

บรรณานุกรม

- กรกนก ทิพรส. องค์การและการจัดการ. พิมพ์ครั้งที่ 2. มหาสารคาม : ศูนย์หนังสือ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2545.
- กิติมา ปรีดีคิดก. ทฤษฎีการบริหารองค์การ. กรุงเทพฯ : ธารการพิมพ์, 2534.
- กุลชน ฌนาพงศธร. “ประโยชน์และการบริการ” ใน เอกสารการสอนชุดวิชาการบริหารงาน มุคค. พิมพ์ครั้งที่ 7. นนทบุรี : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2531.
- โกวิทย์ พวงงาม. การปกครองท้องถิ่นไทย : หลักการและมิติใหม่ในอนาคต. กรุงเทพฯ : วิญญูชน, 2548.
- จินต์สินี รักษานาม. การรับรู้คุณภาพบริการของผู้รับบริการศูนย์สุขภาพชุมชนเมือง โรงพยาบาลพิจิตร. วิทยานิพนธ์ พย.ม. เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2545.
- ชรีณี เดชจินดา. ความพึงพอใจของผู้ประกอบการต่อศูนย์บริการ จำกัด อุตสาหกรรม แขวง แสมดำ เขตบางขุนเทียน จังหวัดกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ สค.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยมหิดล, 2530.
- ชวลิต เหล่ารุ่งการญจน์. ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) : ศึกษาเฉพาะกรณีสาขาท่าม่วง จ. กาญจนบุรี. วิทยานิพนธ์ พบ.ม. กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2538.
- ชัยพงษ์ โชติวรรณ. ความคิดเห็นของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานี ตำรวจภูธรอำเภอเมืองบุรีรัมย์. ภาคนิพนธ์. กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2538.
- เชษฐชัย จตุชัย. ความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านงานทะเบียนราษฎร จากสำนักทะเบียน ท้องถิ่น เทศบาลตำบลโคกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, 2547.
- โชติช่วง ภิรมย์. ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารอาคารสงเคราะห์. ภาคนิพนธ์ กรุงเทพฯ : คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2538.
- ณัฐพัชร ถ้อยประดิษฐ์พงษ์. คู่มือสำรวจความพึงพอใจลูกค้า. กรุงเทพฯ : บริษัท ประชุมทอง พรินติง กรุ๊ป จำกัด, 2549.

- ทินกร เงินอ่อน. การรับรู้และความต้องการของประชาชนต่อการมีส่วนร่วมในการจัดการศึกษาส่วนท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดชัยนาท. วิทยานิพนธ์ ค.ม. อุตรดิตถ์ : สถาบันราชภัฏอุตรดิตถ์, 2547.
- เทศบาลตำบลนาเฉลียง. คณะกรรมการชุมชน. ค้นเมื่อ 12 มีนาคม 2554 จาก www.nachaliang.go.th/news_imagesencl/3/panpub%20gum.pdf, 2554.
- เทศบาลเมืองมหาสารคาม. แผนพัฒนาเทศบาลเมืองมหาสารคามสามปี พ.ศ. 2554 – 2556. มหาสารคาม : เทศบาลเมืองมหาสารคาม, 2554.
- เทศบาลเมืองมหาสารคาม. รายงานกิจกรรมประจำปี 2547 เทศบาลเมืองมหาสารคาม. มหาสารคาม : ห้างหุ้นส่วนจำกัดอภิชาติการพิมพ์, 2547.
- ธงชัย สันติวงษ์. องค์การและการบริหาร. พิมพ์ครั้งที่ 8. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช, 2536.
- ปัญญา สมนึกในธรรม. ความคิดเห็นของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองโน อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม. วิทยานิพนธ์ รป.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, 2554.
- บุญชม ศรีสะอาด. การวิจัยเบื้องต้น. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น, 2545.
- บุษยารัตน์ คู่เทียม. การประเมินคุณภาพการบริการของสำนักหอจดหมายเหตุแห่งชาติ. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศิลปากร, 2548.
- ประธาน คงฤทธิศึกษากร. ทฤษฎีการปกครองท้องถิ่น. กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์, 2526.
- ประภัศสร อະวะดี. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพนสา. วิทยานิพนธ์ รป.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, 2550.
- ประยูร กาญจนดุล. การปกครองท้องถิ่น. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช, 2535.
- ประหยัด หงษ์ทองคำ. พัฒนาการปกครองท้องถิ่นไทย. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช, 2526.
- พระราชบัญญัติเทศบาล (ฉบับที่ 12) พ.ศ. 2546,” ราชกิจจานุเบกษา. เล่ม 120 ตอนที่ 124 ก. หน้า 1. 22 ธันวาคม พ.ศ. 2546.
- พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496,” ราชกิจจานุเบกษา. เล่ม 70 ตอนที่ 14 ก. หน้า 222-257. 17 กุมภาพันธ์ 2496.
- พวงเพชร สุวรรณชาติ. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินการด้านโครงสร้างพื้นฐานของเทศบาลนครหาดใหญ่ ระหว่าง พ.ศ. 2552 – พ.ศ. 2553. สารนิพนธ์ รป.ม. กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2553.

- ถกพร หงส์ไทย. ความคิดเห็นของประชาชนต่อผลการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลพานพร้าว อำเภอศรีเชียงใหม่ จังหวัดหนองคาย. วิทยานิพนธ์ ปร.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, 2552.
- มณีวรรณ ต้นไทย. พฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองควบคุมยา สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยาต่อประชาชนผู้มาติดต่อ. วิทยานิพนธ์ ร.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2553.
- ยุวัฒน์ วุฒิเมธี. การพัฒนาชุมชน : จากทฤษฎีสู่การปฏิบัติ. กรุงเทพฯ : บางกอกบล็อก, 2534.
- วัลภา ชายหาด. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะด้านการรักษาความสะอาดของกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ ร.ม. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2532.
- วีระพงษ์ เถлимจิระรัตน์. คุณภาพในงานบริการ. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ : สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น), 2543.
- แหวะมะ จินาแหว และอริยา คูหา. “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครราชสีมา : กรณีศึกษาประชาชนในอำเภอยี่งอ,” ใน วารสารวิทยบริการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์. (21) : 46-66 ; มกราคม – เมษายน, 2553.
- ศิริชัย ศิริไพล์. ความพึงพอใจของประชาชนผู้มาขอรับบริการในการบริการให้บริการของเทศบาลเมืองมหาสารคาม ศึกษาเฉพาะกรณีการโยธาสาธารณะ การสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, 2547.
- ศิริพร ต้นดีพูลวินัย. การพยาบาลยุคโลกาภิวัตน์. กรุงเทพฯ : กองการพยาบาล กระทรวงสาธารณสุข, 2538.
- สงครามชัย ลีทองดี และคณะ. พฤติกรรมองค์การและภาวะผู้นำ. พิมพ์ครั้งที่ 3. ขอนแก่น : ขอนแก่นการพิมพ์, 2544.
- สายยันต์ ภิรมย์กิจ. บทบาทของเทศบาลตำบลหนองบัวระเหวในการสร้างการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่น. การศึกษาค้นคว้าอิสระ ปร.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2547.

สุทธิ ปั้นมา. ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารกสิกรไทย สาขาเทพินธุ์.
วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มหาสารคาม,
2535.

Yamane, Taro. **Statistics an Introductory Analysis.** 3rd ed. New York : Harper & Row,
1973.

Youssef, F. N. Nel, D., and Tony Bovaird. "Health care quality in NHS hospitals,"

International Journal of Health Care Quality. 9(1) : 15-18, 1996.

Zeithaml, V.A., Parasuraman, and L.L., Berry. 1990. **Delivering Quality Service :**

Balancing Customer Perceptions. New York : The Free Press, 1990.



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY