

บรรณานุกรม

- กุลชน ธนาพงศธร. ประโยชน์และการบริการ. เอกสารการสอบชุดวิชาการบริหารบุคคล สาขา
วิทยาการจักรกร : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช, 2530.
- โกวิทช์ พวงงาม และอลงกรณ์ อรรคแสง. การเลือกตั้งผู้บริหารท้องถิ่นโดยตรง. กรุงเทพฯ:
วิญญูชน, 2547.
- โกวิทช์ พวงงาม. การปกครองท้องถิ่นไทย หลักการและมติใหม่ในอนาคต. กรุงเทพฯ : บริษัท
สำนักพิมพ์วิญญูชน จำกัด, 2550.
- จูติรัตน์ เฉชะคุปต์. เอกสารการสอนชุดวิชาจิตวิทยาการบริการ. มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช:
สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช, 2544.
- จิราภา เต็งไตรรัตน์และคณะ. จิตวิทยาทั่วไป. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2537.
- ชาญชัย ราชโคตร. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริหารของสำนักงานทะเบียน. อำเภอกระนวน
จังหวัดขอนแก่น. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม.มหาสารคาม : สถาบันราชภัฏมหาสารคาม, 2544.
- เชษฐชัย จตุชัย. ความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านงานทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่น.
เทศบาลตำบลโคกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม.
มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, 2547.
- จูติรัตน์ ศิษโยธิน. บทบาทองค์การบริหารส่วนตำบลที่มีต่อการจัดสวัสดิการผู้สูงอายุในชุมชน
ศึกษานิพนธ์จังหวัดหนองคาย. วิทยานิพนธ์. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2550.
- จิตยา สุวรรณชฎ. สังคมศาสตร์กับการบริหารรัฐบาล : รวมบทความวิชาการทางสังคมศาสตร์และ
การบริหาร. กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนา, 2525.
- दनัย เทียพุด. การบริหารทรัพยากรบุคคลในทศวรรษห้า. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์
มหาวิทยาลัย, 2543.
- เทพพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ. พฤติกรรมองค์การ. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ไทยวัฒนา
พานิช, 2540.
- เทศบาลตำบลหาดคำ. แผนพัฒนาสามปี พ.ศ.2555-2557. กองวิชาการและแผนงาน เทศบาลตำบล
หาดคำอำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย, 2555.
- เทศบาลตำบลหาดคำ. ประชากรผู้สูงอายุที่รับเบี้ยยังชีพ : งานสวัสดิการสังคม เทศบาลตำบลหาดคำ
อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย, 2554.

- นครินทร์ เมฆไตรรัตน์. การเลือกตั้งนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดโดยตรง. เอกสารเผยแพร่ศูนย์
การศึกษาการพัฒนาประชาธิปไตย; มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2547.
- นิรมล ตุลา. ความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองเคียน.
ศึกษานิเทศก์อำเภอตะกั่วทุ่ง จังหวัดพังงา : รป.ม.ขอนแก่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 2550.
- บุญชม ศรีสะอาด. การวิจัยเบื้องต้น. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น, 2545.
- ปัทมา สุวรรณมงคล. กรมการปกครองท้องถิ่นไทย ในบริบทของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย
พุทธศักราช 2540. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2547.
- พรชัย เทพปัญญา และคณะ. การปกครองท้องถิ่นเปรียบเทียบ. กรุงเทพฯ : ป.สัมพันธ์พาณิชย์, 2537.
- ไพโรจน์ สุคนธ์สาร. ความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการบริหารจัดการให้การสงเคราะห์.
เทศบาลตำบลด่านขุนทด จังหวัดนครราชสีมา : การศึกษาค้นคว้าอิสระ ปริญญา รป.ม
มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 2550.
- ฟ้าม่วย สุภณศรี. ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานเลขานุการคณะสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2548.
- มรกต สิงหะเกษนทร์. ประเมินผลวิเคราะห์นโยบายซึ่งผู้สูงอายุกรมประชาสัมพันธ์. งานวิจัยรัฐ
ประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต. ขอนแก่น : มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 2550.
- มังกร ชูระพันธ์. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาล. ตำบลอาจสามารถ
อำเภออาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ด. วิทยานิพนธ์ รป.ม.มหาสารคาม : มหาวิทยาลัย
มหาสารคาม, 2551
- ระพีพรรณ คำหอม และคณะ. รายงานวิจัยโครงการประเมินผลการจ่ายเงินสงเคราะห์เพื่อการยังชีพ
สำหรับผู้สูงอายุ. กรุงเทพฯ : บริษัท บางกอกบล็อก จำกัด, 2547.
- ราชบัณฑิตยสถาน. พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.2544. กรุงเทพฯ : นานมีบุ๊คส์พับลิเคชั่น,
2542.
- ราชบัณฑิตยสถาน. ปทานุกรมสังคมวิทยา. กรุงเทพฯ : อักษรเจริญทัศน์, 2532.
- รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550. ราชการกิจจานุเบกษา: เล่ม 124 ตอนที่, 2550.
- วรรณิ์ แกมเกตุ. การพัฒนาตัวบ่งชี้ความสามารถในการพึ่งตนเองของครอบครัวและชุมชนชนบท.
กรุงเทพมหานคร : ภาควิชาวิจัยและจิตวิทยาการศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์
มหาวิทยาลัย. โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2551.
- วราภรณ์ บุตรพรหม. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลเวียง.
อำเภอโพธารอง จังหวัดร้อยเอ็ด. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม.มหาสารคาม : มหาวิทยาลัย
มหาสารคาม, 2545.

- วิฑูรย์ ลิมะ โขคดี. TQM คู่มือผู้องค์กรคุณภาพยุค 2000. กรุงเทพฯ : TPA Publishing, 2541.
- วิภา ฐสรานนท์. ความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการจ่ายเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขต
พื้นที่จังหวัดภูเก็ต. ศึกษาค้นคว้าอิสระ ปร.ม.ขอนแก่น : มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 2550.
- วีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์. คุณภาพในงานบริการ, สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น). กรุงเทพฯ :
ดวงกมลการพิมพ์, 2543.
- วุฒสาร ตันไชย. การกระจายอำนาจสู่องค์กรปกครองท้องถิ่น. กรุงเทพฯ : เอ กราฟฟิค ดีไซน์
และการพิมพ์, 2547.
- ศิรินารด บัวสอน. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะของตำบลจตุรพักตรพิมาน.
อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม.มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยราชภัฏ
มหาสารคาม, 2548.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. การบริหารสำนักงานแบบใหม่. กรุงเทพฯ : ดวงกมล, 2540.
- ศิริพร ดันดีบุษวิวินัย. การพยาบาลยุคโลกาภิวัตน์. กรุงเทพฯ : กองพยาบาล กระทรวงสาธารณสุข, 2538.
- สนธยา พลศรี. ทฤษฎีและหลักการพัฒนาชุมชน. กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์, 2545.
- สมพงษ์ เกษมสิน. การบริหาร. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช, 2526.
- สาโรจ ไชยสมบัติ. ความพึงพอใจในการทำงานของครูอาจารย์โรงเรียนมัธยมศึกษาสังกัด
กรมสามัญศึกษา จังหวัดร้อยเอ็ด. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต. มหาสารคาม :
มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2543.
- สุพล เพชรานนท์. เทคนิคการฝึกอบรมและการประชุมคณะวิทยาการจัดการ. สถาบันราชภัฏ
สงขลา, 2540.
- สุภาลักษณ์ ชัยอนันต์. ความพึงพอใจของเกษตรกรที่มีต่อโครงการส่งเสริมการปลูกมะเขือเทศแบบ
สัญญาผูกพันในจังหวัดลำปาง. วิทยานิพนธ์ วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต เกษตรศาสตร์ :
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2540.
- สุใจทัยธรรมมาราช. เจตคติและความพึงพอใจในการบริหาร. กรุงเทพฯ : ชวนพิมพ์, 2539.
- เสาวนีย์ ฤทธิรุ่ง. ความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครู
กาฬสินธุ์ จำกัดอำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์. รายงานการศึกษาปัญหาพิเศษ บธ.ม.
มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2545.
- หลุย จำปาเทศ. จิตวิทยาการสูงใจ. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิชย์, 2533.
- อนงค์ เชื้อวัฒนา. ความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลอำนาจเจริญ.
วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต สาขาวิชาเอกบริหาร โรงพยาบาลบัณฑิตวิทยาลัย :
มหาวิทยาลัยมหิดล, 2542.

- อรอนันต์ หาระสาร. ความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่ได้รับสวัสดิการขององค์การบริหารส่วนตำบล
กรณีศึกษาบ้านฉาง จังหวัดระยอง. การค้นคว้าอิสระ รม.ขอนแก่น
มหาวิทยาลัยขอนแก่น : มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 2550.
- อมรรัตน์ วงศ์ไชยสิทธิ์. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาล.ตำบลสบปราบ
อำเภอสบปราบ จังหวัดลำปาง; 2550.
- อภิชัย พรหมพิทักษ์กุล. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการและการจัดสภาพแวดล้อม
การทำงานของที่ว่าการอำเภอที่มีการรื้อปรับระบบและไม่มีมีการรื้อปรับระบบ.
วิทยานิพนธ์ ปริญญาโท มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ : กรุงเทพฯ, 2540.
- อภิญา เวชชัย. รายงานวิจัยการจัดสวัสดิการสังคมเกี่ยวกับผู้สูงอายุและการวิเคราะห์บทบาทอำนาจ
หน้าที่ด้านการสงเคราะห์ผู้สูงอายุขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น.กรุงเทพฯ:
บริษัท บางกอกบล็อค จำกัด, 2547.
- อัจฉนา โทบุญ. ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานทะเบียนราษฎรสำนักทะเบียนอำเภอเมือง
มหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม:วิทยานิพนธ์ ศศ.ม.(บริหารการศึกษา) มหาสารคาม
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. มหาสารคาม, 2534.
- อัคริยา วิชาชู. ความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการตามโครงการพัฒนาคุณภาพชีวิต
ขององค์การบริหารส่วน. จังหวัดขอนแก่น, 2550.
- อุทัยพรรณ สุดใจ. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การโทรศัพท์
แห่งประเทศไทย จังหวัดชลบุรี. วิทยานิพนธ์สังคมวิทยาประยุกต์. กรุงเทพฯ :
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2545.
- Bolles, R.C. *Theory of Motivation*. New York:Harper and Row Publisher, 1967.
- Fizgerald, M. R.and R.F. Durant, "Citizen Evaluation and Urban Management:Service
Delivery in on Era of Protest," *Public Administration Review*. 21,48
(November-December,1980) 585-594, 1980.
- Herzberg, F. K., B. Barnard, and B. Synderman, *The Motivation of Work*. 2nd ed.
New ork : John Velley, 1959.
- Holloway, W.V. *State and Local Government in the United States*.
New York : McGraw- Hill, 1959.
- Millet, J. D. *Management in Public Services : the Quest of Effective Performance*.
New York : McGraw – Hill, 1954.
- Millet, J. D. *Management in Public Services : the Quest of Effective Performance*.

New York : McGraw – Hill, 1954.

Maslow, A. H. **Motivation and Personality**. New York : Harper and Row, 1970.

Porter, L. W. (1974,December). **Organizational Commitment, Job Satisfaction and Turnover Among Psychiatric Technicians**. *Journal of Applied Psychology*.59:603-609, 1974.

Parasuraman, A.B.,L. Leonard and V.A. Zeithami, **A conceptual Model of Service Quality and its Implications for Future Research”**, *Journal of Marketing*,Vol 49, 1985.



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY