**บรรณานุกรม**

กฤษณี มหาวิรุฬห์. (2531). *ทัศนะในการดำเนินการเบื้องต้นของประธานกรรมการหมู่บ้านตามโครงการปีรณรงค์คุณภาพชีวิตและความจำเป็นพื้นฐาน : ศึกษาเฉพาะกรณีจังหวัดชัยนาท* (วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

กมลพร พวงคำ. (2550). *ความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการสำนักงานที่ดิน จังหวัดนนทบุรี สาขาปากเกร็ด* (วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต) กรุงเพทฯ : มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.

กรกช ณ ลำพูน. (2543). *ทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงราย สาขาอำเภอแม่สาย* (วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

กุลธน ธนาพงศ์ธร. (2528). *เอกสารการสอนชุดวิชาการบริหารงานบุคคล ประโยชน์ และการบริการ ในสาขาการจัดการ.* (พิมพ์ครั้งที่ 7). นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

จินตนา บุญบงการ. (2545). *ชุดการเรียนด้วยตนเอง หลักสูตรการบริหารงาน : การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่.* กรุงเทพฯ : อาทิตย์ โพรดักส์ กรุ๊ป.

จุฑารัตน์ สุภาโอษฐ์. (2538). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของกรุงเทพมหานคร : ศึกษากรณีสำนักงานเขตดุสิต* (วิทยานิพนธ์ปริญญาพุทศาสศาสตรมหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

ธนากร เกียรติบันลือ. (2556). *คุณภาพการบริการ.* สืบค้นจาก http://library.kmutnb.ac.th/ journal/v004n001/Thai4.html

ชูวงศ์ ฉายะบุตร. (536). ก*ารให้บริการแบบครบวงจรแนวทางการให้บริการเชิงรุกของกรมการปกครอง.* กรุงเทพฯ : อาสารักษาดินแดน กรมการปกครอง.

ณฐพร วุ่นสั่งธรรม. (2549). *ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อสำนักงานที่ดินจังหวัดชลบุรี* 6 (วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.

ที่ดิน, กรม. (2549). *หัวใจสำคัญของการให้บริการประชาชน.* กรุงเทพฯ : สำนักงานที่ดิน.

เทพศักดิ์ บุญรัตพันธ์. (2535). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อการสร้างประสิทธิผลของการนำนโยบายการให้บริการแก่ประชาชนไปปฏิบัติ : กรณีศึกษาสำนักงานเขตของกรุงเทพมหานคร* (วิทยานิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต). กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

บรรจบ กาญจดุล. (533). *คำบรรยายกฎหมายปกครอง.* กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

บุญเรียง ขจรศิลป์. (2539). *วิธีวิจัยทางการศึกษา.* กรุงเทพฯ : พี. เอ็น.

ประเสริฐ แย้มกลิ่นฟุ้งและคณะ. (2546). *สังคมและวัฒนธรรม.* กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

พิกุล วัฒนสินธุ์ และสมใจ นกดี. (2541). *ความพึงพอใจผู้ใช้บัตรประกันสุขภาพต่อการบริการของผู้ป่วยในโรงพยาบาลเมืองฉะเชิงเทรา* (วิทยานิพนธ์ปริญญาสาธารณสุขศาสตรมหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยมหิดล.

ไพรพนา ศรีเสน. (2544). *ความคาดหวังของผู้รับบริการต่อคุณภาพการบริการในงานผู้ป่วยนอกโรงพยาบาล คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล* (วิทยานิพนธ์ปริญญาปรัชญามหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

ภนิดา ชัยปัญญา. (2541). *ความพึงพอใจของเกษตรกรต่อกิจกรรมไร่นาสวนผสมภายใต้โครงการปรับโครงสร้างและระบบการผลิตการเกษตรของจังหวัดเชียงราย* (วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต). เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

ราชบัณฑิตยสถาน. (2546). *พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542.* กรุงเทพฯ : นานมีบุ๊คส์พับลิเคชั่นส์.

รุทธ์ สุขสำราญ. (2546). *การศึกษาสภาพปัญหาและความต้องการของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินในจังหวัดนนทบุรี* (วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). นนทบุรี : มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์.

วราพรรณ สันทัสนะโชค. (2540). *ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารทหารไทยจำกัด (มหาชน) : ศึกษาเฉพาะกรณีสาขาพญาไท กรุงเทพมหานคร* (วิทยานิพนธ์ปริญญาปรัชญามหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

วชิรวัฒน์ เสี่ยงบุญ. (2549). *ความพึงพอใจของประชาชนในบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดสมุทรสาคร* (วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). ชลบุรี : มหาวิทยาลัยบูรพา.

วีรพงษ์ รามางกูร. (2546). *ประชาชาติธุรกิจ.* 2 (27) 5 ธันวาคม 2546.

สมบูรณ์ พรรณาภพ. (2521). *หลักเบื้องต้นของการบริหารโรงเรียน.* กรุงเทพฯ : บรรณกิจ.

สมชาย ศิริสมฤทัย. (2544). *ความสำเร็จของการนำคอมพิวเตอร์มาใช้บริการประชาชน ในสำนักงานที่ดิน* (วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒน บริหารศาสตร์.

สาโรจ ไสยสมบัติ. (2538). *ความพึงพอใจในการทำงานของครูอาจารย์โรงเรียนมัธยมศึกษาสังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดร้อยเอ็ด* (วิทยานิพนธ์ปริญญาพุธทศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

สุโท เจริญสุข. (2523). *จิตวิทยาการศึกษา.* นนทบุรี : โอเดียนสโตร์.

สุรชัย รัชตประทาน. (2546). *ความพึงพอของประชาชนต่อการบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ สาขาสารภี* (การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต). เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

สำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขาบรบือ (2560). *ประวัติความเป็นมาของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม.* สืบค้นจาก http://webcache.googleusercontent.com.

เสาวนีย์ ฤทธิ์รุ่ง. (2545). *ความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูกาฬสินธุ์ จำกัด อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์* (วิทยานิพนธ์ปริญญาพุธทศาสนศาสตร มหาบัณฑิต). มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

แสวง ดาวเรือง. (2552). *ความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการของสำนักงานที่ดินกรณีศึกษา : ฝ่ายรังวัดสำนักงานที่ดิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สาขาหัวหิน* (วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.

อดิศร สุขกมล. (2541). *ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อกิจกรรมบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดหนองบัวลำภู* (ภาคนิพนธ์ปริญญาปรัชญามหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

อินทิรา เพ็งแก้ว. (2538). *การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของนักวิชาการสำนักงานศึกษาธิการอำเภอในภาคใต้ของประเทศไทย* (วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต) สงขลา : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

Applewhite, B. (1965). *Organizational behavior.* NJ : Prentice –Hall.

Fitzgerald R. M. & Durant, F. (1980). Citizen evaluations and urban management: service delivery in an era of protest. *Public Administration Review*, 40(6), 585 - 594

Kotler, P. and Euardo, L. (1989). *Social Marketing : Strategies for Changing Public Behavior.* (7th ed). New York : Free Press.

Locke, E.A. (1976). *The Nature and Causes of Job Satisfaction in Marvin D. Dunnette Edition. Handbook of Industrial and Organizational Psychology.* Chicago : Ran McNally.

Lucas, H. C. (1985). *The Analysis Design, and Implementation of Information Systems.* (3rd ed). New York : McGraw – Hill.

Millet, J.D. (1954). *Management in the Public Service.* New York : McGraw-Hill.

Morse, C. (1955). *Satisfaction in the white collar job.* Michigan : University of Michigan Press.

Parasuraman, A. and Berry. (2001). A Conceptual Model of Service Ouality and It Implications for Future Resarch. *AJoumal of Marketing,* 49(2), 149 – 156.

Philip K. (2000). *Marketing Management.* The Millennium Edition. New Jersey : Prentice Hall.

Secord, P.F. and Backman, Carl W. (1964). *Social psychology*. New York : McGraw-Hill Book,.

Yamane, T. (1973). *Statistic : An Introductory Analysis.* (3rd ed). New York : Harper and Row.