

บรรณานุกรม

- กองราชกิจจานุเบกษา. “การบริการสาธารณะ,” ราชกิจจานุเบกษา. เล่มที่ 108 ตอนที่ 55. หน้า 8-9, 12 กุมภาพันธ์ 2540.
- _____. “การบริการสาธารณะ,” ราชกิจจานุเบกษา. เล่มที่ 116 ตอนที่ 156. หน้า 15-19, 12 มีนาคม 2542.
- _____. “รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.2550,” ราชกิจจานุเบกษา. เล่มที่ 124 ตอนที่ 47 ก, 24 สิงหาคม 2550.
- กาญจน์ เรืองมนตรี. บรรยายากสองคั่งการการของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2543.
- กุลธรน ธนาพงศธร. เอกสารการสอนชุดวิชาการบริหารงานบุคคล. พิมพ์ครั้งที่ 7. นนทบุรี : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2531.
- แก้วสรร อติโพธิ์. รวมกฎหมายปกครอง. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : ประกายพริก, 2538.
- โกวิทย์ พวงงาม. การปกครองท้องถิ่นไทยหลักการและมติใหม่ในอนาคต. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : วิญญูชน, 2543.
- ชาญชัย ราชโคตร. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักงานทะเบียนอำเภอกระนวน จังหวัดขอนแก่น. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. มหาสารคาม : สถาบันราชภัฏมหาสารคาม, 2544.
- ชวงส์ ฉายะบุตร. การปกครองท้องถิ่นไทย. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ส่วนท้องถิ่น, 2539.
- ชิดพงษ์ เปลี่ยนจำ. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม.มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒมหาสารคาม, 2535.
- ชูศักดิ์ เทียงตรง. การบริหารการปกครองท้องถิ่นไทย. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2520.
- โนนบุรี, เทศบาลตำบล, สหัชชันซ์. แผนพัฒนาเทศบาลตำบลโนนบุรี. การผลิตที่ : เทศบาลตำบลโนนบุรี อำเภอสหัชชันซ์, 2551.
- บุญชม ศรีสะอาด. การวิจัยเบื้องต้น. มหาสารคาม : อภิชาติการพิมพ์, 2545.

- บุญมา แสงกล้า. การมีส่วนร่วมของประชาชนในการปกครองส่วนท้องถิ่นตามรัฐธรรมนูญฉบับปัจจุบัน : กรณีศึกษาเทศบาลตำบลน้ำพอง อำเภอ น้ำพอง จังหวัดขอนแก่น. ภาคนิพนธ์ ศศ.ม.ขอนแก่น : มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 2541.
- บุญรงค์ นิลวงศ์. การปกครองท้องถิ่นเปรียบเทียบ. กรุงเทพฯ : กองราชการส่วนท้องถิ่น กรมการปกครอง, 2522.
- ประหยัด หงษ์ทองคำ. การปกครองท้องถิ่น. กรุงเทพฯ : พีระพัฒนา, 2523.
- ประหยัด หงษ์ทองคำ และพรศักดิ์ ผ่องแผ้ว. ปัญหาและแนวทางปรับปรุงประสิทธิภาพของการบริหารเทศบาลไทย. กรุงเทพฯ : เจ้าพระยาการพิมพ์, 2529.
- ปรียาภรณ์ วงศ์อนุตรโรจน์. จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล. กรุงเทพฯ : ศูนย์สื่อเสริมกรุงเทพ, 2544.
- ปรัชญา เสวราชษ์. รายงานการวิจัยการมีส่วนร่วมของประชาชนในกิจกรรมเพื่อพัฒนาชนบท. กรุงเทพฯ : สถาบันไทยคดีศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2538.
- พิภพ อุดม. "การตลาดสำหรับธนาคาร," วารสารบริหารธุรกิจ. 17(66) ; 62-65 : มิถุนายน 2537.
- พรณิภา น้อยตา. ความพึงพอใจและความต้องการใช้บริการห้องสมุดเคลื่อนที่โรงเรียนเชียงคานของพระภิกษุ สามเณร โรงเรียนมหาธาตุวิทยา อำเภอเชียงคาน จังหวัดเลย. รายงานการศึกษาค้นคว้าอิสระ ศศ.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2543.
- พรชัย เทพปัญญา. การปกครองท้องถิ่นเปรียบเทียบ. กรุงเทพฯ : ป.สัมพันธ์พาณิชย์, 2543.
- พรศักดิ์ ผ่องแผ้ว. การปกครองท้องถิ่นไทย. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช, 2529.
- เพ็ญพิรุณ คำญา. การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลศรีพนา อำเภอเซกา จังหวัดหนองคาย. ภาคนิพนธ์ ร.บ. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, 2550.
- ไพโรจน์ ถาวรวงศ์. ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองปัตตานี. ภาคนิพนธ์ ศศ.ม. กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตบริหารศาสตร์, 2543.
- มณี โทธิเสน. ความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนและบุคลากรในโรงเรียนต่อการจัดการศึกษาของโรงเรียนโทธิเสนวิทยา อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย. รายงานการศึกษาค้นคว้าอิสระ กศ.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2543.
- มณีวรรณ ต้นไทย. พฤติกรรมการให้บริการยาของเจ้าหน้าที่กองควบคุมยา สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา ต่อประชาชนผู้มาติดต่อ. วิทยานิพนธ์ ร.ม. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2533.

- ลิขิต ชีรเวทิน. การเมืองการปกครองไทย. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2533.
- วรารักษ์ บุตรพรหม. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาล
ตำบลแวง อำเภอโพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด. ภาคนิพนธ์ ศศ.ม. มหาสารคาม :
มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2547.
- วัลลภา ชายหาด. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะด้านรักษาความสะอาด
ของกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ ร.ม. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2532.
- วิรัช วิรัชนิภาวรรณ. การบริหารพัฒนาชนบท. กรุงเทพฯ : โอเคียนสตรี, 2541.
- ศิริพร ต้นดีพูลวินัย. การพยาบาลยุคโลกาภิวัตน์. กรุงเทพฯ : กองพยาบาลกระทรวง
สาธารณสุข, 2538.
- ศิรินารถ บัวสอน. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะของตำบล
จักรพักตร์พิมาน อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. มหาสารคาม :
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, 2548.
- สาโรจ ไชยสมบัติ. ความพึงพอใจในการทำงานของครูอาจารย์โรงเรียนมัธยมศึกษาสังกัดกรม
สามัญศึกษา จังหวัดร้อยเอ็ด. ปรินญาณิพนธ์ กศ.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัย
ศรีนครินทรวิโรฒมหาสารคาม, 2534.
- สมนึก กัททิษณี. การวัดผลการศึกษา. มหาสารคาม : ภาควิชาวิจัยและพัฒนาการศึกษา
มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2544.
- สัมฤทธิ์ ยศสมศักดิ์. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน. วิทยานิพนธ์
ศศ.ม. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2549.
- สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา, กลุ่มกฎหมายการบริหารราชการแผ่นดิน 1. พระราชบัญญัติ
เทศบาล พ.ศ. 2546 แก้ไขเพิ่มเติม ฉบับที่ 12 พ.ศ. 2546. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์แห่ง
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2546.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม
แห่งชาติ ฉบับที่ 9. สืบค้นเมื่อ 25 ธันวาคม 2552 จาก [http://www.idd.go.th/Thai-
html/05022007/PDF/PDF01/index.html](http://www.idd.go.th/Thai-html/05022007/PDF/PDF01/index.html).
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม
แห่งชาติ ฉบับที่ 10. สืบค้นเมื่อ 25 ธันวาคม 2552 จาก [http://www.idd.go.th/Thai-
html/05022007/PDF/PDF01/index.html](http://www.idd.go.th/Thai-html/05022007/PDF/PDF01/index.html).

- สุทัศน์ คุรงค์เรือง. ความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับการจัดการขยะมูลฝอยของสำนักงาน
เขตยานนาวากรุงเทพฯ. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี, 2540.
- อัสนา ชูววรรศิริ. การสำรวจปัญหาความต้องการและความคิดเห็นของประชาชนต่อ
การบริหารงานของเทศบาล. ภาคนิพนธ์ ปร.ม. ชลบุรี : มหาวิทยาลัยบูรพา, 2545.
- อุทัย หิรัญโต. สังคมวิทยาประยุกต์. กรุงเทพฯ : โอเคียนสโตร์, 2529.
- อนเนก กลยาณี. ความพึงพอใจของนักเรียนนอกโรงเรียนสายสามัญระดับมัธยมศึกษาวิธีการเรียน
ทางไกลที่มีบทบาทต่อครูประจำกลุ่ม จังหวัดสกลนคร. รายงานการศึกษาค้นคว้าอิสระ
กศ.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2542.
- อรนภา มุ่งโนนบ่อ. ความพึงพอใจของคณะกรรมการชุมชนต่อการให้บริการสาธารณะของ
เทศบาลตำบลโลกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม.
มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2549.
- อนเนก สุวรรณบัณฑิตและ ภาสกร อุดลพัฒน์กิจ. จิตวิทยาบริการ. กรุงเทพฯ : เพรส แอนด์
ดีไซน์, 2548.
- Cronbach, Lee J. *Essentials of Psychological Testing*. 3rd ed. New York : Harper & Row,
1970.
- Bouman, James S. and David L. Jr, Norman. "Attitudes Toward the Public Service : A Survey
Of University Students," *Public Personnel Management*. 10(15)113-121 ; March –
April, 1975.
- Brian, Stipak. "Citizen Satisfaction with Urban Service : Potential Misuse as a Performance
Indicatial," *Public Administration Review*. 20(36) : 46 – 52 ; January-February,
1979.
- Fitzgerald. Michael R. and Robert F. Durant. "Citizen Evaluation and Urban Management :
Service Delivery and Era of Protest," *Public Administration Review*. 6(10) :
585 - 594 ; November – December, 1980.
- Gundlach, Jame H. and Nelson P. Reaid. " A Scale For the Measurement of Consumer
Satisfaction with Social Service," *Journal of Social Research*. 38 (20) : 37 – 54 ;
April, 1983.
- Hebert A. Simon. *Public Administration*. New York : Free Press, 1975.
- Maslow, Abraham H. *Motivation and Personalily*. New York : Haper and Row, 1970.

Millet, John D. **Management in Public Services : The Quest of Effective Performance.**

New York : McGraw-Hill, 1954.

Reilly, Tomas P. **Value-added Customer Service.** Chicago : Contemporary Books, 1996.

Porter, Lyman W. and Lawler, Edward E. **Behavior in Organization.** New York :

McGraw-Hill, 1975.

Vroom, Vic H. **Work and Motivation.** New York : McGraw-Hill, 1964.

Tiffin, Joseph and McCormick, Ernest J. **Industrial Psychology.** Englewood Cliffs, New

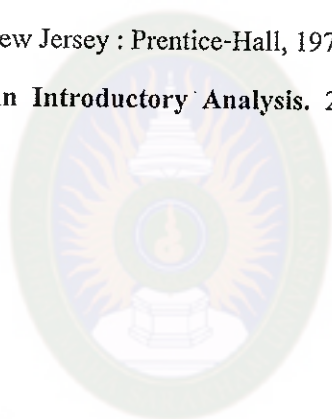
Jersey : Prentice-Hall, 1965.

Wolman, Thomas E. **Education and Organization Leadership in Elementary School.**

Englewood Cliffs, New Jersey : Prentice-Hall, 1973.

Yamane, Taro. **Statistics : An Introductory Analysis.** 2nd ed. New York Harper & Row,

1973.



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY