

บรรณานุกรม

- การปกครอง,กรม สำนักทะเบียนกลาง. คู่มือปฏิบัติงานทะเบียนราษฎร. กรุงเทพฯ :
โรงพิมพ์ส่วนท้องถิ่น, 2535.
- . คู่มือปฏิบัติงานเจ้าหน้าที่งานบัตรประจำตัวประชาชน. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ส่วน
ท้องถิ่น, 2540.
- . กฎหมายและระเบียบเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเทศบาล. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์พิชิต
การพิมพ์, 2542.
- โกวิทย์ โปษยานนท์ และปรัชญา เวสารัชช์. การจัดโครงสร้างและระบบการควบคุมที่ดีใน
องค์การภาครัฐ ใน เอกสารประกอบการสอนหลักสูตรการบริหารงานภาครัฐและ
กฎหมายมหาชนสำหรับนักบริหารระดับสูง. กรุงเทพฯ : วิทยาลัยการเมืองการ
ปกครอง สถาบันพระปกเกล้า, 2545.
- กัลยา เนติประวัติ. การยอมรับรูปแบบการจัดองค์การทางสังคมแบบใหม่ตามหลักการบริหาร
กิจการบ้านเมืองดีและสังคมที่ดีในองค์การภาครัฐ : ศึกษากรณีสำนักงาน
ปลัดกระทรวงสาธารณสุข. วิทยานิพนธ์ วท.ม. (วิทยาศาสตร์) กรุงเทพฯ :
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2544.
- ชาญชัย ราชโคตร. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักงานทะเบียนอำเภอ
กระนวน จังหวัดขอนแก่น. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม มหาสารคาม : สถาบันราชภัฏ
มหาสารคาม, 2544.
- จิตพงษ์ เปลี้นจำ. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลเมือง
มหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัย
ศรีนครินทรวิโรฒ มหาสารคาม, 2539.
- เชษฐชัย จิตุชัย. ความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียน
ท้องถิ่นตำบลโคกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม.
มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, 2547.
- ชูวงศ์ ฉายะบุตร. การกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่น. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ส่วนท้องถิ่น, 2539.
- ถวิลวดี บุรีกุล. การมีส่วนร่วมของประชาชน แนวคิด ทฤษฎีและกระบวนการ. กรุงเทพฯ :
สถาบันพระปกเกล้า, 2548.

- ถวิลวดี บุรีกุล. **ธรรมาภิบาล : หลักการเพื่อการบริหารรัฐกิจแนวใหม่**. วารสารสถาบันพระปกเกล้า. 2546.
- ที่ทำการปกครองอำเภอ เติงนกทา จังหวัดยโสธร. **ข้อมูลอำเภอปีงบประมาณ 56**. ยโสธร : ที่ว่าการอำเภอเติงนกทา. 2556
- ธงชัย สันติวงษ์และคณะ. **พฤติกรรมบุคคลในองค์การ**. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช, 2539.
- บุญชม ศรีสะอาด. **การวิจัยเบื้องต้น**. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น, 2543.
- บุญทัน ดอกไทยสง. **การจัดการองค์การ**. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช, 2541.
- บุญรงค์ นิลวงศ์. **การปกครองท้องถิ่นเปรียบเทียบ**. กรุงเทพฯ : กองราชการส่วนท้องถิ่น กรมการปกครอง, 2539.
- เบญจวรรณ วันดีศรี. **การศึกษาความเป็นธรรมาภิบาลของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดร้อยเอ็ด**. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม.(สังคมศาสตร์) : มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี, 2546.
- ประทาน คงฤทธิศึกษากร. **การปกครองท้องถิ่น**. กรุงเทพฯ : พีระพัฒนา, 2542.
- ปธาน สุวรรณมงคล. **สรุปผลการทดลองตามโครงการส่งเสริมการบริหารจัดการที่ดีโดยการกระจายอำนาจส่วนท้องถิ่น : ข้อเสนอเพื่อการขยายผล**. วันที่ 18 - 19 กันยายน 2543 ณ โรงแรมจตุตศ เขาใหญ่รีสอร์ท, 2543.
- ประหยัด หงส์ทองคำ. **การปกครองท้องถิ่นไทย**. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช, 2540.
- ประเทือง เลื่อมใส. **ปัญหาการดำเนินงานส่งเสริมคุณธรรมและจริยธรรมในสถานศึกษาขั้นพื้นฐานที่จัดการศึกษาช่วงชั้นที่ 1 - 2 สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษากาฬสินธุ์**. วิทยานิพนธ์ ค.ม. (หลักสูตรและการสอน) มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, 2548.
- ประสงค์ ประณีตพลกรัง และคณะ. **ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ**. กรุงเทพฯ : ชีระฟิล์มและไซเท็ก, 2541.
- พงษ์พันธ์ ชนะดี. **ความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเกษตรวิสัย อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด**. การค้นคว้าอิสระ ปร. ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, 2553.
- พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2554. กรุงเทพฯ : ศิริวัฒนาอินเตอร์พริ้น. 2556.
- พรศักดิ์ ผ่องแผ้ว. **ดัชนีคอร์รัปชันของไทย : การตรวจสอบความเชื่อถือได้**. กรุงเทพฯ : สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ, 2544.
- พรชัย เทพปัญญา. **การบริหารนครหลวง**. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2540.

