

บรรณานุกรม

- การศึกษานอกโรงเรียน, กรม. การศึกษาตลอดชีวิต : การศึกษาของยุคโลกาภิวัตน์. กรุงเทพฯ ฯ : โรงพิมพ์คุรุสภา ลาดพร้าว, 2538.
- คู่มือการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนการศึกษานอกโรงเรียน. กรุงเทพฯ ฯ : สยามพานิชย์, 2537.
- คู่มือการดำเนินการจัดการศึกษานอกโรงเรียนสายสามัญศึกษา พ.ศ. 2530. กรุงเทพฯ ฯ : โรงพิมพ์คุรุสภาลาดพร้าว, 2530.
- คู่มือการบริหารและการจัดการศึกษานอกโรงเรียนสายสามัญ. กรุงเทพฯ ฯ : โรงพิมพ์คุรุสภาลาดพร้าว, 2543.
- คู่มือครูประจำกลุ่มการศึกษาทางไปรษณีย์. กรุงเทพฯ ฯ : โรงพิมพ์คุรุสภาลาดพร้าว, 2529.
- แนวทางการจัดกิจกรรมนักศึกษาในสถานศึกษา สังกัดกรมการศึกษานอกโรงเรียน. กรุงเทพฯ ฯ : กรมการศึกษานอกโรงเรียน, 2540.
- แนวปฏิบัติเกี่ยวกับการดำเนินงานการจัดการเรียนการสอนการศึกษานอกโรงเรียน เพื่อสนองนโยบายของรัฐบาลและจุดเน้นของกระทรวงศึกษาธิการ ด้านการศึกษา. กรุงเทพฯ ฯ : โรงพิมพ์เฉียงเชียง, 2544.
- แนวปฏิบัติเกี่ยวกับการดำเนินงานการจัดการเรียนการสอนการศึกษานอกโรงเรียน สายสามัญ. กรุงเทพฯ ฯ : โรงพิมพ์องค์การรับส่งสินค้าและพัสดุภัณฑ์ (ร.ส.พ.), 2544.
- ประสพการณ์การจัดการศึกษานอกโรงเรียนอดีตถึงปัจจุบัน. กรุงเทพฯ ฯ : ริงส์การพิมพ์, 2542.
- ศูนย์การเรียนชุมชน (ศรช.). กรุงเทพฯ ฯ : โรงพิมพ์อรุณการพิมพ์, 2541.
- เอกสารรวบรวมระเบียบ คำสั่งและแนวปฏิบัติการจัดการศึกษานอกโรงเรียน สายสามัญระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย. กรุงเทพฯ ฯ : โรงพิมพ์คุรุสภาลาดพร้าว, 2541.
- กฤษณ ธนาพงศธร. "ประหยัดและบริการ," เอกสารการสอนชุดวิชาการบริหารงานบุคคล. พิมพ์ครั้งที่ 7. นนทบุรี : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2530.
- คณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, สำนักงาน. แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม แห่งชาติฉบับที่ 8 พ.ศ. 2540- พ.ศ. 2544. กรุงเทพฯ ฯ : พัฒนาหลักสูตร, 2540.

- จิรศักดิ์ ดุคนธชาติ. ความคิดเห็นของข้าราชการผู้มีหน้าที่ในการปฏิบัติเกี่ยวกับการบริการ
ประชาชน : ศึกษาเฉพาะกรณีจังหวัดนนทบุรี. กรุงเทพฯ : วิทยานิพนธ์ ศศ.ม.
กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2530. ถ่ายเอกสาร.
- เฉลา การค้า. ความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อการบริหารของการไฟฟ้านครหลวง :
ศึกษากรณีการไฟฟ้านครหลวงเขตคลองเตย. ปริญญาโท พ.บ. กรุงเทพฯ :
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2540. ถ่ายเอกสาร.
- ดำรงราชานุภาพ, สถาบัน. คู่มือการแก้ไขปัญหาค่าความขัดแย้ง. กรุงเทพฯ : สถาบัน
ดำรงราชานุภาพ, 2540.
- ทวีป อภิสัทธ์. การศึกษานอกโรงเรียน. กรุงเทพฯ : กรมการฝึกหัดครู, 2523.
- เทพพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ. พฤติกรรมองค์กร. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ :
วิทยาพัฒนา, 2539.
- เทพศักดิ์ บุญรัตน์. การบริการสาธารณะ. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช, 2540.
- ชนพร ชุมวรรฐายี. การเขียนรายงานเชิงประเมินตนเองของสถานศึกษา. กรุงเทพฯ : บั๊ก พอยต์,
2545.
- เบ็ญจพร กวยเลิศ. รายงานการวิจัย เรื่องการพัฒนาคุณภาพการจัดการศึกษานอกโรงเรียน
สายสามัญวีธีเรียนทางไกล ของศูนย์การศึกษานอกโรงเรียนจังหวัดสมุทรปราการ.
สมุทรปราการ : โครงการพัฒนาคุณภาพการศึกษานอกโรงเรียน กรมการศึกษา
นอกรโรงเรียน, 2541.
- บุญชม ศรีสะอาด. การวิจัยเบื้องต้น. พิมพ์ครั้งที่ 5 กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น, 2543.
- ปฐม มณีโรจน์. ทฤษฎีและแนวความคิดในการพัฒนาการบริหาร. กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิต
พัฒนบริหารศาสตร์, 2540.
- ปฐมพร กรสุทธิโสภณ. ทักษะคติของประชาชนที่มีต่อบทบาทของคณะกรรมการ : ศึกษา
เฉพาะกรณีเทศบาลตำบลปากเกร็ด. กรุงเทพฯ : วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. มหาวิทยาลัย
เกษตรศาสตร์, 2539. ถ่ายเอกสาร.
- ประภาเพ็ญ สุวรรณ. ทักษะคติ : การวัดการเปลี่ยนแปลงและพฤติกรรมอนามัย. กรุงเทพฯ :
โอเดียนสโตร์, 2526.
- ประยูร กาญจนกุล. คำบรรยายกฎหมายปกครอง. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2538.
- ปรัชญา เวสารัชช์. บริการประชาชนทำได้ไม่ยาก (ถ้าอยากทำ). กรุงเทพฯ : คณะกรรมการ
ปฏิรูประบบราชการ สำนักนายกรัฐมนตรี, 2540.

- พิทฐกร ศาสนะสุพินธ์, ร.ศ.๑. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของ
เจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม.
มหาสารคาม : สถาบันราชภัฏมหาสารคาม, 2547. ถ่ายเอกสาร.
- พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542. กรุงเทพฯ : อักษรเจริญทัศน์, 2542.
- พิมพ์ศิริ ณ เชียงใหม่. ความพึงพอใจของผู้มารับบริการในหน่วยผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลเด็ก.
วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2529. ถ่ายเอกสาร.
- มยุรี อนุমানราชชน. "ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพอใจในการทำงานของอาจารย์มหาวิทยาลัย
เชียงใหม่," รายงานการวิจัย. เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2539.
- เมือง พรหมเกษา. ทักษะคติของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของตำรวจ : ศึกษาเฉพาะกรณี
เขตอำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัย
เกษตรศาสตร์, 2539. ถ่ายเอกสาร.
- ไมตรี อินทุสุต. บทบาทของนักบริหารยุคใหม่. กรุงเทพฯ : ม.ป.พ., 2539.
- รัชนีพร ภู่อกร. ทักษะคติของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน
(อสม.) อำเภอพรหมพิราม จังหวัดพิษณุโลก. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. กรุงเทพฯ :
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2523. ถ่ายเอกสาร.
- เรื่องบุญ สิริขันธ์ศรี. ความพึงพอใจของผู้มารับบริการงานบัตรประจำตัวประชาชน อำเภอเมือง
จังหวัดมหาสารคาม. ปรินญาณิพนธ์ ศศ.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัย
ศรีนครินทรวิโรฒ มหาสารคาม, 2535. ถ่ายเอกสาร.
- วรรณลักษณ์ ธนธรรมทิส. ปัจจัยที่มีผลต่อการชำระค่าเช่าที่ราชพัสดุ : ศึกษาเฉพาะกรณี
จังหวัดปทุมธานี. กรุงเทพฯ : วิทยานิพนธ์ ศ.ม. สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์,
2542. ถ่ายเอกสาร.
- รวราวุฒิ กลิ่นบุบผา. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการนำระบบคอมพิวเตอร์มาใช้ในพิธีการ
สุุดการณ ส่วนพิธีการและประเมินอากร สำนักงานสุุดการณท่าเรือแหลมฉบัง
กรมสุุดการณ. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต, 2548.
ถ่ายเอกสาร.
- รวาพรรณ สันทัสนะโชค. ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารทหารไทย
จำกัด (มหาชน) : ศึกษากรณีเฉพาะสาขาพญาไท กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ พบ.ม.
กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2540. ถ่ายเอกสาร.

- วิบูลย์ วงศ์ก้อม. ความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลเมืองมหาสารคามต่อการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมของตำรวจ. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มหาสารคาม, 2535. ถ่ายเอกสาร.
- วิภาศรี คงเกลี้ยง. ทักษะคติของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่องานทะเบียนในอำเภอมีติใหม่. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2539. ถ่ายเอกสาร.
- วิรายา ลครราช. ทักษะคติของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของตำรวจ. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2540. ถ่ายเอกสาร.
- ศึกษาศิการ, กระทรวง. พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 แก้ไขเพิ่มเติม. กรุงเทพฯ : องค์การรับส่งสินค้าและพัสดุภัณฑ์ (ร.ส.พ.), 2546.
- ศูนย์บริการการศึกษานอกโรงเรียนอำเภอโพนพิสัย. ทำเนียบนักศึกษา. หนองคาย : ฝ่ายทะเบียนศูนย์บริการการศึกษานอกโรงเรียนอำเภอโพนพิสัย, 2549.
- สมเกียรติ สมพงษ์, พ.ศ.๓. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการป้องกันปราบปรามอาชญากรรมในเขตรับผิดชอบของสถานีตำรวจภูธรกิ่งอำเภอหนองสูง จังหวัดมุกดาหาร. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒมหาสารคาม, 2536. ถ่ายเอกสาร.
- สว่าง มุสิกะสาร. ทักษะคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของอำเภอ : ศึกษาเปรียบเทียบเฉพาะกรณีอำนาจเจริญ และอำเภอเสนางคณิกม จังหวัด อุบลราชธานี. วิทยานิพนธ์ ร.ม. กรุงเทพฯ : วิทยาลัยการปกครอง, 2528. ถ่ายเอกสาร.
- สุเชษฐ์ ทรัพย์สินเสริม. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลดอนแก้ว อำเภอแมริม จังหวัดเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์ ร.ม. เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2541.
- สุนา อยู่โพธิ์. ตลาดบริการ. กรุงเทพฯ : บิ๊กโพธิ์เพรส, 2544.
- สุรศักดิ์ นาถวิล, พ.ศ.๓. ความพึงพอใจของผู้ใช้ยานพาหนะต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. มหาสารคาม : สถาบันราชภัฏมหาสารคาม, 2544. ถ่ายเอกสาร.
- สุรศักดิ์ นานานุกูล. การวางแผนโครงการและการศึกษาความเป็นไปได้. พิมพ์ครั้งที่ 2. ม.ป.ท. : ม.ป.พ., 2539.
- สืบศักดิ์ พันธุ์สุระ. ทักษะคติของประชาชนที่มีต่อตำรวจในเขตสถานีตำรวจนครบาลสามเสน. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2533. ถ่ายเอกสาร.

- อัจฉรา โทบุญ. ระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการงานทะเบียนราษฎรสำนักทะเบียน
อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. มหาสารคาม :
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มหาสารคาม, 2534. ถ่ายเอกสาร.
- อรุณี นีละไพจิตร. ทศนคติของผู้ป่วยที่มีต่อการบริการของโรงพยาบาลศิริราช. วิทยานิพนธ์
ศศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2524. ถ่ายเอกสาร.
- อุดม โพธิ์พันธุ์. ทศนคติต่อการแปรรูปรัฐวิสาหกิจของผู้บริหารองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย.
วิทยานิพนธ์ ร.ม. มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2542. ถ่ายเอกสาร.
- อุทัย หิรัญโต. สารานุกรมศัพท์สังคมวิทยา มานุษยวิทยา. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์โอเดียนสโตร์,
2526.
- Bouman, James S . and David L. Jr. Noman. " Attitudes Toward the Public Service : A
Survey of University Students," **Public Personnal Management.** 113-121 ;
March – April , 1975.
- 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.
- Millet, John D. **Management in Public Services : The Quest of Effective Performance.**
New York : Mc Graw – Hill, 1954.
- Stipak, Brian. "Citizen Satisfaction with Urban Services : Potential Misuse as a Performance
Indicatial," **Public Administration Review.** 20 (36) : 46 – 52 ; January-February,
1979.
- Yamane,Taro. **Statics an Ubteroductory AnaLysis .** 3rd ed. New York : Harper & Row
Publishers, 1973.