

บรรณานุกรม

- การปกครอง, กรม. คู่มือแนวทางการปฏิบัติการจัดการศึกษาขององค์กรปกครองส่วน
ท้องถิ่น. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์อสาธาภิทยาอินแดน, 2547.
- กุลธน ธนาพงศธร. “ประโยชน์และการบริหาร,” ในเอกสารประกอบการสอนชุดวิชาการ
บริหารบุคคล. หน่วยที่ 1-8. หน้า 1-36, พิมพ์ครั้งที่ 7. นนทบุรี :
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2530.
- ขวัญจิรา วงศ์นวลตา. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์กร
บริหารส่วนตำบลแก้งไก่อำเภอสังขม จังหวัดหนองคาย. วิทยานิพนธ์ ร.ป.ม.
มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, 2551. ถ่ายเอกสาร.
- ชวลิต เหล่ารุ่งกาญจน์. ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด
(มหาชน) : ศึกษาเฉพาะกรณี สาขาท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี. ภาคนิพนธ์ พ.บ.ม.
กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2538. ถ่ายเอกสาร.
- ชูวงศ์ ฉายะบุตร. การปกครองท้องถิ่นไทย. กรุงเทพฯ : สมาคมนิสิตเก่ารัฐศาสตร์
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2539.
- ณรงค์ เขมวรัตน์. ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการจัดเก็บรายได้ของเทศบาล. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม.
กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2539. ถ่ายเอกสาร.
- ทวี พันธุวาทิภู. การปกครองท้องถิ่น. มหาสารคาม : ภาควิชารัฐศาสตร์และนิติศาสตร์
คณะวิชามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ วิทยาลัยครูมหาสารคาม, 2536.
- ธนศรี เจริญเมือง. 100 ปี การปกครองท้องถิ่น พ.ศ. 2540. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ :
โครงการจัดพิมพ์คบไฟ, 2548.
- นารี นันตติกุล. ประสิทธิภาพของการบริหารจัดการเก็บภาษี โดยศึกษาเฉพาะมิติ ด้านความพึง
พอใจของประชาชนต่อระบบการให้บริการด้านภาษีของเทศบาล : ศึกษากรณี
เทศบาลตำบลท่าช้าง อำเภอบางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทรา. วิทยานิพนธ์
ร.ป.ม. ชลบุรี : มหาวิทยาลัยบูรพา, 2545. ถ่ายเอกสาร.
- บริหารส่วนตำบลยางน้อย, องค์การ. รายงานข้อมูลองค์การบริหารส่วนตำบลยางน้อย.
มหาสารคาม : องค์การบริหารส่วนตำบลยางน้อย, 2553.

- บุญชม ศรีสะอาด. การวิจัยเบื้องต้น. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น, 2545.
- ประทาน คงฤทธิศึกษากร. การปกครองท้องถิ่น. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : โครงการส่งเสริมเอกสารวิชาการ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2534.
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. จิตวิทยาการบริหารบุคคล. กรุงเทพฯ : ศูนย์สื่อเสริมกรุงเทพฯ, 2545.
- พรพรรณ เกิดในมงคล. ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) : ศึกษากรณีฝ่ายการค้าต่างประเทศ 2 ศูนย์บริการการค้าต่างประเทศแหลมฉบัง. ภาคนิพนธ์ ปร.ม. ชลบุรี : มหาวิทยาลัยบูรพา, 2542. ถ่ายเอกสาร.
- “พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537,” ราชกิจจานุเบกษา. เล่ม 111 ตอนที่ 53 ก. หน้า 11-35. 2 ธันวาคม 2537.
- “พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542,” ราชกิจจานุเบกษา. เล่ม 116 ตอนที่ 114ก. หน้า 48-66. 17 พฤศจิกายน 2537.
- “พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล (ฉบับที่ 4) พ.ศ. 2546,” ราชกิจจานุเบกษา. เล่ม 120 ตอนที่ 55 ก. หน้า 1-14. 17 มิถุนายน 2546.
- พัฒนาบุคลากรท้องถิ่น, สถาบัน. คู่มือฝึกอบรมบุคลากรท้องถิ่น. กรุงเทพฯ : กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น, 2546.
- พิเชษฐ์ เดชอุดมศิริกุล. ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการด้านเงินสดของ บมจ. ธนาคารกสิกรไทย หลังรื้อปรับระบบ : ศึกษากรณีเขตอำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี. ภาคนิพนธ์ ปร.ม. ชลบุรี : มหาวิทยาลัยบูรพา, 2542. ถ่ายเอกสาร.
- พิทักษ์ ตรุษนิยม. ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของกรุงเทพมหานคร : ศึกษากรณีสำนักงานเขตยานนาวา. ภาคนิพนธ์ ปร.ม. กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2538. ถ่ายเอกสาร.
- พิน ทองพูน. ความพึงพอใจต่อบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของคณะกรรมการประอมศึกษาจังหวัด ไน 14 จังหวัด ภาคใต้. ปริญญาานิพนธ์ กศ.ม. สงขลา : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ สงขลา, 2529. อัดสำเนา.

- มณีวรรณ ตันไทย. พฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองควบคุมยา สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยาต่อประชาชนที่มาติดต่อ. สารนิพนธ์ ร.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2533. ถ่ายเอกสาร.
- เยาวลักษณ์ บุญประกอบ. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมของเทศบาลตำบลสังคัม อำเภอสังคัม จังหวัดหนองคาย. วิทยานิพนธ์ รป.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม. 2551. ถ่ายเอกสาร.
- “รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540,” ราชกิจจานุเบกษา. เล่ม 114 ตอนที่ 55 ก. หน้า 1-99. 11 ตุลาคม 2540.
- เรวดี บุญยานุรักษ์. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม. วิทยานิพนธ์ รป.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, 2551. ถ่ายเอกสาร.
- วไลรัตน์ สวัสดิ์. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลหนองไผ่แก้ว อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี. ปัญหาพิเศษ รป.ม. ชลบุรี : มหาวิทยาลัยบูรพา, 2546. ถ่ายเอกสาร.
- วิฑูรย์ สิมะโชคดี. เอกสารการสอนชุดวิชาการพัฒนาการบริหารด้วยความคิดสร้างสรรค์. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : ดีไซน์, 2541.
- วีระพงษ์ เจริญรัตน์. คุณภาพในงานบริการ. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ : สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น), 2543.
- วุฒิสาร ตันไชย. ยุทธศาสตร์การปกครองท้องถิ่น. กรุงเทพฯ : เอ็กซ์เปอร์เน็ท, 2552.
- ศิริพร ตันติพูลวินัย. การพยาบาลยุคโลกาภิวัตน์. กรุงเทพฯ : กองการพยาบาล กระทรวงสาธารณสุข, 2538.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. องค์กรและการจัดการ. กรุงเทพฯ : ซีรฟีลด์และไซเท็กซ์, 2541.
- ศุภรัตน์ ควัฒน์กุล. ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับภาษีอากร. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2547.
- สุภลักษณ์ พิณจภูวดล. คำอธิบายกฎหมายการคลังและภาษีอากร. กรุงเทพฯ : วิญญูชน, 2542.

- สงครามชัย ถีทองดี, นวลจันทร์ พูลสมบัติ และกาญจนา ภูธรชน. การจัดการคุณภาพ
 สาธารณสุข. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2544.
- ส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น, กรม. รายงานการศึกษาวิจัยฉบับสมบูรณ์เรื่อง การพัฒนา
 ประสิทธิภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นโดยการจัดทำตัวชี้วัดประสิทธิภาพ
 การบริหารงาน. กรุงเทพฯ : กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น กระทรวง
 มหาดไทย, 2550.
- สมชัย เลิศพิฐวงศ์. ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการทำความสะอาดของบริษัท พี.ซี.
 เอ็นเตอร์ไพรส์ จำกัด. การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง บธ.ม กรุงเทพฯ :
 มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2544. ถ่ายเอกสาร.
- สมชาติ กิจจรยง. สร้างบริการสร้างความประทับใจ. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น, 2541.
- สุเทพ บุญคำ. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจจราจร : ศึกษา
 เฉพาะกรณีสถานีตำรวจภูธรเมืองจันทบุรี. ภาคนิพนธ์ ปร.ม. ชลบุรี :
 มหาวิทยาลัยบูรพา, 2542. ถ่ายเอกสาร.
- สุรชาติพย์ เตมานิ. ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการบริการท่องเที่ยวแบบโฮมสเตย์
 จังหวัดหนองคาย. การค้นคว้าอิสระ บธ.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยราชภัฏ
 มหาสารคาม, 2553. ถ่ายเอกสาร.
- สุภชัย ความวัลย์. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียน อำเภอเดช
 อุดม จังหวัดอุบลราชธานี. ภาคนิพนธ์ พบ.ม. กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิต
 พัฒนบริหารศาสตร์, 2544. ถ่ายเอกสาร.
- สุเทพ บุญคำ. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจสถานีตำรวจภูธร
 เมืองจันทบุรี. ภาคนิพนธ์ ปร.ม. ชลบุรี : มหาวิทยาลัยบูรพา, 2542.
- หุขย์ จำปาเทศ. จิตวิทยานิพนธ์. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2533.
- อัจฉนา โทบุญ. ระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการงานทะเบียนราษฎร สำนักงาน
 ทะเบียนอำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม. ปริญญานิพนธ์ ศศ.ม.
 มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มหาสารคาม, 2534. ถ่ายเอกสาร.
- Good, Carter V. Dictionary of Education. 3 ed. New York : Mc Graw – Hill, 1973.
- Millet, John D. Management in Public Services : the Quest of Effective Performance.
 New York : McGraw – Hill, 1963.

Smith, J. W. "Informal Discussion Human Reactions to Vibration," **ICE Proceedings**.
43(3) : 507-508 ; July, 1969.

Yamane, Taro. **Statistics and Introductory Analysis** . 3rd ed. New York : Harper & Row,
1973.



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY