

## บรรณานุกรม

- กุลธน ธนาพงศธร. เอกสารการสอนชุดวิชาการบริหารงานบุคคล. พิมพ์ครั้งที่ 7. นนทบุรี: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2530.
- ชวลิต เหล่ารุ่งกาญจน์. ความพึงพอใจของผู้มารับบริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาเฉพาะกรณีสาขาท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี. ภาคนิพนธ์ คณะพัฒนาสังคม กรุงเทพมหานคร : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2538. ถ่ายเอกสาร.
- ชาญชัย ราชโคตร. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักทะเบียนอำเภอ กระนวน จังหวัดขอนแก่น. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. มหาสารคาม : สถาบันราชภัฏมหาสารคาม, 2544. ถ่ายเอกสาร.
- ชวงส์ ฉายะบุตร. การปกครองท้องถิ่นไทย. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ส่วนท้องถิ่น, 2539.
- โชติช่วง ภิรมย์. ความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการสินเชื่อของธนาคารอาคารสงเคราะห์. ภาคนิพนธ์ คณะพัฒนาสังคม. กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2538. ถ่ายเอกสาร.
- เชษฐชัย จตุชัย. ความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านงานทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลโคกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, 2547. ถ่ายเอกสาร.
- ตำบลเวียงคุก, เทศบาล. แผนยุทธศาสตร์การพัฒนา (พ.ศ. 2548 – 2552). หนองคาย : เทศบาลตำบลเวียงคุก อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย, 2547.
- นนท์ ภักดีพันธ์. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรตำบลคลองวาฬ อำเภอเมือง จังหวัดประจวบคีรีขันธ์. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, 2543. ถ่ายเอกสาร.
- นันทวัฒน์ บรมานันท์. การปกครองส่วนท้องถิ่น ตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย (พ.ศ. 2540). พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์วิญญูชน, 2547.
- บุญชม ศรีสะอาด. การวิจัยเบื้องต้น. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น, 2543.
- ประยูร กาญจนกุล. กฎหมายปกครอง ภาค 1. พระนคร : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2492.
- ประหยัด หงษ์ทองคำ. การปกครองท้องถิ่นไทย. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช, 2529.

- ประหัต หงส์ทองคำ. การปกครองท้องถิ่น. กรุงเทพฯ : พีระพินนา, 2526.
- แผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2543. ราชกิจจานุเบกษา.  
ฉบับทั่วไป เล่ม 118 ตอนพิเศษ 4 ง. วันที่ 17 มกราคม 2548.
- พระราชบัญญัติการทะเบียนราษฎร พ.ศ. 2534. ราชกิจจานุเบกษา. ฉบับพิเศษ เล่ม 108  
ตอนที่ 203. วันที่ 22 พฤศจิกายน 2534.
- พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546.  
ราชกิจจานุเบกษา. ฉบับกฤษฎีกา เล่ม 120 ตอนที่ 110 ก. ลงวันที่ 9 ตุลาคม  
2546.
- พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจ ให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น  
พ.ศ. 2542. ราชกิจจานุเบกษา. เล่ม 116 ตอนที่ 114 ก ลงวันที่ 17 พฤศจิกายน  
2542.
- พระราชบัญญัติเทศบาล (ฉบับที่ 12) พ.ศ. 2546, ราชกิจจานุเบกษา ฉบับกฤษฎีกา. เล่ม 120  
ตอนที่ 124 ก. ลงวันที่ 22 ธันวาคม 2546.
- พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545. ราชกิจจานุเบกษา.  
ฉบับกฤษฎีกา เล่ม 119 ตอนที่ 99 ก. วันที่ 2 ตุลาคม 2545.
- พัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 9  
พ.ศ. 2545 – พ.ศ. 2549. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์พัฒนาหลักสูตร, 2545.
- พิภพ อุดม. “การตลาดสำหรับธนาคาร,” วารสารบริหารธุรกิจ. 17 (66): 62 – 65 ; ตุลาคม –  
ธันวาคม 2537.
- มณีวรรณ ต้นไทย. พฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองควบคุมยา สำนักงาน  
คณะกรรมการอาหารและยา ต่อประชาชนผู้มาติดต่อ. วิทยานิพนธ์ ร.ม. กรุงเทพฯ:  
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. 2533, ถ่ายเอกสาร.
- รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2540. ราชกิจจานุเบกษาฉบับกฤษฎีกา. เล่ม 114  
ตอนที่ 55 ก. ลงวันที่ 10 ตุลาคม 2540.
- เรื่องบุญ สิริรังศรี. ความพึงพอใจของผู้มารับบริการงานบัตรประจำตัวประชาชน อำเภอ  
เมือง จังหวัดมหาสารคาม. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. มหาสารคาม: มหาวิทยาลัย  
ศรีนครินทรวิโรฒ มหาสารคาม, 2535. ถ่ายเอกสาร.
- วรภัคดี พิบุลย์, พระ. กำบระยายกกฎหมายปกครองท้องถิ่น. พระนคร : โรงพิมพ์อักษรสาสน์,  
2500.

- วราภรณ์ บุตรพรหม. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแวง อำเภอโพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, 2547. ถ่ายเอกสาร.
- วัลลภา ชายหาด. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะด้านรักษาความสะอาดของกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ ร.ม. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2532. ถ่ายเอกสาร.
- ศิริชัย สิริโปล์. ความพึงพอใจของผู้มารับบริการในการให้บริการงานของเทศบาลเมืองมหาสารคาม ศึกษาเฉพาะกรณีการโยธาสาธารณะ การสาธารณะสุขสิ่งแวดล้อม. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, 2547. ถ่ายเอกสาร.
- ศิริพร ตันติพิบูลวินัย. การพยาบาลยุคโลกาภิวัตน์. กรุงเทพฯ: กองการพยาบาล กระทรวงสาธารณสุข, 2538.
- สนธิ เตชานันท์. แผนพัฒนาการเมืองระบบประชาธิปไตยตามแนวพระราชดำริของพระบาทสมเด็จพระปกเกล้าเจ้าอยู่หัว. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ไทยเกษม, 2519.
- เอกชัย กี่สุขพันธ์. หลักการบริหารการศึกษาทั่วไป. กรุงเทพฯ : คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2538.
- Bouman, James S. And David L. Jr, Norman. "Attitudes Toward the Public Service: A Survey of University Students," *Public Personel Management*. 113 – 121 ; March –April, 1975.
- Brian, Stipak. "Citizen Satisfaction with Urban Services: 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.
- Good, Caryer V. *Dictionary of Education*. 3<sup>rd</sup> Ed. New York : Mc Graw – Hill, 1973.
- Gundlach, Jams 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.

- Herzberg, Frederick and Mausner, Bernard and Snyderman, Babara B. **The Motivation to work.** New York : John Wiley & Sons, 1959.
- Maslow, Abraham H. **Motivation and Personality.** New York : Harper and Row, 1970.
- Millet, John D. **Management in Public Services : The Quest of Effective Performance.** New York : Mc Graw – hill, 1954.
- Morse, N.C. **Satisfaction in the White Collar Job.** Michigan : University of Michigan Press, 1955.
- Vroom, V. H. **Work and Motivation.** New York : John Wiley and Sons, Inc., 1964.
- Vroom. **Work and motivation.** New York : Mc Grow – Hill, 1964.
- Wolman, Thomas E. **Education and Organizational Leadership in Elementary School.** Engle wood Cliffs. New Jersey : Prentice – Hall, 1973.
- Yacoub, Salah Muxlch. Factors Influenciog Farmer' participation in a Lebanese Village Cooperative Beirut. **Lebanon : Faculty of Agricultural Science.** American University of Beirut, 1970. (Publication No. 48)
- Yamane, Taro. **Statistic An Introductory Analysis.** 3<sup>rd</sup> Ed. New York : Harper & Row, 1973.