

บรรณานุกรม

- กิตติพัฒน์ อินทนิโลดม. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้านการทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน : ศึกษาเฉพาะกรณีของสำนักเขตคลองเตย. วิทยานพนธ์ ปร.ม. ชลบุรี : มหาวิทยาลัยบูรพา, 2544.
- กุลธน ชนาพงศธร. “การบริหารงานบุคคล” ในเอกสารการสอนชุดวิชาการวางแผนและการบริหารระบบสารสนเทศ หน่วยที่ 1-7. หน้า 1-36. นนทบุรี : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2533.
- ขวัญจิรา วงศ์นวลตา. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลแก้งไก่อำเภอสังขม จังหวัดหนองคาย. การศึกษาค้นคว้าอิสระมหาสารคาม : มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, 2551.
- คณะกรรมการข้าราชการพลเรือน, สำนักงาน. แผนแม่บทการปฏิรูประบบราชการ (พ.ศ. 2540-2544 : คณะกรรมการปฏิรูประบบราชการ. กรุงเทพฯ, 2544.
- คณะกรรมการวิสามัญพิจารณาศึกษาปรับปรุงโครงสร้างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สภาผู้แทนราษฎร. ปรับปรุงโครงสร้างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. กรุงเทพฯ : สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร, 2546.
- จรูญ สุภาพ. หลักรัฐศาสตร์. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช, 2528.
- จิระศักดิ์ เสงยวิจิตร. ความพึงพอใจของผู้ใช้น้ำประปาต่อการให้บริการของสำนักงานประปาเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่. วิทยานพนธ์ ศศ.ม. เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2543.
- ชาญชัย ราชโคตร. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักงานทะเบียน อำเภอกระนวน จังหวัดขอนแก่น. วิทยานพนธ์ ศศ.ม. มหาสารคาม : สถาบันราชภัฏมหาสารคาม, 2544.
- เชษฐชัย จัตูชัย. การศึกษาความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านงานทะเบียนราษฎรจากสำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลโลกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม. วิทยานพนธ์ ศศ.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, 2547.
- ทิพาวดี เมฆสุวรรณค์. ยุทธศาสตร์การปฏิรูประบบราชการ. กรุงเทพฯ : สำนักงาน ก.พ., 2539.

- นารี นันตติกุล. ประสิทธิภาพของการบริหารจัดการเก็บภาษี โดยศึกษาเฉพาะมิติ ด้านความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบการให้บริการด้านภาษีของเทศบาล : รม. ชลบุรี : มหาวิทยาลัยบูรพา, 2545.
- บุญชม ศรีสะอาด. การวิจัยเบื้องต้น. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ ฯ : สุวีริยาสาส์น, 2543.
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. จิตวิทยาการบริหารบุคคล. กรุงเทพฯ ฯ : ศูนย์สื่อเสริมกรุงเทพ, 2545.
- พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542. กรุงเทพฯ ฯ : นานมีบุ๊คส์พับลิเคชั่นส์, 2546.
- พรเทพ ปิยวัฒน์เมธา. คู่มือแก้ไขปัญหาการขายและการบริการ. กรุงเทพฯ ฯ : ซีเอ็ดยูเคชั่น, 2533.
- พิภพ อุดม. การตลาดสำหรับธนาคาร. (วารสารบริหารธุรกิจ) 17(66) : 62-65. ตุลาคม-ธันวาคม, 2537.
- มณีวรรณ ต้นไทย. พฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่ควบคุมยา สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยาต่อประชาชนผู้มาติดต่อ. วิทยานิพนธ์ ร.ม. กรุงเทพฯ ฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2533.
- เรื่องบุญ สิริธรงค์ศรี. ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานบัตรประจำตัวประชาชน อำเภอเมืองจังหวัดมหาสารคาม. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มหาสารคาม, 2535.
- วราพรรณ สันทัสนะโชค. ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) : ศึกษาเฉพาะกรณีสาขาพญาไท กรุงเทพมหานคร. ภาคนิพนธ์ พบ.ม. กรุงเทพฯ ฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. 2540.
- วราภรณ์ บุตรพรหม. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแวง อำเภอโพธารอง จังหวัดร้อยเอ็ด. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, 2547.
- วไลรัตน์ สวัสดิ์. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลหนองไผ่แก้ว อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี. ปัญหาพิเศษ รม. ชลบุรี : มหาวิทยาลัยบูรพา, 2546.
- ศรัณย์ ทิพย์บำรุง. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขายะลา. ภาคนิพนธ์ พบ.ม. กรุงเทพฯ ฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2544.
- ศักดิ์ชาย เปี้ยแดง. ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการการให้บริการของงานทะเบียนราษฎร เขตบึงกุ่ม กรุงเทพมหานคร. ภาคนิพนธ์ ศศ.ม. กรุงเทพฯ ฯ : มหาวิทยาลัยเกริก, 2539.

- ศิริชัย ศิริไพล์. ความพึงพอใจของประชาชนผู้มาขอรับบริการในการให้บริการของเทศบาล
เมืองมหาสารคาม. ศึกษาเฉพาะกรณีการสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม. วิทยานิพนธ์
ศศ.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, 2547.
- ศิริพร ตันติพิลวินัย. การพยาบาลยุคโลกาภิวัตน์. กรุงเทพฯ ฯ : กองการพยาบาล กระทรวง
สาธารณสุข, 2538.
- ศิริรัตน์ เสรีรัตน์. การบริหารเชิงกลยุทธ์และกรณีศึกษา ฉบับสมบูรณ์. กรุงเทพฯ ฯ : โรงพิมพ์
พัฒนาศึกษา, 2542.
- สถาบันวิจัยและพัฒนา. การศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของ
หน่วยงานต่าง ๆ ภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม. มหาสารคาม :
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, 2548.
- สภามหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, สำนักงาน. พระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยราชภัฏ
พุทธศักราช 2547. ราชกิจจานุเบกษา, 2547.
- สมชาติ กิจยรรยง. สร้างบริการสร้างความประทับใจ. กรุงเทพฯ ฯ : เอช เอ็น กรุ๊ป, 2521.
- สมชัย เลิศทิววงศ์. ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการทำความสะอาดของบริษัท พี.ซี.
เอ็นเตอร์ไพรส์ จำกัด. การศึกษาค้นคว้าอิสระ บธ.ม. กรุงเทพฯ ฯ : มหาวิทยาลัย
เกษตรศาสตร์, 2544.
- สุภชัย คามวัลย์. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียน อำเภอ
เดชอุดม จังหวัดอุบลราชธานี. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. อุบลราชธานี : มหาวิทยาลัย
อุบลราชธานี, 2544
- สุรชัย รัชตประทาน. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัด
เชียงใหม่ สาขาสารภี. การศึกษาค้นคว้าอิสระ ร.ม. เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัย
เชียงใหม่, 2546.
- สุรศักดิ์ นาถวิล. ความพึงพอใจของผู้ใช้พาหนะต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานี
ตำรวจภูธร อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. มหาสารคาม :
สถาบันราชภัฏมหาสารคาม, 2546.
- อัจฉนา โทบุญ. ระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียน
อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม. ปรินิพนธ์ มหาสารคาม :
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มหาสารคาม, 2534.

- อรนภา มุ่งโนนบ่อ. ความพึงพอใจของคณะกรรมการชุมชนต่อการให้บริการของเทศบาล ตำบลโลกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, 2548.
- อมสิน สีลพันธุ์ และคณะ. สภาพปัจจุบันและความคาดหวังเกี่ยวกับการบริการนักศึกษาของ สถาบันราชภัฏมหาสารคาม. มหาสารคาม : สถาบันราชภัฏมหาสารคาม, 2543.
- อุทัยพรรณ สุดใจ. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2545.
- Fitzgerald, Michael R. And F. Robbert Durant. "Citizen Evaluation and Urban Management : Service Delivery in an Era of Protest," **Public Administration Review**. 21(48) : 585-594 November – December, 1980.
- 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**. Englewood Cliffs ; New Jersey : Prentice – Hall, 1973.
- Vroom, Victor H. **Work and Motivation**. New York : John Wiley and Sons, 1967.
- Yamane, Taro. **Statistics an Introductory Analysis**. 3 ed. New York : Harper & Row, 1973.