

บรรณานุกรม

- การปกครอง, กรม. พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 แก้ไขเพิ่มเติม
ถึงฉบับที่ 5 พ.ศ. 2546. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์อาสาศึกษาคินแดน, 2546.
- กัลยา วานิชย์บัญชา. การวิเคราะห์ตัวแปรหลายตัวด้วย SPSS for Windows / พิมพ์ครั้งที่ 1.
กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2544.
- โกวิท พวงงาม. การกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตามรัฐธรรมนูญแห่ง
ราชอาณาจักรไทย. กรุงเทพฯ : วิญญูชน, 2546.
- ฉัตรศิริ ปิยะพิมลสิทธิ์. การใช้ SPSS เพื่อการวิเคราะห์ข้อมูล. สงขลา : ภาควิชาการประเมินผล
และวิจัย มหาวิทยาลัยทักษิณ, 2548.
- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. การตลาดบริการ. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดยูเคชั่น, 2546.
- ชูศักดิ์ เทียงตรง. การบริหารการปกครองท้องถิ่นไทย. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัย
ธรรมศาสตร์, 2549.
- ชาญณรงค์ วิริยะลัทตะ. การให้บริการของพนักงานเทศบาลตำบลท่าช้าง จังหวัดจันทบุรีใน
ทัศนะของประชาชนผู้ใช้บริการ. วิทยานิพนธ์ ปร.ม.ชลบุรี : มหาวิทยาลัยบูรพา,
2546.
- ทิพย์ กิจวิจารณ์. วิธีการวิจัยทางการศึกษา. ขอนแก่น : มหาวิทยาลัยภาค
ตะวันออกเฉียงเหนือ, 2549.
- ทิพย์อักษร จันทร์ศิริ. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการงานทะเบียนราษฎรใน
เขตเทศบาลเมืองลพบุรี. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยมหิดล, 2546.
- เทพพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ. พฤติกรรมองค์กร (ฉบับปรับปรุงใหม่).
พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช, 2545.
- ท้องถิ่นจังหวัดมหาสารคาม, สำนักงาน. รายงานการตรวจสอบประจำปีของกลุ่มตรวจสอบ
มาตรฐานและรับรองด้านการศึกษาของจังหวัดมหาสารคาม. มหาสารคาม กลุ่ม
ตรวจสอบภายใน : มหาสารคาม, 2552.
- ธงชัย สันติวงษ์. การบริหารทรัพยากรมนุษย์. พิมพ์ครั้งที่ 11. กรุงเทพฯ : ประจุมช่าง, 2546.
- ธีระ อัครมาศ. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเรือเสาะ
จังหวัดนราธิวาส. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์,
2545.

- นครินทร์ เมฆไตรรัตน์. สถานภาพและทิศทางการบริหารราชการส่วนภูมิภาคในอนาคต.
กรุงเทพฯ : สถาบันดำรงราชานุภาพ สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย, 2546.
- นงลักษณ์ สุขสงบ. ปัจจัยที่มีผลต่อความคิดเห็นของประชาชนที่มาใช้บริการ ณ สำนักงานเขต
บางกะปิ กรุงเทพมหานคร : ศึกษาเฉพาะกรณี งานทะเบียนราษฎร. วิทยานิพนธ์
ศศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยมหิดล, 2547.
- นันทิชา สงจันทร์. ความคิดเห็นของประชาชนต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเทศบาล
นครนนทบุรี. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์,
2548.
- นันทพล พงศ์ธรวิสุทธิ. บทบาทขององค์การบริหารส่วนตำบลกับการสร้างระบบการบริหาร
จัดการที่ดีตามหลักธรรมาภิบาลในจังหวัดเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์ บธ.ม. เชียงใหม่ :
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2548.
- บุญชม ศรีสะอาด. วิธีการทางสถิติสำหรับการวิจัย. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : ชมรมเด็ก,
2545 ก.
- _____. การวิจัยเบื้องต้น. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น, 2545 ข.
- บุญบง ชัยเจริญวัฒน์. ตัวชี้วัดธรรมาภิบาล. วิทยานิพนธ์ ปร.ม. พระนครศรีอยุธยา :
มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา, 2545.
- ประทาน คงฤทธิศึกษากร. การปกครองเมืองพัทยา. กรุงเทพฯ : สหાયบล็อกรและการพิมพ์,
2545.
- ประพันธ์ สุริหาร. หลักการบริหาร. ภาควิชาการบริหารการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์.
ขอนแก่น : มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 2546.
- ประหยัด หงษ์ทองคำ. การปกครองท้องถิ่นไทย. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช, 2546.
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. การนิเทศการสอน. กรุงเทพฯ : ศูนย์สื่อเสริมสุขภาพ, 2545.
- ผจงจิตต์ พูลศิลป์. การใช้บริการและความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารจัดการ
เทศบาลตำบลในเขตอำเภอไชโย จังหวัดอ่างทอง. วิทยานิพนธ์ บธ.ม. พระนคร
ศรีอยุธยา : มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา, 2550.
- เพียรผจง รวงผึ้ง. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของ
เทศบาลตำบลจอมพลเจ้าพระยา อำเภอปลวกแดง จังหวัดระยอง. ปัญหาพิเศษ
ปร.ม. ชลบุรี : มหาวิทยาลัยบูรพา, 2545.

- พัฒนา ทองไสย. ความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลที่มีต่อการบริหารงานของ
คณะผู้บริหารเทศบาลตำบลสว่างแดนดิน. วิทยานิพนธ์ บธ.ม. สกลนคร :
มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร, 2547.
- กัญญา โสธร. การบริหารการศึกษา. กรุงเทพฯ : คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย,
2546.
- ลิจิต ชีรวะดิน. “การกระจายอำนาจและการมีส่วนร่วมในการพัฒนาชนบท,” ในรายงาน
เสนอต่อสมาคมนักวิจัยมหาวิทยาลัยไทย. กรุงเทพฯ : คณะรัฐศาสตร์
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2545.
- เลตินเนน จาร์โม ริช. การบริหารลูกค้าสัมพันธ์เชิงรุก. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์,
2550.
- ยุพาวรรณ วรรณวาณิชย์. การจัดการการตลาดบริการ. กรุงเทพฯ : คณะบริหารธุรกิจ
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2550.
- วงศ์พัฒนา ศรีประเสริฐ. กระบวนการจัดการเชิงกลยุทธ์. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยราชภัฏ
มหาสารคาม, 2552 ก.
- _____ กลยุทธ์การจัดการคุณภาพตลาดบริการ. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยราชภัฏ
มหาสารคาม. 2552 ข.
- วิญญู อังคนารักษ์. การปรับปรุงอำนาจการบังคับบัญชาของผู้ว่าราชการจังหวัด : กรณีการ
บริหารและการปกครอง. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ส่วนท้องถิ่น, 2548.
- วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์. การตลาดธุรกิจบริการ = Service marketing. กรุงเทพฯ :
ซีเอ็ดดูเคชั่น, 2549.
- เวลซ์ ทอมัส. กระจายอำนาจทางการศึกษา : ทำไม เมื่อใด อะไร และทำอย่างไร. กรุงเทพฯ :
สถาบันการแปลหนังสือทางวิชาการ, 2545.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการประกอบธุรกิจ. กรุงเทพฯ :
พัฒนศึกษา, 2548.
- สมยศ นาวิการ และสุสติ รุมาคม. ธุรกิจเบื้องต้น. กรุงเทพฯ : บรรณกิจ, 2544.
- สิริภัทร์ พันธุ์ศรี. การประเมินความพึงพอใจในประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะ
เทศบาลตำบลอุทัย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา. วิทยานิพนธ์ ผ.ม. กรุงเทพฯ :
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2546.

- ส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น, กรม. การบริหารราชการส่วนท้องถิ่น. [On-line]. Available :
<http://www.thailocaladmin.go.th>. (25 ตุลาคม 2552).
- สุชาติ กุศล. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของหน่วยงานการเงิน งานคลัง
 และพัสดุ สำนักงานเลขาธิการสถาบันวิจัยและพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี
 มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. ปัญหาพิเศษ ปร.ม. เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2549.
- สุพร นวลศรีน้ำ. ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการด้านงาน
 ทะเบียนราษฎร สำนักงานทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลเมืองขลุง จังหวัดจันทบุรี.
 ปัญหาพิเศษ ปร.ม. จันทบุรี : มหาวิทยาลัยบูรพา, 2546.
- สุภาวดี สีนสายออ. ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ
 เทศบาลตำบลท่าช้าง อำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี. ปัญหาพิเศษ ปร.ม. จันทบุรี :
 มหาวิทยาลัยบูรพา, 2546.
- สุรัช รัชตประทาน. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัด
 เชียงใหม่. วิทยานิพนธ์ ปร.ม. เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2546.
- สุริกร ช่างจตุรัส. องค์การบริหารส่วนตำบลกับการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและ
 สิ่งแวดล้อม : ศึกษากรณีตำบลเมืองเก่า อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น. วิทยานิพนธ์
 ศศ.ม. ขอนแก่น : มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 2547.
- สุวัฒน์ บุญเรือง. ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบล
 สุนทรภู : ศึกษาเฉพาะด้านการจัดเก็บรายได้. วิทยานิพนธ์ บธ.ม. จันทบุรี :
 มหาวิทยาลัยบูรพา, 2545.
- องค์การบริหารส่วนตำบลนาฏ, สำนักงาน. นโยบายและแผน ปี พ.ศ. 2552. มหาสารคาม :
 ฝ่ายวิเคราะห์นโยบายและแผน, 2552.
- อดุลย์ จาตุรงค์กุล. กลยุทธ์การตลาด. พิมพ์ครั้งที่ 2 (ฉบับปรับปรุง). กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์
 มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2546.
- อภิชาติ เชิดชัยภูมิ. ความต้องการของประชาชนในการบริการของเทศบาลเมืองอุคต อำเภอลำ
 ลูกา จังหวัดปทุมธานี. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย
 มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2546.
- Ferguson, G.Y., and Takane, Y. Statistical analysis in psychology and education. 6th ed.
 New York, 1989.

- Gilmer, Van Hall B. and others. **Industrial Psychology**. New York : McGraw-Hill, 1971.
- Herzberg, Mausner and Synderman. **Individual's organizational life into hygiene factors and motivation factors**. Netherland :The Hague, 1959.
- Holloway, William V. **State and Local Government in the United States**. New York : McGraw-Hill, 1951.
- Kotler P. **Ten deadly marketing sins signs and solutions**. N.J. : Wile, 2004.
- Maslow, A. H. **Motivation and Personality**. New York : Harper and Brother, 1954.
- McGregor, Douglas. **The Human Side of Enterprise**. Now York : McGraw – Hill Book Company, 1969.
- Muchinsky, P.M. **Psychology Applied to Work : An Introductions to Industrial and Organizational Phychology**. 5th ed. California : Brooks/Cole, 1983.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. & Berry, L.L. **SERQUAL : A multiple item scale for measuring customer perceptions of service quality**. *Journal of Retailing*, 64 (Spring), 12-40, 1985.
- Porter and Voler. **The Nature of British Local Government**. London : MacMillan, 1985.
- Robson, William A. **Local Government**. *International Encyclopedia of the Social Sciences*, 1957.
- Taylor, Frederick W. **The Principles of Scientific Management**. New York : Harper, 2004.
- Vroom, W.H. **Work and motivation**. New York: John Wiley, 1978.
- Wit, Daniel. **A comparative Survey of Local Govt. and Administration**. Bangkok : Kurusapha Press, 1968.
- Yamane, Taro. **Statistics : an introductory analysis**. New York Harper and Row, 1973.