

บรรณานุกรม

- กรมพล ท่องธรรมชาติ. การปกครองท้องถิ่นของไทย. กรุงเทพฯ : อักษรเจริญ, 2533.
- การปกครอง, กรม. คู่มือการปฏิบัติงานสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล.
กรุงเทพฯ : ส่วนท้องถิ่น, 2538.
- กฤษณ ชนาพงศธร. ประโยชน์และการบริหาร ในสาขาวิชาวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. พิมพ์ครั้งที่ 7 นนทบุรี :
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2530.
- โกวิทย์ พวงงาม. การปกครองท้องถิ่นไทย หลักการและมติใหม่ในอนาคต. กรุงเทพฯ :
บพิธการพิมพ์, 2546.
- จจรศักดิ์ ราสีมานนท์. ความพึงพอใจในการดำเนินงานของ อบต. ในภารกิจบริการสาธารณะ
ที่ได้รับการถ่ายโอนขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกรด อำเภอเด่นขุนทด จังหวัด
นครราชสีมา. การศึกษาค้นคว้าอิสระ ปร.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม,
2547.
- จตุรงค์ มหิทธิโชติ. การพัฒนาคุณภาพบริการของสถานีตำรวจ. วิทยานิพนธ์ ศน.ม. (ศาสนศาสตร์)
ขอนแก่น : มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 2541.
- จิตตินันท์ เตชะคุปต์. เอกสารการสอนชุดวิชาจิตวิทยาการบริหาร หน่วยที่ 8. พิมพ์ครั้งที่ 3.
นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2538.
- เจษฎพล หุ่นกลาง. เรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การปกครอง
ท้องถิ่น : ศึกษาเฉพาะกรณีประชาชนผู้รับบริการของเทศบาลตำบลเทพาลัย อำเภอกง
จังหวัดนครราชสีมา. การศึกษาอิสระ ปร.ม. (รัฐประศาสนศาสตร์) ขอนแก่น :
มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 2550.
- เฉลิม แก้วปร่าง. ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ การขออนุญาตก่อสร้าง
อาคารขององค์การบริหารส่วนตำบลวิจิตร อำเภอเมืองภูเก็ต จังหวัดภูเก็ต.
การศึกษาค้นคว้าอิสระ ปร.ม. (รัฐประศาสนศาสตร์) ขอนแก่น : มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 2550.
- ชัชวาล วาระนุช. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านสาธารณสุขปโภคของ
สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด. ภาคนิพนธ์ บข.ม. กรุงเทพฯ :
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2546.

- ชาญชัย ราชโคตร. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักทะเบียนอำเภอกระนวน
จังหวัดขอนแก่น. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. มหาสารคาม : สถาบันราชภัฏมหาสารคาม, 2544.
- ชูชาติ แนมพลกรัง. ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การ
บริหารส่วนตำบลทุ่งสว่าง อำเภอประทาย จังหวัดนครราชสีมา. การศึกษาอิสระ
รป.ม. (รัฐประศาสนศาสตร์) ขอนแก่น : มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 2550.
- ชวงส์ ฉายบุตร. การปกครองท้องถิ่นไทย. กรุงเทพฯ : การปกครอง, 2539.
- ไชยวัฒน์ ชาญปริชาวัฒน์. ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีผลต่อการวัดการเรียนการสอนของ
โรงเรียนเทคโนโลยีภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จังหวัดขอนแก่น. รายงานการศึกษา
ค้นคว้าอิสระ กศ.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2550.
- ณัฐวุฒิ พิริยะจิระอนันต์. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนคร
เชียงใหม่. การค้นคว้าแบบอิสระ บช.ม. (การบริหารธุรกิจ) เชียงใหม่ :
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2544.
- นงเยาว์ ใจหื้อ. ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ (มิติที่ 2) ขององค์การบริหาร
ส่วนตำบลวิจิต อำเภอเมือง จังหวัดภูเก็ต ประจำปี พ.ศ. 2544. (รายงานการ
ประเมินผล) ภูเก็ต : สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต, 2544.
- นฤมล มหากลั่น. ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการของเทศบาลเมืองเพชรบุรี.
สารนิพนธ์ กศ.ม. (การศึกษาศาสตร์) กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, 2546.
- บุญชม ศรีสะอาด. การวิจัยเบื้องต้น. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น, 2542.
- ประทาน คงฤทธิศึกษากร. การปกครองท้องถิ่น. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์โอเดียนสโตร์, 2535.
- ประหยัด หงส์ทองคำ. สมรรถนะขององค์กรปกครองท้องถิ่นในการมีส่วนร่วมวางแผนพัฒนา
ท้องถิ่น บทบาทของเทศบาล สุขาภิบาล. กรุงเทพฯ : คณะอนุกรรมการวางแผนการ
กระจายอำนาจการพัฒนาสู่ท้องถิ่น, 2524.
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล. กรุงเทพฯ : ศูนย์สื่อเสริมกรุงเทพฯ,
2551
- พรอนันต์ กิตติมันคง. การศึกษาความต้องการสวัสดิการสังคมของผู้สูงอายุในจังหวัด
นครราชสีมา. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (สังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา) นครราชสีมา :
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา, 2547.
- “พระราชบัญญัติสภาพตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537,” ราชกิจจานุเบกษา.
เล่มที่ 111 ตอนที่ 53 ก. หน้า 1-35. 2 ธันวาคม 2537.

“พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2546,” ราชกิจจานุเบกษา. เล่มที่ 120 ตอนที่ 55 ก. หน้า 7. 17 มิถุนายน 2546.

พิชิต พิทักษ์สมบัติ. แนวคิดทางรัฐประศาสนศาสตร์ : ความหมายการวัด (พิมพ์ครั้งที่ 6) กรุงเทพฯ : เสมาธรรม, 2548.

พูนศักดิ์ วาณิชวิเศษกุล. การปกครองท้องถิ่นและพื้นฐานการพัฒนาประชาธิปไตย : กรณีศึกษา สภาตำบลบ้านม่วง อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนคร. วิทยานิพนธ์ รป.ม. (รัฐประศาสนศาสตร์) กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2532.

ไพฑูริย์ ช่างเรียน. วัฒนธรรมกับการบริหาร. กรุงเทพฯ : อักษรเจริญทัศน์, 2540.

รัชยา กุลวานิชไชยนันท์. ความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อวิธีการทางการแพทย์. วิทยานิพนธ์ สน.ม. (ศาสตราจารย์) กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเกริก, 2535.

ราชบัณฑิตยสถาน. พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542. กรุงเทพฯ : นานมีบุ๊คส์พับลิเคชันส์, 2546.

ริน ช่างสาร. การให้บริการเพื่อให้ประชาชนประทับใจ. นนทบุรี : สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน, 2544.

วฤทธิ์ สารอุทัยคาม. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล : ศึกษาเฉพาะกรณีองค์การบริหารส่วนตำบลคอนจัว อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (ยุทธศาสตร์การพัฒนา) มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, 2548.

วราภรณ์ บุตรพรหม. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแวง อำเภโพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (สังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา) มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, 2547.

วีระพงษ์ เกลิมจิระรัตน์. คุณภาพในงานบริการ. กรุงเทพฯ : บพิธการพิมพ์, 2543.

ศิริชัย ศิริไปได้. ความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการในการให้บริการของเทศบาลเมืองมหาสารคาม ศึกษาเฉพาะกรณี การโยธาสาธารณะ การสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (สังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา) มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, 2547.

ศิรินารด บัวสอน. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลจตุรพักตรพิมาน อำเภจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (สังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา) มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, 2548.

- ศิริพร ตันติพิศุวินัย. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสถานพยาบาล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยี
สุรนารี. วิทยานิพนธ์ วท.ม. (การบริหารการพยาบาล) ขอนแก่น :
มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 2538.
- ศุภสิริ โสมาเกตุ. การเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ในการเรียนและความพึงพอใจในการเรียน
ภาษาอังกฤษของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 5 ระหว่างการเรียนรู้โดยโครงการกับการ
เรียนรู้โดยคู่มือครู. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2544.
- สมิต สัจฉกร. การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพฯ : เดือนตุลา, 2546.
- สโรชา แพร์ภาษา. รายงานวิจัยเรื่อง การประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อ
การให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กรณีศึกษา องค์การบริหารส่วน
จังหวัดละหานทราย อำเภอเมือง จังหวัดละหานทราย. วิทยานิพนธ์ ศษ.ม (บริหาร
การศึกษา) กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, 2549.
- สงคราม ลีทองดี. ความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่สถานีอนามัยขนาดใหญ่จังหวัดอุดรดิตถ์.
วิทยานิพนธ์ วท.บ. (เวชศาสตร์ป้องกันและสังคม) กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย,
2544.
- สมจิตร กาหาวงศ์. ความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกต่อการให้บริการของโรงพยาบาลมุกดาหาร.
วิทยานิพนธ์ กศ.ม. (จิตวิทยาการศึกษา) มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม,
2540.
- สมวงศ์ พงศ์สถาพร. Service Marketing. กรุงเทพฯ:บริษัท แบรินด์เอจ จำกัด, 2547.
- ศุบงกช จามิกร. การศึกษาปัญหาและทัศนคติของนิสิตปริญญาโทมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
เกี่ยวกับการเรียนการสอนและบริการอื่น ๆ. วิทยานิพนธ์ ศษ.ม. (การบริหารการศึกษา)
กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2526.
- สุพัฒน์ ทองจันทร์. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการพลเรือนสามัญใน
สำนักงานการประถมศึกษา อำเภอดงกั๊กสำนักงานการประถมศึกษา จังหวัด
หนองคาย. วิทยานิพนธ์ ค.ม. มหาสารคาม : สถาบันราชภัฏมหาสารคาม, 2547.
- อมรรัตน์ วงศ์ไชยสิทธิ์. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ เทศบาลตำบล
สบปราบ อ้าเภอสบปราบ จังหวัดลำปาง. ภาคนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการทั่วไป)
ลำปาง : มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง, 2550.
- อนnek สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อุดลย์พัฒนกิจ. จิตวิทยาบริการ. กรุงเทพฯ : เพรส แอนด์
ดีไซน์, 2548.

- องค์การบริหารส่วนตำบลยางตลาด. แผนยุทธศาสตร์การพัฒนา พ.ศ. 2553-2557. กาลสินธุ์ : สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลยางตลาด, 2553.
- อารี เพชรผูก. มนุษย์สัมพันธ์ในการทำงาน. กรุงเทพฯ : เนติกุลการพิมพ์, 2530.
- อานนท์ กระบอกโท. ความพึงพอใจของนักศึกษาวิชาทหารที่มีต่อการฝึกวิชาทหารในหน่วย ฝึคนักศึกษาวิชาทหาร จังหวัดทหารบกสกลนคร ปีการศึกษา 2542. รายงาน การศึกษาค้นคว้าอิสระ กศ.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2550.
- อิทธิพล อินทมาตย์. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจตาม โครงการพัฒนาสถานีตำรวจ “โรงพักเพื่อประชาชน” : ศึกษาเฉพาะกรณี อำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2543.
- อุทัย หิรัญโต. การปกครองท้องถิ่น. กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์, 2523.
- Bouman, Jame S. and David L. Jr. Norman. “Attitudes Toward the Public Service : A Survery Of University Students,” **Public personnal Management**. 113-121 ; March – Apri, 1975.
- Brin Stipak. “Citizen Satisfaction with Urban Service : Potential Misuse as Performane Indicator,” **Public Administration Review**. 20 (36) ; January – february, 1979.
- Fitzgerald, Michael R. and Robert F. Durant. “Citizen Evaluation and Urban Management : Service Deliver in an Era of protest,” **Public Administration Review**. 21 (48) : 585-594 ; November-December, 1980.
- Gundlach, Jame H. and Reid P.Nelson. “A Scale for the Measurement of Consumer Satisfaction Wit Social Service,” **Journal of Social Service Reseach**. 6 (7) : 37-50 ; August, 1983.
- Yamane, Taro. **Statistics : An Introductory Analysis**. Tokyo : Harper International, 1973.