

บรรณานุกรม

- กฤษ จันทราศรี. ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของกรรมการพัฒนาเด็กในศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก : ศึกษาเฉพาะกรณีจังหวัดอุทัยธานี. ภาคนิพนธ์, คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2535.
- กิ่งแก้ว เป็นถึง. ขวัญและความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานคุมประพฤติ : ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานคุมประพฤติในส่วนกลาง กระทรวงยุติธรรม. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยสาขาบริหารงานบุคคล บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสยาม, 2536.
- กิติมา ปรีดีคิดท. ทฤษฎีการบริหารองค์การ. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร, 2524.
- กรมการปกครอง. กระทรวงมหาดไทย. คู่มือการพัฒนาบริการประชาชนสำหรับผู้ปฏิบัติระดับอำเภอ. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์อสาธิตศึกษาดินแดน, 2548.
- กรมการปกครอง. กระทรวงมหาดไทย. โครงการปรับขยายเวลาให้ประชาชน. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์อสาธิตศึกษาดินแดน, 2546.
- กรวิทย์ บัวพันธ์. “การประเมินการให้บริการของเจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียนสำนักงานที่ดินจังหวัดร้อยเอ็ด”. การศึกษาค้นคว้าอิสระ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2550.
- จารุวรรณ พุ่มสงวน. การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบล : กรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบลบางขนุน จังหวัดนนทบุรี. ภาคนิพนธ์ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. ขอนแก่น : มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 2550.
- จิตตินันท์ เดชะคุปต์. “เจตคติและความพึงพอใจในการบริการ”, ในเอกสารการสอนชุดวิชา 71111 จิตวิทยาการบริการ สาขาคหกรรมศาสตร์. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยมหาวิทยาลัสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2539.
- จินตนา กงเหมือนเพชร. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริหารของเทศบาลเมืองปัตตานี. วิทยานิพนธ์ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. สงขลา : มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์, 2541.

- จินตนา บุญบงการ. การสร้างจิตสำนึกการให้บริการกับการปรับปรุง การบริการภาครัฐ.
กรุงเทพมหานคร : สำนักงานเลขาธิการฯ, 2543.
- จิราพร วีระหงส์. ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของ
กรุงเทพมหานคร : ศึกษากรณีสำนักงานเขตตลิ่งชัน. ภาคนิพนธ์, คณะพัฒนาสังคม
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2538.
- จงศักดิ์ ตันภูมิ. “การศึกษาคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียนสำนักงานที่ดินจังหวัด
กาฬสินธุ์”. การศึกษาค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย :
มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2551.
- ชัชณะ รุ่งปัจฉิม. เอกสารการสอนชุดวิชาการระบบสารสนเทศในงานโรงแรมและภัตตาคาร. นนทบุรี :
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2539.
- ชูศรี ออสตรีย. “คุณภาพการบริการออมสินปี 2000” ออมสินพัฒนา”, กันยายน-ตุลาคม, 2542.
- ชูโชค ทิพย์โสทธิ. “สำรวจทัศนคติต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านงานทะเบียนราษฎรและ
บัตรประจำตัวประชาชน ของสำนักงานเขตบางนา กรุงเทพมหานคร”. การศึกษาค้นคว้า
อิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยบูรพา, 2545.
- โชติช่วง ภิรมย์. ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารอาคารสงเคราะห์.
ภาคนิพนธ์ พบ.ม. กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2538.
- ทัศนียา ชื่นนิรันดร์. “ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของธนาคารในเขต
อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม”. ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย :
มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2551.
- ทัศนัย ปุณฺหริโกบล. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดการบริการของเทศบาลตำบล
หนองคล้า อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี. การศึกษาอิสระ รปม. ขอนแก่น :
มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 2550.
- ธนิต เจริญสมบัติ. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานขององค์การบริหาร
ส่วนตำบลในอำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม. วิทยานิพนธ์ รปม. มหาสารคาม :
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, 2549.

- นราณ ร้อยเอ็ด. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบล
ดงลาน อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด. วิทยานิพนธ์ รั.ม. มหาสารคาม :
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, 2551.
- บุญชม ศรีสะอาด. การวิจัยเบื้องต้น. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น, 2543.
- บุศรา เงินอำนวย. ความพึงพอใจของนักเรียนต่ออาหารกลางวันในโรงเรียนประถมศึกษา
สังกัดกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาพัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาพัฒนาสังคม บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2546.
- ประหยัด ยะคะนอง. ทักษะคติของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของหน่วยงานปกครอง
ท้องถิ่น : ศึกษาเฉพาะกรณีเทศบาลเมืองฉะเชิงเทรา. วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2533.
- ปรัชญา เมืองสุข. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล
ไร่ส้ม อำเภอเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี. การศึกษาอิสระ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
ขอนแก่น : มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 2550.
- ปานรดา ผลรุ่ง. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานบัตรประจำตัวประชาชน
ของสำนักทะเบียนอำเภอกมลาไสย จังหวัดกาฬสินธุ์ : สารนิพนธ์ศาสนศาสตร
มหาบัณฑิตสาขารัฐศาสตร์การปกครอง บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราช
วิทยาลัย, 2552.
- เปล่งศรี อิงกนิรันท์. ความพอใจในการทำงานของบรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัย: วิทยานิพนธ์
บรรณารักษ์ศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาบรรณารักษ์ศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์
มหาวิทยาลัย, 2535.
- พรรณี ชูทัย. จิตวิทยาจากการศึกษา. กรุงเทพมหานคร : สำนักงานพิมพ์โอเดียนสโตร์, 2540.
“พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546,”
ราชกิจจานุเบกษา. เล่ม 120 ตอนที่ 100 ก. หน้า 1 – 16. 9 ตุลาคม 2546.
“พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2534,” ราชกิจจานุเบกษา. เล่ม 108
ตอนที่ 156 ฉบับพิเศษ. หน้า 1 – 41. 4 กันยายน 2534.

- พิชัย ชูติธนธีระกุล. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามนโยบายการพัฒนา
ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพระนครศรีอยุธยา. การศึกษาอิสระ รม. ขอนแก่น :
มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 2550.
- พรสุรีย์ ชุมเกษียร. “ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติตามพระราชบัญญัติข้อมูล
ข่าวสารของทางราชการ พ.ศ. 2540 กรณีศึกษา : สำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ สาขา
สันกำแพง”. รัฐศาสตรมหาบัณฑิต. เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2544.
- ภนิกา ชัยปัญญา. “ความพึงพอใจของเกษตรกรต่อกิจกรรมไร่นาสวนผสมโครงการปรับโครงสร้าง
และระบบการผลิตการเกษตรของจังหวัดเชียงราย”. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต.
บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2540.
- มณีวรรณ ต้นไทย. “พฤติกรรมกาให้บริการของเจ้าหน้าที่กองควบคุมยา สำนักงานคณะกรรมการ
อาหารและยาต่อประชาชนผู้มาติดต่อ”. วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต.
บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2543.
- มังกร ชูพันธ์. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลอาจสามารถ
อำเภออาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ด. วิทยานิพนธ์ รม. มหาสารคาม :
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, 2551.
- รัชณี พิทักษ์ญาติ. “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎร
และบัตรประจำตัวประชาชน ศึกษาเฉพาะกรณี : สำนักทะเบียนอำเภอเมืองชลบุรี”.
การศึกษาค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัย
บูรพา, 2545.
- รัชยา กุลวานิชไชยนันท์. “ความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อการบริการทางการแพทย์ :
ศึกษาในกรณีผู้ประกันตนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล”. กรุงเทพมหานคร :
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2533.
- “รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย,” ราชกิจจานุเบกษา. เล่ม 124 ตอนที่ 47 ก. หน้า 1 – 127. 24
สิงหาคม 2550.

- รัตนา ลอยลม. การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบล : กรณีศึกษาตำบลกุดข้าวปุ้น จังหวัดอุบลราชธานี.
ภาคนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัย อุบลราชธานี : มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 2550.
- ราชบัณฑิตยสถาน. พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542. กรุงเทพมหานคร : บริษัทนามมีบุ๊คส์พลีเคชั่น จำกัด, 2546.
- เรืองบุญ สิริรังศรี. “ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานบัตรประจำตัวประชาชน อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม”. ปริญญานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต.
มหาสารคาม : มหาวิทยาลัย ศรีนครินทรวิโรฒมหาสารคาม, 2545.
- ล้วน สายยศและอังคณา สายยศ. หลักการวิจัยทางการศึกษา. กรุงเทพฯ : ศึกษาพร, 2539.
- วิมลฉญา อุ่นเรือน. “ความพึงพอใจต่อการบริหารสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาชลบุรี เขต 3”.
วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยบูรพา, 2548.
- วัลลภา ชายหาด. “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะ ด้านรักษาความสะอาดของกรุงเทพมหานคร”. วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2544.
- วัลลภ มาลา. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขะแยง. การศึกษาอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ขอนแก่น : มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 2550.
- วิษญูดา แก้วสีขาว. “ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอนาดูน จังหวัดมหาสารคาม”. ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต.
บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, 2550.
- วิบูลย์ วงษ์ก้อม. ร.ด.อ. “ความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลเมืองมหาสารคามต่อการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมของตำรวจ”. ปริญญานิพนธ์ศึกษาศาสตร์
มหาวิทยาลัย. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มหาสารคาม, 2545.
- วีระพงษ์ เถлимจิระรัตน์. คุณภาพในการบริการ. กรุงเทพฯ : ประชากรจำกัด, 2542.
- วรจุติ สิงห์นิล. การศึกษาความพึงพอใจต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบล : กรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบลก่องนาง จังหวัดหนองคาย. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, 2550.

- ศิริพร ดันติพลวินัย. การพยาบาลยุคโลกาภิวัตน์. กรุงเทพมหานคร : กองพยาบาล กระทรวงสาธารณสุข, 2538.
- สันติสุข ไชยมงคล. การวัดทัศนคติและบุคลิกภาพ. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร, 2543.
- สันหัด ไบลี. ความพึงพอใจในการปลูกยางพาราของเกษตรกรที่เข้าร่วมโครงการเร่งรัดการปลูกยางพาราเพื่อกระจายรายได้ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือในจังหวัดเลย ระหว่าง พ.ศ.2532-2535 : วิทยานิพนธ์พัฒนาสังคมมหาบัณฑิต, คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2537.
- สุกิจ อรรถนารถ. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลเชิงเนิน อำเภอเมืองระยอง จังหวัดระยอง. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต ชลบุรี : มหาวิทยาลัยบูรพา, 2544.
- สุเชษฐ์ ทรัพย์เสริมสิน. “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลดอนแก้ว อำเภอแม่ริน จังหวัดเชียงใหม่”. วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2541.
- สุดจิต จันทรประสาน. การศึกษาประสิทธิภาพในการให้บริการแก่ประชาชนของเขต. วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2524.
- สุภาลักษณ์ ชัยอนันต์. ความพึงพอใจของเกษตรกรที่มีต่อโครงการส่งเสริมการปลูกมะเขือเทศแบบมีสัญญาผูกพันในจังหวัดลำปาง. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2540.
- สุมนา อยู่โพธิ์. การค้าปลีก. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2532.
- สมชาติ กิจยรรยง. สร้างบริการ สร้างความประทับใจ. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น, 2536.
- สมพงษ์ เกษมสิน. การบริหารบุคคลแผนใหม่. กรุงเทพมหานคร : ไทยวัฒนาพานิช, 2519.
- หอย จำปาเทศ. จิตวิทยาการงูใจ. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร : มัคคีสาสน์, 2542.
- อรัญญา บุญตานนท์. การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบล : กรณีศึกษาตำบลท่าสาย จังหวัดเชียงราย. ภาคนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิตเชียงราย : มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง, 2550.

- อัศวิน วรรณวินเวศร์. ความพึงพอใจในงานของครู-อาจารย์โรงเรียนเตรียมอุดมมนี้้องเกล้า
ที่มีต่อองค์ประกอบในการปฏิบัติงาน: สารนิพนธ์, คณะรัฐประศาสนศาสตร์
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2533.
- อิสรา ภูมาศ. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล :
ศึกษาเฉพาะกรณีองค์การบริหารส่วนตำบลบางช้าง อำเภออัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม.
ภาคินิพนธ์ สมุทรสงคราม : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2546.
- อุทัยพรรณ สุขใจ. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การโทรศัพท์
แห่งประเทศไทยจังหวัดชลบุรี. วิทยานิพนธ์ สังคมวิทยาประยุกต์. กรุงเทพฯ :
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2545.
- อรทัย บุญช่วย. ความพึงพอใจในวิธีการเรียนการสอนวิทยาศาสตร์ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษา
ตอนต้นของโรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยรามคำแหง. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยรามคำแหง,
2544.
- อรนุช แก้วสอง. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล :
ศึกษาเฉพาะกรณีองค์การบริหารส่วนตำบลบักดอง อำเภอขุนหาญ จังหวัดศรีสะเกษ.
ภาคินิพนธ์ ศรีสะเกษ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. 2548.
- อ้อยทิพย์ กองสมบัติ. ความพึงพอใจของลูกค้าในการรับบริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด
(มหาชน) : สาขาเล็งนกทา และสาขามุกดาหาร. ภาคินิพนธ์ ภาคินิพนธ์คณะพัฒนาสังคม
กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2538.
- อำเภออมลาไสย. จังหวัดกาฬสินธุ์ : ที่ทำการปกครองอำเภออมลาไสย. บรรยายสรุป, 2553.
- Aday.,L.A., & Anderson. Access to medical care. Ann Arbor Michigan : Health Administration
Press. 1975.
- Borman, James S. and. Norman, david L. Jr.. "attitudes toward The Public Service : A Suvery
of University Studentes." Public Personal Management, March – April ,1975 :113-121.
- Chaplin, J.P.. Dictionary of Psychology. London : Peaquin, 1968.
- Davis. Management in the Public service. California : A Doctoral Dissertaion Clemont Graduate
School, 1967.

- Direk, Rerkrai.. **A Comparison of two type Extension Workers in Thailand According to Certain Aspect of their Job.** Doctors of Philosophy. Phillippines thesis of the University of the Phillippines, 1972.
- Fitzgerald, Michail R. and Durant Robert F.. **Citizen Evaluation and Urban Management : Service Delivery in an Era of Protest.** Public Administration Review, November – December, 1980.
- Millet, John D.. **Management in the Public Service.** New York : Mc. Graw – Hill, 1954.
- Morse, Nancy C.. **Satisfaction in the White Collar Job Ann Arbor, Michigan :** University of Michigan Press, 1953.
- Smith.H.c.. **Psychology of Industrial.** New York : Mc. Graw – Hill, 1955.
- Vroom, W.H.. **Work and Motivation.** New York : John Wiley, 1964.
- Yamane, Taro. **Statistic An Introduction Analysis.** New York : Harper&Row, 1973.
- Yoder, D., Morse and Smith. **Handbook of Personal Management and Labour Relation.** NewYork : Mc. Graw – Hill, 1958.