



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

บรรณานุกรม

- การปกครอง, กรม. สำนักบริการราชการส่วนท้องถิ่น. กฎหมายและระเบียบเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน
ของเทศบาล. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์พิชิตการพิมพ์, 2542.
- การปกครอง, กรม สำนักบริหารการทะเบียน. คู่มือปฏิบัติงานเจ้าหน้าที่งานบัตรประจำตัว
ประชาชน. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ส่วนท้องถิ่น, 2540.
- โกวิท พวงงาม. การปกครองท้องถิ่นไทยหลักการและมติใหม่ในอนาคต. พิมพ์ครั้งที่ 4
กรุงเทพฯ : วิญญูชน, 2546.
- _____ . การปกครองท้องถิ่นไทย. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ : เอ็กสเปอร์เน็ท, 2550.
- ชาญชัย ราชโคตร. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักงานทะเบียนอำเภอ
กระนวน จังหวัดขอนแก่น. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม มหาสารคาม : สถาบันราชภัฏ
มหาสารคาม, 2544.
- เชษฐชัย จิตชัย. ความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่น
ตำบลโคกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. มหาสารคาม :
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, 2547.
- दनัย เทียนพุด. ความเป็นเลิศด้านการบริการ. กรุงเทพฯ : วัฒนาพานิช, 2543.
- เทศบาลตำบลยางตลาด. สำนักทะเบียนท้องถิ่น. แผนพัฒนาสามปี 2552 – 2554. กาสินธุ์ :
เทศบาลตำบลยางตลาด กาสินธุ์, 2553.
- เทศบาลตำบลยางตลาด, สำนักทะเบียนท้องถิ่น. แผนพัฒนาเทศบาลตำบล 3 ปี 2551-2553.
กาสินธุ์ : สำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลยางตลาด, 2552.
- นิวัฒน์ เพ็ญสงคราม. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนของกรม
การปกครอง : กรณีศึกษาเฉพาะกรณีในเขตอำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี. วิทยานิพนธ์
ร.ม. ชลบุรี : มหาวิทยาลัยศรีปทุม วิทยาเขตชลบุรี, 2546.
- เนติวัฒน์ ฐีอินยง. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอ
หนองพอก จังหวัดร้อยเอ็ด. วิทยานิพนธ์ ร.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยราชภัฏ
มหาสารคาม, 2550.
- บุญชม ศรีสะอาด. การวิจัยเบื้องต้น. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น, 2543.
- บุญรงค์ นิลวงศ์. การปกครองท้องถิ่นเปรียบเทียบ. กรุงเทพฯ : กองราชการส่วนท้องถิ่น
กรมการปกครอง, 2539.

- ประทาน คงฤทธิ์ศึกษากร. การปกครองท้องถิ่น. กรุงเทพฯ : พีระพัฒนา, 2537.
- ประทุมพร เรืองศักดิ์. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ทะเบียน
ท้องถิ่นเทศบาลตำบลเวียงน้ำ อําเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม.
วิทยานิพนธ์ ร.ป.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, 2550.
- ประหยัด หงส์ทองคำ. การปกครองท้องถิ่นไทย. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช, 2540.
- ปรัชญา เวสารัชช์. ปฏิรูปราชการเพื่ออนาคต. กรุงเทพฯ : ภาพพิมพ์, 2538.
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. จิตวิทยาการบริหารบุคคล. กรุงเทพฯ : ศูนย์สื่อเสริมกรุงเทพฯ, 2545.
- พงษ์พันธ์ ชนะดี. ความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาล
ตำบลเกษตรวิสัย อําเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด. ภาคนิพนธ์ ร.ป.ม. มหาสารคาม :
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, 2553.
- พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542. กรุงเทพฯ : นานมีบุ๊คส์พับลิเคชั่นส์, 2546.
- พรชัย เทพปัญญา. การบริหารนครหลวง. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2540.
- พิน คงพูน. ความพึงพอใจต่อบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของคณะกรรมการการประถมศึกษา
จังหวัด 14 จังหวัดภาคใต้. ปรินิพนธ์ ศึกษ.ม. สงขลา : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
สงขลา, 2539.
- พิทักษ์ ดรุณนิม. ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการการให้บริการของ
กรุงเทพมหานคร : ศึกษากรณีสำนักงานเขตยานนาวา. ภาคนิพนธ์ พ.ม. กรุงเทพฯ :
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2538.
- พิภพ อุดม. “การตลาดสำหรับธนาคาร,” บริหารธุรกิจ. 17(66) : 62-65 ; ตุลาคม-ธันวาคม, 2537.
- มณีวรรณ ต้นไทย. พฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองควบคุมยา สำนักงานคณะกรรมการ
อาหารและยาที่มีต่อประชาชนมาติดต่อ. สารนิพนธ์ ร.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัย
ธรรมศาสตร์, 2533.
- มังกร ชูระพันธ์. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลอาจสามารถ
อําเภออาจสามารถ อําเภออาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ด. วิทยานิพนธ์ ร.ป.ม.
มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, 2551.
- มีชัย แพงพรมมา. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการด้านทะเบียนราษฎรจากสำนัก
ทะเบียนอําเภอเซกา อําเภอเซกา จังหวัดหนองคาย. วิทยานิพนธ์ ร.ป.ม.
มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, 2550.

ยุทธศาสตร์ กระพีลัตย์. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนพาณิชย์
องค์การบริหารส่วนจังหวัดร้อยเอ็ด. วิทยานิพนธ์ ปร.ม. มหาสารคาม :
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, 2551.

ลิขิต ธีรเวคิน. การพัฒนาการเมืองไทย. กรุงเทพฯ : แพร่พิทยา, 2542.

วารกรณ์ บุตรพรหม. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาล
ตำบลแวง อำเภอโพทอง จังหวัดร้อยเอ็ด. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. มหาสารคาม :
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, 2547.

วาริช ประวัตติวงศ์. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสถานพยาบาล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี.
วิทยานิพนธ์ พย.ม. ขอนแก่น : มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 2545.

วีระพงษ์ เกลิมจิระรัตน์. คุณภาพในงานบริการ. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ : สมาคมส่งเสริม
เทคโนโลยี, 2543.

_____. คุณภาพในการบริการ. กรุงเทพฯ : บพิธการพิมพ์, 2554.

ศิริชัย ศิริไปล์. ความพึงพอใจของประชาชนผู้มาขอรับบริการในการให้บริการของเทศบาลเมือง
มหาสารคาม ศึกษาเฉพาะกรณีการโยธาสาธารณะ การสาธารณสุขสิ่งแวดล้อม.
วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. มหาสารคาม : สถาบันราชภัฏมหาสารคาม, 2547.

ศิริพร ดันติพลูวินัย. การพยาบาลยุคโลกาภิวัตน์. กรุงเทพฯ : กองการพยาบาล กระทรวง
สาธารณสุข, 2538.

สงคราม ลีทองดี, นवलจันทร์ พูลสมบัติ และกาญจนา บุตรชน. การจัดการคุณภาพสาธารณสุข.
พิมพ์ครั้งที่ 3. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2544.

สมจิตร กาทรวงศ์. ความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกต่อการให้บริการของโรงพยาบาลมุกดาหาร.
วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2540.

สมชัย เลิศทิววงศ์. ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการทำความสะอาดของบริษัท พี.ซี.
อินเทอร์เน็ตไพร่ส จำกัด. ปัญหาพิเศษ บธ.ม กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2544.

สมพงษ์ เกษมสิน. การบริหาร. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช, 2531.

สมิต สัจฉกร. การต้อนรับและการบริการที่เป็นเลิศ. กรุงเทพฯ : วิญญูชน, 2542.

สุทธิไกร ดอกเกี้ยง. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานขององค์การบริหาร
ส่วนตำบลกระทุ่มล้ม อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม. สารนิพนธ์ ปร.ม. กรุงเทพฯ :
มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์, 2550.

- สุมามาลย์ หอมดวง. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลหนองแสง อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม. วิทยานิพนธ์ รป.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, 2550.
- สุริยะ กาลวิบูลย์. ความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านทะเบียนทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลหนองแสง อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม. วิทยานิพนธ์ รป.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, 2550.
- อุทุมพร ปาลกะวงศ์. ความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการงานทะเบียน. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. ชลบุรี : มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2542.
- Fitzgerld, Micchael R. and Robert F. Durant. "Citizen Evaluation and Urdan Management : Service Delivery in an Era of Protest," **Public Administration Review**. 4(1) : 585-594 ; November – December, 1980.
- Gundlach, Jams H. and Nelson, P. Reid. "A Scale For the Measurement of Consumer Satisfaction with Social Service," **Journal of Social Research**. 38(20) : 37-50 ; April, 1983.
- Kendall, Athur. J. **Child Psycholgy**. Bangkok : Sukhothai Thammathirol, 1979.
- Millet, J.D. **Management in the Publice Service**. New York : McGraw-Hill, 1954.
- Morse, N.C. **Satisfaction in the White Collar Job**. Michigan : University of Michigan Press, 1955.
- Robson, William A. "Local Government," in **Encyclopedia of Social Science Vol. x**. New York : Macmaiiam, 1953.
- Wit, Daniel. **A Comparative Server of Local Government and Administration**. Bangkok : National Institute of Development Administration, 1961.
- Yamane, Taro. **Statistics ; An Introductory Analysis**, 3rd New York : Harper & Row, Publishers ; Inc., 1973.