



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

## บรรณานุกรม

- กาญจนา เคนทววย. ประสิทธิภาพการใช้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอ และกิ่งอำเภอในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. มหาสารคาม : สถาบันราชภัฏมหาสารคาม, 2545.
- การปกครอง, กรม กองวิชาการและแผนงาน. คู่มือเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานทะเบียนราษฎร. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ส่วนท้องถิ่น, 2532.
- การปกครอง, กรม. นายอำเภอ ภาพพจน์ พฤติกรรม ศักยภาพและทัศนคติที่พึงประสงค์ของ ประชาชนและกรมการปกครอง. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ส่วนท้องถิ่น, 2536.
- \_\_\_\_\_ คู่มือการแบ่งงานภายในของที่ทำการปกครอง. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ส่วนท้องถิ่น, 2546.
- กุลธน ธนาพงศธร. "ประหยัดและบริการ," ในเอกสารการสอนชุดวิชาการบริหารงานบุคคล. หน้า 48-50. พิมพ์ครั้งที่ 7. นนทบุรี : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2530.
- \_\_\_\_\_ คู่มือปฏิบัติงานทะเบียนราษฎร. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ส่วนท้องถิ่น, 2536.
- \_\_\_\_\_ คู่มือปฏิบัติงานทะเบียนราษฎร. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ส่วนท้องถิ่น, 2535.
- \_\_\_\_\_ คู่มือเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ อาศารักษาคินแดน, 2546.
- เกรียงศักดิ์ โชคไพโรศรี. สภาพปัญหาการให้บริการและการใช้บริการโทรศัพท์มือถือของศูนย์ โทรคมนาคมขอนแก่น. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัย มหาสารคาม, 2542.
- โกวิท พวงงาม. การปกครองท้องถิ่นไทย : หลักการและมิติใหม่ในอนาคต. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ : วิทยุชน, 2548.
- จตุรงค์ มหิทธิโชติ. การพัฒนาคุณภาพการบริการของสถานีตำรวจ. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. ขอนแก่น : มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 2541.
- จรรยา น้อยบัวทิพย์. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการ ฝ่ายปกครอง : ศึกษาเฉพาะกรณี อำเภอตระการพืชผล จังหวัดอุบลราชธานี. วิทยานิพนธ์ พ.ม. กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2540.

- แจ่มจันทร์ นาไชยเงิน. การประเมินการบริการสำนักทะเบียนอำเภออมลาไสย อำเภอ  
อมลาไสย จังหวัดกาฬสินธุ์. การศึกษาค้นคว้าอิสระ ปร.ม. มหาสารคาม :  
มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2547.
- เฉลา การค้า. ความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อการบริหารของการไฟฟ้านครหลวง : ศึกษา  
กรณีการไฟฟ้านครหลวงเขตคลองเตย. ปริญญาณีพนธ์. พบ.ม. กรุงเทพฯ ฯ :  
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2540.
- ชาอุชัย ราชโคตร. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักทะเบียน อำเภอ  
กระนวน จังหวัดขอนแก่น. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. มหาสารคาม : สถาบันราชภัฏ  
มหาสารคาม, 2544.
- เชษฐชัย จตุชัย. ความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านงานทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียน  
ท้องถิ่นเทศบาลตำบลโคกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม. วิทยานิพนธ์  
ศศ.ม. มหาสารคาม : สถาบันราชภัฏมหาสารคาม, 2547.
- คำรจราชานุภาพ, สถาบัน, สำนักปลัดกระทรวงมหาดไทย. รายงานการศึกษาวิจัยเรื่อง  
การตรวจสอบการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลแบบมีส่วนร่วม.  
กรุงเทพฯ : องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึกในพระบรมราชูปถัมภ์, 2540.
- ทิพย์อักษร จันทร์ศิริ. ความพึงพอใจของประชาชนต่อผู้มารับบริการงานทะเบียนราษฎร  
ในเทศบาลเมืองลพบุรี. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยมหิดล, 2546.
- ทุดิยา หอมชื่น. การดำเนินงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลในเขตพื้นที่จังหวัด  
กาฬสินธุ์. การศึกษาค้นคว้าอิสระ ปร.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัย  
มหาสารคาม, 2547.
- เทพศักดิ์ บุญรัตน์พันธ์. การบริการสาธารณะ. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช, 2540.
- ธีรพงษ์ ศิริโสม. การศึกษาปัญหาและคุณภาพในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียน  
สำนักงานที่ดินในเขตจังหวัดกาฬสินธุ์. รายงานการค้นคว้าอิสระ ปร.ม.  
มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2547.
- นิพนธ์ สาธิตสมิตพงษ์. การพัฒนาระบบงานบัตรประจำตัวประชาชน  
ณ ที่ว่าการอำเภอบ้านไผ่ จังหวัดขอนแก่น. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. ขอนแก่น :  
มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 2545.
- บุญชม ศรีสะอาด. การวิจัยเบื้องต้น. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น, 2545.

- ปรัชญา เมืองสุข. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไร่ส้ม อำเภอเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี. รายงานการศึกษาระดับ.ม. ขอนแก่น : มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 2550.
- ปราโมทย์ ครอบงูท และคณะ. รายงานการวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการ งานทะเบียนราษฎรด้วยระบบบัตรคิวของสำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครขอนแก่น. ขอนแก่น : ภาควิชาสถิติ คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 2545.
- โปรดปราน พรหมานุกูล. ความคิดเห็นเกี่ยวกับงานบัตรประจำตัวประชาชนของสำนักงานทะเบียนอำเภอเมืองกาฬสินธุ์ จังหวัดกาฬสินธุ์. การค้นคว้าอิสระระดับ.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2547.
- ปรัชญา เวสารัชช. บริการประชาชนทำได้ไม่ยาก (ถ้าอยากทำ). กรุงเทพฯ : คณะกรรมการปฏิรูประบบราชการ สำนักงานกฤษฎมนตรี, 2540.
- ปฐม มณีโรจน์. ทฤษฎีและแนวคิดในการพัฒนาการบริหาร. กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2540.
- ประยูร กาญจนกุล. คำบรรยายกฎหมายปกครอง. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2538.
- พิน คงพุด. ความพึงพอใจที่มีต่อบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของคณะกรรมการการปฐมศึกษาจังหวัดใน 14 จังหวัดภาคใต้. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. สงขลา : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, 2529.
- พิภพ อุดม. "การตลาดสำหรับธนาคาร," บริหารธุรกิจ, 17(66) : 62 - 65 ; ตุลาคม - ธันวาคม 2537.
- มณีวรรณ ต้นไทย. พฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองควบคุมยา สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยาต่อประชาชนผู้มาติดต่อ. วิทยานิพนธ์ ร.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2533.
- ยุทธนา บุญทน. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทรงคนอง อำเภอเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี. รายงานการศึกษาระดับ.ม. ขอนแก่น : มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 2550.
- รัชชา กุลวานิชไชยนันท์. ความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อบริการต่อทางการแพทย์. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเกริก, 2535.

- รัตนา-สวาสดิพันธ์. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการครูในวิทยาลัยอาชีวศึกษา เขตตะวันออกเฉียงเหนือ. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2539.
- ริน ช่างสาร. การให้บริการเพื่อให้ประชาชนประทับใจ. นนทบุรี : สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน, 2537.
- เรืองบุญ สิริขันธ์ศรี. ความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านบัตรประจำตัวประชาชน อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มหาสารคาม, 2535.
- เลิศสิน จิงจรัสทรัพย์. ความพึงพอใจต่อการบริการสาธารณะของสุขาภิบาล อำเภอหนองเรือ จังหวัดขอนแก่น. ปริญญาโท ศศ.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มหาสารคาม, 2535.
- วราภรณ์ บุตรพรหม. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแวง อำเภอโพธารอง จังหวัดร้อยเอ็ด. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, 2547.
- วราพรรณ สันต์สนะโชค. ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) : ศึกษากรณีเฉพาะสาขาพญาไท กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ พบ.ม. กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2540.
- วัลลภา ชายหาค. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะด้านการรักษาความสะอาดของกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ ร.ม. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2532.
- วีระพงษ์ เกลิมจิระรัตน์. คุณภาพในงานบริการ. กรุงเทพฯ : บพิธการพิมพ์, 2544.
- ศรัณย์ ทิพย์บำรุง. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขา ยะลา. ภาคนิพนธ์ พบ.ม. กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2544.
- ศศิธร แก้วกลาง. ปัญหาในการปฏิบัติงานเพื่อให้บริการประชาชนของเจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียนและบัตรของที่ทำการปกครองอำเภอ / กิ่งอำเภอในจังหวัดชัยภูมิ. รายงานการศึกษา ค้นคว้าอิสระ รป.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2547.
- ศิริชัย ศิริไพล์. ความพึงพอใจของประชาชนผู้มาขอรับบริการในการให้บริการของเทศบาลเมืองมหาสารคาม : ศึกษากรณีเฉพาะกรณีการสาธารณะสุขและสิ่งแวดล้อม. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, 2547.

ศิรินาด บัวสอน. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณสุขของเทศบาลตำบล

จตุรพักตรพิมาน อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม.

มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2548.

ศิริพร คันดิพลวินัย. การพยาบาลยุคโลกาภิวัตน์. กรุงเทพฯ : กองการพยาบาล กระทรวง

สาธารณสุข, 2538

ศุภชัย ยาวประภาส. “สภาพทั่วไปของการบริการประชาชนของรัฐ”, ใน ชุดการเรียนรู้ด้วย

ตนเอง หลักสูตรการบริหารงาน : การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ ชุดวิชาที่ 3

การบริการประชาชนสู่ความเป็นเลิศ. หน้า 37-39. พิมพ์ครั้งที่ 2. นนทบุรี : สถาบัน

พัฒนาข้าราชการพลเรือน, 2546.

ศุภรัชต์ โชติคุณาน. “การพัฒนาระบบการบริการประชาชน,” ใน ชุดการเรียนรู้ด้วย

ตนเอง หลักสูตรการบริหารงาน : การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ ชุดวิชาที่ 3

การบริการประชาชนสู่ความเป็นเลิศ. หน้า 77-80. พิมพ์ครั้งที่ 2. นนทบุรี : สถาบัน

พัฒนาข้าราชการพลเรือน, 2546.

สงครามชัย ลีทองดี. การจัดการคุณภาพสาธารณสุข. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัย

มหาสารคาม, 2544.

สมคิด บางโม. “ขวัญ” มิตรกร. 21 : 23 – 24 ; พลศจิกายน 2543.

สมชัย เลิศพิฐวิงศ์. ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการทำความสะอาดของบริษัท

พี.ซี.เอ็นเตอร์ไพรส์ จำกัด. การศึกษาด้วยตนเอง บ.ธ.ม. กรุงเทพฯ :

มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2544.

สมบัติ จันทร์เกษมฉากร. ประสิทธิภาพของการนำระบบคอมพิวเตอร์มาใช้ในการบริการ

ด้านการทะเบียนราษฎร : กรณีศึกษาเปรียบเทียบระหว่างสำนักทะเบียนท้องถิ่น

เขตบางพลัดกับสำนักทะเบียนเขตท้องถื่นบางซื่อ. ภาคนิพนธ์ ศศ.ม. กรุงเทพฯ :

มหาวิทยาลัยเกริก, 2542.

สมพงษ์ เกษมสิน. การบริหาร. กรุงเทพฯ : โอเคเอ็นสโตร์, 2523.

สมยศ ศรีสันติสุข. สังคมวิทยาชุมชน : หลักการศึกษาวิเคราะห์และปฏิบัติงานชุมชน.

ขอนแก่น : มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 2536.

สำเร็จ จันทสุวรรณ และสุวรรณ บัวทวน. สถิติสำหรับการวิจัยทางสังคมศาสตร์. ภาควิชา

สังคมวิทยาและมนุษยวิทยา คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัย

ขอนแก่น, 2536.

- สุจิตรา คงแก้ว. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วน  
ตำบลบ้านค่าย อำเภอเมืองชัยภูมิ จังหวัดชัยภูมิ. รายงานการศึกษาอิสระ รป.ม.  
ขอนแก่น : มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 2550.
- สุทธิ ทองประดิษฐ์. ทฤษฎีการบริหาร. มหาสารคาม : อภิชาติการพิมพ์, 2533.
- สุทธิ ปั่นมา. ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารกสิกรไทย สาขาจังหวัด  
กาฬสินธุ์. ปริญญาานิพนธ์ ศศ.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒมหา  
สารคาม, 2535.
- สุริยะ วิริยะสวัสดิ์. พฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่องค์การราชการกับปัจจัย  
สภาพแวดล้อมในเขตเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์. วิทยานิพนธ์ ร.ม. กรุงเทพฯ :  
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2530.
- สุรศักดิ์ นาดิวัด. ความพึงพอใจของผู้ใช้ยานพาหนะต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ  
จราจร สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม.  
มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2544.
- สุรศักดิ์ นานานุกูล, พ.ต.ท. การวางแผนโครงการและการศึกษาความเป็นไปได้. พิมพ์ครั้งที่ 2.  
ม.ป.ท. : ม.ป.พ, 2539.
- อัจฉนา โทบุญ. ระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการงานทะเบียนราษฎรสำนักทะเบียน  
อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม. ปริญญาานิพนธ์ ศศ.ม มหาสารคาม :  
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มหาสารคาม, 2534. ถ่ายเอกสาร.
- อมร วรสุข. ปัญหาในการปฏิบัติตามระเบียบงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัว  
ประชาชนของสำนักงานทะเบียนอำเภอเมืองขอนแก่น. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม.  
ขอนแก่น : มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 2541.
- อรพิน สพโชคชัย. "การปฏิรูประบบราชการ," ใน การปฏิรูประบบราชการ : ยุทธศาสตร์  
สำคัญของการเปลี่ยนแปลง. หน้า 50-53. กรุงเทพฯ : บริษัทกราฟฟิคฟอร์แมท  
(ไทยแลนด์), 2541.
- อุ้นเวื่อน มงคลชัย. การพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการงานบริหารงานบุคคลของ  
เจ้าหน้าที่บุคคลในมหาวิทยาลัยขอนแก่น. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. ขอนแก่น :  
มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 2540.
- เอกชัย ก็สุขพันธ์. การบริหารทักษะและการปฏิบัติ. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ : สุขภาพใจ,  
2538.

- Bouman, James S. And David L. JrNorman. "Attitudes Toward the Public Service: A Survery of University Students," **Public Personnel Management**. 18 (30) : 113-121 ; March – April, 1975.
- Brian, Stipak. "Citizen Satisfaction with Urban Services : Potential Misuse as a performance Indicial." **Public Administration Review**. 20(36) : 46-52 ; January February, 1979.
- Davis, Keith. **Human Relations At Work**. New York : McGraw - Hill, 1967.
- Fitgerld, Micchael R and Robert F. Durant. "Citizen Evaluation and Urdan Management : Service Delivery in an Era of Protest," **Public Administration Review**. 4(1) : 585-594 ; November-December, 1980.
- Gundlach, Jams H. and Nelson P.Reaid. "A Scale For the Measurement of Consumer Satisfaction with Social Service," **Journal of Social Research**. 38 ( 20 ) : 37-50 ; April, 1983.
- Kendall, L. Hulin. **The Measurement of Satisfaction in Work and Retirement**. Illinois : Land McNally, 1969.
- Maslow, Abraham Harold. **Motivation and Personality**. 2nd.ed. New York : Harper and Row, 1970,
- Milliet, John D. **Management In the Public Service**. New York : McGraw-Hill, 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.
- YamaneTaro. **Statistics and Introductory Analysis**. 3rd ed. New York : Harper &Row, 1973.