

บรรณานุกรม

- การปกครอง,กรม. สำนักบริการราชการส่วนท้องถิ่น. กฎหมายและระเบียบเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน
ของเทศบาล. กรุงเทพฯ : บพิธการพิมพ์, 2542.
- กุลธน ชนาพงศธร. “ประหยัดและบริการ” ในสาขาวิชาการจัดการมหาวิทยาลัยสุโขทัย
ธรรมมาธิราช. เอกสารการสอนชุดวิชาการบริหารบุคคล : พิมพ์ครั้งที่ 7, นนทบุรี :
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2530.
- โกวิทช์ พวงงาม. การปกครองท้องถิ่นไทย หลักการ และมติใหม่ในอนาคต. (พิมพ์ครั้งที่ 5)
กรุงเทพฯ : เอ็กซ์เปอร์เน็ต. 2550.
- ชาญชัย ราชโคตร. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักงานทะเบียนอำเภอกระนวน
จังหวัดขอนแก่น. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. มหาสารคาม : สถาบันราชภัฏมหาสารคาม, 2544.
- จิตพงษ์ เปลี่ยนขำ. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลเมือง
มหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัย
ศรีนครินทรวิโรฒ มหาสารคาม, 2539.
- ชวลิต เหล่ารุ่งกาญจน์. ความพึงพอใจของผู้มารับบริการบริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)
ศึกษาเฉพาะกรณี สาขาท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี. ภาคนิพนธ์ ค.ม. กรุงเทพฯ :
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2538.
- เชษฐชัย จตุชัย. ความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านงานทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียน
ท้องถิ่นเทศบาลตำบลโคกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม. วิทยานิพนธ์
ศศ.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, 2547.
- โชติช่วง ภิรมณ์. “ความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการ สินค้าของธนาคารอาคารสงเคราะห์”.
ภาคนิพนธ์ ค.ม. กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2548.
- ประธาน คงฤทธิ์ศึกษากร. การปกครองท้องถิ่น. กรุงเทพฯ : พีระพัฒนา, 2542.
- “พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
พุทธศักราช 2542,” ราชกิจจานุเบกษา. เล่มที่ 116 ตอนที่ 114 ก. หน้า 43 - 44.
17 พฤศจิกายน 2542.
- “พระราชบัญญัติเปลี่ยนแปลงฐานะของสุขาภิบาลเป็นเทศบาล พ.ศ. 2542” ราชกิจจานุเบกษา,
ฉบับกฤษฎีกา เล่มที่ 116 ตอนที่ 9 ก วันที่ 24 กุมภาพันธ์ 2542.

“พระราชบัญญัติเทศบาล (ฉบับที่ 12) พ.ศ. 2546”, ราชกิจจานุเบกษา ฉบับกฤษฎีกา เล่มที่ 120, ตอนที่ 124 ก (22 ธันวาคม 2546) : 17 – 18.

“พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496”. ราชกิจจานุเบกษา, เล่มที่ 70 ตอนที่ 14 วันที่ 17 กุมภาพันธ์ 2496.

“พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537”, ราชกิจจานุเบกษา, ตอนที่ 53 ก วันที่ 2 ธันวาคม 2537.

“พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2542”, ราชกิจจานุเบกษา, ฉบับกฤษฎีกา เล่มที่ 116 ตอนที่ 40 ก วันที่ 20 พฤษภาคม 2542.

พิภพ อุคม. การตลาดสำหรับธนาคาร. วารสารบริหารธุรกิจ 17 (66) ; 62–65 : 2537.

พิน คงพล. ความพึงพอใจต่อบทบาทหน้าที่รับผิดชอบของคณะกรรมการประถมศึกษาจังหวัด 14 จังหวัดภาคใต้. ปริญญาานิพนธ์ ศศ.ม. สงขลา :มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์. 2539.

มณีวรรณ ต้นไทย. พฤติกรรมการให้บริการยาของเจ้าหน้าที่กองควบคุมยา สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา ต่อประชาชนผู้มาติดต่อ. วิทยานิพนธ์ ร.ม. กรุงเทพฯ : 2533.

รัตนา สวาสดีพันธ์. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการครูในวิทยาลัยอาชีวศึกษา เขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ. ภาคนิพนธ์ ศศ.ม. กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2539.

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

“รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550,” ราชกิจจานุเบกษา. เล่ม 124 ตอนที่ 47 ก. หน้า 1-284. 24 สิงหาคม 2550.

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

มังกร ชูระพันธ์. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลอาจสามารถ อำเภออาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ด. ปริญญาานิพนธ์ ร.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, 2551.

เรื่องบุญ สิทธิรงค์ศรี. ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานบัตรประจำตัวประชาชนอำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม. ปริญญาานิพนธ์ ศศ.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มหาสารคาม, 2535.

วราภรณ์ บุตรพรหม. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแวงอำเภอโพทอง จังหวัดร้อยเอ็ด. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, 2547.

- วัลภา ขายหา. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะด้านรักษาความสะอาดของกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ ร.ม. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2532.
- ปอภาร, เทศบาลตำบล. คู่มือทะเบียนราษฎร. ร้อยเอ็ด : เทศบาลตำบลปอภาร, 2552.
- _____. แผนพัฒนาสามปี. ร้อยเอ็ด : สำนักปลัดงานแผนและงบประมาณ, 2553.
- วีระพงษ์ เกลิมจิระรัตน์. คุณภาพในการบริการ. พิมพ์ครั้งที่ 4 กรุงเทพฯ : สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย - ญี่ปุ่น), 2543.
- ศิริชัย ศิริโปล์. ความพึงพอใจของผู้มารับบริการในการให้บริการงานของเทศบาลเมืองมหาสารคามศึกษาเฉพาะกรณีการโยธาสาธารณะ การสาธารณะสุขสิ่งแวดล้อม. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, 2547.
- ศิริพร ดันติพิลวินัย. การพยาบาลยุคโลกาภิวัตน์. กรุงเทพฯ : กองพยาบาล กระทรวงสาธารณสุข, 2544.
- ศิรินารด บัวสอน. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะของตำบลจตุรพักตรพิมานอำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, 2548.
- สถาบันพัฒนาบุคลากรท้องถิ่น, กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น. คู่มือฝึกอบรมบุคลากรท้องถิ่น. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช, 2546.
- สมเกียรติ เกียรติเจริญ. เทคนิคการทำวิจัย วิทยานิพนธ์ และการค้นคว้าอิสระ. มหาสารคาม : สารคามการพิมพ์, 2552.
- สมชัย เลิศทิววงศ์. ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการทำความสะอาดของบริษัท พี.ซี. เอ็นเตอร์ไพรส์. การศึกษาค้นคว้าอิสระ ศศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2544.
- สำนักทะเบียนกลาง. กรม การปกครอง. คู่มือปฏิบัติงานทะเบียนราษฎร. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ส่วนท้องถิ่น, 2535.
- อุทุมพร ปาลกะวงศ์. ความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการงานทะเบียนราษฎรเทศบาลเมืองศรีราชา จังหวัดชลบุรี. การศึกษาค้นคว้าอิสระ รป.ม. ชลบุรี : มหาวิทยาลัยบูรพา, 2542.
- Bonman, James S. and David L.Jr,Norman. "Attitudes Toward the Public Service : A Survey of University Students," **Public Personel Management.** 113 – 121 ; March – April, 1975.

Brian, Stipak. Citizen Satisfaction with Urban Services : Potential Misuse as a performance Indication," **Public Administration Reviews**. 20(36) : 46 – 52 : January February, 1979.

Fitzgerald. Michael R. and Robert F. Durant. "Citizan Evaluation and Urban Management : Service Delivery and Era of Protest," **Public Administration Review**. 6(10) : 585 - 594 ; November – December, 1980.

Good, C.V. **Dictionary of Education**. New York : McGarw – Hill, 1973.

Gundlach, Jam H. and Nelson P. Reaid. "A Scale For the Measurement of Consumer Sstisfaction With Social Servive," **Journal of Social Research**. 38(20) 37-54 ; April, 1983.

Millet, John D. **Management in public Services : the Quest of Effective Performance**. New York : McGraw – Hill, 1954.

Morse, N.C. **Satisfaction in the White Coller Job**. Michigan : University of Michigan Press, 1955.

Wolman, Thomas E. **Education and Organizational Leadership in Elementary School**. Wood Cliffs ; N.J : Prentice – Hill, 1973.