- พิทักษ์ ตรีขนิม. ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของ กรุงเทพมหานคร: ศึกษากรณีสำนักงานเขตยานนาวา. ภาคนิพนธ์ พ.ม. กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2538.
- พิภพ อุดม. "การตลาดสำหรับธนาคาร," บริหารธุรกิจ. 17(66) : 62-65 ; ตุลาคม-ธันวาคม, 2537.
- พิมพ์อักษร จันทร์ศิริ. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการงานทะเบียนราษฎรในเขต เทศบาลเมืองลพบุรี. วิทยานิพนธ์ ปร.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยมหิดล, 2546.
- พระปกเกล้า,สถาบัน. คู่มือการจัดทำตัวชี้วัด โครงการขยายผลเพื่อนำตัวชี้วัดการบริหารกิจการ เมืองที่ดีระดับองค์กรไปสู่การปฏิบัติ. กรุงเทพฯ : สถาบันพระปกเกล้า, 2548.
- _____. ทศวรรษ : ตัวชี้วัดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี. กรุงเทพฯ : ศูนย์การพิมพ์ แก่นจันทร์, 2549.
- _____. การบริหารราชการแผ่นดิน. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์อสาธิตศึกษาอินแดน, 2551.
- มณีวรรณ ต้นไทย. พฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองควบคุมยา. กรุงเทพฯ : สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา. 2533.
- มังกร ชูระพันธ์. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาล ตำบลอาจสามารถ อำเภออาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ด. วิทยานิพนธ์ ปร.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2551.
- รัตนา สวาสดิพันธ์. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการครูในวิทยาลัยอาชีวศึกษา เขตตะวันออกเฉยงเหนือ. ภาคนิพนธ์ พ.ม. กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิต พัฒนบริหารศาสตร์, 2539.
- ระเบียบ สมจิตร. คุณธรรมสำหรับผู้บริหารตามความคิดเห็นของบุคลากรในหน่วยงาน ส่วนกลางของกรมการศึกษานอกโรงเรียน กระทรวงศึกษาธิการ. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. (บริหารการศึกษา) กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒฯ, 2542.
- รุ่งสร้อย สุวรรณชาติ. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสำนักงานที่ดินจังหวัด มหาสารคาม สาขากันทรวิชัย, วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยราชภัฏ มหาสารคาม, 2549.
- เรืองบุญ สิริธรงค์ศรี. ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานบัตรประจำตัวประชาชน อำเภอเมือง มหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒมหาสารคาม, 2535.

- ลิขิต ชีรเวทิน. การพัฒนาการเมืองไทย. กรุงเทพฯ : แพร่พิทยา, 2542
- วราภรณ์ บุตรพรหม. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาล
ตำบลเวียง อำเภอโพธาราม จังหวัดร้อยเอ็ด. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. มหาสารคาม :
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, 2547.
- วิศรา รื่นสมัย. การรับข่าวสารเพื่อสร้างความตระหนักรู้ของประชาชนเกี่ยวกับการ
ตรวจสอบการใช้อำนาจรัฐขององค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) จังหวัดสงขลา.
วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (สังคมศึกษา) กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2543.
- วีระพงษ์ เถлимจิระรัตน์. คุณภาพในงานบริการ. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ : สมาคมส่งเสริม
เทคโนโลยี, 2543.
- วุฒิสาร ต้นไชย. ยุทธศาสตร์ การปกครองท้องถิ่น. กรุงเทพฯ : เอกซเพลอร์เน็ต, 2552.
- ศิริชัย ศิริโปล์. ความพึงพอใจของผู้มารับบริการในการให้บริการงานของเทศบาลเมือง
มหาสารคาม ศึกษาเฉพาะกรณีการโยธาสาธารณะ การสาธารณสุขสิ่งแวดล้อม.
วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, 2547.
- ศิริพร ต้นติพลูวินัย. การพยาบาลยุคโลกาภิวัตน์. กรุงเทพฯ : กองการพยาบาล กระทรวง
สาธารณสุข, 2538.
- สงครามชัย ลีทองดี, นवलจันทร์ พูลสมบัติ และกาญจนา ภูธรชน. การจัดการคุณภาพ
สาธารณสุข. พิมพ์ครั้งที่ 3. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2544.
- สมเกียรติ เกียรติเจริญ. ศัพท์วิชาการรัฐประศาสนศาสตร์ ฉบับนักศึกษา. มหาสารคาม :
สารคามการพิมพ์, 2552
- สมชัย เลิศทิววงศ์. ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการทำความสะอาดของบริษัท
พี.ซี.เอ็นเตอร์ไพรส์. ปัญหาพิเศษ บข.ม กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2544.
- สมยศ นาวิการ. การบริหาร. กรุงเทพฯ : ดอกหญ้า, 2540.
- สัมฤทธิ์ ยศสมศักดิ์. หลักรัฐประศาสนศาสตร์. กรุงเทพฯ : เอเชียเพรส, 2550.
- สุโขทัยธรรมาธิราช,มหาวิทยาลัย. หลักและระบบบริหารการศึกษา. นนทบุรี : สำนักพิมพ์
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, 2539.
- สุริยะ วิริยะสวัสดิ์. พฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่องค์การราชการกับปัจจัย
สภาพแวดล้อมในเขตเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์,
2530.

- อรนภา มุ่งโนนป้อ. ความพึงพอใจของคณะกรรมการชุมชนต่อการให้บริการของเทศบาล ตำบลโคกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, 2548.
- อรรคนทร ศรีหาวงส์. ความพึงพอใจของประชาชนในเขต เทศบาลต่อการให้บริการด้าน สาธารณูปโภคและการโยธาสาธารณะของเทศบาลตำบล หองสองห้อง ตำบลค่ายบกหวาน อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย. วิทยานิพนธ์ ปร. ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, 2550.
- อลงกต วรดี. การบริการประชาชนบนและนอกที่ว่าการอำเภอ. กรุงเทพฯ : รักษาดินแดน, 2533.
- อัจฉนา โทบุญ. ระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการงานทะเบียนราษฎรสำนักทะเบียน อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม. ปรินญาณินพนธ์ ศศ.ม มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มหาสารคาม, 2544.
- อุทัย หิรัญโต. การปกครองท้องถิ่น. กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์, 2543.
- อุทุมพร ปาลกะวงศ์. ความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการงานทะเบียน. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. ชลบุรี : มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2542.
- 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. 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.
- Holloway, William V. **State and Local Government in the United State**. New York : McGraw - Hill, 1951.
- Millet, John D. **Management in Public Services : the Quest of Effective Performance**. New York : McGraw – Hill, 1994.

- Reid, Nelson, P. and Jame H. Gundlach. "A Scale For the Measurement of consumer Satisfaction with Social Service." **Journal of Social Research**. 38(20) : 37-50 ; April, 1983.
- Robson, William A. "Local Government," in **Encyclopedia of Social Scienc** Vol. x. New York : Macmillan, 1953.
- Vroom, Victor H. **Work and Motivation**. New York : John Wiley and Sons, 1967.
- Wolman, Benlamin B. **Dictionary of Bhavioral Science**. Van Nostrand : Reinheld, 1973.
- Yamane, T. **Statistics An Introductory Analysis**. 3 ed. New York : Harper and Row, 1973.



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY