

บรรณานุกรม

- กระทรวงศึกษาธิการ. พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พุทธศักราช 2542. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์คุรุสภาลาดพร้าว, 2542.
- กฤษณ์ สุภนราพรรค์. ความพึงพอใจในการใช้บริการสนามกีฬาโรงเรียนชุมชน แผลมงอบฯ ของผู้ปกครองนักเรียนและชุมชน. ตราด : ม.ป.ท. 2548.
- กุลธรน ธนาพงศ์ธร. การบริหารงานบุคคล. เอกสารการสอน 32304. หน่วยที่ 8-15 สาขา วิทยาการจัดการ. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยสุโขทัยนครราชสีมา, 2548.
- โกวิทย์ พวงงาม. การปกครองท้องถิ่นไทย : หลักการและมติใหม่ในอนาคต. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ : วิญญูชน, 2548.
- แคทรียา เดชบุรีรัมย์. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของ เทศบาลเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, 2549.
- จตุรงค์ มหิทธิโชติ. การพัฒนาคุณภาพการบริการของสถานีตำรวจ. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2541.
- จิตตินันท์ เดชะคุปต์. เจตคติและความพึงพอใจในการบริการ. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยนครราชสีมา, 2543.
- จินตนา จันทศักดิ์. พฤติกรรมและความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการโรงแรม เอ พี เอ็ม เมอร์ริลด์ ยโสธร. วิทยานิพนธ์ บธ.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2548.
- ชัยณรงค์ ตั้งอำพรทิพย์. ศึกษาความพึงพอใจผู้รับบริการการบริการศูนย์สุขภาพชุมชน อำเภอ โนนสูง จังหวัดนครราชสีมา. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2547.
- ชาญชัย แสวงศักดิ์. การปกครองท้องถิ่น : หลักการและมติใหม่ในอนาคต. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ : วิญญูชน, 2542.
- ชาติรี ปันติ. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชนของสำนักทะเบียนอำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่. สารนิพนธ์ บธ.ม. เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2546.

- เชษฐชัย จตุชัย. การศึกษาความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านทะเบียนราษฎรจากสำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลโลกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, 2547.
- ทิพย์อักษร จันทร์ศิริ. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการงานทะเบียนราษฎรในเทศบาลเมืองลพบุรี. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยมหิดล, 2546.
- ธนพร ชุมวรฐายี. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการของสำนักงานสามัญศึกษาจังหวัด : ศึกษาเฉพาะกรณีจังหวัดอุบลราชธานี. วิทยานิพนธ์ พ.ม. กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2539.
- ธเนศวร์ เจริญเมือง. 100 ปี การปกครองท้องถิ่นไทย พ.ศ. 2440 – 2540. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : โครงการจัดพิมพ์คบไฟ, 2542.
- บุญชม ศรีสะอาด. การวิจัยเบื้องต้น. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น, 2545.
- ปรัชญา เวสารัชช. การปกครองท้องถิ่นของประเทศไทย. กรุงเทพฯ : ภาควิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2548.
- พยุศักดิ์ นามวรรณ. ความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่สืบสวนของเจ้าหน้าที่ตำรวจชั้นประทวนในสถานีตำรวจภูธร จังหวัดขอนแก่น. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. ขอนแก่น : มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 2537.
- พรพิมล ชูสินธุ์. ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานบริหารงานฝึกอบรม : ศึกษาเฉพาะหน่วยงานฝึกอบรมในเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ พบ.ม. กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2538.
- พระราชบัญญัติการทะเบียนราษฎร (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2551”, ราชกิจจานุเบกษา. เล่มที่ 125. ตอนที่ 38 ก. หน้า 13-22. 25 กุมภาพันธ์ 2551.
- มณี โปธิเสน. ความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนและบุคลากรในโรงเรียน ต่อการจัดการศึกษาของโรงเรียนโปธิเสนวิทยา อำเภอบำบ่อ จังหวัดหนองคาย. รายงานการศึกษาค้นคว้าอิสระ กศ.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2543.
- มณีวรรณ ต้นไทย. พฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองควบคุมยา สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยาต่อประชาชนผู้มาติดต่อ. วิทยานิพนธ์ ร.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2533.

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. ขอบข่ายและวิธีวิจัยทางรัฐประศาสนศาสตร์ หน่วยที่ 1-8.

พิมพ์ ครั้งที่ 4. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2535.

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. ลักษณะความพึงพอใจ. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2539.

วราภรณ์ บุตรพรหม. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแวง อำเภอโพหนอง จังหวัดร้อยเอ็ด. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, 2547.

วฤทธิ สารฤทธิคาม. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล : ศึกษาเฉพาะกรณีองค์การบริหารส่วนตำบลดอนงัว อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, 2548.

วีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์. คุณภาพในงานบริการ. กรุงเทพฯ : บพิธการพิมพ์, 2543.

ศิริชัย ศิริไปล์. ความพึงพอใจของประชาชนผู้มาขอรับบริการในการให้บริการงานของเทศบาลเมืองมหาสารคาม ศึกษาเฉพาะกรณี การโยธาสาธารณะ การสาธารณสุข และสิ่งแวดล้อม. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, 2547.

ศิรินารด บัวสอน. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลจตุรพักตรพิมาน อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, 2548.

สงครามชัย ลีทองดี. การจัดการคุณภาพสาธารณะสุข. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2544.

สภาร่างรัฐธรรมนูญ. รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์สำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ, 2550.

สมจิตร กาทวงศ์. ความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกต่อการให้บริการของโรงพยาบาลมุกดาหาร. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2546.

สมชาย บำรุงทรัพย์ และณัฐวิภา โฉมิตตันตินุญย์. รวมกฎหมายท้องถิ่น. ปทุมธานี : สกายบุ๊กส์, 2548.

สมวงศ์ พงศ์สถาพร. การสื่อสารการตลาดแบบผสมผสานภาคปฏิบัติ. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดยูเคชั่น, 2547.

- สมิต สัจฉกร. การพูดต่อชุมชน. กรุงเทพฯ : สานธาร, 2546.
- สันติ เจริญไชย. ความคาดหวังและการได้รับบริการจากการประกันภัยรถยนต์ของบริษัท
วิริยะประกันภัย จำกัด สาขาอุดรธานี. รายงานการศึกษานโยบายพิเศษ บธ.ม.
มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2544.
- สำนักงานข้าราชการพลเรือน. http://www.ocsc.go.th/ocsccms/uploads/law/Act_law2551.pdf
- สำนักงานเลขาธิการกรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย. บันทึกนัยปกครอง. กรุงเทพฯ :
โรงพิมพ์ดี.แอล.เอส, 2543.
- สำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง. คู่มือการบริหารการจัดทำบัตรประจำตัว
ประชาชนแบบออนการ์ด (SMART CARD) กฎหมาย และหนังสือสั่งการ
ที่เกี่ยวข้อง. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์อาสาฬหาคินแดน, 2548.
- กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น. พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจาย
อำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542. กรุงเทพฯ :
กรมการปกครอง, 2545.
- สุชาติ รังสีนันท์. “จะปรับปรุงคุณภาพการให้บริการได้อย่างไร”. วารสารข้าราชการ. 41(1) :
5-14 ; มกราคม - กุมภาพันธ์, 2539.
- สุรสิทธิ์ เวชสิทธิ์. ความพึงพอใจของเกษตรกรต่อกล้าไม้จากศูนย์เพาะชำกล้าไม้ที่ 4 จังหวัด
นครราชสีมา. วิทยานิพนธ์ วท.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2544.
- สุริยะ วิริยะสวัสดิ์. พฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบล
สถานภาพแวดล้อมในเขตเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์. วิทยานิพนธ์ ร.ม. กรุงเทพฯ :
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2530.
- Fitzgerald, Michael R. and Robert F. Durant. “Citizen Evaluation and Urban
Management : Service Delivery in and Era of Protest,” **Public
Administration Review**. 21(48) : 585-594 ; November-December, 1980.
- Maslow, Abraham H. **Motivation and Personality**. New York : Harper and Row
Publishers, 1968.
- Millet, John D. **Management in public Science**. New York : Mc Graw-Hill Book
Company, 1954.

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.
Victor. Vroom, Griffin. **Work and Motivation**. New York : Wiley, 1987.



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY