



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

## บรรณานุกรม

- กฤษณะ สีนรุเดชะ. ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการการให้บริการ  
ของกรุงเทพมหานคร : ศึกษากรณีสำนักงานเขตดอนเมือง. ภาคนิพนธ์ พบ.ม.  
กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2538. ถ่ายเอกสาร.
- กลุ่มนักวิชาการภาษีอากร. ภาษีอากรตามประมวลรัษฎากร. กรุงเทพฯ : เรือนแก้วการพิมพ์,  
2543.
- กิตติพัฒน์ อินทรมิไลดม. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่  
ผู้ปฏิบัติงานด้านทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน : ศึกษาเฉพาะกรณี  
สำนักงานเขตคลองเตย. ภาคนิพนธ์ รป.ม. ชลบุรี : มหาวิทยาลัยบูรพา, 2544.  
ถ่ายเอกสาร.
- กิติมา ปรีดีคิดก. ทฤษฎีการบริหารองค์การ. กรุงเทพฯ : คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัย  
ศรีนครินทรวิโรฒ, 2524.
- กุลชน ธนาพงศธร. “การบริหารงานบุคคล,” ใน เอกสารการสอนชุดวิชาการวางแผนและ  
การบริหารระบบสารสนเทศ หน่วยที่ 1-7. หน้า 1-36. นนทบุรี : สำนักพิมพ์  
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2536.
- เกริกเกียรติ พิพัฒน์เสรีธรรม. การคลังว่าด้วยการจัดสรรและการกระจาย. พิมพ์ครั้งที่ 17.  
กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2543.
- ขวัญจิรา วงศ์นวลตา. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การ  
บริหารส่วนตำบลแก้งไก่อำเภอสังขม จังหวัดหนองคาย. วิทยานิพนธ์ รป.ม.  
มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, 2551. ถ่ายเอกสาร.
- จินตนา บุญบงการ. การสร้างจิตสำนึกการให้บริการกับการปรับปรุงบริการภาครัฐ.  
กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ฟอร์แมทพริ้นติ้ง, 2539.
- ชัยสิทธิ์ ตราชูธรรม. คำอธิบายกฎหมายภาษีอากร. กรุงเทพฯ : 21 เซ็นจูรี่, 2536.
- ชูศักดิ์ เทียงตรง. การปกครองท้องถิ่นไทย. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์,  
2540.
- ณรงค์ เขมวิรัตน์. ปัจจัยที่ผลกระทบท่อการจ้ดเก็บรายได้ของเทศบาล. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม.  
กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2539. ถ่ายเอกสาร.

ดิเรก ปลั่งดี. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง นครปฐม. ภาคนิพนธ์ พบ.ม. กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2540. ถ่ายเอกสาร.

คำรกราชานุกาพ กองวิชาการและแผนงาน, สถาบัน และสำนักปลัดกระทรวงมหาดไทย กรมการปกครอง. รายงานการวิจัย เรื่องปัญหาการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบล. กรุงเทพฯ : กรมการปกครอง, 2539.

เทพศักดิ์ บุญรัตน์พันธุ์. ปัจจัยที่ส่งผลต่อการสร้างประสิทธิผลของการนำนโยบายการให้บริการแก่ประชาชนไปปฏิบัติ : กรณีศึกษาสำนักงานเขตของกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ พบ.ด. กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2536. ถ่ายเอกสาร.

ชเนศวร์ เจริญเมือง. การปกครองท้องถิ่นไทย พ.ศ.2440 – 2540. กรุงเทพฯ : โครงการจัดพิมพ์คบไฟ, 2537.

นฤมล โชติเวช. ใสใจดูแลคุณ : เอกสารประกอบคำบรรยาย. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์พัฒนาศึกษา, 2539.

นารี นันตติกุล. ประสิทธิภาพของการบริหารจัดการเก็บภาษี โดยศึกษาเฉพาะมิติด้านความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบการให้บริการด้านภาษีของเทศบาล : ศึกษากรณีเทศบาลตำบลท่าข้าม อำเภอบางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทรา. ปัญหาพิเศษ ร.ป.ม. ชลบุรี : มหาวิทยาลัยบูรพา, 2545. ถ่ายเอกสาร.

บริหารส่วนตำบลโนนสมบูรณ์, องค์การ. แผนพัฒนาสามปี. บึงกาฬ : องค์การบริหารส่วนตำบลโนนสมบูรณ์, 2553.

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

ประทาน คงฤทธิศึกษากร. การปกครองท้องถิ่น. กรุงเทพฯ : พีระพัชรา, 2526.

ประสาน กระแสสินธุ์. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจนครบาลพระโขนง. ภาคนิพนธ์ พบ.ม. กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2543. ถ่ายเอกสาร.

ประหยัด หงษ์ทองคำ. การปกครองท้องถิ่นไทย. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช, 2526.

ปรัชญา เวสารัชช์. ปฏิรูประบบราชการเพื่ออนาคต. กรุงเทพฯ : ธารวิมล, 2540.

- ปรีชา กิมเลี้ยง. ความพึงพอใจของสมาชิกในการบริการของสหกรณ์การเกษตรโคกโพธิ์  
จำกัด จังหวัดปัตตานี. ภาคนิพนธ์ พบ.ม. กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒน  
บริหารศาสตร์, 2543. ถ่ายเอกสาร.
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล. กรุงเทพฯ : ศูนย์สื่อเสริม  
กรุงเทพฯ, 2535.
- ป้วย อึ้งภากรณ์ และสุภาพ ยศสุนทร. เศรษฐกิจแห่งประเทศไทย. พระนคร : บริษัท  
ประมวลมิตร จำกัด, 2504.
- ปัทมา กุงศิริ. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหาร  
ส่วนตำบลคลองเปียง อำเภोजะนะ จังหวัดสงขลา. รายงานการศึกษา รป.ม.  
ขอนแก่น : มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 2550. ถ่ายเอกสาร.
- พงศธร ถาวรวงศ์. ทักษะคติและความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลต่อระบบการให้  
บริการของเทศบาลเมืองฉะเชิงเทรา : ศึกษาระณณ์ดำเนินงานทะเบียนราษฎร.  
ภาคนิพนธ์ รป.ม. ชลบุรี : มหาวิทยาลัยบูรพา, 2541. ถ่ายเอกสาร.
- พรเทพ ปิยวัฒน์เมธา. คู่มือแก้ไขปัญหาคารขายและการบริการ. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น, 2533.
- พรพรรณ เกิดในมงคล. ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์  
จำกัด(มหาชน) : ศึกษาระณณ์ฝ่ายการค้าต่างประเทศ 2 ศูนย์บริการการค้า  
ต่างประเทศแหลมฉบัง. ภาคนิพนธ์ รป.ม. ชลบุรี : มหาวิทยาลัยบูรพา, 2542.  
ถ่ายเอกสาร.
- พรรณี ช. เจนจิต. จิตวิทยาการเรียนการสอน. กรุงเทพฯ : อมรินทร์การพิมพ์, 2528.
- “พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537,” ราชกิจจานุเบกษา.  
เล่ม 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. ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการด้านเงินสดของ บมจ.  
ธนาคารกสิกรไทย หลังรื้อปรับระบบ : ศึกษาระณณ์เขตอำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี.  
ภาคนิพนธ์ รป.ม. ชลบุรี : มหาวิทยาลัยบูรพา, 2542. ถ่ายเอกสาร.
- พิทักษ์ ตรุษนิม. ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการการให้บริการของ  
กรุงเทพมหานคร : ศึกษาระณณ์สำนักงานเขตยานนาวา. ภาคนิพนธ์ พบ.ม.  
กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2538. ถ่ายเอกสาร.

- พิน คงพูน. ความพึงพอใจที่มีต่อบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของคณะกรรมการการ  
 ประถมศึกษาจังหวัดใน 14 จังหวัดภาคใต้. ปรินญาณีพนธ์ กศ.ม. สงขลา :  
 มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ สงขลา, 2529. อัดสำเนา.
- มณีวรรณ ต้นไทย. พฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองควบคุมยา สำนักงาน  
 คณะกรรมการอาหารและยาที่มีต่อประชาชนที่มาติดต่อ. วิทยานิพนธ์ ร.ม.  
 กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2533. ถ่ายเอกสาร.
- “รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540,” ราชกิจจานุเบกษา. เล่ม 114 ตอนที่  
 55 ก. หน้า 1-99. 11 ตุลาคม 2540.
- เรืองบุญ สิริขันธ์ศรี. ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานบัตรประจำตัวประชาชน  
 อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม. ปรินญาณีพนธ์ ศศ.ม.  
 มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มหาสารคาม, 2535. ถ่ายเอกสาร.
- ลิขิต ชีรเวทิน. การกระจายอำนาจและการมีส่วนร่วมในการพัฒนาชนบท : รายงานเสนอต่อ  
 สมาคมวิจัยมหาวิทยาลัยไทย และมูลนิธิ Friedrich Ebert. กรุงเทพฯ :  
 คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ 2541.
- เลิศสิน จิงจรัสทรัพย์. ความพึงพอใจต่อบริการสาธารณะของสุขาภิบาล อำเภอหนองเรือ  
 จังหวัดขอนแก่น. ปรินญาณีพนธ์ ศศ.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัย  
 ศรีนครินทรวิโรฒ มหาสารคาม, 2535. ถ่ายเอกสาร.
- วไลรัตน์ สวัสดิ์. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาล  
 ตำบลหนองไผ่แก้ว อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี. ปัญหาพิเศษ ร.บ.ม. ชลบุรี :  
 มหาวิทยาลัยบูรพา, 2546. ถ่ายเอกสาร.
- วัลดา ปินชาเว็น. ความพึงพอใจของบริษัทผู้ออกหลักทรัพย์ต่อการให้บริการงานทะเบียน  
 หลักทรัพย์ บริษัทศูนย์รับฝากหลักทรัพย์ (ประเทศไทย) จำกัด. ปัญหาพิเศษ  
 ร.บ.ม. ชลบุรี : มหาวิทยาลัยบูรพา, 2544. ถ่ายเอกสาร.
- วัลลภา ชายหาด. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะด้านการรักษา  
 ความสะอาดของกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ ร.ม. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์  
 มหาวิทยาลัย, 2532. ถ่ายเอกสาร.

- วิชาญ ฤทธิรงค์. “ภาระงานและภาระแวดล้อมในการจัดการ ธนาคารไทยพาณิชย์,” ใน เอกสารการสอนชุดวิชาการจัดการ และการบัญชีธนาคารพาณิชย์ หน่วยที่ 1 - 7. หน้า 1 – 36. นนทบุรี : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2534.
- วีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์. คุณภาพในงานบริการ. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย – ญี่ปุ่น), 2539.
- ศรัณย์ ทิพย์บำรุง. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขายะลา. ภาคนิพนธ์ พบ.ม. กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2544. ถ่ายเอกสาร.
- ศักดิ์ชาย เป็ยแดง. ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของงานทะเบียนราษฎร เขตบึงกุ่ม กรุงเทพมหานคร. ภาคนิพนธ์ ศศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเกริก, 2539. ถ่ายเอกสาร.
- ศิริรัตน์ เสรีรัตน์. การบริหารเชิงกลยุทธ์และกรณีศึกษา ฉบับสมบูรณ์. กรุงเทพฯ : พัฒนาศึกษา, 2542.
- ศุภรัตน์ ควัฒน์กุล. ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับภาษีอากร. นนทบุรี : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2547.
- สุภลักษณ์ ฟินิจภูวคต. คำอธิบายกฎหมายการคลังและการภาษีอากร : ภาควิชาภาษีและหลักกฎหมายภาษีอากร. กรุงเทพฯ : วิญญูชน, 2542.
- สมชาติ กิจบรรจง. สร้างบริการสร้างความประทับใจ. กรุงเทพฯ : เอช เอ็น กรุ๊ป, 2521.
- สยามทีวี, บริษัท. Client service in action : เอกสารประกอบคำบรรยาย. กรุงเทพฯ : บริษัทสยามทีวี, 2539.
- สุทธิ ปันมา. ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารกสิกรไทย สาขา กาลสินธุ์. ปริญญาานิพนธ์ ศศ.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มหาสารคาม, 2535. ถ่ายเอกสาร.
- สุเทพ บุญคำ. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจจราจรศึกษาเฉพาะกรณี : สถานีตำรวจนครบาลเมืองจันทบุรี. ภาคนิพนธ์ รป.ม. ชลบุรี : มหาวิทยาลัยบูรพา, 2542. ถ่ายเอกสาร.
- สุภชัย คามวัลย์. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอเดชอุดม จังหวัดอุบลราชธานี. ภาคนิพนธ์ พบ.ม. กรุงเทพฯ : สถาบันพัฒนบริหารศาสตร์, 2544. ถ่ายเอกสาร.

- สุมาลี ชัยสุวรรณ. ความพึงพอใจของผู้รับบริการการจัดเก็บภาษีองค์การบริหารส่วนตำบล  
เขาใหญ่ อำเภออ่าวลึก จังหวัดกระบี่. รายงานการศึกษาอิสระ ปร.ม. ขอนแก่น :  
มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 2550. ถ่ายเอกสาร.
- หลุยส์ จำปาเทศ. “ครุภัณฑ์กระบวนการกลุ่มสัมพันธ์,” ใน เอกสารการสอนชุดวิชา  
ประสบการณ์วิชาชีพศึกษาศาสตร์ หน่วยที่ 1 – 7. หน้า 39 – 44. นนทบุรี :  
สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2533.
- อเนก สิทธิประศาสน์ และไพฑูริย์ บุญวัฒน์. การบริหารเมืองหลวงและการบริหารท้องถิ่น  
เปรียบเทียบ : สหรัฐอเมริกา ฝรั่งเศส ญี่ปุ่น ไทย. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์  
มหาวิทยาลัย, 2541.
- อัจฉนา โทบุญ. ระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียน  
อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม. ปรียญานิพนธ์ ศศ.ม.  
มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มหาสารคาม, 2534. ถ่ายเอกสาร.
- อารีย์ อภิรมย์วาริ. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการในการจัดเก็บภาษีของ  
องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านใหม่ อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม.  
รายงานการศึกษาอิสระ ปร.ม. ขอนแก่น : มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 2550.  
ถ่ายเอกสาร.
- Good, Caryer 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.
- Morse, N.C. *Satisfaction in the White Collar Job*. Michigan : University of  
Michigan Press, 1955.
- Wolman, Thomas E. *Education and Organizational Leadership in Elementary  
School*. New Jersey : Prentice – Hall, 1973.
- Yamane, Taro. *Statistics an Introductory Analysis*. 3 rd ed. New York : Harper &  
Row, 1973.