสุข, 2538.
- ส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น, กรม. การกระจายอำนาจให้แก่การปกครองส่วนท้องถิ่น.  
สืบค้นเมื่อวันที่ 17 กุมภาพันธ์ 2552. จาก  
<http://www.thailocalgov.net/menu4.1.html>, 2546.

- สมใจ ลักษณะ . การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ : ธนัชการพิมพ์, 2546.
- สโรชา แพร่ภษา. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนจังหวัดละโว้จังหวัดละโว้ อำเภอเมือง จังหวัดละโว้. รายงานการวิจัย ชลบุรี : ศูนย์วิจัยมหาวิทยาลัยบูรพา, 2549.
- สาโรช ไชยสมบัติ. ความพึงพอใจในการทำงานของครูอาจารย์ในโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดสามัญศึกษา จังหวัดร้อยเอ็ด. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, 2534.
- ศุภงกช จามิกร. สถิติสำหรับการวิจัยทางด้านสังคมศาสตร์. กรุงเทพฯ : คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2526.
- สุขวิทย์ โสภภาพ และคณะ. ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโพธาราม จังหวัดร้อยเอ็ด. รายงานการวิจัย ร้อยเอ็ด : กองวิจัยและพัฒนาท้องถิ่นมหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด, 2549.
- สุรศักดิ์ นาดิว. ความพึงพอใจของผู้ใช้ยานพาหนะต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร สถานีตำรวจอร่ามอำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม มหาสารคาม : สถาบันราชภัฏมหาสารคาม, 2544.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. รายงานประจำปี 2546 สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. กรุงเทพฯ : ก.พ.ร. , 2546.
- เสาวนีย์ ฤทธิรุ่ง. ความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูกาฬสินธุ์. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2545.
- อมร รักษาสัตย์. ปรัชญารัฐศาสตร์และนิติศาสตร์. กรุงเทพฯ : วีเจ พรีเมียม, 2546.
- 
- Berry, Wall and Carbone. Service Clues and Customer Assessment of the Service Experience : Lessons from Marketing. **Academy of Management Perspectives** 20(2) : 43-57.H.W. Wilson Database, 2006.
- Brobeck. Defining the Consumer Interest : Challenges for Advocates. **The Journal of Consumer Affairs** 40(1) : 177-185. H.W. Wilson Database, 2006.
- Gerson, Richard F. **Measuring customer satisfaction**. Menlo Park, Calif : Crisp Publications, 1993.

- Gundlach, James, and Nelson P. Reid. **A Scale for Measurement of Consumer Satisfaction with Social Service.** *Journal of Social Service Research* 7, 1983.
- Rylander, David H. and Provost, Tina. **Improving the odds : Combining Six Sigma and Service into the Health Care System of the Care System of the Country of Jamaica.** Dissertation. Carlos Albizu University. ProQuest Document ID : 765057181, 2006.



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY