



บรรณานุกรม

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

## บรรณานุกรม

- กฤษณะ สินธุเดชะ. ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของ  
กรุงเทพมหานคร : ศึกษากรณีสำนักงานเขตดอนเมือง. ภาคนิพนธ์ พบ.ม.  
กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2538. ถ่ายเอกสาร.
- กลุ่มนักวิชาการภาษีอากร. ภาษีอากรตามประมวลรัษฎากร. กรุงเทพฯ : เรือนแก้วการพิมพ์,  
2543.
- การปกครอง, กรม กองวิชาการและแผนงาน. การดำเนินการถ่ายโอนภารกิจด้านการศึกษา  
ให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. กรุงเทพฯ : กรมการปกครอง กองวิชาการและ  
แผนงาน, 2545.
- การปกครอง, กรม. กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ องค์การบริหารส่วนตำบล. กรุงเทพฯ :  
กรมการปกครอง, 2542.
- กิตติพัฒน์ อินทนิโลดม. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่  
ผู้ปฏิบัติงานด้านทะเบียนราษฎร และบัตรประจำตัวประชาชน : ศึกษาเฉพาะกรณี  
สำนักงานเขตคลองเตย. วิทยานิพนธ์ ป.ม. ชลบุรี : มหาวิทยาลัยบูรพา, 2544.
- กิตติมา ปรีดีดิถก. ทฤษฎีการบริการองค์กร. กรุงเทพฯ : คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัย  
ศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2524.
- กุลธนะ ธนาพงศธร. “การบริหารงานบุคคล”, ใน เอกสารการสอนชุดวิชาการวางแผนและการ  
บริหารระบบสารสนเทศ หน่วยที่ 1-7. หน้า 1-36. นนทบุรี : สำนักพิมพ์  
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2533.
- เกริกเกียรติ พิพัฒน์เสรีธรรม. การคลังว่าด้วยการจัดสรรและการกระจาย. พิมพ์ครั้งที่ 6.  
กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2543.
- โกวิทย์ พวงงาม. การปกครองท้องถิ่น : หลักการและมติใหม่ในอนาคต. พิมพ์ครั้งที่ 6.  
กรุงเทพฯ : วิญญูชน, 2550.
- โกวิทย์ พวงงาม และอลงกรณ์ อรรถแสง. คู่มือ มติใหม่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น :  
ผู้บริหารท้องถิ่นที่มาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชน. กรุงเทพฯ :  
เสมาธรรม, 2547.

- ขวัญจิรา วงศ์นวลตา. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีองค์การบริหารส่วนตำบลแก้งไก่อำเภอสังขม จังหวัดหนองคาย. วิทยานิพนธ์ รป.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, 2551.
- จินตนา บุญบงการ. การสร้างจิตสำนึกการให้บริการกับการปรับปรุงบริการภาครัฐ. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ฟอร์แมทพรีนติ้ง, 2539.
- ชัยสิทธิ์ ตรีชูธรรม. คำอธิบายกฎหมายภาษีอากร. กรุงเทพฯ : 21 เซ็นจูรี, 2536.
- ณรงค์ เขมวีรัตน์. ปัจจัยที่ผลกระทบต่อการจัดเก็บรายได้ของเทศบาล. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2539.
- ดิเรก ปลั่งดี. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองนครปฐม. ภาคนิพนธ์ พบ.ม. กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2540.
- ชนสรวร์ เจริญเมือง. 100 ปี การปกครองท้องถิ่นไทย พ.ศ. 2440 – 2540. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ : โครงการจัดพิมพ์คบไฟ, 2548.
- นครินทร์ เมฆไตรรัตน์. สารานุกรมการปกครองท้องถิ่นไทย. นนทบุรี : สถาบันพระปกเกล้า, 2547.
- นฤมล โชติเวช. ใสใจดูแลคุณ : เอกสารประกอบคำบรรยาย. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์พัฒนาศึกษา, 2539.
- นารี นันตติกุล. ประสิทธิภาพของการบริหารจัดการเก็บภาษี โดยศึกษาเฉพาะมิติด้านความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบการให้บริการด้านภาษีของเทศบาล : ศึกษากรณีเทศบาลท่าข้าม อำเภอบางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทรา. ปัญหาพิเศษ รป.ม. ชลบุรี : มหาวิทยาลัยบูรพา, 2545.
- ปธาน สุวรรณมงคล. การปกครองท้องถิ่นไทยในบริบทของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2547.
- ประทาน คงฤทธิศึกษากร. ทฤษฎีการปกครองท้องถิ่น. กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์, 2526.
- ประสาน กระแสสินธุ์. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจนครบาลพระโขนง. ภาคนิพนธ์ พบ.ม. กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2543.

- ปรีชา กัมเลิศ. ความพึงพอใจของสมาชิกในการบริการของสหกรณ์การเกษตรโลกโพธิ์จำกัด  
จังหวัดปัตตานี. ภาคนิพนธ์ พบ.ม. กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์,  
2543.
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล. กรุงเทพฯ : ศูนย์สื่อเสริมกรุงเทพฯ,  
2535.
- ปัทมา จุงศิริ. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหาร  
ส่วนตำบลคลองเปี้ยะ อำเภอจะนะ จังหวัดสงขลา. วิทยานิพนธ์ รป.ม. ขอนแก่น :  
มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 2550.
- พงศธร ถาวรวงศ์. ทัศนคติและความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลต่อระบบ  
การให้บริการของเทศบาลเมืองชะเชิงเทรา : ศึกษากรณีด้านงานทะเบียนราษฎร.  
ภาคนิพนธ์ รป.ม. ชลบุรี : มหาวิทยาลัยบูรพา, 2541.
- พรชัย เทพปัญญา. การมีส่วนร่วมของชุมชนในการพัฒนาประชาธิปไตย ศึกษาเฉพาะกรณี  
เทศบาลและสุขาภิบาล : รายงานการวิจัย. กรุงเทพฯ : กองการพิมพ์ สำนัก  
เลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร, 2541.
- พรเทพ ปิยวัฒน์เมธา. คู่มือแก้ไขปัญหาคารขายและการบริการ. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดยูเคชั่น,  
2533.
- พรพรรณ เกิดไฉนมงคล. ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์  
จำกัด(มหาชน) : ศึกษากรณีฝ่ายการค้าต่างประเทศ 2 ศูนย์บริการการค้า  
ต่างประเทศแหลมฉบัง. ภาคนิพนธ์ รป.ม. ชลบุรี : มหาวิทยาลัยบูรพา, 2542.
- พรรณี ช. เชนจิต. จิตวิทยาการเรียนการสอน. กรุงเทพฯ : อมรินทร์การพิมพ์. 2528.
- “พระราชบัญญัติสภาตำบล พ.ศ. 2537,” ราชกิจจานุเบกษา เล่มที่ 111 ตอนที่ 53 ก. หน้า 11-35.  
2 ธันวาคม 2537.
- “พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2546,”  
ราชกิจจานุเบกษา. เล่ม 120 ตอนที่ 124 ก. หน้า 16-37. 22 ธันวาคม 2546.
- พิเชษฐ เดชอุดมศิริกุล. ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการด้านเงินสดของ บมจ. ธนาคาร  
กสิกรไทย หลังรื้อปรับระบบ : ศึกษากรณีเขตอำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี.  
ภาคนิพนธ์ รป.ม. ชลบุรี : มหาวิทยาลัยบูรพา, 2542.

- พิทักษ์ ตรีษนิม. ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของ กรุงเทพมหานคร : ศึกษาศรณีสํานักงานเขตยานนาวา. ภาคนิพนธ์ พบ.ม. กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร, 2538.
- พิน กงพูล. ความพึงพอใจต่อบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของคณะกรรมการ การประถมศึกษาจังหวัดใน 14 จังหวัดภาคใต้. ปริญญานิพนธ์ กศ.ม. สงขลา : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ สงขลา, 2529.
- มณีวรรณ ตันไทย. พฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองควบคุมยา สํานักงาน คณะกรรมการอาหารและยาต่อประชาชนผู้มาติดต่อ. วิทยานิพนธ์ ร.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร, 2533.
- เรืองบุญ สิริรังศรี. ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานบัตรประจำตัวประชาชนอำเภอเมือง มหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม. ปริญญานิพนธ์ ศศ.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มหาสารคาม, 2535.
- ลิขิต ธีรเวคิน. การกระจายอำนาจและการมีส่วนร่วมในการพัฒนาชนบท. กรุงเทพฯ : คณะ รัฐศาสตร มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร, 2530.
- \_\_\_\_\_. การปกครองของไทย. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร, 2548.
- เลิศสิน จีจรัสทรัพย์. ความพึงพอใจต่อบริการสาธารณะของสุขาภิบาล อำเภอหนองเรือ จังหวัดขอนแก่น. ปริญญานิพนธ์ ศศ.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัย ศรีนครินทรวิโรฒ มหาสารคาม, 2535.
- วไลรัตน์ สวัสดิ์. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบล หนองไผ่แก้ว อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี. วิทยานิพนธ์ ร.ป.ม. ชลบุรี : มหาวิทยาลัยบูรพา, 2546.
- วัลดา บินชาเว็น. ความพึงพอใจของบริษัทผู้ออกหลังทรัพย์ต่อการให้บริการงานทะเบียน หลักทรัพย์ บริษัทศูนย์รับฝากหลักทรัพย์ (ประเทศไทย)จำกัด. ปัญหาพิเศษ ร.ป.ม. มหาวิทยาลัยบูรพา, 2544.
- วัลลภา ชายหาด. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะด้านการรักษา ความสะอาดของกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ ร.ม. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์ มหาวิทยาลัย, 2532.

- วิชาญ ฤทธิรงค์. “ภาระงานและภาระแวดล้อมในการจัดการ ธนาคารไทยพาณิชย์,” ใน เอกสารการสอนชุดวิชาการจัดการ และการบัญชีธนาคารพาณิชย์ หน่วยที่ 1 - 7. หน้า 1 - 36. นนทบุรี : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2534.
- วีระพงษ์ เกลิมจิระรัตน์. คุณภาพในงานบริการ. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย - ญี่ปุ่น), 2539.
- ศรัณย์ ทิพย์บำรุง. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขายะลา. ภาคนิพนธ์ พบ.ม. กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2544.
- ศักดิ์ชาย เปี้ยแดง. ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของงานทะเบียนราษฎร เขตบึงกุ่ม กรุงเทพมหานคร. ภาคนิพนธ์ ศศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเกริก, 2539.
- ศิริรัตน์ เสรีรัตน์. การบริหารเชิงกลยุทธ์และกรณีศึกษา ฉบับสมบูรณ์. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์พัฒนาศึกษา, 2542.
- สุภรัตน์ ควัฒน์กุล. ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับภาษีอากร. นนทบุรี : สำนักพิมพ์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2547.
- ศุภลักษณ์ พินิจภูวดล. คำอธิบายกฎหมายการคลังและการภาษีอากร : ภาควิชาและหลักกฎหมายภาษีอากร. กรุงเทพฯ : วิญญูชน, 2542.
- สมคิด เลิศไพฑูรย์. กฎหมายการปกครองท้องถิ่น. กรุงเทพฯ : เอ็กซ์เปอร์เน็ท, 2550.
- สมชาติ กิจยรรยง. สร้างบริการสร้างความประทับใจ. กรุงเทพฯ : เอช เอ็น กรุ๊ป, 2521.
- สยามทีวี, บริษัท. Client Service in Action : เอกสารประกอบคำบรรยาย. กรุงเทพฯ : บริษัทสยามทีวี, 2539.
- สรรพากร, กรม. ที่ระลึกในการเปิดอาคารกรมสรรพากร. กรุงเทพฯ : กรมสรรพากร, 2540.
- สุทธิ ปันมา. ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารกสิกรไทย สาขาภาพสินธุ์. ปริญญาโท ศศ.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มหาสารคาม, 2535.
- สุเทพ บุญคำ. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจสถานีตำรวจภูธรเมืองจันทบุรี. ภาคนิพนธ์ รป.ม. ชลบุรี : มหาวิทยาลัยบูรพา, 2542.

- สุภชัย คามวัลย์. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอ  
เดชอุดม จังหวัดอุบลราชธานี. ภาคนิพนธ์ พบ.ม. กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิต  
พัฒนบริหารศาสตร์, 2544.
- สุมาลี ชัยสุวรรณ. ความพึงพอใจของผู้รับบริการการจัดเก็บภาษีองค์การบริหารส่วนตำบล  
เขาใหญ่ อำเภออ่าวลึก จังหวัดกระบี่. วิทยานิพนธ์ ปร.ม. ขอนแก่น : มหาวิทยาลัย  
ขอนแก่น, 2550.
- หลุยส์ จำปาเทพ. “ครูกับกระบวนการกลุ่มสัมพันธ์,” ใน เอกสารการสอนชุดวิชาประสบการณ์  
วิชาชีพศึกษาศาสตร์ หน่วยที่ 1 – 7. หน้า 39 – 44. นนทบุรี : สำนักพิมพ์  
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช, 2533.
- องค์การบริหารส่วนตำบลโนนสมบูรณ์. ทะเบียนผู้ชำระภาษี. หนองคาย : องค์การบริหาร  
ส่วนตำบลโนนสมบูรณ์, 2553 ก.
- \_\_\_\_\_. แผนพัฒนา 3 ปี. หนองคาย : องค์การบริหารส่วนตำบลโนนสมบูรณ์, 2553 ข.
- อารีย์ อภิรมย์วาริ. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการในการจัดเก็บภาษีของ  
องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านใหม่ อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม.  
วิทยานิพนธ์ ปร.ม. ขอนแก่น : มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 2550.
- อุทัย หิรัญโต. การปกครองท้องถิ่น. กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์, 2542.
- Clarke, John J. *Outline of Local Government of the United Kingdom*. London : Sir Isaac  
Pitman, 1957.
- Good, C V. *Dictionary of Education*. New York : McGraw – Hill, 1973.
- Herzberg, F. k. , Bamard, B., & Synderman, B. *The Motivation of Work*. 2nd ed.  
New York : John Wiley, 1959.
- Holloway V, William. *State Local Government in United State*. New York : McGraw –  
Hill, 1951.
- Korman, A. K. *Organizational Behavior*. New Jersey : Prentice Hall, 1977.
- Maslow, Abraham H. *Motivation and Personality*. 2nd ed. New York : Harper and Rows,  
1970.
- Millet, J. D. *Management in Public Services : the Quest of Effective Performance*.  
New York : McGraw - Hill, 1963.
- \_\_\_\_\_. *Management in the Public Service*. New York : McGraw-Hill, 1954.

- Montagu, Haris G. **Comparative Local Government**. London : Hutchinson' University Library, 1984.
- Morse, N.C. **Satisfaction in the White Collar Job**. Michigan : University of Michigan Press, 1955.
- Smith, H.C. **Psychology of Industrial Behavior**. New York : McGraw – Hill, 1969.
- Wit, Daniel. **A Comparative Survey of Local Government and Administration**. Bangkok : Institute of Public Administration, Thammasat University, 1967.
- Wolman, Thomas E. **Education and Organizational Leadership in Elementary School**. New Jersey : Prentice – Hall, 1973.
- Yamane, Taro. **Statistics an Introductory Analysis**. 3<sup>rd</sup> ed. New York : Harper & Row, 1973.



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY