

บรรณานุกรม

- กิติมา ปรีดีดิลก. ทฤษฎีการบริหารองค์กร. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
ประสานมิตร, 2534.
- กุลชน ชนาพงศธร. “การเมืองและการบริหาร” ในสาขาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัย
สุโขทัยธรรมมาธิราช. เอกสารประกอบการสอนชุดวิชาการบริหารบุคคล พิมพ์ครั้งที่
ที่ 7. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2536.
- ชาญชัย ราชโคตร. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักงานทะเบียน
อำเภอกระนวน จังหวัดขอนแก่น. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม มหาสารคาม : สถาบันราชภัฏ
มหาสารคาม, 2544.
- เชษฐชัย จัตุชัย. ความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียน
ท้องถิ่นตำบลโลกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม.
มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, 2547.
- ชวงส์ ฉายะบุตร. การปกครองท้องถิ่นไทย. กรุงเทพฯ : กรมการปกครอง, 2539.
- ทวี ฤกษ์สำราญ. การสาธารณสุขกับการพัฒนาชนบท. กรุงเทพฯ : ศูนย์ศึกษานโยบาย
สาธารณสุข มหาวิทยาลัยมหิดล, 2548.
- เทพศักดิ์ บุญรัตน์พันธ์. ปัจจัยที่ส่งผลต่อการสร้างประสิทธิผลของการนำนโยบายการ
ให้บริการแก่ประชาชนไปปฏิบัติ : กรณีศึกษาสำนักงานเขตจตุจักรกรุงเทพมหานคร.
วิทยานิพนธ์ ปริญญาบริหารดุขศึกษิต (การบริหารการพัฒนา) กรุงเทพฯ : สถาบัน
บัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2542.
- บุญชม ศรีสะอาด. การวิจัยเบื้องต้น. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น, 2543.
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. จิตวิทยาการบริหารบุคคล. กรุงเทพฯ : ศูนย์สื่อเสริมกรุงเทพฯ,
2545.
- พรรณี แผลงจันทิก. ความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกต่อการให้บริการทางการแพทย์ของ
โรงพยาบาลสมเด็จพระบรมราชเทวี ณ ศรีราชา. การศึกษาค้นคว้าอิสระ ปร.ม.
ชลบุรี : มหาวิทยาลัยบูรพา, 2543.
- พิภพ อุดม. “การตลาดสำหรับธนาคาร,” บริหารธุรกิจ, 17(66) : 62-65 ; ตุลาคม-ธันวาคม,
2537.

- มณีวรรณ ต้นไทย. พฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองควบคุมยา สำนัก
คณะกรรมการอาหารและยาต่อประชาชนผู้มาติดต่อ. วิทยานิพนธ์ ร.ม. กรุงเทพฯ :
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2533.
- มังกร ชูระพันธ์. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลอาจสามารถ
อำเภออาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ด. วิทยานิพนธ์ ร.ป.ม. มหาสารคาม :
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, 2551.
- รัชชา กุลวานิชไชยนันท์. ความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อบริการทางการแพทย์.
ภาคนิพนธ์ ศศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเกริก, 2545.
- รุ่งสร้อย สุวรรณชาติ. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดิน
จังหวัดมหาสารคาม สาขากันทรวิชัย. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัย
ราชภัฏมหาสารคาม, 2549.
- วนิดา วิริยะกุล. สถานการณ์และทิศทางการพัฒนางานสาธารณสุขมูลฐาน. กรุงเทพฯ :
สำนักพิมพ์หมอชาวบ้าน, 2545.
- วรรณพร พรหมสัจพรด. การบริหารงานสาธารณสุขท้องถิ่น, กรุงเทพฯ : เอ็ดดเคเปอร์เน็ท, 2550.
- วรรณวิไล จันทราภา และคณะ. รายงานการวิจัยการศึกษาองค์ประกอบต่างๆที่มีอิทธิพล
ต่อการปฏิบัติงานของพยาบาลในประเทศไทย. กรุงเทพฯ : สมาคมพยาบาล
แห่งประเทศไทย, 2523.
- วารินทร์ บุตรพรหม. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณสุขของเทศบาล
ตำบลแวง อำเภอโพทอง จังหวัดร้อยเอ็ด. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. มหาสารคาม :
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, 2547.
- วาริธร ประวัตินวงศ์. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสถานพยาบาล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยี
สุรนารี. วิทยานิพนธ์ พย.ม. ขอนแก่น : มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 2545.
- วไลรัตน์ สวัสดิ์. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบล
หนองไผ่แก้ว อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี. การค้นคว้าอิสระ ร.ป.ม. ชลบุรี :
มหาวิทยาลัยบูรพา, 2546.
- วิฑูรย์ สิมะโชคดี. เอกสารการสอนชุดวิชาการพัฒนาการบริหารด้วยความคิดสร้างสรรค์.
พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : บริษัท ดีไซน์ จำกัด, 2541.
- วีระพงษ์ เกลิมจิระรัตน์. คุณภาพในงานบริการ. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ : สมาคมส่งเสริม
เทคโนโลยี, 2543.

- ศิริชัย ศิริโปล์. ความพึงพอใจของผู้มารับบริการในการให้บริการงานของเทศบาลเมือง
มหาสารคาม ศึกษาเฉพาะกรณีการโยธาสาธารณะ การสาธารณสุขสิ่งแวดล้อม.
วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, 2547.
- ศิริพร ตันดิพลูวินัย. การพยาบาลยุคโลกาภิวัตน์. กรุงเทพฯ : กองการพยาบาล กระทรวง
สาธารณสุข, 2538.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. องค์การและการจัดการ. กรุงเทพฯ : ซีรฟิล์มและโซเท็กซ์, 2541.
- สงครามชัย ลีทองดี. การจัดการคุณภาพสาธารณสุข. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัย
มหาสารคาม, 2544.
- สถานีอนามัยด่านสี่สุข. รายงานผลการปฏิบัติงานปี 2552 หนองคาย, สถานีอนามัยด่านสี่สุข,
2552.
- สาธารณสุข, กระทรวง . แผนพัฒนาสาธารณสุข. กรุงเทพฯ : กระทรวงสาธารณสุข, 2550.
- สุโขทัยธรรมมาธิราช,มหาวิทยาลัย. หลักและระบบบริหารการศึกษา. นนทบุรี : สำนักพิมพ์
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2539.
- สุชิน หมอนทอง. พฤติกรรมและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อสถานที่ท่องเที่ยวของ
จังหวัดชลบุรี. กรณีศึกษาอ่าวดวงตาล อัมเภอัสตหีบ. การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง
บธ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2543.
- สุรพงศ์ แสงคำดี. การรับรู้ข่าวสาร ทักษะคติ และความพึงพอใจในการใช้บริการของสถานี
อนามัยเฉลิมพระเกียรติ 60 พรรษานวมินทราชินี กับสถานีอนามัยทั่วไปในอำเภอ
ไทรน้อย จังหวัดนนทบุรี. วิทยานิพนธ์ ร. ม. กรุงเทพฯ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์,
2544.
- สุริยะ วิริยะสวัสดิ์. พฤติกรรมกาให้บริการของเจ้าหน้าที่องค์การราชการ กับปัจจัย
สถานภาพแวดล้อมในเขตเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์. วิทยานิพนธ์ ร.ม. กรุงเทพฯ :
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2530.
- สงครามชัย ลีทองดี. การจัดการคุณภาพสาธารณสุข. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัย
มหาสารคาม, 2544.
- สมจิตร กาหวงศ์. ความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกต่อการให้บริการของโรงพยาบาลมุกดาหาร.
วิทยานิพนธ์ กศ.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2540.
- สมชาติ กิจยรรยง. สร้างบริการสร้างความประทับใจ. กรุงเทพฯ : เอช เอ็น กรุ๊ป, 2541.
- สมัยศ นาวิการ. การบริหาร. กรุงเทพฯ : ดอกหญ้า, 2534.

- อนันต์ โคตรมันคง. ความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของผู้เสียภาษีที่มีต่อองค์กรบริหาร ส่วนตำบลยางน้อย อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม. วิทยานิพนธ์ ปร. ม. มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, 2552.
- อรนภา มุ่งโนนป้อ. ความพึงพอใจของคณะกรรมการชุมชนต่อการให้บริการสาธารณะของ เทศบาลตำบลโคกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, 2548.
- อรรคนทร ศรีหาวงส์. ความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลต่อการให้บริการด้าน สาธารณูปโภคและการโยธาสาธารณะของเทศบาลตำบลหนองสองห้อง ตำบล ค่ายบกหวาน อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย. วิทยานิพนธ์ ปร.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, 2550.
- อุทัย พงศ์จันทร์เสถียร. ความพึงพอใจของผู้รับบริการศูนย์วิทยาศาสตร์สุขภาพจังหวัดตรัง. ตรัง : ศูนย์วิทยาศาสตร์สุขภาพ, 2543.
-
- อุทุมพร ปาลกะวงศ์. ความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการงานทะเบียน. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. ชลบุรี : มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2542.
- Fitzgerald, Michael R. and Robert F. Durant. "Citizen Evaluation and Urban Management : Service Delivery in an Era of Protest," **Public Administration Review**. 21(48) : 585-594 ; November-December, 1980.
- 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.
- Herzberg, Frederick. **Work and the Nature of Man**. Ohio : World Publicizing Co, 1966.
- Maslow, A.M. **Motivation and Personality**. New York : Hamper Row, 1954.
- Millet, John D. **Management in the public Service**. New York : McGraw-Hill, 1954.
- Wolman, B.B. **Dictionary of Behavior Science**. New York: Van Norstand Rein Hold Company, 1973.
- Yamane, Taro. **Statistics ; An Introductory Analysis**. New York : Harper & Row Publishers; Inc, 1973.