

บรรณานุกรม

กนกทิพย์ พัฒนาพั้วพันธ์. สถิติอ้างอิงเพื่อการวิจัยทางการศึกษา. พิมพ์ครั้งที่ 2. เชียงใหม่, 2543.

กนิษฐา ปุญญนิรันดร์. ความพึงพอใจของผู้รับบริการ: ศึกษากรณี เปรียบเทียบระหว่างธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาบางน้ำเปรี้ยว และธนาคารกรุงเทพจำกัด(มหาชน) สาขาบางน้ำเปรี้ยว. กรุงเทพมหานคร : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2539.

กรมการปกครอง. การพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนระดับอำเภอ. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ส่วนท้องถิ่น, 2538.

_____. กฎหมายเกี่ยวกับการบริหารงานของหน่วยบริหารราชการส่วนท้องถิ่น (ฉบับปรับปรุงครั้งที่ 2). กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ส่วนท้องถิ่น, 2550

กิตติมา ปรีดีติติก. ทฤษฎีบริหารองค์การ. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร, 2529.

กุลชน ธนาพงศธร. ประโยชน์และบริการ. เอกสารการสอนชุดวิชาการบริหารงานบุคคล สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. พิมพ์ครั้งที่ 7. นนทบุรี : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2530.

โกวิท พวงงาม. การปกครองท้องถิ่นไทย : หลักการและมิติใหม่ในอนาคต. กรุงเทพฯ : มูลนิธิส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น, 2546.

แคทรียา เดชบุรีรัมย์. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, 2549.

จินตนา บุญบงการ. การสร้างจิตสำนึกการให้บริการกับการปรับปรุงบริการภาครัฐ. กรุงเทพฯ : ฟอร์แมทปรินติ้ง, 2539.

จิตตินันท์ เตชะคุปต์. เอกสารการสอนชุดวิชาจิตวิทยาการบริหาร หน่วยที่ 8. พิมพ์ครั้งที่ 3. มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. นนทบุรี : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2538.

- จิตรกร ว่องประเสริฐ. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าขนุน อำเภอทองผาภูมิ จังหวัดกาญจนบุรี. รายงานการศึกษาอิสระ ปร.ม. ขอนแก่น : มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 2550.
- เจิมศักดิ์ ชีวะก้องเกียรติ. ความพึงพอใจในการได้รับบริการของประชาชน : ศึกษาเฉพาะกรณีงานทะเบียนสำนักเขตจตุจักร. เอกสารวิจัยส่วนบุคคล. วิทยาลัยการปกครองโรงเรียนนักปกครองระดับสูง รุ่นที่ 27, 2534.
- ชมนันท์ เฟ็ชโปรี. การบริการงานบริการให้ได้ดี. กรุงเทพมหานคร : เมืองเอก, 2541.
- ชวลิต ธนิตกุล. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสมเด็จพระเจ้าตากสินมหาราช. รายงานการศึกษาอิสระ ปร.ม. ขอนแก่น : มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 2550.
- ชัยวัฒน์ เทพสาร. การเจ้าหน้าที่. นครปฐม : กำแพงแสน, 2544.
- ชูวงศ์ ฉายะบุตร. การปกครองท้องถิ่นไทย. กรุงเทพมหานคร : พิมพ์พรินต์ติ้ง, 2541.
- ชูศักดิ์ เทียงตรง. การปกครองท้องถิ่นไทย. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2518.
- ณัฐพงษ์ ใจเฉพาะ. การปรับบทบาทขององค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่ ตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542. การค้นคว้าอิสระ ปร.ม. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2542.
- ทวี พันธวาสิฎฐ์. การปกครองท้องถิ่นไทย. มหาสารคาม : วิทยาลัยครูมหาสารคาม, 2539.
- ทองอาน พาไทสง. ประมวลกฎหมายและระเบียบการปฏิบัติงานของท้องถิ่น. กรุงเทพมหานคร : วี. เจ. พรินต์ติ้ง, 2549.
- เทพนพ เมืองแมน และสรวง สุวรรณ. พฤติกรรมองค์กร. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช, 2540.
- ธีระ อินทรลาวัณย์. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อผู้บริหารท้องถิ่นในเขตเทศบาลตำบลบ้านยาง อำเภอเสนาห์ จังหวัดสระบุรี. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2547.
- บุญใจ ศรีสถิตชัยนราฎร. ระเบียบวิธีวิจัยทางการพยาบาลศาสตร์. กรุงเทพมหานคร : บุรพาสาน์, 2545.
- บุญชม ศรีสะอาด. การวิจัยเบื้องต้น. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น, 2535.
- _____ . การวิจัยเบื้องต้น. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น, 2543.

- บุญชม ศรีสะอาด. การวิจัยเบื้องต้น. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น, 2545.
- บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์. คู่มือการวิจัย การเขียนรายงานการวิจัยและวิทยานิพนธ์.
พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์สามเจริญพาณิชย์, 2540.
- ประทาน คงฤทธิศึกษากร. ทฤษฎีการปกครองท้องถิ่น. เอกสารการศึกษาศาสนา
ประศาสนศาสตร์ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2526.
- ประทีป รามศักดิ์. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบางไทร
อำเภอบางไทร จังหวัดพระนครศรีอยุธยา. รายงานการศึกษานิพนธ์ ปร.ม.
ขอนแก่น : มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 2550.
- ปรัชญา เวสารัชช์. บริการประชาชน ทำได้ไม่ยาก (ถ้าอยากทำ). เอกสารวิชาการ กรุงเทพฯ
บริษัท กราฟิคฟอร์แมท (ไทยแลนด์) จำกัด, 2540.
- ปรากรม วุฒิพงษ์ และคณะ. ระบบประกันคุณภาพของไทย. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์
แสงแดด, 2540.
- ปราณี ปิ่นแก้ว. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วน
ตำบลอุ้มอ่อง อำเภอกู่ทอง จังหวัดสุพรรณบุรี. รายงานการศึกษานิพนธ์ ปร.ม.
ขอนแก่น : มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 2550.
- ปิยะธิดา เวชประสิทธิ์. ความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลที่มีผลงานของ
เทศบาลนครศรีธรรมราช. วิทยานิพนธ์ ปร.ม. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2539.
- พงศธร ถาวรวงศ์. ทศนคติและความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลต่อระบบการ
ให้บริการของเทศบาลเมืองฉะเชิงเทรา : กรณีศึกษาด้านงานทะเบียนราษฎร.
ภาคนิพนธ์ ปร.ม. สาขาวิชานโยบายสาธารณะ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย
บูรพา, 2541.
- พรนภารัตน์ อินทร์จันทร์. ความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ครูมหาสารคามต่อ
การ ให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูมหาสารคาม จำกัด. วิทยานิพนธ์
ปร.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, 2548.
- พรพรรณ เกิดในมงคล. ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์
จำกัด (มหาชน) : ศึกษากรณีฝ่ายการค้าต่างประเทศ 2 ศูนย์บริการการค้า
ต่างประเทศแหลมฉบัง. ภาคนิพนธ์ ปร.ม. สาขาวิชานโยบายสาธารณะ บัณฑิต
วิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา, 2542.

- พากเพียร พัทธพจนการณ. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการขององค์กรปกครองส่วนตำบลบ้านหม้อ อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี. สารนิพนธ์ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, 2550.
- พิเชษฐ เดชอุดมศิริกุล. ความพึงพอใจของสมาชิกในการบริการของสหกรณ์การเกษตรโคกโพธิ์ จำกัด จังหวัดปัตตานี. กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2542.
- พิทยา บวรวัฒนา. ทฤษฎีองค์การสาธารณะ. กรุงเทพมหานคร : สักดิโสภาคการพิมพ์, 2541.
- พินิจ ศรีประเสริฐภาพ. การสร้างความพึงพอใจให้ลูกค้า. กรุงเทพมหานคร : ซีเอ็ดยูเคชั่น, 2542.
- เพชรรา มุนไชสง. ความพึงพอใจของประชาชนในด้านการบริการของสำนักงานเทศบาลตำบลหุมพวง จังหวัดนครราชสีมา. รายงานการศึกษานิพนธ์ รม. ขอนแก่น : มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 2550.
- มังกร ชูระพันธ์. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลอาจสามารถ อำเภออาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ด. การศึกษาค้นคว้าอิสระ รม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2551.
- บุษนา บุญทน. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคหนอง อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม. รายงานการศึกษานิพนธ์ รม. ขอนแก่น : มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 2550.
- ราชบัณฑิตยสถาน. พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพมหานคร : อักษรเจริญทัศน์, 2550.
- ลิขิต ชีรเวคิน. การเมืองการปกครองไทย. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2539.
- วฤทธิ์ สารฤทธิ์คาม. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนจัว อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2548.
- วิทยา นภาศิริกุลกิจ. พรรคการเมืองและกลุ่มผลประโยชน์. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2519.
- วิมลสิทธิ หรยางกูร. พฤติกรรมมนุษย์กับสภาพแวดล้อม. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2526.

- วีระพงษ์ เถลิมาจิระรัตน์. คุณภาพในงานบริการ. กรุงเทพฯ : บพิธการพิมพ์, 2542.
- สมชัย เลิศทิววิชัย. ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริหารทำความสะอาดของบริษัท พี.ซี. เอ็นเตอร์ไพร์ส จำกัด. การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง. ศศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2544.
- สมชาย อนันตจารุตระกูล. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบึงกาฬ ศึกษาเฉพาะกรณี การสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม การโยธาสาธารณะ. การค้นคว้าอิสระ ปร.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, 2550.
- สมเดช มุงเมือง. การบริหารทรัพยากรมนุษย์. พิมพ์ครั้งที่ 7. เชียงราย : สยามโฆษณาและการพิมพ์, 2544.
- สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา. พระราชบัญญัติเทศบาล พ. ศ. 2496 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 12) พ.ศ. 2546. กรุงเทพมหานคร : กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น, 2546.
- สำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลบรบือ. แผนพัฒนาสามปี พ.ศ. 2550-2552 เทศบาลตำบลบรบือ อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม. มหาสารคาม : สำนักปลัดงานแผนและงบประมาณ, 2553.
- สิทธิชัย จริยวิทยานนท์. การบริหารการตลาด. กรุงเทพมหานคร : ชวนพิมพ์, 2543.
- สุรวาท ทองนุ. การวิจัยทางการศึกษา. มหาสารคาม : อภิชาติการพิมพ์, 2550.
- สุวรรณดี อธิรังสฤษดิ์กุล. ทัศนคติของสมาชิกองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดเชียงใหม่ ต่อนโยบายการกระจายอำนาจการปกครองประเทศไทยปัจจุบัน. วิทยานิพนธ์ ร.ม. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2548.
- อนงก สุวรรณบัณฑิต. จิตวิทยาบริการ. กรุงเทพมหานคร : เพรสแอนด์ ดีไซน์, 2548.
- อมรรัตน์ เชาวลิต. ความพึงพอใจของนักศึกษาระดับมหาวิทยาลัยต่อการจัดการบริการสารสนเทศ ของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเกริก. วิทยานิพนธ์ ศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัย. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2541
- อุทัย หิรัญโต. ระบบราชการไทย. กรุงเทพฯ : โอเคียนสโตร์, 2523.
- อุบลรัตน์ เป็ยจำปา. ปัญหาในการจัดระบบสารสนเทศสำหรับการบริหารของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์จังหวัดกาฬสินธุ์. การศึกษาค้นคว้าอิสระ ปร.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2526.