

บรรณานุกรม

กรรณิการ์ จันท์แก้ว. ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของกรุงเทพมหานคร ศึกษากรณีสำนักงานเขตประเวศ. ภาคนิพนธ์ ศศ.ม. กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2538.

การปกครอง. กรม. มท0310/1960 การเตรียมการมอบงานทะเบียนราษฎรให้เทศบาลตำบล 980 แห่ง. ลงวันที่ 30 สิงหาคม 2543.

_____. มท0310/ว 987 การมอบทะเบียนราษฎรให้เทศบาลตำบลที่เปลี่ยนแปลงมาจากสุขาภิบาล. ลงวันที่ 1 พฤษภาคม 2544.

_____. คู่มือเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน. กรุงเทพฯ : อสารศึกษาดินแดน, 2546.

_____. คู่มือปฏิบัติงานทะเบียนราษฎร. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ส่วนท้องถิ่น, 2536.

_____. คู่มือศึกษาอบรมหลักสูตรเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานทะเบียน. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ส่วนท้องถิ่น, 2534.

_____. ประมวลกฎหมายเกี่ยวกับทะเบียนราษฎร. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ส่วนท้องถิ่น, 2536.

การปกครอง. กรม. สำนักทะเบียนกลาง. คู่มือปฏิบัติงานทะเบียนราษฎร. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ส่วนท้องถิ่น, 2535.

_____. สำนักบริการราชการส่วนท้องถิ่น กฎหมายและระเบียบเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเทศบาล. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์พิชการพิมพ์, 2542.

_____. สำนักบริหารงานการทะเบียน คู่มือปฏิบัติงานเจ้าหน้าที่งานบัตรประจำตัวประชาชน. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ส่วนท้องถิ่น, 2540.

แก้วสรร อติโพธิ. รวมกฎหมายปกครอง. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : ประกายพริ้ง, 2523.

โกวิทช์ พวงงาม. การปกครองท้องถิ่นไทยหลักการและมติใหม่ในอนาคต. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : วิญญูชน, 2543.

ชาญชัย ราชโคตร. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักงานทะเบียนอำเภอกระนวน จังหวัดขอนแก่น. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. มหาสารคาม : สถาบันราชภัฏมหาสารคาม, 2544.

- เชษฐชัย จัตุชัย. ความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียน
ท้องถิ่นเทศบาลตำบลโลกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม. วิทยานิพนธ์
ศศม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, 2547.
- ณัฐพันธ์ เขจรนันท์ และ นิตยาพร เสมอใจ. การจัดการ. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดเคชั่น, 2547.
- ทวี พันธชาติภูฏ. การปกครองท้องถิ่น : (เอกสารคำสอนวิชา 2721 102). มหาสารคาม :
ภาควิชารัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ คณะวิชามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
สหวิทยาลัยอีสาน-เหนือ มหาสารคาม วิทยาลัยครูมหาสารคาม, 2539.
- ทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลศรีเชียงใหม่, สำนัก. แผนปฏิบัติการประจำปี 2549.
หนองคาย : เทศบาลตำบลศรีเชียงใหม่ จังหวัดหนองคาย, 2549.
- นิรุฒ ไชติกะ. การศึกษาสภาพขวัญกำลังใจของข้าราชการสำนักงานที่ดินในภาค
ตะวันออกเฉียงเหนือ. วิทยานิพนธ์ ศษ.ม. ขอนแก่น : มหาวิทยาลัยขอนแก่น,
2536.
- บรรจบ เนียมมณี. หลักการบริหาร. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ บางเขน,
2523.
- บุญชม ศรีสะอาด. การวิจัยเบื้องต้น. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ : สุวีริยะสาส์น, 2543.
- ประหยัด ยะคะนอง. ทศนคติของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของหน่วยงาน
ปกครองส่วนท้องถิ่น : ศึกษาเฉพาะกรณีเทศบาลละโว้จังหวัดราชบุรี. วิทยานิพนธ์ ร.ม.
กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2523.
- ประหยัด หงษ์ทองคำ. การปกครองท้องถิ่นไทย. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช,
2526.
- ปลัดกระทรวงมหาดไทย, สำนักงาน. สถาบันดำรงราชานุภาพ. ปัญหาการบริหารงานของ
องค์การบริหารส่วนตำบล. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ส่วนท้องถิ่น, 2539.
- ธีรารง สุขเจริญ. การบริหารงานรักษาความสะอาดของกรุงเทพมหานครศึกษาเฉพาะกรณี
ปัญหาและการแก้ไขปัญหาการกวาด เก็บ ขน และทำลายมูลฝอย. วิทยานิพนธ์ ร.ม.
กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2528.
- พระราชบัญญัติการทะเบียนราษฎร. พ.ศ. 2534. ราชกิจจานุเบกษา ฉบับพิเศษ. เล่ม 108
ตอนที่ 203. หน้า 97. วันที่ 22. พฤศจิกายน 2534.
- พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496. แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 11) พ.ศ. 2543. ราชกิจจานุเบกษา.
เล่ม 117 ตอนที่ 41 ก หน้า 12. วันที่ 12 พฤษภาคม 2543

- พระราชบัญญัติเปลี่ยนแปลงฐานะของสุขาภิบาลเป็นเทศบาล .พ.ศ. 2542. ราชกิจจานุเบกษา.
เล่ม 116 ตอนที่ 9 ก. หน้า 1. วันที่ 24 กุมภาพันธ์ 2542.
- พิทยา บวรรัตน. รัฐประศาสนศาสตร์ในประเทศไทย : ผลงานของนักวิชาการไทยสมัยใหม่.
กรุงเทพฯ : พีระพัฒนา, 2526.
- พิน คงพล. ความพึงพอใจที่มีต่อบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของคณะกรรมการ
การปฐมศึกษา จังหวัดใน 14 จังหวัดภาคใต้. ปรินญาณีพนธ์ ศศ.ม. สงขลา :
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ สงขลา, 2529.
- พิภพ อุดม. " การตลาดสำหรับธนาคาร," บริหารธุรกิจ. 17(66) : 62-65; ตุลาคม-ธันวาคม 2537.
- ไพบุลย์ ทาสระภู. การบริหารงานเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ ร.ม. กรุงเทพฯ :
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2522.
- มณีวรรณ ตันไทย. พฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองควบคุมยา สำนักงาน
คณะกรรมการอาหารและยาต่อประชาชนผู้มาติดต่อ. วิทยานิพนธ์ ร.ม. กรุงเทพฯ :
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2533.
- รังสรรค์ สิงห์เลิศ. การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windows.
สถาบันราชภัฏมหาสารคาม. มหาสารคาม : สถาบันราชภัฏมหาสารคาม, 2546.
- _____. สถิติและการใช้คอมพิวเตอร์ในการวิจัยทางสังคมศาสตร์. มหาสารคาม :
สถาบันราชภัฏมหาสารคาม, 2545.
- รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2540. ราชกิจจานุเบกษาฉบับฎีกา. เล่ม 114 ตอนที่
55 ก ลงวันที่ 10 ตุลาคม 2540.
- รัตนา สวาสดิพันธ์. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการครูในวิทยาลัยอาชีวศึกษา
เขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ. ภาคนิพนธ์ ศศ.ม. กรุงเทพฯ : สถาบัน
บัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2539.
- ราชบัณฑิตยสถาน. พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525. พิมพ์ครั้งที่ 5.
กรุงเทพฯ : อักษรเจริญทัศน์, 2538.
- เรืองบุญ สิริรังศรี. ความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านบัตรประจำตัวประชาชน อำเภอเมือง
มหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม. ปรินญาณีพนธ์ ศศ.ม. มหาสารคาม :
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มหาสารคาม, 2535.

- วรชินทร์ สุวรรณชัยรบ. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่นายกเทศมนตรี
ตำบลสมเด็จ อำเภอสุมเด็จ จังหวัดกาฬสินธุ์. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. มหาสารคาม :
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, 2549.
- วสันต์ ใจเย็น. รัฐประศาสนศาสตร์ : หลักการและความรู้เบื้องต้น. เลย : คณะมนุษยศาสตร์
และสังคมศาสตร์ สถาบันราชภัฏเลย, 2543.
- วัลลภา ชายหาด. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการสาธารณสุขด้านรักษาความสะอาด
ของกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ ร.ม. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย,
2532.
- วารุณี จิวหลง. ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับปัญหาสุขภาพจิตของวัยรุ่นในสถานศึกษา สังกัด
กรมสามัญศึกษา เขตอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น. ขอนแก่น : มหาวิทยาลัย
ขอนแก่น, 2542.
- วีระพงษ์ เจริญจิระรัตน์. คุณภาพในงานบริการ. กรุงเทพฯ : บริษัทการพิมพ์, 2544.
- ศิรินารด บัวสอน. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณสุขของเทศบาล
ตำบลคูประทาย อำเภอดุสิต กรุงเทพมหานคร จังหวัดร้อยเอ็ด. วิทยานิพนธ์
ศศ.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, 2548.
- ศิริพร ดันดีพูลวินัย. การพยาบาลยุคโลกาภิวัตน์. กรุงเทพฯ : กองการพยาบาล
กระทรวงสาธารณสุข, 2538.
- _____. การพัฒนาศักยภาพการบริหารงานการพยาบาล. กรุงเทพฯ : โรงพยาบาลสงฆ์.
2538.
- สงครามชัย ดีทองดี. การจัดการคุณภาพสาธารณสุข. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัย
มหาสารคาม, 2544.
- สมชัย เลิศทิววงศ์. ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการทำความสะอาดของบริษัท
พี.ซี. เอ็นเตอร์ไพรส์ จำกัด. การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง บ.ธ.ม. กรุงเทพฯ :
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2544.
- สมพงษ์ เกษมสิน. การบริหาร. กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์, 2522.
- _____. การปกครองของไทย. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช, 2518.
- สมศักดิ์ ศรีกลิ่นดีสุข. ระเบียบวิธีทางสังคมศาสตร์. ขอนแก่น : ภาควิชาสังคมวิทยาและ
มานุษยวิทยา คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 2535.

- สุรพงษ์ เล็กศรีอุยพงษ์. ความสัมพันธ์ของระดับการศึกษาและระยะเวลาการเป็นสมาชิก
องค์กรที่ให้ความช่วยเหลือด้านเงินทุนแก่เกษตรกรกับความพึงพอใจใน
การดำเนินงานขององค์กร : กรณีศึกษา อำเภอปทุมรัตต์ จังหวัดร้อยเอ็ด.
วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. มหาสารคาม : สถาบันราชภัฏมหาสารคาม, 2544.
- อรนภา มุ่งโนนบ่อ. ความพึงพอใจของคณะกรรมการชุมชนต่อการให้บริการของเทศบาล
ตำบลโคกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม.
มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, 2549.
- อัจฉนา โทบุญ. ระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการงานทะเบียนราษฎรสำนักทะเบียน
อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม.
มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มหาสารคาม, 2534.
- เอกชัย กี่สุขพันธ์. การบริหารทักษะและการปฏิบัติ. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ : สุขภาพใจ,
2538.
- อุคร ตันติสุนทร. กฎหมายเลือกตั้งท้องถิ่น : ปฏิรูปนักการเมืองท้องถิ่น. กรุงเทพฯ :
บพิธการพิมพ์, 2546.
- 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.
- Brian, Stipak. " Citizen Satisfaction with Urban Services : Potential Misuse as a
Performance Indicator," **Public Administration Review.** 20 (36) :
46-52 ; January – February, 1979.
- Cornic. C.A. **Leadership.** New York: Harmonds Worth, 1947.
- Davis, Keith. **Human Relation. At Work.** New York : Mc Graw – Hill, 1967.
- 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.
- Glover, J.A. **Cognitive Psychology for Teachers.** New York : McMillan, 2002.

- Gold, S. Eva. "Community Organizing at a Neighborhood High School : Promises and Dilemmas in Building Parent – Educator Partnerships and Collaborations," **Dissertation Abstracts International**. 60(7) : 2338 - A ; January, 2000.
- Good, Carter V. **Dictionary of Education**. 3rd Ed. New York : Mc Graw- Hill, 1973.
- Gundlach, Jams H. and Nelson P.Reid. " A Scale For the Measurement of Consumer Satisfaction with Social Service." **Journal of Social Research**. 38 (20) : 37-50 ; April, 1983.
- Harris, B.W. **Personal Administration in Education**. Boston : Allyn and Bacon, 2001.
- Kendail, L. Hulin. **The Measurement of Satisfaction in Work and Retirement**. Illinois : F and McNally, 1969.
- Maslow, Abraham Harold. **Motivation and Pertsonality**. 2nd ed. New York : Harper and Row, 1970.
- Millet, John D. **Mangement in the public Service**. New York : McGraw-Hill, 1954.
- Morse, N.C. **Satisfaction in the White Collar Job**. Mchigan: University of Michigan Press, 1955 New York: John Wiley & Sons, 1959
- Osuke, Sebastian M. Nzadibenma. " job satisfaction and job Dissatisfaction of Full-them Faculty Members in Public Institutions of Higher Education In South Dagota," **Dissertation Abstracts International**. 53 (12) ; 4169-A : June, 1991.
- Vroom, Victor H. **Work and Motivation**. New York : John Wiley and Sons , Inc. , 1964.
- Woolman, Thomas E. **Education and Organizational Leadership in Elemantary School**.
- Yamane Taro. **Statistics and Introductoly Analysis**. 3rd ed. New York : Harper &Row, 1973.