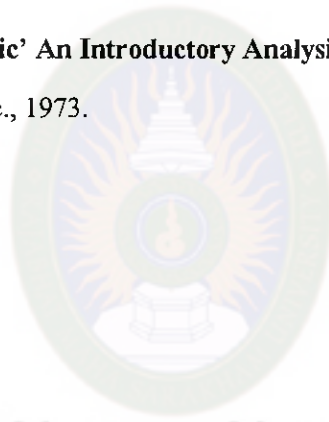


## บรรณานุกรม

- กาญจน์ เรืองมนตรี. เอกสารประกอบการบรรยายในชั้นเรียน. มหาสารคาม : ภาควิชาการบริหารการศึกษา. มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. 2543.
- กำพล เกียรติปฐมชัย. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักทะเบียนอำเภอ : ศึกษาเฉพาะกรณีจังหวัดสกลนคร. วิทยานิพนธ์ พ.ม. กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2538.
- กุลธร ธนาพงศธร. “ประโยชน์และการบริหาร”, ในสาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. เอกสารประกอบการสอนชุดวิชาการบริหารงานบุคคล พิมพ์ครั้งที่ 7. มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, 2530.
- คณะกรรมการการศึกษาเอกชน, สำนักงาน. ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาเอกชน. รายงานการวิจัย กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์คุรุสภา, 2543.
- จรรยา น้อยบัวทิพย์. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการฝ่ายปกครอง : ศึกษาเฉพาะกรณี อำเภอตระการพืชผล จังหวัดอุบลราชธานี. วิทยานิพนธ์ พ.ม. กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2540.
- ชาญชัย ราชโคตร. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักทะเบียนอำเภอกระนวน จังหวัดขอนแก่น. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, 2544.
- เชษฐชัย จิตชัย. การศึกษาความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลโคกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, 2547.
- ทิพย์อักษร จันทร์ศิริ. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการงานทะเบียนราษฎร ในเทศบาลเมืองลพบุรี. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยมหิดล, 2546.
- ทีดิน, กรม. หัวใจสำคัญของการให้บริการประชาชน. กรุงเทพฯ : กองการพิมพ์ กรมที่ดิน, 2548.
- ทีดินจังหวัดมหาสารคาม, สำนักงาน. สำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขากันทรวิชัย. [ออนไลน์] เข้าถึงได้จาก [HTTP://www.dol.go.th/news\\_dol/october47/oct\\_new1.htm](http://www.dol.go.th/news_dol/october47/oct_new1.htm). 2549.

- นนท์ กักดีพันธ์. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรตำบล  
คลองวาฬ อำเภอเมือง จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ภายใต้โครงการสถานีตำรวจ  
เพื่อประชาชน. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม,  
2547.
- บราลี จินตณสนธิ. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของสำนักทะเบียน : ศึกษา  
เฉพาะกรณีเทศบาลตำบลหัวหิน. วิทยานิพนธ์ พ.ม. กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิต  
พัฒนบริหารศาสตร์, 2538.
- บุญชม ศรีสะอาด. การวิจัยเบื้องต้น. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น, 2540.
- ปลัดกระทรวงศึกษาธิการ, สำนัก. คู่มือการดำเนินงานตามโครงการส่งเสริมประสิทธิภาพ  
ในส่วนราชการ. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์คุรุสภา, 2541.
- พิภพ อุดม. “การตลาดสำหรับธนาคาร”, วารสารบริหารธุรกิจ. 17(66) : 62-65 ; ตุลาคม-  
ธันวาคม, 2537.
- พิทักษ์ ดรุณีทิพย์. ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของ  
กรุงเทพมหานคร : ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานเขตคันนายาว. วิทยานิพนธ์ พ.ม.  
กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2539.
- มณี โปธิสาร. ความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนบุคลากรในโรงเรียนต่อการจัดการศึกษาของ  
โรงเรียนโพธิเสนวิทยา อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย. รายงานการศึกษาพิเศษ ศศ.ม.  
มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2543.
- วราภรณ์ บุตรพรหม. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณสุขของเทศบาล  
ตำบลแวง อำเภอโพธารอง จังหวัดร้อยเอ็ด. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. มหาสารคาม :  
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, 2547.
- วฤทธิ์ สารฤทธิคม. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล  
ศึกษาเฉพาะกรณีองค์การบริหารส่วนตำบลดอนงัว อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม.  
วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2548.
- วีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์. คุณภาพในงานบริการ. กรุงเทพฯ : บพิธการพิมพ์, 2543.
- วิโรจน์ สัตยสันต์สกุล. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธร  
หลัง  
ปรับโครงสร้างใหม่ : ศึกษากรณีจังหวัดฉะเชิงเทรา. วิทยานิพนธ์ พ.ม. กรุงเทพฯ :  
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2538.

- Berry, Leonard L. & Parasuraman, A. **Marketint Service : Competing Through Quality**.  
New York : The Free Press, 1991.
- Fitzgerald, Michael R., Durant RF. **Citizen Evaluation and Urban Management :  
Service Delivery in and Era of Protest Public Administration Review**. 1980.
- Good, Carter. **Dictionary of Education**. 3<sup>rd</sup> ed. New York : McGraw-Hill, 1973.
- Maslow's A.H. **Motivation and Personality**. New York : Harper and Brother, 1954.
- Millet, John D. **Management in the Public Service**. New York : McGraw-Hill, 1954.
- Vroom, Victor H. **Work and Motivation**. New York : John Wiley and Sons, 1964.
- Wolman, Benjamin B. **Dictionary of Behavioral Science**. Van Nostrand : Reinheld Company,  
1973.
- Yamane, Taro. **Statistic' An Introductory Analysis**. 3<sup>rd</sup> ed. New York : Harper and Row,  
Publishers, Inc., 1973.



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY