

บรรณานุกรม

- การปกครอง, กรม. คู่มือการปฏิบัติงานสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล. กรุงเทพฯ: กรมการปกครอง, 2538.
- เกรียงเดช วัฒนวงษ์สิงห์. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของอำเภอด้านทะเบียนและบัตรประชาชน : ศึกษาเฉพาะกรณีอำเภอเดชอุดม จังหวัดอุบลราชธานี. ปริญญาโท พ.ม. กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2542. ถ่ายเอกสาร.
- เก็บ บัวหลวง. ความพึงพอใจต่อการให้บริการน้ำประปา : ศึกษาเฉพาะกรณีในเขตเทศบาลเมืองลพบุรี. สารนิพนธ์ ศศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2540. ถ่ายเอกสาร.
- คำรน ภู่งาม. ความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา. วิทยานิพนธ์ บธ.ม. ลพบุรี : มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี, 2549. ถ่ายเอกสาร.
- จรัส สุวรรณมาลา. ศักยภาพทางการคลังขององค์การบริหารส่วนตำบล. กรุงเทพฯ : สถาบันนโยบายการศึกษา ภาควิชารัฐประศาสนศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2542.
- จริน อุดมเลิศ. ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการงานทะเบียนของสำนักทะเบียนอำเภอเมืองจະเซิงตรา. ปริญญาโท พ.ม. กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2540. ถ่ายเอกสาร.
- จิตตินันท์ เศษะคุปต์. เจตคติและความพึงพอใจในการบริการ. กรุงเทพฯ : สาขาวิชาคหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2539.
- _____ ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับจิตวิทยาบริการ. กรุงเทพฯ : สาขาวิชาคหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2545.
- จีระศักดิ์ เงยวิจิตร. ความพึงพอใจของผู้ใช้น้ำประปาต่อการให้บริการของสำนักงานประปาเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์ บธ.ม. เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2543.

- ฉวีวรรณ วินิจเขตคำนวน. ความพึงพอใจในการรับบริการของผู้ใช้น้ำประปา กรณีศึกษา :
สำนักงานประปา สาขาบางเขน. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัย
ราชภัฏพระนคร, 2548. ถ่ายเอกสาร.
- ฉวีล ชาราโกชน์. จิตวิทยาสังคม. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์, 2532.
- ทิพาวดี เมฆสุวรรณค์. การบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์. กรุงเทพฯ : คณะกรรมการปฏิรูประบบราชการ
สำนักนายกรัฐมนตรี, 2539.
- นภาพร ช่วงมณี. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอนครชัยศรี
จังหวัดนครปฐม. ภาคนิพนธ์ บธ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต,
2548. ถ่ายเอกสาร.
- นันทวัฒน์ บรมานันท์. หลักการปกครองที่เกี่ยวกับการบริการสาธารณะ. วิทยุชน, 2543.
บริการจัดการน้ำ, สำนัก กรมทรัพยากรน้ำ. คู่มือบริหารจัดการการประปา. กรุงเทพฯ : สำนักบริการ
จัดการน้ำ, 2551.
- บุญชม ศรีสะอาด. การวิจัยเบื้องต้น. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น, 2545.
- บุญทวารณ วิจวอน. เอกสารคำสอน รายวิชามนุษยสัมพันธ์ในองค์การลำปาง.
คณะวิทยาการจัดการ. ลำปาง : คณะวิทยาการจัดการมหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง, 2549.
- บุษบา โชติทรัพย์สกุล. ความพึงพอใจของผู้ใช้น้ำประปาในเขตเทศบาลนครอุดรธานี.
สารนิพนธ์ ศศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2540. ถ่ายเอกสาร.
- ปรัชญา จันทราภัย. ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการ ณ
สำนักงานเขตพญาไท กรุงเทพมหานคร : ศึกษาเฉพาะกรณีงานทะเบียนราษฎร.
วิทยานิพนธ์ ร.ป.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2542. ถ่ายเอกสาร.
- ปรัชญา เวสารัชช์. การบริการประชาชนทำได้ไม่ยาก (ถ้าอยากทำ). กรุงเทพฯ :
คณะกรรมการปฏิรูประบบราชการ, 2540.
- ประยูร กาญจนกุล. คำบรรยายกฎหมายปกครอง. พิมพ์ครั้งที่ 4 กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์
จุฬาลงกรณ์, 2538.
- ปิยะนุช เงินคล้าย. เอกสารประกอบการบรรยายวิชา PS 708 องค์การและการจัดการ.
กรุงเทพฯ : คณะรัฐศาสตร์มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2545.
- ผาณิต คำหอม. ทศนคติของประชาชนต่อการให้บริการน้ำประปาของเทศบาลตำบลปาย
จังหวัดแม่ฮ่องสอน. การค้นคว้าแบบอิสระ ร.ม. เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2543.
ถ่ายเอกสาร.

- พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542. กรุงเทพฯ : นามมีบุ๊คส์พับลิเคชั่น, 2546.
- พงศ์พิชญ์ บุตรพระองค์. การบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอบึงกาฬ
จังหวัดหนองคาย. วิทยานิพนธ์ ปร.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัย
ราชภัฏมหาสารคาม, 2551. ถ่ายเอกสาร
- พิมล จงวรรณท์. กฎหมายเกี่ยวกับการใช้น้ำเพื่อการอุตสาหกรรม. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2536.
- “พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
พ.ศ. 2542,” ราชกิจจานุเบกษา. เล่ม 116 ตอนที่ 114 ก. หน้า 48-66. 17 พฤศจิกายน
พ.ศ. 2542.
- “พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครอง
ส่วนท้องถิ่น (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2546,” ราชกิจจานุเบกษา. เล่ม 120 ตอนที่ 124 ก.
หน้า 16-34. 22 ธันวาคม 2546.
- พิทักษ์ ทรุภิม. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการงานทะเบียนศึกษาเฉพาะกรณี
สำนักทะเบียน. ภาคนิพนธ์ ศศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเกริก, 2538.
ถ่ายเอกสาร.
- ไพโรจน์ พานิชกุล. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองปัดธานี.
ภาคนิพนธ์ ศศ.ม. กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2543.
ถ่ายเอกสาร.
- ภูษิต สายกิมช้วน. ความพึงพอใจของประชาชนตำบลเจ๊ะบิลังที่มีต่อการให้บริการประปา
หมู่บ้านขององค์การบริหารส่วนตำบลเจ๊ะบิลัง อำเภอเมือง จังหวัดสตูล. รายงาน
การศึกษานิพนธ์ ปร.ม. ชอนแก่น : มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 2550. ถ่ายเอกสาร.
- รังสรรค์ ดิงเหลิศ. ระเบียบวิธีวิจัยทางสังคมศาสตร์. มหาสารคาม : คณะมนุษยศาสตร์และ
สังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, 2551.
- “รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550,” ราชกิจจานุเบกษา. เล่ม 124 ตอนที่
47 ก. หน้า 112-116. 24 สิงหาคม 2550.
- วิทย์ เทียงบูรณธรรม. พจนานุกรมอังกฤษ-ไทย. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น, 2541.
- วันเพ็ญ ทรัพย์ส่งเสริม. การจัดระบบขององค์การมหาชนอิสระในกระบวนการจัดทำบริการ
สาธารณะในประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ น.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัย
ธรรมศาสตร์, 2539. ถ่ายเอกสาร.

วิรัช พงษ์นภารักษ์. ความพึงพอใจขอประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงาน

สรรพสารมิตพื้นที่สาขาอุดรดิตถ์. ปริญญานิพนธ์ ปร.ม. อุดรดิตถ์ : มหาวิทยาลัย
ราชภัฏอุดรดิตถ์, 2551. ถ่ายเอกสาร.

วิวัฒน์ หล่อพัฒนเกษม. ความพึงพอใจขอประชาชนต่อการให้บริการด้านสาธารณสุขปภค

กิจการประปาขอเทศบาลตำบลโคกกรวด อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัด
นครราชสีมา. การศึกษาอิสระ ปร.ม. ขอนแก่น : มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 2550.
ถ่ายเอกสาร.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. บริหารการตลาดยุคใหม่. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์พัฒนาการศึกษา,
พ.ศ. 2534.

———. คุณภาพในงานบริการ. กรุงเทพฯ : บริษัทธีระฟิล์มและไซเท็กซ์ จำกัด, 2538.

ศุภชัย จำดี, สุพัต ไชยบุปถัมภ์ และอนุชา เจศรีชัย. การศึกษาคุณภาพน้ำประปาจากโรงผลิต

น้ำประปา ขอวิทยาลัยนเรศวร. พิษณุโลก : โครงการงานวิศวกรรม วศ.บ.

ภาควิชาวิศวกรรมศาสตร์ สาขาวิศวกรรมโยธา มหาวิทยาลัยนเรศวร, 2545.

ศุภชัย พิณสุรงค์. ความพึงพอใจขอผู้บริโภคต่อการบริการขอการประปานครหลวง สาขา

นนทบุรี. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร, 2548.

ถ่ายเอกสาร.

ศุภมล ศรีสุขวัฒนา. “การศึกษากฎหมายด้านสาธารณสุขที่เป็นอุปสรรคต่อการกระจาย

อำนาจและข้อเสนอแนะในการปรับปรุงกฎหมาย,” การส่งเสริมสุขภาพและ

อนามัยสิ่งแวดล้อม. 26(3) : 2 ; กรกฎคม-กันยายน, 2546.

สมิต สัจฉกร. เทคนิคการประสานงาน. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์สายธาร, 2546.

สโรชา แพร์ภาษา. ความพึงพอใจขอประชาชนที่มีต่อการให้บริการขอองค์กร

ปกครองส่วนท้องถิ่น กรณีศึกษา องค์การบริหารส่วนจังหวัดฉะเชิงเทรา

อำเภอเมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา. สืบค้นเมื่อ 15 ธันวาคม 2551, จาก

<http://www.huso.buu.ac.th/Conference/HUSO50/file>. 2551.

สาโรช ไสยสมบัติ. ความพึงพอใจในการทำงานขอครูอาจารย์โรงเรียนมัธยมศึกษาสังกัด

กรมสามัญศึกษา จังหวัดร้อยเอ็ด. ปริญญานิพนธ์ กศ.ม. มหาสารคาม :

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, 2534. ถ่ายเอกสาร.

สุภาพร คำหมื่น. คุณภาพการบริการตามการรับรู้ขอผู้บริโภคโรงพยาบาลเชียงใหม่ ราม 2.

วิทยานิพนธ์ วท.ม. เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2544. ถ่ายเอกสาร.

อนุเทพ เบื้องบน. การศึกษาความพึงพอใจการให้บริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด
(มหาชน). วิทยานิพนธ์ ropic.ม. ชลบุรี : มหาวิทยาลัยบูรพา, 2544. ถ่ายเอกสาร.

อำนาจ คุ่มบ้าน. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของการประปาเทศบาล
นครภูเก็ต. รายงานการศึกษาอิสระ ropic.ม. ขอนแก่น : มหาวิทยาลัยขอนแก่น,
2550. ถ่ายเอกสาร.

Millett, D. **Management in the public service: the quest for effective performance.**

New York : McGraw-Hill Book Company, 1954.



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY